

Ecole Nationale Supérieure des Sciences
de l'Information et des Bibliothèques

Marysa BABI N

L'apport du PEB
dans la politique documentaire du SCD de Bordeaux I

Projet Professionnel Personnel de Bibliothécaire

Gestion de Projet

1999

Sous la direction de

Madame **Florence MUET**,

maître de conférences associé à l'ENSSIB, tuteur pédagogique

Conseiller professionnel
Francine MASSON
Directeur de la bibliothèque de
L'Ecole des Mines, Paris

Correspondant d'établissement
Catherine GRANIER
Bibliothécaire
SCD Bordeaux I

| | |
|---|----|
| 1. Environnement et existant | |
| 1.1. Contexte institutionnel | 3 |
| 1.1.1. Université de Bordeaux I | 3 |
| 1.1.2. Service commun de documentation de Bordeaux I | 4 |
| ♦ Atouts et faiblesses | 6 |
| 1.1.3. Positionnement du projet dans ce contexte | 8 |
| ♦ Le PEB, un service proche des publics et au cœur de la documentation | 8 |
| ♦ De nouveaux locaux : une chance à saisir | 9 |
| 1.2. Analyse de l'existant | 9 |
| 1.2.1. Le prêt entre bibliothèques à l'Université de Bordeaux I | 9 |
| ♦ Un public constitué essentiellement de chercheurs | 9 |
| ♦ Volume de transactions | 10 |
| 1.2.2. Organisation existante | 14 |
| ♦ Deux services indépendants | 14 |
| ♦ Des services distants et non visibles par le public | 19 |
| Conclusions | 20 |
| 2. Gestion du projet | |
| 2.1. Objectifs du projet | 21 |
| 2.1.1. Orienter la politique d'acquisition de l'établissement | 21 |
| ♦ Analyser les publics à partir du fichier "lecteurs" | 21 |
| ♦ Contribuer au développement des collections | 22 |
| 2.1.2. S'insérer dans la politique documentaire de l'établissement | 26 |
| ♦ Un unique service pour les deux activités | 28 |
| ♦ Un service aux fonctions transversales | 29 |
| ♦ Un service ouvert sur l'extérieur | 30 |
| 2.1.3. Difficultés de réalisation | 31 |
| ♦ Le partenariat avec l'ABES | 31 |
| ♦ Un travail en synergie | 31 |
| 2.2. Réalisation du projet | 32 |
| 2.2.1. Moyens | 32 |
| ♦ Le personnel | 32 |
| ♦ La formation | 32 |
| ♦ Le budget | 32 |
| 2.2.2. Phases opératoires et échéancier | 34 |
| 2.2.3. Evaluation du projet | 35 |
| ♦ L'état des lieux sur les différentes étapes | 35 |
| ♦ Le tableau de bord | 35 |
| ♦ A la recherche d'indicateurs | 35 |
| Conclusions | 37 |
| 3. Avenir du PEB | |
| 3.1. Un service de veille | 38 |
| 3.1.1. Pour les nouveaux outils bibliographiques | 38 |
| 3.1.2. Pour la fourniture de documents à distance | 39 |
| 3.2. Une tête de réseau | 42 |
| 3.2.1. Création d'un consortium pour négocier avec les éditeurs | 42 |
| 3.2.2. Mise en place d'une politique régionale d'acquisition | 43 |
| Conclusions générales | 45 |
| Références bibliographiques | 46 |

Introduction

Introduction

Le prêt entre bibliothèques (PEB) est un maillon important non seulement au sein de toutes les bibliothèques universitaires (BU) mais aussi pour d'autres institutions de recherche. Il fonctionne à chaque fois qu'un usager demande à une bibliothèque un document que celle-ci ne possède pas dans son fonds. Elle s'adresse alors à un autre établissement qui le possède, et lui demande l'envoi du document ou de photocopies. Un tel service s'est particulièrement développé dans les bibliothèques universitaires, car il a été longtemps la seule réponse envisagée dans une période d'extrême pénurie. En effet, des années 70 à la fin des années 80, les BU ont été durement touchées par des restrictions budgétaires. Bien souvent, le budget suffisait à peine pour le renouvellement des abonnements de périodiques. L'acquisition de monographies était réduite au maximum, voire même inexistante. Pour remplir leur mission de diffusion des connaissances, les BU se sont organisées en réseau durant ces « années noires ». Au cours des années 90, leur rôle a été mis en lumière, leurs moyens renforcés. Le sénateur Jean-Philippe Lachenaud¹, dans son rapport, souligne combien la situation s'est améliorée par rapport à l'état de fait dénoncé en 1989 par le rapport Miquel². Cependant le PEB garde toute sa pertinence dans un environnement plus favorable, car il est, pour les BU, un **moyen essentiel de valorisation des ressources et d'optimisation de leur utilisation**. En effet, le PEB est avant tout un outil permettant la mise en commun des richesses documentaires. Plus un document est utilisé, par le biais d'une consultation, d'un prêt à domicile, d'une transaction via le PEB, mieux il remplit son rôle de vecteur de connaissance.

L'augmentation de la masse documentaire, associée à des coûts d'abonnements élevés, rendent plus que jamais indispensables le travail en réseau. Les périodiques scientifiques, support privilégié de la nouvelle information, ont vu par exemple leurs coûts progresser d'environ 20% par an dans les dix dernières années. C'est pourquoi la stagnation relative des budgets des BU ne peut leur permettre d'envisager une autosuffisance documentaire. La Bibliothèque Nationale de France elle-même a d'ailleurs déclaré forfait devant l'étendue de cette tâche et demandé à des partenaires, les Pôles associés, de l'aider.

¹ LACHENAUD, Jean-Philippe (réd.), *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations*, Rapport d'information 59 (98-99), Commission des finances. Disponible sur Internet : http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html

² MIQUEL, André (réd.), *Les Bibliothèques universitaires*, Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports, La Documentation française, 1989 (Collection des rapports officiels).

Compte tenu de l'importance du PEB pour les BU, l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES) a développé un outil informatique pour faciliter la gestion des échanges, le progiciel PebNet. Ce progiciel comporte plusieurs modules spécifiques permettant de traiter les tâches liées au PEB. Depuis 1996, la BU "Sciences et Techniques" de l'Université Bordeaux I utilise la version 2 de ce progiciel. Cette version lui donne entière satisfaction même si certaines fonctionnalités sont encore sous-exploitées ou demanderaient des perfectionnements.

Par ses relations privilégiées avec ses usagers et ses partenaires, le PEB possède une réelle « culture réseau ». De plus, de par son activité, il a une excellente connaissance des publics, des points forts et des lacunes des collections accessibles. C'est pourquoi la Direction de la BU de Bordeaux I souhaite que le service du PEB participe activement à l'établissement de la politique documentaire dans la BU et, plus largement au sein du Service Commun de la Documentation (SCD). Ce rôle, à peine esquissé à l'heure actuelle, gagnerait à être formalisé. Un tel rôle peut être envisagé grâce à l'exploitation du module "statistiques" du progiciel PebNet et par un renforcement des relations, au sein de la BU et avec les partenaires locaux (bibliothèques et organismes de recherche). C'est l'objet de cette étude, qui s'inscrit dans une logique de gestion de projet.

Après une présentation de l'environnement local et une analyse de l'existant, des solutions concrètes seront proposées. Ces solutions seront appliquées dans un monde documentaire mouvant. C'est pourquoi des pistes de réflexion seront envisagées pour l'évolution du service du PEB de la BU et de la coopération documentaire dans son ensemble.

Cette étude sur la Bibliothèque "Sciences et Techniques" de l'Université Bordeaux I est enrichie par des discussions et des exemples observés lors de stages.

*La disponibilité et les compétences du personnel de la **Bibliothèque section sciences de l'Université Claude Bernard-Lyon I** m'ont été très précieuses durant les quatre semaines passées avec lui. Il m'a confirmé l'importance des relations humaines dans l'avancement d'un projet.*

*A l'unité de recherche de **Pathologie Infectieuse et Immunologie** (Institut National de la Recherche Agronomique, INRA centre de Tours), j'ai découvert le fonctionnement d'une bibliothèque au service d'une trentaine de chercheurs. Au Centre de Ressources Documentaires de cette unité, la responsable et son équipe m'ont intégrée immédiatement aux réalisations en cours. Elles m'ont fait partager leur expérience du travail avec générosité et efficacité, et ont eu la patience de répondre à mes mille et une questions.*

*Ces deux stages ont été complétés par une visite à la **Bibliothèque de l'École des Mines (Paris)** et par des contacts avec sa responsable.*

Ces retours d'expérience ont été fructueux : s'il n'est pas envisageable de calquer une solution, la diversité des pratiques a permis sans aucun doute un enrichissement de la réflexion.

1. Environnement et existant

1. Environnement et existant

1.1. Contexte institutionnel

1.1.1. Université de Bordeaux I

Structure et composantes

L'Université de Bordeaux I actuelle dont le président est Michel Combarrous, est issue d'un décret du 9 mai 1995. Elle rassemble 2 300 personnels permanents et environ **14 000 étudiants**, y compris ceux de l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) et de l'Institut des Sciences et Techniques des Aliments de Bordeaux (ISTAB).

L'Université a des liens privilégiés avec trois écoles d'ingénieurs indépendantes : l'Ecole Nationale Supérieure d'Electronique et de Radioélectricité de Bordeaux (ENSERB), l'Ecole Nationale Supérieure de Chimie et Physique de Bordeaux (ENSCP) et le Centre d'Enseignement et de Recherche de Bordeaux-Talence de l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers (ENSAM).

Chaque année, l'Université délivre environ :

- 2 700 diplômes de 1^{er} cycle (DEUG, DUT, DEUST)
- 1 250 licences (licences générales et licences IUP)
- 850 maîtrises
- 200 maîtrises IUP dont 170 diplômes d'Ingénieurs-Maîtres
- 250 diplômes d'Ingénieurs (Bordeaux I, ENSCP, ENSERB)
- 350 diplômes d'études approfondies (DEA)
- 230 diplômes d'études supérieures spécialisées (DESS)
- 220 doctorats
- 14 habilitations à la recherche.

Axes de recherches

La politique scientifique de l'Université est de soutenir la recherche existante dans six champs disciplinaires principaux : mathématiques, informatique, physique, chimie, sciences

biologiques et sciences de la terre et de la mer. C'est donc une université pluridisciplinaire qui se caractérise par l'imbrication de ses activités de formation et de recherche.

1.1.2. Service commun de documentation de Bordeaux I

En 1993, les Universités bordelaises ont décidé d'appliquer le décret du 4 juillet 1984 instituant les "Services Communs de Documentation" (SCD). La structure interuniversitaire préexistante est maintenue par la création d'un Service Interétablissements de Coopération Documentaire (SICOD) qui gère l'ensemble des bibliothèques universitaires de la ville.

En 1995, il y a scission de l'ancienne Université de Bordeaux I et création de deux nouvelles universités, Bordeaux I nouvelle et Bordeaux IV. Les présidents et administrateurs provisoires des quatre universités ont décidé que chaque SCD sera intégré à son Université. Actuellement, le SICOD, dont le directeur actuel est Gérard Briand, ne gère que les dossiers transversaux communs aux quatre SCD. Les responsables des BU se sont portés candidats à la direction des SCD et ont été nommés en janvier 1996.

Composantes du SCD

Le directeur du SCD, Marie-France Salabert, est également directeur de la BU Sciences et Techniques. Elle est assistée par un directeur adjoint, Mylène Surville. La direction du SCD collabore avec des représentants des Unités de Formation et de Recherche (UFR).

Deux bibliothèques sont intégrées au SCD : la BU Sciences et Techniques de Bordeaux I et la Bibliothèque du Laboratoire d'Océanographie biologique d'Arcachon

Environ vingt-cinq bibliothèques sont associées : des bibliothèques d'UFR, de laboratoires, d'instituts ou d'écoles. Toutes ces bibliothèques répondent aux critères définissant une structure documentaire (locaux, collections, budget et personnel).

La Bibliothèque de Recherche de Mathématiques et Informatique (BMI) occupe une place particulière dans le SCD. Les difficultés rencontrées par les BU durant les années 1975-1980 ont conduit la BMI à relayer la BU Sciences et Techniques pour toute la documentation de niveau 3^{ème} cycle et recherche en mathématique et informatique.

Politique documentaire

La politique documentaire est déterminée par l'Université et mise en œuvre par le SCD. Elle présente trois axes importants : l'accueil des étudiants et leur formation à la recherche documentaire, l'accès aux documents du SCD et le développement des collections à l'usage de la recherche.

L'accueil des étudiants et leur formation à la recherche documentaire a pour objectifs une meilleure utilisation des bibliothèques et un gain d'autonomie pour l'étudiant. Ce rôle est dévolu à la BU Sciences et Techniques, mais implique une collaboration étroite avec les enseignants.

L'accès aux documents présents dans les bibliothèques du SCD suppose un système informatique permettant à la fois le signalement et la localisation des collections existantes dans le SCD. Il nécessite une qualité de service suffisante dans toutes les bibliothèques, catalogues, ouverture, personnel... Actuellement, les ouvrages des bibliothèques qui le souhaitent apparaissent dans le catalogue du campus. Récemment ont ainsi été signalés les fonds du Département de Géologie-Océanographie et de deux laboratoires de l'UFR de chimie.

Le développement des collections à l'usage de la recherche est partagé entre la BU Sciences et Techniques et les bibliothèques d'UFR et de laboratoires. Grâce à une active concertation, les doublons de titres de périodiques scientifiques sont limités. Le choix des titres souscrits se fait par enquête puis est validé par des commissions spécialisées d'acquisition. Chaque commission d'acquisition, une par UFR, est constituée de professionnels des bibliothèques et d'enseignants-chercheurs.

Pour les collections à l'usage de la recherche, la BU Sciences et Techniques investit près de 85% de ses crédits documentaires, soit plus de 2 MF. La répartition par discipline est délicate. Elle tient compte des effectifs de 3^{ème} cycle et des efforts financiers consentis par les laboratoires pour leur propre bibliothèque. Un arbitrage est souvent nécessaire.

Moyens de la politique documentaire : une illustration

Pour être mise en œuvre, la politique documentaire définie par l'Université exige des moyens. Le dernier rapport d'activité publié, rapport 1997, présente la synthèse budgétaire

pour l'ensemble du SCD. La somme consacrée à la recherche représente 10 fois celle consacrée au premier cycle soit 90% du budget global, et 85% du budget de la BU (tableau 1).

Tableau 1.

Dépenses documentaires (exprimées en KF) du SCD pour l'année 1997

| Discipline | 1 ^{er} -2 ^{ème} cycle | | | 3 ^{ème} cycle et recherche | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----------|------------|-------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | Ouvrages | | | Ouvrages | | | Périodiques | | |
| | BI | BA | Total | BI | BA | Total | BI | BA | Total |
| Généralités | 16 | 35 | 51 | 17 | 6 | 23 | 47 | 6 | 53 |
| Mathématiques et informatique | 87 | 17 | 104 | 9 | 100 | 109 | ... | 925 | 925 |
| Physique et sciences de l'ingénieur | 127 | ... | 127 | 60 | 212 | 272 | 742 | 697 | 1439 |
| Chimie et génie chimique | 35 | ... | 35 | 75 | 110 | 185 | 784 | 567 | 1351 |
| Biologie | 91 | ... | 91 | 67 | 22 | 89 | 441 | 180 | 621 |
| Géologie | 40 | ... | 40 | 49 | 17 | 66 | 106 | 89 | 195 |
| Total | 396 | 52 | 448 | 277 | 467 | 744 | 2120 | 2464 | 4584 |

BI : bibliothèques intégrées ; BA : bibliothèques associées

Cette répartition est habituelle dans les universités scientifiques où les abonnements sont onéreux et où les monographies de haut niveau sont d'un coût élevé du fait de petits tirages. (En 1997, le coût moyen des monographies était de 770 F pour un ouvrage destiné au 3^{ème} cycle contre 140 F pour un manuel de 1^{er}-2^{ème} cycle). Ceci est d'autant plus vrai que le nombre de disciplines est élevé.

◆ Atouts et faiblesses

Les atouts

Le fonctionnement associant bibliothécaires ou chargés de bibliothèque et universitaires est à l'origine d'une collaboration efficace entre le SCD et les Unités de Formation et de Recherche (UFR).

Les collections destinées à la recherche sont de bon niveau. La couverture documentaire est excellente en mathématiques et informatique. Elle est bonne en chimie : le SCD de Bordeaux I avait postulé pour devenir un Centre d'Acquisition et de Diffusion

d'Information Scientifique et Technique (CADIST) en chimie, mais le SCD de Lyon I a été préféré en raison de l'implantation de nombreuses industries chimiques dans la région Rhône-Alpes. Elle est perfectible en physique, en géologie et en biologie.

Les services centralisés à la BU, PEB et recherches documentaires automatisées, sont de bonne qualité.

Les étudiants du 1^{er} cycle disposent d'une collection importante de manuels récents et de produits multimédia (didacticiels d'autoformation et d'autoévaluation, cassettes vidéo). Cette collection est développée à la BU en étroite concertation avec les enseignants.

Les faiblesses

Le sous-encadrement à la BU et dans les bibliothèques associées freine la réalisation d'un véritable réseau assurant à tous l'accès à l'information et aux documents. Les collections existantes ne sont pas toutes signalées. Certaines sont signalées mais demeurent inaccessibles par manque de personnel. Le catalogue commun du campus stagne depuis 1997.

Les crédits documentaires sont insuffisants en regard des besoins. Le nombre élevé de disciplines exigerait des moyens doublés, voire triplés pour atteindre le niveau des bibliothèques anglaises ou allemandes. Les crédits obtenus par contrat auprès du Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie et auprès des instances de la Région ne permettent pas de suivre les évolutions des enseignements et de la recherche.

Les locaux, notamment ceux de la BU, ne sont plus adaptés aux flux actuels des utilisateurs. La conception des locaux construits en 1965 n'avait anticipé ni l'augmentation de la fréquentation, ni l'évolution du travail du personnel. Ils sont mal adaptés au travail individuel des usagers et à l'utilisation des nouveaux supports de diffusion des connaissances.

De façon générale, les étudiants sous-estiment les apports de la documentation. D'où une méconnaissance à la fois des ressources mises à disposition par le SCD et une utilisation des locaux limitée aux salles de lecture. C'est ainsi qu'en 1997, **le taux de fréquentation de la BU était de 53%**, soit 7 252 étudiants inscrits à la BU pour 13 431 inscriptions à l'Université (Rapport d'activité, 1997). Une meilleure inscription du SCD, et de la BU en particulier, dans le paysage universitaire est indispensable.

1.1.3. Positionnement du projet dans ce contexte

◆ Le PEB, un service proche des publics et au cœur de la documentation

L'activité du PEB représente environ **12% de l'activité du SCD** (Rapport d'activité, 1997). Elle apparaît en deuxième position après le prêt à domicile qui, lui représente 82%, avant la communication sur place (5,90%) et les recherches documentaires informatisées (0,10%).

Les publics du PEB sont essentiellement des étudiants de 3^{ème} cycle, des enseignants chercheurs, et des ingénieurs. Le service du PEB entretient avec eux des relations constantes.

Son intégration dans le tissu local lui permet d'avoir une très bonne connaissance des établissements travaillant à l'Université de Bordeaux I ou en partenariat. Certains établissements sont en effet géographiquement éloignés de l'Université comme par exemple le site d'Arcachon. Cette connaissance du terrain, dont il peut se prévaloir, permettrait de faciliter la relance de l'enrichissement du catalogue du campus.

De par son activité, le PEB a une très bonne connaissance du fonds documentaire de la BU. Il possède aussi une connaissance partielle de ceux des autres établissements locaux auprès desquels il fait souvent appel avant même d'entamer une demande par l'intermédiaire de PebNet.

De plus, le PEB connaît les titres de périodiques et monographies absents des collections du SCD et demandés par les usagers de l'Université de Bordeaux I. Il connaît à l'inverse les périodiques et ouvrages régulièrement demandés par les usagers extérieurs. Une telle connaissance est précieuse.

Des moyens financiers, restreints ou non, obligent à évaluer l'utilisation des fonds et à acquérir des documents avec pertinence. C'est l'objectif de la politique documentaire pilotée par le SCD. Les données susceptibles d'être fournies par le service du PEB sont des paramètres intéressants en terme d'aide à la décision, de partage des ressources, de valorisation.

◆ De nouveaux locaux : une chance à saisir

Dans le cadre du contrat Universités du Troisième Millénaire (U3M) pour la période 2000-2006, une extension au bâtiment de la BU est prévue. Le bâtiment actuel doit être restructuré et réhabilité. C'est l'occasion de repenser l'organisation et l'emplacement du service du PEB.

1.2. Analyse de l'existant

1.2.1. Le prêt entre bibliothèques à l'Université de Bordeaux I

◆ Un public constitué essentiellement de chercheurs

Le service du PEB est par nature essentiellement axé sur la recherche. Il n'a pas pour objectif l'économie de documents de travail de base de type manuel et ne doit pas répondre régulièrement aux besoins des étudiants des 1^{er} et 2^{ème} cycle.

Les usagers du PEB de Bordeaux I sont principalement des chercheurs, des enseignants, et des étudiants de 3^{ème} cycle. Ceci n'est pas spécifique à l'Université de Bordeaux I, mais commun aux bibliothèques scientifiques, comme le note François Lapèlerie³. Marie-France Such⁴ fait la même constatation : « 98% des usagers (du PEB) sont des chercheurs ou des thésards et ce pourcentage représente une faible partie des universitaires »

Le taux de fréquentation de la BU, tous services confondus, est de 63% pour le public du 3^{ème} cycle, contre 48% pour le 1^{er} cycle.

Les demandes des étudiants de 3^{ème} cycle diffèrent de celles des étudiants de 1^{er} cycle. Leurs besoins plus spécialisés exigent des documents très souvent absents du fonds documentaire.

³ LAPELERIE, François, « Le prêt entre bibliothèques universitaires scientifiques existe-t-il ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, n°4, 1996, p. 56-73.

⁴ In *Les Bibliothèques dans la cité* / sous la dir. de Daniel Renoult, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1994.

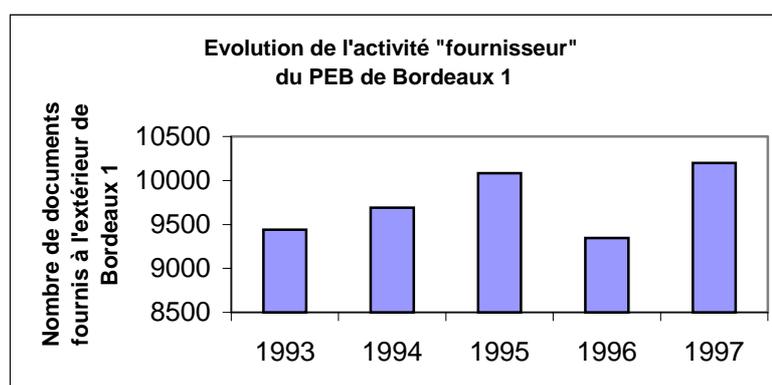
Ces faits ont une incidence sur ce projet PEB : il a pour cible un public restreint mais sa réalisation peut apporter à l'université de Bordeaux I une forte valeur ajoutée, compte tenu de sa priorité accordée à la recherche.

◆ Volume de transactions

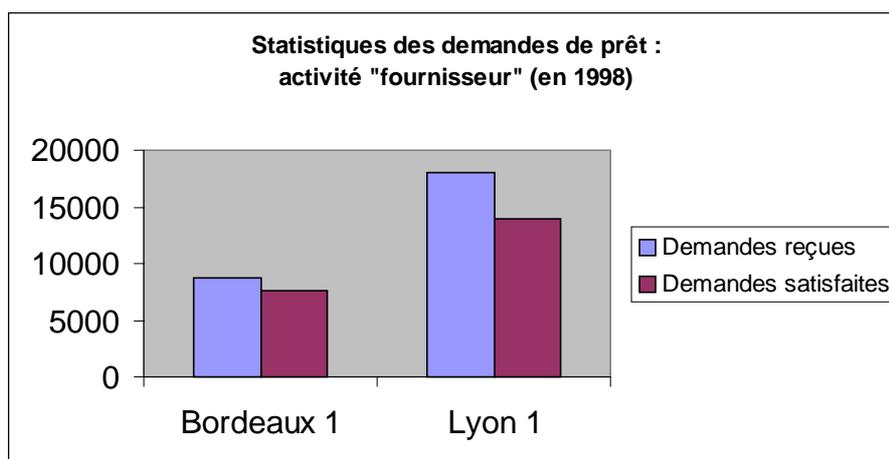
L'activité "fournisseur" (ou service prêteur)

L'activité "fournisseur" présentée ci-dessous correspond au nombre de documents demandés au service du PEB de Bordeaux I entre 1993 et 1997 (Rapport d'activité, 1997). Ces données correspondent à toutes les demandes effectuées par l'intermédiaire du réseau PebNet auxquelles s'ajoutent les demandes d'organismes ne faisant pas partie du réseau PEB (transactions manuelles).

Une augmentation constante est observée entre 1993 et 1995. Après une diminution temporaire en 1996 probablement due à la disparition de la franchise postale, le nombre de demandes de 1997 est à nouveau en augmentation.



Les données concernant 1998, fournies par l'ABES, ne tiennent pas compte des transactions manuelles, d'où des chiffres moins élevés. Mais ces données peuvent être comparées avec celles du service du PEB du SCD de Lyon I, également fournies par l'ABES.



L'activité "fournisseur" du PEB du SCD de Bordeaux I représente environ la moitié de celle du PEB du SCD de Lyon I qui est CADIST en chimie et auquel les bibliothèques s'adressent en priorité.

Tableau 2.

Comparaison des taux de satisfaction pour l'activité "fournisseur" (source : ABES, 1998)

| | Taux de satisfaction |
|--------------------------|----------------------|
| SCD Bordeaux I | 86.32 |
| SCD Lyon I | 77.96 |
| Moyenne nationale | 76.45 |

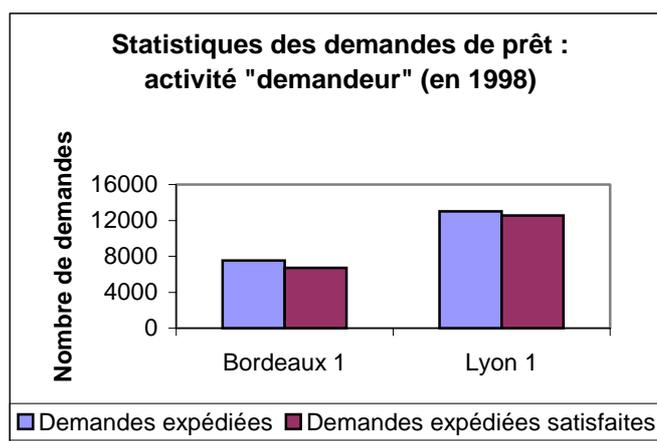
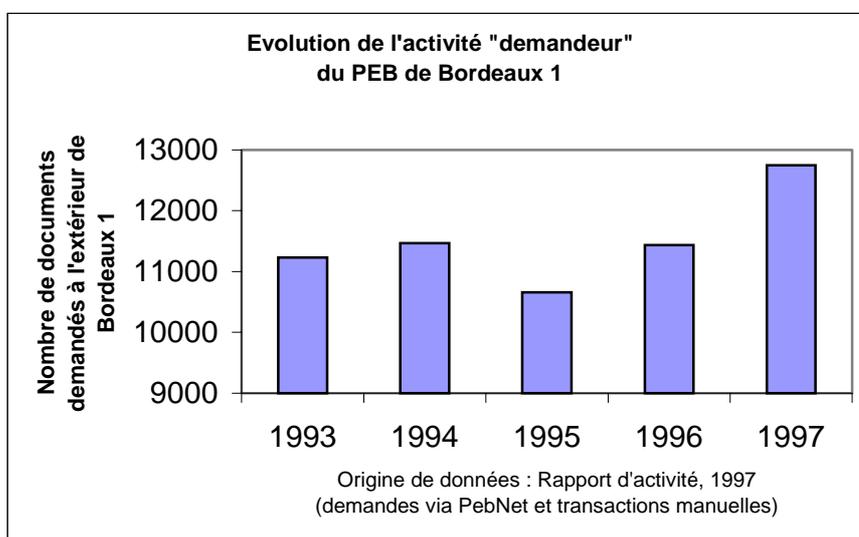
Taux de satisfaction : pourcentage de demandes satisfaites dans un délai de 4 jours sur le nombre total de demandes reçues.

Le taux de satisfaction du PEB du SCD de Bordeaux I est supérieur dans son activité "fournisseur" à la moyenne nationale et à celui du PEB du SCD de Lyon I. D'après le personnel du PEB du SCD de Lyon I, le taux de satisfaction de l'activité "fournisseur" a fortement diminué du fait de l'arrêt en 1996 de 270 abonnements de périodiques. Ces résiliations sont signalées aussitôt à l'ABES pour la mise à jour du Catalogue Collectif National des Publications en Série (CCN-PS) mais il y a un décalage de mise à jour de la version sur cédérom du CCN-PS. Les arrêts d'abonnement n'y sont donc pas signalés en temps réel, des bibliothèques continuent de soumettre des demandes d'articles récents auprès du PEB du SCD de Lyon I pour des titres arrêtés.

L'activité "demandeur" (ou service emprunteur)

Les chiffres fournis sont issus des mêmes sources que précédemment, de même que le tableau comparatif des statistiques 1998 des services de PEB "demandeurs".

L'activité "demandeur" correspond au nombre de documents demandés à l'extérieur par le service PEB. Au SCD de l'Université de Bordeaux I, entre 1993 et 1997, environ 11 500 demandes sont faites par an (Rapport d'activité, 1997). Les données ci-dessous correspondent à toutes les demandes transitant par le réseau PebNet et les demandes faites auprès des organismes ne faisant pas partie du réseau PEB ou transactions manuelles.



Comme pour l'activité "fournisseur", le volume des transactions du PEB de Bordeaux I correspond approximativement à la moitié des transactions de celui du SCD de Lyon I.

Tableau 3.

Comparaison des taux de satisfaction de l'activité "demandeur" (source : ABES, 1998)

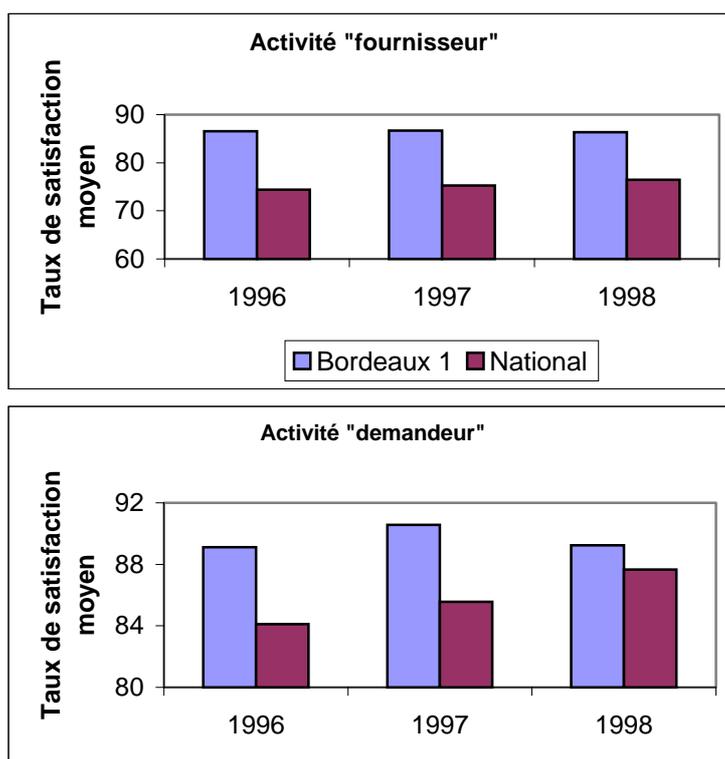
| | Taux de satisfaction |
|--------------------------|----------------------|
| SCD Bordeaux I | 89.24 |
| SCD Lyon I | 96.47 |
| Moyenne nationale | 87.67 |

Taux de satisfaction : pourcentage de demandes satisfaites dans un délai de 4 jours sur le nombre total de demandes reçues.

Il est également intéressant, pour la même période de comparer les taux de satisfaction de l'activité "demandeur" par rapport au taux national, communiqué par l'ABES. Pour les deux SCD, ce taux est supérieur au taux national. C'est un indice de la qualité des prestations des services.

Bilan de l'activité globale

A partir des relevés et des taux de satisfaction fournis trimestriellement puis annuellement par l'ABES, il est possible d'évaluer partiellement l'activité globale du PEB de Bordeaux I entre 1996 et 1998.



Entre 1996 et 1998, les taux de satisfaction sont toujours supérieurs à la moyenne nationale. Toutefois, il faut noter une très faible diminution en 1998 par rapport à 1997, respectivement 86,32 *versus* 86,65 pour l'activité "fournisseur" et 89,24 *versus* 90,57 pour l'activité "demandeur". Ceci pourrait s'expliquer par une période d'adaptation à la spécificité du travail lors de changement de personnel. C'est l'occasion de souligner que la mission fondamentale du service PEB est de servir, au mieux et au meilleur coût, l'utilisateur affilié à l'Université ou lecteur distant. Dans ce projet, les propositions développées quant à la politique documentaire tiendront compte de cette mission.

Le taux de satisfaction de l'activité "fournisseur" obtenu en 1998 par le PEB du SCD Bordeaux I est supérieur à celui obtenu par le PEB du SCD Lyon I. A l'inverse, le taux de satisfaction de son activité "demandeur" est inférieur. La comparaison entre les deux services est intéressante en dépit de volumes de transactions différents puisque l'un et l'autre ont des points forts. L'étude de la logistique et des ressources humaines déployées au PEB du SCD de Lyon I pourra également apporter des pistes de réflexion pour le service du PEB de Bordeaux I.

1.2.2. Organisation existante

◆ Deux services indépendants

Les deux activités, activité "demandeur" et activité "fournisseur", sont exercées par des personnes différentes, occupant des bureaux séparés. Le bureau du secrétariat est le seul service commun aux deux activités. Une telle situation se rencontre dans d'autres établissements, sans être liée pour autant à l'importance des services. Dans la plupart des cas étudiés, cette dissociation entre activité et locaux tient à des raisons spécifiques aux établissements. La solution retenue par le SCD de Bordeaux I n'est d'ailleurs visible qu'en interne. Sur le guide du lecteur et sur la page consacrée au PEB du site de la BU (adresse URL : <http://doc-bx1.u-bordeaux.fr/sciences/peb.htm>), un seul nom apparaît, celui de la responsable du PEB demandeur.

A la Bibliothèque de Lyon I, les deux activités du PEB sont exercées par deux personnes différentes, mais traitées au sein d'un unique bureau. L'équipe en place apprécie cette organisation. Elle y trouve une possibilité accrue de coordination et observe une efficacité maximale pour l'exécution des tâches. De plus, la séparation vitrée entre le bureau du PEB et l'espace-chercheurs renforce la visibilité du service.

Le PEB "fournisseur"

Trois personnes assurent l'activité "fournisseur" du PEB : deux magasiniers effectuant chacun l'équivalent d'un mi-temps, et une bibliothécaire, qui consacre environ 10% de son temps de travail à l'activité liée au PEB.

Les magasiniers prennent connaissance des demandes de fourniture de documents reçues par le biais du logiciel PebNet. Ils effectuent les recherches au catalogue puis dans les magasins. Ils effectuent les photocopies et les paquets. C'est à l'un d'eux qu'il revient d'envoyer dans PebNet les réponses aux demandes. L'expédition des colis est faite par un magasinier supplémentaire assurant principalement la fonction de concierge de l'établissement.

La bibliothécaire responsable du service a pour mission de veiller au bon déroulement de chacune des opérations. Ce bon déroulement dépend du personnel et de la nature de la demande. Les magasiniers connaissant parfaitement le fonds de la bibliothèque assurent au mieux leurs fonctions. Ils s'adressent à la bibliothécaire en cas de recherches infructueuses et c'est elle qui identifie et localise ces documents. En effet, les références des documents demandés sont parfois incomplètes ou erronées. Cette tâche représente l'essentiel de son activité au service du PEB. Par ailleurs, la bibliothécaire, responsable du service, participe aux commissions spécialisées pour les acquisitions en géologie et en chimie.

Pour faire les recherches, l'activité "fournisseur" dispose d'un ordinateur récent Hewlett-Packard HP Vectra, équipé du système de gestion intégrée de bibliothèques Horizon (société Ameritech), pour utiliser les catalogues en mode professionnel. Cependant, le bureau n'est pas équipé du logiciel PebNet, les saisies sont effectuées dans le bureau du secrétariat par les magasiniers.

Le PEB « demandeur »

L'activité "demandeur" est assurée par une bibliothécaire, responsable du service et un secrétariat de deux personnes. Ces trois personnes travaillent à temps plein. Les coordonnées de la responsable sont communiquées à l'utilisateur et figurent sur le guide du lecteur et le site Web de la bibliothèque.

Le travail de la bibliothécaire est tout d'abord d'identifier les documents en complétant éventuellement les références imprécises ou incomplètes fournies par les usagers puis de localiser les documents.

Les documents demandés peuvent être des monographies. Elle consulte alors le Pancatalogue (catalogue des ouvrages disponibles en France). Le Pancatalogue est alimenté par les notices provenant des bibliothèques travaillant avec les trois réservoirs de notices bibliographiques, Sibil, OCLC (Online Computer Library Center) et BN Opale. Quand le document est localisé, elle renseigne directement le formulaire de demande PebNet, avec l'interface existant entre les deux produits, tous deux diffusés par l'ABES. Quand les documents ne sont détenus que par le British Library Document Supply Center (BLDSC), elle remplit le formulaire en ligne sur le site du BLDSC par l'intermédiaire du Web.

Les deux tiers des demandes concernent des articles de périodiques. Elle consulte le CCN-PS pour connaître la localisation et la cote, elle les reporte sur le bulletin de demande transmis ensuite au secrétariat. A l'aide de ce bulletin annoté, le secrétariat adresse la demande via PebNet aux bibliothèques sélectionnées. Après réception, les documents demandés sont entreposés dans le bureau de la bibliothécaire. Elle avertit les usagers par adresse électronique, téléphone ou courrier, leur remet les documents. Le secrétariat, véritable plaque tournante du service, établit la facturation, gère son suivi et fournit les statistiques à la demande de la responsable ou de la Direction.

Le matériel nécessaire est réparti dans deux bureaux. La bibliothécaire dispose dans son bureau d'un ordinateur ancien dont la mémoire a déjà été augmentée. Il est équipé, seulement depuis peu, du cédérom Myriade, support du CCN-PS, outil pourtant indispensable pour la localisation des périodiques. Auparavant, la bibliothécaire allait le consulter dans la salle de lecture située au même étage, et devait attendre que le seul poste équipé de Myriade soit libre. Une telle contrainte constituait une gêne et une perte de temps non négligeables pour l'efficacité du service. Le poste ancien, peu rapide, est malgré tout équipé d'un accès Internet, précieux pour la consultation des catalogues des autres établissements et les commandes électroniques. Il possède aussi une émulation terminal pour interroger le Pancatalogue. Il est équipé de la version client du logiciel PebNet, qui ne donne pas accès à tous les modules, en particulier ceux de facturation et de statistiques. Enfin, ce poste n'est pas équipé du système Horizon : l'interrogation du catalogue de la BU en mode professionnel par la bibliothécaire est impossible. Dans ces conditions, elle consulte les catalogues de SCD et

du campus, comme les usagers, par le serveur WEB, mais sans accès possible au fichier des commandes.

L'équipement le plus complet, la version administrateur de PebNet, est dans le bureau du secrétariat. Cette situation matérielle peut partiellement se comprendre pour des raisons historiques. La responsabilité du service a été assurée successivement par des personnes différentes. Elle est actuellement assumée par une personne non titulaire, dont la priorité a été de se former pour répondre rapidement aux attentes des usagers. Par manque de temps, elle n'a pu réaliser la restructuration qu'elle souhaitait pourtant.

Synthèse et premières constatations

A partir du tableau récapitulatif des fonctions (tableau 4), deux constatations peuvent être faites. D'une part, les bibliothécaires n'assument qu'une partie des responsabilités et d'autre part certaines activités effectuées par la bibliothécaire de l'activité "demandeur" pourraient être déléguées.

Pour que la responsabilité des activités du service PEB s'exerce pleinement, elle suppose une maîtrise des outils de gestion, en l'occurrence celle du logiciel PebNet. Or, l'accès à l'outil complet n'est possible qu'au secrétariat qui, seul, l'utilise actuellement. S'il est satisfaisant qu'il assure la facturation, il est néanmoins nécessaire que les bibliothécaires en connaissent le fonctionnement car elles assument la responsabilité financière du service. Pour évaluer la qualité du travail fourni, il leur est indispensable d'exploiter elles-mêmes les données statistiques, d'où la nécessité d'une connaissance approfondie du module "statistiques" de PebNet.

Pour un certain nombre de demandes, la détermination de la localisation ne pose aucun problème, en particulier lors de la consultation du cédérom Myriade, mais elle peut être longue. Un magasinier ou une secrétaire pourrait s'en charger, la bibliothécaire le faisant dans ce cas accessoirement. Or le fonctionnement actuel et la disposition des locaux ne permettent pas une telle organisation. Le bureau de la responsable du PEB "demandeur" est situé à côté du bureau du secrétariat, sans communication directe entre les deux. Il faut sortir de l'un pour accéder à l'autre. Quant au bureau de la responsable de l'activité "fournisseur", il est séparé par un couloir des deux précédents.

Tableau 4.
Répartition des tâches dans les activités du service du PEB

| | Bibliothécaires responsables | Secrétariat | Magasiniers | Autres (bureau de renseignements) |
|--|---|--------------------|--------------------|--|
| Réception des demandes des usagers activité "demandeur" | | | | × |
| Identification de documents activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | | | |
| Localisation activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | | | |
| Saisie des demandes activité "demandeur" activité "fournisseur" | | × | × | |
| Suivi des transactions, relance des demandes, archivage activité "demandeur" activité "fournisseur" | | × | × | |
| Facturation, statistiques activité "demandeur" activité "fournisseur" | | × | | |
| Recherche des documents possédés par l'établissement activité "fournisseur" | | | × | |
| Reprographie, préparation des colis activité "fournisseur" | | | × | |
| Expédition des colis activité "demandeur" activité "fournisseur" | | | × | |

◆ Des services distants et non visibles par le public

Des locaux éloignés des espaces publics

Les locaux du PEB sont séparés de la partie accessible au public, puisqu'ils sont situés dans la partie consacrée au travail interne dans l'établissement. La démarche que l'utilisateur doit effectuer pour une demande de fourniture de documents est exposée dans le guide du lecteur et sur le site Web. Le personnel en service public peut donner les premiers renseignements concernant la procédure à suivre, ou mettre l'utilisateur directement en relation avec les responsables. Néanmoins, cet éloignement des locaux occasionne une méconnaissance et une sous-utilisation du service. De plus, si les personnes à l'accueil sont compétentes pour une présentation très synthétique du service du PEB, elles ne le sont plus dès que les questions des usagers se font plus précises. Cette limite, tout à fait compréhensible, peut entraîner des réponses fausses ou donner un sentiment d'approximation défavorable à l'image de la bibliothèque et de ses services. Par ailleurs, les bulletins de demande de documents remplis par les usagers sont généralement déposés au bureau de renseignements, où bibliothécaires et conservateurs assurent les permanences. Si la personne de permanence n'est pas une personne participant au service du PEB, les demandes données par l'utilisateur sont seulement recueillies et non vérifiées. Dans ce cas, aucun complément d'informations ne peut être demandé. Ceci implique par la suite un délai de traitement plus long et bien souvent un rappel de l'utilisateur est nécessaire pour obtenir les précisions manquantes.

Aucune communication entre les locaux

Ce problème de visibilité vis-à-vis des publics est encore accru par le manque de communication entre les deux activités du service. La connaissance du fonds de la personne responsable de l'activité "fournisseur", par exemple, ne peut guère profiter à la personne responsable de l'activité "demandeur". De la même façon, celle-ci ne peut faire profiter l'autre service de sa connaissance des usagers. Ces absences d'échanges nuisent non seulement à une intégration du PEB au sein de la politique documentaire, mais aussi à l'optimisation de ses missions traditionnelles, lesquelles reposent totalement sur cette connaissance combinée des publics et des collections.

Conclusions

L'analyse de l'existant du service de PEB de Bordeaux I montre que la fonction de gestion du logiciel PebNet est parfaitement acquise. Les modules de transactions et de facturation sont largement utilisés, seul celui des statistiques ne l'est pas. Il apparaît pourtant comme le module le plus approprié pour ce projet.

Contrairement à de nombreux établissements, il n'y a pas redondance de traitements manuels et de traitements informatiques.

Néanmoins, les locaux et l'organisation actuelle gagneraient à être repensés pour servir au mieux le public et s'insérer davantage dans le quotidien de l'établissement.

Dans chaque service de PEB observé, un très fort sentiment d'autonomie est constaté. Le service du PEB de Bordeaux I n'échappe pas à ce sentiment : il est largement tourné vers l'extérieur. C'est un atout précieux pour la politique documentaire mais sa contribution aux décisions internes est trop faible.

Le service du PEB de Bordeaux I gagnerait à être inclus dans un projet d'établissement, l'objectif de cette étude doit permettre de l'y conduire.

2. Gestion du projet

2. Gestion du projet

2.1. Objectifs du projet

Ce projet a deux objectifs généraux :

- contribuer à orienter la politique d'acquisition de l'établissement par une exploitation accrue de PebNet
- et accentuer l'insertion du service du PEB dans la politique documentaire définie par l'Université.

2.1.1. Orienter la politique d'acquisition de l'établissement

Pour remplir cette mission, il est nécessaire de connaître les axes de recherche de l'Université, les publics visés, les collections à développer, les lacunes des fonds des bibliothèques. Les axes de recherche de l'Université sont définis, le PEB peut apporter des outils en vue d'une meilleure connaissance des autres éléments.

◆ Analyser les publics à partir du fichier "lecteurs"

Le service du PEB entretient des contacts réguliers avec le public du 3^{ème} cycle, les enseignants, les chercheurs des laboratoires et des unités d'enseignement. Il doit encore approfondir sa connaissance de ce public, car elle est le plus souvent empirique. Le logiciel PebNet doit permettre une formalisation, grâce à l'exploitation du fichier "lecteurs" couplé au fichier des organismes de rattachement déjà existant. C'est un outil de gestion très important pour le service. Il est exploité très largement par le secrétariat pour faciliter la facturation. En effet, dans les universités scientifiques, la majorité des usagers est affiliée à un laboratoire et ils paient rarement eux-mêmes la fourniture de documents : en principe, le laboratoire paie pour les personnes effectuant des recherches en son sein. La responsable du service doit désormais exploiter elle aussi ce fichier pour procéder à une analyse affinée des publics. Cependant, dans l'état actuel de développement du logiciel PebNet, cette analyse est

sommaire, car le logiciel ne permet que des tris limités. Il est cependant indispensable de savoir qui sont les chercheurs, afin de déterminer si le document demandé relève directement de leur champ de recherche ou d'une recherche connexe. On peut alors déterminer en toute connaissance s'il est préférable de demander le document ou de l'acquérir. PebNet ne pouvant fournir de réponses dans l'immédiat, des améliorations pourraient être apportées.

Travailler en étroite collaboration avec les services de l'ABES pour obtenir dans PebNet la création de champs supplémentaires optionnels, en particulier des champs « disciplines », même grossiers. A terme, cela permettrait l'édition de listes de personnes, affiliées à tel laboratoire, travaillant dans telle discipline. Ce type d'informations peut être utilisé pour soumettre des listes d'acquisitions aux usagers.

Coupler, par la suite, le logiciel avec un Système de Gestion de Bases de Données (SGBD) du type Access ou Oracle. La Direction de l'établissement possède déjà Access, mais l'informaticien de la BU précise qu'en l'état actuel, ce SGBD ne pourra pas fournir tous les éléments de réponse, car il ne fait qu'exploiter les données fournies par le logiciel PebNet qui sont insuffisantes. Il permettrait cependant d'identifier le domaine des recherches effectuées dans les laboratoires. La responsable du service pourra ainsi compléter ces éléments par la suite, et chercher à connaître la durée des programmes de recherche et des contrats éventuels passés avec des organismes publics, privés ou parapublics. Cela suppose également de la part de la responsable une volonté de maintenir et d'intensifier les contacts avec les usagers, afin de cerner avec exactitude leurs besoins en documentation.

◆ Contribuer au développement des collections

Il est fréquent de s'intéresser dans ce but aux données du PEB. La bibliothèque de l'Ecole des Mines, par exemple, utilise les statistiques pour la gestion des collections de périodiques.

A Bordeaux I, dès l'année universitaire 1987/88, et pendant plusieurs années consécutives, des statistiques ont été établies manuellement à partir de l'analyse des demandes d'articles de périodiques, pour connaître les titres les plus fréquemment demandés et exploiter les résultats en conséquence. Ces statistiques sont cumulées avec le bilan d'une période d'observation des pratiques de consultation sur place et le dépouillement d'enquêtes auprès des usagers.

La contribution au développement des collections, pour être optimale, suppose deux préalables : la mise en place d'un plan de développement des collections et une réflexion approfondie sur le choix entre l'accès à un document ou sa possession, sujet délicat qui divise la « doctrine » (cf Maurice B. Line⁵). Il serait aussi souhaitable que le service des acquisitions soit centralisé, mais ce n'est pas le cas à Bordeaux I. Cela dépasse le cadre de cette étude, mais permettrait d'établir un circuit d'acquisition intégrant d'emblée l'option PEB à côté de l'option acquisition, comme l'illustre le schéma réalisé par Bertrand Calenge⁶. Une fois ces préalables déterminés, les statistiques fournies par le logiciel PebNet peuvent être exploitées comme paramètres supplémentaires.

Les statistiques du logiciel PebNet sur les titres sont cependant très peu utilisées, comme le remarque Sandrine Jambert⁷, en raison du manque d'harmonisation des titres, et des limites du logiciel. Il est impossible actuellement, par exemple, de distinguer les monographies en français des monographies en langue étrangère. Un travail en collaboration avec l'ABES visant à obtenir la création de champs, et l'exploitation, par Access, des paramètres, permettront de remédier à ces lacunes. Ces statistiques peuvent néanmoins être déjà utiles dans plusieurs cas.

La sélection de monographies

Il peut sembler paradoxal, dans une université scientifique, très orientée sur la recherche, de s'arrêter sur ce point. Les enseignants et la Direction de la BU insistent cependant sur la nécessité de remédier aux carences des collections, résultant des périodes de restriction budgétaire. Il convient de considérer par monographie les ouvrages de référence, les traités, les sommes, à l'exclusion des actes de congrès, jugés trop spécifiques, sauf s'ils sont significatifs d'une discipline ou d'un programme de recherche.

Les procédures classiques d'acquisition (recours à Livres-Hebdo, aux catalogues d'éditeur, cahier de suggestions d'achat, prescriptions des enseignants) sont jugées satisfaisantes pour les acquisitions d'ouvrages concernant les 1^{er} et 2^{ème} cycle. En revanche,

⁵ LINE, Maurice B., « Accéder ou acquérir : une véritable alternative pour les bibliothèques ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, n° 1, 1996, p. 32-41.

⁶ CALENGE, Bertrand, *Conduire une politique documentaire*, Editions du cercle de la librairie, 1999 (Bibliothèques), p. 177.

⁷ JAMBERT, Sandrine, *Réorganisation du service du PEB avec l'implantation du logiciel PebNet à la Bibliothèque interuniversitaire des Langues Orientales*, ENSSIB, Projet professionnel personnel, 1998.

pour le 3^{ème} cycle et la recherche, elles ne le sont pas totalement malgré la constitution de commissions spécialisées. Les circuits de diffusion sont différents, les ouvrages concernés beaucoup plus coûteux, et la priorité était jusqu'à présent accordée au maintien des titres de périodiques.

Le logiciel PebNet permet déjà d'obtenir des tris par typologie de documents (monographie ou périodique), par nombre de demandes. A la suite d'un test effectué sur une période de trois mois (01/01/99-31/03/99), il ressort que 184 monographies ont été demandées contre 1465 demandes de photocopies d'articles de périodiques. Parmi ces monographies, beaucoup sont des actes de congrès, a priori exclus des propositions d'acquisition, mais quelques autres titres font l'objet de deux demandes. Les listes ainsi éditées sont sommaires et ne permettent pas une identification suffisante. Elles constituent néanmoins un premier outil de travail. Elles pourraient être soumises ensuite aux acquéreurs et aux enseignants-chercheurs, lors des commissions spécialisées. Des éditions par discipline, impossibles actuellement, sont nécessaires pour proposer aux enseignants des ouvrages en relation avec leurs champs de recherche. Sans utiliser le logiciel PebNet, les services de PEB de Lyon I et Poitiers, respectivement CADIST en chimie et en histoire médiévale, soumettent systématiquement les demandes d'ouvrages aux responsables des acquisitions CADIST. Ils maintiennent la demande de PEB pour les ouvrages déjà anciens et acquièrent les plus récents. Il s'agit toutefois de pratiques installées, mais jamais formalisées.

Le plus souvent, l'outil informatique PEB n'est utilisé que pour répondre à sa stricte mission de gestion de la circulation des demandes. Pourtant ses données peuvent faire l'objet d'une exploitation plus large.

La sélection des périodiques

Les demandes de périodiques constituent l'essentiel des demandes de PEB dans les établissements scientifiques, comme le signale François Lapèlerie⁸, aussi la collaboration entre les services de PEB et des périodiques doit elle absolument s'intensifier. C'est aussi la constatation de Pierre-Marie Belbenoit-Avich⁹ : la sélection des titres « moteurs » stimule les demandes de prêt entre bibliothèques, et « *en matière de liens entre les services des*

⁸ LAPELERIE, François, «Le choix des périodiques scientifiques dans le cadre d'une politique documentaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 44, n° 2, 1999, p. 64-72.

⁹ BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie (dir.), *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (La boîte à outils, n° 7).

périodiques et du prêt entre bibliothèques, il est fondamental de bien voir ce que la bibliothèque doit demander le plus à l'extérieur pour satisfaire ses lecteurs. Une étude comparative de ce que coûtent les demandes de fourniture des articles contenus dans un périodique par rapport au coût de ce même périodique permet de voir si l'abonnement est une chose qui s'impose comme allant de soi, dans un souci du bon service des lecteurs... Inversement, si un titre n'est pas assez utilisé relativement à son coût, on se posera la question de savoir s'il ne vaudrait pas mieux le supprimer et le demander dès lors à chaque fois à l'extérieur ».

La responsable du PEB doit éditer régulièrement des listes à partir de PebNet. Sur ces éditions figureront la liste des titres demandés (en activité « demandeur », c'est-à-dire ceux que la bibliothèque ne possède pas), la fréquence des demandes pour un titre, et si possible les années. Le test décrit précédemment a été réalisé sur les périodiques, dont certains sont demandés à plusieurs reprises, comme *Canadian Journal of Chemistry*, demandé huit fois. Un titre régulièrement demandé doit être analysé avec la responsable des périodiques et lors des commissions spécialisées pour déterminer s'il correspond aux domaines de recherche de l'Université, le nombre de personnes travaillant sur ce sujet, etc. Quoiqu'il en soit, le PEB ne fournit jamais de réponse à lui seul et doit toujours être utilisé comme un paramètre supplémentaire. Il s'ajoute à une étude de la consultation sur place et des prêts. Il faut aussi tenir compte des tableaux du *Journal Citation Report* du *Science Citation Index* et consulter le CCN-PS, pour repérer si les titres en question sont reçus dans des établissements proches.

Toutefois les statistiques permettront d'étayer les décisions de maintien, d'abonnement ou de suppression. Le problème des suppressions est devenu très crucial dans les sections scientifiques. Beaucoup d'établissements sont contraints d'effectuer des coupes sombres dans leurs collections. La hausse est accrue et supportée par un plus petit nombre d'abonnés. A Lyon I par exemple, 278 titres ont été arrêtés sur deux ans (1996/1997), soit près d'un quart de la collection. A Bordeaux I, pour la même période, 5 nouveaux abonnements ont été souscrits, mais 16 abonnements supprimés après consultation du PEB et analyse des résultats d'une enquête menée en 1996. La collection de périodiques s'élève aujourd'hui à 8 titres pour les salles des 1^{er} et 2^{ème} cycle et 393 titres dans les salles des 3^{ème} cycle et chercheurs.

Pour chaque titre, il faut procéder à une étude des coûts de l'abonnement et du prêt entre bibliothèques, et s'interroger sur son utilité et sur les missions de l'établissement. Ainsi, la Bibliothèque de l'Ecole des Mines a-t-elle été amenée à conserver un titre consulté

exclusivement par le PEB, parce qu'il traite du monde de la mine, et qu'elle seule a vocation à acquérir ce type de document.

L'évaluation des collections

Les statistiques sur les titres dont il était question sont fournies par la consultation de l'activité « demandeur » de PebNet et signalent de fait une déficience dans l'offre de la bibliothèque. Elles peuvent ainsi corroborer les résultats d'une évaluation d'un secteur précis de la collection.

Dans le même but, l'examen des statistiques de la partie « fournisseur » permet de dégager les pôles d'excellence de l'établissement, et renseigne sur la nature, la qualité, l'usage du fonds. Les statistiques de prêt par le service PEB sont un des paramètres d'utilisation d'une collection, au même titre que le prêt, la consultation sur place, la communication. Bertrand Calenge évoque d'ailleurs la nécessité d'évaluer les services, dont le PEB, en liaison avec la politique documentaire (*op. cit.* p. 260). Les statistiques sont souvent utilisées de façon empirique pour déterminer le taux d'utilisation des périodiques, préalable nécessaire mais insuffisant à la prise de décision. Cependant, pour une analyse plus fine, il faut définir des paramètres non renseignés par PebNet (thème, voire sujet, support, langue) et l'on se heurte par conséquent au même obstacle que précédemment. L'utilisation du logiciel avec ses fonctionnalités actuelles est possible (tris par titre et par support), elle n'est pas optimale.

2.1.2. S'insérer dans la politique documentaire de l'établissement

L'étape préliminaire est la réinsertion du service du PEB au sein même de l'établissement. Une restructuration du PEB évitera l'atomisation actuelle, où les relations avec le service sont bien davantage des relations de travail interpersonnelles que des échanges entre services. Le PEB, pour assumer ses fonctions transversales, en plus de celles qu'il assume actuellement, doit retrouver une identité autour de sa responsable. La restructuration doit aboutir à une nouvelle répartition des tâches (tableau 5).

Tableau 5. - Répartition des tâches

| | Bibliothécaires responsables | Secrétariat | Magasiniers |
|--|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Réception des demandes des usagers activité "demandeur" | × | × | × |
| Identification de documents activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | | |
| Localisation activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | × | × |
| Saisie des demandes activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | × | × |
| | selon disponibilité | | |
| Suivi des transactions Relance des demandes Archivage activité "demandeur" activité "fournisseur" | | × | × |
| Facturation activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | × | |
| Exploitation des statistiques activité "demandeur" activité "fournisseur" | × | | |
| Recherche des documents possédés par l'établissement activité "fournisseur" | | | × |
| Reprographie, préparation des colis activité "fournisseur" | | | × |
| Expédition des colis activité "demandeur" activité "fournisseur" | | | × |

Trois propositions permettent de conduire à ce résultat.

◆ **Un unique service pour les deux activités**

Un seul responsable, un seul espace

L'arrivée, au sein du service, d'un personnel nouveau rend possible une nouvelle répartition des tâches. Une seule et même personne doit assumer la responsabilité des activités « demandeur » et « fournisseur ». Cette mesure peut s'envisager sans inconvénient au service du PEB de Bordeaux I, dans la mesure où la responsabilité effective de l'activité « fournisseur » représente à peine 10% d'un temps plein et que le temps consacré à la localisation sera supporté par plusieurs personnes

Le redéploiement du service dans un même espace, voire un même bureau, est indispensable. Le logiciel PebNet fonctionne en architecture client-serveur, mais le secrétariat effectue la facturation depuis le poste "administrateur", nécessaire également à la responsable pour l'exploitation des statistiques. Il est impossible d'avoir deux postes "administrateur", le secrétariat et la responsable doivent de ce fait travailler dans le même bureau. Les accès aux fonctionnalités seront alors contrôlés par l'utilisation de deux mots de passe différents. Cette solution, parfois contraignante, présente l'avantage d'une coopération inévitable, ne serait-ce que pour le partage du poste.

Les atouts de la solution

En répondant aux besoins de l'activité "fournisseur", la responsable du service complète sans cesse sa connaissance du fonds. Durant l'activité "demandeur", elle établit régulièrement des liens avec ses partenaires dans l'Université et en dehors (partenaires du réseau PEB, par exemple). La combinaison de ces deux expériences lui confère une compétence et des connaissances précises en matière documentaire, propres à l'intégrer dans l'équipe de direction.

Elle gère et supervise l'ensemble de son service, fonctionnement et ressources humaines compris. Elle a une vision complète du service.

Elle est parfaitement identifiée par la Direction qui n'informe ou ne consulte plus qu'une seule personne, par les personnels récemment arrivés dans l'établissement, et surtout par les usagers.

L'ancienne responsable du PEB « fournisseur » peut alors se consacrer à temps plein au contrôle de la base bibliographique, au catalogage, aux acquisitions, versant principal de son activité.

Cette organisation, au sein d'un même espace et reposant sur une seule responsable, doit contribuer à l'insertion du service PEB au sein de l'établissement. Elle doit aussi conduire à une amélioration de la fourniture de documents, par la rationalisation des ressources et la redéfinition des tâches de chacun. L'objectif "qualité" des prestations fournies à l'utilisateur ne doit pas être perdu de vue.

◆ **Un service aux fonctions transversales**

Cette volonté traduit la nécessité pour la responsable de s'intégrer davantage à l'équipe de direction. Deux procédures contribuent à atteindre cet objectif.

Participer aux réunions de service

L'activité « fournisseur » du PEB fait appel à deux magasiniers à temps partiel. La gestion du planning de cette catégorie de personnels donne lieu, chaque semaine, à des réunions de chefs de service, où la responsable du PEB aura désormais sa place. Cette implication de la responsable dans la gestion des emplois du temps doit s'étendre à toute l'équipe du PEB. La pratique antérieure, pour la prise d'un jour de congé par exemple, était de « s'arranger » entre collègues au sein d'un même bureau, en veillant à la continuité du service mais sans solliciter, voire même sans informer, les responsables du PEB. Ce mode de fonctionnement n'est pas compatible avec la volonté de recentrer le service autour de la responsable. A elle, en revanche, de montrer de la souplesse et un réel esprit de concertation.

Participer aux commissions spécialisées d'acquisition

Chaque grande discipline est représentée par une commission d'acquisition qui se réunit environ trois fois par an. Elle débat principalement des périodiques et, plus largement, de la problématique de la documentation au sein des UFR. La responsable du PEB y a sa place, aux côtés des acquéreurs et de la responsable des périodiques. Ces commissions lui

fournissent l'occasion de développer ses relations avec l'Université, puisque des représentants de chaque UFR y assistent. Elle peut jouer un rôle d'interface entre les professionnels et les enseignants d'une part, les étudiants usagers du service de l'autre, en répercutant les besoins, les manques éventuels qu'ils auront soulignés. Les éléments statistiques fournis par le PEB prendront toute leur importance au cours de ces réunions et des réunions internes ayant la politique documentaire pour objet.

◆ **Un service ouvert sur l'extérieur**

L'absence de visibilité du service en interne et du côté public a déjà été soulignée. Le projet d'extension de 4 000 m², dans le cadre du volet documentaire du contrat de plan 2000-2006 représente une opportunité à saisir. L'Université, puis la Région, ont considéré ce projet comme prioritaire et l'ont validé. A l'heure actuelle, ni l'enveloppe budgétaire, ni l'échéance ne sont réellement arrêtées, mais il est permis d'imaginer un redéploiement du PEB dans un avenir assez proche. La Direction de l'établissement est d'ailleurs favorable à cette éventualité. Il est impossible dans l'immédiat d'aller plus loin quant à l'emplacement futur du service, mais deux cas peuvent toutefois être envisagés.

Une solution optimale

Elle serait matérialisée par un local neuf, donnant sur les salles de lecture de l'espace recherche, comme c'est le cas à la BU Sciences de Lyon I. Ce bureau, vitré à mi-hauteur, est de surcroît situé face à la porte d'entrée, donc très repérable. Il serait intéressant d'adopter à Bordeaux I une solution similaire pour assurer la publicité du service. Un emplacement très accessible permettrait ainsi aux usagers de remettre leurs demandes dans les locaux mêmes du PEB et non plus au bureau de renseignements du niveau recherche. La responsable peut se faire préciser immédiatement les éléments absents. Le contact avec le public s'intensifie et gagne en convivialité. L'efficacité du service est accrue.

Une solution de repli

Un bureau vitré a été ajouté récemment dans la salle de lecture réservée aux chercheurs. On y effectue les recherches documentaires informatisées, de plus en plus rares, et les travaux de bureautique puisque certains postes, dont celui du PEB « demandeur », ne sont pas équipés du logiciel de traitement de texte Word. Ce local ne présente que deux avantages : proche de la porte d'entrée, face au bureau de renseignements, il est très visible par le public ;

il est également contigu au bureau de la responsable des périodiques, ce qui faciliterait la collaboration.

Ses inconvénients sont importants. L'espace est entièrement vitré et l'isolation phonique et thermique sont déplorables. Cela entraîne des nuisances pour les usagers comme pour les professionnels. L'impossibilité de s'isoler est totale, le personnel a le sentiment d'être « exposé » en permanence, ce qui explique la faible utilisation actuelle du bureau. Enfin, ses dimensions semblent un peu réduites pour envisager le déploiement du service dans son intégralité. Il ne conviendrait de retenir cette solution qu'en dernier ressort, et en étudiant attentivement les coûts des solutions techniques indispensables avant toute installation.

2.1.3. Difficultés de réalisation

Elles tiennent à la nature du projet plus qu'à des problèmes résiduels. Le service du PEB doit travailler en synergie avec les autres maillons de la chaîne documentaire. Ce travail en commun peut se révéler difficile, si les partenaires sont défaillants par manque de disponibilité.

◆ Le partenariat avec l'ABES

Pour optimiser la fourniture et l'exploitation des statistiques, le logiciel PebNet nécessite des aménagements. Seule l'ABES peut les concevoir, en tenant compte des desiderata de la BU. Mais l'ABES est engagée actuellement dans un chantier très important, le Système Universitaire de Documentation (SUD). Si les effectifs de l'agence sont tous mobilisés par ce chantier aux enjeux très importants, la BU obtiendra difficilement les aménagements souhaités. Les contacts durant l'année ont déjà été très rares, les appels téléphoniques et les envois de messages électroniques souvent sans réponse. Une impossibilité de coopération pour ce motif ne ruinerait pas le projet de cette étude, mais l'empêcherait de parvenir à sa pleine efficacité.

◆ Un travail en synergie

Il implique une collaboration très intensive avec les autres services, mais suppose une véritable qualité des échanges instaurés et une disponibilité de tous. L'émulation due au

travail en équipe doit être plus forte que les pratiques de travail « autarcique ». Il y a cependant là un aspect humain, relationnel, peu quantifiable...

2.2. Réalisation du projet

2.2.1. Moyens

Le personnel

La réorganisation et les projets de coopération avec les autres instances du SCD ne devraient pas nécessiter de personnel supplémentaire. Le service doit pouvoir fonctionner avec une responsable bibliothécaire à temps plein, deux administratives à temps plein, deux magasiniers à mi-temps. Si le volume de transactions s'accroît par la suite, ou si la participation de la bibliothécaire à la politique documentaire s'avère une charge plus lourde que prévu, on pourra envisager de recourir à des heures de vacation.

La formation

Le personnel dans son ensemble ne verra pas ses tâches modifiées, mais la responsable doit maîtriser parfaitement le logiciel et l'étendue de ses applications. L'ABES organise dans un premier temps des formations par téléphone, mais elles sont insuffisantes pour maîtriser l'outil au-delà de la gestion courante. Par ailleurs l'implantation du progiciel dans un établissement et ces formations sont généralement concomitantes. Il faut donc obtenir de l'ABES qu'elle forme la responsable, indépendamment de l'implantation déjà effectuée. Une formation de trois jours, dite approfondie, est ensuite à envisager, sauf si le déploiement du SUD dans l'établissement commence en janvier-février 2000, auquel cas il sera préférable d'attendre pour suivre une formation commune PebNet/SUD.

Le problème du remplacement de la responsable ne se pose pas dans l'immédiat, puisque le secrétariat maîtrise parfaitement les applications qu'il utilise. Il peut remplacer la responsable pour la gestion courante sans que le service en pâtisse. En revanche, ces personnes devront elles aussi suivre la formation SUD, qui induira vraisemblablement des changements dans la pratique quotidienne du PEB.

Le budget

Le service dispose déjà d'une imprimante de bonne qualité, d'un fax et de trois postes équipés de PebNet. L'un d'eux est insuffisant, il convient de le changer, et de réinstaller

PebNet et Myriade sur le poste neuf. Il faut également envisager l'achat d'un poste supplémentaire, équipé d'Horizon, pour la consultation du catalogue en mode professionnel et l'accès au fichier des commandes, car toute proposition d'acquisition doit faire l'objet d'une vérification préalable dans ce fichier. Il est apparemment impossible, pour des raisons de compatibilité et de garanties, d'installer sur le même poste PebNet et Horizon. Il faut donc prévoir :

- deux postes Hewlett-Packard HP Vectra, écran 15 pouces, 64 Mo ram, équipé d'un microprocesseur Pentium Pro, avec carte réseau, Internet explorer, lecteur de cédérom, etc...

2 x 9 500 F TTC

19 000 F TTC

- une licence Sybase (système de gestion de bases de données relationnelles, fournies avec les postes par la société Améritech) et Horizon, pour pouvoir accéder aux catalogues et au fichier des commandes

4 900 F TTC

- Une formation de trois jours à l'ABES (Hors installation de nouveaux produits, soit 500 F par personne et par jour, selon les tarifs figurant sur le site Web de l'ABES) pour PebNet, si le déploiement du SUD ne se fait pas au cours du 1er semestre 2000.

1 500 F TTC

Soit un total de **25 400 F TTC**

2.2.2. Phases opératoires et échéancier 1999-2000

| 1999-2000 | Actions | Personnel | Observations |
|-------------------------|--|--|--|
| Septembre | Acquisition et installation du matériel | Informaticien BU Responsable du PEB | |
| | Formation par téléphone | Responsable du PEB | |
| | Familiarisation avec l'établissement | Responsable du PEB | |
| | Refonte des documents présentant le PEB | Responsable du PEB | |
| Octobre-Novembre | Réorganisation des tâches | Equipe du PEB | |
| | Création des champs supplémentaires de PebNet | Responsable du PEB Informaticien BU ABES | Temps de travail non défini |
| | Présentation des objectifs aux commissions spécialisées | Responsable du PEB | Date non déterminée |
| Décembre | Edition des statistiques à partir de PebNet et Access | Informaticien Responsable PEB | |
| | Premier bilan réunion du service PEB | Equipe du PEB | |
| Janvier | Présentation des données aux commissions spécialisées | Responsable du PEB | |
| | Mise en place du tableau de bord | Responsable du PEB | Evaluation du projet |
| Février-Mars | Début du déploiement du SUD dans l'établissement ? | Responsable du PEB Informaticien BU Equipe de l'ABES | Date non déterminée pour Bordeaux |
| | Formation approfondie de PebNet | Responsable du PEB Equipe de l'ABES | Seule ou avec SUD, selon le calendrier |
| | Participation au groupe de travail "projet d'extension" (future localisation du PEB) | Responsable du PEB Equipe de Direction | |
| Avril | Commissions spécialisées, exploitation des données PEB | Responsable du PEB | |
| Juin | Préparation du déménagement du PEB (09/2000 ?) | Equipe du PEB | |
| | Diffusion de l'information auprès du public | Equipe du PEB | Communication externe |
| | Groupe de travail pour la refonte du guide du lecteur | Une personne par service | |
| | Bilan du service analyses du tableau de bord | Equipe du PEB | Communication interne |

2.2.3. Evaluation du projet

◆ L'état des lieux sur les différentes étapes

Au fur et à mesure de la mise en place, des comptes-rendus seront faits à l'intérieur du service. Il en sera de même avec les responsables des acquisitions et des périodiques, afin de s'assurer que la nouvelle organisation répond bien aux objectifs nouvellement assignés au PEB. Il faudra probablement apporter des correctifs au dispositif, la conduite d'un tableau de bord permettra d'effectuer un recentrage.

◆ Le tableau de bord

L'activité principale du PEB, fourniture de documents, est évaluée par les taux de satisfaction. Ils sont fournis chaque trimestre par l'ABES avec un récapitulatif en fin d'année. Ils seront analysés lors des réunions de bilan. Par ailleurs, le redéploiement du service dans le nouveau bureau peut induire une augmentation de l'activité. Si c'est le cas, les indicateurs « classiques » mesurant le volume et la qualité du service peuvent être utilisés. Les statistiques « lecteurs » du logiciel permettront d'analyser les publics desservis par le service.

La nouvelle activité du PEB, apport dans la politique documentaire, est plus délicate à mesure. Une possibilité est de compter les acquisitions effectives choisies parmi les listes établies par le PEB. Une politique d'acquisition très ciblée sur le public de la recherche, donc sur les usagers du PEB, pourrait aussi entraîner, si elle est efficace, une baisse significative de l'activité "demandeur" et une stimulation de l'activité "fournisseur". C'est un indice mesurable. De façon plus informelle et difficilement quantifiable, le projet atteint son but si la responsable du PEB est systématiquement invitée aux réunions où la politique documentaire est en jeu. Comment le traduire en données quantifiables?

◆ A la recherche d'indicateurs

Difficulté d'évaluer une mission transversale

La norme ISO AFNOR 11620 ne propose pas d'indicateur mesurant l'impact du PEB sur les acquisitions et la politique documentaire. Les indicateurs retenus pour le service du PEB ne mesurent que son activité principale : la fourniture de documents. Ils serviront, mais

ce n'est qu'un aspect du projet, aussi convient-il d'en imaginer d'autres, quitte à les adapter par la suite.

Critères retenus

| Objectifs généraux | Objectifs opérationnels | Indicateurs | Observations |
|---|--|---|---|
| Procéder à une étude des publics | Compléter la typologie des utilisateurs du PEB | Répartition des publics par laboratoire et domaine de recherche | Fichiers "lecteurs" et "organismes de rattachement" |
| Améliorer la qualité de la fourniture de document | Réduire les délais de traitement | Temps moyen passé par demande | Mesure des activités "fournisseur" et "demandeur" |
| | Augmenter le taux des demandes traitées en moins de 4 jours | Nombre de demandes satisfaites en moins de 4 jours / nombre total de demandes reçues | Statistiques fournies trimestriellement par l'ABES |
| Ajuster la politique documentaire aux besoins des chercheurs | Cibler les besoins du public-recherche | Statistiques du PEB des documents les plus demandés à l'extérieur | Activité "demandeur" |
| | | Taux des documents réellement acquis après proposition, par rapport au nombre de documents proposés | Activité "demandeur" |
| | | Mesure des volumes de transaction du PEB | Activité "demandeur" |
| | Contribuer à l'évaluation des collections | Statistiques PEB des titres les plus souvent demandés auprès l'établissement | Activité "fournisseur" |
| | Inciter les chercheurs à exprimer leurs besoins en documentation | Taux de participation des chercheurs aux commissions spécialisées | |

Le problème de l'évaluation du coût

L'évaluation des coûts est régulièrement abordée mais elle est difficile à mettre en œuvre, au SCD de Bordeaux I comme ailleurs. Le seul chiffre obtenu relatif au coût du service est extrait du bilan d'exercice 1997 (situation au 11 février 1998). La somme des dépenses mentionnées est de 781 742 F, mais elle représente les dépenses du PEB et celles du service de Recherches documentaires informatisées. Il est impossible d'exploiter ce chiffre

sans séparer les deux services et sans ventiler les dépenses. Ce calcul du coût doit intégrer au minimum le montant des factures payées aux bibliothèques prêteuses, les unités de compte payés aux fournisseurs (INIST, BLDSC), les redevances à l'ABES (Pancatalogue, transactions PebNet), les frais postaux et de téléphone, les photocopies, les fournitures et les coûts en temps et en salaires.

S'il n'y a pas accord de réciprocité avec l'alignement des tarifs entre services du PEB, il faut comparer les prestations des fournisseurs, afin de déterminer qui offre le meilleur service au moindre coût. Ce chiffrage doit être réalisé en collaboration avec les acquéreurs de l'établissement, car c'est aussi en fonction des coûts de revient que se prend parfois la décision d'acquérir ou de continuer à fournir un document par le PEB.

Conclusions

La mise en place de ce projet ne demande pas un investissement matériel et humain très important.

Il est en revanche indispensable de le mettre sur pied très rapidement afin d'apporter une impulsion et de nouvelles habitudes de travail en équipe dès la rentrée 1999.

Le coût du PEB doit non seulement être sérieusement évalué, mais aussi affiné. Il faut savoir à partir de quel moment il est plus intéressant de souscrire un abonnement à une revue ou acheter un ouvrage, plutôt que de les demander par l'intermédiaire du PEB. Ce paramètre du coût, s'il n'est pas toujours décisif, ne peut cependant être ignoré dans la conduite d'une politique documentaire. En effet, le PEB est un service coûteux dédié à une communauté très réduite par rapport à l'ensemble des usagers. Une appréciation exacte de son utilité et de son coût permet d'évaluer sa viabilité sous la forme actuelle.

3. Avenir du PEB

3. Avenir du PEB

Les propositions contenues dans cette étude seront appliquées dans un contexte extrêmement mouvant, car les bibliothèques sont emportées par le maelström que connaît aujourd'hui le monde de l'information. Vraisemblablement, le déploiement du SUD, et surtout la multiplication des accès aux documents électroniques, vont considérablement modifier les données. Le PEB n'est pas à l'abri de ces changements qu'il faut anticiper.

La généralisation des ressources électroniques renforce le pouvoir des éditeurs et des prestataires de service. Des groupements de bibliothèques existent déjà mais ils sont peu nombreux. Des constitutions consortiales pourraient accueillir les services de PEB des établissements et ainsi leur fourniraient le cadre pour jouer leur rôle.

Enfin, il serait souhaitable que le service du PEB participe à l'établissement d'une politique régionale documentaire pour lutter contre l'éparpillement des ressources et offrir aux usagers une carte documentaire cohérente.

3.1. Un service de veille

3.1.1. Pour les nouveaux outils bibliographiques

Le SCD de Bordeaux I est déjà bien équipé en ce domaine. Il possède les outils papier indispensables à une recherche bibliographique scientifique, tels que le Beilstein, les Chemical Abstracts etc. Une entreprise hébergée par l'Université a réalisé la mise en réseau des postes pour la consultation de cédéroms bibliographiques depuis la rentrée 1997. Ce réseau comporte actuellement quatre postes clients et un serveur, il fonctionne sous Windows NT. Il est limité au SCD mais sera étendu au campus dès que la capacité de la machine-serveur le permettra pour donner aux usagers la possibilité d'utiliser depuis leur laboratoire les outils documentaires proposés.

Les outils documentaires mis en réseau sont Chemical Abstracts, DocThèses, Méca-CD, et Pascal, base de données produite par l'Institut National de l'Information Scientifique et Technique (INIST). La volonté du SCD est de renforcer l'accès des chercheurs aux revues électroniques et notamment aux bibliographies. La base de données INSPEC, indispensable dans une université où les sciences physiques et l'informatique sont fortement représentées, et la base Beilstein seront accessibles dès la rentrée 1999. Le SCD souhaite aussi expérimenter le produit SCI Finder Scholars, qui donne un accès à la base complète des Chemical Abstracts. D'autres bases de données sont à l'étude : Compendex (sciences de l'ingénieur), FSTA (agro-alimentaire), GEOREFF (géologie, environnement).

Le service du PEB amené à manipuler ces outils, doit suivre attentivement leur évolution et les nouvelles propositions du marché, pour améliorer ses propres performances et informer les chercheurs.

3.1.2. Pour la fourniture de documents à distance

Le PEB de Bordeaux I est déjà familiarisé avec les formulaires électroniques de commande, puisqu'il a un compte auprès de l'INIST et du BLDS. Par ailleurs, le service de PEB teste actuellement, auprès de ses usagers, un formulaire électronique qu'il a réalisé dans les pages consacrées au PEB du site du SCD. Les usagers ont une adresse électronique à leur disposition pour l'expédition de leurs demandes.

Cette tendance à l'autonomie de l'utilisateur final se développe. La mise en place du SUD en fournit un exemple. La fourniture de documents prévus par le SUD s'appuiera sur une combinaison de deux systèmes existants, le module Interlibrary Loan (ILL) du système PICA et le logiciel PebNet. Le module de PICA concerne l'échange de demandes de fourniture de documents. Il permettra l'articulation directe avec la consultation du catalogue collectif du SUD. Le module PebNet sera dédié à la gestion locale de l'activité de fourniture de documents. A l'issue de sa recherche, l'utilisateur, habilité au préalable par sa bibliothèque de rattachement, pourra renseigner le formulaire de demande de PEB, à partir du résultat de sa recherche. Selon le niveau de validation accordé par la bibliothèque, sa demande sera soit préalablement validée, soit directement transmise aux fournisseurs potentiels, pré-ordonnés en fonction de critères géographiques et financiers. Le système procèdera à l'estimation du coût de la demande et débitera le coût de la transaction sur le compte de l'utilisateur.

L'ABES entend aussi proposer aux utilisateurs un autre service, avec la mise en place du projet WebDOC, service d'accès au document électronique, déjà mis en œuvre aux Pays-Bas et en Allemagne. Ce projet WebDOC-France permettra aux utilisateurs d'accéder à des documents en texte intégral à partir de la consultation du catalogue du SUD. Il s'agira dans un premier temps de documents provenant des universités (thèses, mémoires, etc.), puis de périodiques et articles de périodiques, en fonction des accords passés entre les bibliothèques et les éditeurs commerciaux. L'accès aux notices sera gratuit et ouvert à tous, en revanche la consultation du document intégral dépendra de son statut. Elle sera gratuite et libre pour les documents non soumis à redevance, contrôlée et payante pour tous les documents qui auront fait l'objet d'une licence de consultation. Il reviendra alors à la bibliothèque et a fortiori au service de PEB de définir les conditions d'accès délivrés à ses utilisateurs.

Dans ce cas précis, le service du PEB garde encore une place de médiateur entre l'utilisateur et le document, puisqu'il délivre les habilitations, validations et tarifications au lecteur, mais cette place est vraisemblablement destinée à se réduire. Avec Internet et la possibilité toujours accrue de consulter des bases de données, des catalogues en ligne, des sites spécialisés, les commandes de fourniture de documents n'auront, à terme, plus besoin d'intermédiaire. L'utilisateur pourra payer directement le fournisseur par un système de paiement sécurisé, indépendamment du service de PEB dans bien des cas. Le document fourni sous forme électronique pourra alors être imprimé, ce qui pose le même problème que l'usage des photocopieuses.

Le service de PEB de Bordeaux I sera toujours sollicité par les chercheurs confrontés à des problèmes d'identification de références et de localisation des documents, mais beaucoup trouvent déjà eux-mêmes leurs références et ont leur propre circuit de fourniture. Cette évolution doit être sérieusement envisagée. C'est une chance pour tous les services de PEB. De fournisseurs de documents, ils pourraient devenir des fournisseurs d'accès à des outils documentaires spécifiques et participer à la recherche d'information en construisant des méthodes d'investigation. C'est ainsi que le service du PEB anticipera les besoins du chercheur. La connaissance approfondie des outils bibliographiques associée à leur diffusion et à la formation des utilisateurs est une étape importante de la transformation du service du PEB. Une autre étape essentielle est la connaissance de sources identifiées permettant d'accéder au texte intégral, et non plus seulement aux références.

Cette mutation est déjà amorcée à la BU de Bordeaux I où les usagers ont accès à la lecture électronique de sommaires par l'intermédiaire de Swetscan, produit proposé par l'agence d'abonnement Europériodiques. Certains abonnements papier sont déjà couplés avec un abonnement électronique. Le service des périodiques et celui du PEB envisagent à présent d'offrir aux usagers le produit INSIDE, conçu par La British Library (BL). Il est conçu pour satisfaire à la fois le chercheur et les établissements d'enseignement et de recherche. INSIDE signale les sommaires des 10 000 périodiques les plus souvent demandés à la BL, le plus grand fournisseur de documents du monde. Il offre l'avantage d'un catalogue mis à jour en permanence et aisément consultable. Une commande de document, avec délai d'obtention garanti, peut être effectuée en complément de la recherche. La proposition de ce produit aux usagers du SCD de Bordeaux I illustre déjà l'orientation prise.

L'exemple du Centre de Ressources Documentaires de l'INRA (CRD) peut aussi se révéler intéressant à ce titre, avec un nombre d'usagers réduit et un fonctionnement plus proche d'un centre de documentation que d'une BU. L'objectif de la responsable du service, exprimé sous forme de boutade, est qu'à terme les chercheurs se passent totalement du CRD ! Pour cela, elle mène une veille très active des nouveaux sites Internet, pouvant intéresser les chercheurs de son unité de recherche. Elle valide les sites dont le contenu présente une valeur scientifique certaine, et les signale aux équipes de recherche par courrier électronique, ou en intégrant les adresses URL de ces sites dans les signets des postes du CRD. Les sites des éditeurs scientifiques sont régulièrement consultés pour comparer les offres. Les abonnements aux revues électroniques sont pris en concertation avec les chercheurs et les autres unités de recherche de l'INRA du centre de Tours. Les accès gratuits en texte intégral sont signalés aux chercheurs. Pour les aider à mener seuls leurs recherches depuis leurs laboratoires, elle organise régulièrement des formations aux recherches documentaires spécialisées.

Cet exemple pourrait augurer de l'avenir des services du PEB, en particulier dans les universités scientifiques. Le service de Bordeaux I, s'il voit son activité de médiateur entre le document et les usagers diminuer, doit effectuer la veille documentaire que nul n'a le temps de faire de façon satisfaisante dans les établissements et proposer à son public des formations approfondies dans leurs domaines. Outre l'intérêt qu'offre cette option pour les chercheurs, elle permet également d'éviter l'"atomisation" résultant de recherches individuelles ou en équipes réduites. Le PEB peut maintenir un lien fédérateur entre les membres de l'Université concernés par l'établissement d'une politique documentaire. Celle-ci implique en effet le concours de tous les partenaires à la réalisation d'objectifs définis et poursuivis en commun.

3.2. Une tête de réseau

Deux risques sont à redouter pour les SCD dans un avenir proche : la dispersion due à des méthodes de recherche et d'obtention de documents sans intermédiaire, et un isolement devant les éditeurs scientifiques, détenteurs omnipotents de la nouvelle information. Pour lutter contre ce risque d'isolement, le service du PEB de Bordeaux I pourrait représenter la politique documentaire du SCD au sein d'un groupement d'intérêts.

3.2.1. Création d'un consortium pour négocier avec les éditeurs

La nouvelle information est aujourd'hui sur support électronique. Les éditeurs scientifiques sont de plus en plus nombreux à proposer une version électronique de leurs produits. Elle présente des avantages certains par rapport au support papier : l'accès à l'information est plus rapide et plus aisé, l'utilisation des moteurs de recherche localise le terme souhaité dans un texte, des liens peuvent être établis entre une donnée et une autre (par exemple ils permettent de rebondir de la citation d'un article en note vers le texte même de l'article), les figures peuvent être exportées localement et retravaillées pour un usage privé. Cette version électronique comporte aussi des inconvénients : pour bénéficier de l'information, il faut au préalable négocier des accès, la multiplicité de sites rend impossible une couverture exhaustive, et surtout l'information n'est pas toujours validée.

Le problème du repérage des publications est important. Les titres électroniques ne figurent pas tous dans les catalogues des agences d'abonnement. La consultation suppose une maintenance technique coûteuse. Les prix des abonnements sont élevés : les éditeurs ont beaucoup investi dans ce nouveau support et cherchent à le rentabiliser. De plus, les services proposés varient d'un éditeur à l'autre. Plus l'information sous forme électronique se développe, plus les inégalités sont susceptibles d'augmenter. Celui qui ne dispose que de la version papier accède à l'information tardivement et manipule un outil moins performant. Ce retard à l'information peut avoir des conséquences majeures sur la qualité de son travail de recherche. L'édition électronique permet seule de suivre l'information publiée au jour le jour, raison pour laquelle elle s'est développée en premier dans le domaine bancaire puisque les banques souhaitaient connaître les taux de change en temps réel.

La bibliothèque a, devant cet état de fait, un rôle éthique à remplir, que sa mission de service public lui confère tout naturellement. Seule, elle est cependant désarmée, prise entre plusieurs feux : un utilisateur qui a besoin rapidement de l'information, un producteur qui entend la vendre au meilleur prix, un intermédiaire qui souhaite rester indispensable. Les éditeurs se sont montrés très opposés à travailler avec des agences d'abonnements comme ils le font pour la forme papier. Ils souhaitent savoir comment et par qui leurs produits sont utilisés afin de les ajuster au mieux. Les agences d'abonnement de leur côté ont craint d'être évincées, leur rôle s'avérait moins utile puisque les réclamations disparaissent avec la forme électronique. La bibliothèque, pour sa part, est confrontée au problème du repérage, de la validation, du catalogage, et surtout du stockage, puisque ni les éditeurs, ni les agences d'abonnement ne souhaitent jouer un rôle de conservation. Face à une marge de manœuvre assez restreinte, à des interlocuteurs multiples, à une complexité de la situation croissante, des regroupements de bibliothèques s'imposent pour faire face aux éditeurs.

La position du SCD de Bordeaux I a été jusqu'à présent de prendre les abonnements électroniques en complément de la forme papier, s'ils n'entraînaient pas de supplément de coût. Il souhaite que le choix des abonnements, pour les formes papier et électronique, continue de se décider au sein de son réseau documentaire mais il envisage aujourd'hui de passer à une étape supérieure. Conscient des enjeux et des difficultés, il désire vivement participer à des consortiums ou groupements d'achats au niveau national, notamment pour débattre des accès aux formes électroniques seules. Le service du PEB doit lui aussi se positionner dans cette optique et être le représentant, avec le service des périodiques, de la politique du SCD.

3.2.2. Mise en place d'une politique régionale d'acquisition

La volonté de cohérence qui prédomine la stratégie documentaire de l'Université pourrait s'étendre au delà de ses « frontières ». Le service du PEB, aidé par sa connaissance du tissu local, doit trouver sa place dans un réseau documentaire régional. A l'intérieur de l'Université même, les structures sont éparpillées. Une bibliothèque intégrée est à Arcachon, une bibliothèque du département des Sciences et Techniques doit ouvrir en septembre 1999 à Agen. Le service du PEB peut renforcer le pouvoir fédérateur que cette étude entend lui donner, et maintenir des relations étroites avec les structures distantes sur les questions de politique documentaire. Dans le même but, le service du PEB sera conduit à se documenter

sur les industries régionales et à les contacter, ainsi que tous les organismes de recherche, affiliés au Centre National de Recherche Scientifique (CNRS), ou autres. Cette connaissance permettra au service du PEB de dégager les pôles d'excellence des industries locales, d'accroître et de diversifier, dans la mesure du possible, le public auquel il entend proposer ses services.

La Région Aquitaine participe déjà à l'élaboration de la politique documentaire. En 1997, le SCD a bénéficié d'une dotation de 200 KF pour l'achat de monographies à l'usage des étudiants avancés. Cet appui financier et logistique est important pour l'Université, que son autonomie administrative pourrait conduire à l'isolement. Le SCD, par l'intermédiaire du service de PEB, a de ce fait une obligation de moyens vis-à-vis de la Région. Pour faire aujourd'hui la preuve de son efficacité, il doit recenser les ressources locales, convaincre les entreprises de la nécessité de valoriser les ressources par le partage et la concertation, proposer une carte documentaire cohérente qui prend en compte les besoins de ses interlocuteurs, dans les murs et hors les murs de l'Université.

Conclusions générales

Conclusions générales

La multiplication des moyens d'information, la diversité des réseaux, la complexité actuelle des liens entre les différents acteurs, obligent le service du PEB à sortir de son rôle traditionnel d'appoint et de complément d'une recherche, perçue avant tout comme locale. Le problème aujourd'hui ne se pose plus en opposant ce qui relève du local et de l'extérieur. De la même façon, il ne faut plus opposer l'utilisateur de l'Université desservie et l'utilisateur extérieur, qui utilisent, l'un et l'autre, ses ressources documentaires et la valorisent par cette utilisation.

Les savoirs, les informations, les connaissances, doivent circuler dès à présent dans l'établissement, et l'insertion du service devenir une réalité. Cette insertion aura pour la bibliothèque un effet positif : elle lui offre la possibilité de se placer au sein d'un réseau d'échanges, par les relations privilégiées que le service du PEB entretient avec les usagers.

Le PEB doit se positionner, non plus dans une chaîne restreinte de fourniture de documents, représentation habituelle devenue insuffisante, mais plutôt dans une « toile » informationnelle où il aura un rôle fédérateur. Il doit également orienter, aiguiller l'utilisateur et anticiper ses besoins d'information. Pour transformer un processus linéaire en un réseau multi-directionnel, il doit transmettre l'information reçue, la produire à son tour ou la transformer grâce aux services de veille, signalement, organisation et validation de l'information. Par une attention toujours renouvelée à l'égard de ses partenaires et publics, il saura conférer à la bibliothèque un rôle moteur dans l'établissement d'un consortium de bibliothèques et d'une carte documentaire régionale.

Références bibliographiques

Ouvrages de référence :

- CALENGE, Bertrand, *Conduire une politique documentaire*, Editions du Cercle de la librairie, c1999 (Bibliothèques)
- CALENGE, Bertrand, *Les Politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*, Editions du Cercle de la librairie, 1994 (Bibliothèques)
- LACHENAUD, Jean-Philippe (réd.), *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations*, Rapport d'information 59(98-99), Commission des Finances, 1998.
- MIQUEL, André (réd.), *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education nationale, de la jeunesse et des sports*, La Documentation française, 1989 (Collection des rapports officiels).

Documents sur le PEB :

- ASSOCIATION DES RESPONSABLES DES BIBLIOTHEQUES ET CENTRES DE DOCUMENTATION UNIVERSITAIRES ET DE RECHERCHE D'EXPRESSION FRANCAISE, *Manuel de prêt entre bibliothèques des pays francophones*, ABCDEF, 1994
- BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie, « La Coopération en matière de prêt entre bibliothèques », *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (la boîte à outils, n° 7)
- COTTON, F., « Essais d'évaluation du prêt entre bibliothèques à la bibliothèque universitaire de Nice », *Bulletin de l'Association des Bibliothécaires français*, n° 138, 1988, p. 25-27
- HUSTACHE, E., « Prêteurs à gages : la prise en charge des coûts du prêt entre bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 31, n° 5, 1986, p. 504-509
- JAMBERT, Sandrine, *Réorganisation du service du PEB avec l'implantation du logiciel PEBNET à la bibliothèque interuniversitaire des Langues orientales*, IFB, Projet professionnel personnalisé, 1998
- LAPELERIE, François, « Le prêt entre bibliothèques scientifiques existe-t-il ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.41, n° 4, 1996, p.56-73

Références sur le PEB et / ou la politique documentaire :

- BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie (dir.), *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (la Boîte à outils, n° 7)
- CHAUVEINC, Marc, *Enquête sur la politique d'acquisition de quelques bibliothèques universitaires françaises*, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, Inspection générale des bibliothèques, 1993
- GABRIEL, Michael L., *Collection development and Collection evaluation : a sourcebook*, Metuchen, Scarecrow Press, 1995
- LAPELERIE, François, « Le choix des périodiques scientifiques dans le cadre d'une politique documentaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 44, n° 2, 1999, p. 64-72
- LINE, Maurice B., « Accéder ou acquérir : une véritable alternative pour les bibliothèques ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, n° 1, 1996, p. 32-41
- SPILLER, David, *Book selection : principles and practice*, Library Association publishing, 1995

Documents relatifs à l'Université de Bordeaux I :

- UNIVERSITE BORDEAUX I SCIENCES ET TECHNOLOGIE, *Annuaire Recherche 98 : research directory*, 1998
- UNIVERSITE BORDEAUX I SCIENCES ET TECHNOLOGIE, *Contrat de développement : 1999-2002 : volet documentaire*, 1999
- UNIVERSITE BORDEAUX I SCIENCES ET TECHNOLOGIE, *Formations Sciences et Technologies*, 1998 ?