

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Ebauche d'une proposition de démarche qualité au SICD 2
de Grenoble 2 et 3 et recherche d'indicateurs pour la mise en place d'un
tableau de bord.

Jeanne-Claude GRESLOU

Sous la direction de Madame Anne MAYERE
ENSSIB



1996

1996

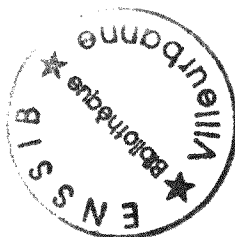
DCB

16

Renée Jumei 97

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MEMOIRE D'ETUDE

Ebauche d'une proposition de démarche qualité au SICD 2
de Grenoble 2 et 3 et recherche d'indicateurs pour la mise en place d'un
tableau de bord.

Jeanne-Claude GRESLOU

Lieu du stage : SICD 2 de Grenoble 2 et 3
Bibliothèque universitaire Droit-Lettres
Campus universitaire de Saint-Martin d'Hères
sous la direction de Madame Marie-Madeleine SABY,
adjointe à la directrice du SICD.

Sous la direction de Madame Anne MAYERE
ENSSIB

1996

1996

DCB

16

**Ebauche d'une proposition de démarche qualité au SICD 2
de Grenoble 2 et 3 et recherche d'indicateurs pour la mise en place
d'un tableau de bord.**

**Outline of a proposition of quality proceeding in the Service of
Documentary Cooperation of Grenoble 2 and 3 and search of indicators
for an instrument-board.**

Jeanne-Claude GRESLOU

RESUME :

Le Service Interétablissements de Coopération Documentaire des universités Pierre Mendès France (Grenoble2) et Stendhal (Grenoble3), créé en Septembre 1991, a pour mission de développer le réseau documentaires des deux universités. Il a besoin d'un outil d'évaluation qui lui soit propre et souhaiterait engager une démarche qualité dans le cadre de son projet d'établissement. L'étude proposera des indicateurs d'un tableau de bord et observera, à partir d'enquêtes du personnel de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres, les dysfonctionnements du circuit du livre. Elle tentera de suggérer une méthode de changement d'organisation et d'amélioration de la qualité du service.

ABSTRACT :

The Service of Documentary Cooperation for the university Pierre Mendès-France (Grenoble2) and Stendhal (Grenoble3), has created, on September 1991, to promote a common documentary policy for both universities. It needs to create its proper evaluation tools. The aim of this study is to choose the indicators of an instrument-board and thanks to staff investigations in the university library to determine the disfunctionments of the treatment of the book. This work ends with some suggestions to begin a process of change in order to ameliorate the quality of the system.

DESCRIPTEURS FRANCAIS-ANGLAIS :

Services communs de la documentation	Common Services of Documentary
Université Pierre Mendès France (Grenoble)	University Pierre Mendès France (Grenoble)
Université Stendhal (Grenoble)	University Stendhal (Grenoble)
Bibliothèques universitaires**réseaux documentaires	University libraries **documentary nets
Evaluation	Evaluation
Tableaux de bord (gestion)	Instrument-board (management)
Qualité**contrôle	Quality**verification

REMERCIEMENTS

Je voudrais exprimer ici mes remerciements à tous ceux dont l'aide et le soutien m'ont été précieux pendant mon stage et durant la rédaction de ce mémoire :

Madame Marie-Noëlle ICARDO, Directrice du Service Interétablissements de Coopération Documentaire des universités Pierre Mendès France et Stendhal qui m'a accueilli dans son service pendant mon stage d'été. A plusieurs reprises et malgré un emploi du temps très chargé, Madame Icardo m'a expliqué les missions de l'établissement et à bien voulu répondre à mes questions.

Madame Marie-Madeleine SABY, son adjointe et la directrice de mon stage. Très vite, grâce à la gentillesse et à la disponibilité dont elle a fait preuve à mon égard, je me suis sentie à l'aise dans ce grand équipement qu'est la bibliothèque universitaire. Nos nombreux échanges m'ont permis de mieux comprendre en quel termes se posaient les problèmes que j'allais étudier.

Madame Anne MALTCHEFF et Monsieur Bernard BOILLON, conservateurs responsables des sections Droit et Lettres qui ont bien voulu m'accorder de leur temps pour répondre à mes questions.

Les membres du personnel des sections Droit et Lettres qui m'ont expliqué très concrètement quelles étaient leurs responsabilités et les tâches qu'ils effectuaient ; je tiens à remercier particulièrement pour leur patience à mon égard Mesdames Mara BONAZ et Andrée COGNE que j'ai sollicitées à plusieurs reprises pour des compléments d'explications.

Le personnel administratif du SICD, en particulier Madame Christine GAIRAUD qui m'a accueillie dans son bureau et initiée aux arcanes du logiciel Publisher et Madame Marie-Claire LUCIANI chargée de la gestion du personnel et qui m'a fourni de nombreux renseignements indispensables à la rédaction de mon mémoire.

Madame Frédérique MOLLINE, directrice du Service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin-Lyon3 et Madame Annie LOHBERGER, conservateur responsable de l'informatisation à la Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand qui ont bien voulu me communiquer les documents élaborés par leurs services sur les indicateurs d'un tableau de bord de la documentation.

Madame Anne MAYERE, directrice de mon mémoire, qui a mis à mon service des éléments de documentation et sa compétence en matière de travail sur la qualité. Elle m'a apporté tout au long de ces mois une écoute chaleureuse, des conseils et un soutien indispensables pour conduire mon travail jusqu'à son terme.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	8
1. LE CADRE DE L'ETUDE	8
2. PROBLEMATIQUE	9
3. CHOIX DE LA METHODE.....	10

1° PARTIE

1 CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD POUR LE SICD	11
1.1. LE TERRAIN DE L'ETUDE	11
1.2. DES REALISATIONS AMBITIEUSES	12
1.3. UN OUTIL D'EVALUATION COMPLEMENTAIRE DE L'ESGBU	13
1.4. CHOIX D'INDICATEURS POUR LE SICD2	15

2° PARTIE

2 TABLEAU DES INDICATEURS	17
1.1 EVOLUTION DU PUBLIC	18
1.2 EVOLUTION DES COLLECTIONS.....	23
<i>1.2.1 Accroissement.....</i>	<i>23</i>
<i>1.2.2 Qualité du fonds.....</i>	<i>25</i>
<i>1.2.3 Pertinence du fonds.....</i>	<i>27</i>
<i>1.2.4 Renouvellement du fonds.....</i>	<i>28</i>
1.3 EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC	30
<i>1.3.1 Prêts.....</i>	<i>30</i>
<i>1.3.2 Libre accès.....</i>	<i>32</i>
<i>1.3.3 Mise à disposition d'un document.....</i>	<i>33</i>
<i>1.3.4 Prêt entre bibliothèques.....</i>	<i>34</i>

1.4 EVOLUTION DES MOYENS	35
1.4.1 Budget	35
1.4.2 Personnel.....	37
1.5 ORGANISATION DU TRAVAIL.....	38
1.6 TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS	39

3° PARTIE

3 LE CIRCUIT DU LIVRE.....	40
1.1. HISTOIRE D'UNE SITUATION BLOQUEE	40
1.2. L'ORGANISATION GENERALE DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DROIT-LETTRES	43
1.2.1. <i>Le découpage du circuit.</i>	43
1.2.2. <i>Le bâtiment</i>	45
1.2.3. <i>La composition du personnel des deux sections au 01/09/96</i>	47
1.2.4. <i>Répartition par âges</i>	49
1.2.5. <i>Le budget et le nombre d'acquisitions de documents</i>	50
1.2.6. <i>Le catalogage dans SIBIL</i>	51
1.2.7. <i>Les Fournisseurs</i>	54
1.2.8. <i>Délai de mise à disposition du document</i>	55
1.3. LES ENTRETIENS AVEC LE PERSONNEL	58
1.3.1. <i>Le déroulement</i>	58
1.3.2. <i>La grille d'entretien</i>	59
1.3.3. <i>La phase d'acquisitions des documents aux sections Lettres et Droit</i>	60
1.3.3.1. <i>La commande intellectuelle</i>	60
1.3.3.2. <i>La commande matérielle</i>	66
1.3.4. <i>La phase du traitement du contenu du document</i>	72
1.3.4.1. <i>Indexation et catalogage</i>	72
1.3.5. <i>La phase du traitement du support du document</i>	77
1.3.5.1. <i>Le compostage</i>	78
1.3.5.2. <i>La couverture et l'exemplarisation</i>	80
1.3.6. <i>Tableau schématique du circuit du livre à la section Lettres</i>	82

1.4. PROPOSITIONS D'AMELIORATION	83
1.4.1. <i>L'arbre des causes</i>	83
1.4.2. <i>Repréciser les objectifs</i>	85
CONCLUSION	86
1.1. FAIRE APPEL A DES PROFESSIONNELS POUR METTRE FIN AU JEU SANS FIN.....	86
1.2. S'ENGAGER DANS LA VOIE DU CHANGEMENT : DES PROPOSITIONS A COURT ET MOYEN TERME.....	87
1.3. NECESSITE D'UN PROJET DE SERVICE	88
BIBLIOGRAPHIE	90
ANNEXES	92

INTRODUCTION

1. Le cadre de l'étude.

Ce mémoire d'étude a été réalisé suite à la demande que le Service Interétablissements de Coopération Documentaire des Universités Pierre Mendès France et Stendhal (Sicd2) a adressé à l'Essib en Décembre 1995. Le Sicd¹ souhaitait : « définir en collaboration avec un élève stagiaire conservateur un outil d'évaluation complémentaire de l'Enquête Statistique Générale sur les bibliothèques universitaires², afin de favoriser au sein de son projet d'établissement une démarche de qualité ».

Cette demande reflète bien l'évolution de nombreux établissements d'enseignement supérieur. En effet, le mécanisme de la décentralisation des universités « oblige à dépasser le niveau des comptages nationaux pour considérer chaque bibliothèque d'université comme une entreprise autonome³ ». Prises dans la crise économique qui secoue le monde occidental, toutes les administrations sont obligées de rendre des comptes, de justifier l'usage de leurs crédits et de démontrer l'efficience et l'efficacité⁴ de leur organisation. Le Sicd n'échappe pas à cette évolution qui le conduit à mettre en place son propre outil d'évaluation et à s'intéresser à l'activité des services non seulement du point de vue de la quantité mais aussi de la qualité.

¹ Voir : annexe 1, la liste des sigles.

² L'ESGBU : collecte annuelle de données statistiques demandée par l'administration centrale aux bibliothèques universitaires et dont les résultats sont publiés dans l'*Annuaire des bibliothèques de France 1994: résultats de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires*. Paris : La Documentation Française, 1995.

³ CALLENGE, Bertrand. *Exister : maîtriser et évaluer dans Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur* sous la coordination de Bertrand Callenge, Silvie Delorme, Jean-Michel Salaün et al. Québec : Presses universitaires du Québec, 1995, p. 411.

⁴ Voir : GAZAGNES, Jocelyne. *Petit lexique de l'évaluation*, dans *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur* sous la coordination de Bertrand Callenge, Silvie Delorme, Jean-Michel Salaün et al. Québec : Presses universitaires du Québec, 1995, p. 411.

2. Problématique

La demande du Sicd traduit un double problème .

.Il a besoin rapidement de disposer d'une vision globale du réseau documentaire des deux universités dont il a la charge pour plusieurs raisons :

C'est indispensable pour sa propre politique de communication et pour affirmer son rôle de coordonnateur des ressources documentaires, qui s'étend au-delà de la bibliothèque universitaire (BU) , pour rédiger son bilan d'activité annuel qu'il doit présenter aux présidents d'universités⁵, pour renseigner de nombreux organismes qui sollicitent de sa part des enquêtes faites de données statistiques brutes, mais aussi de ratios et qui lui imposent des recherches de plus en plus compliquées.

Enfin, le principe des contrats quadriennaux signés entre les universités et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche oblige à des évaluations à mi-parcours, en particulier pour le volet documentaire pour permettre le déblocage du reste des budgets.

Le seul outil disponible actuellement est l'ESGBU qui , si elle contient certains éléments de réponse, ne peut pas convenir car elle répond à d'autres objectifs.

Mais le Sicd est également le gestionnaire de la BU Droit-Lettres qui constitue l'assise à partir de laquelle il met en oeuvre sa mission de coordinateur du réseau documentaire. Souvent confondu avec elle, même s'il s'en défend, il est évident que l'image positive ou négative renvoyée par la BU rejaille sur lui. Elle est le bras de levier qui devrait faire bouger tout l'ensemble, mais elle a d'importantes difficultés de modernisation et d'adaptation que ce soit pour des raisons matérielles : locaux inadaptés à l'afflux des étudiants, ou pour des causes internes liées aux entraves au changement de méthodes et d'organisation du travail .

Tout dysfonctionnement ou toute amélioration de la qualité de ses services renforce ou met en péril la crédibilité de l'action du Sicd. Or à plusieurs reprises d'importants dysfonctionnements ont été relevés dans le déroulement du circuit du livre à la BU Droit-Lettres sans qu'il ait été possible d'y remédier.

⁵ Ce document n'est pas fait actuellement.

La directrice du Sicd souhaitait que l'étude de ce secteur soit reprise afin de trouver les moyens de mettre en place un projet efficace d'amélioration de la qualité.

3. Choix de la méthode

Limitée par les contraintes de temps et par l'ampleur des problèmes posés, je me propose dans l'étude qui va suivre d'ébaucher la mise en place d'un tableau de bord et d'indicateurs *personnalisés*, adaptés à la réalité du Sicd, couvrant le réseau documentaire et ses activités. Chaque fois que cela sera envisageable, les bibliothèques des unités de formation et de recherche (BUFR) seront concernées par la collecte de données.

C'est le pragmatisme qui a conduit mon travail. J'ai en effet privilégié les indicateurs faciles à obtenir parce qu'ils sont construits à partir de données déjà recueillies pour l'ESGBU et qui le seront encore plus facilement grâce au nouveau système informatique. Ce système est, pour l'instant, au stade de l'installation et du rodage; il deviendra très certainement une aide précieuse pour ce travail. Ce tableau de bord n'est pas définitif. Il peut tout à fait être complété par d'autres indicateurs en fonction des objectifs poursuivis et si la collecte s'améliore grâce à l'informatisation du réseau.

Pour l'étude du circuit du livre, j'ai rencontré le personnel travaillant aux différentes étapes de ce circuit, A partir d'une grille d'enquête, je leur ai demandé, dans un entretien semi-directif, de m'expliquer très concrètement en quoi consistait leur travail. Pour des raisons de confidentialité, ces entretiens ne seront pas retranscrits tels quels mais présentés sous forme synthétique. A partir du constat qui se dégage et pour chaque étape de ce circuit, je tenterai de suggérer différentes propositions à court, moyen et long terme pour amorcer une politique de changement dans l'organisation.

1° PARTIE

1. CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD POUR LE SICD

1.1. Le terrain de l'étude

Les universités grenobloises Pierre Mendès France (Grenoble 2) et Stendhal (Grenoble3) ont créé le Sicd2 en Octobre 1991.⁶ Ce service interétablissement de coopération documentaire coordonne la documentation des deux universités : Sciences Sociales et Sciences Humaines pour Grenoble 2, Lettres et Langues pour Grenoble 3. Il s'appuie sur les outils en place : la bibliothèque universitaire Droit-Lettres (BU) d'une part et les bibliothèques et centres de documentation des différentes unités de formation et de recherche (UFR) d'autre part.

Le Sicd s'adresse à un public d'environ 28 000 étudiants et de 1 000 enseignants chercheurs⁷. Il est rattaché administrativement à l'université Pierre Mendès France. Il comprend 21 unités documentaires appartenant à l'université Pierre Mendès France et 19 unités documentaires appartenant à l'université Stendhal⁸, une bibliothèque intégrée : celle de Médiat⁹ et une bibliothèque associée depuis 1993 : le centre de documentation de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble (IEPG).

⁶ Création par convention entre les deux universités conformément au décret n° 91-320 du 27 mars 1991 modifiant le décret n° 85-694 du 4 Juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'éducation nationale.

⁷ Voir : annexe 2, le tableau de la population desservie par le Sicd.

⁸ *Guide des bibliothèques et centre de documentation Grenoble* : Service interétablissement de coopération documentaire des universités Pierre Mendès France et Stendhal, 1996.

⁹ Médiat Rhône-Alpes est un service commun sous tutelle de l'université Pierre Mendès France créé par quatre autres universités de la région : Grenoble 3, Lyon 1, l'université Lumière-Lyon 2, et Lyon 3. Sa mission est de proposer des actions de formation autour du livre, de la documentation et des bibliothèques. Il dispose de deux antennes une à Lyon, l'autre à Grenoble sur le campus universitaire.

Le Sisd gère également la salle de lecture pluridisciplinaire installée au 5ème étage de la bibliothèque municipale d'études et d'information de Grenoble et la section universitaire intégrée à la bibliothèque municipale de Valence. Il est administré par le Conseil de Coopération Documentaire présidé par alternance par chacun des présidents des deux universités¹⁰.

1.2. Des réalisations ambitieuses

A la fin de l'été 1994, Pierre Marchand , conservateur stagiaire de l'ENSSIB notait en conclusion de son mémoire d'étude effectué au SICD 2¹¹ : « La mission du Sisd2 est de mettre en oeuvre une politique documentaire commune aux deux universités. Mais après deux décennies d'*anarchie documentaire*, les comportements ont bien du mal à évoluer. Les unités documentaires dépendant des UFR ou des centres de recherche ont pris l'habitude de travailler seules...Elles ont du mal à concevoir la nécessité d'une politique de coopération, qu'elles envisagent parfois comme une nouvelle tentative de la BU pour mettre la main sur eux. »

Deux ans plus tard, si tous les problèmes ne sont pas résolus, force est de constater le chemin parcouru. Porteur d'un important projet fédérateur et soutenu par le ministère, la région Rhône-Alpes et les deux universités, le Sisd met en place l'informatisation de la fonction documentaire à la BU. Elle associe à cette démarche le centre de documentation de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, premier pôle à intégrer cette nouvelle étape C'est le constructeur SINORG qui a obtenu le marché pour le système intégré de gestion de bibliothèques (logiciel AB6) en Juin 1995. Les modules de prêts (Février 96) et d'acquisitions (Juin 96) sont en place. En Février 1997, il est prévu d'informatiser 5 ou 6 autres unités documentaires. Le temps des réticences est passé et les candidatures sont nombreuses et impatientes.

¹⁰ C'est le président de l'université Pierre Mendès France, Monsieur Guy Romier, qui assure actuellement la présidence.

¹¹ MARCHAND, Pierre. *Le SICD II de Grenoble : Situation actuelle et perspectives d'évolution : mémoire d'étude*. Villeurbanne : ENSSIB, 1994, p. 43.

A terme, le réseau documentaire sera doté d'un catalogue commun, alimenté et consultable par toutes ses composantes : BU et unités documentaires des UFR.

Toujours dans l'optique de la coopération documentaire, le Sisd travaille avec ses partenaires universitaires à la réalisation d'un réseau de céderoms, financé par la région.

Enfin un autre grand chantier est à l'étude : celui de la mise aux normes de sécurité du bâtiment de la BU, de son agrandissement et de sa restructuration. Il devrait débiter assez rapidement dès que la totalité des financements aura été trouvée. Il s'inscrit dans le contexte général de développement des sciences humaines et sociales en Rhône-Alpes et de ce point de vue il a toute les chances d'aboutir.

Tous ces projets très importants tant par leur coût que par leurs objectifs, ont été ou sont précédés par des études approfondies de l'existant. Lors de changements de cette importance, il est nécessaire de mettre à plat le fonctionnement actuel des services et de réfléchir à la meilleure organisation à mettre en place. Cette réflexion conduit tout naturellement les responsables à s'interroger sur la qualité des services, en particulier ceux de la BU sur laquelle le Sisd s'appuie pour mettre en oeuvre ses projets.

1.3. Un outil d'évaluation complémentaire de l'ESGBU.

Depuis longtemps le Sisd établit des statistiques pour répondre à des demandes extérieures. La principale de ces demandes est l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU) du ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (DISTNB¹²). C'est la plus ancienne et la plus grosse collecte annuelle de données chiffrées.

Mais aussi, le Sisd reçoit d'autres questionnaires comme celui de l'université Pierre Mendès France¹³, envoyé en Décembre 1994 au moment de la préparation du volet documentaire du deuxième contrat quadriennal 1995-1998 et destiné également au ministère.

¹² DISTNB : Direction de l'information scientifique et des technologies nouvelles et des bibliothèques.

¹³Voir : annexe 3, l'enquête du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche dans le cadre du contrat quadriennal 1995-1996.

Enfin en Décembre 1995, l'Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires (ADBU) sollicitait le Sicd afin de collecter des données statistiques différentes de l'ESGBU pour, était-il précisé, « constituer un outil de connaissance du potentiel documentaire des universités donnant lieu à la publication de données et servant de base de discussion dans les relations avec la Conférence des Présidents d'Universités, le ministère de l'Enseignement Supérieur et la presse d'information¹⁴ ».

Chacune de ces demandes se recoupe parfois, mais la plupart du temps elles répondent à des objectifs différents en fonction des organismes dont elles émanent. Le Sicd répond avec plus ou moins de facilité selon que les réponses sont déjà connues ou que les moyens pour les obtenir sont à trouver.

Bien évidemment, le Sicd utilise ces données réclamées par d'autres pour suivre ses propres évolutions et pour produire des documents informatifs sur lui-même. Mais jusqu'à présent, il n'était pas à l'origine de ce questionnement qui sert à d'autres que lui. Aujourd'hui la nécessité d'avoir un outil d'évaluation qui lui soit propre est évidente. De ce point de vue l'ESGBU ne peut être cet outil car :

« une évaluation suppose la définition préalable d'objectifs et permet notamment de déterminer dans quelle mesure ces objectifs ont été atteints. Cette dimension est totalement absente de l'ESGBU... Les chiffres recueillis dans les enquêtes statistiques ne sont pas des indicateurs. Ce sont des chiffres bruts alors qu'un indicateur doit avoir un sens et permettre de répondre à une question en rapport avec les objectifs fixés... Évaluant les résultats par rapport aux objectifs et aux moyens, et pouvant conduire, au vu de ces résultats, à réorienter l'action ou à modifier la politique, le tableau de bord doit fournir des indicateurs en temps réel, ou presque, les enquêtes statistiques, de leur côté, recensent à posteriori et ont souvent un an ou plus de retard sur les faits.¹⁵ »

¹⁴ Voir : annexe 4, l'enquête de l'ADBU.

¹⁵ HEUSSE, Marie-Dominique. *Enquêtes statistiques et tableaux de bord dans Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, sous la coordination de Bertrand Callenge, Silvie Delorme, Jean-Michel Salaün et al... Québec : Presses universitaires du Québec, 1995, p. 437

1.4. Choix d'indicateurs pour le Sisd2

Pour choisir les indicateurs qui constituent ce projet de tableau de bord du Sisd, je me suis inspirée de deux travaux réalisés dans le cadre d'étude préalable à l'informatisation de services documentaires.

Celui du Service commun de la documentation de l'université Jean Moulin Lyon3¹⁶. Elaboré par un groupe de travail, ce document avait pour but de permettre la rédaction du compte rendu d'activités et la collecte des informations sur les besoins des usagers. Il m'a été très aimablement communiqué par la directrice du Sisd Madame Frédérique MOLLINE¹⁷.

Un travail identique¹⁸ est en cours à la bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand¹⁹ qui se dote du même système intégré de gestion de bibliothèque AB6 que le Sisd 2. C'est Madame Annie LOHBERGER, conservateur responsable de l'informatisation qui a bien voulu me permettre de prendre connaissance des indicateurs que le groupe de travail voulait pouvoir obtenir du nouveau système informatique.

Ces documents adaptés à la réalité de chaque établissement présentent de nombreuses ressemblances. Ils sont eux-mêmes inspirés en partie du tableau de bord proposé par le ministère en 1987 aux bibliothèques universitaires²⁰.

¹⁶ SCD de l'université Jean Moulin-Lyon 3, 15 quai Claude Bernard, B.P 0638 69239 Lyon Cedex 02.
Tél.: 04-72-72-45-00.

¹⁷ Ce document figure en annexe 5.

¹⁸ Ce document figure en annexe 6

¹⁹ Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand, 1 boulevard Lafayette, 63000 Clermont-Ferrand. Tel : 04-73-40-62-40.

²⁰ CARBONE, Pierre. « Statistiques et évaluation dans les bibliothèques universitaires françaises ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, t. 34, n° 4, 1989, p. 374-381.

On trouvera en annexe 7 les principaux indicateurs du tableau de bord proposé.

Je retiendrai le découpage suivant avec des indicateurs permettant de cerner :

L'évolution du public.

L'évolution des collections, accroissement et qualité.

Le service public.

L'évolution des moyens, budget et personnel.

L'organisation du travail.

Prise part le temps, je me suis volontairement limitée à proposer des indicateurs permettant une meilleure connaissance des collections d'ouvrages en laissant de côté les autres supports comme les cédéroms. Il est certain qu'il faudra rapidement construire des indicateurs mesurant leur utilisation, l'évolution du budget qui leur sera consacré dès que le réseau de cédéroms sera mis en place. Il en va de même pour la consultation en ligne des banques de données.

Pour chacun, on trouvera une appréciation de la difficulté d'obtention notée de * à ***.

Toutes les demandes qui seront adressées aux responsables des unités documentaires devraient faire l'objet d'une réunion d'information où le Sicd expliquerait l'intérêt de ce travail et vérifierait s'il est réalisable matériellement par les BUFR dont beaucoup ne sont pas informatisées. Pour être efficace, ce tableau de bord doit être, à terme assez rapproché, renseigné et accepté par l'ensemble du réseau. Sans démarche de communication efficace de la part du Sicd en direction des responsables des BUFR, tout ce travail risque de rester lettre morte.

Il est intéressant de noter que le Sicd avait travaillé dans ce sens avec le consultant Tosca, pendant l'étude préalable à l'informatisation. Le groupe de travail était arrivé, sur le plan théorique, à des propositions d'indicateurs presque identiques à celles des deux précédents²¹ et tout à fait intéressantes. Mais ce tableau de bord n'a pas pris forme. Il est resté dans les cartons à l'état de souhait. Si l'ébauche de propositions que je fais est retenue, ce travail pourrait être repris pour la compléter au fur et à mesure de l'avancement de l'informatisation.

²¹ Voir: annexe 8, les propositions d'indicateurs du Sicd2 pour un tableau de bord de la documentation faites dans le cadre de l'étude préalable à l'informatisation.

2° PARTIE

2. TABLEAU DES INDICATEURS

TABLEAU DES INDICATEURS

1.1 EVOLUTION DU PUBLIC

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux global de pénétration étudiante de la BU</i>	$\frac{\text{Nbr total d'étudiants inscrits à la BU}}{\text{Nbr total d'inscriptions pédagogiques à Grenoble 2 et 3}} * 100$	70,5 %	<ul style="list-style-type: none"> - Permet de suivre l'évolution globale des inscriptions étudiantes à la BU par rapport aux inscriptions pédagogiques des deux universités. - Mesurer sur le long terme les conséquences d'une politique particulière du Sicd (augmentation des heures d'ouverture de la BU, restructuration du bâtiment, mise en place progressive du catalogue collectif à la BU et aux BUFR...) 	Annuelle	<p style="text-align: center;">*</p> <p>Données fournies par AB6 +</p> <p>Données fournies par les administrations des universités.</p>

EVOLUTION DU PUBLIC (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
Variante					
<i>Taux de pénétration étudiante de la BU par catégories de l'ESGBU²²</i>	$\frac{\text{Nbr total d'étudiants inscrits à la BU par catégories de l'ESGBU}}{\text{Nbr total d'inscriptions pédagogiques par catégories de l'ESGBU à Grenoble 2 et 3}} * 100$	²³ 1er cycle : 67,6 % 2ème cycle 56,1 % 3ème cycle 87,7 %	- Affiner les données précédentes	Annuelle	* Le fichier des inscrits des deux universités vient d'être versé dans la base AB6 le 20 sept. 96, il sera sans doute possible d'avoir ces renseignements automatiquement par AB6, ou par les administrations des universités.
<i>Taux d'audience extérieure de la BU</i>	$\frac{\text{Nbr de lecteurs non universitaires inscrits à la BU}}{\text{Nbr total d'inscrits à la BU}} * 100$	6,3 %	- Permet de suivre l'évolution de ce type de lectorat au niveau de la BU et d'adapter éventuellement les acquisitions ²⁴	Annuelle	* Données fournies par AB6.

²² Catégories de l'ESGBU : 1er cycle, 2ème cycle, 3ème cycle, enseignants chercheurs.

²³ Chiffres de l'année 1993-1994 : 1er cycle : 68,8 %, 2ème cycle : 57,9 %, 3ème cycle : 65,9 %, cités par Pierre Marchand, op. cit., p. 13.

²⁴ Voir : *Les bibliothèques dans l'université*, op. cit., p. 140 : « Il y a là un enjeu nouveau pour les bibliothèques universitaires françaises : contribuer non seulement à l'optimisation de l'utilisation des infrastructures universitaires par leur ouverture à un plus large public, mais surtout s'inscrire dans les dynamiques de développement local et régional amorcées par les universités en offrant un accès élargi à l'information et à la documentation spécialisées gérées par l'université. »

EVOLUTION DU PUBLIC (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p align="center"><i>Taux de pénétration de la BU par rapport à la population cible</i></p>	<p align="center">Nbr total d'étudiants et d'enseignants chercheurs inscrits à la BU</p> <hr/> <p align="center">Nbr total d'étudiants et d'enseignants chercheurs (population cible) de Grenoble 2 et 3</p>		<p align="center">Idem</p>	<p align="center">Annuelle</p>	<p align="center">* Données fournies par AB6 et les universités.</p>

EVOLUTION DU PUBLIC (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p align="center"><i>Taux de pénétration de la BU par UFR</i></p>	<p>Nbr d'étudiants inscrits à la BU par UFR et par catégories de l'ESGBU -----*100 Nbr d'étudiants inscrits par UFR et par catégories de l'ESGBU</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Précise l'évolution précédente, permet d'apprécier l'impact de telle ou telle mesure en direction d'un public ciblé. - Permet de connaître les UFR les plus utilisatrices de la BU et celles qui l'utilisent le moins. - Fournit des éléments objectifs pour s'interroger sur le pourquoi de la situation et sur les mesures à prendre pour la modifier. - Fournit des indications pour une répartition plus fine des budgets par discipline. 	<p align="center">Annuelle</p>	<p align="center">**</p> <p>Le fichier des inscrits des deux universités vient d'être versé dans la base AB6 le 20 sept. 96.</p> <p>Il devrait être possible de trier les inscrits à la BU par UFR et par cycle et d'avoir également ce tri pour les inscrits des universités sinon le demander aux administrations.</p>

EVOLUTION DU PUBLIC (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux de pénétration des BUFR</i>	$\frac{\text{Nbr d'inscrits par BUFR et par catégories de l'ESGBU}}{\text{Nbr d'inscrits par UFR et par catégories de l'ESGBU}} * 100$		- Donne au Sisd une vision globale de la fréquentation étudiante et de son évolution sur l'ensemble du réseau documentaire des deux universités.	Annuelle	<p align="center">**</p> <p>- Demander aux BUFR pour 1997 leur nbr d'inscrits par cycle après les avoir informé officiellement de l'intérêt de cette demande supplémentaire.</p>

1.2 EVOLUTION DES COLLECTIONS

1.2.1 Accroissement

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Nbr d'acquisitions de livres BU par lecteurs et par an et de périodiques (abonnements)</i>	Nbr d'acquisitions annuelles BU ----- Nbr total d'inscrits BU	0,7 livre acheté par an et par inscrit	- Suivre l'évolution, se comparer aux autres - En cas de baisse avertir les tutelles avec des arguments objectifs	Annuelle	* Données recueillies chaque année pour l'ESGBU, devraient être données par AB6.
Variante					
<i>Nbr d'acquisitions de livres BU par lecteur étudiant potentiel et par an et de périodiques (abonnements)</i>	Nbr d'acquisitions annuelles BU ----- Nbr d'inscrits pédagogiques à Grenoble 2 et 3	0,54 livre par an et par lecteur étudiant potentiel	idem	Annuelle	* Données recueillies chaque année pour l'ESGBU, devraient être données par AB6.

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

Accroissement

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p><i>Nbr d'acquisition de livres du réseau documentaire (BU + BUFR) par lecteur étudiant potentiel et par an et de périodiques (abonnements)</i></p>	<p>Nbr total d'acquisitions annuelles BU + BUFR</p> <hr/> <p>Nbr d'inscrits pédagogiques à Grenoble 2 et 3</p>	<p>1 livre par an et par lecteur étudiant potentiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permet au Sisd d'avoir une vision globale du réseau documentaire et de son évolution. - Permet d'argumenter auprès des tutelles des moyens supplémentaires 	<p>Annuelle</p>	<p align="center">*</p> <p>Données déjà fournies au Sisd par les BUFR pour l'ESGBU.</p>

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

1.2.2 Qualité du fonds

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux de couverture documentaire</i>	<p>Nbr de titres cataloguées dans une discipline depuis 1990 à la BU²⁵</p> <p>-----*100</p> <p>Nbr étudiants et d'enseignants chercheurs inscrits dans la discipline ou l'UFR correspondants</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Permet de mieux connaître le fonds récent de la BU par rapport au public potentiel de la discipline ou de l'UFR. - Permet de repérer les domaine d'excellence et les autres. - Amorçe la réflexion en prévision de la mise en place d'un plan de développement des collections qui figure comme objectif dans le deuxième contrat quadriennal 	Annuelle	<p align="center">***</p> <p>En principe peuvent être fournies par AB6, mais après avoir questionné l'administrateur de la base, il semble que ce type de renseignements est difficile à obtenir pour l'instant. Dans l'état actuel de l'informatisation il y a bien d'autres problèmes plus urgents à résoudre.</p>

²⁵ 1990 est la date à laquelle les acquisitions ont commencé à être cataloguées dans la base SIBIL ainsi qu'un certain nombre d'ouvrages du fonds occasionnellement.

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

Qualité du fonds

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p><i>Taux d'actualité des fonds en section Lettres et Droit</i></p>	<p>Nbr de volumes de moins de 10 ans en section Lettres -----*100</p>	<p>16,7 %</p>	<p>- Fournit des éléments objectifs sur la mise en place d'un plan de développement des collections. A rapprocher dès que ce sera possible par AB6 du taux de rotation des livres. - Permet de réfléchir à la mise en place d'une politique de désherbage.</p>	<p>Annuelle</p>	<p align="center">* Données fournies pour l'ESGBU.</p>
	<p>Nbr total de volumes estimés en section Lettres</p> <p>Nbr de volumes de moins de 5 ans en section Droit -----*100</p> <p>Nbr total de volumes estimés en section Droit</p>				

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

1.2.3 Pertinence du fonds

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p><i>Taux de rotation des livres catalogués depuis 1990 par discipline</i></p>	<p>Nbr de livres sortis dans l'année par discipline -----*100 Nbr total de livres catalogués depuis 1990 dans la discipline</p>		<p>- Permet de réfléchir à la pertinence du fonds, au difficile problème du désherbage, de la place et de la conservation</p>	<p>Annuelle</p>	<p align="center">***</p> <p>En principe peuvent être fournies par AB6, mais après avoir questionné l' administrateur de la base, il semble que ce type de renseignements est difficile à obtenir pour l'instant. Dans l'état actuel de l'informatisation il y a bien d'autres problèmes plus urgents à résoudre.</p>

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

1.2.4 Renouvellement du fonds

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p align="center"><i>Taux de renouvellement des fonds récents catalogués depuis 1990</i></p>	<p align="center">Nbr d'acquisitions annuelles par discipline -----*100 Nbr total de livres catalogués dans cette discipline depuis 1990</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Faire des comparaisons avec les normes en vigueur. - Voir si le fonds vieillit, recueillir des éléments objectifs pour la mise en place d'un plan de développement des collections, 	<p align="center">Annuelle</p>	<p align="center">***</p> <p align="center">En principe peuvent être fournies par AB6, mais après avoir questionné l'administrateur de la base, il semble que ce type de renseignements est difficile à obtenir pour l'instant. Dans l'état actuel de l'informatisation il y a bien d'autres problèmes plus urgents à résoudre.</p>

EVOLUTION DES COLLECTIONS (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux d'élimination</i> ²⁶	Nbr de livres annulés par an et par section <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> -----*100 Nbr de d'acquisitions par an et par section	Lettres : 1 % Droit : 4,7 %	- Surveiller l'accroissement des collections en fonction des axes qui auront été définis.	Annuelle	* Données déjà fournies pour l'ESGBU.

²⁶ Cet indicateur paraît intéressant à mettre en place rapidement au niveau de la BU pour deux raisons :

1°- le désherbage des collections n'est peu ou pas pris en compte. à la section Lettres. Elle n'a fait aucune annulation l'an dernier et seulement 50 en 94 et 93 alors que le nombre d'acquisitions est de 6.850 ouvrages par an. Cela pose un sérieux problème de place puisque il n'y a plus d'espace disponible dans la section actuelle. Dans cette perspective, la restructuration de la BU fait naître des espoirs de gain de place important mais tout à fait illusoire. Il est indiqué, en effet, dans le pré-programme de la restructuration que les collections actuelles sont pris en compte avec un accroissement de 12.000 ouvrages par an et pour 10 ans. Cela suppose théoriquement une élimination de l'ordre de 5% par an par rapport aux acquisitions ce qui est loin d'être fait en section Lettres.

En Droit, les éliminations se font régulièrement en Juin au moment du recollement. Elles étaient de l'ordre de 4,77 % en 95 et de 10,32 % en 94.

2°- Il est fortement question d'accueillir à l'occasion du réaménagement des locaux de la BU les collections des BUFR de langues de l'Université Stendhal. Même si un tri important était fait avant de fusionner les collections, c'est plusieurs milliers d'ouvrages qui devraient être intégrés au fonds des Lettres. Or cet accroissement n'a pas été pris en compte dans le projet d'agrandissement. A ce propos il est noté dans le pré-programme qu'il faut donc envisager une politique à plus long terme qui permettrait de prévoir l'extension ultérieure de la bibliothèque, pour intégrer les collections des BUFR de l'Université Stendhal. Comme il paraît difficile d'imaginer qu'avant même d'avoir vu le jour, ce projet d'un montant de 108.680.000 fr. H.T., soit déjà dépassé, il paraît très urgent de prendre les moyens de contrôler cet accroissement des collections et le plus tôt possible !

1.3 EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC

1.3.1 Prêts

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux de fréquentation active de la BU</i>	$\frac{\text{Nbr de prêts BU}}{\text{Nbr d'inscrits BU}}$	15,4 prêts de livres par lecteur et par an	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaison avec les autres BU de même taille - Suivre l'évolution en fonction des conditions de prêts 		<p style="text-align: center;">*</p> <p>Données fournies par AB6.</p>
<i>Taux de fréquentation active des BUFR</i>	$\frac{\text{Nbr de prêts par BUFR}}{\text{Nbr d'inscrits par BUFR}}$		<ul style="list-style-type: none"> - Permet au Sisd d'avoir une vision précise de la fréquentation des BUFR et d'ajuster le plus objectivement possible le soutien en personnel et en moyens financiers 		<p style="text-align: center;">**</p> <p>Vérifier si c'est possible matériellement de le demander à toutes les BUFR ou dans un premier temps simplement à celles qui sont déjà informatisées.</p>

EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC (suite)

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
Variante					
<i>Courbe de fréquentation de la BU</i>	Relevé du nombre d'entrées à la BU (compteur)	²⁷	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir de façon objective les plannings en banque centrale et en salle des catalogues - Arguments pour négociier du personnel supplémentaire 	Journalière	* Ces relevés sont actuellement hebdomadaires. Rentrer les données sur tableur au fur et à mesure.
<i>Moyenne des entrées journalières BU</i>	$\frac{\text{Nbr total d'entrées BU par an}}{\text{Nb total de jours d'ouverture par an}}$	Moyenne de 2232 entrées par jour	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen de suivre l'évolution d'un public qui n'est pas forcément emprunteur de documents mais qui vient pour travailler sur place par exemple. - A comparer avec l'évolution des prêts 	Annuelle	* Données déjà comptabilisées pour l'ESGBU.

²⁷Voir annexe n° 9.

EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC

1.3.2 Libre accès

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<p><i>Taux de mètres linéaires de livres en libre-accès aux sections Lettres et Droit</i></p> <p><i>Idem pour les périodiques</i></p>	<p>Nbr de mètres linéaires de livres en libre-accès à la section Lettres</p> <p>-----*100</p> <p>Nbr de mètres linéaires d'ouvrages possédés par la section Lettres</p>	31 %	<p>- Permet de suivre l'évolution de ce difficile problème qui fait partie des objectifs du 2ème contrat quadriennal²⁸</p>	Annuelle	<p style="text-align: center;">*</p> <p style="text-align: center;">Données fournies pour l'ESGBU.</p>
	<p>Nbr de mètres linéaires de livres en libre-accès à la section Droit</p> <p>-----*100</p> <p>Nbr de mètres linéaires d'ouvrages possédés par la section Droit</p>	37,8 %			

²⁸ Il faut noter que la section Lettres a au rez-de-chaussée du bâtiment une très grande réserve et que dans les salles de lecture tous les livres sont en libres accès alors que la section Droit a dans les salles de lecture à la fois des livres en libre-accès et à la fois en magasin. Le fonds en Lettres est de 283 472 ouvrages et en Droit de 238 652 ouvrages.

EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC

1.3.3 Mise à disposition d'un document

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Délai moyen de réception de commande d'un livre français et d'un livre étranger</i>	Nbr de jours écoulés entre l'envoi du bon de commande au fournisseur et la réception de la commande		- Dans l'hypothèse d'un changement de l'organisation du circuit du livre surveiller l'évolution moyenne du délai	Sondage sur 20 ou 30 livres des deux sections à faire tous les trimestres pendant un ou deux ans	*** Difficile à obtenir actuellement car le module acquisitions d'AB6 ne permet pas de suivre toutes les étapes.
<i>Délai moyen de mise à disposition d'un document</i>	Nbr de jours écoulés entre la réception de la commande et la mise en rayon du livre		idem	idem	*** idem

EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC

1.3.4 Prêt entre bibliothèques

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux de satisfaction des demandes de prêt entre bibliothèques reçues</i>	$\frac{\text{Nbr de demandes satisfaites}}{\text{Nbr de demandes reçues}} * 100$	51,3 %	- Permet de se comparer à la moyenne nationale et de surveiller l'évolution surtout si la demande augmente	Annuelle	* Données déjà recueillies pour l'ESGBU.
<i>Taux de satisfaction des demandes de prêt entre bibliothèques envoyées</i>	$\frac{\text{Nbr de demandes satisfaites}}{\text{Nbr de demandes envoyées}} * 100$	78,8 %	idem - Importance de satisfaire les clients directs de la BU	Annuelle	* Données déjà recueillies pour l'ESGBU.

1.4 EVOLUTION DES MOYENS

1.4.1 Budget

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Dépenses annuelles d'acquisitions de livres par lecteur BU et de périodiques</i>	Dépenses annuelles d'acquisitions de livres BU ----- Nbr d'inscrits BU	104 Frs	- Permet de faire des comparaisons avec la moyenne nationale. - De surveiller l'évolution et de faire des choix. - D'argumenter auprès des tutelles	Annuelle	* Données fournies pour l'ESGBU.
variante					
<i>Dépenses annuelles BU d'acquisitions de livres par lecteur potentiel et de périodiques</i>	Dépenses annuelles d'acquisitions de livres BU ----- Nbr d'étudiants et d'enseignants chercheurs de Grenoble 2 et 3		Idem	Annuelle	* Données fournies pour l'ESGBU.

EVOLUTION DES MOYENS (suite)

Budget

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Dépenses annuelles d'acquisitions de livres du secteur documentaire (par lecteur potentiel et de périodiques)</i>	Dépenses annuelles d'acquisitions de livres BU + BUFR ----- Nbr d'étudiants et d'enseignants chercheurs de Grenoble 2 et 3		Idem	Annuelle	* Demander aux BUFR de détailler leur budget annuel d'acquisitions de livres et de périodiques au lieu de le donner globalement comme elle le font actuellement.

EVOLUTION DES MOYENS

1.4.2 Personnel

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Taux de professionnels dans l'effectif de la BU</i>	Nbr d'agents professionnels en ETC -----*100 Totalité des agents y compris CES et moniteurs en ETC.		- Permet de surveiller l'évolution de la stucture professionnelle du personnel, - Avoir des arguments objectifs si le nombre de professionnels diminuait	Annuelle	* Données déjà fournies pour l'ESGBU.
<i>Taux d'encadrement du public BU</i>	Nbr de lecteurs inscrits ----- Nbr total de personnel professionnel	524 lecteurs inscrits pour 1 professionnel	- Permet la comparaison avec la moyenne nationale. - Permet de suivre l'évolution et de veiller à conserver la qualité de l'encadrement.	Annuelle	* Données déjà recueillies pour l'ESGBU.

1.5 ORGANISATION DU TRAVAIL

INTITULE DE L'INDICATEUR	MODE DE CALCUL	TAUX EN 1995	OBJECTIFS	PERIODICITE	DIFFICULTE D'OBTENTION
<i>Moyenne d'heures de service public hebdomadaire en salle de catalogue pour le personnel scientifique et technique</i>	Nbr d'heures de service public ----- Nbr d'agents		- Permet de vérifier la disponibilité aux demandes du public - Peut être mis en rapport avec la courbe des entrées à la BU et fournit des éléments de réflexion pour l'organisation de l'accueil du public pendant les périodes de très forte affluence.	Annuelle	* Données à demander aux sections.
<i>Moyenne d'heures de service publique en banque centrale par le personnel de service</i>	Nbr d'heures de service public en banque centrale ----- Nbr d'agents		Idem, Permet d'avoir des éléments objectifs sur les conditions de travail des magasiniers qui semblent très difficiles en banque centrale	Annuelle	* Données à demander aux sections.

1.6 TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS.

DOMAINES	INTITULE DES INDICATEURS	DOMAINES	INTITULE DES INDICATEURS
1 EVOLUTION DU PUBLIC	<p><i>Taux global de pénétration étudiante de la BU</i></p> <p><i>Taux de pénétration étudiante de la BU par catégories de l'ESGBU</i></p> <p><i>Taux d'audience extérieure de la BU</i></p> <p><i>Taux de pénétration de la BU par rapport à la population cible</i></p> <p><i>Taux de pénétration de la BU par UFR</i></p>	3 EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC	<p><i>Délai moyen de réception de commande d'un livre français et d'un livre étranger</i></p> <p><i>Délai moyen de mise à disposition d'un document</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de satisfaction des demandes de prêt entre bibliothèques reçues</i></p> <p><i>Taux de satisfaction des demandes de prêt entre bibliothèques envoyées</i></p>
2 EVOLUTION DES COLLECTIONS	<p><i>Taux de pénétration des BUFR</i></p> <p><i>Nbr d'acquisitions de livres BU par lecteurs et par an et de périodiques (abonnements)</i></p> <p><i>Nbr d'acquisitions de livres BU par lecteur étudiant potentiel et par an et de périodiques (abonnements)</i></p> <p><i>Nbr d'acquisition de livres du réseau documentaire (BU + BUFR) par lecteur étudiant potentiel et par an et de périodiques (abonnements)</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de couverture documentaire</i></p> <p><i>Taux d'actualité des fonds en section Lettres et Droit</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de rotation des livres catalogués depuis 1990 par discipline</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de renouvellement des fonds récents catalogués depuis 1990</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux d'élimination</i></p>	4 EVOLUTION DES MOYENS	<p><i>Dépenses annuelles d'acquisitions de livres par lecteur BU et de périodiques</i></p> <p><i>Dépenses annuelles BU d'acquisitions de livres par lecteur potentiel et de périodiques</i></p> <p><i>Dépenses annuelles d'acquisitions de livres du secteur documentaire (par lecteur potentiel) et de périodiques</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de professionnels dans l'effectif de la BU</i></p> <p><i>Taux d'encadrement du public BU</i></p>
Accroissement		Budget	
Qualité du fonds		Personnel	
Pertinence du fonds			
Renouvellement du fonds			
3 EVOLUTION DU SERVICE PUBLIC	<p><i>Taux de fréquentation active de la BU</i></p> <p><i>Taux de fréquentation active des BUFR</i></p> <p><i>Courbe de fréquentation de la BU</i></p> <p><i>Moyenne des entrées journalières BU</i></p> <p>*</p> <p><i>Taux de mètres linéaires de livres en libre-accès aux sections Lettres et Droit idem pour les périodiques</i></p>	5 ORGANISATION DU TRAVAIL	<p><i>Moyenne d'heures de service public hebdomadaire en salle de catalogue pour le personnel scientifique et technique</i></p> <p><i>Moyenne d'heures de service publique en banque centrale par le personnel de service</i></p>
Prêts			
Libre accès			

3° PARTIE

3. LE CIRCUIT DU LIVRE.

Comme il a été dit précédemment, la bibliothèque universitaire Droit-Lettres occupe une place privilégiée dans le dispositif du Sisd. Ce dernier s'appuie sur elle pour impulser sa politique documentaire et le fonctionnement de la BU n'est pas indifférent quand à l'image qu'il donne du Sisd lui-même²⁹, même si ce dernier s'efforce de ne pas être confondu avec elle. Tout dysfonctionnement et à l'inverse, toute amélioration de la qualité des services rendus par la BU ne peuvent que rejallir sur le Sisd et renforcer sa crédibilité.

En accord avec la Directrice du Sisd, il apparaît intéressant d'analyser le fonctionnement du circuit du livre à la BU où des blocages importants ont été signalés à plusieurs reprises, sans que, à ce jour, des solutions aient pu être trouvées.

1.1. Histoire d'une situation bloquée

Lors de son étude de l'Université Pierre Mendès-France en Juin 1993, le Comité National d'Evaluation notait : «la gestion de la BU était organisée jusqu'à présent de façon aberrante. Les deux sections Droit et Lettres, bien que regroupées dans des locaux communs, sont gérées en parallèle, ce qui signifie : 2 secrétariats, 2 services du prêt entre bibliothèque, 2 services de recherche documentaire informatisée, 2 services de thèses, 2 services de périodiques, 2 services d'acquisitions, etc... Il est donc nécessaire de réorganiser très rapidement le fonctionnement de la BU elle-même, avec les difficultés de tous ordres que l'on peut prévoir»³⁰.

La BU est souvent critiquée par les autres bibliothèques d'UFR, pour son manque de rapidité dans la mise à disposition des documents.

²⁹ Voir : MARCHAND, Pierre, op. cit., p. 44.

³⁰ Comité national d'évaluation, *L'Université Pierre Mandes France-Grenoble II, rapport d'évaluation*. Paris, Juin 93, p.48-52.

Enfin dans l'étude préalable à la mise en place de l'informatisation, la bibliothécaire responsable du projet écrivait en 1993³¹ : «dans cet établissement, le circuit du livre entraîne de nombreux déplacements : pour les documents et pour les personnes. Si l'on considère que chaque changement de service entraîne un délai supplémentaire, la réorganisation du circuit du livre pourrait sans doute permettre une utilisation plus satisfaisante et plus valorisante des personnels, tout en prenant en compte l'agencement des lieux. Les difficultés liées à la répartition géographique du bâtiment et à l'organisation du travail, la masse des documents traités (environ 10 000 achats par an³²) entraînent de longs délais dans la mise à disposition des documents...

Dans l'organisation actuelle, chaque conservateur est responsable d'une discipline, et chaque BA assure le catalogage en lien avec un ou plusieurs conservateurs. En cas d'absence des uns ou des autres, les ouvrages peuvent rester bloqués longtemps avant d'être traités.»

Le 16 novembre 1995 la directrice du Sicd convoquait à une réunion les trois conservateurs chargés de l'administration de la base AB6 , les deux conservateurs chefs des sections Droit et Lettres, deux BA, un magasinier et un administratif par section pour prendre des décisions modifiant l'organisation du circuit du livre (commande, catalogage, indexation, création d'exemplaire). La responsable de l'étude préalable et le consultant Tosca avaient fait des propositions de réorganisation. Elles seront refusées en bloc.

En l'absence de compte-rendu écrit de cette réunion, j'ai demandé à certains participants de m'indiquer d'après leurs souvenirs les raisons du refus. Deux arguments ont été mentionnés :

certains conservateurs ne voulaient pas s'initier à l'informatique

le regroupement de plusieurs personnes faisant les mêmes tâches dans des locaux inadaptés ne se ferait pas tant qu'il n'y aurait pas les travaux d'agrandissement.

³¹ Voir : BONNET, Françoise. *Etude préalable de l'informatisation de la fonction documentaire*, t. 2 : bilan de l'existant. Grenoble, SICD Grenoble 2 et 3, 1993, p. 24.

³² Le nombre des acquisitions plus les dons et les échanges pour l'ensemble des deux sections de la BU est de 14 144 documents en 1995 !

Le conservateur, déjà cité, précise que cette réorganisation du circuit du livre supposait une modification des tâches de travail entre les conservateurs et les bibliothécaires et les BA.

Elle constate que parmi les cadres A, il y a de grosses résistances à l'informatisation. Certaines personnes restent attachées à une division entre les tâches scientifiques et les autres. Et certains personnels de catégorie inférieure refusent une autre répartition du travail qui pourrait inclure des tâches jusqu'alors réservées aux conservateurs arguant des différences de salaire. La différence d'horaires entre les catégories A et B qui font 36 H. pour un plein temps et les catégories C qui font 38 H. ne favorise pas la solidarité entre les différents agents.

1.2. L'organisation générale de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres.

C'est dans ce contexte un peu délicat que je vais tenter de reprendre l'étude du circuit du livre en m'efforçant de mettre à plat les différentes étapes de ce circuit après avoir interrogé les personnels qui en ont la charge.

1.2.1. Le découpage du circuit.

Pour établir l'enquête que j'ai menée, j'ai utilisé le découpage proposé par Jean-Michel Salaün ³³ pour l'analyse interne d'un service de documentation : description de la base arrière. Le circuit du livre étant bien la partie du travail réalisé en dehors de l'utilisateur. Les activités principales de la base arrière d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation sont généralement regroupés autour de trois phases :

L'acquisition des documents qui comprend la partie intellectuelle et scientifique de sélection et de recherche laquelle s'appuie sur des outils bibliographiques.

A la BU, ce travail est celui des conservateurs et cela dans les deux sections Droit et Lettres, sauf cas particulier.

L'autre étape des acquisitions est celle de la commande aux fournisseurs et de la réception matérielle des livres, effectuées par le personnel des deux secrétariats des sections..

Le traitement du contenu qui comprend d'une part la partie scientifique (indexations Rameau et CDU) est pratiquée en général par les conservateurs pour le ou les secteurs dont ils ont la charge. Et d'autre part le catalogage proprement dit (partie technique) qui est fait par les bibliothécaires ou les BA dans la base SIBIL. Ils travaillent en tandem avec un ou des conservateurs qui vérifient ce qu'ils font.

³³ SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1992. p.32 et p. 64 -68.

Le traitement du support : (antivol, estampillage, compostage, couverture) est effectué par les magasiniers. Il comporte également deux étapes. Celle de la pose des étiquettes des cotes et celle des antivols, de l'exemplarisation et de la couverture des livres.

1.2.2. Le bâtiment

Les locaux de la BU ont 30 ans. Ils occupent une surface de 11 500 m² environ, répartis sur 3 niveaux.

Ces locaux sont maintenant insuffisants pour la masse des étudiants qui les fréquentent. Ils ne sont pas fonctionnels et obligent le personnel à d'incessants va-et-vient, en particulier les magasiniers. Ils expliquent, pour une part, les difficultés d'organisation du circuit du livre. Ils ne sont plus aux normes de sécurité et, comme il a été dit plus haut, un très gros chantier de restructuration et d'agrandissement est à l'étude. Il pourrait débiter rapidement dès que les derniers financements auront été trouvés par l'université.

Au rez-de-chaussée, on trouve :

- l'entrée avec la banque centrale pour le prêt et les inscriptions,

- les 2 salles de lecture des 1er cycles de Droit-Economie, d'Economie - Gestion ainsi que le relais INSEE ; les documents sont soit en accès libre avec classement CDU soit en réserve derrière les banques d'accueil de chaque salle. Le personnel occupe des bureaux vitrés au milieu de ces salles.

- la salle des périodiques et de la presse d'information générale,

- la grande réserve de la section Lettres avec l'espace du compostage, une salle de repos-cuisine utilisée surtout par les magasiniers et l'atelier du compostage de la section Droit où se font également des travaux de reliure.

Au 1er étage

- la salle de Lettres où tous les documents sont en accès libre. Les anciennes réserves ont été ouvertes au public ; les documents sont classés avec la CDU ou par cotes alphanumériques correspondant aux grandes disciplines.

- La salle de droit avec un classement des ouvrages identique à celui du rez-de-chaussée, elle s'étend au 2ème étage,

- La salle des catalogues avec les fichiers papier pour les fonds de l'origine à 1990, les microfiches SIBIL pour la période 1990 à nos jours. Celles-ci ne sont que partiellement versées dans le catalogue AB6 en raison d'un problème informatique qui a obligé de différer la mise en service de l'OPAC prévu pour la rentrée universitaire 1996.

Pour les ouvrages récents, le public doit s'adresser au bureau des renseignements où les catalogues SIBIL et AB6 sont interrogés en ligne.

Les bureaux des 2 chefs de section, des 2 secrétariats, des conservateurs et des BA de Lettres.

Les locaux du Sisd.

Au 3ème étage

Les 2 salles des secteurs spécialisés Droit-Economie et Lettres, réservées aux 3ème cycles avec des périodiques, les thèses, des céderoms et vidéodisques.

Des bureaux vitrés pour le personnel installés au milieu de ces salles,

la recherche informatisée,

le fonds canadien,

le prêt entre bibliothèque,

des bureaux à l'écart du public pour certains conservateurs.

1.2.3. La composition du personnel des deux sections au 01/09/96³⁴

Droit	Lettres
personnel titulaire	
<u>Catégorie A</u>	
3 conservateurs en chef (100+80+50 %)	3 conservateurs en chef (100+80+70 %)
2 conservateur 1ère classe (100+50 %)	1 conservateur 1ère classe (90 %)
1 bibliothécaire (90 %)	2 bibliothécaires (100+100%)
Total : 4,70 ETC ³⁵	Total : 5,40 ETC
<u>Catégorie B</u>	
1 BA (100%) spécialisé	1 BA (80 %) spécialisé
2 BA (100+80 %) classe exceptionnelle	1 BA (60 %) classe exceptionnelle
1 bibliothécaire-adjoint (90 %) classe supérieure	
1 bibliothécaire-adjoint (80 %) classe normale	3 BA (100+80+50%) classe normale
1 inspecteur de magasinage (100%)	1 inspecteur de magasinage (100 %)
Total : 5,50 ETC	Total : 4,70 ETC

³⁴ Voir : annexe n° 10, l'organigramme reconstitué car il n'en existe pas actuellement pour la BU.

³⁵ ETC : équivalent temps complet.

Catégorie C

1 magasinier en chef (100 %)	2 magasiniers en chef '(100+100%)
2 magasiniers spécialisés (100+50 %)	1 magasinier spécialisé (100%)
hors classe	hors classe
/	1 magasinier spécialisé (100%)
	1ère classe
3 magasiniers spécialisés (100+100+100%)	3 magasiniers spécialisés (100+100+80)
2ème classe	2ème classe
1 magasinier stagiaire (100%)	1 magasinier stagiaire (100 %)
1 agent technique (ITARF) (100 %)	/
Total : 7,50 ETC	Total : 7,80 ETC
1 adjoint administratif principal (100%)	1 adjoint administratif (100 %)
/	2 agents administratifs.(100+80 %)
Total : 1 ETC	Total : 2,8 ETC

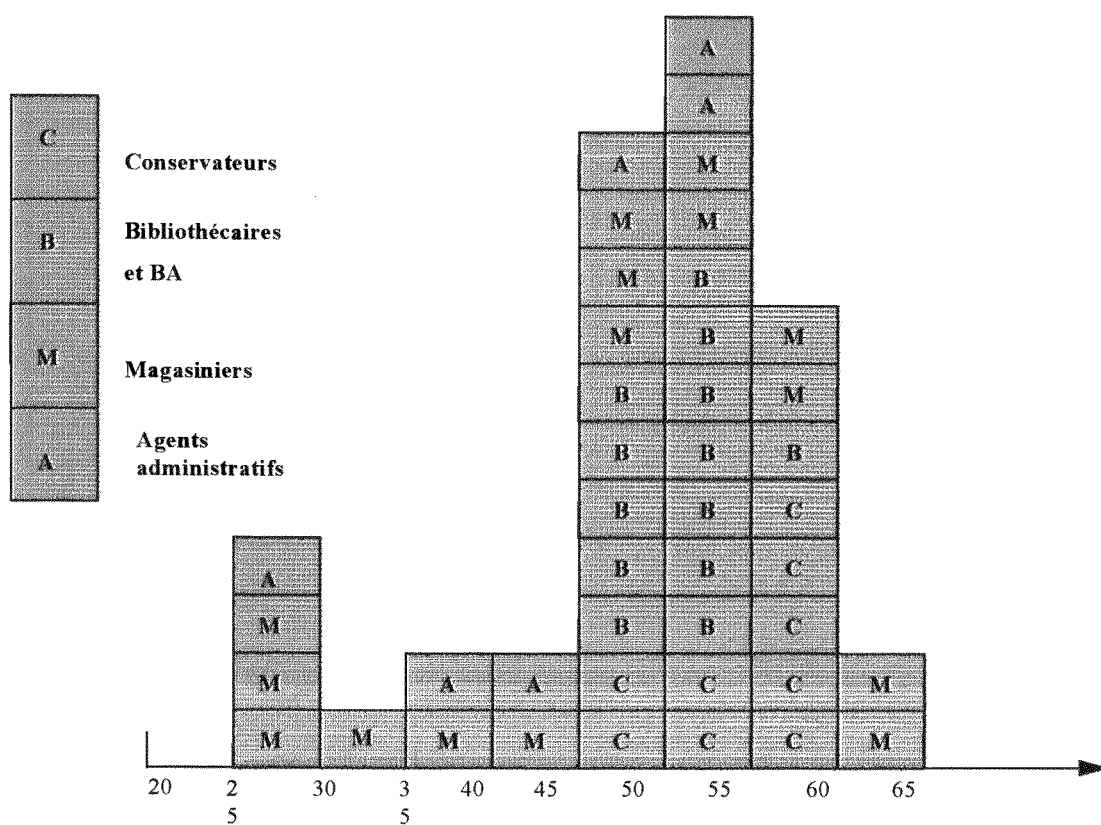
Personnel sous contrat

CES (20 heures par semaines) et CDD (Contrat à durée déterminée)

Droit	Lettres
2 CES (magasiniers) pour prêt	
2 CES (magasiniers) pour périodiques	
1 CES (agent administratif) pour PEB	2 CES (agents administratifs) pour
PEB	
1 CES) (magasinier)	
1 CDD (agent administratif) (100 %)	

1.2.4. Répartition par âges

On peut remarquer que l'âge moyen est assez élevé : 48,1 ans. Dans les cinq à venir, de nombreux départs à la retraite sont prévisibles. Il est important de prévoir ces nouveaux recrutements en fonction des savoirs nouveaux nécessaires à la modernisation de l'équipement et pour rajeunir le personnel.



PYRAMIDE DES AGES DU PERSONNEL A LA BU DROIT-LETTRES

1.2.5. Le budget et le nombre d'acquisitions de documents³⁶

En 1995, le budget d'acquisitions de livres de la section Droit était de: 960 683 F.

Dont 704 854 F. pour les livres français et 255 829 F. pour les livres étrangers.

Soit : 5 761 volumes français pour 5 510 titres achetés.

Soit 560 volumes étrangers pour 495 titres achetés.

A ces acquisitions, il faut ajouter des dons et des échanges³⁷.

Soit : 380 volumes ou titres.

Soit au total 6 701 volumes à traiter pour 6385 titres

En 1995, le budget d'acquisitions de livres de la section Lettres était de : 1 210.742 F.

Dont 846 658 F. pour les livres français et 364 084 F. pour les livres étrangers.

Soit : 5 856 volumes français pour 5 441 titres achetés.

Soit 995 volumes étrangers pour 834 titres achetés.

A ces acquisitions, il faut ajouter des dons et des échanges.

Soit 592 volumes ou titres.

Soit au total 7 443 volumes à traiter pour 6 867 titres

Si l'on compare le nombre total d'acquisitions dans chaque sections soit 6 321 volumes en Droit et 6 851 volumes en Lettres on constate une différence de 530 ouvrages. Cela représentait en 1995 pour la section Lettres 8,38 % de volumes à traiter en plus que la section Droit pour un budget supérieur de 20,65 %.

³⁶ ESGBU 1995

³⁷ Pour les dons et les échanges, nous confondons les notions de titres et de volumes. On admettra qu'il s'agit essentiellement d'ouvrages en un seul exemplaire.

On peut remarquer un coût moyen de document différent pour les deux sections pour les livres étrangers. :

En Droit 122,34 F. pour un livre français et 456,83 F. pour un livre étranger.

En Lettres 144,57 F. pour un livre français et 365,91 F. pour un livre étranger.

1.2.6. Le catalogage dans SIBIL³⁸

Depuis 1990, la bibliothèque universitaire Droit-Lettres participe au réseau de catalogage partagé SIBIL-France. En Juillet 96, la base de données comportait plus de 710 000 notices et comptait 27 établissements membres regroupant 45 sites.

Pour chaque livre à cataloguer deux cas de figure se présentent :

- soit la notice du livre existe déjà dans la base et celle-ci est récupérée dans le propre catalogue de la bibliothèque. Seule la localisation de l'ouvrage est rajoutée dans la base SIBIL.

-soit aucun établissement ne possède encore le livre et la notice doit être créée entièrement selon le format SIBIL très proche du format INTERMARC. L'indexation matière se fait selon RAMEAU.

- Il est possible également d'interroger la base SIBIL-Lausanne et de dériver les notices si elles conviennent.

L'orientation intellectuelle de la base de données est très nettement tournée vers les lettres et sciences humaines, l'orientation linguistique est francophone à 60 %³⁹.

La participation à ce réseau comporte des obligations de rigueur très importantes et qui m'ont été rappelées à plusieurs reprises par les conservateurs et les BA que j'ai rencontrés. Le travail de chaque catalogueur doit être relu et corrigé par une seconde personne afin qu'aucune erreur ne se glisse dans la base. Chaque matin, des listings nominatifs sont édités sur des imprimantes dédiées au système SIBIL, récapitulant le travail de la veille et indiquant les créations, les localisations et les modifications.

³⁸PEZERIL, Maggy. « SIBIL, du projet pilote au schéma directeur : bilan et perspectives du réseau Sibil en France - 1984-1994 » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 40, n° 4, 1995, p. 33-39.

³⁹ SIBIL-France est accessible par Minitel : 36 15 SF.

Certaines erreurs sont signalées en clair⁴⁰. Ces listings sont relus par le catalogueur qui fait les corrections nécessaires puis ils sont transmis avec ou sans le livre à la personne⁴¹ qui travaille en tandem avec lui pour une seconde vérification et de nouvelles modifications.

En 1995, à la section Droit 6 605 notices ont été cataloguées :

4 787 notices ont été localisées soit 72,5 %.

1 818 notices ont été créés soit 27,5 %.

En 1995, à la section Lettres 8 174 notices ont été cataloguées :

6 486 notices ont été localisées soit 79,3 %.

1 688 notices ont été créés soit 20,6 %.

On peut faire à ce niveau deux remarques :

1° le principe du catalogage partagé fonctionne, plus de 72 % des ouvrages sont déjà dans la base SIBIL au moment du catalogage , il ne reste plus qu'à les localiser. La procédure devrait donc logiquement être rapide. Pourtant, nous allons voir, à travers l'étude qui suit, que l'étape du traitement du contenu apparaît comme la plus longue du circuit du livre.

⁴⁰ Voir : annexe n° 11.

⁴¹ Cette personne est presque toujours un conservateur.

2° Si on compare le nombre des créations dans les deux sections depuis 1993, on s'aperçoit que l'écart tend à se réduire : ⁴²

	DROIT	LETTRES
CREATION 1993	1185	4265
LOCALISATION 1993	2053	6178
CREATION 1994	1478	1881
LOCALISATION 1994	4610	6523
CREATION 1995	1818	1688
LOCALISATION 1995	4787	6486

130 notices créées en plus en Droit et 1 694 notices localisées en plus en Lettres en 1995. Il serait intéressant de voir si cette évolution se précise pour comparer les charges de catalogage des deux équipes. Les deux premiers trimestres de 96 semblent aller dans ce sens. ⁴³

Il est curieux de constater qu'il y a eu officiellement 6 867 titres acquis par achat, par dons ou échange par la section Lettres et qu'il y a eu dans le même temps 8 174 notices cataloguées soit 1 307 de plus que le nombre d'acquisitions. La correspondante du réseau SIBIL n'a pas pu me donner d'explications. Parmi les hypothèses envisageables, il pourrait s'agir de documents en retard sur l'année précédente.

⁴² Voir : annexe n° 12. Ces tableaux sont réalisés à partir des statistiques de catalogage fournies par le réseau SIBIL-France chaque trimestre.

⁴³ Voir : annexes n° 13.1, 13.2, 13.3. Certaines données manquaient. Ce qui explique les « trous » de certains trimestres en 1990, 1991, 1992.

1.2.7. Les Fournisseurs

Il n'y a pas de marché pour les livres. Les budgets sont partagés entre les différents fournisseurs sans dépasser le seuil de 300 000F. Les conditions accordées par les fournisseurs concernant les remises, les délais, l'expédition des ouvrages dépendent de la bonne volonté de chacun. Il n'y a pas d'exigences particulières des sections vis à vis des délais de commande telles qu'elles pourraient figurer dans un cahier des charges. Il n'y a pas de mise en concurrence des fournisseurs pour l'obtention des marchés⁴⁴.

La raison invoquée pour justifier cette situation est la suivantes : la procédure de l'appel d'offre est lourde à mettre en place et pour l'instant l'Université Pierre Mendès France n'en fait pas une priorité.

On peut toutefois s'en s'étonner car le budget global d'acquisitions de livres de la BU était de 1 985 122 F. en 1995, auquel s'ajoutent ceux des différentes BUFR et centres de documentation de l'université Pierre Mendès France⁴⁵.

⁴⁴ Dans un situation comparable, les bibliothèques municipales de Grenoble dont je fais partie, passent des marchés pour des lots inférieurs à 250 000 F, ce qui est la règle que s'est fixée la Ville de Grenoble pour plus de transparence. Le marché est consenti au mieux disant. Au-delà de 250 000 F., il y a appel d'offres.

⁴⁵ Le Comité National d'Evaluation dans son rapport cité plus haut indiquait qu'en 1989, le budget des acquisitions de livres et de périodiques des BUFR et centres de documentation de Grenoble 2 s'élevait à 2 200 000 F.

1.2.8. Délai de mise à disposition du document

Le 3 décembre 1993, la bibliothécaire chargée de l'informatisation réalisait, dans le cadre de l'étude préalable, un pointage à la dernière étape du circuit du livre au moment où les magasiniers couvrent les livres. Cette observation portait sur 40 ouvrages : 20 en Lettres et 20 en Droit afin de déterminer des délais de mise à disposition des documents ⁴⁶ :

	Délai entre l'enregistrement et la réception de la commande. (en jours)		Délai entre la réception de l'ouvrage et sa mise en rayon. (en jours)		Délai total entre l'enregistrement de la commande et la mise en rayon du livre. (en jours)	
	Lettres	Droit	Lettres	Droit	Lettres	Droit
Mini	26	27	9	8	35	35
Maxi	33	28	167	132	200	160
Moyenne	29,5	27,5	53,35	25,65	86,5	60
Moyenne générale	28,5		39,5		73	

En résumé, en Décembre 1993, il fallait en moyenne 29,5 jours pour commander un livre à la section Lettres chez un fournisseur et le réceptionner, c'est à dire presque un mois. Il s'écoulait encore 53,3 jours en moyenne pour la phase catalogage et équipement du livre soit plus d'un mois et demi.

Donc au total un livre mettait 2 mois et 26 jours pour être mis en rayon soit 86,5 jours

⁴⁶ Voir BONNET, Françoise, op. cit. , p. 24.

En Droit, il fallait 27,5 jours pour commander un ouvrage et le réceptionner, ce qui est comparable au délai de la Section Lettres. et 25,6 jours pour la phase catalogage et équipement du livre soit moins d'un mois.

Au total un livre en section Droit mettait 2 mois pour être mis en rayon soit 60 jours.

En 1993 l'accroissement des collections de la BU Droit -Lettres (acquisitions plus dons et échanges) était de 10 981 volumes.

En 1995 cet accroissement avait augmenté de 28,8 % soit 14 144 volumes.

L'organisation du travail n'ayant pas changée et le personnel étant resté stable, il est facile de prévoir une aggravation du délai de mise à disposition des documents.

Pour étayer cette hypothèse, j'ai réalisé pendant mon stage, le 18 juillet 1996, un pointage identique à celui fait en 93 sur 20 documents de la section Lettres.

Je n'ai pas pu le faire pour la section Droit. En effet, depuis Juin, les acquisitions de documents se font directement dans le logiciel AB6. Et la section Droit qui a moins de retard dans le circuit du livre que la section Lettres avait d'une part très peu de livres à équiper à ce moment et d'autre part le nouveau logiciel ne permet plus de retrouver facilement la date d'édition du bon de commande Celle-ci est écrasée par la date de réception des ouvrages. Une modification du logiciel a été demandée dans ce sens, mais aucune date n'a été donnée par le fournisseur.

Quand les commandes étaient faites dans le système SIBIL, les dates de la commande, de la réception, et du catalogage étaient indiquées dans le catalogue. Les livres de la sections Lettres ayant été commandés avec SIBIL, avant Juin 1996, je pouvais retrouver toutes ces indications.

J'ai pu comptabiliser le délai écoulé entre la réception du livre par le secrétariat et son catalogage. Cette étape n'avait pas été détaillée lors du sondage fait en 93.

Section Lettres				
	Délai entre l'enregistrement et la réception de la commande (en jours)	Délai entre la réception du livre et le traitement du contenu (indexation et catalogage) (en jours)	Délai entre le traitement du contenu et le traitement du support (compostage, couverture et exemplarisation) (en jours)	Délai total entre l'enregistrement de la commande et la mise en rayon du livre (en jours)
Mini	29	8	3	78
Maxi	142	142	43	229
Moyenne	52,9	67,5	23,5	144

En Juillet 1996, pour les 20 livres de la section Lettres que j'ai observés, il fallait en moyenne 53 jours entre l'édition du bon commande et sa réception soit 23 jours de plus qu'en 93.

Il fallait encore 2 mois et 7 jours pour la phase de l'indexation et du catalogage et 23 jours pour la phase du compostage et de la couverture et de l'exemplarisation

Au total le délai moyen entre l'édition du bon de commande et la réception du livre était passé à 144 jours soit 4 mois et 24 jours, 2 mois de plus qu'en 1993.

1.3. Les entretiens avec le personnel

1.3.1. Le déroulement

Etant donné la période de mon stage, Juillet et Septembre, de nombreux agents étaient en vacances. Je n'ai pu rencontrer la totalité du personnel concerné par le circuit du livre. Mais dans les deux sections, je me suis fait expliquer au moins par une personne les différentes étapes. Au total j'ai interrogé 16 agents dont une contractuelle sur 45 agents permanents.

En Lettres	En Droit
Pour les acquisitions et l'indexation	
3 conservateurs	2 conservateurs
Pour les commandes	
1 adjoint administratif	1 adjoint administratif
1 agent administratif	
Pour le catalogage	
3 bibliothécaire adjoints.	1 bibliothécaire
	1 bibliothécaire-adjoint
Pour le compostage et la couverture	
1 inspecteur de magasinage	1 magasinier
	1 agent technique

J'ai rencontré ces personnes seules, après m'être présentée et leur avoir indiqué que j'étudiais avec l'accord de la directrice du Sisd les différentes étapes du circuit du livre dans les deux sections de la BU, dans le but de comprendre pourquoi les délais de mises à disposition des documents étaient si longs, ce qui avait été mis en évidence à plusieurs reprises sans qu'on puisse y remédier. La grille du questionnaire suivant m'a permis de demander à chacun les mêmes renseignements tout en laissant les personnes parler librement.

1.3.2. La grille d'entretien

La grille du questionnaire que j'ai utilisé a pour but d'analyser qui fait quoi et que fait chacun à chaque phase décrite précédemment (processus de réalisation)⁴⁷ afin de repérer les causes du retard que prend le document lors de son passage à chacune de ces étapes.

Elle portera sur :

Le statut et la catégorie du personnel interrogé.

L'ancienneté.

Le temps de travail.

La discipline couverte*.

Le budget et le nombre de livres traités dans l'année⁴⁸.

Les outils professionnels utilisés.

La formation au nouvel logiciel informatique AB6 et son utilisation au quotidien.

La description concrète de la tâche de travail.

Les conditions de travail : locaux, matériel, ...

L'organisation du travail : réunions de service.

⁴⁷ SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS éditions, 1992, p.36.

⁴⁸ Certaines questions ne concernent que certains personnels.

1.3.3. La phase d'acquisitions des documents aux sections Lettres et Droit

1.3.3.1. La commande intellectuelle

Le personnel

Comme il l'a été dit plus haut cette responsabilité est celle des conservateurs à une exception près.

En Droit, elle est théoriquement répartie sur 4 des 5 conservateurs dont le chef de section. Les temps de travail sont : deux 100%, deux 50 % (personnes en cessation progressive d'activité ou CPA). Le cinquième conservateur, à 80 %, remplace depuis quelques mois celui qui avait en charge le suivi de l'informatisation. Pour cette raison, elle ne fait pas d'acquisitions. Une bibliothécaire-adjoint, travaillant à 100 % fait aussi des acquisitions, ce qui est tout à fait exceptionnel dans l'organisation de la BU. Elle décharge l'un des 2 conservateurs en CPA. C'est donc un souci d'efficacité qui a fait adopter cette exception à la règle.

Au total, 4 ETC font les acquisitions.

En Lettres, les acquisitions ne reposent que sur les conservateurs. Ils sont au nombre de 4, dont le chef de section : un 100 %, un 90 %, un 80 % et un 70 %, soit au total 3,40 ETC.

Les fonctions

La majorité des conservateurs a de nombreuses responsabilités qui viennent souvent interférer avec leur travail d'acquisitions⁴⁹. C'est le cas des deux chefs de section qui

⁴⁹ L'un des conservateurs rencontré m'explique qu'elle est responsable du secteur spécialisé Lettres mais n'a plus le temps de s'en occuper.

Elle est administrateur de la base AB6 pour les acquisitions, et responsable AB6 pour la section Lettres. Elle s'occupe aussi de la coordination SIBIL. Elle fait pendant l'année de la recherche informatisée en ligne, de la formation bibliographique pour les étudiants en maîtrise, et de la formation à l'utilisation des cédéroms. Elle assure deux heures et demi par semaine de permanences à la salle des catalogues.

doivent jongler avec leur emploi du temps et leurs responsabilités de chef de service. C'est le cas de ceux qui sont impliqués dans le réseau SIBIL ou dans la mise en place du nouveau logiciel AB6.

Presque tous font également 2 H 30 par semaine de renseignements bibliographiques environ en salle des catalogues et plusieurs assurent pendant l'année des initiations pour les nouveaux étudiants. D'une façon générale, les grands projets du Sisd nécessitent de nombreuses réunions des cadres A et ont entraîné un accroissement de leur travail à un moment où les budgets d'acquisitions ont beaucoup augmenté également⁵⁰.

Remarques

On note une forte proportion de temps partiel dans cette catégorie de personnel appartenant aux cadres A, dont l'horaire hebdomadaire est de 36 heures. Cette situation, aggravée par les diverses responsabilités qui sont les leurs, complique l'organisation de leur travail d'acquisitions. Celui-ci devrait se dérouler, pour être efficace, de façon très régulière, car ils sont les premiers fournisseurs du circuit. Tout retard de leur part se répercute sur l'ensemble de la chaîne du livre.

L'âge moyen des conservateurs à la BU est de 53,5 ans. D'ici 5 ans, cinq atteindront 60 ans, dont trois d'ici 1998. L'ancienneté dans le service des conservateurs interrogés est de 15 ans.

Le budget et les secteurs d'acquisitions⁵¹

Sa répartition n'obéit pas aux mêmes règles en Droit et en Lettres.

En Lettres, le budget est réparti en fonction du nombre d'étudiants et d'enseignants par discipline avec une péréquation⁵² pour que les petites disciplines ne soient pas lésées⁵³.

A 80 %, elle estime à 1/4 de temps soit 7 H environ, le temps qui lui reste pour faire ses acquisitions et leur traitement intellectuel.

⁵⁰ Voir : annexe n° 14.

⁵¹ Je n'ai pu obtenir le nombre d'ouvrages commandés ni les budgets réels dépensés par les conservateurs.

⁵² ¼ du budget total est divisé également entre toutes les disciplines quelque soit leur importance en nombre d'étudiants, puis chacune reçoit un pourcentage du budget restant en fonction du pourcentage d'étudiants enseignants qui est le sien.

Cette répartition est faite en fonction des effectifs d'étudiants et d'enseignants par discipline fournis par les administrations des deux universités Grenoble 2 et Grenoble 3⁵⁴.

Les quatre conservateurs de Lettres se répartissent les disciplines suivantes :

* L'Histoire de l'art, la Philosophie, la Psychologie, l'Education, la Sociologie et la Communication.

- soit 38,8 % du budget d'acquisitions total et 39,2 % du public potentiel d'étudiants et d'enseignants de la section Lettres⁵⁵.

* L'Histoire qui représente en réalité 4 disciplines : Histoire Ancienne, Histoire du Moyen Age, Histoire Moderne et Histoire Contemporaine

Langues et littératures pour l'Italien, l'Espagnol, l'Anglais, et le Portugais.

- soit 32,2 % du budget d'acquisitions total et 32,5 % du public potentiel d'étudiants et d'enseignants de la section Lettres.

* La Littérature générale et la Littérature française, la Littérature classique, les Sciences du langage, le Cinéma, les Langues rares (Russe, Arabe, Chinois, Japonais...)

- soit 26 % du budget global d'acquisitions de livres de la section Lettres et 26,4 % de la population potentielle d'étudiants et d'enseignants de la section Lettres.

* Les acquisitions des ouvrages demandés en urgence ou OD , toutes disciplines confondues dont les dépenses sont réparties sur les budgets des différents secteurs⁵⁶.

L'Allemand, la Géographie, les Généralités, la Bibliothéconomie, et les ouvrages pour le Fonds canadien.

⁵³ Toutefois le chef de section peut décider de donner plus de moyens pendant une année à un secteur (par exemple pour l'année du cinéma), pour lui permettre d'actualiser son fonds

⁵⁴ La section Lettres comprend des disciplines enseignées dans les deux universités :

-pour l'université Stendhal : Lettres modernes, Lettres classiques, Sciences du langage, Communication, Allemand, Anglais, Italien, Portugais et autres langues, Russe.

-Pour l'université Pierre Mendès France : Histoire, Histoire de l'art, Philosophie, Psychologie, Education, Sociologie.

⁵⁵ Cette répartition du budget prévisionnel 95 m'a été communiqué par le service.

⁵⁶ Les commandes des ouvrages en OD représentent un travail très important et très prenant en temps de recherche, ce qui explique que ce conservateur ait un tout petit secteur d'acquisitions en comparaison des trois autres.

- soit 2,8 % du budget total d'acquisitions de livres de la section Lettres et 1,6 % de la population potentielle d'étudiants et d'enseignants de la section Lettres.

En Droit, le budget d'acquisitions de la section est divisé en deux parts entre le Droit et les Sciences économiques. Il y a, ensuite, une redistribution par discipline et par cycle, usuels ou manuels du premier cycle et secteurs spécialisés.

Le conservateur en chef que j'ai rencontrée m'a exprimé son souhait d'avoir des indicateurs objectifs lui permettant de ventiler son budget de façon plus fine.⁵⁷

Les quatre conservateurs plus la bibliothécaire-adjoint de Droit se partagent les secteurs suivants :

- * Sciences économiques et financières pour tous les cycles, Gestion, Sociologie politique pour les secteurs spécialisés

- * Droit privé pour tous les secteurs

- * Acquisitions de tous les ouvrages demandés en urgence (OD) tous secteurs confondus.

Sciences sociales tous niveaux confondus

- * En théorie ce conservateur a la responsabilité des acquisitions de Droit pour tous les niveaux mais en réalité il est secondé par une bibliothécaire-adjoint du fait de sa situation en CPA. Il fait effectivement les acquisitions en Droit public, en Histoire du Droit, et en Sciences politiques pour les secteurs spécialisés.

- * la bibliothécaire adjoint :

Droit public, Histoire du Droit, Sciences politiques pour le premier cycle : usuels ou manuels.

⁵⁷ Actuellement, elle le fait au «feeling» d'après son expérience et cela correspond bien à la réalité mais il y aurait sans doute une possibilité d'être plus précis, peut-être en prenant en compte le nombre d'heures d'enseignement par disciplines.

Les outils et les conditions de travail

C'est avec la revue hebdomadaire Livre-Hebdo que les conservateurs font leur choix de livres tout au long de l'année. Il y a un abonnement par section et chaque exemplaire doit tourner entre tous.

En Lettres, les trois conservateurs qui sont dans le même bureau le consultent semble-t-il rapidement et le transmettent aussitôt au secrétariat pour les commandes. Ensuite la revue revient chez le chef de section qui a besoin de le garder plus longtemps.

En Droit, la revue fait le tour de tous les conservateurs plus la bibliothécaire-adjoint. Chacun note qu'il l'a consultée et les secrétaires le mettent dans le casier du suivant en fonction des emplois du temps. Il semble que ce système soit relativement lent⁵⁸.

En Lettres, les commandes se font aussi avec les listes des concours d'Agrégation et du Capes et de la licence qui sont systématiquement dépouillées et après vérifications dans les différents catalogues, les documents manquant sont achetés.⁵⁹ Les enseignants sont invités par les deux sections à proposer des bibliographies qui sont traitées de la même façon.

A terme, chaque conservateur devrait disposer d'un micro sur lequel il pourra interroger les catalogues SIBIL-France et SIBIL-Lausanne, AB6, BN-Opale, et internet et disposer d'une messagerie électronique. En fait, au moment de mon stage, certains conservateurs ne disposaient que de deux micros pour trois et le regrettaient. D'autres visiblement ne souhaitaient pas se former et s'en servir.

Pour indiquer l'indexation Rameau, ils disposent de lecteurs de microfiches et de tables pour la CDU

Ils ont pratiquement tous des bureaux individuels ou collectifs situés au premier ou au 3ème étage, toujours isolés du public.

⁵⁸ Lors d'un entretien, un agent m'a signalé qu'il recevait parfois plusieurs numéros à la fois, signe que la revue reste bloquée chez certains.

⁵⁹ Cette pratique qui fonctionne depuis de nombreuses années a pour conséquence une très grande richesse des fonds de la section Lettres et assure dans leurs disciplines une très bonne couverture.

Les ouvrages demandés ou O.D.

A côté des acquisitions courantes, il existe dans les deux sections un circuit parallèle pour les demandes urgentes des lecteurs.

J'ai rencontré le conservateur chargé des O.D. à la section Lettres qui m'a expliqué en quoi consistait ce travail extrêmement prenant.

Tous les jours, des lecteurs font des demandes d'achats qui sont notées par eux-mêmes sur des fiches rangées dans un classeur spécial⁶⁰, dans la salle des catalogues. Ces demandes sont collectées une fois par semaine et traitées en urgence.

Toutes les coordonnées du livre doivent être vérifiées systématiquement par le conservateur avant toute chose.

1° pour s'assurer que le document n'est pas déjà dans les collections. ⁶¹Cette recherche a théoriquement déjà été faite par le lecteur mais comme il est très difficile d'être certain qu'elle a été rigoureuse, elle est donc refaite.⁶²

2°) Pour s'assurer de la disponibilité du document chez l'éditeur et pour vérifier certaines références.

La recherche est faite maintenant très rapidement grâce à internet avec les catalogues des librairies virtuelles Amazon⁶³, Alapage⁶⁴) depuis son micro.

Toutes ces vérifications sont très longues et occupent la majorité de son temps⁶⁵.

3°) Elle porte des fiches manuscrites ou des impressions de références au secrétariat de Lettres pour la commande, qui sera traitée en priorité.

⁶⁰ Un classeur identique existe pour le droit.

⁶¹ Cela implique une triple recherche dans les fichiers papiers pour les ouvrages édités avant 1990, dans les microfiches du catalogue SIBIL pour les livres édités entre 1990 et 1996 et dans le catalogue des commandes AB6 pour les ouvrages très récents.

⁶² Quand ce conservateur tient la permanence des renseignements dans la salle des catalogues, pour gagner du temps, elle vérifie à ce moment là l'exactitude de la demande et le note sur la fiche.

⁶³ Amazon pour les livres en anglais :

[http :// www.amazon.com](http://www.amazon.com)

⁶⁴ Alapage pour les livres en français :

[http : //www.alapage.tm.fr](http://www.alapage.tm.fr)

⁶⁵ Ce conservateur a reçu l'aide d'une vacataire pendant deux mois pour l'aider mais à ce jour elle est de nouveau seule.

Elle ne connaît pas le budget dépensé pour les O.D., les dépenses étant imputées aux différents secteurs. Mais elle a fait des statistiques sur le nombres d'ouvrages commandés⁶⁶.

- en 1993, elle en a traités 755, en 1994 856, en 1995 956 soit 100 de plus par an depuis les deux dernières années. Cela représentait 1/7ème des acquisitions totales du secteur Lettres en 93, 1/8ème en 94 et 1/7ème en 95⁶⁷. Tous les ouvrages demandés en O.D. sont achetés, à partir du moment où ils ne font pas partie des collections.

Remarques

On peut s'interroger sur ce système coûteux en temps et en personnel qui ne concerne que 1/7ème des acquisitions et qui occupe un conservateur à 80 % pratiquement à temps plein.

C'est la réponse inflationniste à ces délais beaucoup trop long de mises à disposition des livres. On peut se demander si une amélioration globale ne ferait pas diminuer cette demande.

En Droit, si elle est en augmentation, elle ne représente que 1/3 de la demande des Lettres

1.3.3.2. La commande matérielle

Les premiers clients des conservateurs qui achètent les livres sont les deux secrétariats des sections.

Le personnel

En Droit, il y a deux secrétaires à plein temps : un adjoint administratif et un agent administratif sous contrat déterminé, renouvelé depuis plusieurs années. Ce sont des personnels de catégorie C qui effectuent un service hebdomadaire de 38 H par semaines.

En Lettres, il y a trois secrétaires dont deux sont à plein-temps et une à 80 % : un adjoint administratif et deux agents administratifs. Mais le travail des commandes repose sur les deux plein-temps, la troisième ne faisant que du dépannage.

⁶⁶ Voir : annexe n° 15.

⁶⁷ Voir : annexe n° 16.

L'âge moyen est de 42,6 ans. Le premier départ à la retraite est prévu en 1999. L'ancienneté dans le service, des secrétaires que j'ai rencontrées, est de 6 ans en moyenne

Les fonctions

Elles font toutes un travail polyvalent comprenant du secrétariat « frappe de courrier, gestion des congés et suivi du budget » et le travail de commande des livres que l'on peut considérer comme une activité spécifique avec des contraintes particulières. En général, elles l'organisent en deux phases : la commande aux fournisseurs et la réception des ouvrages. C'est en principe deux agents différents qui s'en occupent mais très souvent elles sont amenées à se remplacer en cas d'absence ou à s'entraider.

Elles sont très conscientes de l'importance d'aller vite pour ne pas ralentir la chaîne de travail et pour fournir leurs clients qui sont les bibliothécaires adjoints qui attendent les livres pour les cataloguer. Elles s'efforcent de ne pas prendre de retard et de traiter immédiatement les colis qui arrivent de chez les différents fournisseurs. Cette exigence est parfois en contradiction avec les autres tâches qu'elles doivent effectuer comme les travaux de frappe que leur donnent certains conservateurs.

Description de la tâche

Elles reçoivent la notification des commandes de plusieurs façons :

Soit l'exemplaire de Livre-Hebdo leur revient au bout d'un *certain temps* annoté par chaque conservateur soit ce sont des listes bibliographiques données par les enseignants ou des fiches manuscrites pour les ouvrages en urgence soit encore des photocopies de notices trouvées dans les différents catalogues interrogés⁶⁸.

⁶⁸ Les secrétaires de Droit photocopient les pages de Livre-Hebdo pour avoir un document plus facile à manipuler.

Description de la tâche

La commande.

- 1°) Pour chaque ouvrage commandé, elles recherchent simultanément dans le catalogue et dans les commandes AB6 si le livre a déjà une notice soit définitive soit provisoire pour s'y raccrocher. Si c'est une première acquisition, elles créent une notice provisoire.
- 2°) Un précatalogage est fait en indiquant l'ISBN, le titre, l'auteur, l'année d'édition, l'éditeur et la collection s'il y en a une.
- 3°) La lettre de commande est éditée. Mais le montant global de la commande, son numéro, le pourcentage et le montant de la remise doivent être rajoutés à la main car le logiciel ne le fait pas automatiquement.
- 4°) La lettre de commande part à la signature du chef de section.
- 5°) La photocopie de la lettre de commande signée est envoyée au fournisseur par le service du courrier tous les jours en fin de matinée.
- 6°) Le montant de la commande est engagée par la secrétaire chargée du suivi du budget sous Works.3 sur un autre micro . Le module de commande AB6, là aussi, ne permet pas la gestion directe du budget.

La réception

1°) Les colis de livres sont traités immédiatement à leur arrivée. Ils sont vérifiés avec la lettre de commande et la facture du libraire

2°) L'étiquette code barre est collée sur la couverture⁶⁹. Ce numéro est entré dans AB6, avec le nombre d'exemplaires achetés, le prix réel et la remise.

3°) Avec un tampon, un cadre est imprimé sur la page de titre dans lequel est reporté au crayon le numéro de notice AB6 définitive donné par la machine.

4°) La secrétaire porte les ouvrages réceptionnés chez les BA qui vont les cataloguer.⁷⁰

5°) La comptabilité est mise à jour sur le second micro où est installé le logiciel Works.3.

6°) Les factures sont données au secrétariat du Sisd qui les transmet à l'agent comptable de l'Université.

La formation au nouveau logiciel AB6

Les acquisitions se font depuis le mois de Juin 1996 sur le nouveau logiciel AB6 Le service débute donc et la commande est qualifiée de très complexe par rapport à l'ancien système SIBIL.

Les deux secrétariats sont certainement les secteurs qui ont été les plus bouleversés dans leurs habitudes de travail par l'installation du nouveau logiciel et de son module d'acquisitions. Du jour au lendemain, elles ont dû changer leur façon de faire sans autre choix possible, ce qui n'a pas été le cas de certains conservateurs par exemple qui, à la date de mon stage, ne s'étaient toujours pas initiés à AB6. Elle regrettent l'ancien système SIBIL qu'elles trouvaient plus simple.

Elles ont reçu une formation de deux jours avec en plus des explications du conservateur responsable de la mise en place du module acquisitions. Cette formation était intéressante mais trop courte et trop théorique. Elle aurait dû être suivie après quelque temps de pratique par une nouvelle rencontre avec le formateur pour poser les problèmes qui sont nombreux.

⁶⁹Cette tâche était faite jusqu'à présent par les magasiniers en fin de circuit, mais elle vient de leur être transférée. Cela évitera la création de doublons.

⁷⁰ En Droit, les livres partent au rez-de-chaussée, au premier et au 3ème étage.

En Droit, l'agent rencontré est plus critique. AB6 n'est vraiment pas performant pour la gestion du budget. Le logiciel édite une lettre de commande et non un bon de commande, sur laquelle il faut rajouter à la main le prix et le numéro de la commande. Des modifications du logiciel s'imposent, mais il semble que cela prendra du temps. Autre problème en cas d'erreur, les corrections sont très longues; on peut facilement avoir vingt écrans à remonter ! Du fait de cette complexité, l'agent a le sentiment de n'être pas sûre d'elle, de douter de ce qu'elle fait. Les erreurs se font très vite si on manque de concentration ou si on est dérangé.

Elles ont des problèmes d'autonomie. Car elle sont confrontés de plus en plus à des difficultés qu'elles ne peuvent résoudre seules, par exemple elles ne sont pas formées au catalogage mais sont amenées à se poser des questions sur le catalogage. Comme elles ne savent pas ce qu'il faut faire en cas d'erreurs, elles doivent souvent faire appel aux conservateurs et aux BA.⁷¹

Les outils et les conditions de travail

Les secrétariats occupent deux grands bureaux à quelques mètres l'un de l'autre, situés au premier étage du bâtiment et proches des deux chefs de section.

Les équipes disposent de deux micro dont l'un est dédié au secrétariat proprement dit (gestion des congés, budget avec le logiciel Works.3, courrier) et l'autre dédié à AB6.

Ce dernier est partagé par les deux agents qui font partir les commandes et qui les réceptionnent. Cette situation n'est pas confortable⁷². Un troisième micro serait le bien venu.

Heureusement, dans les deux secrétariats les agents travaillent en équipe, s'entraident, et le partage du travail leur paraît satisfaisant.

⁷¹ Les problèmes identifiés comme cause de perte de temps sont les suivants :

erreurs fréquentes sur les dates d'éditions indiquées au moment de la commande sur les indications de Livres Hebdo ou sur les demandes des conservateurs qui manqueraient parfois de rigueur. Dans ce cas, la réception doit être différée à cause du numéro de notice AB6 qui ne correspond pas à l'édition fournie par le libraire. Il faut faire appel aux BA ou aux conservateurs pour vérifier si la nouvelle édition n'existe pas déjà dans les collections. Si la première notice doit être annulée, seul le conservateur responsable peut le faire. C'est une procédure lourde.

⁷² Au secrétariat Lettres, l'une réceptionne les ouvrages le matin de 8 à 9 heures et le mercredi pendant l'absence de l'autre agent.

Toutes soulignent que leurs bureaux sont des lieux de passage pour le reste de la section et en particulier pour le courrier qu'on vient y chercher . C'est à la fois convivial mais aussi une occasion de dérangements surtout quand elles font des tâches sur AB6 qui demandent de la concentration.⁷³

Budget et nombre d'ouvrages traités⁷⁴

	<i>Droit</i>	<i>Lettres</i>
Nbr d'agents	2 ETC	2,80 ETC
Budget d'acquisitions	960 683 F.	1 210 742 F.
Livres français	5 761	5 856
Livres étrangers	560	995
Dons et échanges		592
Total	6 321	7 443
Nbr de documents traités par agents en 1995	3 160	2 658

⁷³ En outre, le secrétariat de Droit donne pratiquement sur le hall du premier étage, lieu de passage des étudiants qui viennent assez souvent chercher des renseignements en croyant être au bureau de l'administration du Sisd qui est mal signalé.

⁷⁴ L'organisation du travail dans les deux secrétariats n'est pas la même. En Droit, mis à part les dons et les échanges, les deux secrétaires assurent en plus des commandes toutes les tâches de frappe de courrier, de standard téléphonique et de suivi des congés qui en Lettres sont assurés par le 3ème agent à 80 % qui ne fournit qu'un renfort pour les commandes urgentes.

1.3.4. La phase du traitement du contenu du document

1.3.4.1. Indexation et catalogage.

Dans l'organisation actuelle, les deux tâches sont imbriquées.

Le personnel

Le traitement technique du contenu est fait par les bibliothécaires et les BA.

Les premières appartiennent à la catégorie A et les secondes à la catégorie B. Elles font toutes un horaire hebdomadaire de 36 H, et travaillent avec un ou plusieurs conservateurs dont elles cataloguent les acquisitions. L'âge moyen est de 51 ans et, pour les agents rencontrés, la moyenne de l'ancienneté dans le service est de 17,5 ans.

Les conservateurs ont la responsabilité du traitement intellectuel du contenu avec le choix des indexations Rameau et CDU.

Les fonctions

Le catalogage occupe la plus grande partie du temps de travail des BA de la section Lettres que j'ai rencontrées. C'est la catégorie de personnel qui a le moins de diversité d'activités et de polyvalence.

Elles assurent simplement 2H 30 environ par semaine de permanence en salle de catalogue

La description de la tâche.

L'une des BA de la section Lettres interrogée qualifiait cette phase du travail de *chaotique*. En effet, à cette étape du circuit, les documents qui ont été réceptionnés par les secrétariats, vont retourner chez les conservateurs pour être indexés, puis revenir chez les bibliothécaires ou les BA pour être catalogués.

C'est la section Lettres qui cumule le maximum d'allées et venues des livres :

les secrétaires apportent les commandes chez les BA. Dans un premier temps, celles-ci recherchent dans le catalogue SIBIL si la notice existe déjà. Si c'est le cas, elles l'impriment, la glissent dans le livre et les font passer au conservateur.

Celui-ci vérifie si l'indexation analytique lui convient ou en propose une autre. Il indique la CDU pour les usuels et les secteurs spécialisés. Il fait la même chose pour les documents non trouvés dans SIBIL.

Les documents reviennent alors chez les BA pour être catalogués.

Remarques

Comme on sait que les conservateurs sont très pris, il est facile de comprendre qu'un deuxième passage chez eux va augmenter le retard que prennent les livres.

Il est dommage que les documents dont les notices sont déjà dans la base SIBIL (localisations) soit au moins 71 % des notices traitées ne soient pas indexés par les agents qui cataloguent. Le chef de section de Lettres m'a confirmé qu'il acceptait à 90 % l'indexation matière donnée par les autres BU participant au réseau SIBIL. Toutes les BA ne sont peut-être pas capables d'indexer, mais des formations existent. Dès maintenant, plusieurs agents pourraient très bien le faire⁷⁵.

Il faudrait faire jouer davantage les bénéfices du catalogage en réseau. Les conservateurs pourraient se réserver l'indexation des créations de notices ou encore plus simplement celle des livres difficiles et posant problèmes aux BA.

Une réflexion collective devrait être menée pour simplifier la procédure chaque fois que cela est possible.

En Droit, la situation est plus diversifiée. Le chef de section reçoit directement du secrétariat les livres de ses secteurs d'acquisitions.

Il interroge lui-même le catalogue SIBIL pour vérifier si le livre a déjà une notice dans la base et le noter pour les personnes qui cataloguent, accepter, modifier ou décider l'indexation analytique. Il donne également la cote CDU.

Ensuite les livres partent chez les agents qui font le catalogage.

Ce conservateur monte dans leur bureau de, situé au 3ème étage, pour indiquer les corrections à faire après édition du listing SIBIL, mais avec les livres en main⁷⁶.

⁷⁵, Une bibliothécaire assez désabusée m'a expliquée qu'elle était tout à fait capable de mettre les mots matières puisqu'elle avait suivi la formation !

⁷⁶ Ce conservateur est le seul, me semble-t-il, à préférer se déplacer plutôt qu'à faire descendre les documents. Par contre, contrairement à beaucoup d'autres, il vérifie les listings SIBIL avec les livres en

La BA, citée plus haut, effectue, après la commande des manuels de Droit du 1er cycle, toutes les opérations d'indexation et de catalogage et tout va beaucoup plus vite⁷⁷. Dans les entretiens que j'ai eu avec elle, ce souci de mettre rapidement les livres à la disposition des lecteurs était très présent.

Si les conservateurs interrogeaient eux-mêmes le catalogue SIBIL, ils éviteraient aux BA cette étape. Cela suppose qu'ils en aient le temps et surtout que tous sachent se servir de SIBIL ce qui n'est pas le cas. Il apparaît évident que découper le traitement du contenu à ce point est un facteur aggravant la lenteur des opérations.

main, qu'il s'agisse de localisations de notices ou de créations. Au bout du compte, les livres attendent sa venue au lieu de partir au compostage.

⁷⁷ Elle traite d'abord les livres qui ne sont qu'à localiser, utilisant le principe du réseau pour travailler plus vite. Elle fait attendre un peu les créations, qui sont peu nombreuses, ce qui lui permet d'en éviter quelques unes qui entre temps auront été créées par d'autres bibliothèques faisant partie du réseau SIBIL.

Pendant l'été, pour s'avancer en prévisions de la rentrée universitaire, comme elle connaît bien les collections et les éditeurs de son secteur, elle regarde dans SIBIL les dernières acquisitions faites par les autres BU qui ont des offices et se sert de ces listes pour commander ses propres manuels plus vite, avant même que les annonces ne paraissent dans Livre-Hebdo

Le catalogage

Il se fait en format INTERMARC directement dans la base SIBIL.

1°) Les livres reviennent de chez le conservateur. Ils sont catalogués en tenant compte des indications qu'il a données.

La notice est créé si le livre n'est pas encore dans la base. Dans le cas contraire, il est simplement localisé en le raccrochant à une notice déjà existante⁷⁸

2°) Les livres sont descendus au compostage au rez-de-chaussée.

3°) Le lendemain matin, un listing est édité. Il comporte toutes les localisations, les modifications et les créations de la veille.

4°) L'agent le vérifie et corrige une première fois les erreurs repérées, ou indiquées par le système lui-même. En règle générale, une seconde personne qui est souvent le conservateur avec qui il travaille, vérifie une seconde fois le listing avec ou sans le livre en main⁷⁹ et lui retourne les corrections à faire⁸⁰.

La formation AB6

Les bibliothécaires et les BA ont suivi une formation de deux jours que certaines ont trouvée beaucoup trop théorique. Elle aurait du être complétée après quelque temps de pratique.

Le grand changement apporté par le nouveau logiciel a été l'abandon des terminaux SIBIL sur lesquels elles cataloguaient. Ils ont été remplacés par des micros à partir desquels elles accèdent au réseau SIBIL. C'est le clavier de saisie qui a été modifié, bouleversant des réflexes de frappe appris depuis 1990. Le passage s'est fait sans transition avec le changement de matériel. Suivant les agents, l'évolution a été plus ou moins facile⁸¹.

⁷⁸ Une BA interrogée a fait des tests et estime à 15 minutes le temps passé pour une création ou une correction difficile dans SIBIL. Les localisations vont plus vite.

⁷⁹ Dans ce cas le livre attend encore un peu avant de partir au compostage,

⁸⁰ Plusieurs agents m'ont fait remarqué qu'il serait plus rapide que les correcteurs corrigent directement dans SIBIL plutôt que leur retourner les listings. Certaines indications de correction ne sont pas toujours claires et nécessitent des explications supplémentaires.

⁸¹ Une des BA, que j'ai rencontrée n'a pas encore de micro; elle appréhende beaucoup son arrivée qui va modifier ses habitudes de frappe. Elle craint de se tromper. Elle ne veut rien savoir du futur

Les outils et les conditions de travail

Ce passage au micro est tout récent. Presque tous les agents ont reçu le matériel et ont accès directement au réseau SIBIL, à AB6, et à internet du même poste de travail.

A la section Lettres, les 3 BA sont regroupées dans un grand bureau, isolé du public, situé au premier étage et proche du secrétariat et des conservateurs dont elles cataloguent les livres.

A la section Droit, les bureaux des bibliothécaires et des BA sont collectifs ou individuels, dispersés entre les 3 niveaux du bâtiment et presque toujours au milieu des différentes salles du public. Elles effectuent leur travail interne et répondent souvent en même temps aux questions des lecteurs⁸², ce qui ne favorise pas la concentration.

Il semble qu'il y ait peu de réunions de service, sauf pour régler des problèmes urgents comme des remplacements dus à des absences maladies.

fonctionnement, préférant changer d'un seul coup sa pratique le jour où le matériel sera là et avoir la formation à ce moment.

⁸² L'une des BA rencontrée, a son bureau situé au rez-de-chaussée dans l'immense salle de Droit qui reçoit les étudiants de premier cycle. Il est vitré sur trois côtés et dès que la bibliothèque est ouverte au public (9H. - 19H. pendant l'année universitaire), les étudiants s'adressent à elle soit pour des renseignements ou pour le relais INSEE dont elle est responsable. Elle est très souvent dérangée et fait son travail d'acquisitions et de catalogage de préférence le matin avant l'arrivée massive des étudiants. De plus, elle se plaint du bruit qui règne en permanence.

1.3.5. La phase du traitement du support du document.

Le personnel.

Cette ultime étape est réservée aux 2 inspecteurs de magasinage, aux magasiniers et à un agent technique. Les premiers appartiennent à la catégorie B et font 35 H hebdomadaires et les seconds à la catégorie C, effectuant un horaire de 38 H hebdomadaires⁸³.

Cette phase est subdivisée en deux :

le compostage d'une part,

la couverture et l'exemplarisation dans AB6 d'autre part.

Elle est faite dans des lieux et par des agents différents.

L'âge moyen de cette catégorie est de 42, 6 ans et l'ancienneté moyenne des agents rencontrés est de 15,6 ans.

Les fonctions

Ce personnel est, à une exception près, polyvalent. Il range les ouvrages et les locaux, assure le service public par roulement en banque centrale et dans les différentes salles du public où il accueille et renseigne les lecteurs. Il va chercher les ouvrages demandés en magasins.

Formation AB6

Il a reçu une formation sur le nouveau logiciel pour utiliser le catalogue pour les renseignements et le module catalogage pour exemplariser les documents. Les personnes interrogées m'ont exprimé leur satisfaction de ce changement. Elles trouvent les recherches dans AB6 beaucoup plus simples pour renseigner les lecteurs.

⁸³ Cette situation, héritée du passé, est particulièrement injuste en 1996. Elle ne favorise pas l'esprit d'équipe. Elle touche également le personnel administratif.

Les magasiniers assurent l'essentiel du service public. Sans eux, la bibliothèque ne pourrait pas ouvrir. Ils subissent en banque centrale le flot et la pression des étudiants.

1.3.5.1. Le compostage

Ce sont les deux inspecteurs de magasinage des deux sections qui en ont la charge. A la section Droit, l'agent ne fait pas de service public et y consacre son plein temps. En Lettres, la personne partage son plein-temps entre cette tâche (2 h. par jour environ)⁸⁴, le rangement des livres et le service public. Elle est aidé par un autre magasinier.

Toutes deux ont en plus la charge d'établir les plannings de service public des magasiniers

Description de la tâche

Elle se déroule dans un ordre inversé dans les deux sections, dans des locaux situés au rez-de-chaussée du bâtiment et séparés de quelques mètres par un couloir.

En Droit, après avoir été catalogués, les livres sont d'abord équipés d'antivols, exemplarisés dans AB6 puis descendus au rez-de-chaussée par les magasiniers.

En Lettres, les BA descendent les livres après les avoir catalogués. Ils sont placés sur des étagères suivant leurs destinations : livres urgents, usuels, libre-accès, et par discipline.

1°) L'agent les estampille, met l'antivol (bandelette magnétique 3 M collée dans le livre).

En Droit, cette pose est faite à l'autre étape.

2°) Il imprime avec une titreuse (Canon S 300) l'étiquette adhésive qui indiquera la cote de l'ouvrage. Cette machine d'un modèle déjà ancien n'imprime que des étiquettes blanches.

3°) Il la colle sur le livre

Deux cas de figure peuvent se présenter :

-soit les livres sont en libre accès pour le prêt et ils ont alors une cote alphanumérique imprimée sur une étiquette blanche pour la littérature, soit surmontée d'une pastille de couleur différente pour les autres disciplines (rouge pour l'Histoire, jaune pour la Géographie, etc...)

-soit ce sont des usuels qui ne sortent pas et dans ce cas, à la section Lettres, c'est l'autre agent qui imprime les cotes avec une autre machine (Brother P-Touch 7000) directement sur des bandes de couleur, (ruban Brother 24 mm)⁸⁵

⁸⁴ Le service public est prioritaire par rapport à ce travail.

⁸⁵ Voir annexe n° 17. Extrait du nuancier des rubans P-touch de Brother.

Pour les couleurs non commercialisées et pour respecter les couleurs adoptées au démarrage de la section, Elle imprime ses cotes sur une bande transparente collée sur une autre bande découpée dans de l'adhésif de couleur (Filmolux). Véritable travail artisanal, qui prend plus de temps en manipulations.

Cette méthode est la seule pratiquée en Droit. L'agent n'utilise aucune bande de couleur toute prête. Tout est découpé à la main.⁸⁶

5°) Puis l'inscription BU est mise à la main au feutre sur le dos du livre.

6°) Les livres remontent au premier étage pour le premier cycle ou au 3ème étage en secteurs spécialisés pour y être couverts et exemplarisés dans AB6 par les magasiniers assurant la permanence de service public

En Droit, seuls les livres des secteurs spécialisés sont couverts. Ils remontent au 3ème étage, où cela sera fait avant leur mise en rayon. Les manuels vont -dans les salles du rez-de-chaussée ou du premier pour être mis à la disposition du public sans être couverts. Comme ils représentent une masse de livres importante, cela réduit certainement les délais de traitement.

⁸⁶ Les cotes sont faites avec un 3ème type de titreuse (Fitec Soft Express) en noir sur du ruban transparent qui est collé ensuite sur du ruban de couleur (Filmolux) lui même découpé à la main dans de très grands rouleaux alors qu'en Lettres, elles utilisent des rouleaux beaucoup plus petits et qui nécessitent moins de manipulations.

. Un système de pastilles de couleur assez complexe vient se rajouter pour les usuels (blanches écrites à la main) et rouges ou vertes pour indiquer le nombre d'exemplaires

1.3.5.2. La couverture et l'exemplarisation

Description de la tâche

A la section Droit, les livres arrivent du bureau de la BA qui les a catalogués. En Lettres, c'est l'inverse. Ce travail est effectué après le passage au rez-de-chaussée.

Ensuite, le travail est pratiquement le même dans les deux sections :

1°) le magasinier pose l'antivol, met le tampon de la section⁸⁷. Les manuels, dont la durée de vie est courte, ne sont pas couverts contrairement aux livres de la section Lettres qui le sont tous, car en principe, ils ne seront jamais éliminés !

2°) Il enregistre dans AB6 les renseignements indiqués dans le cadre imprimé sur la page de titre du livre.. Il pose du filmolux transparent sur le code barre pour le protéger.

3°) Les livres sont descendus au rez-de-chaussée.

Conditions de travail

En Lettres, l'espace consacré au compostage a été récupéré sur la très grande salle de la réserve de la section. L'éclairage se fait par des vasistas, le mobilier semble avoir été récupéré de façon un peu hétéroclite. C'est un endroit peu agréable⁸⁸.

Dans l'ensemble, les conditions de travail sont mauvaises pour les magasiniers qui n'ont pas de bureaux, ni collectifs ni individuels. L'agent que j'ai interrogé a un casier pour ranger ses vêtements installé tant bien que mal au milieu des étagères dans le magasin situé derrière la banque de la salle de lecture de Droit au rez-de-chaussée.

Il y a en général deux agents en permanence dans la salle de Droit: un en contact avec le public à la banque où se font les communication d'ouvrages des magasins et également l'exemplarisation des livres puisque le micro se trouve là, et l'autre à l'arrière dans le magasin pour la pose de l'antivol et l'estampillage.

Le travail se fait sur une petite table où le personnel se succède.

L'exemplarisation des livres se fait en même temps que le service public. Comme elle demande de la concentration puisqu'il faut rentrer des données sur AB6, c'est très

⁸⁷ Cela est fait à l'étape précédente en Lettres.

⁸⁸ Le seul avantage c'est qu'il reste frais l'été pendant les fortes chaleurs. Avec beaucoup d'ingéniosité et du matériel de récupération un petit coin détente a été aménagé.

difficile. Il faut faire ce travail avant dix heures du matin et en fin d'après-midi une fois que l'affluence des étudiants se calme.

Dans la perspective de la restructuration du bâtiment, il paraît important de penser au réaménagement du travail interne et des locaux où travaillent les magasiniers. Le local du compostage devrait être de plein pied avec les magasins et les salles de lecture pour leur éviter d'avoir à monter et descendre, ce qui est très fatiguant. Il manque un monte-charge qui desservirait les différents étages de façon efficace.

Organisation du travail

Plusieurs agents regrettent que le travail entre les différents personnels soient aussi séparés. Ils trouvent dommage que les BA ne les aident jamais au rangement des livres. Cela représente un gros travail pour eux qui bien souvent n'ont jamais appris le classement CDU.

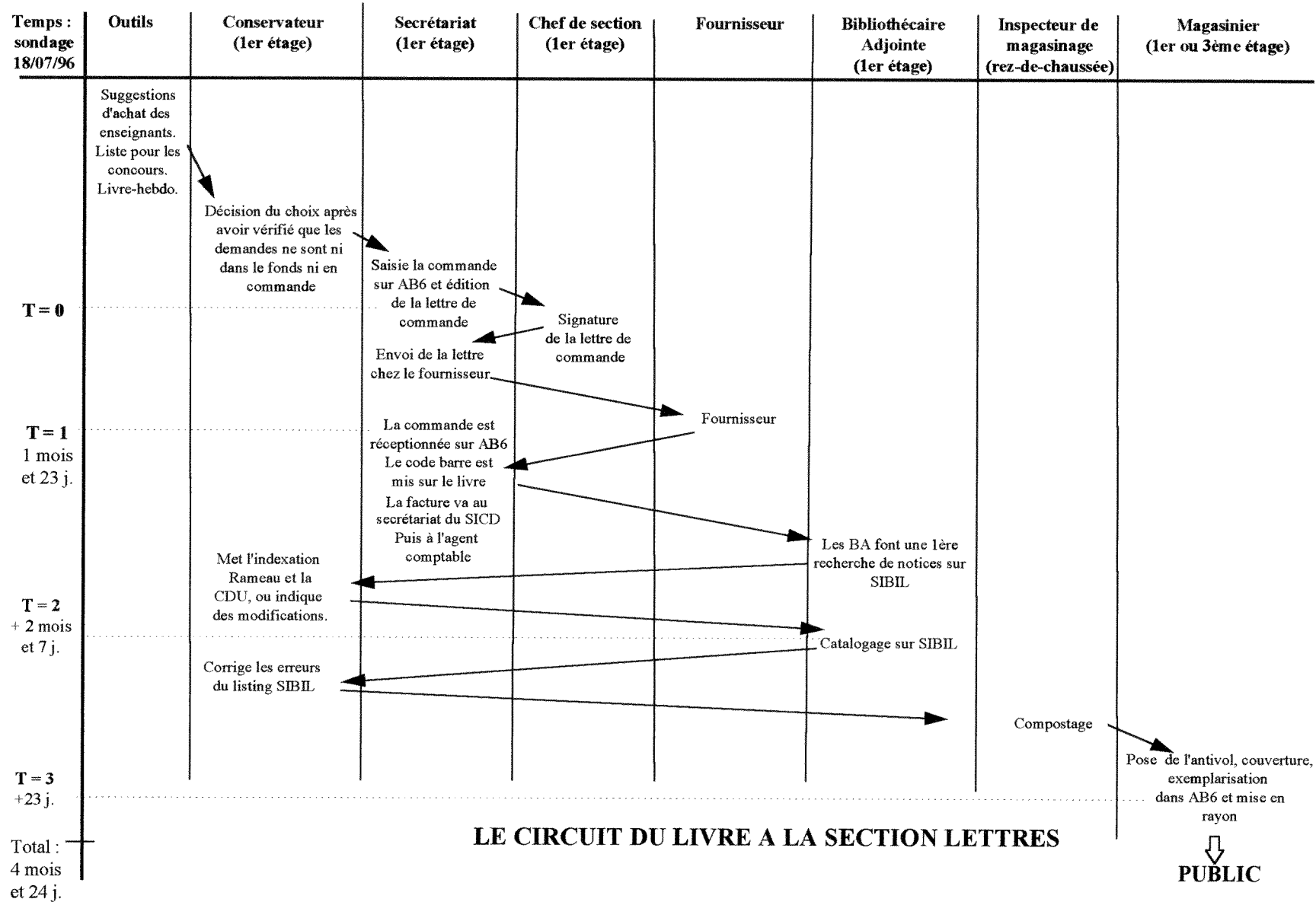
Les réunions de service sont peu fréquentes. Elles doivent se faire avant 9 heures du matin à cause de l'ouverture de la bibliothèque (9H-19 H).⁸⁹

⁸⁹ Les deux chefs de section sont conscients des problèmes des magasiniers. L'un souligne la pénibilité de leur travail au service du prêt en banque centrale. C'est un personnel souvent fatigué et stressé⁸⁹ d'où des tensions qui peuvent devenir fortes.

Le chef de la section Lettres pense que tout irait beaucoup mieux avec l'embauche de deux magasiniers supplémentaires et si un conservateur ou un bibliothécaire acceptait la responsabilité de leur encadrement, ce qui n'est pas le cas actuellement. L'essentiel de la fonction d'accueil du public repose sur eux et ils se sentent isolés du reste du personnel.

L'autre pense que se serait mieux d'avoir plus de temps pour réunir le personnel en particulier les magasiniers mais les horaires ne le permettent pas. Pendant l'année scolaire, la bibliothèque est ouverte 50 h par semaine du lundi au vendredi de 9 H à 19 H sans interruption. Pour réunir les magasiniers, il faut les faire venir à 8 heures ou 8 heures 30 avant l'ouverture au public ce qui n'est pas pratique du tout. Toute réunion des magasiniers avec les autres catégories de personnel qui font du renseignement bibliographique en salle de catalogue, est impossible même s'ils le souhaitent. Ce qui est dommage car eux aussi sont amenés très souvent à renseigner les étudiants en salle de lecture.

1.3.6 Tableau schématique du circuit du livre à la section Lettres



LE CIRCUIT DU LIVRE A LA SECTION LETTRES

1.4. Propositions d'amélioration

Comme nous venons de le voir, les causes de la lenteur du circuit du livre sont nombreuses et d'origines différentes. Par un effet pervers, elles se cumulent, et malgré les efforts individuels de plusieurs agents pour y remédier, la situation a tendance à se dégrader.

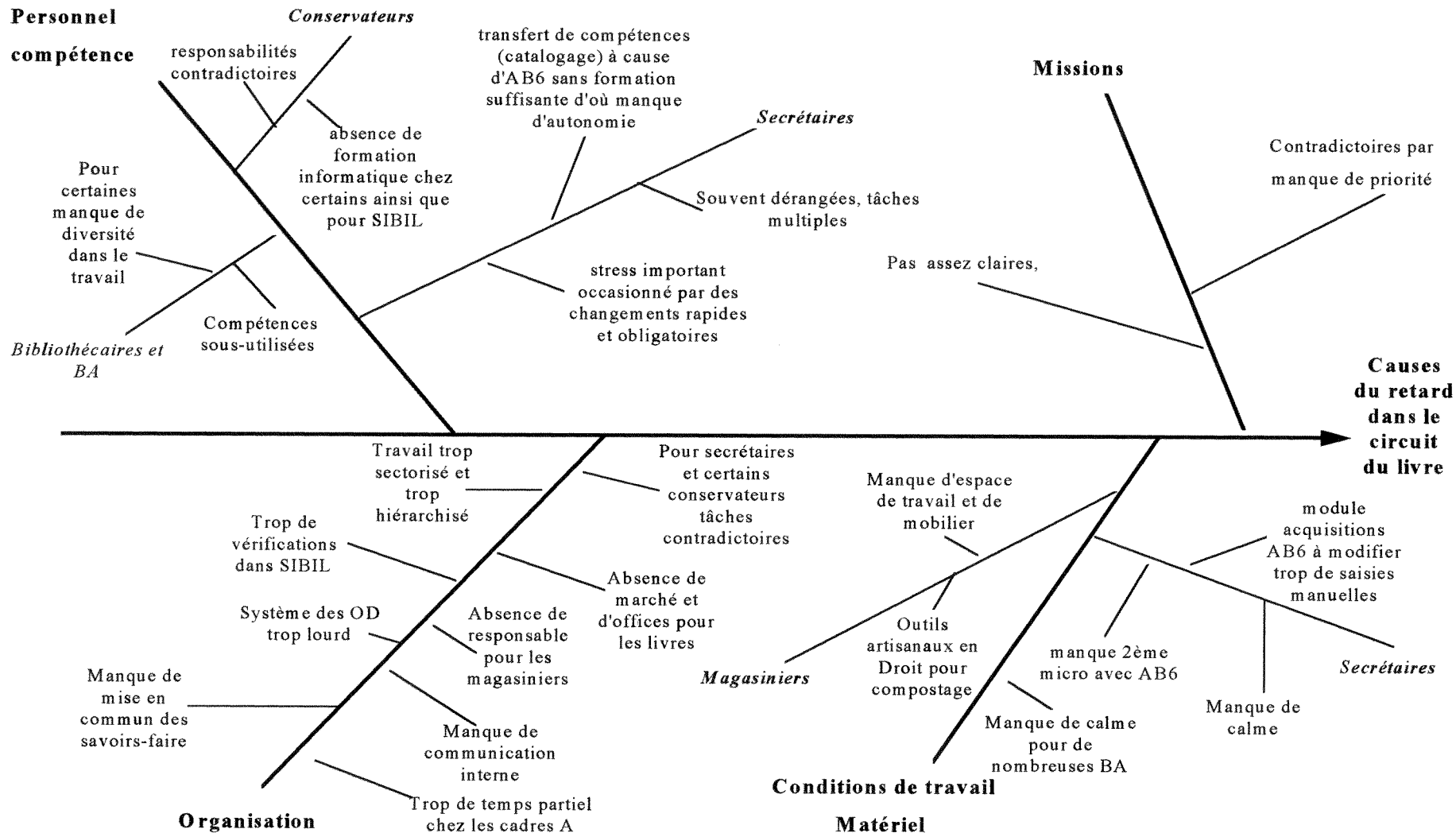
Il est très important de comprendre que dans cette chaîne de travail, chacun est tour à tour le client et le fournisseur. Tout retard pris par l'un se répercute sur l'ensemble du travail des autres et ne peut être compensé. Ce n'est qu'après modification de l'ensemble du système que chacun à son niveau pourra remplir sa tâche dans les meilleures conditions et avec le plus d'efficacité.

1.4.1 L'arbre des causes.

L'arbre des causes ou diagramme d'ICHIKAWA⁹⁰, présenté à la page suivante, permet de visualiser les principales causes de dysfonctionnement et de les classer par grands domaines.

Les missions, les compétences du personnel, l'organisation, les conditions de travail et le matériel..

⁹⁰ Sutter, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992, p. 44-45.



L'ARBRE DES CAUSES

1.4.2. Repréciser les objectifs

Vouloir améliorer la qualité de ce secteur d'activité de la BU oblige à se poser plusieurs questions, la première étant : améliorer pour qui ? Par ce travail d'acquisitions, qui cherche-t-on à satisfaire ? Ce qui est une autre façon de se demander quels sont les objectifs poursuivis par l'établissement ?

Dans une démarche qualité, la principale préoccupation est la satisfaction du client.

Que veut faire la BU :

Est-ce satisfaire dans les meilleurs délais les lecteurs qui attendent les livres ?

Est-ce établir un catalogage irréprochable dans le réseau SIBIL, ce qui oblige à vérifier de la même façon, au moins deux fois et avec des personnes différentes, les notices que l'on crée comme celles qu'on récupère dans le réseau ?

Est-ce l'un ou l'autre ou les deux à la fois ?

Il n'est pas raisonnable de la part des responsables de penser que, dans la situation actuelle, avec l'arrivée massive des étudiants, le nombre de documents à traiter et le personnel qui n'augmente pas, on pourra mener à bien ces deux objectifs⁹¹.

Il est donc indispensable de prendre le temps nécessaire à la réflexion, d'examiner collectivement le problème, et donner la priorité en définissant de nouvelles règles de travail. Ce sera alors à la hiérarchie de les expliquer et de permettre leur mise en oeuvre.

⁹¹ Il ne faut pas sous-estimer le sentiment dramatique éprouvé par certains conservateurs face à ce type de choix.

CONCLUSION

Il est certain qu'au niveau du circuit du livre ce qui entraîne les délais les plus longs, c'est la phase du traitement du contenu. Cela s'explique facilement par la complexité des allées et venues des documents entre les différents personnels qui dépendent tous les uns des autres et qui sont obligés d'attendre pour faire leur travail que les acteurs de l'étape précédente aient fait le leur.

Chaque agent est spécialisé et manque totalement de la polyvalence qu'on retrouve chez les secrétaires par exemple et qui les fait travailler en équipe. Toutefois la section Droit a su s'adapter un peu mieux. L'existence d'une BA traitant les documents depuis l'acquisition jusqu'au catalogage permet d'imaginer une autre façon de travailler plus efficace et plus rapide

1. Faire appel à des spécialistes des démarches de qualité pour mettre fin au jeu sans fin

L'arbre des causes montre bien que l'organisation générale cumule plusieurs difficultés ainsi que le niveau de compétence requis. Ce sont des domaines difficiles à faire évoluer. C'est une évidence puisque, jusqu'à présent, aucune proposition de changement de répartition des tâches n'a jamais abouti, la situation est bloquée.

« A ce stade,...le recours à des spécialistes des démarches de qualité pour animer des groupes d'améliorations constitués est indispensable. Il s'agit en effet d'introduire des démarches de résolution de problèmes et de recherche de solutions aidant à sortir des cercles vicieux et *autres jeux sans fin*⁹² si fréquents dans toute organisation, en particulier sur ces points sensibles de *mal-fonctionnement*. »⁹³

⁹² Cette notion est bien décrite par Isabelle ORGOGOZO dans : *Les paradoxes de la qualité*, Paris : Les Editions d'organisation, 1987.

⁹³ Voir l'article d'Anne MAYERE, Le management de la qualité en bibliothèque, dans le *Bulletin des bibliothèques de France*, Paris, t. 39, N° 3, p 68.

2. S'engager dans la voie du changement : des solutions à court et moyen terme.

Mais il est possible, dès à présent, de susciter des changements relativement simples montrant la volonté des responsables d'aller dans cette direction.

Pour les acquisitions

réunir les conservateurs de Droit pour leur faire choisir un roulement efficace de la revue Livre-Hebdo.

Pour les commandes

A court terme

donner aux deux secrétariats un second micro avec AB6 leur permettant de commander et de réceptionner les livres en même temps et non successivement.

Installer, si elles sont d'accord, les casiers du courrier de chaque section ailleurs que dans leurs bureaux pour qu'elles soient moins dérangées.

A moyen terme

préparer un marché pour l'achat des livres en précisant les exigences du service en matière de délais et de qualité du service attendu,

réfléchir également à un ou plusieurs offices de livres⁹⁴, ce qui permettrait peut-être d'aller plus vite.

Voir si la présence de la librairie Arthaud qui vient d'ouvrir en face de la BU ne pourrait pas être utile pour prendre certains livres sur place.

Pour le traitement du support

Permettre aux agents des deux sections effectuant les mêmes tâches de mettre en commun leur savoir faire et leurs difficultés,

Il paraît urgent d'harmoniser les différentes façons de faire en retenant les plus rationnelles et les plus rapides. Cela suppose que les personnels se rencontrent avec

⁹⁴ Système qui permet aux bibliothèques de recevoir automatiquement les livres du ou des fournisseurs adjudicataires. Les livres non gardés sont rendus.

l'aide si possible d'**un responsable commun** et échangent leur savoir-faire avec **comme objectif clairement annoncé** de trouver l'organisation la plus efficace pour réduire les délais.

Par exemple, il faudrait réfléchir sérieusement à la multiplicité des couleurs retenues pour le classement et adopter à tout prix les couleurs du commerce pour épargner aux agents ces découpages minutieux. Il faudrait se demander si ces pratiques sont vraiment nécessaires ou résultent d'habitudes héritées du passé.

Il faut donner au personnel le matériel adapté, par exemple des titreuses P-TOUCH avec des rubans de couleur.

Pour ouvrir l'équipement sur l'extérieur

Aller visiter d'autres BU participant au réseau SIBIL pour voir leur organisation ou plus simplement l'IEP dont le centre de documentation est à quelque mètres de la BU et qui participe au réseau SIBIL et à AB6.

3. Nécessité d'un projet de service

Au-delà du circuit du livre, il manque pour la BU, un véritable projet de service écrit précisant :

Les champs d'intervention et les missions, actuelles et à venir.

Les priorités d'action pour 2 ou 3 ans, traduites en terme d'objectifs généraux, opératoires, et d'indicateurs de résultat.

Les changements d'organisation nécessaires pour réaliser les actions prioritaires.

Les métiers et les compétences requises ainsi que les effectifs par métier.

Les action à entreprendre pour acquérir ou entreprendre ces compétences, en terme de :

recrutement, formation, redéfinition des postes, communication interne, motivation et responsabilisation des agents.

Il faut arriver à obtenir une cohésion d'équipe sur un tel projet ce qui suppose des méthodes participatives d'élaboration ou au moins une information systématique et exhaustive.

Il faut arriver à obtenir une cohésion d'équipe sur un tel projet ce qui suppose des méthodes participatives d'élaboration ou au moins une information systématique et exhaustive.

J'ai constaté, lors des entretiens, que de nombreux agents aiment leur travail et s'épuisent à bien faire, malheureusement sans grands résultats. Beaucoup de ces initiatives individuelles se diluent dans le manque de synergie générale. Il en résulte un certain découragement et un repli sur soi.

Nombreux, pourtant, sont ceux et celles, du magasinier au conservateur, qui ont des idées pour améliorer les choses. Encore faut-il que des lieux existent pour que cette parole puisse s'exprimer et soit entendue par les responsables.

L'ampleur et la complexité des chantiers mis en oeuvre par le Sisd, leurs enjeux financiers et politiques au sens large, réclament que la BU et les BUFR soient les acteurs de cette aventure.

Plus que jamais, il est obligé d'expliquer ses missions, de susciter l'adhésion de tous ses partenaires. Cet esprit l'anime déjà, mais il doit le concrétiser en s'appuyant sur des outils modernes d'évaluation, acceptés et renseignés par l'ensemble du réseau documentaire. Cette étude aura permis, je l'espère, d'y contribuer très modestement.

Bibliographie selective

Les bibliothèques dans l'université, sous la direction de Daniel Renoult. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994.

Bibliothèques et évaluation, sous la direction d'Anne Kupiec, avec la collaboration de Anne-Marie Bertrand, Max Butler, Alain Caraco... Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994.

CALENGE, Bertrand *Les politiques d'acquisitions : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994 (Collection Bibliothèques).

CARBONE, Pierre. « Statistiques et évaluation dans les bibliothèques universitaires françaises » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 34, n° 4, 1989, p.374-381.

CASSEYRE, Jean-Pierre et GAILLARD, Catherine. *Les bibliothèques universitaires*. Paris : Presses Universitaires de France, 1992. (QSJ? n° 2714).

CRUCHANT, Lucien. *La qualité*. Paris : Presses universitaires de France, 1995. (QSJ? n° 2779).

Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur sous la coordination de Bertrand Callenge, Silvie Delorme, Jean -Michel Salaün et Réjean Savard. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995.

DUCHEMIN, Pierre-Yves. *L'Art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996.

DUCASSE, Roland. « L'évaluation de la demande » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 136, 3ème trimestre 1987.

GAZAGNES, Jocelyne. *L'évaluation dans les bibliothèques publiques : outil de pilotage ou de légitimation?*. Villeurbanne : ENSSIB, 1993. Mémoire de DEA.

HEBERT, Françoise. « La qualité des services : une recherche sur le prêt entre bibliothèques dans les grandes bibliothèques publiques du Canada » dans *Documentation et bibliothèques*, Octobre - Décembre 1995, p.217-224.

MARCHAND, Pierre. *Le Sica II de Grenoble : situation actuelle et perspectives d'évolution*. Villeurbanne : ENSSIB, 1994. Mémoire de DCB.

MAYERE, Anne. « Le management de la qualité en bibliothèque » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 39, n° 3, 1994, p. 67.

MICHEL, Jean. « Comment faire de l'utile et du neuf dans du vieux ou l'importance de l'esprit "AV" pour faciliter des transformations en dépit des contraintes très fortes » dans *Mélanges Jean Bleton : construction et aménagement des bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1986, p. 56-64.

MICHEL, Jean. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes* en collaboration avec Eric Sutter. Paris : ADBS éditions, 1992 (collection Sciences de l'information, série Etudes et Techniques).

ORGOGOZO, Isabelle. *Les paradoxes de la qualité*. Paris : Les Editions d'Organisation, 1987 (collection management 2000).

PEZERIL, Maggy. « Sibil, du projet pilote au schéma directeur : bilan et perspective du réseau Sibil France - 1984-1994 » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 40, n° 4., 1995, p. 33-39.

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1992 (collection Bibliothèques).

SAVARD, Réjean et PINCHAUD, Mireille. « L'attitude des bibliothécaires - documentalistes envers le marketing » dans *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 33, n°2, 1996, p. 67-74.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS Editions, 1992 (collection Sciences de l'Information, série Etudes et Techniques).

SUTTER, Eric. « Les démarches marketing et qualité sont complémentaires » dans *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 33, n°2, 1996, p. 82-85.

VAN CUYCK, Alain. « Construction par l'usage et construction du réel : les étudiants à l'Université Jean Moulin » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 39, n° 1, 1994, p. 48-52.

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des sigles et abréviations

Annexe 2 : Tableau de la population universitaire desservie par le Sicd2 en janvier 96

Annexe 3 : Questionnaire adressé par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche à l'université Pierre Mendès France dans le cadre du contrat quadriennal 1995-1998, volet documentaire en Décembre 1994

Annexe 4 : Enquête sur le potentiel documentaire des universités, adressée par l'ADBU au Sicd2 en Décembre 1995.

Annexe 5 : Indicateurs d'activité proposés par le Scd de Lyon 3 dans le cadre de l'étude préalable à l'informatisation

Annexe 6 : Indicateurs d'activité proposés par la bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermond-Ferrand

Annexe 7 : Tableau de bord proposé dans l'article de Pierre CARBONNE « Statistiques et évaluation dans les bibliothèques » dans *le Bulletin des Bibliothèques de France*, Paris, t. 34, n° 4, 1989.

Annexe 8 : Propositions du groupe « Evaluation de la fonction documentaire » indicateurs pour un tableau de bord de la documentation, Sicd2

Annexe 9 : Nombre d'entrées à la bibliothèque universitaire en 1995

Annexe 10 : Organigramme du personnel des deux sections de la BU

Annexe 11 : Listing Sibil indiquant les notices cataloguées la veille et indiquant certaines corrections

Annexe 12 : Statistiques trimestrielles du réseau SIBIL-FRANCE, 1er trimestre année universitaire 95-96

Annexe 13.1 : Tableau statistique des créations et des localisations de notices dans le réseau SIBIL entre 1993 et 1995

Annexe 13.2 : Tableaux statistiques des créations de notices entre 1990 et 1996.

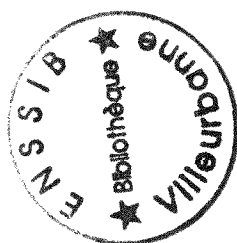
Annexe 13.3 : Tableaux statistiques des localisations de notices entre 1990 et 1996

Annexe 14 : Evolution des dépenses documentaires de la BU entre 1990 et 1994

Annexe 15 : Evolution des ouvrages demandés en Lettres et en Droit entre 1992 et 1996.

Annexe 16 : Evolution des acquisitions de la section Lettres de la BU et des O.D. entre 1989 et 1996.

Annexe 17 : Extrait du nuancier des bandes P-touch de Brother.



ANNEXES

ANNEXE 1

Lexique des sigles et abréviations

ADBU : Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires

BA : Bibliothécaire adjoint

BU : Bibliothèque Universitaire

BUFR : Bibliothèque d'unité de formation et de recherche

CAFB : Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire

CDD : Contrat à durée déterminée (par extension personne sous ce type de contrat)

CDU : Classification décimale universelle

CES : Contrat emploi solidarité (par extension personne sous ce type de contrat)

DCB : Diplôme de conservateur de bibliothèque

ENSSIB : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

ESGBU : Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires

ETC : Equivalent temps complet

DISTNB : Direction de l'information scientifique, des technologies nouvelles et des bibliothèques (Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche)

IEPG : Institut d'études politiques de Grenoble

ITARF : Personnel ingénieur, technicien, administratif de la Recherche et Formation

O.D. : Ouvrages demandés en urgence

OPAC : Catalogue en ligne (Online Public Access Catalog)

RDI : Recherche documentaire informatisée

SCD : Service commun de la documentation

SICD : Service interétablissements de coopération documentaire

UFR : Unité de formation et de recherche

LE POTENTIEL DOCUMENTAIRE DE GRENOBLE 2 ET GRENOBLE 3 EN JANVIER 1996

POPULATION DESSERVIE										
	GRENOBLE 2	GRENOBLE 3	S/Total	GRENOBLE 1	INPG	S/Total	Valence			TOTAL
							Gren.1	Gren.2 & 3	INPG	
Nbre d'étudiants*										
Capacité + 1er cycle	11 264	4 062	15 326					2 008		17 334
2ème cycle	6 658	3 356	10 014					161		10 175
3ème cycle	1 471	481	1 952							1 952
Sous-Total	19 393	7 899	27 292					2 169		29 461
Nbre d'enseignants chercheurs	614	268	882					43		925
TOTAL	20 007	8 167	28 174					2 212		30 386

* Inscriptions pédagogiques

ANNEXE 2

Saint Martin d'Hères, le 12 décembre 1994

Grenoble 2 Sciences Sociales

Secrétariat général

76 82 55 76

Nos réf. MHJ/CS/94-404

Le Secrétaire général adjoint,

à

Madame la directrice du SICD-2
Monsieur le directeur de la CIOSup
Madame le responsable administratif du
service

- des affaires pédagogiques
- de la formation continue
- de gestion du personnel
- des relations européennes et internationales

Monsieur le responsable administratif du
service de l'intendance

13 DEC. 1994

745

Dans le cadre du Contrat Quadriennal 1995-1998, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche nous demande de compléter les documents ci-joints.

Je vous prie de les retourner annotés, au Secrétariat Général, pour le 15 janvier 1995 et vous en remercie.

Je reste à votre disposition pour vous apporter mon aide, si besoin.

M.H. JACQUEMET

CHAPITRE I - ORGANISATION

Quel est le nombre de bibliothèques existant dans l'université :

- sections du service commun de documentation ?
- bibliothèques associées ?
- bibliothèques de laboratoires de recherche ?
- bibliothèques de départements d'enseignement ?

Depuis quand est constitué le service de documentation universitaire ?

Quelle est son organisation interne : nombre de bibliothèques intégrées ? associées ?

Avec quelle périodicité le conseil de la documentation se réunit-il ? Quelles sont les questions qu'il inscrit à son ordre du jour (outre les questions budgétaires, les tarifs des prestations et le règlement intérieur) ? A-t-il constitué des commissions spécialisées par discipline ? Les enseignants et les chercheurs y participent-ils ?

La politique documentaire de l'université (acquisitions, accès aux documents, conditions d'ouverture) est-elle exposée dans un document public ?

CHAPITRE II - RELATIONS AVEC LA PEDAGOGIE

Lors de la création de nouveaux enseignements, y a-t-il évaluation des ressources du service de documentation disponibles pour ces enseignements et évaluation en conséquence des besoins documentaires ?

Existe-t-il une réflexion commune avec les enseignants responsables d'un projet de nouvel enseignement, avec chiffrage des besoins documentaires pendant les années de mise en route (exemple : les IUP) ?

CHAPITRE III - RELATIONS AVEC LA RECHERCHE

Lors de la création d'une école doctorale, y a-t-il évaluation des ressources du service de documentation disponibles pour ces enseignements et évaluation en conséquence des besoins documentaires ?

Lors de la création d'une équipe de recherche nouvelle, y a-t-il évaluation des ressources du service de documentation disponibles pour cet axe de recherche et évaluation en conséquence des besoins documentaires ?

Existe-t-il une dotation d'installation pour un nouvel enseignant-chercheur (par exemple, réserve du Conseil scientifique utilisée en partie pour les acquisitions en bibliothèque) ?

CHAPITRE IV - COLLECTIONS

Quelles sont les ressources documentaires globales de l'université (BU+BUFR) : pour les livres ? pour les revues ? pour les microformes ? pour les documents audiovisuels ? pour les documents sur support informatique ?

Quel est le ratio BU / BUFR pour chacun de ces types de documents ?

Quelle est la part des collections en accès libre : pour les livres ? pour les revues ?

Quels sont les points forts des collections par discipline et niveau d'étude ou de recherche ?

Quels sont les points faibles des collections par discipline et niveau d'étude ou de recherche ?

CHAPITRE V - ACQUISITIONS

La politique d'acquisition est-elle définie avec les enseignants ? Si oui, selon quelles modalités ?

Les étudiants sont-ils associés au choix des acquisitions ?

La politique d'acquisition est-elle énoncée dans un plan de développement des collections ? Si oui, ce plan est-il connu des utilisateurs ?

Quel est le coût moyen d'achat par type de document (par discipline et par niveau d'étude et de recherche) ?

Quelle est la part des dépenses documentaires dans le budget du service de documentation ?

Quel est le montant des dépenses documentaires (BU + BUFR) par étudiant ?

Quel est par type de document l'accroissement annuel des collections (BU + BUFR) : pour les livres ? pour les revues ? pour les microformes ? pour les documents audiovisuels ? pour les documents sur support informatique ?

Quel est le ratio BU / BUFR pour chacun de ces types de documents ?

Quels sont les points forts de la politique d'acquisition par discipline et niveau d'étude ou de recherche ?

Quels sont les points faibles de la politique d'acquisition par discipline et niveau d'étude ou de recherche ?

Le service de documentation achète-t-il des manuels en exemplaires multiples ? Si oui, en combien d'exemplaires en général ?

CHAPITRE VI - PUBLIC

Quel est le nombre de lecteurs par UFR, par discipline et par niveau d'étude ou de recherche ?

Quelles sont les UFR ou les disciplines les plus utilisatrices de la bibliothèque ?

Quelles sont les UFR ou les disciplines les moins utilisatrices de la bibliothèque ?

Quel est globalement le taux de fréquentation de la bibliothèque (pourcentage des étudiants inscrits à la bibliothèque par rapport aux étudiants inscrits à l'université) ?

Quelle est la part du public extérieur à l'université ? A quelles catégories appartient-il en majorité ?

Les enseignants-chercheurs font-ils une partie de leur bibliographie à l'extérieur ? Si oui, dans quel type de bibliothèque ? Est-ce un phénomène transitoire ou un état de fait durable ? Y a-t-il une évaluation du coût de transport et de déplacement ?

CHAPITRE VII - SERVICES

Quels sont les jours et heures d'ouverture ? Quelles sont les périodes de fermeture dans l'année ?

Les différents locaux documentaires sont-ils équipés d'un système de prêt informatisé ?

Les différents locaux documentaires sont-ils protégés contre le vol ? Estimation des vols pendant les dernières années. Y a-t-il sensibilisation des enseignants et étudiants sur ce problème ? Des sanctions sont-elles prises, avec humanité, mais sans faiblesse ? Lesquelles ? Conseil de discipline de l'université ? Dépôt de plainte ? Autres ?

L'université peut-elle disposer d'informations fines sur les prêts (nombre de prêts par auteur, par titre) ?

Quel est le nombre de prêts par lecteur inscrit ?

Prêt entre bibliothèques : quel est le nombre de transactions de prêt à l'extérieur ? d'emprunt à l'extérieur ? quel est le taux de satisfaction des demandes ?

Consultation de banques de données : lesquelles sont accessibles ? lesquelles sont les plus interrogées ? par quel public ? quel est globalement le nombre d'heures d'interrogation ?

L'université produit-elle ou participe-t-elle à la production de banques de données ? Si oui, lesquelles et selon quelles modalités ?

Le service de documentation dispose-t-il d'un espace de CD-ROM en accès libre ? Si oui, quelles sont ses ressources ?

Le service de documentation dispose-t-il d'un atelier de microinformatique ? Si oui, quelles sont ses ressources ?

Le service de documentation dispose-t-il d'une vidéothèque ? Si oui, quelles sont ses ressources ?

Le service de documentation fournit-il des prestations aux entreprises (PME/PMI), par exemple recherche bibliographique sur un thème ?

L'université a-t-elle une activité en matière d'édition ? Pour quels types de publications ? En direction de quel lectorat ?

CHAPITRE VIII - EQUIPEMENTS

Le service de documentation dispose-t-il d'un système de gestion locale informatisé ?

Pour chacune des fonctions énumérées ci-dessous, quelles sont les fonctions remplies par ce système, le nombre de postes de travail dédiés à chaque fonction et la date de mise en service du logiciel ?

- . Chargement des données bibliographiques
- . Catalogage de données locales
- . Catalogue interrogeable par le public
- . Acquisition d'ouvrages
- . Bulletinage de revues
- . Prêt aux lecteurs
- . Contrôle d'accès des lecteurs
- . Gestion des places

Quel est le nombre total de postes de travail, dédiés ou non à une fonction ?

CHAPITRE IX - RESEAUX

Quels sont les catalogues collectifs, les banques de données et les réseaux de diffusion de l'information auxquels participe l'université ?

Quelle est la source de catalogage utilisée ? Quel est le nombre de postes de catalogage ?

Quel est le nombre de notices de livres entrées annuellement dans le catalogue collectif des ouvrages conservés dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur (Pancatalogue) ?

Quel est le nombre de notices de périodiques entrées annuellement dans le catalogue collectif national des périodiques (CCN) ?

Quel est le nombre de bibliothèques participant à un réseau de coopération interne ?

CHAPITRE X - FORMATION DES UTILISATEURS

L'initiation à l'utilisation de la bibliothèque est-elle prévue dans le cadre de la semaine d'accueil en début d'année universitaire ?

Quel est le nombre d'heures de formation des utilisateurs ?

CHAPITRE XI - BUDGET

Quel est le budget documentaire global de l'université ? Quel est le rapport entre les dépenses effectuées par la bibliothèque universitaire et celles effectuées par les autres bibliothèques et centres de documentation de l'université ?

L'université reçoit-elle une aide des collectivités territoriales ? Si oui, dans quels domaines ? pour quel montant ?

Des financements pour le service commun de la documentation sont-ils obtenus de la région dans le cadre des Comités consultatifs pour la recherche et le développement technologique (CCRDT) ?

Le service de documentation reçoit-il une contribution des unités de formation et de recherche ? Si oui, à quelles fins ? pour quel montant ?

CHAPITRE XII - LOCAUX

Quel est la surface totale consacrée à la documentation dans l'université (BU + BUFR) ?

Quel est le ratio mètres carrés /étudiants : par grand secteur disciplinaire ? globalement ?

Quel est le ratio places assises /étudiants : par grand secteur disciplinaire ? globalement ?

Les étudiants disposent-ils de salles de travail hors de la bibliothèque universitaire ? ou bien joue-t-elle ce rôle de suppléance ?

CHAPITRE XIII - PERSONNEL

Quel est le nombre total de postes de personnels affectés à la documentation dans l'université ?

Quelle est la part des personnels professionnels des bibliothèques et de la documentation dans le total du personnel ?

Le personnel non professionnel est-il sensibilisé aux problèmes de gestion des bibliothèques ? est-il associé à des actions de formation ?

ADBU

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

SICD 2 ARRIVÉE LE :
16 JAN. 1996
N° 60 ADMINISTRATION

Toulouse, le 22 décembre 1995

Cher(e) Collègue,

Dans le prolongement des discussions que nous avons eues lors de notre dernier congrès, le conseil de l'ADBU propose de se doter d'un outil de connaissance du potentiel documentaire des universités, qui donnera lieu à la publication de données par l'association, et qui servira également de base de discussion dans nos relations avec la Conférence des présidents d'université, le ministère de l'enseignement supérieur et la presse d'information. Ces données nous permettront d'argumenter, en présentant des ratios relatifs aux locaux, aux effectifs en personnel, aux investissements financiers consentis, les dossiers des besoins des bibliothèques universitaires et des grands établissements. Cet outil permettra par exemple de fournir aux médias des données à jour sur la situation des services de documentation des universités.

Ces données statistiques seront différentes de l'ESGBU, sous plusieurs aspects :

- ce sont des données d'actualité. L'objectif est de publier à la fin du 1er trimestre d'une année, les données de l'année civile précédente.

- ce sont des données globales, qui intègrent la totalité des ressources documentaires des universités. Nous connaissons certes le hiatus qui peut exister entre sections de BU et bibliothèques associées, ainsi que la difficulté d'obtenir des données fiables sur ces dernières. Il n'en demeure pas moins que la connaissance des seules sections, pour lesquelles l'ESGBU reste un outil très fin et irremplaçable, est une connaissance tronquée qui ne permet pas l'affichage ni la négociation sur une situation réelle.

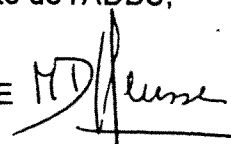
- il n'y aura pas publication de données individuelles par université mais seulement de chiffres ou de ratios soit nationaux, soit par type d'établissement. La publication prévue sera organisée, en effet, pour faire apparaître d'une part des groupes homogènes d'établissements (en fonction de la classification de l'enquête Silland par exemple), et d'autre part des ratios qui devraient permettre d'étayer un certain nombre de demandes au plan national : nombre d'étudiants et d'enseignants-chercheurs/personnel ; personnel/site ; collections/personnel ; acquisitions/personnel ; mètres carrés/public potentiel ; public potentiel/places ; collections/mètres carrés ; etc.

Votre coopération est indispensable pour la réussite de ce projet. Nous vous demandons cette année, les chiffres de 1994 et 1995, car nous prévoyons de situer cette publication dans une perspective chronologique, de manière à mesurer une évolution, ainsi d'ailleurs que de donner un certain nombre de repères par des comparaisons avec les chiffres d'autres pays occidentaux. N'hésitez pas à joindre à vos réponses des commentaires et des propositions. Outil au service de tous, cette enquête pourra être améliorée avec votre participation.

Avec tous mes vœux pour l'année 1996, recevez, cher(e) Collègue, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

La présidente de l'ADBU,

MD HEUSSE



ANNEXE 4

Le potentiel documentaire des universités

Commentaires :

Pour l'enquête 1994, les chiffres demandés sont ceux de l'année universitaire 1993-94 pour ce qui concerne les publics et le prêt (questions I et VII), l'année civile 1994 pour toutes les autres questions. Même principe pour l'année 1995.

1 - chiffres de l'enquête rapide

2 - nombre de titulaires

3 - nombre de sites géographiquement séparés

6 - et 7 - nombre d'emplois, sans tenir compte des temps partiels ni utilisation de rompus. Les personnels (effectif permanent de la BU, ou vacataires rémunérés sur le budget du SCD) qui seraient mis à disposition de bibliothèques associées sont à comptabiliser avec le personnel de la BU (1ère colonne)

7 - personnel administratif, ITARF autres que BAP 12, techniciens d'art,...

10 - pour permettre des comparaisons plus faciles avec les universités étrangères, on comptera le nombre de volumes et non de titres (1 titre = 4 volumes en moyenne multipliés par le nombre d'années, cf Bisbrouk, page 75)

15 - budget voté du SCD (ouvertures de crédits) à l'exclusion des charges d'infrastructure si celles-ci sont gérées par la bibliothèque

17 - et 18 - les "autres lecteurs" ne sont pas recensés par ce questionnaire

22 - et 23 - veuillez indiquer les valeurs moyennes pour chaque catégorie

Si ce chiffre ne peut être connu, indiquez "N.C." ; s'il ne l'est que partiellement, notez-le mais en indiquant en regard la mention "donnée incomplète".

Les questionnaires sont à retourner pour le 31 janvier 1996 à

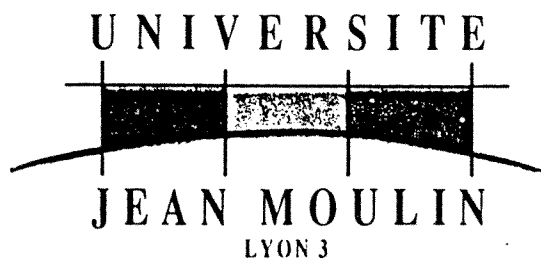
Marie-Dominique HEUSSE

SICD Toulouse

11 rue des Puits creusés

31070 TOULOUSE CEDEX

ANNEXE 4 (suite)



ORIENTATIONS

SOLUTION CIBLE

ANNEXE

Rapports des groupes de travail

ANNEXE 5

1 TAUX DE COUVERTURE DOCUMENTAIRE

- . des domaines d'excellence
- . des autres

Qui est concerné

BU et Bib. Ass.

Quelles infos veut-on collecter :

- 1) composition de la population-cible (c'est à dire les inscrits à l'Université + les enseignants (par domaines CNU)
- 2) composition du fonds (par domaines CNU)

Sous quelle forme :

- 1)- réservoir des données informatisées d'inscription à l'Université
 - données sur les enseignants-chercheurs
 - données sur les lecteurs extérieurs
- 2) notices informatisées (nombre de titres / liste CNU)

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

Dans les BU :

- cohérence décision d'orientation et population-cible

Au SCD :

- évolution des collections en général , évolution du public

Modalités pratiques

-sur le système : possibilité de mettre en rapport le fichier documents et le fichier lecteurs en dehors des opérations de prêt

-Bib. Ass. : envoyer une circulaire demandant les domaines couverts (avec le nombre approximatif de documents) et le nombre d'inscrits par catégories de lecteurs (ce qui présuppose que l'on a demandé aux Bib Ass. d'inscrire les lecteurs)

Apport informatique

Indispensable. A noter : cela n'est possible que pour les nouvelles acquisitions, car on ne peut envisager de rajouter un indice Dewey ou un code CNU pour les documents en magasin dont les notices seront rétroconverties.

2 TAUX DE PENETRATION

Qui est concerné

les B.U uniquement

Données

- 1) population cible (inscrits université + enseignants chercheurs)
- 2) population réelle (idem B.U)

Sous quelle forme

- 1) fichier des inscrits à l'université (informatisé)
- 2) fichier des inscrits à la B.U (informatisé)

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

chaque B.U :pour étudier les variations
S.C.D pour dégager les tendances à des fins de gestion

Modalités pratiques

-dans le système puisque l'on peut recevoir des bandes magnétiques portant les coordonnées des inscrits - à comparer avec les inscrits dans les bibliothèques
- à résoudre la récupération des données sur les enseignants

Apport de l'informatique

indispensable

3 TAUX DE FREQUENTATION

Qui est concerné

B.U. et Bib Ass.

Données

- 1) nombre des entrées
- 2) nombre des inscrits

Sous quelle forme

- 1) compteur du nombre d'entrées . Y intégrer un lecteur de la carte d'étudiant qui permet de savoir qui va dans quelle bibliothèque.
- 2) fichier des inscrits

Périodicité

Quotidien : établissement de courbes sur la semaine et le mois, puis l'année, domaine par domaine.

Traitement et exploitation

B.U puis S.C.D

Modalités pratiques

Carte magnétique ou à code barre, qui permet d'avoir les données concernant un lecteur.

Bib. Ass. : on ne peut leur demander de mettre en place un lecteur de cartes comme dans les BU. On n'aura donc pas l'analyse des données. Mais comme leur public est homogène, cela n'a guère d'importance.

Apport de l'informatique

Elle seule permet une analyse affinée des entrées (qui va où?)
On peut comparer les chiffres avec ceux du prêt: qui emprunte, qui lit sur place.

4 UTILISATION DES SERVICES PAR CATEGORIES D'USAGERS

Qui est concerné

Les B.U. seules

- 1) Photocopies
- 2) RDI
- 3) Prêt et PEB
- 4) utilisation des CD-ROM et OPAC

Quelles informations

- 1) Nombre photocopies-nombre de machines- nombre d'entrées
- 2) Nombre d'interrogations- par qui- quelles banques- coût
- 3) Quels usagers empruntent quels documents
- 4) Combien d'utilisations

Sous quelle forme

- 1) compteurs
- 2) bordereaux remplis au moment de l'interrogation.
- 3) statistiques gérées par le système
- 4) compteur dans les lecteurs de CD-ROM et dans l'OPAC
enregistrement des interrogations par type de recherche

Périodicité

- 1) photocopies mensuel
- 2) RDI mensuel
- 3) prêt et PEB quotidien > mensuel
- 4) CD-ROM et OPAC quotidien > mensuel

Traitement et exploitation

- 1) B.U
- 2) B.U > S.C.D (budget)
- 3) B.U.> SCD
- 4) BU> SCD

Modalités pratiques

- 1) tableur (données manuelles)
- 2) tableur (données manuelles)
- 3) statistiques gérées par le système informatisé
- 4) CD-ROM : sur tableur; OPAC : intégré dans le système informatisé

Apport de l'informatique

- 1) négligeable (facilite enregistrement données)
- 2) idem
- 3) indispensable
- 4) indispensable pour une connaissance du public

4 UTILISATION DES SERVICES PAR CATEGORIES D'USAGERS

Prêt

Statistiques sur les documents empruntés

- tri par fréquence d'emprunt (possibilité de définir des seuils à partir desquels le système affiche un message avertissant que le document est très emprunté)
- tri par cote (domaines les plus empruntés/les moins empruntés)
- tri par date (rotation des fonds)

Statistiques sur le nombre de transactions

- nombre total d'emprunts (par jour, semaine, mois)

Statistiques sur l'utilisation du service

- nombre d'emprunts par lecteur(annuel)
- analyse de la composition de la population active
 - par origine (Univ, extérieur)
 - par discipline
 - par cycle
- nombre d'emprunts par catégories de lecteurs
 - par origine (Univ, extérieur)
 - par discipline
 - par cycle
- pourcentage de l'activité de chaque catégorie de lecteurs sur l'activité totale

Le système devra fournir les mêmes statistiques sur les consultations sur place en accès indirect.

4 UTILISATION DES SERVICES PAR CATEGORIES D'USAGERS

OPAC

Statistiques gérées par le système :

- nombre total d'interrogations
 - procédures d'interrogation :
 - auteur
 - titre
 - matière...
- (demander aussi des statistiques sur l'utilisation par les professionnels : recherche par chaque zone UNIMARC)

5 TAUX DE CATALOGAGE DU FONDS (conjoncturel)

Permet de mesurer l'avancement de l'informatisation

Qui est concerné

BU, Bib Ass.

Quelles informations

- 1) liste des bibliothèques concernées par le catalogue collectif
- 2) nombre estimé de documents dans chaque bibliothèque
- 3) nombre de documents inventoriés
- 4) nombre de catalogues dans chaque bibliothèque
- 5) nombre de notices (entrées principales) papier
- 6) nombre de notices informatisées

Sous quelle forme

manuel

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

SCD

Modalités pratiques

Sur tableur, puisque certaines données sont manuelles
Editer un formulaire à remplir par chaque bibliothèque BU et
Bib Ass.

Apport de l'informatisation

Simplification des calculs

6 TAUX D'INFORMATISATION DU FONDS (conjoncturel)

Mesure l'avancement de l'informatisation

Qui est concerné

BU, Bib Ass.

Quelles informations

- 1) liste des bibliothèques
- 2) nombre d'entrées principales des notices informatisées
- 3) nombre de documents estimés

Sous quelle forme

- 1) manuel
- 2) informatisé dans le système
- 3) manuel

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

DAG du SCD

Modalités pratiques

sur tableur puisque certaines données sont manuelles

Apport de l'informatique

indispensable pour suivre la progression du travail

7 DELAI DE MISE A DISPOSITION

Qui est concerné

B.U. seule

Quelles informations

date commande)
 date arrivée) délai moyen entre la commande
 date catalogage) et la mise à disposition
 date mise en rayon) français/étranger
 n.b. pour les dons et les achats, le délai sera mesuré à partir
 de la date d'enregistrement seulement

Sous quelle forme

Données informatisées

Périodicité

Annuelle

Traitement et exploitation

B.U - gestion personnel, organisation interne > S.C.D - pilotage

Modalités pratiques

- dans le système intégré, avoir une colonne "état du document" (en commande, en traitement, reliure, disponible, en prêt, exclu du prêt)
- les dates seront accessibles seulement aux professionnels pour la gestion
- pouvoir sortir des statistiques sur le délai moyen de mise à disposition des ouvrages français étrangers

Apport informatique

Indispensable

8 TAUX DE COORDINATION DES ACQUISITIONS

Qui est concerné

B.U. et Bib. Ass.

Quelles informations

- budget consacré aux plans d'acquisition coordonnés (par Bibliothèque)
- budget total des acquisitions (par Bibliothèque)

Sous quelle forme

- les statistiques seront intégrées au système dans le budget informatisé
- pour les Bib Ass. : formulaire envoyé par le SCD

Périodicité

- annuel

Traitement et exploitation

- SCD (DAG)

Modalités pratiques

- dans le système de gestion, un codage lors de la commande des ouvrages doit permettre de savoir s'ils ont été acquis dans le cadre d'une coordination
- pour les Bib Ass., formulaire

Apport de l'informatique

indispensable

9 DEPENSES DOCUMENTAIRES PAR LECTEUR USAGER

Qui est concerné

B.U. seule

Quelles informations

- 1) Budget total B.U
- 2) Nombre de lecteurs actifs

Sous quelle forme

Informatisé

Périodicité

Annuel

Traitement et exploitation

B.U>S.C.D

Modalités pratiques

-sur tableur car il serait trop lourd de faire une communication directe entre le fichier des lecteurs actifs et le budget

Apport informatique

Indispensable.

10 OUVERTURE DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE

Qui est concerné

BU et Bib. Ass.

Quelles informations

- activité du PEB
- % de lecteurs extérieurs
- % des échanges français et étrangers dans les acquisitions
- nombre de catalogues collectifs
- nombre de bibliothèques ayant signé des accords d'interaccessibilité

Sous quelle forme

PEB = manuel

lecteurs extérieurs = informatisé

échanges = informatisé

catalogues collectifs = manuel

Bib ayant signé un accord = manuel

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

SCD

Modalités pratiques

Sur tableur, puisque certaines données ne sont pas dans le système intégré

Formulaire envoyé aux Bib. Ass.

Apport de l'informatique

Facilité de calcul

11 INTEGRATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE

Qui est concerné

B.U. et Bib. Ass.

Quelles informations

- 1 - ouverture au public (horaires et accès des lecteurs extérieurs)
- 2 - crédits et leur source pour chaque Bib.
- 3 - nombre de réunions de chaque Commission consultative spécialisée
- 4 - nombre de documents dont l'achat a été décidé par une CCS

Sous quelle forme

ouverture = manuel

crédits = informatisé dans le système BU, circulaire pour Bib Ass

CCS = manuel

Périodicité

annuel

Traitement et exploitation

SCD

Modalités pratiques

tableur

Apport de l'informatique

Simplification des calculs

ANNEXE 6

INDICATEURS PROPOSES PAR LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET INTERUNIVERSITAIRE DE CLERMONT FERRAND

1 - EVOLUTION DU PUBLIC :

TAUX DE PENETRATION DU PUBLIC PAR CATEGORIES DE LECTEURS

$$\frac{\text{Lecteurs inscrits par catégories} \times 100}{\text{Lecteurs potentiels de la catégorie}}$$

Cet indicateur ne concernerait que le public universitaire, selon les catégories déterminées par l'ESGBU (étudiants 1er cycle, étudiants 2ème cycle, étudiants 3ème cycle, enseignants et chercheurs).

2 - ENCADREMENT EN PERSONNEL:

INDICATEURS DE PROFESSIONNALISATION DU PERSONNEL

$$\text{a) } \frac{\text{Personnel professionnel} \times 100}{\text{Totalité du personnel hors CES et moniteurs}} \quad (\text{en équivalent temps-plein sur l'année})$$

$$\text{b) } \frac{\text{Personnel professionnel} \times 100}{\text{Totalité du personnel hors CES et moniteurs}} \quad (\text{en équivalent temps-plein sur l'année})$$

Personnel professionnel = personnel titulaire ou contractuel à l'exclusion du personnel administratif.

TAUX D'ENCADREMENT DU PUBLIC

$$\text{a) } \frac{\text{Lecteurs inscrits}}{\text{Personnel professionnel}}$$

$$\text{b) } \frac{\text{Public potentiel}}{\text{Personnel professionnel}}$$

c) Lecteurs inscrits niveau recherche
 Personnel professionnel

d) Public potentiel niveau recherche
 Personnel professionnel

RENOUVELLEMENT DU PERSONNEL OCCASIONNEL

Nombre de personnes accueillies et formées dans l'année
 Personnel occasionnel = CES, moniteurs, vacataires;

3 - ACTIVITES DE LA SECTION :

INDICES D'ACTIVITE CONCERNANT LE PRET A DOMICILE

a) Nombre de documents prêtés par catégories ESGBU de lecteurs
 Lecteurs inscrits par catégories ESGBU

b) Nombre de documents prêtés
 Lecteurs inscrits par disciplines (UFR)

c) Nombre de documents prêtés
 Lecteurs inscrits

d) Nombre de documents prêtés par catégories ESGBU de lecteurs
 Lecteurs potentiels par catégories ESGBU

e) Nombre de documents prêtés
 Lecteurs potentiels par disciplines (UFR)

f) Nombre de documents prêtés
 Lecteurs potentiels

INDICES D'ACTIVITE CONCERNANT LA RDI

Nombre de recherches
 Lecteurs potentiels du niveau recherche

INDICES D'ACTIVITE CONCERNANT LES CD-ROM

- a) Nombre de recherches
Lecteurs potentiels
- b) Nombre de postes de consultation
Lecteurs potentiels

INDICES D'ACTIVITE CONCERNANT LE PEB

- a) Nombre de demandes émises
Lecteurs potentiels de niveau recherche
- b) Nombre de demandes reçues
Lecteurs potentiels de niveau recherche

4 - ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA SECTION :***INDICES CONCERNANT LE PERSONNEL SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE***

Nombre d'heures de service public / agent
 Nombre de titres acquis / agent
 Nombre de titres traités / agent
 Nombre d'articles indexés / agent

INDICES CONCERNANT LE PERSONNEL DE SERVICE

Nombre d'heures de service public / agent
 Nombre de volumes équipés / agent
 Nombre de documents communiqués prêtés / agent
 Nombre de photocopies effectuées / agent

5 - QUALITE DU SERVICE RENDU :***OUVERTURE DE LA BIBLIOTHEQUE***

Durée annuelle d'ouverture de la bibliothèque (en heures)
 Nombre de jours d'ouverture

CAPACITE D'ACCUEIL DES SALLES

Places assises x 100

Lecteurs potentiels

DISPONIBILITE DES DOCUMENTS :

Délai moyen de commande pour livres français

Délai moyen de commande pour livres étrangers

(Délai de commande = temps écoulé entre l'édition du listing de commande et l'arrivée effective des livres)

Délai moyen de disponibilité pour livres français

Délai moyen de disponibilité pour livres étrangers

(Délai de disponibilité = temps écoulé entre l'arrivée effective d'un livre et sa mise en rayon)

LIBRE-ACCES :

a) Nombre de mètres linéaires, d'ouvrages en libres accès x 100

Nombre total de mètres linéaires d'ouvrages possédés par la bibliothèque

b) Nombre de mètres linéaires, de périodiques en libres accès x 100

Nombre total de mètres linéaires de périodiques possédés par la bibliothèque

PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES :

a) Nombre de demandes satisfaites x 100

Nombre de demandes émises

b) Nombre de demandes satisfaites x 100

Nombre de demandes reçues

c) Délai moyen de satisfaction (en nombre de jours)

Pour l'obtention d'un prêt original

pour l'obtention d'une reproduction

ADEQUATION DE LA POLITIQUE D'ACQUISITION

Pourcentage de nouvelles acquisitions empruntées au moins une fois dans l'année

CONSERVATION DES COLLECTIONS

Pourcentage de dépenses de conservation par rapport aux dépenses d'acquisition

6 - EVOLUTION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES :**LIVRES**

Taux d'actualité du fonds : pourcentage de fonds récent (= de 5 ou 10 ans selon la discipline) par rapport au total du fonds (en volumes)

taux de disparition : pourcentage des vols par rapport au fonds récent

Taux de renouvellement : pourcentage d'acquisitions par rapport au fonds récent

Nombre de volumes acquis par lecteur inscrit et par lecteur potentiel

Dépense documentaire par lecteurs inscrit et par lecteur potentiel

PUBLICATIONS EN SERIE

Pourcentage de titres nouvellement acquis par rapport aux titres vivants

Pourcentage de titres supprimés par rapport aux titres vivants

Nombre d'abonnements pris par lecteur inscrit et par lecteur potentiel

dépense documentaire par lecteur inscrit et par lecteur potentiel

Pour tous les indicateurs concernant les livres, une distinction entre manuels pour étudiants et autres ouvrages serait intéressante.

ANNEXE

PRINCIPAUX INDICATEURS DU TABLEAU DE BORD

01 ÉVOLUTION DU PUBLIC

TAUX DE PÉNÉTRATION DU PUBLIC PAR CATÉGORIE DE LECTEURS
(RAPPEL : TOTAL LECTEURS BU)

(ANNÉE :) (RAPPEL ANNÉE (ÉCART / ANNÉE
PRÉCÉDENTE) PRÉCÉDENTE)

LECTEURS INSCRITS PAR CATÉGORIE X 100-			
LECTEURS POTENTIELS DE LA CATÉGORIE			

02 ENCADREMENT EN PERSONNEL

TAUX D'ENCADREMENT DU PUBLIC DE LA SECTION PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

NOMBRE DE LECTEURS INSCRITS / NOMBRE D'AGENTS			
---	--	--	--

INDICES D'ENCADREMENT DU PUBLIC DE LA SECTION PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

TAUX D'ENCADREMENT DE LA SECTION / TAUX MOYEN DE LA BIBLIOTHÈQUE			
--	--	--	--

ENCADREMENT DU PUBLIC DE NIVEAU RECHERCHE PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

TOTAL LECTEURS RECHERCHE / NOMBRE D'AGENTS DE LA CATÉGORIE			
--	--	--	--

03 ACTIVITÉ DE LA SECTION

INDICES D'ACTIVITÉ DE LA SECTION

LIBRE ACCÈS : ESTIMATION DU NOMBRE DE DOCUMENTS CONSULTÉS			
PRÊT À DOMICILE : NOMBRE DE DOCUMENTS PRÊTÉS / LECTEUR INSCRIT			
COMMUNICATION SUR PLACE : NOMBRE DE DOCUMENTS COMMUNIQUÉS / LECTEUR INSCRIT			
RECHERCHE DOCUMENTAIRE INFORMATISÉE : NOMBRE DE RECHERCHES / LECTEUR DE NIVEAU RECHERCHE			
PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES EMPRUNTEUR : NOMBRE DE DEMANDES SATISFAITES / LECTEUR DE NIVEAU RECHERCHE			
FORMATION DES USAGERS : DURÉE MOYENNE DE FORMATION			

04 CHARGE DE TRAVAIL DE LA SECTION

INDICES DE CHARGE DE TRAVAIL DE LA SECTION - PERSONNEL SCIENTIFIQUE

NOMBRE D'HEURES DE SERVICE PUBLIC / AGENT			
NOMBRE DE TITRES ACQUIS / AGENT			
NOMBRE DE TITRES CATALOGUES / AGENT			

INDICES DE CHARGE DE TRAVAIL DE LA SECTION - PERSONNEL TECHNIQUE

NOMBRE D'HEURES DE SERVICE PUBLIC / AGENT			
NOMBRE DE TITRES ACQUIS / AGENT			
NOMBRE DE TITRES CATALOGUES / AGENT			

INDICES DE CHARGE DE TRAVAIL DE LA SECTION - PERSONNEL DE SERVICE

NOMBRE D'HEURES DE SERVICE PUBLIC / AGENT			
NOMBRE DE VOLUMES ÉQUIPÉS / AGENT			
NOMBRE DE DOCUMENTS COMMUNIQUÉS - PRÊTÉS / AGENT			

05 QUALITE DU SERVICE RENDU
OUVERTURE DE LA BIBLIOTHEQUE

(ANNEE:) (RAPPEL ANNEE PRECEDENTE) (ECART / ANNEE PRECEDENTE)

31

DUREE ANNUELLE D'OUVERTURE DE LA BIBLIOTHEQUE / NOMBRE DE JOURS			
CAPACITE D'ACCUEIL DES SALLES			
PLACES ASSISES X 100 / NOMBRE DE LECTEURS INSCRITS			
DISPONIBILITE DES DOCUMENTS			
ACQUISITIONS DE LIVRES : DELAI MOYEN DE COMMANDE			
DELAJ MOYEN DE DISPONIBILITE DES LIVRES COMMANDES			
-LIVRES FRANCAIS			
-LIVRES ETRANGERS			
LIBRE ACCES : NOMBRE DE VOLUMES EN LIBRE ACCES X 100 / NOMBRE TOTAL DE VOLUMES			
EXISTENCE D'UN SYSTEME DE PRET INFORMATISE	OUI - NON	OUI - NON	

PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES

TAUX DE SATISFACTION DES DEMANDES EXPEDIEES			
DELAJ MOYEN DE SATISFACTION (EN NOMBRE DE JOURS) POUR L'OBTENTION D'UN PRET D'ORIGINAL			
POUR L'OBTENTION D'UNE REPRODUCTION			

RECHERCHE DOCUMENTAIRE INFORMATISEE

TEMPS MOYEN D'UNE RECHERCHE			
APPRECIATION DU DEGRE DE SATISFACTION PAR L'USAGER			
PRIX MOYEN FACTURE A L'USAGER POUR 1 INTERROGATION			

SIGNALEMENT DU FONDS : LIVRES

x VOLUMES CATALOGUES PAR TRAITEMENT AUTOMATISE			
--	--	--	--

SIGNALEMENT DU FONDS : PUBLICATIONS EN SERIE

x TITRES LOCALISES AU CATALOGUE COLLECTIF NATIONAL /TOTAL TITRES			
--	--	--	--

ADEQUATION DE LA POLITIQUE D'ACQUISITION

x NOUVELLES ACQUISITIONS EMPRUNTEES AU MOINS 1 FOIS DANS L'ANNEE			
--	--	--	--

CONSERVATION DES COLLECTIONS

x DEPENSES DE CONSERVATION / DEPENSES D'ACQUISITION			
EXISTENCE D'UN SYSTEME ANTIVOL	OUI - NON	OUI - NON	

06 EVOLUTION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES
LIVRES

TAUX D'ACTUALITE DU FONDS : x FONDS RECENTS (MOINS DE 5 OU 10 ANS SELON LES DISCIPLINES) / TOTAL DU FONDS			
TAUX DE DISPARITION : x DES VOLS PAR RAPPORT AU FONDS RECENT			
TAUX DE RENOUVELLEMENT : x ACQUISITIONS / FONDS RECENT			
NOMBRE DE VOLUMES ACQUIS PAR LECTEUR INSCRIT			

PUBLICATIONS EN SERIE

x TITRES NOUVELLEMENT ACQUIS/TITRES VIVANTS			
x TITRES SUPPRIMES / TITRES VIVANTS			
NOMBRE D'ABONNEMENTS PRIS / LECTEUR INSCRIT			

07 COUTS DES SERVICES : VOIR TABLEAU SUIVANT

ANNEXE 7 (suite)

DEPENSES DE LA BIBLIOTHEQUE

EXERCICE :

	PERSONNEL (1)	ACQUISITION DE DOCUMENTS	ENVIRONNEMENT DOCUMENTAIRE	AUTRES DEPENSES	TOTAL	POURCENTAGE
ACQUISITION LIVRES + AUTRES DOCUMENTS				XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
ACQUISITION PUBLICATIONS EN SERIE				XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
TRAITEMENT LIVRES + AUTRES DOCUMENTS		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
TRAITEMENT PUBLICATIONS EN SERIE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
CONSERVATION		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
COMMUNICATION + PRET		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
REFERENCE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
RECHERCHE DOCUMENTAIRE INFORMATISEE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES EMPRUNTEUR		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES FOURNISSEUR		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
RESEAUX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
FORMATION DONNEE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
FORMATION RECUE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
ANIMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
ADMINISTRATION		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			
MAINTENANCE DES LOCAUX		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			
AUTRES		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
TOTAL						
POURCENTAGE						

(1) DONT DEPENSES EN PERSONNEL SUR BUDGET PROPRE DE LA BIBLIOTHEQUE :

ANNEXE 7 (suite)

17 Décembre 1993

SICD2

Propositions du groupe : EVALUATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE Indicateurs pour un tableau de bord de la documentation

- Les indicateurs sont choisis et définis pour constituer un tableau de bord lisible
- Les indicateurs des unités documentaires, additionnés, donneront les indicateurs des universités pour la documentation
- La grille sera remplie par unité documentaire
- Une définition de disciplines ou groupes de disciplines sera nécessaire

On aboutira à une grille commune, avec des rubriques à remplir obligatoirement, d'autres à remplir facultativement

Les indicateurs permettront d'évaluer

1. Les moyens
2. L'utilisation des outils documentaires
3. La gestion des fonds documentaires
4. Les services
5. La coopération

ANNEXE 8

Unité documentaire... UFR....

1 - Evaluation des moyens, par étudiant, par cycle, par discipline

1.1 - Moyens de l'unité documentaire (intégrée ou associée)

- 1.1.1 - Personnel de documentation /Pers. non enseignant, permanents et vacataires de. L'UFR
 Nb d'emplois en équivalent temps plein / Nb d'emplois en équivalent temps plein
 Nb d'heures annuelles de personnel vacataire / Nb d'heures annuelles de personnel vacataire
- 1.1.2 - Dépenses pour la documentation / Dépenses de l'UFR
 dont dépenses en 618.3 et 216 47
- 1.1.3 - Local dédié en m² / Locaux UFR en m²
- 1.1.4 - Places assises dans un local dédié / Usagers potentiels

1.2 - Collections : linéaire total :

- 1.2.1 - Fonds : livres / discipline / nombre d'usagers / cycle
 périodiques /discipline / nombre d'usagers / cycle
 autres documents / discipline / nombre d'usagers / cycle
- 1.2.2 - Accroissement : livres / discipline / nombre d'usagers / cycle
 périodiques /discipline / nombre d'usagers / cycle
 autres documents / discipline / nombre d'usagers / cycle
- 1.2.3 - Traitement des documents
 Catalogue
 Catalogue informatisé : - propre
 collectif local / totalité du fonds de l'unité documentaire
 régional / totalité du fonds de l'unité documentaire
 national / totalité du fonds de l'unité documentaire

2 - Evaluation de l'utilisation des outils documentaires

2.1 - Quantitatif

- 2.1.1 - Inscrits (usagers) / inscrits du département, de l'UFR, de la section / par discipline
- 2.1.2 - Documents utilisés sur place / par discipline
- 2.1.3 - Documents utilisés en prêt : taux de rotation / par discipline
- 2.1.4 - Fonds en libre accès / total des collections

ANNEXE 8 (suite)

2.2 - Qualitatif

2.2.1 - Temps écoulé entre demande et réponse (satisfaction ou non satisfaction)

2.2.2 - Demandes satisfaites: documents de l'unité documentaire / par discipline PEB /
par discipline

2.2.3 - Demandes non satisfaites : document inexistant / par discipline
document prêté / par discipline
document perdu / par discipline

2.2.4 - Utilisation des catalogues locaux
collectifs

2.2.5 - Autres sources d'information

3 - Evaluation de la gestion des fonds

3.1 - Documents acquis après concertation avec d'autres unités documentaires /
acquisitions de l'année

3.2 - Documents éliminés après concertation avec d'autres unités documentaires /
acquisitions de l'année

4 - Evaluations des services

4.1 - Services documentaires

4.2 - Produits documentaires

4.3 - Formations des usagers

4.4 - Pertinence de l'horaire d'ouverture
amplitude
plages horaire

5 - Evaluation de la coopération

5.1 - Participation à la commission scientifique consultative

5.2 - Participation au réseau documentaire grenoblois

5.3 - Participation au réseau SICD 2

5.4 - Participation à un réseau national

Pancatalogue

CCN

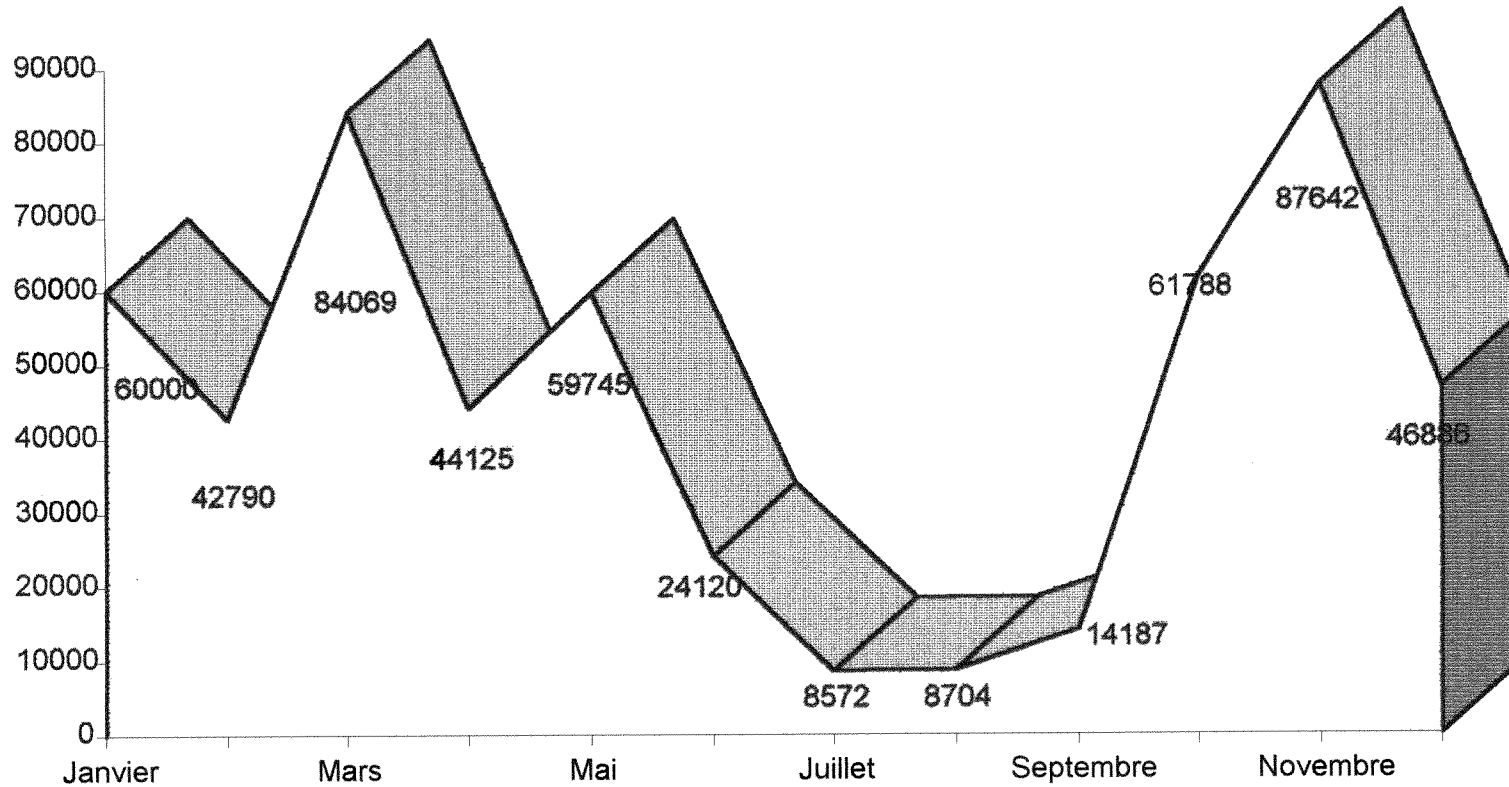
PEB (Prêt entre bibliothèques)

Autre

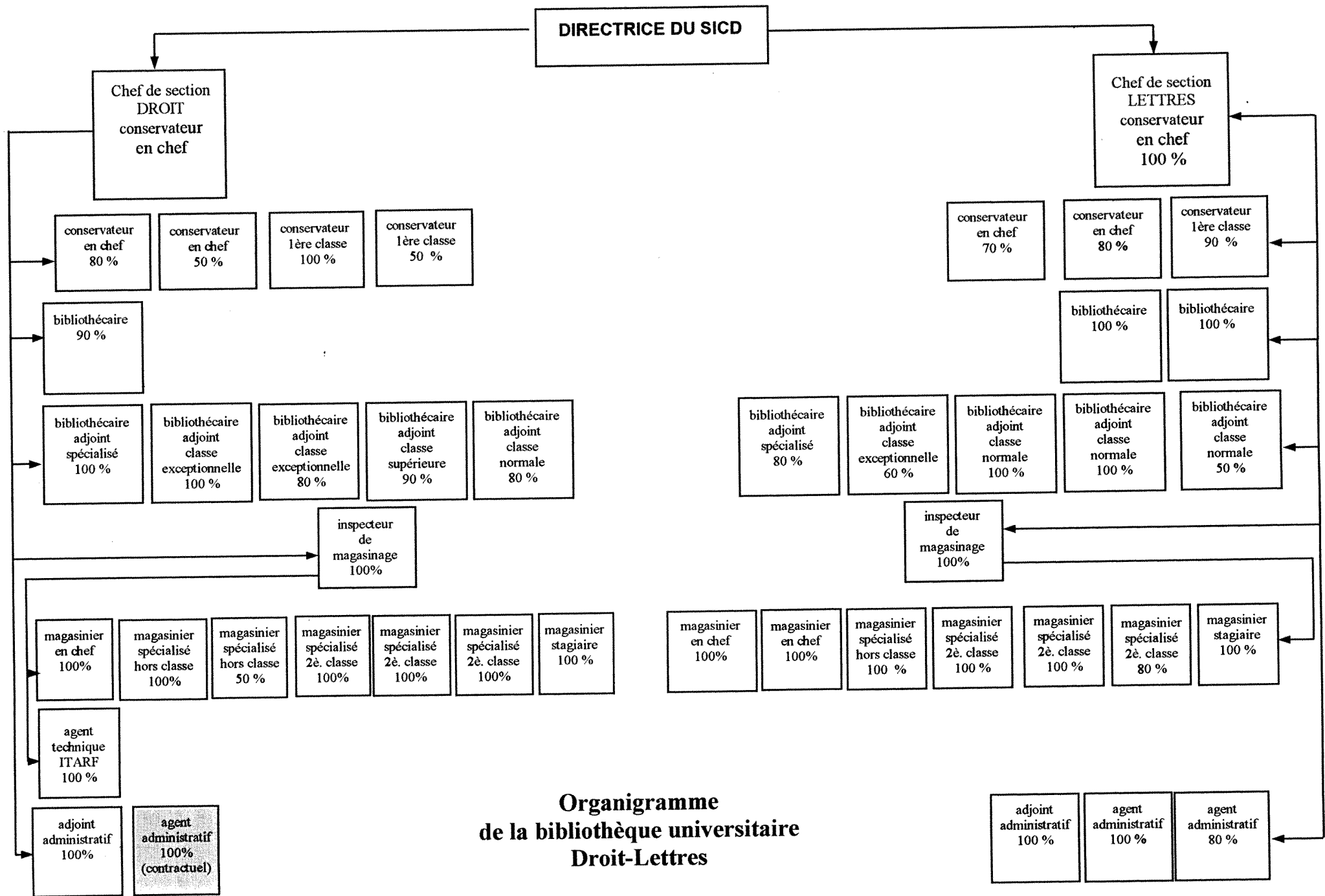
5.5 - Participation à un réseau international

ANNEXE 8 (suite)

**FREQUENTATION BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE 1995
(Nombre d'entrées)**



ANNEXE 9



**Organigramme
de la bibliothèque universitaire
Droit-Lettres**

```

37676 N 05.09.96 09.46.54.000
      C $c Centre d'etudes de l'emploi $g (France) *

ZONE 710 00 000: 58 : LA PONCTUATION FINALE EST DEFECTUEUSE
ZONE 090 00 000: 23 : LE CODE EMPLOYE N'EST PAS DEFINI DANS LA LISTE
DES PROVENANCES

39919 N 05.09.96 13.48.19.000
      N $a nams1996 f 05091996fra se 382102 *
      N $a afgamfafg *
      N $a 2-7384-3884-9 *
265 N $a L 17380 $b 384212102s $d 1 $e 1 $1 cdu-gd $c 658.011 ENT $*
      x 384212102a/509945 $u gdleg $p 64711 $5 05.09.1996/382102/af*
      g *
      N $a /L'entreprise : lieu de nouveaux contrats / sous la dir. d*
      e Tony Andre'ani, Jean-Francois Gaudeaux et Didier Naud. - *
      N $a Paris : l'Harmattan, 1996. - *
      N $a 319 p. ; 22 cm. *
      N $a Gestion d'entreprise - $r congrès $5 05.09.1996/382102/af*
      g *
001 N $a Relations industrielles - $r congrès $5 05.09.1996/382102*
      /afg *
      N $a Andre'ani, Tony. $g Dir. *

28027 N 05.09.96 13.49.55.000
265 N $a L 17381 $b 384212102s $d 1 $e 1 $1 cdu-gd $c 338.45 HIR $x*
      384212102a/ $u gdleg $p 62888 $5 05.09.1996/382102/afg *

ZONE 242 00 000: 44 : NE MANQUERAIT-IL PAS "/" AVANT L'ARTICLE OU UN
INDICATEUR 30/40

39938 N 05.09.96 14.08.22.000

```

**Exemple de listing édité par le système SIBIL le lendemain,
avec lesquels les BA font les corrections.**

RESEAU SIBIL-FRANCE
STATISTIQUES DE CATALOGAGE
PREMIER TRIMESTRE ANNEE UNIVERSITAIRE 95-96
(DU 01-10-95 AU 31-12-96)

03-01-96

M. Brunet - ABES

LOCALISATIONS DE NOTICES : PREMIER TRIMESTRE 95-96
DISTRIBUTION PAR SITE OU SECTION

SITE		NBLOCAL
AXM-I	LET	943
AXM-I	SCI	409
AXM-III	DRO	1522
AXM-III	FOR	123
AXM-III	SCI	346
BDX-BIU	CEN	24
BDX-BIU	DRO	1579
BDX-BIU	LET	2308
BDX-BIU	MED	695
BDX-BIU	PLU	595
BDX-BIU	SCI	1346
BDX-BIU	SSP	615
BDX-UFR	ANG	895
BDX-UFR	ECO	357
BEZ-CIDO		637
GRE-IEP		911
GRE-SCD2	DRO	1414
GRE-SCD2	LET	1677
LAR-BU		1698
LIM-BU	DRO	480
LIM-BU	F-D	308
LIM-BU	F-L	1149
LIM-BU	LET	958
LIM-BU	MED	209
LIM-BU	SCI	516
LYO-CATH		1034
MTP-ARCH		183
MTP-BIU	DRO	913
MTP-BIU	LET	2939
MTP-BIU	MED	150
MTP-BIU	PHA	4
MTP-BIU	SCI	1002
MTP-BIU	UPM	293
MTP-THEO		837
MTP-UPV	C18	96
MTP-UPV	GEO	91
PAR-BIUM		717
PAR-BIUP		578
PAR-CIU		1036
PAR-III		1739
PAR-IV	CEN	1303
PAR-IV	CLI	688
PAR-IV	ITA	0
PAR-IV	MAL	4
PAR-SORB	CEN	4378
PAR-SORB	GEO	466
PAR-VIII		3825
PAR-X		3027
PAR-XIII		1155
PAR-XIII	MED	437
PAR-XIII	SCI	112
PAU-BU	BAY	1144
PAU-BU	DRO	237

-----+-----+-----+-----+-----
1000 2000 3000 4000

ANNEXE 12 (suite)

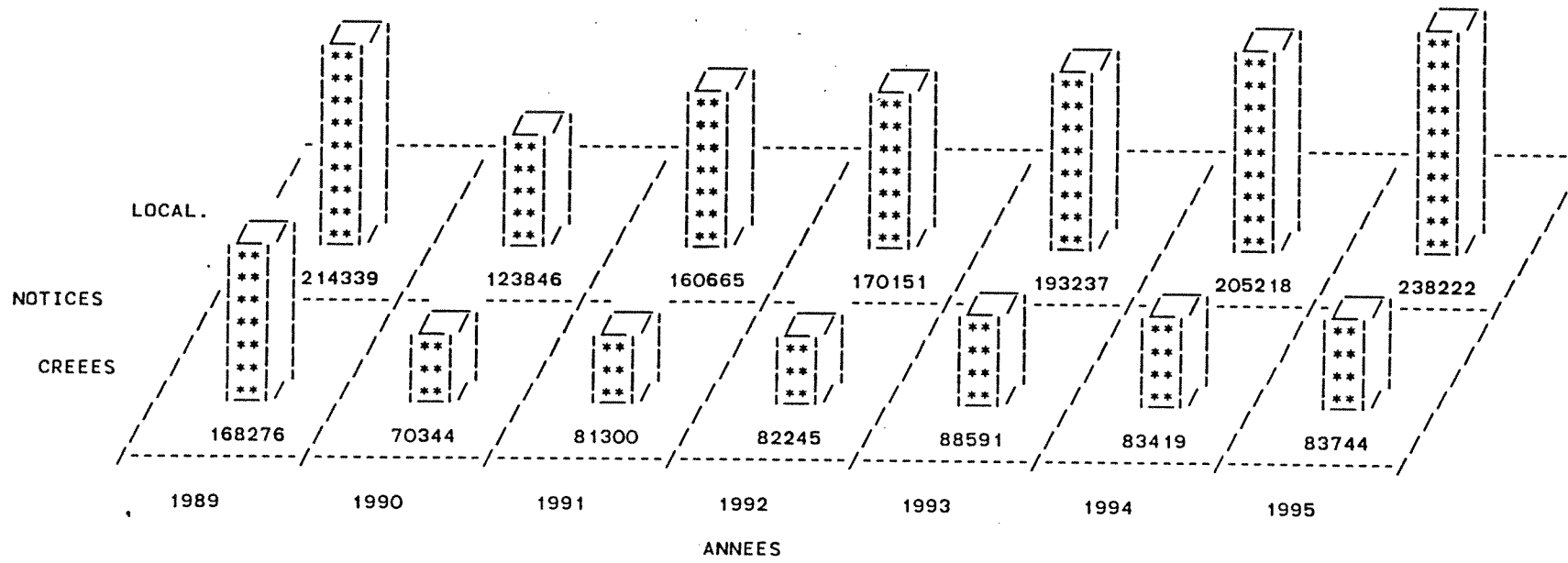
CREATIONS DE NOTICES : PREMIER TRIMESTRE 95-96
DISTRIBUTION PAR SITE OU SECTION

SITE		NBCREAT
AXM-I	LET	371
AXM-I	SCI	118
AXM-III	DRO	324
AXM-III	FOR	0
AXM-III	SCI	80
BDX-BIU	CEN	4
BDX-BIU	DRO	509
BDX-BIU	LET	943
BDX-BIU	MED	442
BDX-BIU	PLU	29
BDX-BIU	SCI	588
BDX-BIU	SSP	143
BDX-UFR	ANG	481
BDX-UFR	ECO	0
BEZ-CIDO		590
GRE-IEP		404
GRE-SCD2	DRO	434
GRE-SCD2	LET	475
LAR-BU		250
LIM-BU	DRO	368
LIM-BU	F-D	98
LIM-BU	F-L	455
LIM-BU	LET	230
LIM-BU	MED	58
LIM-BU	SCI	49
LYO-CATH		598
MTP-ARCH		135
MTP-BIU	DRO	271
MTP-BIU	LET	1001
MTP-BIU	MED	35
MTP-BIU	PHA	1
MTP-BIU	SCI	601
MTP-BIU	UPM	113
MTP-THEO		690
MTP-UPV	C18	98
MTP-UPV	GEO	49
PAR-BIUM		435
PAR-BIUP		494
PAR-CIU		50
PAR-III		508
PAR-IV	CEN	718
PAR-IV	CLI	150
PAR-IV	ITA	13
PAR-IV	MAL	0
PAR-SORB	CEN	3468
PAR-SORB	GEO	308
PAR-VIII		1074
PAR-X		626
PAR-XIII		228
PAR-XIII	MED	11
PAR-XIII	SCI	12
PAU-BU	BAY	105
PAU-BU	DRO	61

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
500 1000 1500 2000 2500 3000 3500

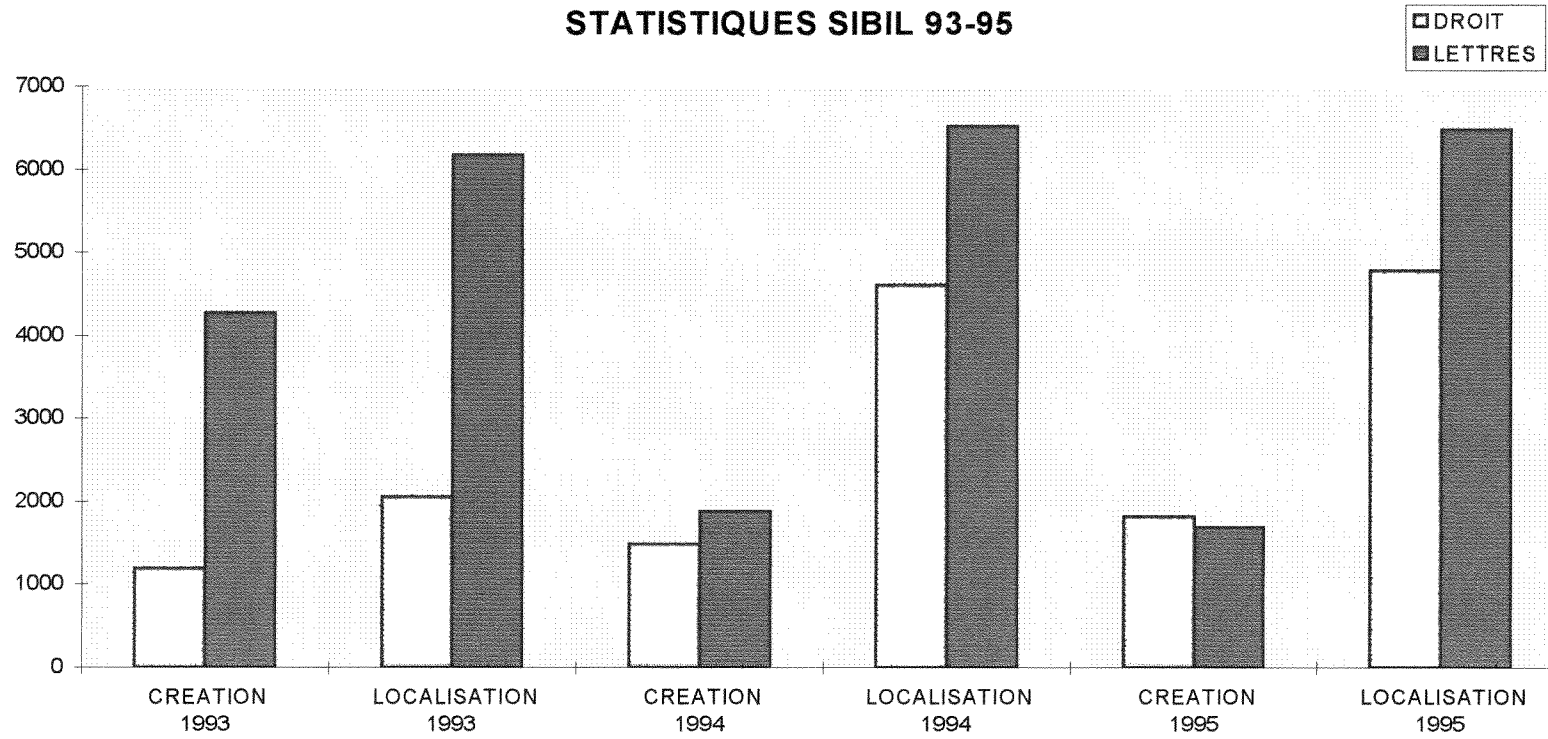
ANNEXE 12 (suite)

STATISTIQUES PAR ANNEE



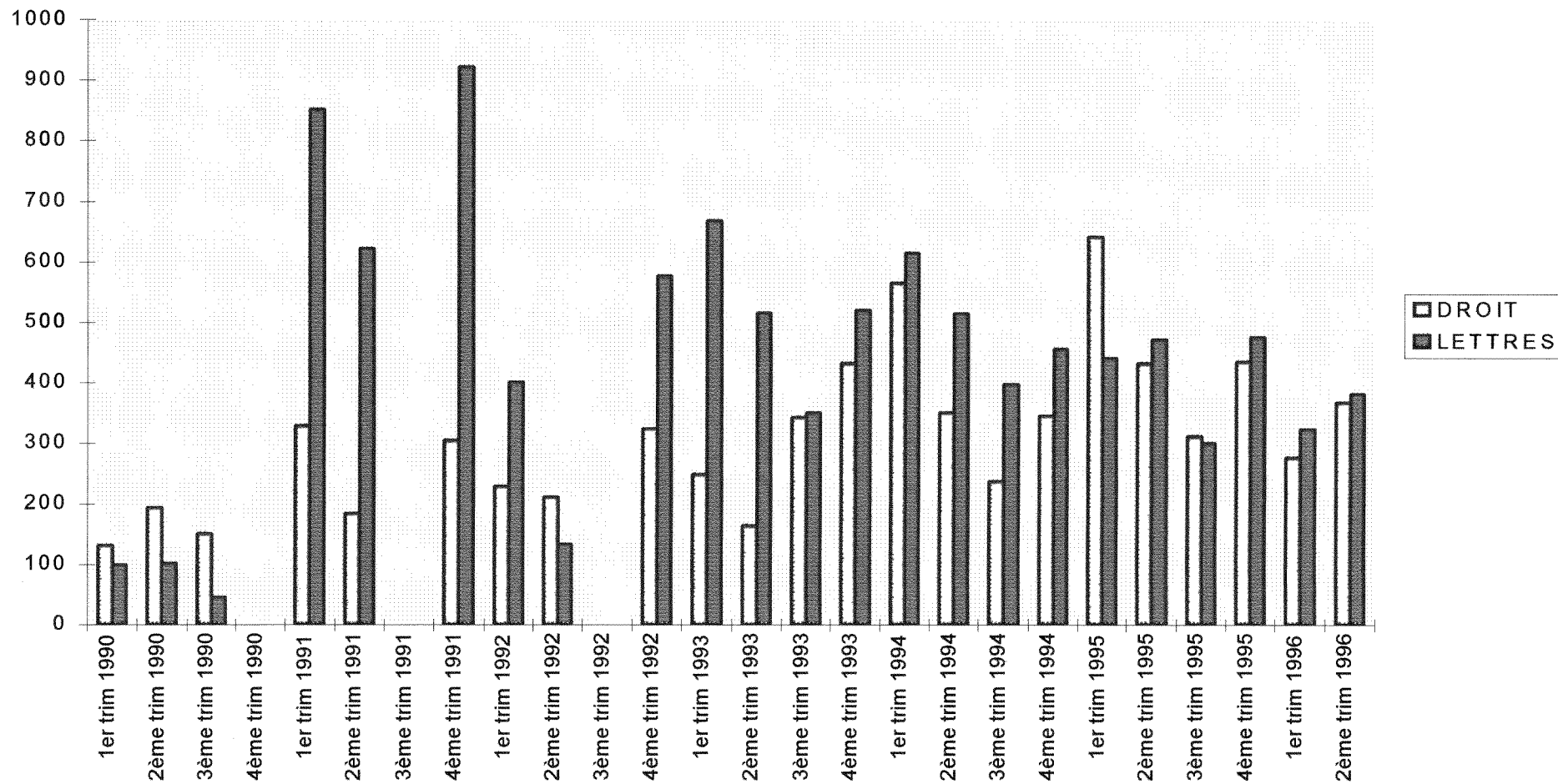
ANNEXE 12 (suite)

STATISTIQUES SIBIL 93-95



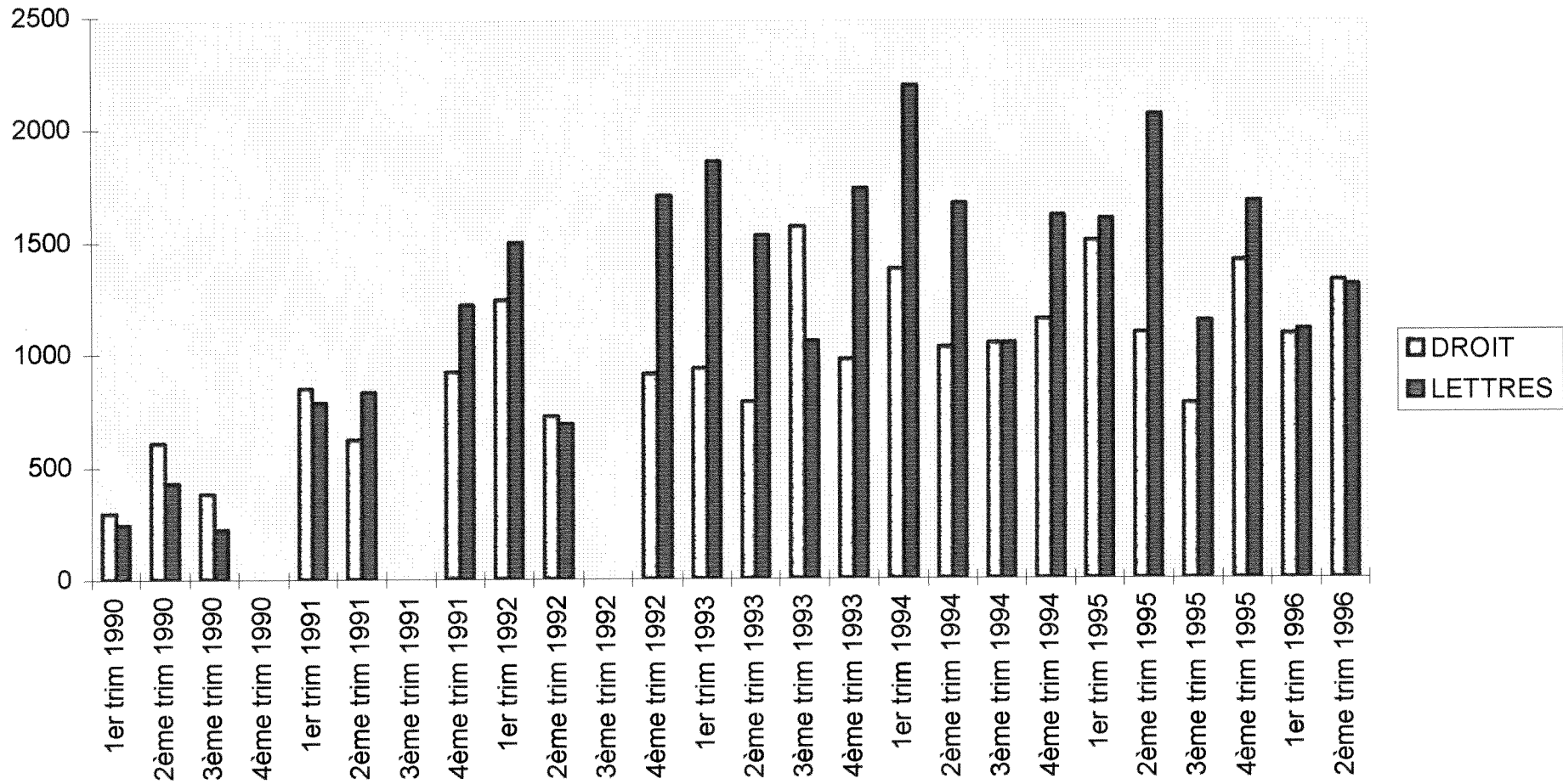
ANNEXE 13.1

STATISTIQUES SIBIL 90-96 : CREATIONS

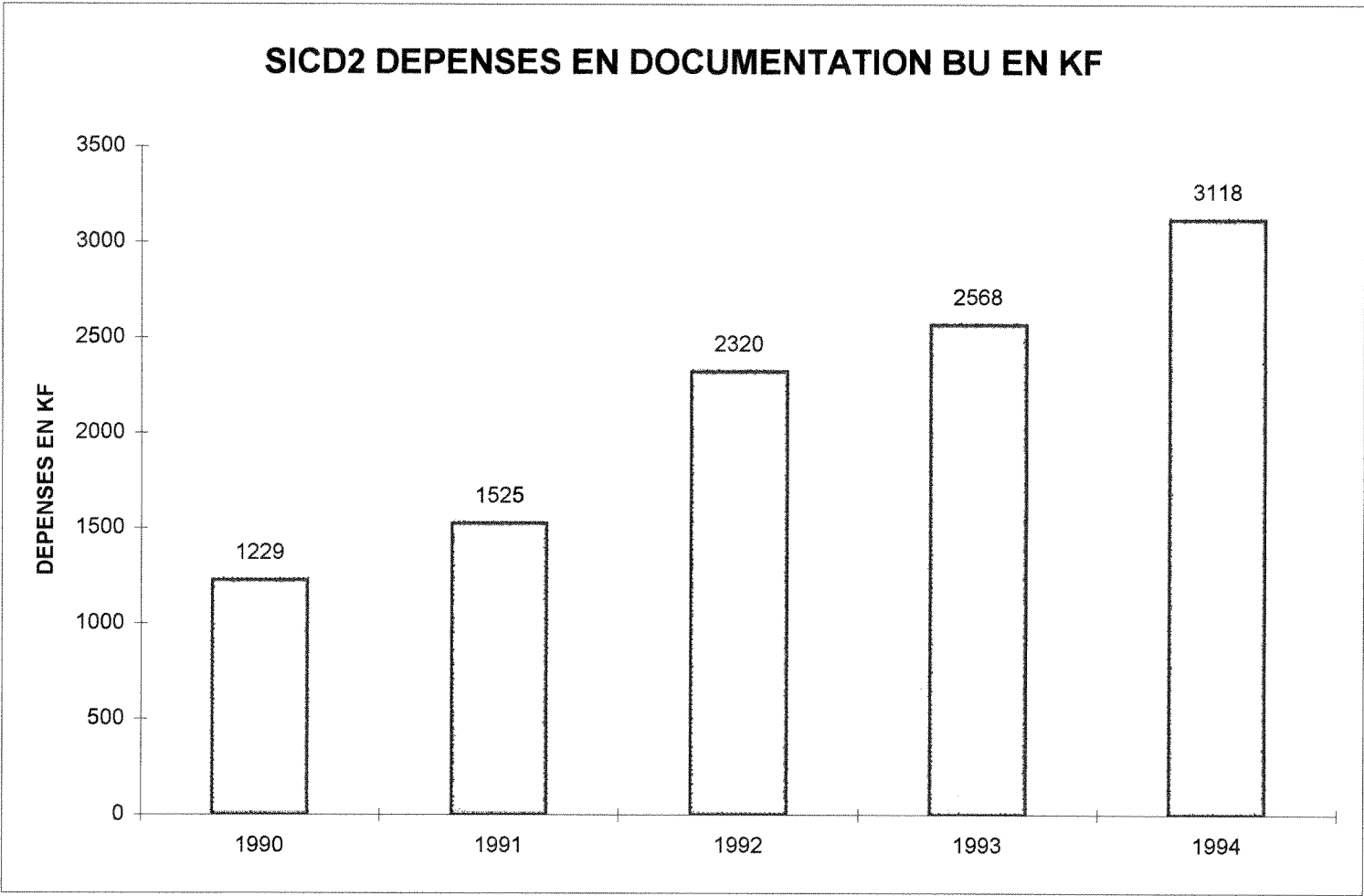


ANNEXE 13.2

STATISTIQUES SIBIL 90-96 : LOCALISATIONS

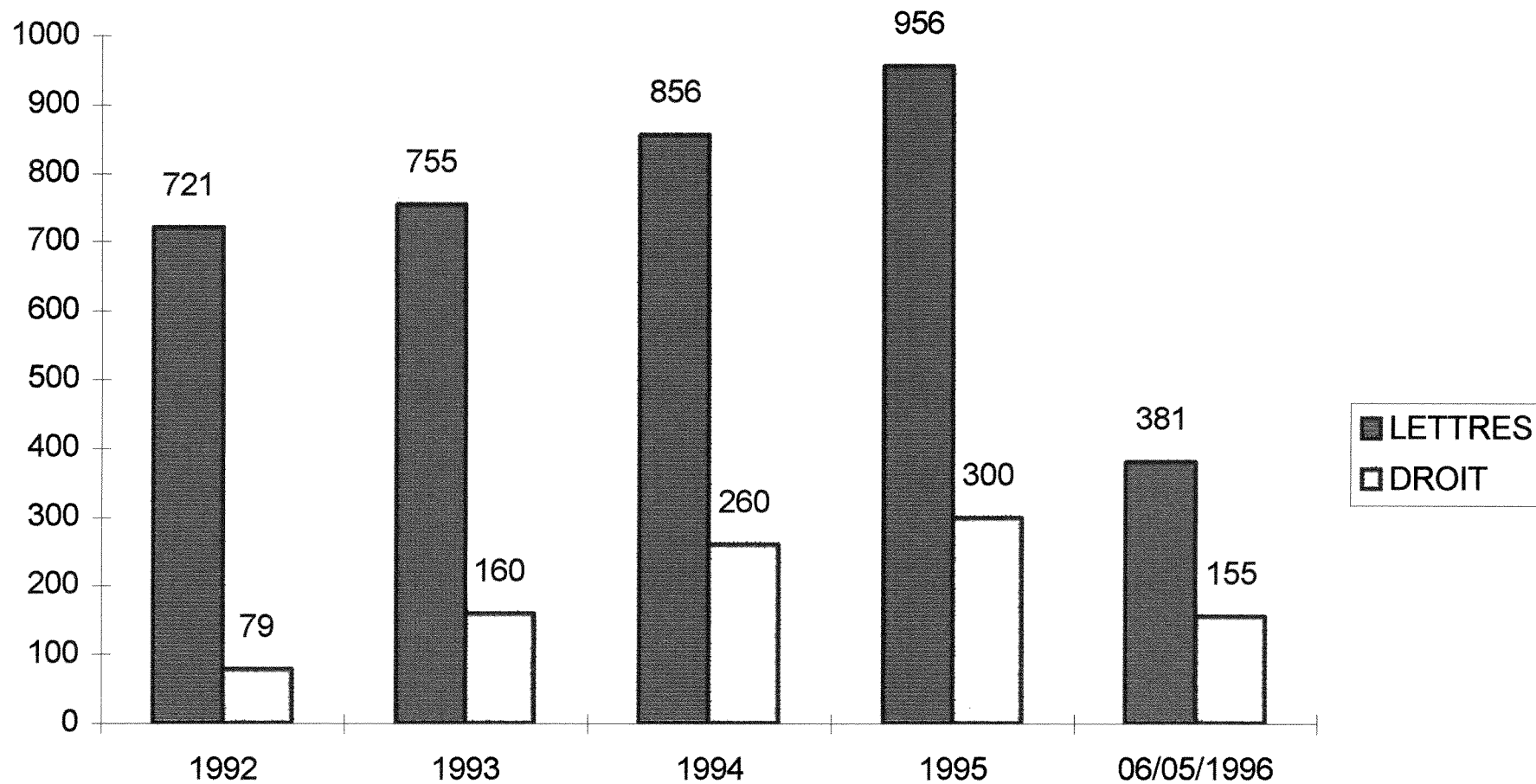


ANNEXE 13.3



ANNEXE 14

OUVRAGES DEMANDES SICD2



ANNEXE 15

**RAPPORT ENTRE LE NOMBRES D'ACQUISITIONS
ET LE NOMBRE DES O.D.**

SECTION LETTRES			
Année	Accroissement d'ouvrages	O.D.	Rapport
1989	2376	449	1/6
1990	2231	274	1/9
1991	3213	372	1/10
1992	4687	721	1/6
1993	4958	755	1/7
1994	6561	856	1/8
1995	6275	956	1/7
6/04/96	2360	381	1/7

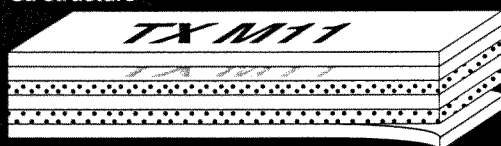


ANNEXE 16

Le ruban *P-touch*

Brother a mis au point un concept unique de laminage qui confère une résistance exceptionnelle au ruban. Ce film protège l'impression et le support couleur.

Sa structure



- Film transparent laminé
- Caractères
- Epaisseur de colle
- Film couleur
- Epaisseur de colle
- Support papier blanc

RUBANS		MODÈLES		PT 500 / 8E PT 2000 / 3000 / 5000					PT 7000 / PT 8000				
		Impression	Support	9 mm	12 mm	6 mm	9 mm	12 mm	18 mm	24 mm			
Blanc	Transparent	TC 195											
Noir	Transparent		TC 101					TX 131	TX 141	TX 151			
Rouge	Transparent		TC 102					TX 132		TX 152			
Bleu	Transparent		TC 103					TX 133		TX 153			
Or	Transparent		TC 104										
Noir	Transparent mat	TC M91			TX M11	TX M21				TX M51			
Rouge	Transparent mat	TC M92											
Bleu	Transparent mat	TC M93											
Noir	Blanc	TC 291	TC 201	TX 211	TX 221	TX 231	TX 241	TX 251					
Rouge	Blanc	TC 292	TC 202			TX 232	TX 242	TX 252					
Bleu	Blanc	TC 293	TC 203			TX 233	TX 243	TX 253					
Or	Noir	TC 391	TC 301			TX 334		TX 354					
Blanc	Noir	TC 395		TX 315	TX 325	TX 335	TX 345	TX 355					
Noir	Or	TC 891											
Noir	Argent	TC 991											
Noir	Rouge	TC 491	TC 401			TX 431	TX 441	TX 451					
Blanc	Rouge	TC 495											
Noir	Bleu	TC 591	TC 501			TX 531	TX 541	TX 551					
Blanc	Bleu	TC 595											
Noir	Jaune	TC 691	TC 601	TX 611	TX 621	TX 631	TX 641	TX 651					
Noir	Vert	TC 791	TC 701			TX 731	TX 741	TX 751					
Blanc	Vert	TC 795											
Blanc	Orange	TC 695											
Noir	Gris					TX A31		TX A51					
Blanc	Gris	TC A95											
Transfert Noir			TC 001										
Transfert Rouge			TC 002										
Transfert Bleu			TC 003										
Noir	Fluo Orange		TC B01			TX B31		TX B51					
Noir	Fluo Jaune		TC C01			TX C31		TX C51					
Noir	Fluo Vert		TC D01			TX D31		TX D51					