

Élèves bibliothécaires

Le champ et l'organisation du prêt au SCD de l'Université Paris X - Nanterre : suggestions d'évolution et d'amélioration

Gestion de projet

Delphine Roncheau

Sous la direction de Frédérique Mondon

Correspondant d'établissement
Hubert Dupuy

Responsable des services aux publics, Service commun de la documentation de
l'Université Paris X - Nanterre

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier Monsieur Dupuy pour son accueil à la bibliothèque de Paris X et son soutien dans mon travail.

Mes remerciements vont également à l'équipe des services aux publics de la bibliothèque de Paris 8, plus spécialement à Gildas Illien et Rosa Salesne-Blanco.

Enfin, merci à Tiphaine Zirmi, pour avoir répondu à mes questions sur la bibliothèque de Paris 5 – Malakoff.

Résumé :

La bibliothèque universitaire de Paris X - Nanterre est bien implantée au sein de l'Université. Une enquête auprès des publics effectuée en novembre 2004 a démontré de la part de ces derniers une relative satisfaction au sujet des services de la bibliothèque. Le prêt a une position déterminée dans la bibliothèque, puisqu'une équipe et un espace géographique lui sont dédiés. Les chiffres de prêt sont dans la moyenne nationale, néanmoins il est intéressant de réfléchir aux moyens de l'améliorer : une meilleure visibilité auprès des publics, des services plus adaptés, des projets à examiner sur le long terme, autant de pistes de réflexion qui seront traitées dans cette étude.

Descripteurs :

Services aux publics – Bibliothèques universitaires -- France

Prêt – Bibliothèques universitaires -- France

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

INTRODUCTION	7
PARTIE 1 : LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS X DANS SON CONTEXTE	8
1. L'UNIVERSITÉ PARIS X – NANTERRE ET SON OFFRE DOCUMENTAIRE.....	8
1.1. <i>L'Université Paris X</i>	8
1.2. <i>Les bibliothèques de campus</i>	9
2. PRÉSENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	11
2.1. <i>Le bâtiment</i>	11
2.2. <i>Le personnel</i>	11
2.3. <i>L'organisation du travail</i>	12
2.4. <i>L'offre documentaire</i>	13
2.5. <i>Les moyens</i>	13
2.6. <i>Le système informatique</i>	14
PARTIE 2 : PORTÉE DU PROJET ET ANALYSE DE L'EXISTANT	15
1. PORTÉE DU PROJET.....	15
1.1. <i>Objectif</i>	15
1.2. <i>Enjeu</i>	15
1.3. <i>Contraintes du projet</i>	15
2. ANALYSE DE L'EXISTANT : LE PRÊT AU SEIN DES SERVICES AU PUBLIC À LA BU DE PARIS X.....	16
2.1. <i>Les services au public</i>	17
2.2. <i>Le service du prêt</i>	18
2.2.1. <i>Le prêt à domicile</i>	20
2.2.2. <i>Le prêt entre bibliothèques</i>	21
2.2.3. <i>Le prêt aux étudiants empêchés</i>	21
2.3. <i>Etat des lieux du prêt dans les BUFR</i>	22
2.4. <i>Etat des lieux du prêt à la Bibliothèque universitaire Paris X</i>	23
2.4.1. <i>Petite définition du prêt</i>	23
2.4.2. <i>La salle de prêt et les salles de lecture : rappel des faits</i>	24
2.4.3. <i>La politique de prêt</i>	25

2.4.4.	Quelques données chiffrées pour évaluer le prêt	26
PARTIE 3 : ANALYSE DES EXEMPLES EXTÉRIEURS : LES		
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE PARIS 8 ET PARIS 5.....		
1.	LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS 8 – SAINT-DENIS : UNE BIBLIOTHÈQUE AVEC UNE POLITIQUE DU PRÊT INTÉRESSANTE	29
1.1.	<i>Pourquoi cet exemple ?</i>	29
1.2.	<i>Etat des lieux du prêt à Paris 8</i>	29
1.2.1.	Le service du prêt	29
1.2.2.	Les données chiffrées sur le prêt à Paris 8	30
1.3.	<i>Des choix intéressants</i>	31
2.	LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS 5 – MALAKOFF : UNE ORGANISATION DES ESPACES SIMILAIRE À CELLE DE PARIS X.....	32
2.1.	<i>Quelques données chiffrées</i>	32
2.2.	<i>L'organisation des espaces</i>	33
PARTIE 4 : MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS D'ÉVOLUTION ET		
ÉVALUATION.....		
1.	AMÉLIORER LE PRÊT DANS SA GLOBALITÉ	35
1.1.	<i>Améliorer la visibilité de la BU au sein de l'Université</i>	36
1.1.1.	Auprès des usagers de la formation permanente et des inscrits à TELEDIX	36
1.1.2.	Auprès des enseignants et chercheurs de Paris X	38
1.2.	<i>Améliorer les services proposés par le prêt et travailler sur la salle de prêt</i> 39	
1.2.1.	Créer un nouveau statut d'emprunt : les « livres à prêt court »....	39
1.2.2.	Visibilité et lisibilité du prêt dans la BU.....	41
1.2.2.1.	La visibilité de l'espace de prêt : orientation et signalétique ..	41
1.2.2.2.	La lisibilité du service du prêt : les horaires	42
1.2.3.	Faciliter l'accès des lecteurs extérieurs.....	44
1.2.4.	La salle de prêt : pour le confort des utilisateurs.....	45
1.2.4.1.	Améliorer le confort de l'utilisateur	45
1.2.4.2.	Rangement de la salle	46

1.2.5. Les relations avec les acquéreurs	46
1.3. <i>Vers une simplification de l'offre documentaire à long terme ? :</i> <i>supprimer la dichotomie salle de prêt / salles de lecture</i>	47
2. ECHÉANCIER.....	49
3. EVALUATION	50
3.1. <i>Evaluation du prêt</i>	50
3.2. <i>Evaluation du coût du projet</i>	52
CONCLUSION	53
BIBLIOGRAPHIE	54
TABLE DES ANNEXES	56

Introduction

Mon arrivée à la bibliothèque universitaire de Paris X – Nanterre a coïncidé avec une enquête¹ effectuée auprès des étudiants inscrits à l'Université de Paris X.

La conclusion générale de l'enquête indiquait une bonne satisfaction des étudiants à l'égard de la bibliothèque et lui attribuait même une note supérieure à celle de l'ensemble des bibliothèques parisiennes².

Dans cette enquête, 80% des étudiants déclaraient utiliser le prêt à domicile. Globalement, le service du prêt est bien perçu par les usagers car seulement 5% d'entre eux estimaient que le système de prêt était trop compliqué. On peut en revanche noter que 7% de ces visiteurs ne connaissaient pas la possibilité d'emprunter des ouvrages.

Mon affectation à la tête du service de prêt m'a permis de constater que ce service était efficace, les chiffres de prêt étant dans la moyenne nationale. Mais avec un regard neuf, on se rend compte que des améliorations peuvent être apportées à court, moyen et long terme pour que le service soit encore plus en adéquation avec son public. L'objet de ce travail est donc de proposer et de mettre en place des actions pour optimiser le service.

¹ Enquête réalisée par la société SCP communication du lundi 15 au samedi 20 novembre 2004 inclus : 820 questionnaire passés en face à face

² Cette notation avait été effectuée dans le cadre du sondage U3M réalisé en décembre 2003 en sortie de 11 BU parisiennes

Partie 1 : La bibliothèque universitaire de Paris X dans son contexte

La bibliothèque universitaire se situe sur le campus de l'Université de Paris X , sur la commune de Nanterre. Elle est assez proche d'autres bibliothèques universitaires de l'ouest parisien : Paris 8, Paris 13 , Versailles – Saint Quentin en Yvelines, mais leur accès par les transports en commun n'est pas très rapide.

Elle se trouve également à proximité de la bibliothèque municipale de Nanterre (Bibliothèque Pierre et Marie Curie).

Néanmoins, dans l'enquête sur les publics, c'est la Bibliothèque publique d'information qui est le plus fréquemment citée dans les autres bibliothèques fréquentées par les étudiants (accès direct par le RER).

1. L'Université Paris X – Nanterre et son offre documentaire

1.1. L'Université Paris X

L'Université Paris X a ouvert ses portes en 1964, en rachetant un terrain de l'Armée sur la commune de Nanterre. Son but était de désengorger les universités parisiennes. A ses débuts, elle était consacrée à l'enseignement des lettres et des langues.

En 40 ans, son offre d'enseignements s'est notablement élargie pour aboutir à 6 pôles :

- Les lettres et les langues
- L'art, la culture, l'information et la communication
- Les sciences humaines et sociales
- Les sciences juridiques, économiques et de gestion
- Les sciences et technologies
- Les sciences et techniques des activités physiques et sportives

Le président de l'Université est M. Olivier Audéoud, professeur de droit.

L'université compte environ :

- 2000 enseignants chercheurs, statutaires et vacataires
- 700 personnels administratifs et techniques
- environ 32 500 étudiants (les chiffres peuvent varier selon les sources)³

L'université est présente sur trois sites, dans les Hauts de Seine :

- 1 campus de 27 hectares à Nanterre
- 1 établissement à Saint-Cloud (domaine métiers du livre et de l'audiovisuel) : dans ce bâtiment, on trouve également le centre de formation continue aux métiers des bibliothèques Mediadix
- 1 établissement à Ville d'Avray (domaines mécanique, thermique, énergie, informatique, électronique)

Les deux derniers sites forment le pôle scientifique et technologique.

1.2. Les bibliothèques de campus

La bibliothèque universitaire partage son bâtiment avec la Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine (B.D.I.C.) : organisme de documentation et de recherche promouvant l'étude du monde contemporain.

15 bibliothèques d'UFR, de pôles ou d'instituts sont associées ou intégrées à la Bibliothèque universitaire. Elles représentent environ 177 000 volumes, 450 abonnements pour un budget documentaire annuel pour 2003 de 170 000 €.

Les bibliothèques intégrées sont :

- La bibliothèque de l'Institut de préparation à l'administration générale (IPAG)

- La bibliothèque des sciences psychologiques et sciences de l'éducation (SPSE)
- La bibliothèque des langues étrangères vivantes (UFR des études anglo-américaines)
- La bibliothèque de l'IUT de Ville d'Avray

Les bibliothèques associées sont :

- La bibliothèque de sociologie
- La bibliothèque d'histoire
- La bibliothèque d'histoire de l'art et d'archéologie
- La bibliothèque de géographie
- La bibliothèque d'administration économique et sociale (AES)
- La bibliothèque d'économie
- La bibliothèque de droit et sciences politiques
- La bibliothèque de philosophie
- La bibliothèque de lettres et sciences du langage
- La bibliothèque d'art du spectacle
- La bibliothèque du pôle métiers du livre Mediadix

Le campus compte en outre les bibliothèques des centres de recherche du CNRS hébergés par l'Université et les bibliothèques des écoles doctorales.

Un conservateur est chargé de la coordination entre la Bibliothèque universitaire et les bibliothèques du campus.

³ Voir en annexe 1 le tableau des inscriptions administratives

2. Présentation de la bibliothèque

La plupart des données chiffrées présentées ci-dessous sont tirées de la brochure *Les bibliothèques en chiffres* (édition 2004/2005). Cette brochure, éditée par la BU, mise à jour chaque année, est largement diffusée aux usagers de l'établissement.

2.1. Le bâtiment

Le bâtiment qui abrite la BU et la BDIC a été construit en 1971. Un de ses architectes est Edouard Albert, connu pour avoir construit la première tour d'habitation à Paris, dans le treizième arrondissement. On retrouve cette particularité à la BU car les deux parties basses qui abritent la BU et la BDIC sont séparées par une tour de sept étages qui abrite les magasins des deux bibliothèques. La bibliothèque universitaire occupe 15 000 m² de locaux, dans un seul espace, ce qui en fait une bibliothèque très vaste.

Il faut noter également que les bureaux des personnels sont dispersés au sein des espaces publics.

2.2. Le personnel

La bibliothèque universitaire est dirigé par M. Bruno Van Dooren.

La Bibliothèque compte 100 personnels titulaires, répartis comme suit :

- 2 conservateurs généraux
- 11 conservateurs (dont 6 conservateurs en chef)
- 2 ingénieurs techniques
- 6 bibliothécaires
- 15 bibliothécaires adjoints spécialisés
- 6 assistants des bibliothèques

- 12 magasiniers en chef
- 22 magasiniers spécialisés
- 14 personnels administratifs
- 10 personnels techniques

La bibliothèque employait également, au mois de mars 2005, 4 personnels en Contrat emploi consolidé (CEC) et 11 personnels contractuels, ce qui montait le total du personnel de la BU à 115 personnes.

2.3. L'organisation du travail

Au cours de l'année 2004, le directeur du SCD a décidé de mettre en place des groupes de travail pour réfléchir à deux aspects essentiels de l'organisation du travail : l'organigramme et le règlement intérieur à destination du personnel. Ces travaux sont, au moment de la rédaction, toujours en cours.

Actuellement, l'organigramme se divise donc en trois parties :

- Les services administratifs
 - administration, budget
 - comptabilité
 - services techniques
- Les services bibliothéconomiques
 - service public
 - coordination informatique
 - formation
 - coordination BUFR
 - coordination des catalogues
 - évaluation statistique
 - communication / signalétique
 - politique d'acquisition / inventaire, reliure / magasins

- Les fonds documentaires (section droit et sciences économiques, section langues et littératures, section sciences humaines et sociales, service des périodiques, service des thèses, service de la documentation électronique, vidéothèque et encyclopédie sonore, BUFR intégrées).

La direction est assurée par le directeur, une directrice adjointe et une responsable administrative et financière.

2.4. L'offre documentaire

72 % des collections sont proposées en libre accès. Ces collections en libre accès sont réparties dans deux types d'espace : les salles de lecture et la salle du prêt.

La Bibliothèque universitaire propose à ses usagers :

- 500 000 ouvrages
- 11 400 thèses
- 2100 abonnements de périodiques sous forme papier et 1800 abonnements de périodiques sous forme électronique
- 3900 vidéocassettes
- 6700 cassettes audio
- 56 bases de données (en ligne ou sous forme de cédéroms)

Les acquisitions annuelles représentent 10 500 titres et 19 600 volumes.

2.5. Les moyens

En 2003, le budget de la bibliothèque s'élevait à 1 943 000 euros.

Le budget documentaire était de 941 000 euros.

La bibliothèque propose à ses usagers 1750 places assises.

2.6. Le système informatique

La bibliothèque a choisi Aleph (produit de la société Ex libris) comme Système intégré de gestion de bibliothèque.

Le catalogage des documents s'effectue dans le Système universitaire de documentation (Sudoc).

La bibliothèque propose 122 postes informatiques pour le public (catalogues, bases de données, périodiques en lignes, Internet documentaire) : 17 postes donnent accès à Internet. Les étudiants peuvent utiliser la messagerie électronique sur quelques postes dans le hall d'accueil commun à la BU et à la BDIC.

Les impressions, tout comme les photocopies, sont gérées par une société privée (Corep) qui est installée dans la BU.

Les étudiants n'ont pas la possibilité de faire de la bureautique dans la BU : pour cela, ils doivent utiliser les salles informatiques mises à leur disposition dans les UFR.

Partie 2 : Portée du projet et analyse de l'existant

1. Portée du projet

1.1. Objectif

L'objectif de ce projet est d'améliorer le prêt à la bibliothèque de l'Université Paris X.

Cette amélioration consiste à mieux faire connaître le service auprès des usagers « captifs » de l'Université (étudiants, enseignants) et à aller au devant des usagers pour lesquels la bibliothèque n'est pas encore suffisamment connue (stagiaires de la formation permanente, inscrits à TELEDIX, usagers extérieurs).

Il s'agit donc de travailler à la fois sur la visibilité du service au sein de l'Université et de la bibliothèque et sur les améliorations à apporter au service existant.

1.2. Enjeu

Le prêt stagne dans les bibliothèques françaises, mais on sait que les usagers apprécient ce service et qu'il fait partie des services phares d'un établissement. Réfléchir au prêt, c'est donc réfléchir à la clarté et à l'utilité des services pour les usagers.

L'enjeu de ce projet consiste donc à améliorer le service auprès des différents usagers pour que ces derniers profitent au mieux des possibilités offertes par la bibliothèque.

1.3. Contraintes du projet

La salle de prêt dépend du responsable des services au public en ce qui concerne son rangement et son suivi quotidien. Mais les acquisitions et le traitement documentaire (équipement, catalogage, désherbage...) dépendent des acquéreurs. Il faut préciser que la salle de prêt reprend tous les fonds documentaires disponibles

dans les salles de lecture : les acquéreurs achètent pour leur salle de lecture de rattachement et pour la salle de prêt. Mais tous les titres disponibles en salle de lecture ne le sont pas nécessairement en salle de prêt, et inversement.

La salle de prêt se situe donc « à cheval » entre les services au public, pour tout ce qui concerne la salle en tant que contenant et les services documentaires pour le contenu.

Pour démontrer que cette double gestion peut parfois être difficile à coordonner, nous pouvons prendre l'exemple des présentoirs qui sont juste à la sortie de la salle et devant la banque de prêt : les acquéreurs y mettent leurs nouveautés ou leurs sélections. Il s'agit d'une mise en valeur des fonds intéressante mais qui nécessiterait d'être affinée : s'agit-il d'une sélection thématique ou d'une présentation des nouveautés ? Ne peut-on pas y mettre une affichette explicitant de quoi il s'agit ? Peut-être y a-t-il trop de livres pour qu'ils puissent vraiment être mis en valeur ? Ces étagères de présentation demandent un suivi : doit-il être fait par un acquéreur ou par le service du prêt ? Ces questions ne demandent qu'un peu d'organisation et de cohérence, mais bien souvent, ce sont les hésitations qui font qu'un service pourrait être amélioré et ne l'est pas forcément.

L'organisation des espaces et la politique d'acquisition (ouvrages en majorité en consultation sur place) sont également des obstacles à une réorganisation du prêt à Paris X. Certaines propositions doivent donc être vues à long terme, dans le cadre d'un travail général sur le catalogue et la politique de prêt. Ce travail ne pourra se faire que dans le cadre d'une collaboration active entre les acquéreurs et les services au public.

2. Analyse de l'existant : le prêt au sein des services au public à la BU de Paris X

Au 26 mai 2005, la bibliothèque comptait, hors bibliothèques intégrées, 19 811 lecteurs actifs⁴ (rappel : l'Université compte 32 500 étudiants et environ 2 000

⁴ Dans ce cas, on entend par lecteur actif un lecteur qui avait emprunté au moins un ouvrage depuis le 1^{er} juillet 2004

enseignants)⁵. Le taux de pénétration des étudiants à la BU est donc d'environ 57% (18 550 étudiants actifs à la BU pour 32 500 étudiants à l'université).

Ces 19 811 lecteurs actifs se répartissent comme suit :

- Statut 01 : 1^{er} cycle : 6 879
- Statut 02 : 2^e cycle : 7 849
- Statut 03 : 3^e cycle : 2 351
- Statut 04 : PEE + Télédix : 307
- Statut 07 : Erasmus : 428
- Statut 08 : auditeurs libres : 137
- Statut 10 : personnel non enseignant de Paris X : 102
- Statut 12 : enseignants chercheurs + doctorants : 1 133
- Statut 13 : CEP (formation permanente) : 159
- Statut 15 : lecteur autorisé : 66

2.1. Les services au public

Un conservateur dirige le pôle des services aux publics.

Ce service est chargé de différentes missions :

- l'organisation des plages de services publics (grilles de planning)
- l'organisation du rangement dans les différentes salles
- le service du prêt, qui comprend :
 - le prêt à domicile
 - le prêt entre bibliothèques (PEB)
 - le prêt aux étudiants empêchés (PEE)
- les enquêtes auprès du public
- les relations avec l'Université

⁵ Voir également en annexe 2 le tableau des chiffres de fréquentation de la BU

Tout le personnel (à l'exception du personnel administratif) est concerné par ce service, via les plages de service public (en poste aux banques d'accueil) ou le rangement (pour les personnels de catégorie C).

Il s'agit donc d'un service central, où la difficulté est de faire passer les informations essentielles au bon fonctionnement de la bibliothèque à la centaine de personnes concernée.

Dans le cadre de la refonte de l'organigramme, l'équipe de direction prévoit de développer les missions de ce service et donc d'y inclure plus de personnel.

2.2. Le service du prêt

Le service du prêt dépend du pôle « services au public ».

Le service du prêt compte 6 personnes qui effectuent la majorité de leur travail pour ce service : deux personnes et un vacataire pour le PEB (un poste d'assistant et un poste de magasinier), deux personnes pour le prêt à domicile (deux postes de magasinier), une personne pour le PEE (un poste de magasinier) et un poste nouvellement créé de responsable du service et d'adjoint au responsable des services aux publics (un poste de bibliothécaire dont la responsabilité m'incombe). Un magasinier chargé de la sécurité des collections est également rattaché à cette équipe.

Aux côtés de ces 7 personnes titulaires, on compte 6 vacataires étudiants pour le rangement quotidien de la salle de prêt. Une personne, mise à disposition par l'Université, est chargée de l'accueil des publics dans la salle d'informatique adaptée.

Ce service inclut donc trois composantes : **le prêt à domicile, le prêt entre bibliothèques et le prêt aux étudiants empêchés.**

Ces trois composantes fonctionnent, comme on l'a précisé précédemment, avec des équipes distinctes allant de 1 à 3 personnes. Ces trois équipes sont regroupées

physiquement à côté de la salle de prêt, salle où les étudiants peuvent emprunter leurs documents.

Dans cette ère géographique, on trouve donc :

- une banque de renseignement, dite « poste de l'accueil prêt » : occupée par un personnel de catégorie B (parfois A). Ce dernier est chargé de l'accueil des usagers, pour les questions touchant normalement au prêt et aux inscriptions (on sait que, comme toute mission d'accueil, ces attributions peuvent être très fluctuantes)
- une banque pour le prêt des documents (1 ou 2 postes, selon l'heure, occupés par des personnels de catégorie C)
- une banque pour le retour des documents (1 ou 2 postes, selon l'heure, occupés par un personnel de catégorie C)
- le bureau du prêt à domicile, celui du PEB (juxtaposé à une pièce pour l'accueil des demandeurs), le bureau du PEE (à côté de la salle accueillant les publics handicapés)

Cette proximité géographique, mêlant bureaux et espaces d'accueil du public, fait que le service du prêt est reconnaissable pour les usagers, une fois qu'ils se trouvent dans cette aire géographique. Selon Bertrand Calenge⁶, cette proximité permet « une gestion unique des problèmes liés à l'usage du prêt [...] sans que ces problèmes « envahissent » toute la bibliothèque au détriment des autres services ». Mais ce pôle est situé au bout du bâtiment, l'accès n'est donc pas forcément évident (nous verrons plus loin que la signalétique est peut-être insuffisante).

La mission du service du prêt est de **fournir des documents à différents types de publics** et de différentes manières (sur place et à distance). En échange, les publics autorisés à emprunter doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles.

⁶ In *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux usagers dans les bibliothèques*

2.2.1. Le prêt à domicile

Le prêt à domicile s'adresse à différentes catégories de lecteurs :

- **les étudiants inscrits à l'Université Paris X** : ils sont inscrits d'office à la bibliothèque (inscription incluse dans les frais de scolarité)
- **les enseignants et chercheurs de l'Université Paris X** : ils doivent faire la démarche pour s'inscrire (inscription gratuite)
- les autres publics de l'Université Paris X : **les personnels non enseignants** (administratifs, techniques, de bibliothèque...) qui doivent également faire la démarche de venir s'inscrire (inscription gratuite)
- **les personnes inscrites en formation continue au Centre d'éducation permanente (CEP)** : après leur inscription à l'Université, ces personnes doivent venir s'inscrire à la bibliothèque (inscription incluse dans les frais de scolarité)
- **les étudiants de l'IUFM de Versailles et les étudiants logés à la cité universitaire de Nanterre** inscrits dans une autre université peuvent s'inscrire à la bibliothèque (inscription gratuite avec chèque de caution)
- **Les étudiants inscrits dans une autre université et les personnes extérieures au milieu universitaire** peuvent s'inscrire, à titre exceptionnel, à la bibliothèque : pour cela, ils doivent remplir un formulaire qui sera traité par le responsable du service (21,25 euros pour l'inscription + chèque de caution)

On présentera en annexe 3 le tableau de la politique de prêt appliquée à la Bibliothèque. Cette politique est susceptible d'évoluer d'une année sur l'autre pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Il faut préciser que les nouveaux diplômés LMD (licence, master, doctorat) seront mis en place à la rentrée 2005-2006. Les statuts d'inscription des étudiants dans Aleph seront modifiés de la manière suivante :

- L : statut lecteur Aleph 01 : 4 livres du prêt pour 3 semaines
- M : statut lecteur Aleph 02 : 6 livres pour 4 semaines, dont 1 livre des salles de lecture

- D : statut lecteur Aleph 03 : 8 livres pour 6 semaines, dont 2 peuvent être pris dans la salle de prêt

Les principales tâches du « prêt à domicile » (en dehors des tâches effectuées en service public comme les inscriptions ou le prêt exceptionnel) sont :

- le suivi des retards de documents (lettres de relance : environ 370 par semaine)
- le suivi des litiges avec les usagers concernant le prêt des documents : documents déclarés rendus, documents perdus
- la gestion des chèques de caution pour les auditeurs libres et les publics autorisés
- la gestion des chèques de remboursement d'ouvrages
- les quitus (débloquent les étudiants qui viennent rendre des ouvrages en retard pour pouvoir leur permettre de se réinscrire : entre 1700 et 2400 aux périodes de fin et de début d'année universitaire)
- les petites réparations (problèmes de cotes) sur les ouvrages
- rangement des ouvrages rendus par les enseignants

2.2.2. Le prêt entre bibliothèques

Le service du PEB est réservé aux étudiants de Paris X à partir de la licence, aux enseignants et aux chercheurs de Paris X.

Le logiciel utilisé est SUPEB, accompagné d'une gestion locale sur Excel.

En 2004, 605 demandes ont été faites par des utilisateurs de Paris X alors que l'établissement a fourni 2271 documents⁷.

2.2.3. Le prêt aux étudiants empêchés

Ce service peut être utilisé par toute personne dans l'incapacité durable ou temporaire de se rendre à la bibliothèque :

⁷ Voir annexe 4

- les étudiants de TELEDIX (service de télé-enseignement de l'Université Paris X) : à l'instar des étudiants du CEP, ces étudiants ne sont pas inscrits automatiquement à la BU
- les salariés inscrits comme étudiants à l'Université Paris X
- les étudiants handicapés de Paris X
- les étudiants ERASMUS de Paris X
- les salariés, étudiants au CNED, les personnes handicapées et malades non étudiants à Paris X : pour ces personnes, l'inscription est payante (21,25 euros)

Pour l'année scolaire 2004-2005, une cinquantaine de personnes utilise plus ou moins régulièrement le service. Ces personnes se sont inscrites à la BU (sur place ou par correspondance), elles bénéficient de différents services :

- recherche des documents par le personnel du service
- envoi des documents ou de photocopies de périodiques
- délai de prêt plus long

2.3. Etat des lieux du prêt dans les BUFR

Au vu du tableau de prêt dans les 15 bibliothèques BUFR, on constate de grandes disparités⁸.

Sur ces 15 bibliothèques, seules 6 possèdent un fonds supérieur à 8000 monographies. A côté des monographies, ces bibliothèques proposent souvent des périodiques et des mémoires de maîtrise, de DEA et de DESS.

Les bibliothèques intégrées (i.e. dépendant du SCD) ont informatisé leur catalogue ou sont en train de le faire mais certaines continuent néanmoins de pratiquer un prêt manuel, souvent parce que tout leur fonds n'est pas encore entièrement catalogué. Ces quatre bibliothèques pratiquent le prêt car ce service fait partie de leurs missions en tant que bibliothèque intégrée.

Les bibliothèques associées sont encore une minorité à être informatisées, et pratiquent par conséquent un prêt manuel. Toutes les bibliothèques associées ne pratiquent pas le prêt. Leurs justifications sont diverses : fonds assez rares

comportant beaucoup d'ouvrages épuisés, préférence d'une salle de travail sur place uniquement, pas assez de documents dans leur fonds...

En revanche, on remarque que la politique de prêt, sans être absolument identique, est relativement semblable dans toutes les bibliothèques (environ 3 livres pour une durée de 1 ou 2 semaines), hormis à Médiadix où les usagers peuvent bénéficier de 6 ouvrages.

Ces disparités sont de toutes façons inévitables puisque dans le cadre des bibliothèques associées, la BU n'a qu'un rôle de conseil et de coordination et que ce sont les UFR qui sont les décideurs en dernier recours.

2.4. Etat des lieux du prêt à la Bibliothèque universitaire Paris X

2.4.1. Petite définition du prêt

Danielle Taesch-Wahlen écrit dans son ouvrage *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque* que le prêt des documents en libre accès «reste le fondement des bibliothèques publiques» (nous prendrons cette expression de bibliothèque publique, au sens de bibliothèque ouverte au public). Elle ajoute qu'il est «un des indicateurs essentiels de leur activité puisque avec la fonction de prêt s'organise le recensement des usagers». Enfin, elle explique que «l'activité du prêt reste la principale mesure de l'activité générale de la bibliothèque et le lieu d'échange et d'informations par excellence pour le public».

L'activité de prêt touche donc aussi bien les activités du bibliothécaire que les activités du lecteur, en l'occurrence l'étudiant. Le « prêt » n'est pas un simple passage à la douchette des documents, il intéresse de nombreux domaines et mérite donc notre attention car il est perfectible.

Le prêt, à Paris X comme dans de nombreuses autres bibliothèques, peut donc se diviser en deux grandes catégories : le prêt à distance et le prêt sur place.

Le prêt à distance peut encore se diviser en deux composantes : le prêt aux étudiants empêchés et le prêt entre bibliothèques. Ces deux composantes fonctionnent autour de règles assez strictes et auxquelles je m'intéresserai peu dans

⁸ Voir annexe 5

cette étude. En effet, le PEB fonctionne autour d'un règlement établi au niveau national et le PEE fonctionne selon un règlement propre à Paris X mais qui, dans la mesure du raisonnable, peut s'adapter à des demandes particulières au cas par cas. Il faut rappeler que les étudiants faisant appel à ce service établissent une relation particulière avec le bibliothécaire et ce dernier est souvent enclin à « outrepasser » le règlement pour rendre service...

C'est donc plus le prêt sur place qui pourra faire l'objet de suggestions dans ce travail, car son champ, ses modalités et son organisation nécessitent peut-être plus d'ajustements.

2.4.2. La salle de prêt et les salles de lecture : rappel des faits

La Bibliothèque de Paris X conserve ses documents dans trois types de lieux, chacun de ces lieux n'étant pas accessible au public de la même façon :

- **Le magasin** : sur quatre étages dans la tour (partagée avec la BDIC). Abrite des périodiques et des monographies. La demande des documents se fait par la remise d'un bulletin. Ces documents ne sont empruntables à domicile que pour certaines catégories de lecteurs : les enseignants, les chercheurs et les doctorants. Il est prévu de mettre en place un système de réservation informatisé des ouvrages en magasin pour éviter l'attente aux lecteurs.
Environ 50 000 volumes.
- **Les salles de lecture** : il existe cinq salles : économie, droit, sciences humaines, littérature et salle de référence (qui accueille aussi l'espace réservé aux périodiques) : à l'instar du magasin, ces ouvrages ne peuvent être empruntés que par les enseignants, les chercheurs et les doctorants. Il existe aussi pour les étudiants la procédure du prêt exceptionnel⁹.
Environ 220 000 volumes

⁹ Le prêt exceptionnel : prêt manuel accordé aux étudiants pour un ouvrage qui n'est pas disponible en salle de prêt mais qui est présent en salle de lecture. Prêt de 2 à 7 jours, pour motif particulier (examen, préparation d'un mémoire...)

- **La salle de prêt** : située au bout de la bibliothèque, avant la sortie. Tous les ouvrages de cette salle sont empruntables, pour une durée variable selon les cycles d'études.

Environ 125 000 volumes

Cette configuration de l'espace et ce parti pris bibliothéconomique ne facilite pas le travail des étudiants nouvellement arrivés à la bibliothèque : ils doivent jongler entre trois types de localisation sur le catalogue, refaire des recherches pour vérifier si le document qu'ils ont trouvé en salle de lecture est disponible en salle de prêt, etc. Le travail de médiation du personnel doit donc être axé sur ces aspects, pour faciliter la circulation des étudiants dans la bibliothèque.

La création assez récente d'un poste d'orientation dans le hall d'entrée de la bibliothèque (poste ouvert aux heures où il y a le plus d'usagers) devrait normalement permettre aux étudiants de s'y « retrouver » plus facilement. Il faut rappeler que la BU s'articule sur deux niveaux et sur 15 000 m².

2.4.3. La politique de prêt

Dans le tableau mis en annexe 6, on trouvera les différentes politiques de prêt appliquées par des bibliothèques universitaires à leurs usagers. Il s'agit essentiellement de bibliothèques ou de sections spécialisées en lettres et sciences humaines.

Cette comparaison n'est faite qu'à titre indicatif : en effet, pour obtenir des résultats vraiment significatifs, il faudrait pousser le travail plus loin en mettant en parallèle : l'effectif d'étudiants de l'Université, le nombre d'étudiants inscrits à la BU, le nombre de volumes disponibles à la bibliothèque...

Ce tableau comparatif a été fait à la demande de M. Dupuy, dans l'optique de situer la BU de Paris X par rapport à des bibliothèques équivalentes.

Ces données ont été recensées sur les sites Internet des bibliothèques.

Les résultats sont intéressants : toutes les bibliothèques se rejoignent pour augmenter le nombre et la durée du prêt au fur et à mesure que l'étudiant « monte » dans sa scolarité.

Ce sont les enseignants qui ont droit au plus grand nombre de documents : il faut néanmoins faire une remarque à ce sujet. Les chiffres et les constatations faites par les professionnels montrent que les enseignants sous-utilisent leur BU de rattachement. C'est pour cela que des efforts sont faits pour leur prêter plus de documents et en plus grand nombre : mais pour les enseignants qui fréquentent et utilisent régulièrement la BU cette politique de prêt est toujours insuffisante ! Bien souvent, le personnel outrepassé ces droits pour satisfaire leurs besoins documentaires. Je crois donc que les politiques de prêt concernant les enseignants ne seront jamais satisfaisantes et sont par conséquent peu significatives car elles sont, soit sous-utilisées, soit outrepassées.

En examinant le tableau comparatif des différentes BU et le tableau de la politique de prêt de la BU de Paris X, on constate que cette dernière se situe donc dans la moyenne. La mise en place du LMD n'affectera pas cette politique de prêt.

On remarque qu'il existe une dizaine de statuts d'emprunteurs à Paris X. Cela peut paraître beaucoup mais ils répondent à des modalités d'emprunt et d'inscription différentes et permettent un travail plus fin sur les statistiques.

2.4.4. Quelques données chiffrées pour évaluer le prêt

Statistiques de prêt à domicile 2002/2003 à 2004/2005 (en année universitaire)

	2002/2003	2003/2004	2004/2005	Rapport 2004/2005
SEPTEMBRE	7.095	6.970	7.680	+ 9%
OCTOBRE	21.745	23.910	26.470	+ 9,7%
NOVEMBRE	28.470	26.500	29.400	+10%
DECEMBRE	24.375	24.385	22.850	- 6%
JANVIER	24.930	20.790	20 735	Stabilité

FEVRIER	17.255	16.840	20 065	+ 19%
MARS	25.600	26.550	21 600	- 18.6%
AVRIL	19.370	19.800	21 635	+ 9%
	2002/2003	2003/2004	2004/2005	Rapport 2004/2005
MAI	20.625	21.200	18 435	- 13%
JUIN	6.350	10.600	8 805	- 16,9 %
JUILLET	5.095	7.280	7 225	stabilité
AOUT	935	615	n.r.	n.r.

Statistiques de prêt à domicile de 2002 à 2004 (année civile)

	2002	2003	2004	Rapport 2004/2003
JANVIER	26295	24930	20790	- 16.6%
FEVRIER	16205	17255	16840	- 2.4%
MARS	22125	25600	26550	+ 3.7%
AVRIL	19160	19370	19800	+ 2.2%
MAI	23355	20625	21200	+ 2.8%
JUIN	8175	6350	10600	+ 67%
JUILLET	6650	5095	7280	+43%
AOUT	960	935	615	+ 34.22%
SEPTEMBRE	7095	6970	7680	+ 9%
OCTOBRE	21745	23910	26470	+ 9,7%
NOVEMBRE	28470	26500	29400	+10.9%
DECEMBRE	24375	24385	22850	- 6.7%
TOTAL DES PRÊTS	204610	201925	210075	+ 4%

On peut tirer quelques constats à la vue des tableaux.

En 2004, le prêt a augmenté de 4 % par rapport à l'année 2003 : ce n'est pas une augmentation très significative, car il faut se rappeler que la bibliothèque avait été fermée plusieurs jours en 2003, pour cause de mouvement de grève du personnel.

Le nombre de prêt par étudiant à Paris X est en dessous de la moyenne nationale qui est fixée à 12,2. En effet, un étudiant a emprunté 9,66 livres en 2003 et 10,5 livres en 2004. Néanmoins on peut constater que ce taux a augmenté.

En 2004, le taux de rotation d'un ouvrage dans la salle de prêt était de 1,68 (210 075 prêts divisés par 125 000 documents disponibles dans la salle). Ce taux de rotation n'est pas très élevé mais sur le terrain il se révèle être très variable. En effet, à l'examen des chariots de rangement, on constate que certains fonds tournent plus vite que d'autres : histoire, droit, économie... D'autres fonds comme les arts ou la psychologie sont moins empruntés par les étudiants.

Partie 3 : analyse des exemples extérieurs : les bibliothèques universitaires de Paris 8 et Paris 5

1. La Bibliothèque universitaire de Paris 8 – Saint-Denis : une bibliothèque avec une politique du prêt intéressante

1.1. Pourquoi cet exemple ?

Pour réfléchir à la question du prêt, il m'a semblé intéressant de prendre l'exemple de la Bibliothèque universitaire de Paris 8 - Saint-Denis. A l'instar de Paris X, il s'agit d'une bibliothèque de banlieue parisienne, dépendant d'une université spécialisée dans les sciences humaines.

En 2004, l'Université de Paris 8 comptait 27 869 étudiants dont la majorité en 2^{ème} cycle (46 %).

1.2. Etat des lieux du prêt à Paris 8

1.2.1. Le service du prêt

A Paris 8, le service du prêt dépend du service de l'accueil. Il compte 2 personnes de catégories B chargées de différentes tâches tout au long de l'année, sous la responsabilité du conservateur chargé du service de l'accueil :

- Suivi des inscriptions en début d'année
- Paramétrage des politiques de prêt et du calendrier du prêt tout au long de l'année
- Suivi des litiges avec les lecteurs (soutien de deux agents de catégorie C)
- Suivi des réservations (soutien d'un agent de catégorie C)

- Collaboration avec les différents services concernés de la Bibliothèque et de l'Université (pour l'essentiel à la BU : service de l'accueil, services aux publics, service informatique, service de la communication / à l'Université : le service de la scolarité et de la formation permanente).

A côté du service du prêt, en complète indépendance, on trouve le service du PEB (trois personnes) et une cellule pour les personnes handicapées (une responsable et une équipe de volontaires pour l'accueil des étudiants handicapés et les réponses au courrier des étudiants empêchés).

1.2.2. Les données chiffrées sur le prêt à Paris 8

Pour l'année 2004, le taux de pénétration à la BU de Paris 8 (nombre d'étudiants - lecteurs actifs sur nombre d'étudiants total) était de 62 %, ce chiffre étant en constante augmentation depuis 2002¹⁰ et supérieur ou égal aux bibliothèques franciliennes similaires. Cette hausse, sans être complètement expliquée, est mise sur le compte du travail de communication vers les étudiants et enseignants-chercheurs, la formation et la médiation.

Quelques données chiffrées concernant le prêt à Paris 8 en 2004 :

- 343 023 exemplaires à la BU pour 16 996 lecteurs actifs
- environ 75 % des livres sont empruntables (ce chiffre est en hausse, pour répondre aux besoins des étudiants, pour qui, la bibliothèque est un lieu où l'on emprunte).
- en 2004, 213 192 prêts (soit une hausse de 9 % par rapport à 2003)
- 12,5 prêts par lecteur en 2004
- 643 inscriptions de lecteurs extérieurs

¹⁰ Ces données chiffrées sur Paris 8 sont tirées du rapport annuel disponible en ligne, sur le site de la bibliothèque à l'adresse <http://www-bu.univ-paris8.fr/web/index.htm>, rubrique <informations professionnelles>, consulté le 28/06/2005

1.3. Des choix intéressants

L'activité de prêt est très visible à Paris 8. En effet, c'est ce que l'utilisateur voit en premier quand il arrive dans la BU : la banque de prêt et de retour et, au bout de cette banque un poste d'information et d'orientation¹¹. De l'ouverture à la fermeture de la bibliothèque, l'utilisateur peut rendre et emprunter des documents. Le prêt des documents est un des services incompressibles de la BU, i.e. que s'il vient à manquer du personnel, on fermera une banque d'accueil en salle mais la banque de prêt / retour / information restera toujours ouverte.

Quelle que soit leur localisation, magasin ou salles, la quasi totalité des ouvrages de Paris 8 sont consultables et empruntables par les lecteurs. Les ouvrages qui ne peuvent pas être empruntés sont équipés d'une étiquette noire indiquant leur statut de consultation sur place uniquement : ce sont les « exclus du prêt » (ce statut apparaît également à l'OPAC).

Pour une meilleure accessibilité des ouvrages les plus demandés, la BU a choisi de mettre des **ouvrages en prêt court**. Ces ouvrages sont signalés par une étiquette jaune, marquée LPC (livre à prêt court). Ils sont paramétrés dans le logiciel Absys pour un prêt d'une semaine : chaque inscrit à la BU a donc la possibilité d'en emprunter deux pour une durée d'une semaine, en plus de ses emprunts normaux. L'inconvénient de ce type d'emprunt est le retard et les suspensions d'emprunt qui en découlent (la pénalité de retard démarre dès le lendemain de la date de retour prévue, alors que pour les documents à prêt normal, il y a une marge de sept jours avant le début de la pénalité). Mais cet inconvénient est contrebalancé par cette possibilité qu'ont les lecteurs de pouvoir trouver en rayon les ouvrages les plus demandés ou de ne pas les attendre trop longtemps.

La volonté de l'Université a toujours été, depuis son installation à Saint-Denis, de s'intégrer dans son environnement. A la bibliothèque, cela se traduit par une large ouverture au public extérieur : accès libre à toute personne âgée de plus de 18 ans ou titulaire du baccalauréat. Les lecteurs extérieurs peuvent choisir soit d'accéder

¹¹ Bertrand Calenge écrivait dans son ouvrage *Accueillir, orienter, informer* que « la place physique accordée au service de prêt est donc très importante pour l'image donnée par la bibliothèque à ce service »

simplement à la bibliothèque pour travailler sur place (carte d'accès simple), soit d'emprunter des documents (carte d'emprunteur). Cette inscription sans autre formalité que la présentation d'une pièce d'identité, le paiement par chèque et le remplissage d'un formulaire leur permet d'accéder au même prêt qu'un étudiant de premier cycle. La bibliothèque fait également profiter les bénéficiaires des minima sociaux de la gratuité. En 2004, les bibliothécaires ont inscrit 643 lecteurs extérieurs (en majorité de Seine-Saint-Denis et de la région parisienne).

2. La bibliothèque universitaire de Paris 5 – Malakoff : une organisation des espaces similaire à celle de Paris X

A côté de l'exemple de Paris 8 et de ses initiatives en faveur du prêt, il m'a paru intéressant de compléter les apports extérieurs avec un établissement connaissant la même configuration que la bibliothèque de Paris X, à savoir deux types de salles (salle de lecture et salle de prêt).

2.1. Quelques données chiffrées

Dans le cas de l'exemple de Malakoff, l'intérêt n'est évidemment pas de comparer des chiffres, car ces derniers ne sont pas vraiment comparables. En effet, cette antenne de l'Université de Paris 5 compte 3700 étudiants, répartis comme suit : Licence : 1850 étudiants, Master : 1000 étudiants, Doctorat : 250 étudiants.

Néanmoins je vais fournir quelques données chiffrées à titre d'information. La salle de recherche compte 8120 monographies et la salle de prêt et de travail 16200 monographies dont 5100 consultables sur place uniquement.

En 2004, les usagers ont emprunté 17 554 documents. Ce chiffre était en augmentation par rapport à 2003 car depuis la rentrée 2004, les étudiants avaient la possibilité d'emprunter 2 ouvrages pour deux semaines au lieu d'un seul auparavant.

2.2. L'organisation des espaces

J'ai déjà mentionné qu'une des difficultés (entraînant des confusions) des étudiants à Nanterre était d'avoir affaire à deux espaces bien différenciés : les salles de lecture et la salle de prêt. A ce titre, l'exemple de la bibliothèque universitaire de Paris 5 (site de Malakoff) est très instructif.

Cette bibliothèque, spécialisée en droit (avec un fonds en sciences économiques), s'est installée à Malakoff au début des années 1970, dans un bâtiment ancien. L'architecture du site impliquait que la bibliothèque devait s'installer dans deux locaux différents, proches géographiquement mais séparés par un étage. Encore aujourd'hui, la bibliothèque est donc partagée en deux parties :

- La salle de recherche accessible aux enseignants et aux étudiants à partir de la troisième année de licence : 80 places assises, 8120 monographies. Ces ouvrages sont exclus du prêt, mais empruntables pour une courte durée par les enseignants qui souhaitent faire des photocopies.
- La salle de prêt et de travail : 200 places assises, 16 200 monographies dont 5100 uniquement consultables sur place.

Cette organisation de l'espace (en deux salles) a des répercussions sur la gestion des collections.

Des ouvrages ne se trouvent par exemple que dans la salle de recherche : peut-on vraiment empêcher les étudiants de première et deuxième année d'y avoir accès ? Se contente-t-on des critères de niveau pour acheter les ouvrages en un ou deux exemplaires ?

D'un point de vue budgétaire, l'achat de double ou triple exemplaires est très coûteux ; c'est particulièrement remarquable dans le cas des périodiques dont certains se trouvent dans les deux salles.

Le directeur du SCD de Paris 5 et la conservatrice de la bibliothèque universitaire de Malakoff ont donc mis en place un projet de fusion de ces entités : d'un point de vue architectural, ces deux espaces seraient reliés et ne formeraient plus qu'un seul et même lieu où les collections seraient mises en commun et le plan de

développement des collections par là même s'en trouverait simplifié. Ce projet a été présenté à la tutelle et il attend son budget...

Cette visite à Malakoff m'a montré que cet établissement utilisait au mieux les espaces qui lui avaient été attribués, mais que cela compliquait les choses, surtout la politique d'acquisition. Une mise en commun des espaces et des collections sans distinction entre salle de prêt et salle de lecture ne pourrait donc que faciliter le travail du personnel et les recherches documentaires des étudiants.

Partie 4 : Mise en œuvre des suggestions d'évolution et évaluation

1. Améliorer le prêt dans sa globalité

L'amélioration du prêt, ce n'est pas seulement augmenter le nombre de prêt par an, c'est aussi, et surtout, donner une valeur ajoutée à la bibliothèque : mieux servir nos publics habituels (et captifs) et surtout partir (ou repartir) à la conquête des publics qui sous-utilisent ou n'utilisent pas du tout la bibliothèque.

Je vais donc axer ce travail sur trois aspects :

- Améliorer la visibilité de la BU au sein de l'Université : bien souvent, les BU sont méconnues au cœur même de leur environnement le plus proche et auprès du public qu'elles pourraient toucher. C'est donc à la Bibliothèque, et plus particulièrement au service du prêt, de se faire connaître.
- Améliorer les services proposés par le prêt et travailler sur la salle de prêt : il ne s'agit pas de reconfigurer complètement la salle de prêt et le service du prêt mais d'utiliser ce qui existe déjà et tenter d'y apporter des améliorations : travailler sur l'espace, faire évoluer la politique de prêt, favoriser le confort des utilisateurs ...
- Vers une simplification de l'offre documentaire... : il s'agit d'un projet à long terme, envisageable pour l'ensemble de la bibliothèque et qui simplifierait l'accueil des étudiants et le travail du personnel.

1.1. Améliorer la visibilité de la BU au sein de l'Université

Dans un numéro de 2005 du *Bulletin des bibliothèques de France*, Isabelle Baune et Jacques Perriault écrivaient : « un des ennemis les plus insidieux des bibliothèques est un déficit en terme de communication et d'image »¹²

Au vu des chiffres des usagers inscrits à la Bibliothèque (chiffres données en deuxième partie), on constate que certains publics fréquentent vraiment peu l'établissement : les stagiaires du Centre d'éducation permanente, les étudiants de TELEDIX et les enseignants chercheurs.

Ces publics n'ont pas les mêmes attentes à l'égard de la bibliothèque et on ne répond pas à leurs besoins de la même manière. Mais alors que les étudiants en cursus « traditionnel » sont plutôt un public conquis d'avance pour les bibliothèques (même si bien des efforts restent encore à faire), le personnel enseignant est loin de fréquenter en masse les bibliothèques universitaires.

1.1.1. Après des usagers de la formation permanente et des inscrits à TELEDIX

En 2005, environ 5 % des étudiants inscrits au Centre d'éducation permanente (CEP) étaient inscrits à la Bibliothèque universitaire.

Il faut rappeler que le Centre d'éducation permanente a de plus en plus d'inscrits : ils étaient 421 au 15 janvier 2004 et 774 au mois de janvier 2005.

Les chiffres d'inscription à la BU pour ces formations sont assez faibles pour plusieurs raisons :

- Les étudiants qui s'inscrivent à ces formations ne sont pas automatiquement inscrits à la BU : ils doivent faire cette démarche, même si elle est gratuite
- Ces étudiants ne sont pas captifs : ils n'habitent souvent pas à proximité de l'Université, ont une vie professionnelle, leurs heures de cours et les horaires d'ouverture de la bibliothèque ne correspondent pas forcément tout le temps

¹² Baune Isabelle, Perriault Dominique, « Bibliothèques de lecture publique, pour une meilleure visibilité ». *BBF*, t.50, n°1, 2005, p.13 – 15

Cette faible proportion d'inscrits à la BU est pourtant un paradoxe car ces étudiants, en reprise d'études, sont généralement motivés et ont envie de réussir : ils doivent donc mettre tous les atouts de leur côté.

Mais on comprend aussi que, détachés depuis quelques années du système « scolaire » ou éloigné géographiquement, la BU n'est pas nécessairement pour eux un lieu familier.

TELEDIX, centre d'enseignement à distance, a vu ses inscriptions administratives baisser en 2004 (-11,47 %) ; néanmoins 1697 étudiants étaient inscrits en 2004.

En 2004, environ 15 % des étudiants inscrits à TELEDIX étaient inscrits à la BU. Ce chiffre est loin d'être très satisfaisant. Mais on retrouve les mêmes explications qu'avec les stagiaires du centre de formation permanente : inscription gratuite mais non automatique, éloignement géographique de ces étudiants, mauvaise connaissance de la bibliothèque.

Il conviendrait peut-être de réfléchir avec l'Université à la possibilité de faire passer directement les dossiers des étudiants de TELEDIX dans le système Aleph de la BU, comme cela est le cas pour tous les autres étudiants. Il n'y a pas de « contre-indication » évidente à entreprendre cette opération, puisque la BU ne demande pas de chèque de caution à ces étudiants (contrairement à ceux de la formation permanente) donc leur inscription à la BU ne nécessite pas une présence obligatoire.

Mais dans un premier temps, on peut également améliorer la visibilité de la BU auprès de ce service. Les étudiants de TELEDIX reçoivent une brochure de la BU au moment de leur inscription, ce n'est pas le cas pour la formation permanente. Il faudrait donc que ces étudiants aient connaissance de la BU, via cette brochure au moment de leur inscription. Cette politique de communication devrait également être mise en place pour les étudiants nouvellement inscrits et les enseignants nouveaux venus au sein de l'Université. Dans le cas des premières inscriptions d'étudiants, il faudra veiller à ce qu'un nombre suffisant de brochures soit disponible.

Il faut également se faire connaître auprès des responsables de ces services qui, eux-mêmes, peuvent parfois méconnaître la BU. Il est toujours utile de se présenter auprès des différents services avec lesquels on peut être amené à communiquer, surtout sur un campus comptant des milliers de personnels et d'étudiants.

Enfin, il est parfois utile au cours de l'année scolaire de rappeler l'existence de certains services de la BU par un affichage dans les secrétariats de ces services.

1.1.2. Après des enseignants et chercheurs de Paris X

Les enseignants et les chercheurs sont peu nombreux à fréquenter la bibliothèque. Chaque mois, ils effectuent entre 1500 et 2000 prêts (statut 12 dans Aleph : enseignants et chercheurs). Il faut rappeler que les enseignants et les chercheurs doivent venir s'inscrire à la bibliothèque pour emprunter. La taille du campus et la dispersion de ses bâtiments fait que venir à la bibliothèque n'est pas forcément un acte naturel.

La bibliothèque a mis en place certains services pour ce public en particulier :

- La salle des enseignants chercheurs de Paris X : à côté de la salle de formation, dans l'espace vidéothèque. Sept ordinateurs, avec imprimantes. Elle accueille également les doctorants de Paris X. Un système de réservation, par plages de 2 heures maximum, a été mis en place. Il faut noter que cette salle est ouverte aux horaires de la vidéothèque, qui ne couvrent pas toute l'ouverture de la bibliothèque. Cette salle, lors d'un réaménagement futur, pourrait accueillir 2 ou 3 postes supplémentaires
- Le prêt des périodiques : les enseignants chercheurs ont désormais la possibilité d'emprunter un fascicule de périodique pour une durée d'une semaine
- La possibilité d'emprunter les ouvrages de magasin
- Le prêt des thèses pour une durée de 14 jours

Mais il serait nécessaire de travailler avec la communication pour mieux faire connaître ces services. Pour cela, il faut se rendre dans les secrétariats d'UFR et dans les laboratoires et proposer d'y déposer des affiches expliquant les services

de la BU et les brochures d'information destinées aux enseignants chercheurs. Il serait également utile de réfléchir au moyen d'être présent, d'une manière ou d'une autre, lors de l'accueil des nouveaux enseignants. Il faut donc communiquer plus sur les services existants.

Ce travail doit également se faire du côté des acquéreurs, qui établissent souvent des relations avec les enseignants de leur domaine. Le personnel demande régulièrement aux enseignants des bibliographies. En échange, ne pourrait-on pas leur envoyer les listes des dernières acquisitions ? Cette liste des dernières acquisitions pourrait être envoyée directement par mail avec, éventuellement, le mail de l'acquéreur pour pouvoir entamer un échange. Une réunion avec les acquéreurs pourrait permettre de réfléchir à ce sujet .

1.2. Améliorer les services proposés par le prêt et travailler sur la salle de prêt

1.2.1. Créer un nouveau statut d'emprunt : les « livres à prêt court »¹³

En regardant le tableau comparatif des politiques de prêt dans différentes BU françaises, on constate que Nanterre se situe dans la moyenne. Bien sûr, il est toujours possible d'augmenter le nombre de livres que l'on prête aux étudiants, car certains demanderont toujours plus de prêts. Malheureusement, on constate que dans certaines matières ce sont toujours les mêmes titres qui sont demandés (manuels de premier cycle, ouvrages pour préparer les concours, ouvrages écrits par les enseignants).

Augmenter le nombre de prêts par étudiants ne pourrait qu'entraîner encore plus sûrement la pénurie de ces ouvrages tant convoités.

Une autre solution est d'augmenter le nombre d'ouvrages achetés. Mais, encore une fois, on sait que les budgets ne sont pas extensibles. Les ouvrages de niveau recherche achetés pour les salle de lecture coûtent relativement chers et les acquéreurs essayent d'acheter suffisamment de manuels et ouvrages de bases pour

¹³ cette expression est celle utilisée par la bibliothèque de Paris 8 – Saint-Denis

la salle de prêt, même si ce n'est jamais suffisant. Les acquéreurs doivent donc trouver un équilibre dans leur budget, pour ne défavoriser aucune salle.

Il semble donc que la solution, pour faire tourner plus vite les livres de la salle de prêt et les communiquer au plus grand nombre d'étudiants, est de créer un nouveau statut pour les ouvrages. Ce statut s'appuie sur ce qui se fait à la bibliothèque universitaire de Saint-Denis ou encore dans les bibliothèques municipales pour les nouveautés.

Ce statut a pour objectif de faire revenir plus vite à la bibliothèque les ouvrages les plus demandés.

La mise en place de cette disposition est donc à discuter avec les acquéreurs car ce sont eux qui décideront si un livre doit posséder ce statut.

En concertation avec les acquéreurs, on décidera de la durée de ce prêt court : 7 ou 8 jours me paraissent raisonnables.

Il faut déterminer quelques règles d'attribution du statut « prêt court » :

- Un titre doit exister en deux exemplaires au minimum pour bénéficier du statut « prêt court » ; tous les exemplaires d'un même titre ne peuvent pas être en prêt court, pour laisser aux lecteurs la possibilité d'emprunter l'ouvrage pour une durée normale
- Le statut « prêt court » ne peut pas concerner les romans, les ouvrages longs ou d'un haut niveau, puisque ces derniers nécessitent un certain temps de lecture
- On privilégiera les manuels, les collections dites encyclopédiques pour faire des prêts courts : ce sont des ouvrages très demandés ou qui peuvent être lus rapidement. Si leur usage au bout de quelque mois ne nécessite plus ce traitement, ils pourront être ramenés à un prêt normal.

Ce dispositif permet donc aux usagers de voir revenir plus rapidement à la bibliothèque les ouvrages les plus demandés. Mais les usagers devront également être rigoureux car tout retard sera sanctionné : on se doute bien que l'intérêt de ce système n'est pas de voir revenir tous les ouvrages avec deux jours de retard. Cette rigueur dans la date de retour doit être respectée car il s'agit d'un avantage qui leur est offert : en effet, on peut décider que chaque étudiant, en plus de ses ouvrages habituels, pourra emprunter un ou deux livres à prêt court.

Pour le personnel, cela demandera du matériel supplémentaire. Le catalogueur ou l'acquéreur décide de la politique de prêt d'un ouvrage : prêt normal ou prêt court. Sur la page de titre de l'ouvrage, il peut le signaler par un sigle. Le magasinier équipera alors le dos de cet ouvrage d'une pastille distinctive et rentrera dans Aleph le statut correspondant.

Au niveau du prêt, il faudra prévoir de nouveaux tampons encreurs pour ces prêts à une semaine. Il faut également prendre en compte que cela entraînera certainement un surplus de transactions au niveau du prêt et du retour.

Au préalable, la mise en place de cette politique implique deux éléments : la concertation avec les acquéreurs pour définir des règles d'usages et la création dans Aleph d'un nouveau statut d'exemplaire.

1.2.2. Visibilité et lisibilité du prêt dans la BU

1.2.2.1. *La visibilité de l'espace de prêt : orientation et signalétique*

Lors de ses plages de service public, le personnel constate régulièrement que les usagers ont des difficultés à s'orienter dans la bibliothèque. En effet, la signalétique au sein de la BU est loin d'être suffisante. Comme nous l'avons déjà évoqué, les usagers, s'ils veulent emprunter un document, doivent trouver sa cote et aller le prendre en salle de prêt. Une fois ce principe intégré, la signalétique doit donc leur permettre de s'orienter aisément dans la bibliothèque. Or, la salle de prêt est loin d'être suffisamment visible. On retrouve ce problème chez les étudiants qui veulent rendre des ouvrages. Le personnel doit ainsi souvent répondre à la même question : « où puis-je rendre mes livres ? ».

On sait que la signalétique ne sera de toute manière jamais complètement satisfaisante et que les usagers, dans un environnement qu'ils ne connaissent pas encore, sont facilement perdus. Mais il faut néanmoins que l'établissement fasse des efforts.

Une signalétique « maison » a été installée à l'intérieur de la salle de prêt (feuilles jaunes sur les côtés des étagères et au dessus). Cette signalétique a le mérite d'exister mais n'est pas satisfaisante. En effet certaines étagères, parce qu'elles

n'ont pas d'étagères de recouvrement, n'ont pas de signalétique indiquant leur contenu : le lecteur ne voit de quoi il s'agit que quand il est devant.

Ce travail de signalétique en amont et au niveau du prêt doit donc être réfléchi. Ce travail ne peut se faire qu'à l'échelle de la bibliothèque. Un groupe de travail doit être mis en place prochainement à la BU. A ce moment, il faudra réfléchir à la meilleure façon de signaler ce service. Certaines pistes peuvent dès à présent être envisagées :

- A chaque panneau marqué « prêts », rajouter le mot « retour des documents » : certains usagers ne font pas automatiquement le rapprochement
- Rajouter de la signalétique aux endroits cruciaux de la bibliothèque
- Rajouter des plans de salle à l'entrée de chaque salle, pour une orientation de premier niveau (penser aux personnes malvoyantes qui ne déchiffrent pas forcément les panneaux suspendus au dessus des étagères)
- Homogénéiser la signalétique de la salle de prêt avec les autres salles (exemple : des bannières au dessus des travées)
- Envisager des couleurs selon les espaces

1.2.2.2. *La lisibilité du service du prêt : les horaires*

En regardant le tableau des horaires des services à la bibliothèque universitaire¹⁴, on constate que leur lisibilité n'est pas évidente.

Dans cette étude, on se limitera à l'observation des horaires liés au prêt.

Le prêt aux enseignants chercheurs est relativement simple : il est ouvert régulièrement et, si le poste réservé à cet usage (à la banque des retours avant la sortie) est fermé, ce prêt peut-être fait par le personnel en poste à l'accueil – prêt.

Concernant le prêt aux étudiants, le tableau est beaucoup plus complexe et on constate trois « déficiences » dans les horaires :

- Le lundi : la bibliothèque ouvre à 11 heures et le prêt n'ouvre qu'à 13 heures
- Du mardi au vendredi : la bibliothèque ouvre à 9h30, ainsi qu'un poste de retour, alors que le prêt n'ouvre qu'à 10 heures.

¹⁴ Voir tableau de horaires en annexe 7

- Le vendredi soir : la bibliothèque ferme à 18h40 alors que le prêt s'interrompt à 16h40.

Cette différence entre horaires d'ouverture de la bibliothèque et heures d'ouverture du prêt n'est pas forcément facile à appréhender par les usagers. Le problème du retour des documents ne se pose pas car les lecteurs peuvent déposer leurs ouvrages sur la banque des retours et cette transaction sera enregistrée ultérieurement.

En revanche, il n'est pas rare de voir des étudiants essayer de rentrer dans la salle de prêt avant l'heure d'ouverture, malgré les panneaux qui en bloquent l'accès.

Evidemment, les problèmes d'horaires d'ouverture sont très difficiles à gérer car ils impliquent, à effectif constant, une augmentation du travail en service public chez le personnel, dans notre cas, pour les magasiniers.

Les personnels de catégorie C ont 17h30 de service public maximum par semaine, dont 2 à 3 plages de remplacement (leur temps effectif de service public, hors remplacement, est donc de 37 à 38 %). Les plages de service public durent 1h30 ou 2 heures. La charge de service public dans le travail interne des magasiniers est assez importante, la modification des horaires doit donc se faire en essayant de ne pas rajouter une charge de travail trop lourde.

Je pense que la priorité peut aller à l'ouverture du prêt le matin à partir de 9h30. Pour cela, il est possible de décaler les horaires de plages de service public qui se répartissent actuellement comme suit (du lundi au vendredi) :

- 10h00 – 11h30 et 11h30 - 13h00
- 13h00 – 15h00 et 15h00 – 17h00 et 17h00 – 18h40

Le personnel a normalement une égale répartition entre les plages de 1h30 et les plages de 2h00 (sauf les personnes qui occupent le poste de retour le matin et qui commencent bien à 9h30).

On peut donc faire une nouvelle répartition des horaires comme suit :

- 9h30 – 11h00 et 11h00 – 13h00 ou 9h30 – 11h30 et 11h30 – 13h00
- 13h00 – 15h00 et 15h00 – 17h00 et 17h00 – 18h40

Cela rajoute deux heures de service public par semaine, car on pourrait se permettre de n'affecter qu'une seule personne à ce poste. En effet, avant 11h00, l'affluence n'est pas très importante et

La possibilité d'ouvrir le lundi matin à 11 heures rajouterait le même nombre d'heures, mais en un seul bloc.

Il faut cependant tenir compte du contrat quadriennal qui implique une ouverture plus large de la bibliothèque (plusieurs solutions horaires sont retenues). Il faut garder à l'esprit le projet de rationaliser les horaires d'ouverture du prêt avec ceux de la bibliothèque.

1.2.3. Faciliter l'accès des lecteurs extérieurs

En regardant les chiffres d'inscription des lecteurs extérieurs actifs à la BU de Paris X, on est étonné par leur faible représentation (66 lecteurs actifs), alors que la bibliothèque de Paris 8 comptait environ 643 lecteurs extérieurs inscrits en 2004.

A Paris 8, n'importe quel lecteur respectant les seules règles simples d'âge ou de diplôme peut choisir de s'inscrire pour emprunter à la bibliothèque.

A Paris X, le lecteur doit remplir un formulaire de demande qui devra être visé par le conservateur responsable des services aux publics. Une fois le formulaire visé, le lecteur pourra s'inscrire et deviendra un lecteur autorisé. Le visa est donné sur des critères géographiques et de compatibilité entre le cursus de l'utilisateur et les fonds de la bibliothèque.

Il me semble que l'on pourrait mettre en place une procédure plus simple, ceci pour trois raisons :

- Les bibliothèques universitaires ont aussi un rôle à tenir dans la diffusion du savoir. Or, l'accès à la bibliothèque n'étant pas une chose aisée pour le public, il convient, dans la mesure du possible, de lui faciliter la tâche.
- Ouvrir plus largement le prêt aux usagers extérieurs ne lèsera pas considérablement les étudiants de Paris X puisque le nombre d'ouvrages à Paris X est tel qu'il est suffisant pour satisfaire les besoins de quelques centaines d'usagers supplémentaires.
- Enfin, cette procédure allègera le travail du conservateur et permettra au lecteur qui s'est déplacé de pouvoir emprunter des documents dès le premier jour de sa visite.

Cette simplification des procédures demande donc quelques préalables :

- La modification des formulaires d'inscription
- La modification de la plaquette d'information pour les lecteurs extérieurs

Après accord de l'Université, il serait également envisageable d'élargir la mesure de gratuité à tous les bénéficiaires de minima sociaux¹⁵ (sur présentation d'un justificatif). Cette mesure se pratique régulièrement à la bibliothèque mais n'est pas officialisée. Il convient donc de la régulariser et de participer ainsi à la diffusion du savoir au plus grand nombre.

1.2.4. La salle de prêt : pour le confort des utilisateurs

1.2.4.1. *Améliorer le confort de l'utilisateur*

A la première visite de la salle de prêt, on peut être surpris par ces nombreuses étagères serrées, remplies d'ouvrages, par ces grandes tables assez datées au milieu du couloir... Il est vrai que la bibliothèque ayant plus de trente ans, l'esthétique n'est plus au goût du jour. Or, on sait que l'aspect visuel d'un espace est important. Dans la salle de prêt, cet aspect n'est pas primordial car ce n'est qu'un lieu de passage où l'on vient juste pour emprunter, où l'on ne s'attarde pas.

Malgré cela, il est possible d'y apporter quelques améliorations.

Dans un premier temps, il serait nécessaire d'uniformiser les étagères qui sont de différentes hauteurs. Ce travail a déjà été commencé mais doit se poursuivre. Comme il n'est pas question d'en acheter des nouvelles, il s'agit de les échanger avec celles des salles de lecture. Ces transferts sont nécessaires tant d'un point esthétique que bibliothéconomique : certaines étagères basses sont surchargées de livres, donc ces derniers sont parfois placés sur l'étagère de recouvrement.

Dans un deuxième temps, il n'est sûrement pas nécessaire de garder les grandes tables au milieu de l'allée centrale. Ne disposant pas de chaises, elles ne servent qu'à deux choses : soit les étudiants s'assoient dessus pour feuilleter un document, soit ils y reposent les livres qu'ils ne veulent pas emprunter. On peut donc

¹⁵ Les minima sociaux, au nombre de 8, sont les suivants : minimum vieillesse, minimum invalidité, allocation aux adultes handicapés, allocation de parent isolé, allocation d'assurance veuvage, allocation d'insertion, allocation de solidarité spécifique, revenu minimum d'insertion

supprimer ces tables qui ne font que renforcer l'aspect chargé de cette salle et qui limitent l'accessibilité de la travée centrale ou, à défaut, n'en laisser qu'une pour les étudiants qui souhaitent prendre quelques notes. Les étudiants pourront continuer à poser les livres sur les chariots puisqu'ils y en a en permanence au moins un ou deux dans la salle. A cet égard, on peut également utiliser quelques tablettes que l'on accrochera au bout des travées et sur lesquels ils pourront poser leurs documents. Quant à la possibilité de s'asseoir il est toujours possible de disposer quelques chaises en bout des travées pour les personnes qui en éprouvent le besoin.

1.2.4.2. *Rangement de la salle*

Le rangement de la salle de prêt est effectué par 6 vacataires étudiants. Leurs horaires sont mis en place selon leurs disponibilités. Bien souvent, ils préfèrent donc faire leur service le matin parce qu'ils ont cours l'après-midi et ceci permet que la majorité des ouvrages soient remis à leur place avant l'arrivée des lecteurs. Mais actuellement, deux vacataires font leur service l'après-midi. Il serait utile de conserver cette organisation car elle permet à ces vacataires, quand ils ont fini de ranger leur secteur, de pré-classer les documents des autres secteurs voire de commencer à les ranger. De plus, on sait que les usagers un peu perdus dans une salle s'adressent spontanément au personnel qui range. Il est donc toujours profitable d'avoir du personnel en quasi permanence dans cet espace.

1.2.5. Les relations avec les acquéreurs

Le contenu de la salle de prêt dépend entièrement des acquéreurs. Ce sont eux qui décident du budget qu'ils consacrent au prêt, du nombre d'exemplaires qu'ils achètent, du niveau des ouvrages achetés... Leur rôle est donc essentiel mais je pense que les relations de travail entre l'équipe du prêt et les acquéreurs pourraient être optimisées.

On constate que les étagères de la salle de prêt sont bien pleines, ce qui pose parfois problème pour le rangement (surtout en période estivale) et ne facilite pas les recherches des usagers. Mais les acquéreurs, qui travaillent à la fois pour les salles de lecture et la salle de prêt, n'ont pas forcément le temps de s'occuper du désherbage. Ce travail pourrait donc être fait en commun pendant les périodes de

vacances, où il y a moins de lecteurs. Ce soutien pourrait être un soutien matériel ou concernant le choix des ouvrages.

Il est également nécessaire de travailler sur les présentoirs qui sont dans le hall avant la salle de prêt. Ces étagères sont pleines de livres dont on ne sait pas s'il s'agit de nouveautés ou de sélections des bibliothécaires. Il convient donc de travailler avec les acquéreurs pour mettre en valeur cet espace de présentation : mettre des affiches qui indiquent de quoi il s'agit (thématiques, nouveautés, ouvrages écrits par les enseignants de Paris X, livres en relation avec une exposition...), réduire le nombre de livres, les renouveler plus régulièrement. Ce travail nécessitera une collaboration avec la personne chargée de la communication.

Il sera donc nécessaire de mettre en place un groupe de travail pour l'élaboration et la mise en œuvre de ces projets.

1.3. Vers une simplification de l'offre documentaire à long terme ? : supprimer la dichotomie salle de prêt / salles de lecture

Comme on l'a vu avec l'exemple de la bibliothèque de Paris 5 – Malakoff, le fait d'avoir deux salles consacrées à des usages différents ne facilite la tâche ni aux acquéreurs, ni aux usagers.

A long terme, il faudra donc réfléchir à la simplification de l'offre documentaire à la BU. Pour cela, il convient de supprimer la dichotomie salle de prêt / salle de lecture. Les ouvrages seraient donc tous potentiellement empruntables, à l'exception des ouvrages exclus du prêt (codes, encyclopédies, ouvrages dont on veut qu'il y ait un exemplaire toujours en consultation...).

Cela facilitera le travail des acquéreurs qui n'achèteront plus que pour une seule salle et celui des usagers qui trouveront les ouvrages à consulter et à emprunter au même endroit.

Ce projet s'envisage évidemment dans une perspective au long cours et mobiliserait tout l'établissement. Mais il s'agirait d'un projet de réaménagement des collections profitables aux usagers et au personnel.

Il n'est pas question dans ce travail de mener une réflexion exhaustive sur le sujet mais il m'a semblé important de signaler qu'il s'agirait d'une avancée importante et utile pour la bibliothèque.

Ce projet, s'il devait être mené, rencontrerait différentes contraintes :

- L'exemplarisation de la totalité des ouvrages des salles de lecture : la majorité de ouvrages de salle de lecture ne sont pas exemplarisés, il s'agit donc de leur poser un code à barres et de l'enregistrer dans Aleph. Une réflexion sur le sujet est en cours, mais l'ampleur de la tâche est telle (des dizaines de milliers d'exemplaires) qu'il faudra encore un certain temps avant de le mettre en place.
- Inclure les fonds de la salle de prêt dans ceux des salles de lecture. Sur les 130 000 ouvrages en salle de prêt, certains nécessiteront d'être désherbés. Il faudra donc fournir un gros travail sur les collections pour harmoniser les collections à réunir. A côté de l'aspect intellectuel, il ne faut pas oublier l'aspect matériel, i.e. la mise en espace des collections : réaménagement des salles, ajout d'étagères, harmonisation du système antivol (actuellement le système, basé sur la radiofréquence, varie selon qu'il s'agisse d'un ouvrage en salle de prêt ou en salle de lecture).

Si ce projet est lourd de contraintes, il permettra, à côté des avantages évidents déjà cités, de libérer un grand espace au rez-de-chaussée de la BU. L'espace laissé vide pourrait bénéficier à la vidéothèque en lui permettant de s'agrandir. La salle de formation pourrait également se développer et la salle des chercheurs pourrait être aménagée en espace plus vaste et plus confortable. Enfin, la banque de prêt pourrait être réorganisée en seul bureau qui accueillerait les postes de prêt, de retour et d'information.

Les usagers devront alors avoir la possibilité d'emprunter des documents aux horaires d'ouverture de la bibliothèque. Si le personnel en poste ne suffit pas à l'extension des horaires, il faudrait réfléchir à l'utilité d'un automate de prêt¹⁶,

¹⁶ Les automates de prêt sont chers à l'achat (environ 20 000 euros pour un automate de la marque 3M) et la maintenance est également à prendre en compte. Néanmoins, les bibliothèques qui s'en sont équipés sont généralement assez satisfaites. A l'Université Paris I (Tolbiac), les automates de prêt font 40 % des prêts.

qui pourrait aux heures creuses libérer un poste en personnel et, aux heures d'affluence, désengorger les postes de prêt.

2. Echancier

Juillet 2005 : prise de contact avec différents services de l'Université

- La scolarité
- Le service enseignants
- La personne qui s'occupe des conventions avec les autres universités pour la mise à jour des conventions sur le prêt (gratuité du prêt pour certains étudiants)
- Le centre d'éducation permanente (qui comprend le service gérant le DAEU : diplôme d'accès aux études universitaires)

Septembre 2005 – novembre 2005 : mise en place d'un groupe de travail avec le service informatique :

- Mise en place d'un statut de livre à prêt court
- Envoi par mail des listes des dernières acquisitions aux enseignants concernés

Ces rencontres avec le service informatique devront être régulières pour permettre la conception et la mise en oeuvre de ces deux points et réfléchir à d'autres projets.

Septembre 2005 – février 2005: réunion de rentrée avec les acquéreurs et mise en place d'un groupe de travail qui pourrait porter sur les éléments suivants :

- Le désherbage en salle de prêt
- Les livres à prêt court
- Les étagères de présentation
- Les listes des nouvelles acquisitions à envoyer par mail au personnel enseignant

Septembre 2005 : Modification des modalités d'inscription pour les lecteurs extérieurs : simplification de la procédure, réfléchir à la gratuité (à voir avec l'Université)

Année 2005 (délais non définis) : participation au groupe signalétique au nom du service du prêt

Automne 2005 : amélioration de la salle de prêt (retirer les tables, travailler sur la signalétique...)

3. Evaluation

3.1. Evaluation du prêt

L'évaluation du prêt à la bibliothèque de Nanterre se fait grâce au service informatique qui diffuse tous les mois (avec le détail par semaine et par jour) les chiffres d'emprunts des étudiants. Ces données sont reprises de manière plus synthétique dans le rapport d'activités annuel.

Néanmoins, on pourrait préciser certains aspects :

- Les emprunts par catégories d'étudiants et par filière
- Les emprunts par secteurs : certains secteurs, apparemment « petits », peuvent apporter des surprises et être très demandés. A l'inverse d'autres, plus importants, peuvent être en bernés. Cela peut être un bon indicateur pour les acquéreurs.
- Le nombre d'entrée, par tranches horaires (relevé des entrées, à heures fixes, pendant une semaine)

Evidemment, ces indicateurs ne servent à rien s'ils ne sont pas comparés. La comparaison peut se faire avec la moyenne nationale, avec des bibliothèques similaires et peut enfin être prise d'un point de vue du temps, i.e. en observant l'évolution sur plusieurs années.

Mais si on arrive relativement bien à évaluer l'activité d'une bibliothèque d'une manière quantitative, il est plus difficile de l'évaluer de façon qualitative. Le seul outil qui peut être à notre disposition est l'enquête de satisfaction, qui interroge l'utilisateur sur la qualité des services et de l'accueil.

Autrement dit, malgré cette difficulté à évaluer l'accueil des publics, il faut néanmoins tout faire pour que cela se passe dans les meilleures conditions possibles. Dans de nombreuses formations professionnelles, on retrouve cet élément : comment accueillir mieux l'utilisateur ? Et une des réponses est : en lui répondant mieux et en uniformisant nos réponses. L'évaluation de l'accueil (et le prêt en fait partie) peut donc passer par la création d'un mémento des services aux publics.

Ce document sous forme d'un classeur facilitant sa mise à jour et doté d'un index permettrait à tous les personnels de pouvoir suivre les mêmes procédures (tout en sachant qu'un problème ne pourra jamais être traité exactement de la même manière d'un personnel à l'autre). Ce type de document permet une mise à plat des différentes procédures et est utile à tous les personnels : les nouveaux venus qui ne sont pas au courant de tout et les plus anciens qui ne peuvent pas tout savoir sur tout.

Pour ce genre de document, il faut mettre en place un petit groupe de travail (avec un chef de projet) pour :

- Définir les points concernés
- Rédiger les fiches

Ce groupe de travail peut être composé de personnes connaissant bien la bibliothèque mais également de personnes nouvelles qui apporteront un regard neuf sur l'établissement. Le contenu des rubriques peut être rédigé par les membres de ce groupe ou par les personnes concernées dans les différents services. Enfin, il est primordial que ce document soit régulièrement mis à jour car une information périmée est un désagrément qu'il faut absolument éviter quand on renseigne le public.

3.2. Evaluation du coût du projet

Dans un premier temps, le coût de ce projet est léger. En effet, il s'agit plutôt d'un coût en temps : mise en place et suivi des groupes de travail réfléchissant aux différents points abordés auparavant. La plupart de ces propositions peuvent être traitées et mises en place en quelques réunions (relations avec les enseignants, étagères de présentation, modalités d'inscription pour les lecteurs extérieurs). La mise en place des livres à prêt court demandera plus de temps et un budget pour l'achat des étiquettes autocollantes pré-imprimées. Quant aux projets de signalétique et de réorganisation du système des salles à la bibliothèque, ce ne sont pas des actions qui sont quantifiables car elles sont dépendantes d'une réflexion plus large.

Conclusion

Le prêt est donc un service qu'il convient de mettre en valeur, car il est très sollicité par les usagers. Or, à la bibliothèque universitaire de Nanterre, le service du prêt doit faire face à certaines difficultés : manque de lisibilité du service (horaires d'ouverture), manque de visibilité (signalétique insuffisante et distinction entre salles de lecture et salle de prêt)...

Pourtant les chiffres de prêt ne cessent d'augmenter, c'est donc que le service rendu par les personnels et l'établissement est satisfaisant. Mais il convient de mettre en place certaines mesures pour que le prêt puisse s'améliorer : ces améliorations bénéficieront aux usagers et permettront de mettre en valeur le travail du personnel. Enfin, il faudra réfléchir, à plus long terme, à l'évolution de l'offre documentaire à domicile pour les étudiants.

Cette réflexion sur le service du prêt s'insère donc dans une politique globale de l'établissement, politique qui cherche à améliorer l'accueil des usagers à la bibliothèque. Certains projets en cours (à divers stades) vont dans ce sens : exemplarisation de tous les ouvrages en salle de lecture, rééquipement en antivols magnétiques de tous les ouvrages en salle, réorganisation des banques d'information et d'orientation. La réflexion sur un service ne doit donc pas se limiter aux tâches imparties à ce service mais être envisagée dans le cadre des missions de la bibliothèque et, plus généralement, de l'Université.

Bibliographie

« **La fréquentation des bibliothèques municipales** », Dossier du *Bulletin des bibliothèques de France*, Tome 48, n°1, 2003, p.85-101

CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux usagers dans les bibliothèques*. 2e éd. revue et mise à jour. Paris : **Cercle de la librairie**, 1999, (Bibliothèques). 444 p.
ISBN 2-7654-0777-0

CALENGE, Bertrand, « **Publics nomades, bibliothèque familiale : enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon** », *Bulletin des bibliothèques de France*, Tome 48, n°6, 2003, p. 67-72

DARBON Nathalie, REYMOND, Valérie, dir. *Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs au Service Commun de la Documentation de l'Université Lumière Lyon2*. **Diplôme de conservateur des bibliothèques**. Villeurbanne : **ENSSIB**, 2004.

DIAMENT Nic, dir., *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : **Institut de formation des bibliothécaires**, 1997, (La boîte à outils). 198 p.
ISBN 2-910966-05-4

GASCUEL Jacqueline, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. **Nouv. Ed. Paris : Ed. du cercle de la librairie**, 1993, (Bibliothèques). 420 p.
ISBN 2-7654-0501-8

GIER Sylvie, LARBRE François, dir., *Evaluation du service rendu par les automates de prêt du réseau de la Bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR) de Marseille*. **Diplôme de conservateur des bibliothèques**. Villeurbanne : **ENSSIB**, 2004

KUPIEC, Anne, Dir., *Bibliothèques et évaluation*, Paris : **Ed. du cercle de la librairie**, 1994, (Bibliothèques), 197 p.
ISBN 2-7654-0549-2

LARBRE Jean-François, dir., *Organiser le libre accès*. Villeurbanne : **Institut de formation des bibliothécaires**, 1995, (La boîte à outils). 128 p.
ISBN 2-910966-00-3

PAVLIDES, Christophe, « **Attention : un taux peut en cacher un autre** », *Bulletin des bibliothèques de France*, Tome 48, n°4, 2003, p. 91-93

POISSENOT Claude, RANJARD Sophie, *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : ENSSIB, 2005, (Les cahiers de l'ENSSIB), 350 p. ISBN 2-910227-56-1

SANSEN Jean-Raoul, « L'accès aux documents dans les bibliothèques universitaire ». *Bulletin des bibliothèques de France*, Tome 33, n°6, 1988, p. 456-465

TAESCH-WAHLEN Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Ed. du cercle de la librairie, 1997 (Bibliothèques). 162 p. ISBN 2-7654-0656-1

Table des annexes

ANNEXE 1 INSCRIPTIONS ADMINISTRATIVES AU 15.01.2005	57
ANNEXE 2 TABLEAU STATISTIQUE DE FRÉQUENTATION DE 2000/2001 À 2004/2005	60
ANNEXE 3 TABLEAU DE LA POLITIQUE DE PRÊT À LA BU PARIS X..	63
ANNEXE 4 TABLEAU STATISTIQUE DU PEB POUR L'ANNÉE 2004.....	66
ANNEXE 5 : LE PRÊT DANS LES BUFR DU SCD PARIS X	68
ANNEXE 6 : TABLEAU COMPARATIF DES POLITIQUES DE PRÊT APPLIQUÉES DANS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE SCIENCES HUMAINES EN FRANCE.....	72
ANNEXE 7 : HORAIRE DES SERVICES À LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE.....	77

Annexe 1 Inscriptions administratives au 15.01.2005

Inscriptions administratives au 15.01.2005

COMPOSANTE	15.01.2005	15.01.2004	%
APS	1049	1073	-2.24
CEP	774	421	+83.85
EAA	950	895	+6.15
SJAP	7341	7914	-7.24
LANGUES	1726	1656	+4.23
LLPHI	2428	2377	+2.15
IPAG	113	130	-13.08
IUT	904	960	-5.83
SEGMI	3461	3250	+6.49
SITEC	314	238	+31.93
SPSE	4259	4018	+6
SSA	5008	4594	+9.01
SUFOM	4*	78	n.r.
TELEDIX	1697	1917	-11.48
ECOLES DOCTORALES	3386	3295	+2.76
SAR	84	87	-3.45
SCOLARITE**	1600	1405	+13.88
TOTAL	35 098	34 308	2.3

* non significatif, car les étudiants sont répartis dans d'autres UFR

** auditeurs libres, cours de français du SGAE (service général des étudiants étrangers), échanges internationaux

APS : activités physiques et sportives

CEP : centre d'éducation permanente

EAA : études anglo-américaines

SJAP : sciences juridiques, administratives et politiques

LLPHI : littératures, langages, philosophie

IUT : pôle scientifique et technologique Ville d'Avray / Saint-Cloud

IPAG : institut de préparation à l'administration générale

SEGMI : sciences économiques, gestion, mathématiques, informatique

SITEC : systèmes industriels et techniques de communication

SPSE : sciences psychologiques, sciences de l'éducation

SSA : sciences sociales et administration

SUFOM : service universitaire de la formation des maîtres

SAR : service administration de la recherche

***Annexe 2 Tableau statistique de
fréquentation de 2000/2001 à
2004/2005***

Tableau statistique de fréquentation de 2000/2001 à 2004/2005

En année universitaire :

	2001/2002	2002/2003	2003/2004	2004 /2005	Rapport entre les deux dernières années
SEPTEMBRE	22.773	28.642	29.160	30.990	+ 6,2 %
OCTOBRE	82.000	73.422	82.297	83.035	+ 0,89 %
NOVEMBRE	105.280	103.705	99.866	109.860	+ 10 %
DECEMBRE	76.797	87.971	79.328	77.200	-2,7 %
JANVIER	85.685	95.291	84.941	84.525	Stable
FEVRIER	51.523	50.875	50.700	57.850	+ 14,1 %
MARS	81.265	90.520	91.420	79.925	- 12,6%
AVRIL	70.425	64.540	65.025	71.938	+ 10,6 %
MAI	84.430	70.470	81.230	78.559	- 3,3 %
JUIN	42.025	29.680	47.935	44.525	- 7,2 %
JUILLET/AOUT	20.700	16.060	20.555	18.511	- 9,9 %
TOTAL	722.905	711.175	732.455	736.918	+ 0,6 %

Tableau statistique de fréquentation de 2000/2001 à 2004/2005

En année civile :

	2002	2003	2004
JANVIER	85.685	95.291	84.941
FEVRIER	51.523	50.875	50.700
MARS	81.265	90.520	91.420
AVRIL	70.425	64.540	65.025
MAI	84.430	70.470	81.230
JUIN	42.025	29.680	47.935
JUILLET/AOUT	20.700	16.060	20.555
SEPTEMBRE	28.640	29.160	30.990
OCTOBRE	73.420	82.295	83.035
NOVEMBRE	103.705	99.866	109.860
DECEMBRE	87.971	79.328	77.200
TOTAL	729.715	708.074	743.000

Annexe 3 Tableau de la politique de prêt à la BU Paris X

Tableau de la politique de prêt à la BU Paris X

Type lecteur	Inscription	Statut Aleph	Prêt
Licence	Inscription automatique	01	4 livres de la salle de prêt pour 21 jours
Master	Inscription automatique	02	4 livres de la salle de prêt pour 21 jours
Doctorat	Inscription automatique	03	8 livres pour 42 jours dont 2 en salle de prêt
Enseignants / chercheurs de Paris X	Inscription gratuite	12	8 livres pour 49 jours dont 2 en salle de prêt + 1 thèse de P.10
CEP	Inscription gratuite + caution	13	4 livres pour 21 jours
IUFM Versailles + Cité U	Inscription gratuite + caution	02	4 livres pour 21 jours
Lecteurs extérieurs	Inscription payante 21.25 euros + caution	15	4 livres pour 21 jours
TELEDIX PEE	Inscription gratuite	04	4 livres pour 35 jours
Personnel non-enseignant de Paris X	Inscription gratuite	10	6 livres pour 28 jours

En plus des ouvrages imprimés, tous les usagers peuvent emprunter 3 cassettes audio (pour 21 ou 28 jour selon le type lecteur). Certains usagers (étudiants,

TELEDIX, PEE, enseignants, IUFM) peuvent emprunter 1 cassette vidéo : cette possibilité n'est pas offerte à tous les usagers car l'offre de VHS en prêt est assez limitée (environ 500 titres).

Il faut noter que les enseignants et les étudiants en doctorat doivent emprunter la majorité de leurs ouvrages dans les salles de lecture. Les étudiants en master ont la possibilité d'emprunter un ouvrage dans la salle de lecture.

Les étudiants en licence ont la possibilité de faire un prêt exceptionnel (prêt manuel) en salle de lecture pour une durée de 2 à 7 jours.

Annexe 4 Tableau statistique du PEB pour l'année 2004

Tableau statistique du PEB pour l'année 2004

Paris X en tant que fournisseur de documents

DOCUMENTS		Nombre de demandes	
		reçues	satisfaites
Livres	Français	790	716
	Etrangers	729	693
Périodiques	Français	113	84
	Etrangers	245	228
Autres documents : thèses	Français	394	352
	Etrangers		
Total	Français	1297	1152
	Etrangers	974	921
	Total	2271	2073

Paris X en tant que demandeur de documents

DOCUMENTS		Nombre de demandes	
		expédiées	satisfaites
Livres	Français	204	185
	Etrangers	124	117
Périodiques	Français	25	23
	Etrangers	72	63
Autres documents : thèses	Français	174	147
	Etrangers	6	6
Total	Français	403	355
	Etrangers	202	186
	Total	605	541

Annexe 5 : le prêt dans les BUFR du SCD Paris X

BUFR intégrées :

	Catalogue informatisé	Prêt	Prêt informatisé ou manuel	Nombre d'ouvrages prêtés	Autre...
SPSE	Oui (pour les monographies), en cours pour le bulletinage et les mémoires de DEA	Oui	Manuel	2 ouvrages pour 2 semaines + périodiques pour les enseignants	Prolongation
IPAG	Oui	Oui	Informatisé		
Langues	En cours (majeure partie informatisée)	Oui	Manuel	3 ouvrages pour 2 semaines	
IUT Ville d'Avray	Oui	Oui	Informatisé	Idem BU + prêt 3 revues pour 1 semaine	

BUFR associées

Sociologie	Non	Oui	Manuel	n.r.	Réservations, prolongations.
Histoire	En cours	Non			

	Catalogue informatisé	Prêt	Prêt informatisé ou manuel	Nombre d'ouvrages prêtés	Autre...
Histoire de l'art	En cours	Non			
Géographie	En cours	Pour le week-end	Manuel	n.r.	Prêt des cartes uniquement pour les étudiants en concours
	Catalogue informatisé	Prêt	Prêt manuel ou prêt informatisé	Nombre d'ouvrages prêtés	Autre ...
Economie	Non (base de données Access locale)	Oui	Manuel	3 livres pour 1 semaine	Revue et mémoires de DEA exclus du prêt
Droit	Oui	Non			
Philosophie	Non	Oui	Manuel	n.r.	Prêt de tous documents excepté les usuels

	Catalogue informatisé	Prêt	Prêt manuel ou prêt informatisé	Nombre d'ouvrages prêtés	Autre ...
Arts du spectacle	Non	Oui	Manuel	3 documents pour 3 semaines, dont revues	Mémoires DEA, maîtrise : prêt exceptionnel VHS : consultation sur place
Mediadix	Oui	Oui	Informatisé (sauf les périodiques)	1 ^{er} et 2 nd cycle : 6 pour 3 semaines Enseignants : prêt illimité (ajustement à envisager)	Prêt d'1 DVD ou VHS pour 2 jours

Annexe 6 : tableau comparatif des politiques de prêt appliquées dans des Bibliothèques universitaires de sciences humaines en France

	1er cycle	2ème cycle	3ème cycle (master, CAPES, agrégation)	Doctorants
Besançon lettres et sciences humaines (270 000 documents)	n.r.	10 docs pour 21 j. (licence)	15 docs pour 42 j.	15 docs pour 42 j.
Besançon droit / économie / gestion	n.r.	10 docs. pour 21 j. (licence)	15 docs pour 30 j.	15 docs pour 30 j.
Caen droit / lettres (450 000 documents)	4 docs pour 14 j.	4 docs pour 14 j.	6 docs pour 21 j.	6 docs pour 21 j.
Dijon droit et lettres (280 000 volumes)(cumul avec autres sections)	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j.	6 docs pour 28 j.	6 docs pour 28 j.
Lyon 2 (194 000 volumes à la BU)	n.r.	n.r.	8 docs pour 28 j.	8 docs pour 28 j.
Lille 3	4 docs pour 14 j.	4 docs pour 14 j.	10 docs pour 28 j.	10 docs pour 28 j.
Rennes 2	5 docs pour 14 j.	5 docs pour 14j. (licence uniquement)	CAPES et Agrég. : 10 docs pour 14 j. / Maitrise, Master, DEA : 10 docs pour 28 j.	10 docs pour 28 j.
Angers droit et lettres	5 docs pour 21 j.	5 docs pour 21 j.	5 docs pour 21 j.	5 docs pour 21 j.
Paris 1	2 docs pour 14 j.	2 docs pour 14 j. (double cursus : 3 docs pour 14 j.)	4 docs pour 28 j.	4 docs pour 28 j.

	1 ^{er} cycle	2 ^{ème} cycle	3 ^{ème} cycle (Master, CAPES, agrégation)	Doctorants
Paris 3	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j.
Paris 4 (Clignancourt)	4 docs pour 14 j.	4 docs pour 14 j.	4 docs pour 14 j.	4 docs pour 14 j.
Paris 7	2 docs pour 14 j. (+ certaines revues)	3 docs pour 14 j. (+ certaines revues)	4 docs pour 28 j. (+ certaines revues)	4 docs pour 28 j. (+ certaines revues)
Paris 8	3 docs pour 21j. (+ 2 livres pour 7 j.)	3 docs pour 21 j. (+ 2 livres pour 7 j.)	6 docs pour 42 j. (+ 2 docs pour 7 j.)	6 docs pour 42 j. (+ 2 docs pour 7 j.)
Paris 9	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j.	DESS : 6 docs pour 21 j. / DEA : 6 docs pour 21 j. (dont 2 pou 3 j. en salle de recherche)	6 docs pour 21 j. (dont 2 pour 3 j. en salle de recherche)
Paris 12	4 docs pour 14 j.	6 docs pour 21 j.	8 docs pour 28 j.	8 docs pour 28 j. (personnel de l'université également)
Paris 13 (droit / lettres)	3 docs pour 14 j.	3 docs pour 14 j. (jusqu'à L3)	4 docs pour 21 j. (master)	7 docs pour 42 j.
Versailles / St Quentin	4 docs pour 21 j.	4 docs pour 21 j.	4 docs pour 42 j.	4 docs pour 42 j.

	Enseignants	Lecteurs extérieurs
Besançon lettres et sciences humaines (270 000 documents)	25 docs pour 60 j.	10 docs pour 21 j.
Besançon droit / économie / gestion	n.r.	10 docs pour 21 j.
Caen droit / lettres (450 000 documents)	20 docs pour 3 mois (10 docs pour 3 mois pour les chargés de cours, profs associés...)	n.r.
Dijon droit et lettres (280 000 volumes)(cumul avec autres sections)	20 docs pour 56 j.	gratuité pour les profs de l'Académie : 3 docs pour 15 j.
Lyon 2 (194 000 volumes à la BU)	10 docs pour 56 j. (personnels de l'université également)	5 docs pour 14 j.
Lille 3	30 docs pour 28 j.	4 docs pour 14 j.
Rennes 2	20 docs pour 42 j. (personnel de l'univ. Idem)	10 docs pour 21 j.

	Enseignants	Lecteurs extérieurs
Angers droit et lettres	n.r.	n.r.
Paris 1	10 docs pour 28 j. (personnels également)	n.r.
Paris 3	n.r.	n.r.
Paris 4 (Clignancourt)	n.r.	n.r.
Paris 7	4 docs pour 28 j. (+ certaines revues)	n.r.
Paris 8	6 docs pour 42 j. (+ 2 docs pour 7 j.)	3 docs pour 21 j. (+ 2 docs pour 7 j.)
Paris 9	6 docs pour 21 j. (dont 2 pour 3 j. en salle de recherche)	n.r.
Paris 12	n.r.	n.r.
Paris 13 (droit / lettres)	7 docs pour 42 j. (personnel de l'université également)	n.r.
Versailles / St Quentin	4 docs pour 42 j.	n.r.

n.r. = non renseigné

Annexe 7 : horaire des services à la bibliothèque universitaire

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture de la bibliothèque	11h – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h30 – 19h	9h – 13h
Prêt aux étudiants	13h – 18h40	10h – 18h40	10h – 18h40	10h – 18h40	10h – 16h40	9h – 12h40
Prêt aux enseignants chercheurs	11h – 18h40	10h – 18h40	10h – 18h40	10h – 18h40	10h – 18h40	9h – 11h45
Demandes d'ouvrages en magasins	13h – 16h	10h – 16h	10h – 16h	10h – 16h	10h – 16h	9h – 11h45
Vidéotheque	13h – 19h	11h – 19h	11h – 19h	11h – 19h	11h – 19h	10h – 13h

Horaires en vigueur pour l'année 2004-2005.