

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours - politique des bibliothèques et de la documentation

**Les enjeux du PEB dans les
bibliothèques universitaires :
contraintes et perspectives. Le cas des
BU Lyon 1 et 2.**

ANTONIO Anne-Daphné

Sous la direction de Christophe CATANESE
Conservateur des bibliothèques - ENSSIB

Remerciements

En premier lieu, je tiens à remercier mon directeur de mémoire, M. Christophe Catanèse pour ses conseils et ses encouragements. Grâce à ce travail de recherche j'ai eu l'occasion de rencontrer une personne remplie de bienveillance.

Je remercie également Eglantine Thon, responsable du service de PEB à l'université Lyon 2 et Muriel Revollet, responsable du service de PEB à l'université Lyon 1, pour leur aide précieuse. Merci à elles d'avoir pris le temps de remplir mes questionnaires et également de les publier sur leurs sites web.

Merci aussi à mes ami.e.s qui se trouvent à l'île Maurice et qui ne cessent de me prouver chaque jour que, malgré la distance géographique, notre amitié reste inchangée. C'est en leur constante bonne humeur et leurs encouragements que je puise mon énergie et ma motivation.

Enfin, un merci spécial à ma mère, qui est également à des kilomètres de moi, pour son soutien sans faille.

Résumé :

Le service du prêt entre bibliothèques existe depuis plusieurs dizaines d'années dans les bibliothèques universitaires. C'est un service qui joue un rôle majeur dans la recherche académique. Cependant, comment fonctionne concrètement ce service ? Qui peut en bénéficier ? Quelles sont ses contraintes et ses avantages ? Nous avons tenté de répondre à ces questions dans ce mémoire en analysant le service du PEB de deux bibliothèques universitaires de Lyon car nous estimons qu'il mérite d'être beaucoup plus mis en avant.

Descripteurs : Prêt entre Bibliothèques, Service public, Contraintes, Enjeux, Bibliothèques Universitaires, Recherches Académiques

Abstract :

The interlibrary loan system exists since several years in university libraries. It plays a major role in academic researches. However, how does it really work ? Who is allowed to use it ? What are its advantages and limits ? Through this research work, we tried to answer these questions by analyzing the interlibrary loan system of two academic libraries in Lyon because we think that it is a service that deserves to be much more known to the public.

Keywords : Interlibrary loan, Public Service, Constraints, Issues, Academic Libraries, Academic Researches

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification
4.0 France » disponible en ligne
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street,
Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.frou> par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA. 5

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
CHAPITRE 1 : PEB – CONCEPTS ET FONCTIONNEMENT	15
1.1. Définition et Historique du PEB	15
1.2. Rôle et Importance du PEB dans les Bibliothèques Universitaires	20
CHAPITRE 2 : ENJEUX DU PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES	23
2.1. Accès aux Ressources Documentaires	23
2.2. Économies de Coûts et Optimisation des ressources	26
CHAPITRE 3 : CONTRAINTES DU PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES	29
3.1. Contraintes liées à la Structure et à l'Organisation	29
3.2. L'obstacle posé par les documents au format numérique	32
3.3. Les obstacles financiers et budgétaires	34
CHAPITRE 4: ANALYSE DES PRATIQUES ACTUELLES DE PRET	
ENTRE BIBLIOTHEQUES	37
4.1. Étude des Politiques et procédures en place	37
4.2. Les défis que peuvent rencontrer les professionnels.....	41
4.3. Analyse de cas d'établissements universitaires spécifiques	45
CHAPITRE 5 : PERSPECTIVES ET SOLUTIONS.....	60
5.1. Stratégies d'amélioration du PEB.....	60
CONCLUSION	64
BIBLIOGRAPHIE.....	67
ANNEXES	71
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	75
TABLE DES MATIERES.....	77

Sigles et abréviations

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur

BU : Bibliothèque Universitaire

CADIST : Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique

CCFr : Catalogue Collectif de France

CNRS : Centre National de la Recherche Scientifique

eSGBU : Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires

INIST : Institut de l'Information Scientifique et Technique

NILDE : Network Inter-Library Document Exchange

SCD : Service Commun de la Documentation

SUDOC : Système Universitaire de Documentation

PEB : Prêt Entre Bibliothèques

PIB : Prêt Inter-Bibliothèques

INTRODUCTION

Le Prêt Entre Bibliothèques, plus connu sous l'acronyme PEB, est un service essentiel qui existe depuis plusieurs années dans les BU. En effet, comme l'écrit Michel Nortier dans un article qui date de 1965, c'est « une pratique plus que centenaire ». Depuis toutes ces années, les communications de documents entre bibliothèques ont permis aux usagers d'utiliser sur place la documentation de dépôts plus ou moins lointains.¹ Le PEB joue un rôle crucial dans la recherche universitaire et influence directement la qualité de la recherche et de l'enseignement. Il permet aux usagers d'accéder à de plus vastes ressources que celles déjà présentes dans leur bibliothèque habituelle. Selon l'ESGBU, les statistiques de PEB dans les BU étaient à 66 000 en 2020 et deux ans plus tard, en 2022, elles étaient à 95 000. Ce service spécialisé qui est décrit comme étant utilisé « par un publics aguerris et familiers des bibliothèques » semble être en constante évolution. Cependant, qu'en est-il en 2024 ? En réalisant les recherches autour de ce sujet, le constat a été très clair: il n'existe que très peu de publications autour du PEB, ou sinon quand il y en a, ces dernières datent de plusieurs années. En effet, comme le font ressortir Valérie Horton et Bruce Smith dans *Moving materials: physical delivery in libraries*; « Notre décision d'écrire un livre sur la livraison physique des bibliothèques découle de la convergence de plusieurs facteurs, et l'un d'eux c'est la découverte qu'il n'y a presque pas de littérature professionnelle liée au domaine. »² De ce fait, analyser ce service à travers ce mémoire de recherche pourrait être utile pour les professionnels car cela leur permettrait de faire le point sur leur propre système de PEB, de penser aux éventuels améliorations et également de prendre connaissance de certaines contraintes dont ils ne

¹ NORTIER, Michel. « Le prêt entre bibliothèques en France », dans *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n°4, pp. 119-131.

² HORTON, V. et SMITH, B. *Moving Materials : Physical Delivery in Libraries*. ALA Editions, 2009, 210 pages.

se seraient pas forcément rendus compte et, par conséquent, trouver des solutions. Ce mémoire peut également aider les professionnels à réfléchir à l'avenir de ce service.

La rédaction de ce mémoire autour du PEB permettra, en conséquence, d'avoir des travaux à jour dans ce domaine et également de contribuer aux recherches francophones à ce sujet. En effet, nous l'avons également remarqué, la grande majorité des articles scientifiques ainsi que les autres ouvrages existants au sujet du PEB sont en anglais. Cela nous pousse à nous demander si ce service ne serait pas beaucoup plus mis en valeur dans les bibliothèques et les pays anglophones. Ce mémoire peut également servir de guide pour prendre connaissance du service du PEB car, nous le verrons plus loin, c'est un service encore méconnu pour certains usagers des bibliothèques universitaires, et ce, pour diverses raisons. Ce travail de recherche permettra de mettre en lumière les avantages et les failles du service de prêt entre bibliothèques tout en prenant connaissance de son mode de fonctionnement au sein d'une BU. Dans la même mesure, c'est un sujet pertinent car, vivant dans une ère technologique, ce mémoire permet de prendre conscience de l'impact des avancées technologiques sur ce service. Qui plus est, nous verrons que, même si le PEB existe depuis plusieurs années dans les BU, certaines pratiques n'ont pas évolué et des barrières et contraintes de diverses sortes subsistent. Nous explorerons également la collaboration entre les bibliothèques universitaires.

Les objectifs de cette recherche sont, par conséquent, multiples; permettre la compréhension en profondeur des mécanismes et des processus du PEB, y compris son évolution historique, identifier les enjeux et les contraintes rencontrés par les institutions dans la mise en œuvre du PEB, proposer des solutions et des stratégies pour améliorer l'efficacité du service sous forme de recommandations pour une meilleure collaboration entre les bibliothèques universitaires.

Pour atteindre ces objectifs, et pour réaliser une analyse complète, des données ont été collectées au travers de deux questionnaires que nous avons créés: l'un destiné aux usagers qui ont déjà eu recours au PEB au sein des BU de Lyon 1 et 2, l'autre adressé aux personnels qui s'occupent du service du PEB au sein de ces mêmes BU afin de connaître leur perspective à ce sujet. Ces questionnaires étaient constitués de questions ouvertes comme fermées. Ces dernières seront d'ailleurs disponibles en annexe de ce mémoire. Notre intention principale, en faisant circuler ces deux questionnaires, était de croiser le point de vue des professionnels avec celui de leur public. Cette approche nous a permis d'avoir une vision plus ou moins complète du paysage du PEB et d'identifier des solutions pratiques et réalisables.

Ce mémoire de recherche sera divisé en 5 parties. Le premier chapitre sera consacré aux concepts et fonctionnement du service de prêt entre bibliothèques. Nous allons découvrir en quoi consiste concrètement ce service en revenant sur son historique. Le deuxième chapitre abordera les enjeux du PEB, nous allons y parler de l'accès aux ressources documentaires, ainsi que des économies de coûts et optimisation des ressources lorsque ce service est mis en place. Dans le chapitre 3 nous allons prendre connaissance des contraintes du service de PEB; nous verrons que ces dernières peuvent être liées à la structure et à l'organisation des établissements ou encore à certaines barrières dû aux documents au format numérique. En effet, nous verrons que les défis et les limitations posés par la technologie numérique représente un réel problème concernant le partage de documents. Nous verrons aussi que les contraintes du PEB peuvent être associées à des obstacles financiers et budgétaires. Le quatrième chapitre sera entièrement consacré à l'analyse des pratiques actuelles de PEB, où nous étudierons les politiques et les procédures de ce service dans les établissements universitaires ainsi

que les défis que peuvent rencontrer les professionnels qui gèrent ce service. Pour finir, ce chapitre s'achèvera avec une analyse du point de vues des professionnels et des usagers du PEB au sein des BU de l'université Lyon 1 et 2. Le dernier chapitre sera, quant à lui, dédié aux perspectives et solutions suite à l'analyse de ce service dans ces deux BU.

CHAPITRE 1 : PEB – CONCEPTS ET FONCTIONNEMENT

1.1. DEFINITION ET HISTORIQUE DU PEB

Nous l'avons mentionné en introduction, le PEB est un service créé depuis au moins 100 ans. Toutefois, ce service ne s'est étendu que progressivement à l'ensemble des bibliothèques universitaires et n'a atteint que lentement l'ampleur qu'il possède aujourd'hui. Le système CADIST (Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique) a été la toute première structure identifiable de partage d'ouvrages, de prêts inter-bibliothèques et de fourniture de documents en France. La liaison mutuelle, et donc interdépendante, des fonds qui en a résulté a naturellement contribué à augmenter les flux de PEB et de fourniture de documents. En 1985, le SCD (Service Commun de la Documentation) a été créé en plus des structures existantes dans les bibliothèques universitaires. L'un de ses objectifs était d'aider à remédier à la dispersion des documents suite au scindement de l'organisation des campus universitaires, de leurs BU spécialisées ainsi que leurs laboratoires de recherche. Le SCD applique une politique de coordination des activités de documentation qui, normalement, concerne également le service de prêts entre bibliothèques, et déploie des efforts pour établir des budgets spécialement dédiés à l'activité de circulation d'acquisitions.³

Cependant, les efforts pour développer l'échange de publications ont vu le jour bien avant cela, au XIXe siècle plus précisément, grâce à un homme connu comme étant "le pionnier des échanges culturels internationaux"; Alexandre Vattemare.

³ BOUKACEM, Chérifa. « Inter-library loan services and access to electronic resources in French university libraries: amarrage of reason » dans *Interlending & Document Supply*, 2003, vol. 31, Issue 4, pp. 218-227.

Vattemare était un célèbre acteur et ventriloque français, mort en 1864 à Paris. Lors de ses tournées en Europe, Vattemare a établi un large éventail de liens avec les princes et les courtisans ainsi qu’avec le public bourgeois et rural. Pour préparer ses représentations, il eut à visiter les bibliothèques et les musées locaux et observa ainsi que de nombreuses bibliothèques détenaient des exemplaires précieux de la littérature locale, mais que les collections étrangères étaient très modestes. Au tout début de sa carrière, Vattemare a aidé des collectionneurs privés à échanger des objets à l’étranger. En 1832, un bibliothécaire de la Bibliothèque nationale de Munich fit appel à lui pour lui demander d’organiser un échange des doublons de la bibliothèque de Munich pour les matériaux des beaux-arts de Paris. C’est cet événement précis qui fut l’élément déclencheur d’une nouvelle vie pour lui.

Suite à cela, les services de Vattemare devinrent connus et il commença à recevoir des listes d’échange de la part des directeurs de musées de toute l’Europe. Les articles proposés à l’échange étaient des livres et aussi des œuvres d’art ainsi que des “phénomènes naturels”. Encouragé par le soutien qu’il a reçu de scientifiques, d’artistes et de responsables gouvernementaux, même du tsar Nicolas Ier de Russie, Vattemare s’est tourné vers le gouvernement français. Son but était de fonder un bureau d’échange à Paris. Cependant, l’échange de ces doublons n’intéressait pas le gouvernement français. Ce refus a longtemps limité ses échanges aux documents officiels et il a préféré s’en remettre aux voies diplomatiques plutôt qu’aux agents indépendants.⁴

Les bibliothèques médiévales échangeaient parfois des manuscrits à cette époque, mais l’histoire systématique de l’échange de publications remonte à encore

⁴ EKONEN, K., PALOPOSKI, P. et coll. *Handbook on the international exchange of publications*. Walter de Gruyter, 2006, 158 pages.

plus longtemps; à l'aube de l'édition scientifique. Au XVIIe siècle, publier des articles scientifiques et les échanger était dans la plupart des cas la même chose. La correspondance entre chercheurs ou entre sociétés scientifiques est une racine commune à la fois à l'échange de publications et aux périodiques scientifiques. Les sociétés scientifiques ont émergé dans le climat idéologique de la Renaissance. Parmi les premières sociétés a été l'*Accademia dei Lincei*, fondée à Rome en 1603 par le prince Federico Cesi. Son but était « l'acquisition de la sagesse et de la connaissance des choses » et « l'annonce de celles-ci aux hommes ». Au cours du XVIIe siècle, de nombreuses sociétés scientifiques et académies ont été fondées en Europe pour promouvoir la recherche scientifique - pour créer une connaissance de la nature par des expériences et un raisonnement inductif. De nouveaux États nationaux ont apporté un soutien économique à ces sociétés et académies. La mise en place de services postaux fiables et réguliers en Europe a permis d'organiser un réseau de correspondance scientifique.⁵

Les échanges de publications entre les bibliothèques des différents pays, institués au milieu du XIXème siècle à l'initiative de Vattemare, ainsi qu'à la même époque des débuts du prêt de documents entre bibliothèques au niveau international, ont ensuite contribué à constituer un langage commun. Il s'agit du langage du catalogage. En effet, la constitution de catalogues collectifs a grandement favorisé le prêt entre bibliothèques. En France, il existe deux grands réseaux. Le réseau *Supeb* des bibliothèques universitaires, géré par l'ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur), a connu une véritable expansion dans les décennies 1980 et 1990, surtout dans la transmission de reproductions d'articles de périodiques,

⁵ EKONEN, K., PALOPOSKI, P. et coll. *Handbook on the international exchange of publications*. Walter de Gruyter, 2006, 158 pages.

avant de connaître une chute due à la diffusion large de ressources électroniques (environ 641 000 demandes reçues en 1997, près de 138 000 en 2013). Le réseau Supeb offre un grand nombre de fonctionnalités, mais les principales sont les suivantes :

- L'articulation totale entre la recherche documentaire du catalogue et le déclenchement d'une demande de PEB dans le réseau ;
- La circulation automatique d'une demande de PEB ;
- Le chaînage entre bibliothèques qui dépendent d'un même établissement, de façon à centraliser le PEB dans une bibliothèque donnée ;
- La possibilité d'habiliter des usagers à déclencher eux-mêmes leurs demandes PEB via un accès Web tout en conservant un certain contrôle sur les transactions.⁶

Le réseau de l'INIST, *Refdoc.fr*, qui fournissait à 60 % des clients privés avait connu la même évolution (près de 640 000 demandes en 1998, environ 400 000 en 2006); il est maintenant réservé aux membres du CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique), de l'enseignement supérieur et de la recherche français et du secteur public français à l'étranger. Un troisième réseau, le PIB (Prêt inter-bibliothèques) du CCFr (Catalogue Collectif de France), ne gérait que quelques milliers de transactions jusqu'en 2018. Le CCFr n'existe plus aujourd'hui.⁷

Par conséquent, depuis ses débuts, le service du PEB est décrit simplement comme étant un système qui permet à une bibliothèque d'emprunter des documents à une autre bibliothèque pour répondre aux besoins de ses utilisateurs. Le concept

⁶ Page Wikipédia de la définition du PEB

⁷ CARBONE, Pierre, « La coopération entre bibliothèques », dans : Pierre Carbone éd., *Les bibliothèques*. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2012, pp. 85-94

du PEB remonte à plusieurs siècles comme nous venons de le voir, mais c'est avec le développement des BU et la croissance exponentielle de la production documentaire au XXe siècle que le PEB est devenu un aspect essentiel de la collaboration entre bibliothèques ainsi que de la recherche académique.

Lorsqu'on parle de coopération entre bibliothèques au sein des BU, le service du PEB est considéré comme étant celui qui est le mieux connu du public. Le réseau PEB est composé de l'ensemble des bibliothèques membres du réseau SUDOC. Le SUDOC, quant à lui, est le catalogue collectif français réalisé par les bibliothèques et centres de documentation de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il comprend plus de 15 millions de notices bibliographiques qui décrivent tous les types de documents (livres, thèses, revues, ressources électroniques, documents audiovisuels, microformes, cartes, partitions, manuscrits et livres anciens). Faire une recherche dans le catalogue SUDOC permet d'obtenir la description bibliographique du document, de constituer une bibliographie par le téléchargement ou l'export de notices, de sauvegarder dans son panier, au fil de la recherche des enregistrements pour pouvoir les télécharger, d'accéder au texte intégral du document si celui-ci est accessible en ligne, de localiser un document dans une des bibliothèques du réseau SUDOC afin de pouvoir le consulter, en demander le prêt ou la reproduction.

Plus concrètement, dans les BU, lorsque nous analysons l'organisation du service du PEB, ce dernier assure deux fonctions: une fonction de fournisseur et une fonction demandeur. Dans le premier cas, la bibliothèque permet à un lecteur distant, qui réside dans une autre ville voire un autre pays, de bénéficier de la richesse de son fonds; dans le second cas, la bibliothèque fait appel à un autre établissement pour lui communiquer un document qu'elle ne possède pas et qui est réclamé par un de ses usagers. La fonction demandeur permet à une bibliothèque de fournir un

service documentaire plus étendu à ses usagers alors que la fonction fournisseur lui permet de tirer le meilleur parti de la richesse de ses collections en en faisant bénéficier des usagers extérieurs. En réalité, le terme de "prêt entre bibliothèques", qui est consacré par l'usage, n'est pas tout à fait approprié dans la mesure où il ne correspond qu'à une partie de l'activité. Seuls les documents originaux, en pratique le plus souvent des monographies, sont prêtés. Dans les autres cas, en particulier pour les articles de périodiques, la transaction prend la forme d'une transmission de copies qui ne seront jamais restituées: il est donc plus approprié de parler de fourniture de document à distance.⁸ Nous reparlerons d'ailleurs de l'appellation de ce service au sein des BU. En effet, nous l'avons constaté à travers les réponses aux questionnaires que nous avons fait circuler parmi les usagers, certains pensent qu'il serait mieux de changer le nom de ce service.

1.2. ROLE ET IMPORTANCE DU PEB DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Comme mentionné précédemment, le PEB joue un rôle capital dans les établissements universitaires en permettant aux étudiants, aux chercheurs, aux doctorants, aux enseignants mais aussi au personnel d'accéder à une vaste gamme de ressources documentaires, en complément de la collection locale de leur BU. De ce fait, ce service contribue à enrichir les programmes d'études et à soutenir la recherche des étudiants et des enseignants. Au sein des bibliothèques universitaires, le service du PEB permet d'élargir considérablement l'accès aux ressources académiques et de recherche. Dans le

⁸ ROY, J-Claude. *Réorganisation du service PEB au SCD de l'Université de Haute-Alsace : Dossier d'aide à la décision*. Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne, ENSSIB, 2004.

contexte universitaire, où la profondeur et la diversité des ressources documentaires sont cruciales pour la réussite académique et l'avancement des connaissances, le PEB offre une solution indispensable face aux limitations inhérentes aux collections des bibliothèques universitaires. En effet, grâce au PEB, les usagers ont un peu l'impression que leurs demandes peuvent être infinies et que, quoiqu'il arrive, ils finiront par trouver le document dont ils ont besoin. Le PEB facilite l'accès à des ouvrages, articles, thèses, et autres documents rares ou spécialisés qui ne sont pas disponibles localement, enrichissant ainsi les possibilités de recherche et d'apprentissage. De plus, ce service soutient la collaboration académique et la circulation des connaissances entre institutions, créant un réseau de partage de ressources qui maximise l'utilisation des collections existantes. Nous en avons fait mention précédemment, c'est pour cette raison que le SUDOC a été créé. En réduisant les barrières à l'information, le PEB contribue donc à l'égalité des chances pour tous les usagers. Par conséquent, il joue un rôle essentiel dans le maintien de standards académiques élevés, en permettant aux utilisateurs d'accéder aux informations nécessaires pour des recherches approfondies et innovantes, favorisant ainsi la production de travaux de qualité et la progression des disciplines académiques. Pour résumer, le service du PEB existe pour faire en sorte que l'information adéquate vienne jusqu'à l'utilisateur.

En outre, le PEB aide également dans l'optimisation des budgets des bibliothèques, car il permet de partager les ressources sans la nécessité d'acheter chaque document demandé, ce qui est particulièrement pertinent dans un contexte de contraintes budgétaires, comme nous le verrons ultérieurement. Il facilite également la découverte et l'accès à des sources de connaissances internationales, renforçant ainsi la dimension globale de la recherche universitaire. En effet, l'utilisateur n'a pas besoin de bouger de sa ville, ni de son pays car les informations dont il a besoin peuvent lui parvenir à travers le

PEB. Nous pouvons également dire que le PEB joue un rôle clé dans le soutien aux programmes académiques interdisciplinaires en offrant l'accès à un vaste choix de documents qui couvre diverses disciplines, permettant ainsi des recherches et des projets beaucoup plus complets.

Nous l'avons vu, les bibliothèques se consacrent depuis longtemps au concept du partage des ressources, prêtant généreusement leur matériel à d'autres bibliothèques. Au fil des ans, de nombreuses améliorations ont été apportées au partage des ressources, ce qui a permis d'emprunter et de prêter des documents plus rapidement et plus facilement. Certaines améliorations ont été apportées au processus de demande lui-même. Contrairement aux premiers efforts de partage des ressources, la technologie des bibliothèques et Internet permettent maintenant de connaître l'emplacement de millions d'articles, et le processus de demande a été simplifié et mis directement à la disposition des usagers.⁹ Tout cela a été fait dans l'optique de satisfaire leurs demandes le plus possible car le service du PEB est d'une importance considérable au sein des établissements universitaires.

⁹ HORTON, V. et SMITH, B. *Moving Materials : Physical Delivery in Libraries*. ALA Editions, 2009, 210 pages.

CHAPITRE 2 : ENJEUX DU PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES

2.1. ACCÈS AUX RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Dans la première partie de ce travail, nous avons vu qu'il paraît relativement simple pour les usagers de se procurer des documents partout en France et également d'en faire venir d'autres pays. Cela implique, néanmoins, de surmonter les barrières géographiques, linguistiques et institutionnelles qui pourraient limiter l'accès à certaines sources d'information cruciales pour la recherche et l'apprentissage. Cependant, qu'en disent les lois concernant l'accès aux ressources documentaires? Les lois concernant le PEB varient d'un pays à l'autre. Certaines considérations juridiques peuvent s'appliquer et elles englobent les droits d'auteur, les accords de prêt, la confidentialité ainsi que la responsabilité des bibliothèques. Dans un ouvrage publié en 2008, intitulé *Le droit de prêt dans le monde*, il est dit que « l'origine du droit de prêt est relativement récente. Le premier pays à l'avoir institué est le Danemark en 1946. Ont suivi la Norvège en 1954, la Suède en 1955, la Finlande en 1961, l'Islande en 1963, puis les Pays-Bas en 1971, l'Allemagne en 1972 et l'Angleterre en 1979. Seuls, 23 pays parmi les 34 ayant adopté des dispositions reconnaissant le droit de prêt ont prévu un système de rémunération des auteurs. » En France, il existe une loi qui date de 2003 qui dit que « l'auteur d'un ouvrage ne peut pas s'opposer à son prêt gratuit par une bibliothèque de prêt car il est « rémunéré équitablement » pour ceci ». Cette loi ne couvre cependant pas le prêt de thèses, de documents non publiés, ni le prêt des revues ni l'envoi de photocopies de publication à d'autres bibliothèques ou leur fourniture en ligne.¹⁰

¹⁰ BATTISTI, Michèle, « Quels droits pour le prêt de publications entre bibliothèques ? », *I2D - Information, données & documents*, 2017/3 (Volume 54), p. 23-23.

Le droit de prêt s'inscrit dans le cadre d'une politique en faveur de la lecture publique et de soutien à la création éditoriale. La loi du 18 juin 2003, que nous venons de mentionner, relative à la rémunération au titre du prêt en bibliothèque et renforçant la protection sociale des êtres, a été consacrée comme une loi qualifiée de « texte d'équilibre et de paix culturelle ». Il s'agit d'une loi symbolique qui est parvenue à concilier l'intérêt des auteurs avec des objectifs culturels de promotion du livre et de la lecture. Elle s'insère également dans une volonté des auteurs d'afficher une solidarité entre auteurs et éditeurs dans la défense de leurs intérêts, les éditeurs bénéficiant d'une moitié de la rémunération, compensation justifiée par leur investissement dans le livre et leur manque à gagner dérivant de la gratuité des activités de prêt. Il s'agit d'un système original qui tient compte de l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre, dont les dispositions visent à renforcer aussi bien la diversité culturelle, la richesse de la création éditoriale comme le maintien d'un réseau indépendant de librairies, mais aussi la protection vieillesse des auteurs et des traducteurs, grâce à l'institution d'un premier régime de retraite complémentaire abondé par le droit de prêt.¹¹

Concernant les textes imprimés, comme le livre par exemple, ils sont considérés comme étant étroitement liés au développement de la culture. De ce fait, on ne peut pas les considérer comme un produit comme les autres. Encourageant la diversité culturelle, les politiques publiques en matière d'écrit s'efforcent de favoriser la lecture chez nos concitoyens et de soutenir l'activité créatrice et l'économie globale de la chaîne du livre. L'essor qu'ont connu les bibliothèques s'est

¹¹ ROBIN, C., MELICHAR, F. et coll. *Le droit de prêt dans le monde : droit d'auteur et politiques culturelles*. Dalloz, 2008, 296 pages.

réalisé grâce à un effort continu de l'État et des collectivités territoriales et l'emprunt des livres est devenu une pratique culturelle courante.¹² Il semblerait donc qu'en matière de lois et d'accès aux ressources, le livre soit le format qui pose le moins de soucis.

Concernant le numérique, c'est un tout autre sujet. Dans les BU, les bibliothécaires font face à des enjeux et à des défis complexes lorsqu'ils naviguent dans le labyrinthe qu'est le paysage du droit d'auteur. Certains problèmes sont évidents, mais d'autres sont beaucoup plus subtils, surtout dans un environnement numérique. Les questions qui soulèvent la confusion et les préoccupations quant à l'applicabilité de la loi sur le droit d'auteur comprennent les réserves électroniques, les licences, la livraison de documents et l'utilisation responsable. La mission des bibliothèques universitaires dans le langage le plus simpliste est de fournir à leurs membres un accès à l'information n'importe où et n'importe quand. Cependant, la façon dont une bibliothèque accomplit cette mission dans le cadre des paramètres de la loi sur le droit d'auteur est habituellement discutable et dépend parfois de l'interprétation de la loi par chaque université.¹³ D'ailleurs, une des personnes ayant répondu à notre questionnaire adressé aux personnels des BU a également parlé de ce problème d'interprétation différente de lois concernant les activités du PEB.

Lorsqu'on parle « d'accès aux ressources » et de PEB, certains usagers pensent qu'ils peuvent avoir recours à ce service pour de simples livraisons de documents

¹² ROBIN, C., MELICHAR, F. et coll. *Le droit de prêt dans le monde : droit d'auteur et politiques culturelles*. Dalloz, 2008, 296 pages.

¹³ FONG, Y. S et WARD, S. *The Changing landscape for electronic resources*. Routledge, 2004, 156 pages.

en oubliant sa fonction première: aider les usagers à obtenir des articles qui ne sont pas détenus par la bibliothèque.¹⁴ En effet, nous en reparlerons, l'un des inconvénients qui poussent le personnel à annuler plusieurs demandes de PEB dans les BU c'est que certains usagers font des demandes alors que le document qu'ils souhaitent est marqué comme étant disponible dans le fonds de leur BU.

2.2. ÉCONOMIES DE COÛTS ET OPTIMISATION DES RESSOURCES

Même si, dans certains cas, c'est l'utilisateur qui finance sa demande de PEB, il est important pour les bibliothèques de faire des économies. Dans ce sens-là, malgré le fait qu'il semble y avoir certaines failles dans le fonctionnement du système du PEB, c'est un service qui possède plusieurs avantages économiques. L'un d'eux c'est qu'au sein d'une bibliothèque il coûte, la plupart du temps, moins cher à mettre en place que de s'abonner à des revues, par exemple. En effet, une étude comparative de ce que coûtent les demandes de fourniture des articles contenus dans un périodique par rapport au coût de ce même périodique permet de voir si l'abonnement est une chose qui s'impose comme allant de soi. En fonction de ce qui est le plus demandé, le PEB permet de savoir si cela vaut le coût de s'abonner à certaines revues ou pas. Inversement, si un titre n'est pas assez utilisé relativement à son coût, on se posera la question de savoir s'il ne vaudrait pas mieux le supprimer et le demander dès lors à chaque fois aux bibliothèques partenaires.¹⁵ L'autre avantage c'est qu'au niveau du désherbage en bibliothèque, le PEB permet de limiter le nombre de titres et d'exemplaires acquis localement. Ce qui fait que les bibliothécaires ont moins d'ouvrages à désherber. En outre, le PEB soutient la formation

¹⁴ REYCRAFT, K., « Interlibrary Loan Requests Canceled Due to Availability: Problem or Opportunity? » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2010, vol. 20, issue 1, pp. 33-42.

¹⁵ BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie., « E. La coopération en matière de prêt entre bibliothèques » dans *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Villeurbanne: Presses de l'enssib, 1998, pp. 67-72.

continue des bibliothécaires et des professionnels de l'information, qui doivent rester à jour sur les meilleures pratiques, les technologies émergentes et les tendances en matière de gestion des collections et des services aux utilisateurs. Dans une certaine mesure, nous pouvons également dire que le PEB a un impact positif sur l'environnement en réduisant la nécessité de multiples copies physiques d'un même document, ce qui diminue la consommation de papier et les coûts de stockage à long terme, contribuant ainsi à des pratiques plus durables dans les bibliothèques. Cependant, nous verrons dans la partie analyse de ce mémoire que d'un point de vue écologique, il y aurait un autre aspect de ce service à améliorer.

En résumé, une utilisation efficace du PEB peut entraîner des économies de coûts significatives pour les BU, en leur permettant de partager les ressources existantes plutôt que d'investir dans l'acquisition de documents coûteux.

CHAPITRE 3 : CONTRAINTES DU PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES

3.1. CONTRAINTES LIEES A LA STRUCTURE ET A L'ORGANISATION

Dans un article qui date de 2009, rédigé par *l'American Library Association* et qui parle des enjeux et des défis concernant le partage de ressources à l'international¹⁶, nous nous rendons compte qu'il existe plusieurs contraintes concernant le PEB. En effet, plusieurs usagers de ce service affirment que c'est une procédure qui manque de cohérence et de communication et voudraient une amélioration de ce service. Premièrement, ils font remonter l'absence de personnels compétents qui gère ce service. Effectivement, comme le mentionne Roy dans son *Projet Professionnel Personnel (PPP)*; "aucune des personnes qui gèrent le PEB ne se consacre entièrement à ce service". De ce fait, le personnel qui s'en occupe, a également d'autres missions à effectuer, ce qui supposerait que c'est pour cette raison que le service du PEB soit un peu délaissé, les employés se consacrent peut-être à d'autres tâches considérées comme plus "urgentes" sur le moment. Ces usagers font également ressortir que les moyens technologiques mis à leur disposition pour réaliser leurs demandes de PEB sont démodés, de ce fait les systèmes pour effectuer des prêts à l'étranger sont incompatibles et la télécommunication entre les établissements étrangers est presque inexistante, ce qui les empêche de commander leurs ouvrages. Ils disent également qu'ils n'ont pas suffisamment d'informations concernant les ouvrages qu'ils veulent emprunter à l'étranger et qu'ils connaissent encore moins les droits d'auteurs dans ces pays. Ils se plaignent également

¹⁶ BAICH, T., ZOU, T. J., WELTIN, H., & YANG, Z. Y. « Lending and Borrowing Across Borders: Issues and Challenges with International Resource Sharing » dans *University Libraries Faculty Publications and Presentations*, 2009, vol. 49, issue 1, pp. 54-62.

des bibliothèques emprunteuses à l'étranger et de leur attitude car ces dernières se méfient d'eux et ne veulent pas partager le peu de ressources qu'elles possèdent car ils pourraient les abîmer. Un autre frein qui concerne le prêt de documents à l'étranger c'est la barrière de la langue. En effet, la langue peut être un gros facteur qui rallongerait le délai entre la soumission et la réception d'une demande car, par faute de communication claire, elle peut créer des malentendus. Les instructions pour le retour des ressources empruntées peuvent également être un point délicat si la communication est compliquée par des barrières linguistiques. Cet article précise que toutes les barrières citées sont les mêmes qui existaient il y a 10 ans.

Le PEB est confronté à diverses limitations structurelles et organisationnelles, telles que des politiques institutionnelles restrictives, des contraintes de personnel et des capacités logistiques limitées. Ces limitations peuvent entraver la mise en œuvre efficace du PEB et limiter son impact sur la communauté universitaire. A l'international, les personnes en charge du service du PEB expriment de plus en plus leur frustration car il y a un manque de procédures et de méthodes de communication cohérentes et, par conséquent, ils cherchent des moyens d'améliorer la coopération internationale. En 2002, Robert Seal, ancien doyen des bibliothèques à l'université de Loyola à Chicago, a clairement délimité un grand nombre de défis concernant le PEB international. Il évoque les ressources humaines insuffisantes pour effectuer des prêts inter bibliothèques, en particulier à l'échelle internationale; le financement insuffisant qui empêche de démarrer et de soutenir des projets collaboratifs; une technologie informatique démodée, des systèmes incompatibles et une infrastructure de télécommunications déficiente; l'absence de normes internationales en matière de description bibliographique, de format d'enregistrement et d'échange de données; des questions de droit d'auteur; une information insuffisante sur les avoirs étrangers; un manque de connaissances sur les

méthodes d'accès, les règlements et les politiques à l'étranger; des attitudes négatives ou de la méfiance; un manque de tradition de partage des ressources; et une réticence à partager des ressources limitées qui pourraient être perdues ou endommagées.¹⁷

Concernant le manque de ressources humaines; les bibliothèques et les services de PEB de nombreux types se trouvent à un point de transition où certains ont des systèmes qui automatisent les tâches du personnel pour améliorer l'efficacité et le service, alors que d'autres bibliothèques ne l'ont pas fait ou n'ont pas fait un usage intensif des capacités d'automatisation. La mesure dans laquelle une bibliothèque peut recourir à l'automatisation dépendra des ressources et de l'expertise développée par le personnel ou le soutien technologique. Pourtant, le PEB est aussi un service de bibliothèque qui comporte des processus complexes et de multiples systèmes interreliés qui exigent énormément de travail pour le personnel de bibliothèque¹⁸ Souvent, il est laissé entre les mains de quelques membres du personnel spécialisé, tandis que les collègues des autres départements de la bibliothèque et connexes ont peu ou pas d'idée de la façon dont il est accompli.¹⁹ C'est d'ailleurs la raison pour laquelle dans notre questionnaire adressé aux personnels nous avons demandé aux personnes interrogées si le personnel en charge du PEB s'occupe exclusivement de ce service.

¹⁷ BAICH, T., ZOU, T. J., WELTIN, H., & YANG, Z. Y. « Lending and Borrowing Across Borders: Issues and Challenges with International Resource Sharing » dans *University Libraries Faculty Publications and Presentations*, 2009, vol. 49, issue 1, pp. 54-62.

¹⁸ SCHMIDT, L. M., « The Invisible Employee: Success and Fragility of Automating Interlibrary Loan. » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2017, vol. 26, issue 3-5, pp. 181-192.

¹⁹ *Ibid.*

3.2. L'OBSTACLE POSE PAR LES DOCUMENTS AU FORMAT NUMERIQUE

Même si au XXI^{ème} siècle le numérique prend de plus en plus d'ampleur, concernant les prêt entre bibliothèques cette technologie représente une barrière. En France, les ouvrages qui sont le plus empruntés à travers le PEB sont les thèses, les livres imprimés ou sinon des articles et des périodiques. Tous sont livrés dans un format imprimé. Cependant, quelle est la place des e-books dans le PEB? Il y a de nombreux avantages à inclure les e-books dans le service du PEB. Ce serait d'ailleurs le moyen qui améliorerait le plus ce service. Pour l'instant, l'e-book ne peut pas être demandé à travers le PEB car selon Vigen et Paulson; « les auteurs pensent que les e-books sont déjà facile à partager de par leur format, nul besoin de l'inclure dans le système du PEB. »²⁰ Pourtant, comme le font remarquer Woods et Ireland, les e-books ne se partagent pas aussi facilement que l'on prétend. En effet, il y a deux barrières significatives qui empêchent le partage des e-books. La première c'est qu'il existe certaines mesures de protection techniques qui limitent l'exploitation des e-books et la seconde c'est que les bibliothèques octroient des licences restrictives pour les e-books et ne les possèdent pas, ce qui fait qu'elles ne peuvent pas les partager facilement. Pourtant, l'utilisation du PEB pour partager les e-books serait bénéfique à tous car étant déjà sous une forme numérique, les e-books seraient plus faciles à partager entre bibliothèques et coûteraient moins chers. Pour commencer, lorsque l'on prête des documents imprimés, cela coûte de l'argent au niveau de la procédure, de l'envoi ainsi que du stockage de ce document, comme nous l'avons vu dans la partie 2.3 de ce mémoire. Un ouvrage imprimé peut

²⁰ VOGUS, B., « Ebooks in Academic Libraries. » dans *Public Services Quarterly*, 2020, vol. 16, issue 3, pp. 182-185.

également être endommagé en route et si jamais cela arrive, c'est la bibliothèque qui emprunte l'ouvrage qui doit trouver un moyen pour le remplacer. Il y a aussi le fait que quand un ouvrage imprimé a été emprunté, qu'il est utilisé dans la bibliothèque emprunteuse, il est donc indisponible au sein de la bibliothèque si jamais elle ne possède pas d'autres exemplaires. Le délai de réception de l'ouvrage imprimé est aussi à prendre en compte lorsqu'on emprunte car il est impossible de le recevoir tout de suite. Tous ces inconvénients seraient évités si le partage d'e-book à travers le PEB était permis. Un autre exemple concret qui montre que l'e-book rendrait le processus du PEB plus simple est le fait qu'à cause des licences restrictives et des mesures de protection techniques, si un usager a besoin d'un chapitre en particulier dans un livre et que dans la bibliothèque emprunteuse il existe la version numérique mais également la version imprimée, le personnel devra envoyer une photocopie faite depuis l'ouvrage imprimé alors que le chapitre était également disponible en version numérique dans l'e-book.²¹ Les barrières techniques et technologiques représentent un défi majeur pour le PEB, notamment en ce qui concerne l'interopérabilité des systèmes de gestion de bibliothèque, la sécurité des données et la gestion des formats de documents. Ces défis nécessitent des investissements importants dans les infrastructures et les technologies de l'information pour assurer un fonctionnement fluide du PEB.

²¹ VOGUS, B., « Ebooks in Academic Libraries. » dans *Public Services Quarterly*, 2020, vol. 16, issue 3, pp. 182-185.

3.3. LES OBSTACLES FINANCIERS ET BUDGETAIRES

Les contraintes financières et budgétaires constituent un autre obstacle important pour le PEB. Les coûts associés à l'acquisition et à la livraison des documents, ainsi qu'à la gestion des systèmes et des ressources humaines, peuvent être prohibitifs pour de nombreuses bibliothèques universitaires. Ces obstacles financiers peuvent limiter la portée du PEB et affecter sa capacité à répondre aux besoins des utilisateurs de manière efficace et équitable.

Dans un de ses articles publiés en 2003, Chérifa Boukacem écrit qu'en France, entre 1995 et 2002, le nombre de demandes de PEB dans les BU est passé de 700 000 à 400 000. Seulement 25 % de ces transactions étaient des prêts; le reste était la fourniture de documents imprimés. La diminution est plus importante pour les sciences et la technologie que pour la médecine ou les sciences sociales et humaines. Une petite partie de ces demandes sont des transactions en provenance ou à destination de pays étrangers; près de 20 % des demandes proviennent d'utilisateurs non universitaires. Se basant sur des données recueillies dans plus de 40 entretiens, Boukacem a identifié comme facteur majeur de la diminution des demandes de PEB: la situation financière difficile de la plupart des bibliothèques universitaires.²² En effet, face à un budget restreint, les BU ne peuvent pas continuer à exercer leurs activités de PEB.

Boukacem a également mis en lumière les politiques de prix et les différentes approches d'analyse coûts/avantages. Elle se demande quels frais exactement doivent être pris en compte : uniquement les dépenses directes liées aux services ou aussi les frais indirects pour les ressources humaines et l'acquisition de documents? Et qu'en est-il des revenus? Toutes les bibliothèques universitaires réinvestissent les revenus de l'offre dans

²² BOUKACEM, Chérifa. « Inter-library loan services and access to electronic resources in French university libraries: amarrage of reason » dans *Interlending & Document Supply*, 2003, vol. 31, Issue 4, pp. 218-227.

l'acquisition de collections et la qualité des services. Serait-il donc réaliste et plus raisonnable de parler de « prestations » ? Selon les données de Boukacem, les politiques de prix sont rarement déterminées par l'analyse financière, mais elles suivent habituellement une « logique de compromis » entre les « missions » autodéterminées de la bibliothèque et les besoins et les ressources de ses usagers.²³ Cependant, le PEB représente également un avantage dans le but d'aider les bibliothèques à faire face aux contraintes budgétaires. En effet, les bibliothèques qui ont des problèmes de devises fortes, peuvent ajouter leurs fonds d'acquisition avec échange. Il est bon de rappeler qu'un échange n'est pas seulement une question financière, mais aussi une coopération culturelle entre bibliothèques ou une générosité envers les institutions, en particulier dans les pays en développement.²⁴

²³ SCHOPFEL, Joachim, « Interlibrary loan and document supply in France –the Montpellier meeting. » dans *Interlending and Document Supply*, 2005, vol. 33 (1), 4 pages.

²⁴ EKONEN, K., PALOPOSKI, P. et coll. *Handbook on the international exchange of publications*. Walter de Gruyter, 2006, 158 pages.

CHAPITRE 4: ANALYSE DES PRATIQUES ACTUELLES DE PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES

4.1. ÉTUDE DES POLITIQUES ET PROCEDURES EN PLACE

Une analyse approfondie des politiques et des procédures actuelles de PEB est essentielle pour comprendre l'efficacité de ce service et son adéquation aux besoins des usagers. Cela implique d'examiner les critères de sélection des documents, les délais de traitement des demandes, les politiques de prêt et de retour, ainsi que les mécanismes de suivi et de gestion des transactions.

Au cours des dix à vingt dernières années, les exigences en matière de services en bibliothèque ont beaucoup évolué. L'accès au catalogue en ligne, l'emprunt direct des usagers et la connaissance accrue de ce qui est disponible ont transformé la livraison de documents en et entre bibliothèques en une entreprise à forte demande et à volume élevé. L'évolution constante du volume et des attentes exige une planification et une exécution efficace et rentable. De ce fait, la personne chargée de ce service doit être en mesure de fournir des analyses détaillées mais aussi des solutions de distribution pour la planification des services. Elle doit également être capable d'orienter les usagers qui ne connaissent pas le PEB mais également le reste du personnel qui ne connaît rien à la prestation et encore moins au sujet des diverses bibliothèques partenaires. Cela est important pour la continuité de l'organisation mais aussi pour que les demandes des usagers soient satisfaites.²⁵

²⁵ HORTON, V. et SMITH, B. *Moving Materials : Physical Delivery in Libraries*. ALA Editions, 2009, 210 pages.

Le processus de demande et de prêt dans le cadre du PEB comprend plusieurs étapes, allant de l'identification des besoins documentaires à la livraison des documents. Les bibliothèques utilisent souvent leur SIGB pour faciliter ce processus, mais des défis persistent en termes de coordination des demandes, de gestion des délais et de suivi des transactions. En 1965, Nortier écrivait que les BU utilisaient, pour leurs activités de PEB, une feuille de demande d'un modèle qui leur est strictement particulier. Il s'agissait d'un bulletin « en hauteur » de 13,5 x 21 cm, avec l'en-tête de la section emprunteuse et comportant au verso 36 cases réservées chacune soit à une des sections des bibliothèques universitaires soit à un organisme de recherche. Cette feuille circulait ensuite de bibliothèque en bibliothèque dans un ordre préétabli par le demandeur ou simplement dans un ordre géographique.²⁶ En 2024, cette pratique n'est plus la même. Dans la majorité des BU, des formulaires en ligne sont mis en place pour que les usagers puissent effectuer leurs demandes de PEB. Au sein du réseau de BU de l'université Lyon 1 par exemple, il y a un formulaire électronique à remplir, les étudiants décident dans quelle BU du réseau ils veulent récupérer leur document, et suite à cela ils sont informés de la disponibilité de leur document par mail une fois que ce dernier est arrivé. Si le document demandé s'avère être payant, l'étudiant devra régler sa commande lors du retrait dudit document. Il peut régler soit par carte bleue, soit par chèque. À noter que pour les copies d'articles, 80 % du temps, la commande n'est pas payante. Concernant les conditions de consultation ou d'emprunt des documents, c'est l'établissement prêteur qui en décide. En général, l'usager peut le garder entre 15 jours et 1 mois avec la possibilité de prolonger sa demande. Lorsqu'il s'agit de prêter des ouvrages originaux, tels que des livres ou des thèses, la fourniture du document est systématiquement payante. En effet, ce tarif permet de couvrir les frais de port. Généralement, les demandes sont traitées dans les 24 à 48h

²⁶ NORTIER, Michel. « Le prêt entre bibliothèques en France », dans *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n°4, pp. 119-131.

pour les scans d'articles et sous 8 jours ouvrés pour les prêts d'ouvrages (originaux). Si jamais l'utilisateur demande à faire venir un ouvrage de l'étranger, le délai de fourniture peut être un peu plus long.

Tarifs PEB - BU Lyon 1		
Membres de l'UCBL - HCL		
	Etudiants Lyon 1	Etudiants et autres
Articles obtenus à titre gratuit	0,00 €	0,00 €
Articles obtenus à titre payant	6,00 €	7,00 €
Articles de la British Library / National Library of Medicine	15,00 €	15,00 €
Prêts d'ouvrages et de thèses du réseau français	7,00 €	8,00 €
Prêts d'ouvrages et de thèses du réseau étranger	20,00 €	20,00 €
Prêts d'ouvrages de la British Library / NLM	30,00 €	30,00 €
Achat thèses américaines <i>via</i> Proquest	30,00 €	30,00 €

Figure 1 Les tarifs actuels de PEB à la BU Lyon 1

Du côté de la BU de Lyon 2, il est écrit que les conditions pour faire des demandes de PEB sont les suivantes; être étudiant, enseignant, personnel de l'Université Lyon 2 ou inscrit avec une carte des BU Lyon 2. Il est aussi précisé que pour qu'une demande de PEB soit valide, il faut que le document demandé ne se trouve pas dans l'un des catalogues suivants:

- Le catalogue des bibliothèques de Lyon 2
- Les catalogues des bibliothèques spécialisées de Lyon 2
- Le catalogue des autres bibliothèques lyonnaises (sauf pour les personnes en situation de handicap)

chapitre 4: Analyse des pratiques actuelles de Prêt Entre Bibliothèques

Concernant la demande des documents, comme pour la BU de Lyon 1, il y a un formulaire à remplir. Le réseau des BU étant beaucoup moins grand, ici les étudiants n'ont pas le choix, ils doivent récupérer leur document à la BU Chevreul. Le délai de réception est variable selon la nature du document ainsi que de sa provenance. Il faut compter en moyenne entre 4 et 8 jours pour un ouvrage ou un article demandé en France, entre 6 à 12 jours pour un document demandé à l'étranger. Ici, pour étranger il faut comprendre « les autres pays de l'Europe » car en effet, il n'est pas possible de faire des demandes de PEB pour d'autres ouvrages ou thèses en provenance de bibliothèques hors Union Européenne et DROM-COM. Une fois la demande effectuée et approuvée, les usagers sont contactés à la réception de leurs documents. C'est la bibliothèque prêteuse qui décide si les documents peuvent être consultables sur place ou s'ils sont empruntables et l'utilisateur s'engage à respecter cette décision. Cette information n'est cependant connue et transmise à l'utilisateur qu'une fois que le document souhaité est disponible à la BU Chevreul.

NOUVEAU BILLET

Votre adresse e-mail
E-mail

Demande de fourniture de documents

Listez les références bibliographiques complètes.
Indiquez auteur, titre, volume, pages (vous pouvez ajouter: n°PUBMED / DOI...)
Maximum 10 références par formulaire (numérotées).
Les demandes de prêt de documents (ouvrages, thèses, mémoires) sont payantes; les demandes d'articles peuvent s'avérer payantes suivant les cas.

* Votre Nom
Votre Nom

* Votre Prénom
Votre Prénom

* N° de téléphone
N° de téléphone

* N° étudiant / carte BU
N° étudiant / carte BU

* Bibliothèque de retrait des documents demandés
Bibliothèque de retrait des di

* Maintenez-vous votre demande si elle s'avère payante ?
Maintenez-vous votre demar

* Maintenez-vous votre demande si le document (livre) ne peut être communiqué que sur place à la BU ?
Maintenez-vous votre demar

* Je m'engage à respecter les conditions du PEB

Soumettre

Joindre un fichier... écran de saisie...

Figure 2 Exemple de formulaire de demande de PEB (BU Lyon 1)

Concernant les entreprises de livraison qui se chargent de fournir les documents, il est important que ces dernières respectent l'étiquetage et les codes normalisés élaborés en collaboration entre les bibliothèques et le service de livraison. Tous les renseignements qui doivent être fournis sur une étiquette approuvée doivent être inclus sur le bordereau d'acheminement pour faciliter sa livraison en temps opportun. Surtout quand ce sont des documents qui proviennent de l'étranger. Étant donné que les ouvrages peuvent être expédiés le long de plusieurs concentrateurs lorsqu'ils sont en transit par un système de livraison, tous les emplacements de concentrateurs doivent être indiqués sur un bordereau d'acheminement avec la destination de livraison finale. D'autres informations qui sont utiles et importantes pour le routage réussi du matériel sont la date d'expédition et le lieu d'envoi, qui sont utilisés pour suivre les problèmes de routage. Si un article n'est pas étiqueté comme il se doit, savoir qui l'a envoyé permet au système de livraison de faire un suivi auprès de l'expéditeur pour corriger la façon dont l'organisation étiquette à l'avenir. La date d'expédition permet aux participants d'un réseau de livraison de connaître les délais de livraison des articles provenant de différents emplacements.²⁷

4.2. LES DEFIS QUE PEUVENT RENCONTRER LES PROFESSIONNELS

Nous avons vu dans la partie 3.1 que les usagers du PEB semblent rencontrer plusieurs obstacles pour commander leurs ouvrages, cependant, du côté des professionnels, ces derniers font également face à divers freins concernant les demandes des usagers. Effectivement, le personnel est souvent obligé de recontacter les usagers afin de leur demander des précisions concernant les références des documents qu'ils

²⁷ HORTON, V. et SMITH, B. *Moving Materials : Physical Delivery in Libraries*. ALA Editions, 2009, 210 pages.

recherchent. Ces contacts se font généralement par courriel ou par téléphone et représentent une perte de temps importante. Une solution serait de noter dans un fichier Excel par exemple, le nombre de mails envoyés et d'appels échangés et de faire une évaluation du temps perdu en raison de l'imprécision des demandes. Si ce temps s'avérait excessif, le personnel peut intervenir auprès des usagers pour tenter d'obtenir une amélioration de la qualité des demandes déposées. Le personnel pourrait aussi envisager de pénaliser les demandes mal formulées en les traitant de manière non prioritaire et le faire savoir tout en prenant garde à ce qu'une telle démarche ne soit pas ressentie comme répressive par les usagers concernés.²⁸

Comme mentionné précédemment, le personnel qui s'occupe du PEB passe énormément de temps à annuler les demandes plutôt que de les réaliser. Cependant, nous pourrions nous demander: quelles sont les raisons concrètes qui poussent le personnel à annuler de nombreuses demandes du PEB? Des chercheurs se sont penchés sur le sujet en Amérique et ont décidé de mener des enquêtes dans certaines universités académiques, notamment en Floride et à Chicago. Ces enquêtes ont été très fructueuses car il est ressorti que pour certains étudiants, surtout ceux qui sont en première année de licence, il est souvent compliqué de se retrouver dans les rayons des bibliothèques universitaires si le classement des ouvrages est fait sous une forme autre que la Dewey qui est le classement le plus connu. En effet, dans les autres bibliothèques, municipales par exemple, c'est ce classement qui est le plus souvent utilisé. Ces recherches ont également montré que les étudiants de ces universités américaines utilisent le PEB comme un simple service de livraison de documents alors que c'est un service qui est principalement destiné à compléter le développement de la collection. En d'autres mots, pour ces étudiants il est

²⁸ ROY, J-Claude. *Réorganisation du service PEB au SCD de l'Université de Haute-Alsace : Dossier d'aide à la décision*. Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne, ENSSIB, 2004.

plus facile de passer par le PEB plutôt que de vérifier dans le catalogue de leur université si ce même ouvrage est disponible, car c'est plus rapide. Il semblerait que ce soit trop compliqué pour ces étudiants de vérifier la disponibilité du document dans le catalogue étant donné que le PEB existe pour faire cette recherche à leur place.

Lorsque le personnel du PEB annule une demande, il doit donner une raison à l'utilisateur. Ces raisons sont diverses; il existe, en réalité, toute une liste. Dans la plupart des cas, les demandes d'ouvrages en format numérique sont annulées car le document demandé existe sous forme imprimée ou encore sous microforme dans la bibliothèque que fréquente le demandeur. Selon cette enquête, la raison principale pour laquelle les usagers demandent des ouvrages au PEB alors qu'ils sont disponibles en version imprimée, c'est que la plupart des étudiants de cette génération sont nés dans le numérique. En d'autres mots, ce sont des "*digital natives*"²⁹ et ils sont habitués à lire des articles en format numérique. Ces "*digital natives*" sont nés dans une génération où les formulaires en ligne ou encore le shopping en ligne se font en un clic, c'est donc tout à fait normal qu'ils préfèrent passer par le PEB. Cependant, par moments ce sont les étudiants eux-mêmes qui annulent leurs demandes de PEB car ils se rendent compte qu'ils ne recevront pas l'ouvrage demandé à temps. Cet article nous fait également remarquer que le partage d'ouvrages au format numérique est très courant en Amérique alors qu'en France ce n'est pas le cas, le personnel est contraint d'envoyer les documents demandés en version imprimée.

Concernant les microformes, il faut s'y connaître pour les consulter. Ce qui n'est pas forcément le cas de la plupart des étudiants. Certains ne sont même pas au courant de l'existence des microformes et ne se rendent, de ce fait, pas compte que certains ouvrages

²⁹ Personnes nées et ayant grandi dans un environnement numérique.

peuvent être disponibles sous ce format. Même s'ils s'en rendaient compte, ils préféreraient passer par le PEB pour éviter de consulter des ouvrages sous cette forme particulière qu'ils ne savent pas manier. Les étudiants passeraient donc par le PEB parce qu'ils se sentent plus à l'aise à remplir les formulaires de demandes en ligne mais aussi parce qu'ils ne sont pas habitués à consulter des ouvrages sous d'autres formats que le numérique. Ce qui est un réel problème car ils font perdre beaucoup de temps au personnel qui s'occupe du PEB en réalisant des demandes inutiles.³⁰ Il est important d'identifier les défis rencontrés par les différents intervenants impliqués dans le processus de PEB, en France comme à l'international, car cela permet de comprendre les points de friction et les obstacles potentiels à une mise en œuvre efficace du PEB, ainsi que de proposer des solutions adaptées pour les surmonter.

Les demandes « terminées » sont celles dans lesquelles le matériel demandé a été remis à la personne qui l'a demandé, par livraison électronique, quand cela est autorisé, ou autre. Les demandes « annulées » sont celles qui sont annulées, par le client ou le personnel du PEB, à un moment donné du processus. Lorsque le personnel annule une demande, il choisit parmi une liste de motifs d'annulation. La raison est ensuite incluse dans un e-mail généré automatiquement qui permet à l'utilisateur de savoir que sa demande a été annulée et pourquoi.³¹ En effet, il y a plusieurs raisons pour lesquelles les demandes sont annulées. Cela peut être parce que les documents demandés sont exclus du prêt en PEB, parce que les documents sont indisponibles car déjà prêtés, ou tout simplement parce que la bibliothèque qui possède le document souhaité est en travaux ou en déménagement. Il arrive également que des documents soient introuvables à cause de fausses références ou bien parce que l'ouvrage n'existe tout simplement pas.

³⁰ REYCRAFT, K., « Interlibrary Loan Requests Canceled Due to Availability: Problem or Opportunity? » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2010, vol. 20, issue 1, pp. 33–42.

³¹ *Ibid.*

4.3. ANALYSE DE CAS D'ETABLISSEMENTS UNIVERSITAIRES SPECIFIQUES

L'analyse de cas d'établissements universitaires spécifiques permet d'illustrer plus clairement les défis mais aussi les opportunités rencontrés dans la mise en œuvre du PEB. En examinant les expériences de différentes institutions, nous pouvons mieux identifier les failles du service du PEB et, par conséquent, des leçons apprises qui peuvent servir de référence pour d'autres établissements. Comme mentionné dans la partie introductive de ce travail, deux questionnaires avaient été créés dans le but de croiser le point de vue des professionnels avec celui de leur public. Cette partie sera, de ce fait, consacrée à l'analyse des réponses obtenues.

Réponses au questionnaire adressé au personnel des BU Lyon 1

Nous avons d'abord fait passer le questionnaire destiné aux étudiants mais il est beaucoup plus pertinent de commencer par parler de celui adressé aux personnels des bibliothèques. Notre interlocutrice est la responsable du service de PEB à la BU. Nous avons appris qu'au sein du réseau de BU de l'université Lyon 1, le service de PEB existe depuis plus de 25 ans. Il y a une équipe qui est exclusivement dédiée à ce service sur chaque site. Le réseau est composé de neuf BU notamment: la BU Sciences Doua, la BU Santé Rockefeller, la BU Éducation Lyon-Croix Rousse, la BU Éducation Saint-Etienne, la BU Education Bourg-en-Bresse, la BU Lyon Sud, la BU Odontologie, la BU Mathématiques et la BU Gerland. Notre interlocutrice, pense que le service du PEB est utile pour les usagers, surtout les chercheurs, qui font de plus en plus appel à eux. Ce service est tout aussi bénéfique pour les étudiants en médecine, pour les étudiants des établissements publics français mais aussi pour les établissements étrangers. Les demandes de PEB se font de manière assez quotidienne dans le réseau.

En effet, nous avons pu constater cela à travers les statistiques du réseau. Comme nous l'avons précédemment évoqué, le service de PEB a deux fonctions: demandeur et fournisseur. La fonction demandeur c'est quand le service doit faire venir des documents pour satisfaire ses propres usagers, et la fonction fournisseur c'est quand la BU prête ses ressources à d'autres bibliothèques.

Les statistiques ont montré qu'en 2020 la BU a pu faire venir 818 documents, 759 en 2021, 833 en 2022 et 1477 en 2023. En tant que bibliothèque fournisseuse, la bibliothèque a prêté 1846 de ses documents en 2020, 2058 en 2021, 2365 en 2022 et 2003 en 2023. Nous n'avons malheureusement pas pu obtenir les statistiques pour l'année 2024, mais les chiffres montrent qu'il y a effectivement de plus en plus de demandes et de prêts chaque année.

En général, nous explique notre interlocutrice, ce sont les étudiants en chimie et médecine qui font le plus de demandes. Concernant les obstacles qu'ils rencontrent au sujet de ces demandes, elle soulève le fait que par moments, quand les usagers font appel à eux, il est compliqué d'obtenir des références de documents qui ne sont localisés dans aucun catalogue français ou étranger. Au sujet des types de documents qui sont le plus demandés, elle nous dit que ce sont les articles de périodiques. Dans l'objectif de faciliter le processus de PEB au sein de leur réseau, le personnel utilise NILDE, qui est un système de fourniture de documents et un réseau de bibliothèques utilisé par plus de 900 bibliothèques, basé sur la réciprocité. Ils utilisent également Worldshare, qui est une suite d'applications basées sur le *cloud* qui permettent aux bibliothèques de gérer et de partager leurs ressources, données et services. Ils utilisent également WiniBw, l'interface commune de catalogage utilisée par les professionnels des bibliothèques. Ils disent qu'ils n'ont pas vraiment de critères spécifiques pour accepter ou refuser les demandes de PEB.

En plus des obstacles concernant le référencement, ils sont aussi confrontés à d'autres obstacles lors de la recherche et la récupération de documents. En effet, ils se retrouvent par moments avec des documents non référencés par les bibliothèques partenaires. Ils font aussi parfois face à une autre difficulté: les licences très contraignantes des éditeurs qui empêchent les établissements à fournir les articles. Parfois ils tombent également sur des monographies qui n'existent qu'au seul format électronique. Impossible donc de les prêter, à moins de les imprimer dans leur intégralité. Notre interlocutrice parle aussi du fait que par moments, ils ont des demandes d'articles disponibles via les plateformes comme EUROPRESS et qui ne peuvent, de ce fait, pas être communiqués dans le cadre du PEB.

Nous lui avons également demandé comment cela se passait concrètement si jamais la bibliothèque emprunteuse perdait le document en circulation. Elle nous a répondu que l'établissement doit tout simplement le remplacer ou le rembourser. Cependant, de manière très générale, les échanges entre établissements se passent assez bien. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant l'équivalent de: "Pas satisfait du tout" et 5 étant l'équivalent de: "Très satisfait", notre intervenante pense que les usagers sont "Très satisfaits" du service qui leur est offert. Notre interlocutrice nous a d'ailleurs mis sur des pistes d'amélioration de ce système dont nous parlerons plus loin dans la section "Stratégies d'amélioration du PEB" de ce mémoire.

Réponses au questionnaire adressé au personnel des BU Lyon 2

Du côté des BU de Lyon 2, notre interlocutrice, la responsable du service, nous a expliqué que le service de PEB existe depuis au moins 1988, c'est-à-dire au moins 36 ans. Il existe une équipe dédiée à ce service mais cependant, chaque agent a d'autres

fonctions en dehors du PEB. Elle pense que c'est un service très utile pour les usagers dans le sens où: certains lecteurs n'empruntent que très peu dans le fonds des BU et, par conséquent, ne consultent de documents qu'à travers ce service. Le PEB est très utile à leurs recherches universitaires car ils n'ont accès à certains documents non disponibles sur Lyon qu'en faisant des demandes de PEB. Ces documents peuvent être des monographies, des articles ou encore des thèses qui n'existent qu'en format imprimé ou microfiches. En résumé, le PEB complète pour les chercheurs l'offre proposée par les BU Lyon 2 et lyonnaises. Ce service est également très efficace dans le sens où les usagers peuvent avoir accès à des documents qui n'existent pas en version électronique.

Nous avons aussi demandé à notre interlocutrice s'ils avaient régulièrement des demandes à traiter, elle nous a répondu qu'ils en recevaient 7 jours sur 7 et 24h sur 24 hors périodes de fermeture du formulaire et fermeture administrative de l'Université. Certains usagers réguliers font même plusieurs demandes par jour.

Nous avons pu nous procurer les statistiques du service pour les années 2022, 2023 et 2024 (période janvier à juillet) et voici ce qu'elles ont montré:

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Demands positives 2022	87	72	108	79	66	50	6	0	57	76	63	1	665
Demands négatives 2022	2	4	7	1	2	2	1	0	1	5	8	0	33
Demands redirigées 2022	18	18	23	19	9	9	8	0	18	18	23	1	164
Demands annulées 2022	9	2	4	0	0	1	1	0	3	4	2	0	26
Demands positives 2023	113	89	92	104	64	70	11	0	60	50	65	15	733
Demands négatives 2023	9	3	1	11	2	3	2	0	4	3	5	0	43
Demands redirigées 2023	32	47	22	17	19	24	4	0	25	22	36	5	253
Demands annulées 2023	3	0	13	1	0	3	0	1	0	5	3	0	29

Nous voyons qu'en 2022, la BU a fait venir 665 documents, contre 733 en 2023. Le tableau suivant montre que pour la période de janvier à juillet 2024, le service a pu faire venir 481 documents. (chaque colonne représente un mois)

Demands positives 2024	97	88	77	75	66	77	1	481
Demands négatives 2024	4	6	1	2	0	2	0	15
Demands redirigées 2024	17	29	17	25	25	31	2	146
Demands annulées 2024	1	3	2	5	4	2	0	17

En 2022 et en 2023, la BU a prêté 152 de ses documents à travers le réseau Supeb comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessous. Ces prêts se décomposent en 142 monographies, 8 copies de chapitres et 2 thèses imprimées.

chapitre 4: Analyse des pratiques actuelles de Prêt Entre Bibliothèques

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Demands positives 2022	18	14	20	16	15	6	2	0	15	17	26	3	152
Demands négatives 2022	2	5	3	3	1	1	1	0	1	2	8	0	27
Demands positives 2023	15	14	18	10	19	9	2	0	21	15	28	1	152
Demands négatives 2023	2	3	5	0	3	4	1	0	3	2	1	1	25

Il est bon de noter qu'à Lyon 2 ils acceptent également les demandes effectuées par d'autres canaux de communication que Supeb. Le tableau suivant montre qu'en 2022 la BU a donc aussi prêté 134 de ses documents, et 155 en 2023. Ses demandes avaient été réalisées par mail.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Demands positives 2022	19	32	11	7	6	11	3	6	16	11	6	6	134
Demands négatives 2022	10	13	11	9	5	8	3	3	11	8	8	1	90
Demands positives 2023	14	24	12	12	20	10	5	6	6	27	10	9	155
Demands négatives 2023	9	13	14	6	11	13	4	4	7	15	13	3	112

Pour la période de janvier à juillet 2024, à travers le réseau Supeb, la BU a prêté 113 documents, et concernant les demandes par mail, la BU a réussi à fournir 64 documents.

Concernant les domaines où les demandes de PEB sont les plus nombreuses, notre interlocutrice nous répond que les demandes sont très variées. Là où il y a le plus de demandes c'est dans le domaine de l'histoire de l'art, l'histoire, la religion, l'archéologie,

l'économie politique, le droit, la photographie, la sociologie (femmes, féminisme, genre), l'architecture, la littérature et la poésie (française, irlandaise, espagnole, allemande, arabe...). Concernant les autres domaines d'études où il y a moins de demandes, à savoir Psychologie, Anthropologie, Infocom, Géographie, c'est principalement parce que les usagers trouvent la documentation dont ils ont besoin dans le fonds actuel des BU.

A propos des principaux défis rencontrés lors du traitement des demandes des usagers, notre interlocutrice nous explique que parfois les documents sont difficiles à localiser, ils nécessitent de consulter des métacatalogues (catalogues qui permettent de lancer une recherche bibliographique simultanément dans plusieurs catalogues), ainsi que des catalogues étrangers. Par moments, certaines demandes nécessitent de s'adresser à plusieurs bibliothèques (environ 3 à 5) avant de finalement trouver une bibliothèque qui est en possibilité de fournir le document recherché.

Au sujet des types de documents qui sont le plus souvent demandés à travers le PEB dans le réseau de Lyon 2, notre interlocutrice nous dit qu'il s'agit pour 73% des demandes de monographies. Les thèses imprimées, les copies de chapitre d'ouvrage et les articles de périodiques sont également beaucoup demandés. En effet, nous voyons dans le diagramme ci-dessous que la demande de monographies dépasse largement les demandes d'autres types de documents.

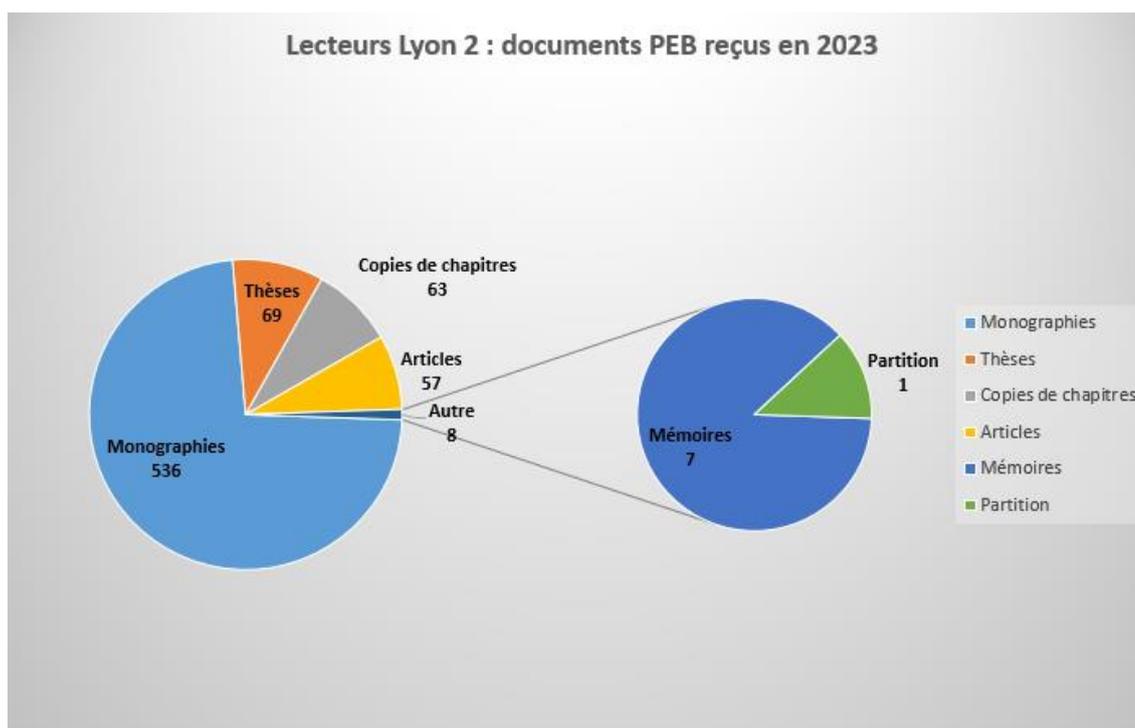


Figure 3 Documents PEB reçus en 2023 à la BU Lyon 2

Dans le but de faciliter le processus de PEB, notre interlocutrice nous explique qu'ils disposent d'un formulaire en ligne sur le site web des BU que les usagers doivent remplir. C'est le formulaire dont nous avons fait mention précédemment dans la partie 4.1 de ce dossier. Elle explique que ce formulaire, une fois rempli, est reçu par tous les membres de l'équipe. Des mails types sont également créés en équipe sur différents sujets pour faciliter les réponses aux lecteurs, les mails de demandes aux bibliothèques françaises et étrangères. Ils disposent aussi d'un tableau en ligne mutualisé de suivi du PEB. Ils possèdent également un fichier d'adresses (mail et postale) de bibliothèques françaises et étrangères. Tout comme dans le réseau de Lyon 1, à Lyon 2 ils utilisent WiniBW mais également son module Supeb pour passer directement des demandes aux BU françaises. Concernant les demandes à l'étranger, ils ont également des regroupements de bibliothèques internationaux, comme Gateway Bayern par exemple. Gateway Bayern est le catalogue central du réseau des bibliothèques bavaroises et également un service de prêt entre bibliothèques.

Tout comme au sein du réseau de Lyon 1, dans les BU de Lyon 2 ils acceptent également toutes les demandes de PEB à condition que le demandeur soit étudiant, enseignant ou personnel Lyon 2, personnel SCD ou lecteur extérieur inscrit avec une carte des BU Lyon 2 dans leur logiciel de prêt et que son inscription est à jour. Si le demandeur est membre d'une autre université lyonnaise, il est renvoyé vers le service PEB de son université. Une fois que toutes ces conditions sont réunies, toute demande PEB est acceptée et le document est cherché.

Parmi les obstacles auxquels le service est confronté lors de la recherche et la récupération de documents nous retrouvons le fait que: certaines bibliothèques étrangères ne fournissent pas en dehors de leurs territoires nationaux. Certaines également, notamment allemandes, ne fournissent pas de documents qui font partie de leurs nouveautés. Certains documents sont introuvables en France comme à l'étranger. D'autres documents demandés auprès de bibliothèques étrangères hors Union Européenne se retrouvent bloqués à la Poste. Pour les récupérer, des "droits de douane" doivent être réglés et le personnel ne peut pas les payer par des bons de commande ou en espèces. Dans ce cas-là, le colis repart pour la bibliothèque expéditrice et peut faire plusieurs allers-retours avant de leur être délivré (ou non) sans payer de frais de douane.

Nous leur avons également demandé comment ils géraient les problèmes liés aux retards ou aux documents perdus lors du processus. Pour les retards, ils ont créé une procédure de relance démarrant entre 3 et 7 jours après la date de retour initiale. Il y a donc un premier mail en demandant s'il est possible d'avoir une prolongation pour le lecteur s'il/elle le désire. Si le lecteur ne répond pas, il y a quand même une demande de prolongation auprès de la bibliothèque fournisseuse. Si le lecteur n'a toujours pas rendu le document, il reçoit un deuxième mail, en général entre 8 et 14 jours de retard, puis un

troisième mail de relance entre 15 et 21 jours après la date de retour prévue qui lui indique qu’il se trouve en situation d’interdiction de PEB. Lorsqu’il y a des documents perdus lors de l’envoi postal (envois demandeurs ou fournisseurs), le service envoie des mails pour relancer les bibliothèques, ils font également des réclamations auprès de La Poste pour que le colis soit cherché. Si le colis PEB demandeur n’est pas retrouvé et qu’il faut rembourser le document, un mail est fait au cas par cas à la bibliothèque fournisseuse pour savoir le mode de remboursement préféré: facture ou coupons IFLA. Dans le cas où c’est le réseau de Lyon 2 qui prête le document, ils demandent à la bibliothèque qui est censée réceptionner le document s’ils veulent recommander l’ouvrage comme “perdu” ou s’il faut le supprimer de leur catalogue ainsi que dans le Sudoc.

Concernant la collaboration avec d’autres bibliothèques; par moments elle complique le processus de PEB quand le prêt est court (en durée) et que la consultation est censée se faire sur place, à la bibliothèque de Lyon 2. Nous verrons d’ailleurs dans les réponses des questionnaires adressés aux étudiants que le délai de prêt peut parfois poser problème. En effet, quand la durée des prêts est trop courte, il faut que le lecteur soit en mesure de pouvoir dégager du temps pour consulter le document en bibliothèque et dans le temps imparti. Dans le sens inverse, une chose qui facilite le processus de PEB c’est quand les bibliothèques accordent une ou plusieurs prolongations successives de prêts aux usagers. Notre interlocutrice juge que les usagers sont “très satisfaits” du service de PEB. Elle pense cependant qu’il y a certains points à améliorer pour rendre ce service encore plus efficace au sein de son réseau.

Réponses des usagers Lyon 1 (la BU Lyon 1 en tant que bibliothèque demandeuse)

Le deuxième questionnaire était adressé aux usagers des BU de Lyon 1 et 2. A Lyon 1 nous avons pu recueillir 10 réponses en tout. 40 % des usagers ayant répondu au questionnaire sont en doctorat, 20% sont chercheurs, 30 % sont en licence, et 10 % sont en Master. Nous leur avons demandé comment ils ont découvert l'existence de ce service, et pour la plupart c'était à travers la BU elle-même. Certains l'ont découvert en demandant de l'aide aux bibliothécaires, d'autres l'ont découvert pendant leurs années d'externat. Certains ont trouvé l'information sur le site de la BU et l'un d'entre eux précise qu'il a recouru à ce service quand "le document qu'il veut n'est pas disponible à la BU". Un usager a, quant à lui, connu ce service par mail. Nous supposons que c'est soit parce qu'il est abonné à la Newsletter de la BU soit c'est sa faculté qui en a parlé par mail. De manière générale, ils sont tous satisfaits de ce service.

20 % des usagers l'ont utilisé pour la première fois il y a quelques semaines, 10 % l'utilisent une fois par semaine, 10% disent qu'étant donné la facilité de compréhension de ce service, ils vont augmenter leur utilisation car jusqu'ici ils ne l'utilisaient que très peu. 10 % ne l'utilisent qu'une fois par semaine, 30 % l'utilisent une fois par mois, et les 30 % restants l'utilisent une fois tous les 2-3 mois. Tous ceux qui ont répondu à l'enquête trouvent que c'est un service facile à utiliser car: « le formulaire n'est pas long à remplir, une fois que le personnel leur a expliqué comment faire des demandes, c'est un service très simple à utiliser ». Ils ajoutent que le personnel est très réactif par rapport à leurs demandes et que le service est très rapide. Une personne a cependant trouvé que: « le fait de ne pas pouvoir avoir les articles sous format numérique n'est pas très pratique. » Le point positif c'est qu'aucun d'entre eux n'a rencontré de difficultés lors des demandes de PEB. Nous leur avons aussi demandé à quelle vitesse les documents demandés leur

avaient été fournis. Pour certains c'était après 4 jours (la personne a fait sa demande la veille d'un jour férié.) Pour d'autres, c'était entre 2 et 4 jours pour diverses autres raisons. Pour certaines c'était en moins de 24h et pour d'autres c'était en 1 jour. Pour d'autres, c'était entre 1 et 2 semaines. Ils sont tous d'accord pour dire que le PEB a répondu à leurs besoins de recherche et que c'est un service qu'ils recommanderaient à d'autres personnes car: c'est un service efficace, où « le personnel est très réactif, le service est rapide, parfait et facile à utiliser ». L'un d'entre eux a précisé qu'il recommanderait ce service car: « ça permet d'avoir sous format papier des articles qu'on ne trouve pas sur le web ». La plupart d'entre eux ont eu des interactions avec le personnel de la BU lors de l'utilisation du service du PEB et voici comment ils jugent ces échanges: « bonne assistance, très clair, satisfaisant, échanges rapides et pertinents ». L'un d'entre eux rajoute cependant que: « l'interaction fut bonne, sauf pendant les grèves, car il est impossible dans ce cas-là de récupérer leurs documents ».

La dernière question de ce questionnaire, et sans doute la plus pertinente était: « Avez-vous des suggestions d'améliorations pour rendre le service du PEB plus efficace? » Certains pensent que non. D'autres pensent qu'il faudrait changer le nom du service, ou l'acronyme, pour que le service soit plus parlant pour les usagers. D'autres pensent qu'il faudrait peut-être adapter le délai de disponibilité des documents à la demande. En d'autres mots, ils voudraient qu'en faisant leurs demandes, on leur précise sous combien de jours le document demandé sera disponible. Sauf que cette option n'est pas forcément évidente à mettre en place car le personnel n'a pas tout le temps la main sur cette information. Ils voudraient également qu'on leur autorise à garder le document autant de jours qu'ils ont dû attendre que ce dernier soit disponible. D'autres profitent de ce questionnaire pour informer que: « l'interface visiodoc fonctionne mal sur MacOS ». Ils ne peuvent pas enregistrer les PDF, et donc, ils ne peuvent pas sauvegarder les

documents. D'autres demandent également que ce service soit accessible aux professionnels également et pas qu'aux étudiants. Il est bon de noter que ce service leur est effectivement accessible, à condition qu'ils soient inscrits à l'université Lyon 1. Cependant, cela montre que cette information n'a peut-être pas bien circulée.

Dans l'espace « commentaires », cinq personnes ont remercié le personnel pour ce service qui, semble-t-il, est « parfait », malgré quelques points à améliorer. Cette reconnaissance est principalement dû au fait que faire venir des documents les ont aidés à avancer dans leurs divers travaux, une personne a même ajouté que le PEB l'a débloquent pour des articles pour sa thèse. Ce qui montre que le service atteint malgré tous ses objectifs : fournir les documents adéquats aux usagers.

Réponses des usagers de Lyon 2 (la BU Lyon 2 en tant que bibliothèque demandeuse)

Du côté de Lyon 2, le questionnaire que la responsable du service du PEB a accepté de publier sur la page de la BU n'a malheureusement pas beaucoup marché. Nous n'avons pu recueillir que 3 réponses. Cependant, nous n'avons pas lâché l'affaire et sommes allés directement à la rencontre des usagers avec des questionnaires format papier et, suite à cela, nous avons recueilli 5 réponses de plus. En tout, nous avons donc recueilli 8 réponses à notre questionnaire. Parmi les 8 personnes ayant répondu au questionnaire, l'une est en doctorat, 3 sont chercheurs, et les 4 autres sont en Master. Ils ont connu le service de PEB soit à travers le site de l'université, soit à travers leurs amis ou encore à travers leurs enseignants. Certains l'ont découvert grâce à d'autres BU ou encore en demandant conseil aux bibliothécaires au sein de la BU Lyon 2. Ils sont tous satisfaits du service; l'un d'entre eux l'utilise plusieurs fois par mois, 3 autres l'utilisent une fois tous les 2-3 mois, 2 d'entre eux ne l'utilisent qu'une seule fois par mois, une personne l'utilise 1 seule fois par an. La dernière personne a répondu qu'elle ne l'utilisait pas. La plupart d'entre eux trouvent que

ce service est facile à utiliser car: « les réponses du service sont complètes et satisfaisantes ». En effet, pour les usagers, cela représente un réel gain de temps pour réussir à comprendre le fonctionnement dudit service. Ils trouvent aussi que le formulaire est clair et que le personnel est disponible pour répondre aux questions. Cependant, un de nos interlocuteurs a trouvé que, bien au contraire, ce service n'est pas facile à utiliser, il y a un manque d'informations à propos du PEB de la part de la BU. En gros, elle dit que les étudiants n'ont des informations à propos de ce service que s'ils font l'effort de demander. Autrement, ce service reste encore méconnu pour beaucoup d'autres usagers de la BU. D'ailleurs, il est bon de faire remarquer que le jour où nous avons fait passer ce questionnaire, nous avons interrogé une trentaine d'usagers dans le hall d'entrée de la BU et plus de la moitié d'entre eux n'était pas au courant de l'existence de ce service.

Concernant les difficultés rencontrées pendant les demandes; une personne dit qu'elle a dû attendre longtemps avant d'avoir un ouvrage car ce dernier n'était pas disponible en France, elle a dû le faire venir de l'étranger. Une autre personne dit quant à elle qu'elle est en attente d'un ouvrage depuis plus d'un mois et qu'elle n'a jamais eu de nouvelles concernant sa disponibilité. 5 d'entre eux n'ont rencontré aucune difficulté. Concernant la vitesse à laquelle les documents leurs sont fournis, cela dépend pour chacun d'entre eux. L'un d'entre eux les reçoit en général 2-3 semaines après sa demande mais cela lui arrive également de les recevoir rapidement. Pour les autres, ils disent les recevoir au bout d'une à deux semaines. Tous sont d'accord pour dire que le PEB a répondu à leurs besoins de recherche. Ils pensent tous qu'ils vont recommander ce service à d'autres usagers car ce service leur permettra de gagner du temps en leur fournissant des documents inaccessibles. Ils disent aussi que c'est un service très pratique pour éviter de se déplacer dans les villes où se trouvent les autres bibliothèques. En effet, par moments ces bibliothèques sont très loin de Lyon. Les personnes interrogées ont presque tous eu

des interactions avec le personnel concernant le PEB et elles trouvent toutes que leur assistance était « correcte ». Elles ajoutent que “La communication était très bonne, et que le personnel a toujours été d’une grande aide, en donnant des réponses claires.” L’une des personnes juge les échanges comme étant “très bien”, une autre comme étant “cordiale”. Une autre personne a, quant à elle, dit qu’elle ne connaissait pas ce service avant d’échanger avec les bibliothécaires, ce sont ces derniers qui le lui ont conseillé.

Concernant les suggestions d’améliorations: l’une de ces personnes n’a rien dit. Parmi les 7 autres, l’une pense que d’un point de vue écologique, ce serait mieux que quand elle fait une demande de documents de seulement quelques pages, qu’on ne lui envoie pas l’ouvrage en entier en photocopie. Elle voudrait avoir seulement les pages souhaitées et ce serait encore mieux si ces pages pouvaient arriver en version numérique, dans l’optique d’éviter la surconsommation de papiers. Cependant notre interlocutrice est consciente que c’est à la bibliothèque fournisseuse de prendre cette décision. Dans le même esprit, un autre usager pense qu’il serait intéressant de proposer des services de télécopie entre bibliothèques; surtout quand il s’agit de simplement vérifier des petites références. Comme nous pouvons le constater, la question du format numérique est revenue à plusieurs reprises. Une autre personne a, quant à elle, proposé que dès le début de l’année scolaire, les étudiants soient mis au courant de l’existence de ce service. Une autre personne a fait remonter presque la même chose en disant que; « il faudrait rendre ce service beaucoup plus connu ». Ce qui sous-entend un manque de communication au sujet de ce service. Nous allons d’ailleurs en reparler dans le chapitre suivant de ce mémoire.

CHAPITRE 5 : PERSPECTIVES ET SOLUTIONS

5.1. STRATEGIES D'AMELIORATION DU PEB

Pour pallier aux diverses barrières concernant les demandes de PEB de la part des usagers, en France comme à l'international, deux aspects de ce service dans les BU peut être améliorés. Le premier c'est la formation des usagers. Effectivement, la formation pourrait être l'occasion de mieux faire connaître le service de PEB aux usagers. Nous l'avons vu dans la partie précédente, plusieurs des usagers interrogés ont fait ressortir qu'ils ont découvert ce service par hasard ou sinon que le service n'est simplement pas assez mis en avant. Les usagers des BU devraient avoir une formation complète qui couvre les conditions de fonctionnement du service telles que les tarifs, les délais de fourniture des documents, la formulation des demandes ; qui seraient concrètement des explications sur la manière de formuler les références bibliographiques. Il faudrait également les rappeler de bien vérifier si les documents qu'ils demandent ne sont pas déjà disponibles dans leur bibliothèque avant de passer leurs commandes. Par conséquent, la formation des usagers à ce niveau est essentielle pour éviter de faire perdre du temps au personnel du PEB. Le deuxième aspect à améliorer c'est l'information des usagers du PEB dans les bibliothèques. Un support qui peut aider pour cela c'est : une plaquette d'information. Les informations qui figureraient sur cette plaquette seraient les mêmes que sur la page web consacrée au PEB sur le site web des BU des deux universités dont nous avons fait mention précédemment dans ce travail de recherche. Un autre moyen qui pourrait aider à améliorer le service du PEB serait de penser à d'autres modes de transmission de documents. La télécopie par exemple pourrait être une solution. La transmission des documents se fait généralement par voie postale. L'avantage du télécopieur réside dans le fait qu'il permettra de s'affranchir des délais d'acheminements postaux. Il permettra d'économiser les frais d'affranchissement et assurera une

transmission d'excellente qualité.³² C'est également une idée proposée par l'un des usagers de Lyon 2, qui avait suggéré que ce serait idéal surtout quand il s'agit de simplement vérifier de petites références.

Pour améliorer le service du PEB, diverses autres stratégies peuvent être envisagées, telles que l'optimisation des processus de demande et de livraison, la mise en place de partenariats avec plus d'institutions, et l'intégration de technologies innovantes pour faciliter la gestion des transactions. Concernant les bibliothécaires, une formation continue du personnel est nécessaire, du côté des bibliothèques fournisseuses comme emprunteuses. En effet, comme cela a été mentionné précédemment, il est essentiel que le personnel soit formé concernant les règles relatives aux droits d'auteur. Le personnel doit également être formé au niveau des normes de catalogage actuelles. Il serait également pertinent que la plateforme WiniBw soit améliorée pour qu'elle soit ergonomique et beaucoup plus intuitive. Du côté de l'ABES, ce serait beaucoup plus pratique pour les professionnels qu'ils élaborent un guide sur les bonnes pratiques du PEB et qu'ils donnent plus d'éclaircissement concernant ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas. Car pour l'instant, il ne semble pas y avoir de consignes claires et officielles au sujet des activités de prêts entre bibliothèques.

Concernant les formulaires de demandes pour les usagers, il serait pertinent qu'une fois ces derniers remplis, les usagers puissent recevoir un récapitulatif de l'avancée de leurs demandes. Par exemple, la bibliothèque doit pouvoir leur informer s'ils sont toujours en attente d'une réponse ou non de la part des bibliothèques partenaires. Le personnel devrait également pouvoir les avertir si leur document est en route ou non. En

³² ROY, J-Claude. *Réorganisation du service PEB au SCD de l'Université de Haute-Alsace : Dossier d'aide à la décision*. Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne, ENSSIB, 2004.

effet, la communication entre les bibliothécaires et les usagers doit être transparent et le plus clair possible pour que les usagers aient toutes les informations concernant leurs demandes. Cela donnera une idée du temps d'attente aux usagers. Le personnel devrait aussi être en mesure de faire un récapitulatif des documents déjà arrivés aux lecteurs qui font beaucoup de demandes et qui ne savent plus où ils en sont de leurs prêts. L'une de nos interlocutrices a également proposé l'idée de faire un mail aux usagers qui font des demandes de prolongation de prêt. En effet, comme cette décision revient aux bibliothèques fournisseuses, elle propose de pouvoir prévenir les usagers le soir, ou la veille de week-end si jamais ils sont toujours en attente de réponse de ces bibliothèques.

Concernant les innovations technologiques et les pratiques idéales, le personnel ainsi que les usagers suggèrent que des documents au format PDF puissent circuler. En effet, nous l'avons vu avec les usagers de Lyon 1; ils trouvent que ce n'est pas du tout pratique de ne pas pouvoir avoir les articles sous formats numériques. Le fait que ce sujet soit revenu plusieurs fois, cela montre qu'il y a un réel questionnement et un vrai besoin autour des documents numérisés. Il y a manifestement un intérêt à mettre cela en place car le service du PEB, comme nous l'avons mentionné à plusieurs reprises, représente un avantage et un service très utile pour les usagers. Permettre la circulation de documents en format numérique équivaut à des économies liées au traitement, à l'envoi et à l'entreposage.

Il serait également pertinent de repenser l'acronyme ou le nom de ce service dans l'objectif qu'il soit beaucoup plus parlant pour les usagers. À Lyon 1, par exemple, un autre nom pour désigner le PEB sur leur site web est « service de fourniture de documents. » C'est une formulation que nous trouvons assez vague et imprécise pour les usagers. Nous l'avons vu précédemment, plusieurs usagers ne connaissent pas l'existence

du PEB et nous pensons qu'il est fort possible qu'ils le confondent avec le service de Prêt/Retour de leur BU. Ce qui n'est pas le même service puisque le PEB est un service plus spécialisé. Par conséquent, changer l'appellation du service du PEB, à Lyon 1 comme à Lyon 2 serait très bénéfique pour le personnel car cela attirerait beaucoup plus d'utilisateurs.

Pour finir, dans le but de beaucoup plus mettre en lumière ce service, nous pensons que la communication à son sujet doit être repensée. Dans l'ère technologique qu'est la nôtre, le personnel pourrait se servir des réseaux sociaux pour mettre le service du PEB en avant. L'information des utilisateurs dont nous avons parlé un peu plus haut, pourrait, en outre, se faire à travers ces réseaux. L'utilisation des médias sociaux, pourrait également permettre aux bibliothécaires de réaliser plus régulièrement des enquêtes de satisfaction pour connaître le point de vue des utilisateurs concernant le service du PEB.

CONCLUSION

Cette partie récapitule les principaux résultats et conclusions de cette étude, en mettant en évidence les contributions significatives à la compréhension du PEB et les implications pour la pratique professionnelle. En guise de conclusion, l'analyse des contraintes du PEB dans les établissements universitaires a permis de mettre en lumière les nombreux défis auxquels ces institutions font face pour offrir un service de qualité à leurs usagers. Les principales difficultés identifiées incluent la gestion des délais de livraison, la disponibilité des ouvrages, les économies de coûts associées, ainsi que les limitations technologiques et logistiques. Ces contraintes ont un impact direct sur la satisfaction des utilisateurs et sur l'efficacité des services du PEB, soulignant ainsi la nécessité pour les bibliothèques de repenser et d'optimiser leurs processus. Les solutions envisagées pour surmonter ces obstacles incluent l'amélioration des systèmes de gestion documentaire mais également une meilleure communication au sujet de ce service. Il apparaît également essentiel de sensibiliser les acteurs institutionnels à l'importance du PEB dans l'objectif de soutenir la recherche et l'enseignement, afin de garantir un financement adéquat et une attention soutenue aux besoins des usagers. En définitive, bien que le PEB soit confronté à des défis significatifs, il demeure un pilier essentiel du paysage académique, dont l'optimisation est primordiale pour assurer l'accès équitable et efficace à l'information dans l'ensemble des établissements universitaires. Nous avons également vu que, comparé à quelques années, il n'y a pas vraiment eu d'amélioration concernant les demandes des usagers vers les bibliothèques étrangères. En effet, certaines bibliothèques ne prêtent pas leurs documents en dehors de leurs territoires nationaux, d'autres ne prêtent pas les ouvrages qui font partie de leurs nouveautés. Ce qui nous montre que chaque pays adopte ses propres règles concernant les activités du PEB. Nous

avons également vu qu'il arrive que certains documents restent coincés à la Poste et que pour les récupérer il faut régler des frais de douanes que le personnel ne peut pas payer. Nous avons aussi constaté que malgré plusieurs améliorations de ce service au cours de ces dernières années, il n'existe toujours pas de consignes claires concernant les activités de prêt entre bibliothèques en 2024 en France. Cependant, arrivé à la fin de cette étude, nous pouvons dire que le PEB en BU correspond parfaitement à la notion de « service » car son rôle principal est d'apporter des réponses aux besoins des publics. Nous constatons que les professionnels se démenent pour satisfaire les besoins de leurs usagers.

Comme mentionné dans l'introduction de ce travail, il existe très peu de travaux au sujet du PEB, par conséquent, ce mémoire permet d'y contribuer. Ce travail de recherche participe également à alimenter la littérature francophone à ce sujet, car nous l'avons mentionné précédemment, la plupart des travaux qui existent autour du PEB sont en anglais. Cette étude apporte une contribution originale à la littérature existante en fournissant une analyse contemporaine des pratiques de PEB, des défis que les usagers, mais également le personnel, peuvent rencontrer. Ce travail de recherche a pour principal objectif de proposer des solutions pour améliorer l'efficacité du service du PEB dans les établissements universitaires. Nous estimons que ce but a été atteint avec l'appui des analyses effectuées. Pour finir, nous pensons que ce service continuera d'exister encore longtemps au sein des bibliothèques universitaires car il fait vivre, mais aussi voyager, les collections d'établissements en établissements. En effet, le service PEB s'est avéré avoir de nombreux avantages ainsi que quelques inconvénients, mais cependant il mérite, dans tous les cas, d'être beaucoup plus mis en valeur.

BIBLIOGRAPHIE

Il existe peu de ressources qui traitent du sujet du prêt entre bibliothèques, y compris dans le monde anglophone, ce qui explique pourquoi la bibliographie de ce mémoire est limitée. De plus, la plupart des articles consultés reprennent les mêmes informations.

BAICH, T., ZOU, T. J., WELTIN, H., & YANG, Z. Y. « Lending and Borrowing Across Borders: Issues and Challenges with International Resource Sharing » dans *University Libraries Faculty Publications and Presentations*, 2009, vol. 49, issue 1, pp. 54-62. URL : <http://dx.doi.org/10.5860/rusq.49n1.54>

BATTISTI, Michèle, « Quels droits pour le prêt de publications entre bibliothèques ? », *I2D - Information, données & documents*, 2017/3 (Volume 54), pp. 23-23. DOI : 10.3917/i2d.173.0023. URL : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-3-page-23.htm>

BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie., « E. La coopération en matière de prêt entre bibliothèques » dans *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Villeurbanne: Presses de l'enssib, 1998, pp. 67-72. <https://doi.org/10.4000/books.pressesensib.15315>.

BETTANT, A., CARACO, B. et DARLEGUY, P. *SCD de Lyon 1 : la circulation des documents entre les bibliothèques du réseau*. Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne, ENSSIB, 2012.

BLUM, C., MEMBREDE, A-B. et GUIFFAULT, B. *Étude de faisabilité d'un PEB intra-urbain à Lyon*. Rapport de projet diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne, ENSSIB, 2010.

BOUKACEM, Chérifa. « Inter-library loan services and access to electronic resources in French university libraries: amarrriage of reason » dans *Interlending & Document Supply*, 2003, vol. 31, Issue 4, pp. 218-227. URL : <http://dx.doi.org/10.1108/02641610310506942>

CARBONE, Pierre, « La coopération entre bibliothèques », dans : Pierre Carbone éd., *Les bibliothèques*. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2012, pp. 85-94. URL : <https://www.cairn.info/les-bibliotheques-9782130594550-page-85.htm>

EKONEN, K., PALOPOSKI, P. et coll. *Handbook on the international exchange of publications*. Walter de Gruyter, 2006, 158 pages. ISBN 978-3598117527

FONG, Y. S et WARD, S. *The Changing landscape for electronic resources*. Routledge, 2004, 156 pages. ISBN 978-0789024411

GAFFNEY, Megan. « Interlibrary Loan Requests for Locally Available Materials: WorldCat Local's Impact. » dans *College & Research Libraries*, 2012, vol. 73, no. 1, pp. 68-77. URL : <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16206>

HORTON, V. et SMITH, B. *Moving Materials : Physical Delivery in Libraries*. ALA Editions, 2009, 210 pages. ISBN 978-0838910016.

LARBY, Patricia M., « Resources for African Studies : The Role of Libraries » dans *African Affairs*, 1986, vol. 85, n° 341, pp. 605-608. URL : <http://www.jstor.org/stable/722301>

LINE, M.B., « Why Requests Fail: Interlibrary Lending and Document Supply Request Failures in the UK and Ireland. A report to the Circle of Officers of National and Regional Library Systems » dans *Interlending & Document Supply*, 1998, vol. 26, N° 1, pp. 54-55. URL : <https://doi.org/10.1108/ilds.1998.26.1.54.1>

LUMB, Audrey E., « University teaching, research and libraries – countering the cuts in library spending » dans *Science and Public Policy*, 1982, vol. 9, pp. 324-329. URL : <https://doi.org/10.1093/spp/9.6.324>

MALIBERT-LAURENT, A-M. *Un exemple de coopération entre les réseaux documentaires britannique et français : le rôle du prêt entre bibliothèques à la médiathèque de l'Institut français du Royaume-Uni*. Mémoire d'étude. Villeurbanne, ENSSIB, 1996.

NORTIER, Michel. « Le prêt entre bibliothèques en France », dans *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n°4, pp. 119-131. URL : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1965-04-0119-002>

PARRY, D., « Why requests fail » dans *Interlending & Document Supply*, vol. 25, No. 4, pp. 147-156. URL : <https://doi.org/10.1108/02641619710194289>

REYCRAFT, K., « Interlibrary Loan Requests Canceled Due to Availability: Problem or Opportunity? » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2010, vol. 20, issue 1, pp. 33-42. URL : <https://doi.org/10.1080/10723030903347740>

ROBIN, C., MELICHAR, F. et coll. *Le droit de prêt dans le monde : droit d'auteur et politiques culturelles*. Dalloz, 2008, 296 pages.

ROY, J-Claude. *Réorganisation du service PEB au SCD de l'Université de Haute-Alsace : Dossier d'aide à la décision*. Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne, ENSSIB, 2004.

SCHMIDT, L. M., « The Invisible Employee: Success and Fragility of Automating Interlibrary Loan. » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2017, vol. 26, issue 3-5, pp. 181–192. URL : <https://doi.org/10.1080/1072303X.2018.1465011>

SCHOPFEL, Joachim, « Interlibrary loan and document supply in France –the Montpellier meeting. » dans *Interlending and Document Supply*, 2005, vol. 33 (1), 4 pages. URL : {10.1108/02641610510582180}. {sic_00001428}

TIMMONS, M. *The Internet and Acquisitions*. CRC Press, 2009, 137 pages. ISBN 978-0789006875

VOGUS, B., « Ebooks in Academic Libraries. » dans *Public Services Quarterly*, 2020, vol. 16, issue 3, pp. 182-185. URL : <https://doi.org/10.1080/15228959.2020.1778599>

What the OCLC interlibrary loan service means to me : A collection of essays. OCLC Online Computer Library Center, 1999, 273 pages. ISBN 978-1556532894

YONTZ, E., WILLIAMS, P., & CAREY, J. A., « Interlibrary Loan Requests for Locally Held Items: Why Aren't They Using What We've Got? » dans *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 2000, vol. 11, n° 1, pp. 119–128. URL : https://doi-org.docelec.enssib.fr/10.1300/J110v11n01_11

ANNEXES

Table des annexes

QUESTIONNAIRES.....	72
---------------------	----

QUESTIONNAIRES

1. ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DU PEB

Bonjour,

Je suis étudiante en M2 à l'ENSSIB et je rédige un Mémoire sur le Prêt entre Bibliothèques qui s'intitule:

"Analyse des contraintes du Prêt Entre Bibliothèques dans les établissements universitaires: Enjeux, obstacles et perspectives." Je fais circuler ce questionnaire pour connaître le point de vue des usagers concernant le service de PEB.

Vos réponses me seront d'une grande aide. Merci d'avance pour le temps que vous consacrerez à répondre à ce questionnaire.

ANTONIO Anne-Daphné.

1. Vous dépendez de :

- Lyon 1
- Lyon 2

2. Quel est votre niveau d'étude?

- Licence
- Master
- Doctorat
- Je suis chercheur/se

3. Avez-vous déjà eu recours au PEB ?

- Oui
- Non

- 4. Comment avez-vous connu ce service ?**
- 5. Etes-vous satisfait du service du PEB de votre BU ?**
- 6. A quelle fréquence utilisez-vous ce service ?**
 - 1 fois par semaine
 - plusieurs fois par semaine
 - 1 fois par mois
 - 1 fois tous les 2-3 mois
 - Je ne l'utilise pas
- 7. Trouvez-vous que ce service est facile à utiliser ? Si oui/non, pourquoi ?**
- 8. Avez-vous rencontré des difficultés lors de vos demandes de PEB ? Si oui, lesquelles ?**
- 9. A quelle vitesse les documents demandés vous ont-ils été fournis ?**
- 10. Diriez-vous que le PEB a répondu à vos besoins de recherche ?**
 - Oui
 - Non
- 11. Recommanderiez-vous ce service à d'autres étudiants/chercheurs ? Pourquoi ?**
- 12. Avez-vous eu des interactions avec le personnel de votre BU lors de l'utilisation du service du PEB ? Si oui, comment évalueriez-vous leur assistance ?**
- 13. Avez-vous des suggestions d'améliorations pour rendre le service du PEB plus efficace ?**
- 14. Avez-vous des commentaires ?**

2. LE REGARD DES PROFESSIONNELS SUR LE SERVICE DU PEB

- 1. Depuis quand ce service existe dans votre université ?**
- 2. Y a-t-il une équipe dédiée exclusivement à ce service ?**
- 3. Quelle est votre implication dans le service de PEB au sein de votre BU ?**
- 4. Pensez-vous que c'est un service utile ? Si oui, dans quel sens ?**
- 5. A quelle fréquence les usagers de votre bibliothèque demandent-ils des documents via le PEB ?**
- 6. Y a-t-il des domaines d'études où les demandes de PEB sont plus nombreux ? Si oui, lesquels ?**
- 7. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez lors du traitement des demandes de PEB ?**
- 8. Quels types de documents sont les plus demandés via le PEB dans votre bibliothèque ?**
- 9. Quelles sont les ressources et les outils dont vous disposez pour faciliter le processus de prêt entre bibliothèques ?**
- 10. Quels sont les critères que vous utilisez pour décider d'accepter ou de refuser une demande de PEB ?**
- 11. Quels sont les principaux obstacles auxquels vous êtes confrontés lors de la recherche et de la récupération de documents pour les demandes de PEB ?**
- 12. Comment gérez-vous les problèmes liés aux retards ou aux documents perdus lors du processus de prêt entre bibliothèques ?**
- 13. Dans quelle mesure la collaboration avec d'autres bibliothèques facilite-t-elle ou complique-t-elle le processus de PEB ?**
- 14. Comment mesurez-vous la satisfaction des usagers par rapport au service de PEB ? (Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Pas satisfait du tout » et 5 étant « Très satisfait »)**
- 15. Avez-vous des suggestions d'amélioration pour rendre le service de PEB plus efficace et plus satisfaisant pour les usagers**

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 Les tarifs actuels de PEB à la BU Lyon 1	39
Figure 2 Exemple de formulaire de demande de PEB (BU Lyon 1)	40
Figure 3 Documents PEB reçus en 2023 à la BU Lyon 2	52

TABLE DES MATIERES

Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

.....	5
SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
CHAPITRE 1 : PEB – CONCEPTS ET FONCTIONNEMENT	15
1.1. Définition et Historique du PEB	15
1.2. Rôle et Importance du PEB dans les Bibliothèques Universitaires	20
CHAPITRE 2 : ENJEUX DU PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES	23
2.1. Accès aux Ressources Documentaires	23
2.2. Économies de Coûts et Optimisation des ressources	26
CHAPITRE 3 : CONTRAINTES DU PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES	29
3.1. Contraintes liées à la Structure et à l'Organisation	29
3.2. L'obstacle posé par les documents au format numérique	32
3.3. Les obstacles financiers et budgétaires	34
CHAPITRE 4: ANALYSE DES PRATIQUES ACTUELLES DE PRET	
ENTRE BIBLIOTHEQUES	37
4.1. Étude des Politiques et procédures en place	37
4.2. Les défis que peuvent rencontrer les professionnels.....	41
4.3. Analyse de cas d'établissements universitaires spécifiques	45
CHAPITRE 5 : PERSPECTIVES ET SOLUTIONS	60
5.1. Stratégies d'amélioration du PEB.....	60
CONCLUSION	64
BIBLIOGRAPHIE.....	67
ANNEXES	71
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	75
TABLE DES MATIERES.....	77

