

Enssib

Ecole nationale supérieure de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque
Rapport de projet

**Mise en place par la Bibliothèque
départementale de prêt du Rhône d'un
service de distribution rapide de
documents réservés**

Odile AUDREZET

Luc de BERNARDO

Nelly GODONOU-DOSSOU

Cécile HAUSER

Isabelle MAUGER

Tuteur : Mme Anne Meyer

Commanditaire : Mme Véronique Forcet, directrice de la BDP du Rhône

Juin 2001

Remerciements

Nous tenons à remercier Mme Véronique Forcet qui a prêté une oreille attentive à nos propositions et nous a encouragés à élaborer des scénarios laissant libre cours à notre inventivité, toute l'équipe de la BDP du Rhône, et plus particulièrement Anne Ponceau, pour son aide et son agréable accueil, les directeurs des BDP contactées, pour leur disponibilité et enfin Anne Meyer, notre tutrice, pour ses conseils.

PREMIERE PARTIE : LE PROJET

Sommaire de la première partie

LETRE DE MISSION	5
INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE.....	6
L'AMÉLIORATION DU CIRCUIT DES RESERVATIONS : LES SCÉNARIOS PROPOSÉS.....	8
L'AMELIORATION DU CIRCUIT DES RESERVATIONS : DÉROULEMENT DU SCÉNARIO RETENU	33
BIBLIOGRAPHIE	52

Lettre de mission

voire interlocuteur : Véronique FORCET

☎ : 04 78 26 72 09

☎ : 04 78 26 20 69

ENSSIB

Madame PEYRELONG

17/21, Boulevard du 11 Novembre 1918

69100 VILLEURBANNE

LETTRE DE MISSION

Bibliothèque Départementale de prêt du Rhône

PROJET

Mise en place d'un service de distribution rapide de documents réservés par des lecteurs ou des bibliothèques auprès des bibliothèques du réseau de la BDP du Rhône.

ORIGINE DU PROJET

La BDP a vu depuis sa création en 1945 ses missions évoluer considérablement. Un réseau de 176 bibliothèques s'est constitué et les services de la BDP ont évolué au fil du temps sans démarche globale. Une mise à plat des pratiques a permis de pointer une méconnaissance du rôle de la BDP, des disparités de services, des déséquilibres dans les demandes qui se traduisaient par une saturation de tâches pour l'équipe de la BDP. Depuis 3 ans un travail interne sur les services s'inscrivant dans une politique de lecture publique a permis d'aboutir au vote en 2000 par l'Assemblée départementale d'un plan d'aides associé à la mise en place de conventions entre les communes et le Conseil général.

Pour valoriser cette démarche de cadrage des services de la BDP, des services nouveaux sont envisagés, en particulier la mise en place d'un service de distribution rapide; qui devrait s'intercaler entre la desserte par bibliobus et les visites des dépositaires dans les trois sites de la BDP.

OBJECTIF

Etudier diverses possibilités de mise en place d'un service de distribution rapide pour la BDP du Rhône en avançant des solutions techniques, et leurs conséquences budgétaires et humaines.

MODALITES

Le planning sera celui prévu par l'ENSSIB pour le projet de service.

Les personnes ressources à la Bibliothèque sur ce domaine sont :

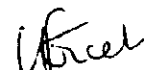
- Anne PONCEAU à BRON
- Chantal ROBERT-LAFOREST à LIMAS
- Fabienne RHONE à THIZY.

Les solutions proposées seront adaptables pour les 3 sites de la BDP.

FAIT à BRON, le 29 novembre 2000

Véronique FORCET

Directrice



15, Rue de l'Armistice - 69500 BRON

Introduction de la première partie

Le projet proposé par la Bibliothèque Départementale du Rhône traite de la mise en place d'un service de distribution rapide de documents réservés par les bibliothèques du réseau de lecture publique du Rhône, auprès de la BDP.

L'objectif est d'étudier les diverses possibilités de mise en place de ce service, en avançant des solutions techniques ainsi que leurs conséquences budgétaires et humaines.

La particularité de ce projet est, tout d'abord, la place importante de la logistique. Notre étude s'est ainsi révélée être un véritable travail de terrain qui nous a permis d'appréhender le fonctionnement spécifique d'une BDP. Nous avons également eu l'occasion de voir comment se gèrent, au quotidien, l'hétérogénéité d'un réseau de petites bibliothèques publiques (comment tenir compte du bénévolat des bibliothécaires, de l'état du réseau routier, de la nécessité de partage des tâches entre les tournées de bibliobus et le travail interne au sein de la BDP) ainsi qu'une logique multi-sites (la BDP possède une centrale à Bron sur laquelle nous avons plus particulièrement travaillé et deux annexes à Limas et Thizy que nous avons visitées).

Nous avons été très motivés à l'idée d'insérer notre projet dans une dynamique déjà amorcée par la BDP. Un groupe de travail avait, en effet, déjà commencé à étudier le système des réservations. Notre étude vient donc prolonger une réflexion en cours. Nous nous sommes aussi appuyés sur le travail de mise en place de conventions avec les bibliothèques du réseau mené actuellement par la BDP.

Enfin, le projet proposé correspond à un besoin réel : nous nous éloignons ainsi d'un simple cas d'école.

De plus, l'intérêt primordial de ce projet réside, à nos yeux, dans la possibilité qui nous a été offerte de travailler sur la structuration du territoire. Cet aspect paraît important

dans le contexte actuel d'intercommunalité, de reconnaissance des acteurs du territoire. Le scénario choisi lors du deuxième comité de pilotage va dans ce sens puisqu'il s'agit de la création de bibliothèques « têtes de réseau » pour amorcer une dynamique de structuration du territoire. Le suivi de la mise en place du scénario choisi nous permettra de savoir si cette amorce de hiérarchisation aboutira à de plus amples applications et si elle s'étendra à d'autres services de la BDP.

Mai 2001

ENSSIB
PROJET 6
BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE

L'amélioration du circuit des réservations

Les scénarios proposés

Odile AUDREZET
Luc de BERNARDO
Nelly GODONOU-DOSSOU
Cécile HAUSER
Isabelle MAUGER

TABLE DES MATIERES

1.	AVANT-PROPOS	10
1.1.	<i>La démarche</i>	10
1.2.	<i>Délimitation géographique aux scénarios</i>	11
1.3.	<i>La solution abandonnée</i>	11
2.	PARTIE COMMUNE À TOUS LES SCÉNARIOS : TRAVAIL INTERNE SUR LES RÉSERVATIONS	12
2.1.	<i>La répartition des fiches de réservation</i>	12
2.2.	<i>Les demandes thématiques</i>	12
2.3.	<i>Les demandes de titres</i>	12
2.4.	<i>Le retour des documents</i>	13
2.5.	<i>Les outils de communication de la BDP vers les BM</i>	14
2.6.	<i>Les statistiques</i>	14
	<i>Schéma récapitulatif : Circuit interne des réservations à la BDP du Rhône</i>	
3.	L'ACHEMINEMENT DES RÉSERVATIONS	15
3.1.	<i>Scénario 1 : la NPT, la Navette Pour Tous</i>	15
3.2.	<i>Scénario 2 : la NGV, navette à grande vitesse avec peu d'arrêts</i>	18
3.3.	<i>Scénario n°3 : la TAKYDUO, la navette à deux vitesses</i>	23
	<i>Tableau récapitulatif des différents scénarios</i>	27
	<i>Budget comparatif des différents scénarios</i>	28
4.	CONCLUSION	29
	ANNEXES	30
	<i>Carte 1 : modèle de desserte pour le scénario 1</i>	
	<i>Carte 2 : modèle de desserte pour le scénario 2</i>	
	<i>Liste des mini-réseaux de la NGV</i>	I
	<i>Carte 3 : modèle de desserte pour le scénario 3</i>	
	<i>Liste des bibliothèques susceptibles de signer une convention 3</i>	VII
	<i>Liste des bibliothèques contactées</i>	VIII
	<i>Photographies de la BDP de Saône-et-Loire</i>	IX

L'objet du deuxième stage effectué à la BDP du Rhône du 14 mai 2001 au 18 mai 2001 est d'élaborer les différents scénarios concernant l'amélioration de l'acheminement des réservations. Ces solutions sont proposées au commanditaire lors du deuxième comité de pilotage.

1. Avant-propos

1.1. La démarche

La méthode que nous avons choisie d'adopter procède par contacts directs avec les BDP ayant déjà mis en place un système d'acheminement des réservations (voir, en annexe, la liste des BDP contactées). Ce choix se justifie par le peu de références bibliographiques touchant à ce sujet précisément. Divers entretiens téléphoniques nous ont démontré l'intérêt du système adopté par la BDP de Saône-et-Loire, que nous avons alors visitée. Par ailleurs nous avons fait circuler une enquête sur la liste de diffusion de l'ADBBDP (Association des directeurs de BDP) et avons obtenu une dizaine de réponses. Enfin, nous avons travaillé concrètement avec les bibliothécaires et les chauffeurs à l'élaboration des tournées.

Planning de la semaine de stage :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	Visite en Saône-et-Loire	- Chiffrage des scénarios - Contact avec BDP de l'Eure	Elaboration des circuits avec le chauffeur	Rédaction des scénarios	Rédaction des scénarios
Après-midi	Cadrage du stage (V. Forcet)	Choix des têtes de réseau (A. Ponceau)	Traitement interne des réservations	Contact avec BDP Maine et Loire	Conclusion du stage (V. Forcet)

Budget du groupe projet depuis le 04.04.2001 :

DEPENSES	PRISE EN CHARGE
Heures de travail 252 x 62 = 15 624 F	ENSSIB et CNFPT : 15 624 F
Fournitures 1 classeur : 10 F 50 pochettes plastiques : 5 F Total : 15 F	BDP : 10 F BDP : 5 F Total : 15 F
Repas Restaurant : 452 F Autres : 520 F Total : 972 F	Total : 0 F
Transports TCL : 170 F Voiture : 170 km x 1,55F = 263,50 F Péage : 60 F Total : 493,50 F	BDP : 263,50 F BDP : 60 F Total : 323,50 F
Communications Téléphone 3h30 x 0,39 F = 82 F E-mail et recherche Internet : 2h x 0,39 = 47 F Total : 129 F	Dont 3 h ENSSIB, BDP : 70 F ENSSIB, BDP : 47 F Total : 117 F
Total général : 17 233,50 F	Total général : 16 079,50 F

1.2. Délimitation géographique aux scénarios

En accord avec notre commanditaire et en considérant le temps qui nous était imparti, nous avons pris la décision de travailler uniquement sur le secteur de Bron pour pouvoir présenter des scénarios plus complets.

1.3. La solution abandonnée

L'absence de franchise postale pour les BDP ainsi que la perte de temps qu'occasionne la confection de nombreux colis nous ont contraint à abandonner la solution d'envois postaux des réservations.

A ces difficultés s'ajoutent les problèmes de financement des bibliothèques desservies qui auraient à renvoyer les documents réservés mais, ne pouvant en assumer les frais, bloqueraient le retour de ces derniers.

Enfin, les expériences positives des autres BDP nous ont conforté dans le choix de la navette pour acheminer les réservations, d'autant que la BDP du Rhône dispose déjà d'un véhicule.

2. Partie commune à tous les scénarios : travail interne sur les réservations

Chacun des scénarios présentés s'intéresse aux tournées de la navette. Mais au préalable à l'acheminement des réservations, il nous paraît essentiel que la BDP améliore en interne le traitement des réservations.

Nous faisons donc la proposition suivante, qui fait partie intégrante des scénarios et qui sera développée pour le troisième comité de pilotage. Elle pourra être mise en place par étapes pour ne pas trop bouleverser l'organisation actuelle du travail du personnel de la BDP.

2.1. La répartition des fiches de réservation

L'acheminement des documents vers les bibliothèques municipales nécessite, un travail préparatoire à la bibliothèque départementale de prêt.

Les demandes des bibliothèques parviennent à la BDP grâce aux fiches de réservation qui sont toutes remises à la personne chargée des réservations (le « réserveur ») qui opère un tri :

- demandes thématiques tous supports
- demandes de titres tous supports

2.2. Les demandes thématiques

Les fiches de demandes thématiques, actuellement au nombre d'une vingtaine par mois, sont remises à l'acquéreur responsable du domaine concerné qui effectue les recherches. Il fait éventuellement les réservations et les commandes nécessaires pour satisfaire la demande et il remplit un formulaire informant la BM que ces documents lui parviendront plus tard pour compléter sa demande. Les livres sélectionnés sont remis au « réserveur » qui enregistre le prêt et les dépose dans la caisse de la bibliothèque demandeuse.

Il nous semble que les recherches thématiques demandent une connaissance fine du fonds et de la production éditoriale du domaine concerné ; c'est donc l'acquéreur qui est en charge des recherches thématiques.

2.3. Les demandes de titres

Ces demandes sont essentiellement traitées par le réserveur. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

2.3.1. La BDP possède le document demandé

- Le document est disponible : le «réservéur» enregistre le prêt et le dépose dans la caisse de la bibliothèque municipale.
- Le document est emprunté : le «réservéur» fait une réservation informatique. Lors de son retour à la BDP, il enregistre le prêt et le dépose dans la caisse de la BM.
- Le document est emprunté et réservé plus de trois fois : le «réservéur» communique la fiche à l'acquéreur en vue d'un éventuel rachat du document.

Si l'acquéreur achète un autre exemplaire, une réservation informatique est faite sur la commande. Lors de la livraison, la fiche est insérée dans le document, il est catalogué, couvert, puis remis au «réservéur» pour enregistrement du prêt et dépôt dans la caisse.

Si le document n'est pas racheté, l'acquéreur remet la fiche au «réservéur» qui la retourne à la bibliothèque demandeuse pour l'informer du délai important et lui demander de confirmer ou non la réservation.

2.3.2. La BDP ne possède pas le document

- Le document est en commande : le «réservéur» fait une réservation informatique sur la commande (cf. plus haut)
- Le document n'est pas en commande : le «réservéur» remet la fiche à l'acquéreur concerné.

Si celui-ci décide de commander le document, il procède à une réservation informatique sur la commande (cf. plus haut).

Si le document n'est pas commandé, l'acquéreur rend la fiche au «réservéur» qui informe la bibliothèque municipale que la BDP ne lui fournira pas le document demandé.

2.4. Le retour des documents

La BDP doit récupérer le plus rapidement possible les documents empruntés qui font l'objet d'une réservation. Une liste des ouvrages réclamés est communiquée à chaque bibliothèque municipale, soit au moyen de la navette si la rotation est rapide (3 semaines), soit par courrier la semaine précédant le passage de la navette si le rythme est plus lent. En cas de non restitution, un rappel serait fait.

C'est la partie la plus délicate du fonctionnement de ce service car elle repose sur la volonté de collaboration de chacun. Des efforts de communication avec le réseau sont

nécessaires : la BDP se doit de faire comprendre à chaque BM l'intérêt de favoriser une rapide rotation des documents réservés.

2.5. Les outils de communication de la BDP vers les BM

Pour fonctionner correctement, des outils de communication BDP/BM sont nécessaires :

- liste des réservations en cours pour chaque BM, éditée par le «réserveur»
- liste des documents demandés à la BM, éditée par le «réserveur»
- formulaire faisant état des documents en réservation ou en commande pour satisfaire pleinement une demande thématique. Ce document est à créer et sera rempli par l'acquéreur.
- volet réponse du formulaire de réservation complété par le «réserveur» ou l'acquéreur.

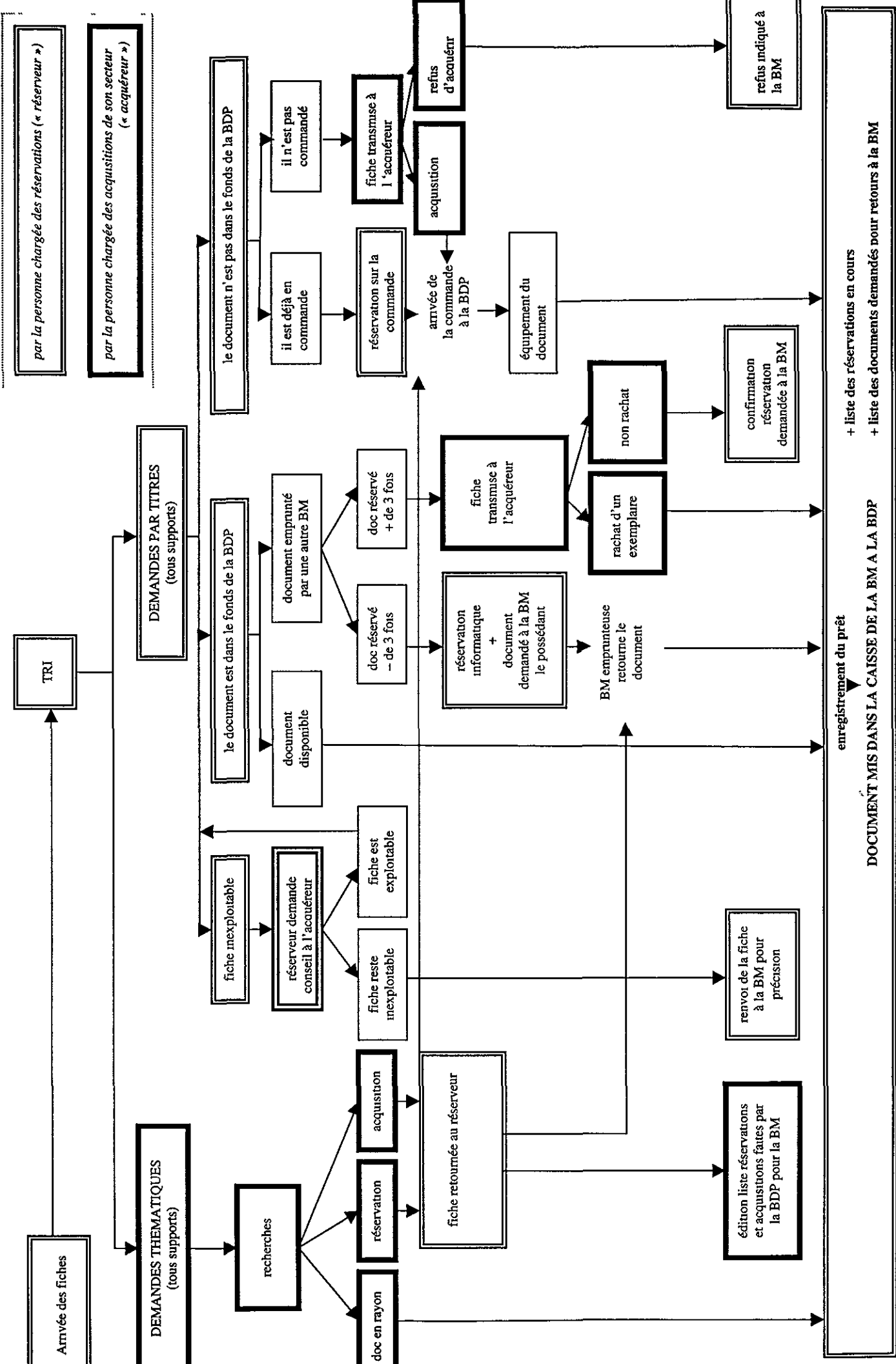
2.6. Les statistiques

L'édition de statistiques est indispensable pour suivre et anticiper l'évolution du service des réservations. Le logiciel Opsys ne permet que la comptabilisation des documents empruntés, les documents en rayon lui échappent totalement. Ceux-ci doivent faire l'objet d'un comptage manuel long, fastidieux et peu précis.

Lors d'une prochaine réinformatisation, il serait souhaitable de porter attention à ce problème. Les statistiques de réservations sont faites par le « réserveur », avec l'aide des acquéreurs pour les demandes thématiques.

Le groupe projet continue sa réflexion sur le sujet et fera une proposition plus détaillée lors du troisième comité de pilotage.

CIRCUIT INTERNE DES RESERVATIONS A LA BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE



par la personne chargée des réservations (« réservateur »)

par la personne chargée des acquisitions de son secteur (« acquéreur »)

Arrivée des fiches

DEMANDES THEMATIQUES
(tous supports)

DEMANDES PAR TITRES
(tous supports)

fiche inexploitable

recherches

doc en rayon

réservation

fiche reste inexploitable

document disponible

doc réservé - de 3 fois

réservation sur la commande

il n'est pas commandé

fiche retournée au réservateur

réservation informatique + document demandé à la BM le possédant

fiche transmise à l'acquéreur

arrivée de la commande à la BDP

acquisition

refus d'acquiescer

équipement du document

non rachat

rachat d'un exemplaire

BM emprunteuse retourne le document

fiche est exploitable

acquisition

réserveur demande conseil à l'acquéreur

édition liste réservations et acquisitions faites par la BDP pour la BM

équipement du document

confirmation réservation demandée à la BM

enregistrement du prêt

revoi de la fiche à la BM pour précision

DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE DE LA BM A LA BDP

+ liste des réservations en cours
+ liste des documents demandés pour retours à la BM

réserveur demande conseil à l'acquéreur

réf. indiquée à la BM

réf. indiquée à la BM

3. L'acheminement des réservations

3.1. Scénario 1 : la NPT, la Navette Pour Tous

3.1.1. Enjeux politiques

Les bibliothèques desservies : 125

Ce scénario propose de desservir toutes les bibliothèques du réseau. Il met donc toutes les bibliothèques sur un pied d'égalité, en offrant à toutes ce nouveau service.

Par sa visibilité auprès de ces bibliothèques, ce scénario accroît la légitimité de la BDP aux yeux de la population et des élus.

3.1.2. Descriptif

3.1.2.1. *Tournées*

Fréquence de passage dans les bibliothèques desservies : 1 fois toutes les 3 semaines.

Nombre de tournées de la navette : 7 circuits.

Les circuits de la navette : voir carte 1 (en annexe).

3.1.2.2. *L'accès aux bibliothèques du réseau par la navette*

Toutes les BM sont équipées de boîtes à livres ; la BDP possède une clé universelle ouvrant toutes ces boîtes à livres.

Compte tenu du grand nombre de bibliothèques à desservir et de la diversité des horaires d'ouverture des bibliothèques, nous avons exclu la possibilité d'élaborer un calendrier de passage de la navette aux horaires d'ouverture des bibliothèques. Nous avons également exclu la possibilité de déposer les réservations dans un local (ou dans la bibliothèque même) dont le chauffeur aurait eu les clés.

Le système des boîtes à livres permet une plus grande rapidité et une plus grande efficacité.

La navette passe de boîte en boîte, dépose une caisse (les réservations livrées à la bibliothèque) et récupère l'autre (les retours des livres à la BDP).

La caisse déposée par la navette contient :

- les documents réservés avec le volet des fiches,
- la liste des documents réservés par le réseau que la BM possède et doit donc rendre au plus vite (cf. chapitre sur le travail interne)

- la liste des réservations demandées par la BM et en cours de traitement à la BDP (cf. chapitre sur le travail interne). La BM saura donc si le document réservé est dans le réseau (qui devra le rendre au plus vite) ou s'il est en commande.
- le volet réponse des fiches pour les documents que la BDP refuse d'acquérir.
- le courrier de la BDP vers la BM.

La caisse récupérée par la navette contiendra :

- les documents réservés par le réseau,
- les nouvelles fiches de réservation,
- le courrier de la BM vers la BDP.

3.1.3. Moyens

3.1.3.1. Moyens logistiques

- 1 navette équipée d'une étagère métallique accueillant les caisses et d'un autoradio
- 1 boîte à livres par BM
- 2 caisses par BM
- 1 rayonnage de stockage à la BDP

3.1.3.2. Moyens humains

- 1 chauffeur à mi-temps
- des bibliothécaires pour traiter les réservations : un « réserveur » à 4/5 de temps et les acquéreurs à 1/10 (cf. tableau circuit interne des réservations)

3.1.3.3. Moyens financiers

	scénario 1	
Frais d'investissement :		
boîtes à livres	1 000 Fx125	125 000,00 F
caisses	150 Fx250	37 500,00 F
étagères BDP	130 casiers	17 000,00 F
étagères navette	30 casiers	5 000,00 F
véhicule (déjà acheté en 2000)		149 000,00 F
autoradio pour le véhicule		1 500,00 F
Total frais d'investissement		335 000,00 F
Frais de fonctionnement :		
frais annuel du véhicule		26 880,00 F
salaire chauffeur pour la navette	135 000 Fx1/2	67 500,00 F
salaire "réserveur" pour réservations	175 000 Fx4/5	140 000,00 F
salaire acquéreurs pour réservations	175 000 Fx1/10	17 500,00 F
Total frais de fonctionnement		251 880,00 F

3.1.4. Inconvénients / Avantages

- Inconvénients

Le coût du financement des caisses et des boîtes à livres est relativement élevé en raison de la nécessité d'équiper toutes les bibliothèques de boîtes à livres.

De plus, le nombre élevé de tournées et leur lourdeur seront une cause de fatigue pour le chauffeur.

D'autre part, la rotation de la navette (plus faible que dans le scénario n°2) risque de ne pas apporter une amélioration sensible du service rendu aux bibliothèques dynamiques.

Enfin, de manière générale, ce scénario ne tient pas compte des conventions (en cours de signature). Il pourrait être un frein à la mise en place d'une structuration du réseau.

- Avantages

Ce scénario instaure une égalité des bibliothèques entre elles au sein du réseau. Il permet, par conséquent, de soutenir les bibliothèques les moins dynamiques.

3.1.5. Evolution

Il est nécessaire de tenir compte de la probable impossibilité de revenir en arrière une fois ce service instauré.

Par ailleurs, si le nombre des réservations augmente, le traitement des réservations en interne devra être assuré d'autant plus rapidement.

3.2. Scénario 2 : la NGV, navette à grande vitesse avec peu d'arrêts

3.2.1. Enjeux politiques

Les bibliothèques directement desservies : 19

Ce scénario repose sur une volonté de structuration du territoire. La BDP peut saisir l'occasion de la mise en place d'un nouveau service pour dynamiser les bibliothèques et les inciter à travailler ensemble en constituant des mini-réseaux qui, à terme, pourront être étendus à d'autres services (formation, animation...). En outre, ce scénario s'inscrit dans la logique d'intercommunalité portée par les pouvoirs publics.

Les bibliothèques desservies sont des «têtes de réseau», aptes à structurer autour d'elles un mini-réseau de bibliothèques. Elles seules se voient offrir l'acheminement des réservations à domicile alors que les autres bibliothèques du réseau devront se déplacer vers ces «têtes de réseau» pour récupérer leurs réservations.

Notre premier choix était de faire des bibliothèques classées convention 3 par la BDP nos «têtes de réseau». Mais nombre d'entre elles ne réunissaient pas les conditions nécessaires pour jouer ce rôle.

Nos critères de sélection sont donc :

- une surface et un personnel importants ainsi qu'un classement, si possible, en convention 3
- une bibliothèque située dans une ville attractive pour les communes environnantes
- l'accessibilité de la bibliothèque par des axes routiers centraux et en bon état
- la proximité des bibliothèques constituant le mini-réseau et de la «tête de réseau»
- le respect des communautés de communes préexistantes.

Il est important de préciser que, si ce scénario est retenu, une réflexion beaucoup plus fouillée, tenant compte précisément des réalités du terrain, devra être engagée pour confirmer le choix des «têtes de réseau».

3.2.2. Descriptif

3.2.2.1. *Tournées*

- Fréquence de passage dans les bibliothèques desservies : 2 fois en 3 semaines.
- Nombre de tournées de la navette : 3.
- Les circuits de la navette : voir carte 2 (en annexe).

La constitution des mini-réseaux a suivi une logique d'équilibre géographique d'environ 1 «tête de réseau» pour 5 ou 6 bibliothèques desservies.

La navette passe uniquement dans les «têtes de réseau».

Deux options sont alors possibles:

- Le chauffeur dispose de la clé des bibliothèques «têtes de réseau». Cette solution permet de s'affranchir des horaires d'ouverture ou des rendez-vous avec le personnel des bibliothèques desservies.
- Les «têtes de réseau» sont équipées de boîtes à livres pratiques, permettant une manipulation rapide par le chauffeur, plus grandes que celles du scénario 1 (pour pouvoir transporter les réservations de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques du mini-réseau).

La navette dépose les caisses du mini-réseau et récupère les autres.

La caisse déposée par la navette contient :

- les documents réservés par la bibliothèque «tête de réseau» et par les bibliothèques du mini-réseau, avec le volet des fiches,
- la liste des documents réservés par l'ensemble du réseau que la bibliothèque «tête de réseau» ou les bibliothèques du mini-réseau possèdent et doivent donc rendre au plus vite (cf. chapitre sur le travail interne),
- la liste des réservations demandées par la bibliothèque «tête de réseau» et les bibliothèques qui lui sont rattachées et en cours de traitement à la BDP (cf. chapitre sur le travail interne). Ces bibliothèques sauront donc si le document réservé est dans le réseau (qui devra le rendre au plus vite) ou s'il est en commande,
- le volet réponse des fiches pour les documents que la BDP refuse d'acquérir,
- le courrier de la BDP vers la bibliothèque «tête de réseau» et les bibliothèques qui dépendent d'elle.

La caisse récupérée par la navette contient :

- les documents réservés par le réseau,
- les nouvelles fiches de réservation de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques qui lui sont rattachées,
- le courrier de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques du mini-réseau vers la BDP.

3.2.3. Moyens

3.2.3.1. *Moyens logistiques*

Si le chauffeur possède les clefs des bibliothèques «têtes de réseau» :

- 1 navette équipée d'étagères et d'un autoradio,
- le double des clés de chaque bibliothèque «tête de réseau»,
- 2 grandes caisses par «têtes de réseau»,
- 1 rayonnage de stockage pouvant contenir une caisse par bibliothèque «tête de réseau» à la BDP.
- 1 emplacement pour entreposer les caisses du mini-réseau dans la bibliothèque «tête de réseau»,

En choisissant les boîtes à livres :

- 1 navette équipée d'étagères et d'un autoradio,
- 1 boîte à livres par bibliothèque «tête de réseau»,
- 2 grandes caisses par bibliothèque «tête de réseau»,
- 1 rayonnage de stockage pouvant contenir une caisse par bibliothèque «tête de réseau» à la BDP.

3.2.3.2. *Moyens humains*

- 1 chauffeur sur 2/5 de son temps de travail
- des bibliothécaires pour traiter les réservations : un « réserveur » à 4/5 de temps et les acquéreurs à 1/10 (cf. tableau circuit interne des réservations)
- nécessité de la part du personnel de la BDP de se déplacer pour convaincre toutes les bibliothèques de l'intérêt de ce système qui contraint :
 - les « têtes de réseau » à accueillir les caisses et les bénévoles des BM de leur mini-réseau
 - les BM à se déplacer

3.2.3.3. *Moyens financiers*

L'investissement au départ est moindre car il n'y a pas ou moins de boîtes à livres. Mais il faut prévoir le remboursement des frais de déplacement des BM vers leur «tête de réseau».

	scénario 2 (option clés)		scénario 2' (option boîtes)	
Frais d'investissement :				
boîtes à livres		- F	1 500 Fx19	27 500,00 F
caisses	200 Fx38	7 600,00 F	200 Fx38	7 600,00 F
clés	40 Fx19	760,00 F		- F
étagères BDP	20 casiers	10 000,00 F	20 casiers	10 000,00 F
étagères navette	25 casiers	5 000,00 F	25 casiers	5 000,00 F
véhicule (déjà acheté en 2000)		149 000,00 F		149 000,00 F
autoradio pour le véhicule		1 500,00 F		1 500,00 F
Total frais d'investissement		173 860,00 F		200 600,00 F
Frais de fonctionnement :				
frais annuel du véhicule		22 400,00 F		22 400,00 F
remboursement trajet des BM		60 000,00 F		60 000,00 F
salair chauffeur pour la navette	135 000 Fx2/5	54 000,00 F	135 000 Fx2/5	54 000,00 F
salair "réservéur" pour réservations	175 000 Fx4/5	140 000,00 F	175 000 Fx4/5	140 000,00 F
salair acquéreurs pour réservations	175 000 Fx1/10	17 500,00 F	175 000 Fx1/10	17 500,00 F

3.2.3.4. Moyens juridiques

Il faut préciser clairement les responsabilités et les droits de chacun entre la BDP et les «têtes de réseau» et entre les «têtes de réseau» et les BM du mini-réseau (diffuser les horaires où la «tête de réseau» met à disposition ses locaux pour que les BM viennent chercher leurs réservations, décider de la conduite à adopter en cas de vol de document,...).

3.2.4. Inconvénients / Avantages

- Inconvénients

Les petites bibliothèques accepteront peut-être difficilement que ce service des réservations ne soit pas offert à tous dans les mêmes conditions.

Comme elles n'ont pas l'habitude de travailler ensemble, elles auront besoin de temps et d'un suivi de la part de la BDP.

Ces BM devront se déplacer souvent dans leur «tête de réseau».

Or le risque de blocage complet existe si les BM ne se déplacent jamais dans leur «tête de réseau» (par manque de temps, d'argent et/ou de volonté) pour rendre les documents réservés par d'autres.

Ce scénario risque de «figer» le réseau ou, pire, d'accroître les inégalités entre les bibliothèques non desservies directement : les BM les moins dynamiques seront en perte de vitesse.

Il ne tient par ailleurs pas uniquement compte des conventions qui sont un critère de choix plus immédiatement justifiable. Les conventions 3 non «têtes de réseau» pourraient s'en formaliser.

Enfin, les frais de fonctionnement sont plus lourds que dans les scénarios 1 et 3.

- Avantages

Le financement de ce scénario est moins coûteux.

La rotation de la navette est beaucoup plus rapide avec des moyens moindres.

Les têtes de réseau en retirent des avantages importants :

- sur le plan pratique : desserte directe par la navette
- sur le plan symbolique : reconnaissance par la BDP de leur dynamisme et de leurs atouts

Ce scénario va dans le sens de la structuration du réseau, répartissant mieux les tâches entre les bibliothèques et pouvant laisser à la BDP du temps pour se recentrer sur d'autres activités (formation, animation).

La BDP en tire une visibilité et une légitimité accrues aux yeux de la population des villes «têtes de réseau» et des élus favorables à l'intercommunalité.

3.2.5. Evolution / risques

Ce scénario implique une rotation rapide des ouvrages. Si le volume des réservations venait à augmenter, le traitement interne de ces dernières devrait être fortement accéléré. Une augmentation des moyens (notamment humains) mis en œuvre pourrait se révéler nécessaire.

La structuration effective du réseau pourra être étendue aux autres services offerts par la BDP.

Elle constituerait une forte incitation à l'intercommunalité, avec le soutien du Conseil général.

3.3. Scénario n° 3 : la TAKYDUO, la navette à deux vitesses

3.3.1. Enjeux politiques

Bibliothèques desservies : 125 (à une fréquence différenciée)

Les bibliothèques qui signeront une convention 3 seront desservies plus souvent et plus rapidement que les autres. Ce choix nous permet d'insérer le scénario 3 dans le processus de signature des conventions déjà mis en place par la BDP.

Ce scénario s'inscrit dans une logique de structuration du territoire, moins radicale que dans le scénario 2, mais déjà en cours à la BDP et validée par le Conseil Général.

3.3.2. Descriptif

3.3.2.1. *Tournées*

Fréquence de passage dans les bibliothèques desservies : la navette dessert toutes les bibliothèques mais selon une fréquence différenciée, en fonction du niveau de convention signée avec la BDP.

Elle dessert - les bibliothèques de convention 3 deux fois en 5 semaines

- les bibliothèques de convention 1 et 2 une fois en 5 semaines.

Nombre de tournées de la navette : 10.

Les circuits de la navette : voir carte 3 en annexe.

3.3.2.2. *L'accès aux bibliothèques du réseau par la navette*

Toutes les BM sont équipées de boîtes à livres ; la BDP possède une clé universelle ouvrant toutes ces boîtes à livres.

Compte tenu du grand nombre de bibliothèques à desservir et de la diversité des horaires d'ouverture des bibliothèques, nous avons exclu la possibilité d'élaborer un calendrier de passage de la navette aux horaires d'ouverture des bibliothèques. Nous avons également exclu la possibilité de déposer les réservations dans un local (ou dans la bibliothèque même) dont le chauffeur aurait eu les clés. Le système des boîtes à livres permet une plus grande rapidité et une plus grande efficacité.

La navette passe de boîte en boîte, dépose une caisse (les réservations livrées à la bibliothèque) et récupère l'autre (les retours des livres à la BDP).

La caisse déposée par la navette contient :

- les documents réservés avec le volet des fiches,

- la liste des documents réservés par le réseau que la BM possède et doit donc rendre au plus vite (cf. chapitre sur le travail interne)
- la liste des réservations demandées par la BM et en cours de traitement à la BDP (cf. chapitre sur le travail interne). La BM saura donc si le document réservé est dans le réseau (qui devra le rendre au plus vite) ou s'il est en commande.
- le volet réponse des fiches pour les documents que la BDP refuse d'acquérir.
- le courrier de la BDP vers la BM.

La caisse récupérée par la navette contient :

- les documents réservés par le réseau,
- les nouvelles fiches de réservation,
- le courrier de la BM vers la BDP.

3.3.3. Moyens

3.3.3.1. Moyens logistiques

- 1 navette équipée d'une étagère métallique accueillant les caisses et d'un autoradio,
- 1 boîte à livres par bibliothèque,
- 2 caisses par bibliothèque,
- 1 rayonnage de stockage à la BDP pour une caisse par BM,
- La navette ne passant que toutes les 5 semaines dans les petites bibliothèques, il sera nécessaire de leur expédier, une semaine avant le passage de la navette, la liste des documents réclamés.

3.3.3.2. Moyens humains

1 chauffeur à 2/5 de temps

des bibliothécaires pour traiter les réservations : un « réserveur » à 4/5 de temps et les acquéreurs à 1/10 (cf. tableau circuit interne des réservations)

3.3.3.3. Moyens financiers

Les frais d'investissement sont élevés du fait de l'acquisition de 125 boîtes à livres et de 250 caisses plastiques.

	scénario 3	
Frais d'investissement :		
boîtes à livres	1 000 Fx125	125 000,00 F
caisses	150 Fx250	37 500,00 F
étagères BDP	130 casiers	17 000,00 F
étagères navette	30 casiers	5 000,00 F
véhicule (déjà acheté en 2000)		149 000,00 F
autoradio pour le véhicule		1 500,00 F
Total frais d'investissement		335 000,00 F
Frais de fonctionnement :		
frais annuel du véhicule		20 800,00 F
frais d'expédition du courrier		2 640,00 F
salair chauffeur pour la navette	135 000 Fx1/2	67 500,00 F
salair "réservéur" pour réservations	175 000 Fx4/5	140 000,00 F
salair acquéreurs pour réservations	175 000 Fx1/10	17 500,00 F
Total frais de fonctionnement		248 440,00 F

3.3.4. Inconvénients / avantages

- Inconvénients :

Le coût de fonctionnement de ce scénario est supérieur à celui de la NGV.

Les petites bibliothèques sont desservies assez peu souvent.

Ce scénario ne participe pas à la structuration du réseau, il n'y aura pas de travail en réseau entre les BM grâce au nouveau service des réservations.

- Avantages / effets

Ce scénario respecte strictement la logique des conventions. Il s'appuie ainsi sur un critère objectif : les bibliothèques ayant signé une convention 3 sont desservies souvent. Le nouveau service permet de différencier clairement les conventions 3 des conventions 2.

La BDP gagne également immédiatement en visibilité après des élus, des bibliothécaires, en particulier ceux des bibliothèques des conventions 3, et plus généralement de la population.

3.3.5. Evolution / risques

Ce scénario incitera les BM de conventions 1 et 2 à faire des efforts pour monter dans la convention supérieure et bénéficier d'un passage plus fréquent de la navette : incitation à l'amélioration globale du réseau.

Deux évolutions possibles :

- Incitation au travail en réseau. Des liens se feront spontanément entre les conventions 3 et les petites BM : une convention 1 ou 2 viendra d'elle-même chercher ses caisses dans la convention 3 la plus proche pour bénéficier de la navette tous les 15 jours. On pourra dans un second temps instaurer le scénario n°2 de la NGV.
- Au contraire ce scénario figera le système des réservations : les petites BM voudront à tout prix être desservies par la navette ; la structuration ne sera plus possible. On rejoint le scénario n°1 de la navette pour tous.

Tableau récapitulatif des différents scénarios

	NPT : Navette Pour Tous	NGV : Navette à Grande Vitesse	TAKYDUO : Navette à deux vitesses																
bibliothèques desservies	125	19 directement	125																
temps de desserte complète	3 semaines	1 semaine et demie	5 semaines																
fréquence de passage dans chaque bibliothèque	1 fois toutes les 3 semaines	2 fois toutes les 3 semaines	- 2 fois toutes les 5 semaines pour les conventions 3 - 1 fois toutes les 5 semaines pour les autres bibliothèques																
nombre de tournées	7 circuits (de A à G)	3 circuits (A, B, C)	- 3 circuits pour les conventions 3 (A, B, C) - 7 circuits pour les petites bibliothèques (de D à J)																
descriptif des tournées sur un mois	<table border="0"> <tr> <td>1^{ère} semaine</td> <td rowspan="4">Circuits : A, B C, D E, F, G A, B</td> </tr> <tr> <td>2^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>3^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>4^{ème} semaine</td> </tr> </table>	1 ^{ère} semaine	Circuits : A, B C, D E, F, G A, B	2 ^{ème} semaine	3 ^{ème} semaine	4 ^{ème} semaine	<table border="0"> <tr> <td>1^{ère} semaine</td> <td rowspan="4">Circuits A, B C, A B, C A, B</td> </tr> <tr> <td>2^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>3^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>4^{ème} semaine</td> </tr> </table>	1 ^{ère} semaine	Circuits A, B C, A B, C A, B	2 ^{ème} semaine	3 ^{ème} semaine	4 ^{ème} semaine	<table border="0"> <tr> <td>1^{ère} semaine</td> <td rowspan="5">Circuits : A, B C, D E, F G, H I, J</td> </tr> <tr> <td>2^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>3^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>4^{ème} semaine</td> </tr> <tr> <td>5^{ème} semaine</td> </tr> </table>	1 ^{ère} semaine	Circuits : A, B C, D E, F G, H I, J	2 ^{ème} semaine	3 ^{ème} semaine	4 ^{ème} semaine	5 ^{ème} semaine
1 ^{ère} semaine	Circuits : A, B C, D E, F, G A, B																		
2 ^{ème} semaine																			
3 ^{ème} semaine																			
4 ^{ème} semaine																			
1 ^{ère} semaine	Circuits A, B C, A B, C A, B																		
2 ^{ème} semaine																			
3 ^{ème} semaine																			
4 ^{ème} semaine																			
1 ^{ère} semaine	Circuits : A, B C, D E, F G, H I, J																		
2 ^{ème} semaine																			
3 ^{ème} semaine																			
4 ^{ème} semaine																			
5 ^{ème} semaine																			
nombre de jours par mois où la navette tourne	9 jours par mois	8 jours par mois	8 jours par mois																
accès aux bibliothèques	boîtes à livres	boîtes à livres ou clés des bibliothèques	boîtes à livres																
budget investissement	335 000,00 F	option clés 173 860,00 F	option boîtes 200 600,00 F																
budget fonctionnement	251 880,00 F	293 900,00 F	293 900,00 F																
			335 000,00F																
			248 440,00 F																

Budget comparatif des différents scénarios

	scénario 1		scénario 2 (option clés)		scénario 2' (option boîtes)		scénario 3	
Frais d'investissement :								
<i>frais d'investissement 2000 :</i>								
véhicule		149 000,00 F		149 000,00 F		149 000,00 F		149 000,00 F
total frais d'investissement 2000		149 000,00 F		149 000,00 F		149 000,00 F		149 000,00 F
<i>frais d'investissement 2001 :</i>								
boîtes à livres	1 000 Fx125	125 000,00 F		- F	1 500 Fx19	27 500,00 F	1 000 Fx125	125 000,00 F
caisses	150 Fx250	37 500,00 F	200 Fx38	7 600,00 F	200 Fx38	7 600,00 F	150 Fx250	37 500,00 F
clés		- F	40 Fx19	760,00 F		- F		- F
étagères BDP	130 casiers	17 000,00 F	20 casiers	10 000,00 F	20 casiers	10 000,00 F	130 casiers	17 000,00 F
étagères navette	30 casiers	5 000,00 F	25 casiers	5 000,00 F	25 casiers	5 000,00 F	30 casiers	5 000,00 F
autoradio pour le véhicule		1 500,00 F		1 500,00 F		1 500,00 F		1 500,00 F
total frais d'investissement 2001		186 000,00 F		24 860,00 F		51 600,00 F		186 000,00 F
Total frais d'investissement		335 000,00 F		173 860,00 F		200 600,00 F		335 000,00 F
Frais de fonctionnement :								
frais annuel du véhicule		26 880,00 F		22 400,00 F		22 400,00 F		20 800,00 F
remboursement trajet des BM		- F		60 000,00 F		60 000,00 F		- F
frais d'expédition		- F		- F		- F		2 640,00 F
salair chauffeur pour la navette	135 000 Fx1/2	67 500,00 F	135 000 Fx2/5	54 000,00 F	135 000 Fx2/5	54 000,00 F	135 000 Fx1/2	67 500,00 F
salair "réservéur" pour réservations	175 000 Fx4/5	140 000,00 F	175 000 Fx4/5	140 000,00 F	175 000 Fx4/5	140 000,00 F	175 000 Fx4/5	140 000,00 F
salair acquéreurs pour réservations	175 000 Fx1/10	17 500,00 F	175 000 Fx1/10	17 500,00 F	175 000 Fx1/10	17 500,00 F	175 000 Fx1/10	17 500,00 F
Total frais de fonctionnement		251 880,00 F		293 900,00 F		293 900,00 F		248 440,00 F

4. Conclusion

Quel que soit le choix du scénario, il engage la BDP dans une conception de l'aménagement du territoire :

- les premier et troisième scénarios n'encouragent pas ou peu la structuration du réseau ;
- le deuxième l'encourage, mais il suppose un important soutien au réseau pour compenser les efforts supplémentaires qu'il devra consentir.

Dans tous les cas, des moyens de communication conséquents destinés à promouvoir le nouveau système seront également nécessaires.

Enfin, il faut rappeler que le scénario choisi ne supprime pas la possibilité, pour les bibliothèques qui le désirent, de se déplacer à la BDP pour venir chercher elles-mêmes leurs réservations.

Annexes

- Carte 1 : modèle de desserte pour le scénario 1
- Carte 2 : modèle de desserte pour le scénario 2
- Liste des mini-réseaux de la Navette à Grande Vitesse (NGV)
- Carte 3 : modèle de desserte pour le scénario 3
- Liste des bibliothèques susceptibles de signer des conventions 3
- Liste des BDP contactées pour le projet
- Photographies provenant de la BDP de Saône-et-Loire

SCENARIO N°1

CARTE DES TOURNEES DE LA NAVETTE POUR TOUS (NPT)



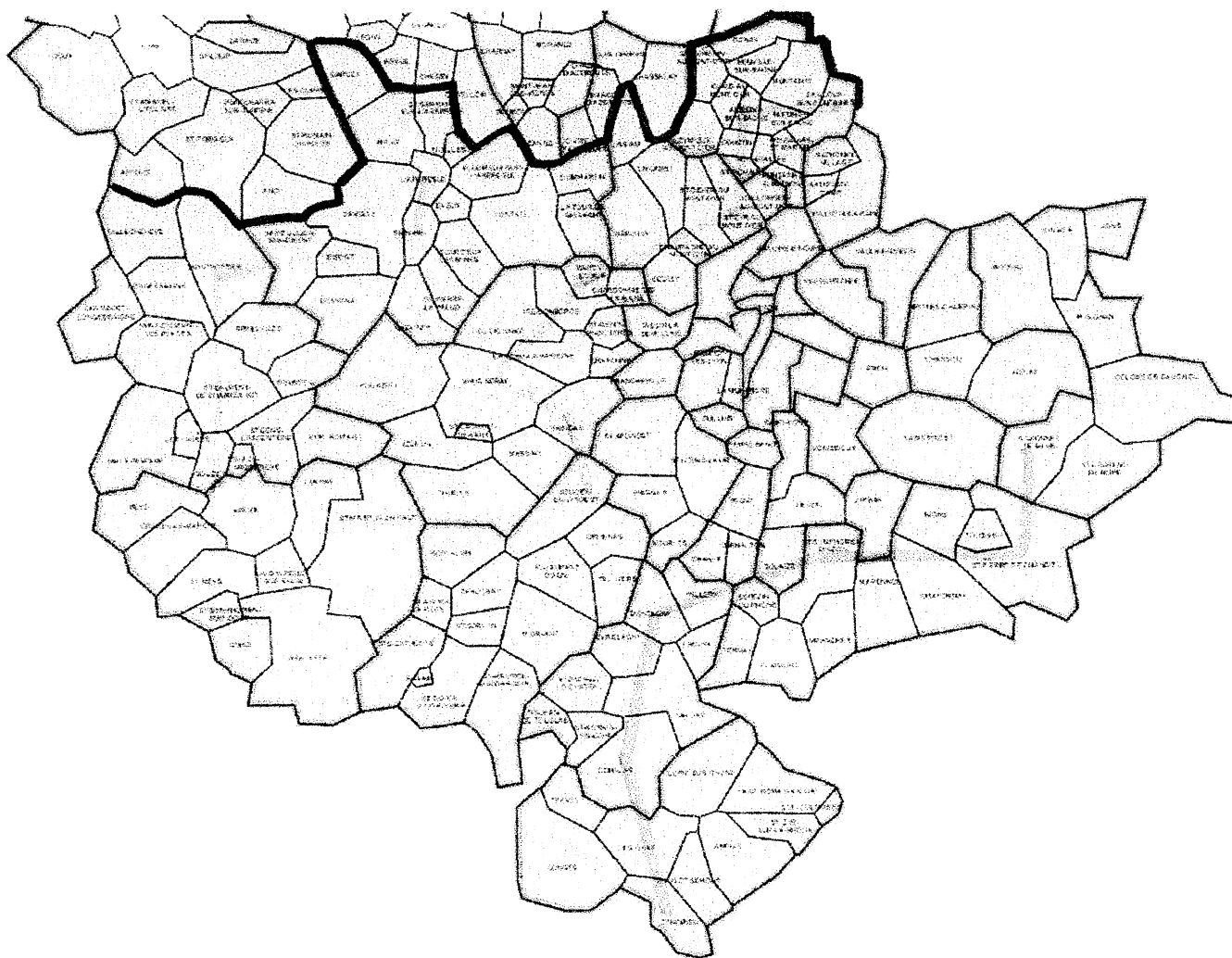
Légende :

- | | | | |
|---|-------------|---|---------------------------------|
|  | circuit n°1 |  | circuit n°5 |
|  | circuit n°2 |  | circuit n°6 |
|  | circuit n°3 |  | circuit n°7 |
|  | circuit n°4 |  | délimitation du secteur de Bron |





Ces 7 circuits seront aussi utilisés dans le scénario n°3. Ils correspondent aux circuits B de la TAKYDUO.

SCENARIO N°2

CARTE DES TOURNÉES DE LA NAVETTE A GRANDE VITESSE (NGV)



Légende :

-  circuit n°1
-  circuit n°2
-  circuit n°3
-  délimitation du secteur de Bron

Liste des mini-réseaux de la NGV

SAIN-BEL

- Saint-Julien sur Bibost
- Sourcieu les Mines
- Saint-Pierre la Palud
- Bessenay
- Savigny

ARBRESLE

- Fleurieux-sur-l'Abresle
- Eveux
- Bully

MARCY L'ETOILE

- Lentilly
- Dommartin
- Sainte-Consorce
- Charbonnières les bains
- Dardilly

VAUGNERAY

- Grezieu-la-Varenne
- Yzeron
- Pollionnay

BRINDAS

- Craponne
- Saint-Genis les Ollières
- Messimy
- Thurins
- Chaponost

ALBIGNY

- Curis au Mont d'Or
- Saint Germain au Mont d'Or
- Couzon au Mont d'Or
- Rochetaillée sur Saône
- Saint-Romain au Mont d'Or

CAILLOUX SUR FONTAINES

- Sathonay village
- Sathonay camp
- Fleurieu sur Saône
- Montanay
- Genay
- Fontaines sur Saône

SAINT-CYR-AU-MONT-D'OR

- Limonest
- Polleymeiux au Mont d'Or
- Collonges au Mont d'Or

SAINT-BONNET DE MURE, SAINT-LAURENT DE MURE (à confirmer)

- Genas
- Pusignan
- Jonage
- Jons
- Colombier-Saugnieu

SAINT SYMPHORIEN D'OZON

- Communay
- Simandres
- Ternay
- Serezin
- Solaize
- Feyzin

SAINT PIERRE DE CHANDIEU

- Mions
- Toussieu
- Chaponnay
- Marennes

MONTAGNY

- Vourles
- Millery
- Charly
- Vernaison
- Irigny

CONDRIEU

- Ampuis
- Longes
- Les Haies
- Saint Romain en Gal
- Saint Cyr sur Rhone
- Sainte Colombe

SOUCIEU EN JARREST

- Orliénas
- Talueyers
- Saint Laurent d'Agny
- Rontalon

ECHALAS

- Chassagny
- Saint Andréol le Château
- Saint Jean de Touslas
- Saint Romain en Gier
- Trèves

MORNANT

- Chaussan
- Saint Maurice sur Dargoire
- Riverie
- Saint Didier sous Riverie
- Sainte Catherine

SAINT SYMPHORIEN SUR COISE

- Aveize
- Coise
- Grezieu le Marché
- Larajasse
- Saint Martin en Haut
- Duerne

SAINT-LAURENT DE CHAMOUSSET

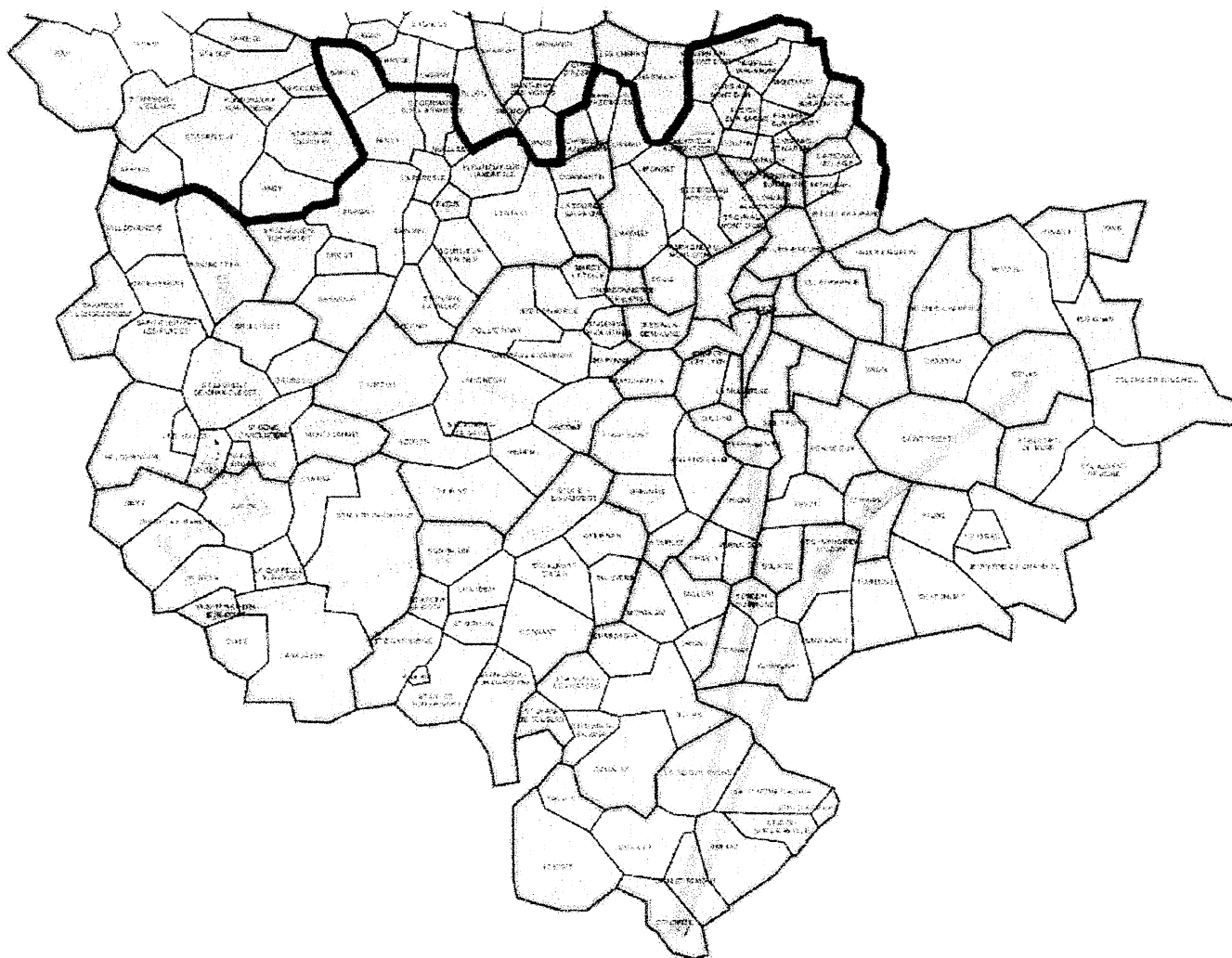
- Courzieu
- Brullioles
- Brussieu
- Chambost-Longessaigne
- Haute-Rivoire
- Les Halles
- Longessaigne

MONTROTTIER

- Montromant
- Saint Clément les Places
- Saint Genis l'Argentière
- Sainte Foy l'Argentière
- Souzy
- Villechenève

SCENARIO N°3

CARTE DES TOURNEES DE LA NAVETTE A DEUX VITESSES (TAKYDUO)



Légende :

- - - - - circuit n°1
- circuit n°2
- circuit n°3
- délimitation du secteur de Bron

Ne figurent ici que les trois circuits qui desservent les bibliothèques convention 3. Les autres circuits, qui desservent toutes les bibliothèques, sont ceux du scénario n°1 (Navette pour tous).

Certaines bibliothèques ne seront pas desservies par la navette :

Chasseley sera rattaché à Limas tandis que Saint Didier au Mont d'Or, Mions, Brignay, Loire sur Rhône, Grigny, et Pierre Bénite n'ont pas de contact avec la BDP.

Liste des bibliothèques susceptibles de signer une convention 3

Aveize

Brignais

Brindas

Cailloux-sur-Fontaines

Charbonnières-les-Bains

Condrieu

Corbas

Dardilly

Eveux

Fleurieu-sur-l'Arbresle

Genas

Genay

Grézieu-le-Marché

Marcy l'Etoile

Montrottier

Neuville-sur-Saône

Pierre-Bénite

Poleymieux au Mont d'Or

Saint-Genis l'Argentière

Saint-Symphorien d'Ozon

Saint-Symphorien-sur-Coise

Serezin

Souzy

Vaugneray

Liste des bibliothèques contactées

Contact téléphonique, entretien avec M. Calenge (ancien directeur de la BDP) puis visite lors de la deuxième semaine de stage :

- BDP de Saône-et-Loire (71)

Entretiens téléphoniques :

- BDP de l'Aube (10)
- BDP de Dordogne (24)
- BDP de l'Eure (27)

Message sur le site de l'ADBDP puis entretien téléphonique :

- BDP de Maine et Loire (49)

Messages sur le site de l'ADBDP :

- BDP de Eure-et-Loir (28)
- BDP de Hérault (34)
- BDP des Landes (40)
- BDP de Manche (50)

Photographies de la BDP de Saône-et-Loire



Une boîte à livres, située à l'extérieur d'une bibliothèque.



Rayonnage de stockage à la BDP accueillant les caisses des bibliothèques.



L'aménagement intérieur de la navette.

Juin 2001

ENSSIB
PROJET 6
BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE

L'amélioration du circuit des réservations

Déroulement du scénario retenu

Odile AUDREZET
Luc de BERNARDO
Nelly GODONOU-DOSSOU
Cécile HAUSER
Isabelle MAUGER

TABLE DES MATIERES

1.	AVANT PROPOS : SCÉNARIO RETENU ET ENJEUX POLITIQUES	35
1.1.	<i>Choix du scénario 2 lors du comité de pilotage du 31 mai 2001</i>	35
1.2.	<i>Structuration du territoire</i>	35
1.3.	<i>Inconvénients</i>	36
1.4.	<i>Avantages</i>	37
2.	LE TRAVAIL INTERNE SUR LES RÉSERVATIONS.....	37
2.1.	<i>La répartition des fiches de réservation</i>	37
2.2.	<i>Les demandes thématiques</i>	37
2.3.	<i>Les demandes de titres</i>	38
2.4.	<i>Le retour des documents</i>	39
2.5.	<i>Les outils de communication de la BDP vers les BM</i>	39
2.6.	<i>Les statistiques</i>	40
3.	L'ACHEMINEMENT DES RÉSERVATIONS.....	41
3.1.	<i>Tournées</i>	41
3.2.	<i>Moyens humains</i>	42
3.3.	<i>Moyens logistiques</i>	42
3.4.	<i>Moyens financiers</i>	46
3.5.	<i>Procédures à mettre en place pour assurer le bon fonctionnement de la navette</i>	47
4.	PERSPECTIVES	51

1. Avant propos : scénario retenu et enjeux politiques

1.1. Choix du scénario n° 2 lors du comité de pilotage du 31 mai 2001

Le comité de pilotage du jeudi 31 mai 2001 a réuni Mme Véronique Forcet, conservateur de la BDP du Rhône, Mme Anne Ponceau, bibliothécaire à la BDP du Rhône, Mme Anne Meyer, conservateur à la bibliothèque de l'enssib et tuteur du projet et Odile Audrezet, Luc de Bernardo, Nelly Godonou-Dossou, Cécile Hauser et Isabelle Mauger, membres du groupe projet enssib.

Mme Véronique Forcet a retenu le scénario n°2 : la NGV, navette à grande vitesse.

Suite aux remarques et demandes de la BDP du Rhône des modifications ont été apportées, notamment la fréquence de la tournée de la navette. Le budget est donc modifié en conséquence et des précisions sont apportées.

1.2. Structuration du territoire

Dix-neuf bibliothèques sont directement desservies.

Ce scénario repose sur une volonté de structuration du territoire, c'est essentiellement ce qui a motivé son choix.

La BDP peut en effet saisir l'occasion de la mise en place d'un nouveau service pour dynamiser les bibliothèques et les inciter à travailler ensemble en constituant des mini-réseaux qui, à terme, pourront être étendus à d'autres services (formation, animation...). En outre, ce scénario s'inscrit dans la logique d'intercommunalité portée par les pouvoirs publics.

Les bibliothèques desservies sont des «têtes de réseau», aptes à structurer autour d'elles un mini-réseau de bibliothèques. Elles seules se voient offrir l'acheminement des réservations à domicile alors que les autres bibliothèques du réseau devront se déplacer vers ces «têtes de réseau» pour récupérer leurs réservations.

Notre premier choix était de faire des bibliothèques classées conventions 3 par la BDP nos «têtes de réseau». Mais nombre d'entre elles ne réunissaient pas les conditions nécessaires pour jouer ce rôle.

Nos critères de sélection sont donc :

- une surface et un personnel importants ainsi qu'un classement, si possible, en convention 3
- une bibliothèque située dans une ville attractive pour les communes environnantes
- l'accessibilité de la bibliothèque par des axes routiers centraux et en bon état
- la proximité des bibliothèques constituant le mini-réseau et de la «tête de réseau»
- le respect des communautés de communes préexistantes.

Il est important de préciser qu'une réflexion plus fouillée, tenant compte précisément des réalités du terrain, devra être engagée pour confirmer le choix des «têtes de réseau ».

1.3. Inconvénients

A la BDP :

ce scénario implique une rotation rapide des ouvrages. Si le volume des réservations venait à augmenter, le traitement interne de ces dernières devrait être fortement accéléré. Une augmentation des moyens humains pourrait se révéler nécessaire.

Dans le réseau :

les petites bibliothèques accepteront peut-être difficilement que ce service des réservations ne soit pas offert à tous dans les mêmes conditions. De plus, il ne tient pas uniquement compte des conventions qui sont un critère de choix plus immédiatement justifiable. Les conventions 3 non «têtes de réseau » pourraient également s'en formaliser.

Les BM devront aussi se déplacer souvent dans leur « tête de réseau ». Or le risque de blocage complet existe si elles ne se déplacent jamais (par manque de temps, d'argent et/ou de volonté) pour rendre les documents réservés par d'autres.

Par ailleurs, ce scénario risque de « figer » le réseau ou, pire, d'accroître les inégalités entre les bibliothèques non desservies directement : les BM les moins dynamiques seront en perte de vitesse.

Les bibliothèques n'ayant pas l'habitude de travailler ensemble, elles auront besoin de temps et d'un suivi de la part de la BDP. Cet accompagnement permettrait de minimiser les inconvénients de ce scénario.

1.4. Avantages

La rotation de la navette est rapide, avec des moyens raisonnables.

Les têtes de réseau en retirent des avantages importants. Sur le plan pratique, elles profitent d'une desserte directe par la navette ; sur le plan symbolique, leur dynamisme et de leurs atouts sont reconnus. Les bibliothèques rattachées bénéficient, quant à elles, d'un service de réservation à proximité.

La structuration du réseau, répartissant mieux les tâches entre les bibliothèques, peut laisser à la BDP du temps pour se recentrer sur d'autres projets.

La BDP en tire une visibilité et une légitimité accrues aux yeux de la population des villes «têtes de réseau» et des élus favorables à l'intercommunalité.

2. Le travail interne sur les réservations

Il nous paraît essentiel que la BDP améliore, en interne, le traitement des réservations.

Nous faisons donc la proposition suivante. Elle pourra être mise en place par étapes pour ne pas trop bouleverser l'organisation actuelle du travail du personnel de la BDP.

2.1. La répartition des fiches de réservation

L'acheminement des documents vers les bibliothèques municipales nécessite un travail préparatoire, à la bibliothèque départementale de prêt.

Les demandes des bibliothèques parviennent à la BDP grâce aux fiches de réservation qui sont toutes centralisées au secrétariat qui tamponne la date d'arrivée et les remet à la personne chargée des réservations (le « réserveur ») qui opère un tri :

- demandes thématiques tous supports
- demandes de titres tous supports

2.2. Les demandes thématiques

Les fiches de demandes thématiques, actuellement au nombre d'une vingtaine par mois, sont remises à l'acquéreur responsable du domaine concerné qui effectue les recherches.

Il fait éventuellement les réservations et les commandes nécessaires pour satisfaire la demande et il remplit un formulaire informant la BM que ces documents lui parviendront plus tard pour compléter sa demande.

Il enregistre le prêt des livres sélectionnés et les dépose dans la caisse de la bibliothèque demandeuse.

Si la fiche est inexploitable (illisible, incompréhensible), l'acquéreur la renvoie à la BM.

Il nous semble que les recherches thématiques demandent une connaissance fine du fonds et de la production éditoriale du domaine concerné ; c'est donc l'acquéreur qui est en charge des recherches thématiques.

2.3. Les demandes de titres

Ces demandes sont essentiellement traitées par le « réserveur ». Si la fiche est inexploitable (illisible, incompréhensible), le réserveur la communique à l'acquéreur qui pourra peut-être rétablir le sens de la demande, sinon la fiche est renvoyée à la BM. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

2.3.1. La BDP possède le document demandé

- Le document est disponible : le « réserveur » enregistre le prêt et le dépose dans la caisse de la bibliothèque municipale.
- Le document est emprunté et réservé moins de trois fois : le « réserveur » fait une réservation informatique. Lors de son retour à la BDP, les agents du patrimoine enregistrent le prêt et le déposent dans la caisse de la BM.
- Le document est emprunté et réservé plus de trois fois : le « réserveur » communique la fiche à l'acquéreur en vue d'un éventuel rachat du document.

Si l'acquéreur achète un autre exemplaire, une réservation informatique est faite sur la commande. Lors de la livraison, la fiche est insérée dans le document et il est catalogué.

Les agents du patrimoine le couvrent, enregistrent le prêt et le déposent dans la caisse.

Si le document n'est pas racheté, l'acquéreur remet la fiche au « réserveur » qui la retourne à la bibliothèque demandeuse pour l'informer du délai important et lui demander de confirmer ou non la réservation.

2.3.2. La BDP ne possède pas le document

- Le document est en commande : le «réserveur» fait une réservation informatique sur la commande (cf. plus haut)
- Le document n'est pas en commande : le «réserveur» remet la fiche à l'acquéreur concerné.

Si celui-ci décide de commander le document, il procède à une réservation informatique sur la commande (cf. plus haut).

Si le document n'est pas commandé, l'acquéreur rend la fiche au «réserveur» qui informe la bibliothèque municipale que la BDP ne lui fournira pas le document demandé.

2.4. Le retour des documents

La BDP doit récupérer le plus rapidement possible les documents empruntés qui font l'objet d'une réservation. Une liste des ouvrages réclamés est communiquée à chaque bibliothèque municipale par la navette. En cas de non-restitution, un rappel serait fait.

C'est la partie la plus délicate du fonctionnement de ce service car elle repose sur la volonté de collaboration de chacun. Des efforts de communication avec le réseau sont nécessaires : la BDP se doit de faire comprendre à chaque BM l'intérêt de favoriser une rapide rotation des documents réservés.

2.5. Les outils de communication de la BDP vers les BM

Pour fonctionner correctement, des outils de communication BDP/BM sont nécessaires :

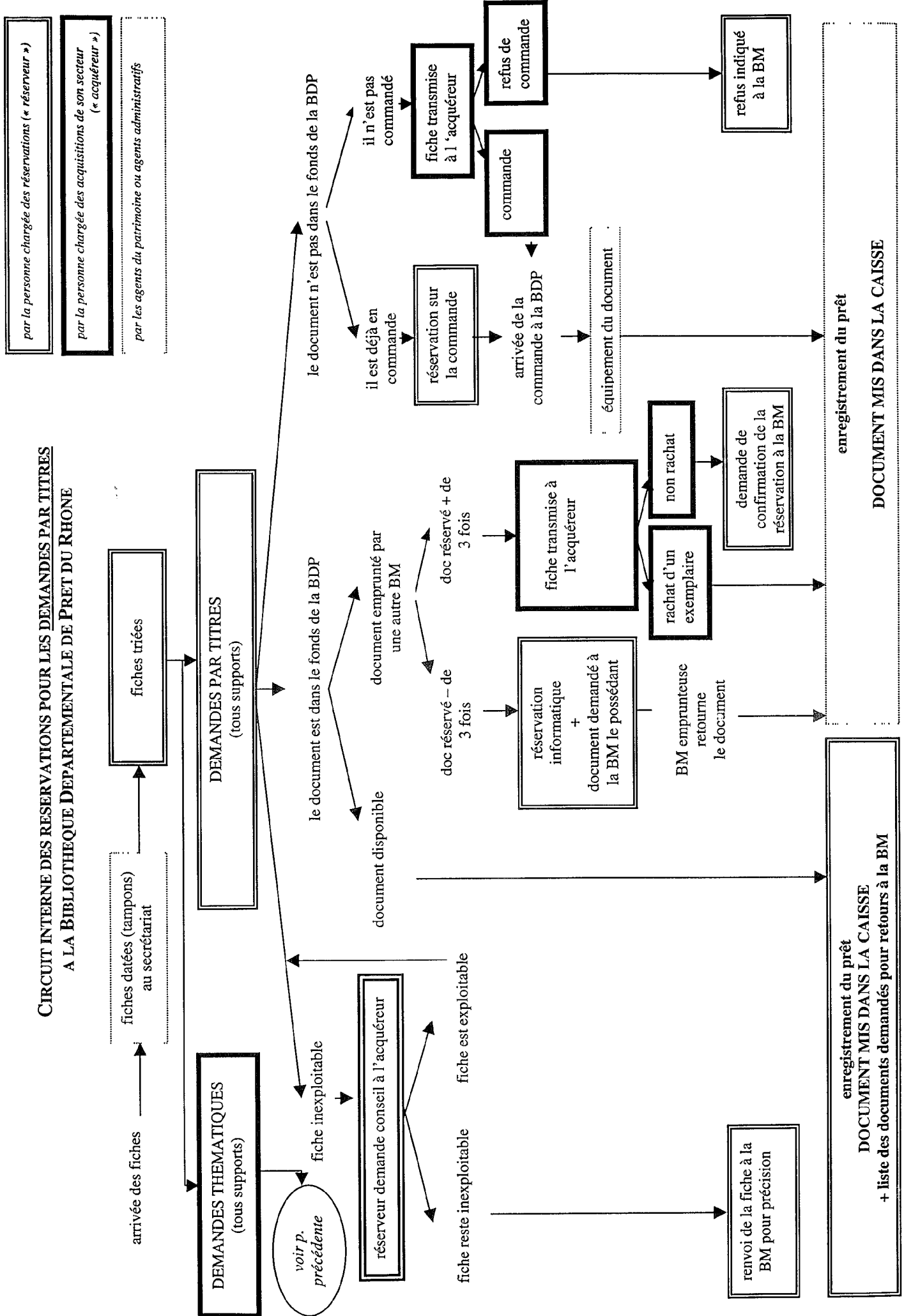
- liste des documents demandés à la BM, éditée par le «réserveur»
- formulaire faisant état des documents en réservation ou en commande pour satisfaire pleinement une demande thématique. Ce document est à créer et sera rempli par l'acquéreur.
- volet réponse du formulaire de réservation complété par le «réserveur» ou l'acquéreur.
- la liste des documents fournis à la BM serait un document utile : lors du retrait des documents à la bibliothèque tête de réseau, le pointage de cette liste éviterait toute contestation. Cependant il ne semble pas qu'Opsys puisse l'éditer ; il faudrait donc la rédiger manuellement, ce qui demande un travail considérable. Cependant, dès à présent, on peut prévoir une liste des

bibliothèques destinataires et le nombre de documents qui leur sont destinés. La possibilité d'éditer automatiquement cette liste devrait être envisagée lors d'un changement de logiciel.

2.6. Les statistiques

L'édition de statistiques est indispensable pour suivre et anticiper l'évolution du service des réservations. Afin d'éviter les comptages manuels longs et sources d'erreur, il conviendrait de réserver dans le logiciel Opsys, tous les documents, même ceux qui sont disponibles. Les statistiques de réservations sont faites par le « réserveur ».

**CIRCUIT INTERNE DES RESERVATIONS POUR LES DEMANDES PAR TITRES
A LA BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE**



par la personne chargée des réservations (* réservateur *)

par la personne chargée des acquisitions de son secteur (* acquéreur *)

par les agents du patrimoine ou agents administratifs

enregistrement du prêt

DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE

enregistrement du prêt
DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE
+ liste des documents demandés pour retours à la BM

renvoi de la fiche à la BM pour précision

le document n'est pas dans le fonds de la BDP

il est déjà en commande

document disponible

document emprunté par une autre BM

fiche reste inexploitable

fiche est exploitable

le document est dans le fonds de la BDP

doc réservé - de 3 fois

doc réservé + de 3 fois

réservation informatique + document demandé à la BM le possédant

fiche transmise à l'acquéreur

BM emprunteuse retourne le document

rachat d'un exemplaire

non rachat

demande de confirmation de la réservation à la BM

réservation sur la commande

commande

refus de commande

refus indiqué à la BM

équipement du document

enregistrement du prêt

DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE

enregistrement du prêt
DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE
+ liste des documents demandés pour retours à la BM

renvoi de la fiche à la BM pour précision

le document n'est pas dans le fonds de la BDP

il est déjà en commande

document disponible

document emprunté par une autre BM

fiche reste inexploitable

fiche est exploitable

le document est dans le fonds de la BDP

doc réservé - de 3 fois

doc réservé + de 3 fois

réservation informatique + document demandé à la BM le possédant

fiche transmise à l'acquéreur

BM emprunteuse retourne le document

rachat d'un exemplaire

non rachat

demande de confirmation de la réservation à la BM

réservation sur la commande

commande

refus de commande

refus indiqué à la BM

équipement du document

enregistrement du prêt

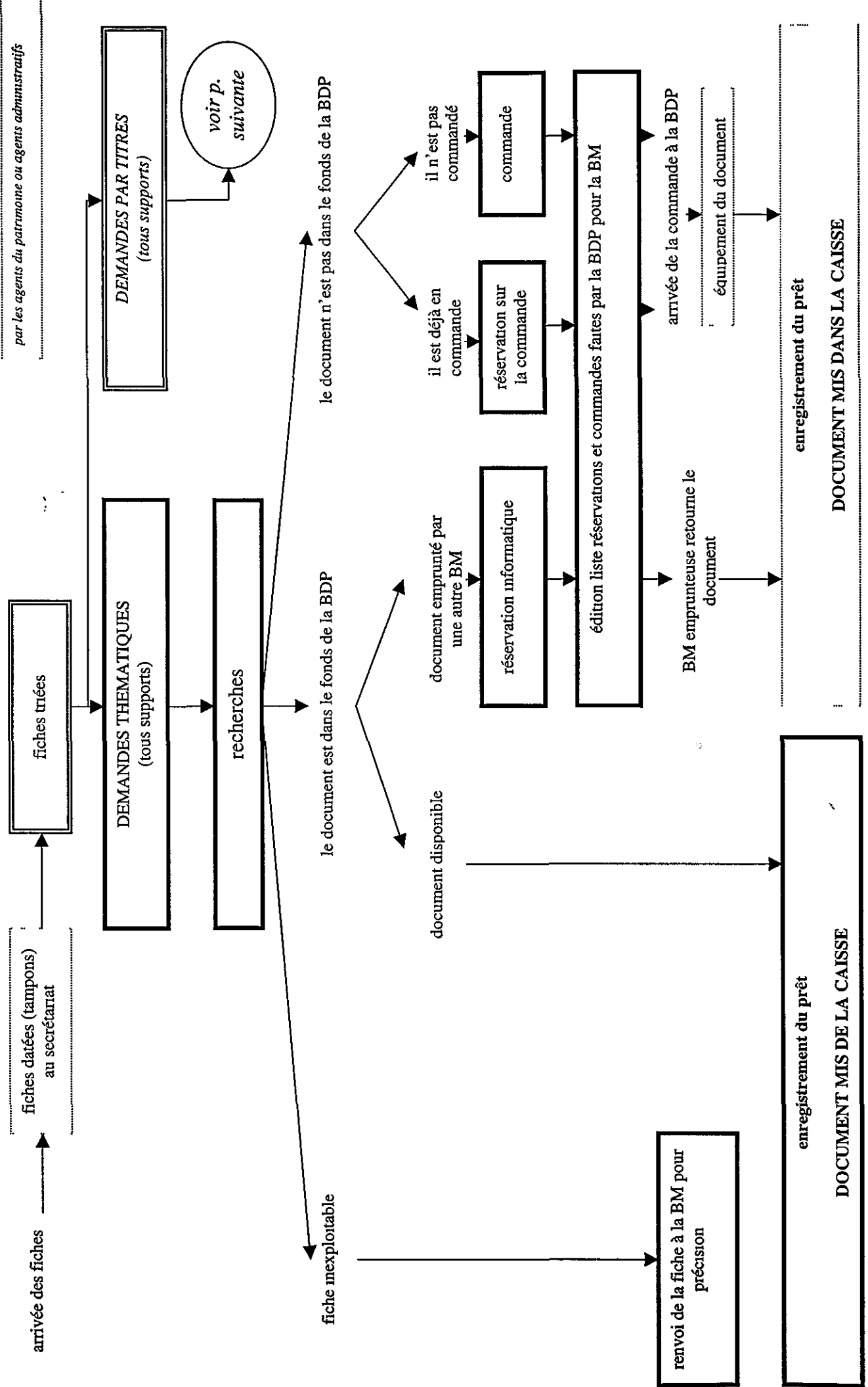
DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE

enregistrement du prêt
DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE
+ liste des documents demandés pour retours à la BM

renvoi de la fiche à la BM pour précision

**CIRCUIT INTERNE DES RESERVATIONS POUR LES DEMANDES THEMATIQUES
A LA BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE**

par la personne chargée des réservations (* réservateur *)
par la personne chargée des acquisitions de son secteur (* acquéreur *)
par les agents du patrimoine ou agents administratifs

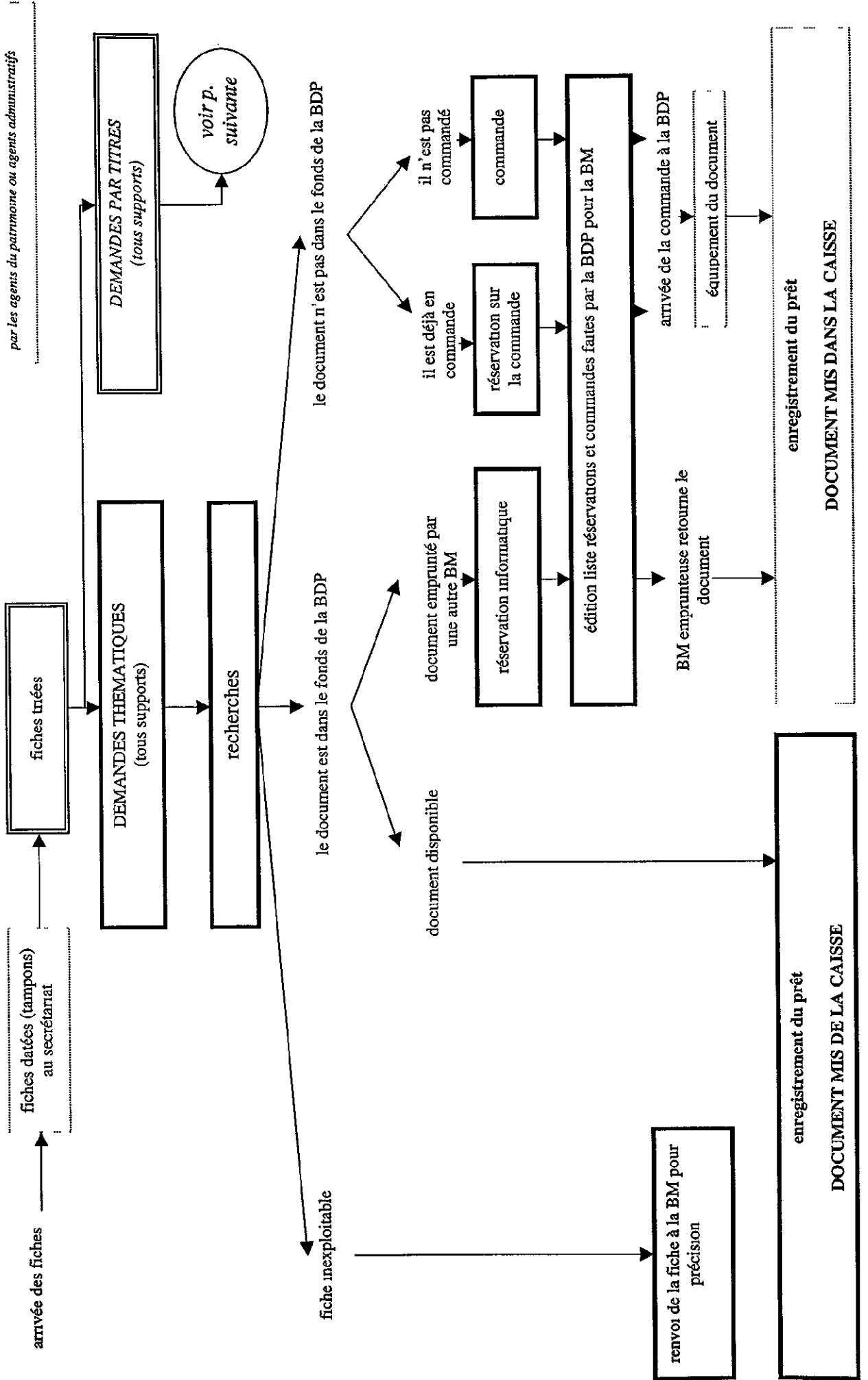


enregistrement du prêt
DOCUMENT MIS DANS LA CAISSE

enregistrement du prêt
DOCUMENT MIS DE LA CAISSE

**CIRCUIT INTERNE DES RESERVATIONS POUR LES DEMANDES THEMATIQUES
A LA BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DU RHONE**

par la personne chargée des réservations (* réserveur *)
par la personne chargée des acquisitions de son secteur (* acquéreur *)
par les agents du patrimoine ou agents administratifs



3. L'acheminement des réservations

3.1. Tournées

- Fréquence de passage dans les bibliothèques desservies : 1 fois en 3 semaines.
- Nombre de tournées de la navette : 3.
- La constitution des mini-réseaux a suivi une logique d'équilibre géographique d'environ 1 « tête de réseau » pour 5 ou 6 bibliothèques desservies.
- La navette passe uniquement dans les « têtes de réseau ».

La navette dépose les caisses du mini-réseau et récupère les autres.

La caisse déposée par la navette contient :

- les documents réservés par la bibliothèque «tête de réseau» et par les bibliothèques du mini-réseau, avec le volet-réponse des fiches de réservation,
- la liste des documents réservés par l'ensemble du réseau que la bibliothèque «tête de réseau» ou les bibliothèques du mini-réseau possèdent et doivent donc rendre au plus vite (cf. chapitre sur le travail interne),
- la liste des réservations en attente, en cas de demande thématique, demandées par la bibliothèque «tête de réseau» et les bibliothèques qui lui sont rattachées et en cours de traitement à la BDP (cf. chapitre sur le travail interne). Ces bibliothèques sauront donc si le document réservé est dans le réseau (qui devra le rendre au plus vite) ou s'il est en commande,
- les volets réponse des fiches,
- le courrier de la BDP vers la bibliothèque «tête de réseau» et les bibliothèques qui dépendent d'elle
- la date du prochain passage de la navette.

La caisse récupérée par la navette contient :

- les documents réservés par le réseau,

- les nouvelles fiches de réservation de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques qui lui sont rattachées,
- le courrier de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques du mini-réseau vers la BDP.

3.2. Moyens humains

- 1 chauffeur sur 1/5 de son temps de travail : la navette tourne 4 jours par mois.
- des bibliothécaires pour traiter les réservations : un « réserveur » à 4/5 de temps et les acquéreurs à 1/10 (cf. tableau circuit interne des réservations)
- nécessité de la part du personnel de la BDP de se déplacer pour convaincre toutes les bibliothèques de l'intérêt de ce système qui contraint :
 - les « têtes de réseau » à accueillir les caisses et les bénévoles des BM de leur mini-réseau
 - les BM à se déplacer

3.3. Moyens logistiques

Deux options sont possibles:

- Le chauffeur dispose de la clé des bibliothèques « têtes de réseau ». Cette solution permet de s'affranchir des horaires d'ouverture ou des rendez-vous avec le personnel des bibliothèques desservies.
- Les «têtes de réseau» sont équipées de boîtes à livres pratiques, permettant une manipulation rapide par le chauffeur, plus grandes que celles du scénario 1 (pour pouvoir transporter les réservations de la bibliothèque «tête de réseau» et des bibliothèques du mini-réseau).

Lors du comité de pilotage n°2, la BDP n'a pas tranché entre ces deux options, qui ne modifient pas en profondeur le scénario proposé.

Les dimensions données dans ce chapitre sont issues de calculs théoriques et destinées à donner un ordre d'idée. L'absence de statistiques globales fiables et surtout de données bibliothèque par bibliothèque ne nous permet pas d'affiner. Il nous paraît donc important de faire le point et d'opérer des réajustements après 6 mois de fonctionnement.

3.3.1. Option boîte à livres

Dans cette option, l'échange des documents se fait par une boîte à livres accessible de l'extérieur de la bibliothèque.

Le matériel nécessaire :

- 2 grandes caisses par bibliothèque « tête de réseau ». Une caisse devra contenir les réservations effectuées durant 3 semaines par la bibliothèque « tête de réseau » et son mini-réseau de 5 ou 6 bibliothèques environnantes. Elle doit donc être suffisamment grande tout en restant manipulable facilement par le chauffeur :
 - o Une base de 10 000 réservations/an.
 - o 19 bibliothèques « têtes de réseau » à desservir.
 - o Un passage toutes les 3 semaines soit environ 14 passages/an.
 - o Fonctionnement du service 42 semaines/an.

Ces éléments nous amènent à prévoir une caisse contenant environ 50 documents (en tenant compte d'une possibilité d'accroissement des demandes de réservations). D'où les dimensions suivantes pour la caisse :

- o 35 cm de hauteur (H),
- o 37 cm de longueur (L),
- o 51 cm de profondeur (P).
- Il paraît également nécessaire de prévoir un moyen simple pour différencier les réservations de chaque bibliothèque (sachets plastiques, élastiques ou autre).
- 1 navette équipée d'une étagère et d'un autoradio. Le plus grand circuit effectué par la navette dessert 7 bibliothèques « têtes de réseau ». Nous partons donc sur une base d'une étagère pouvant stocker au moins les 7 caisses dans la navette.

Les caractéristiques de l'étagère :

- o Etagères métalliques de préférence (plus solides).
- o Un système de blocage des caisses dans l'étagère (rebord ou autre).
- o 5 cm de jeu entre la caisse et l'étagère pour permettre un rangement facile, d'où les dimensions suivantes de chaque case : H 40 cm, L 42 cm, P 56 cm.
- o Dimensions totales de l'étagère :

Hauteur : 40 cm x 3 cases = 1,20 m.

Longueur : 42 cm x 5 cases = 2,10 m.

Profondeur : 56 cm.

- 1 boîte à livres par bibliothèque « tête de réseau ». Cette dernière devra posséder :
 - o 1 joint d'étanchéité (en cas de pluie).
 - o 1 serrure universelle (le chauffeur utilisera ainsi la même clef de boîte à livres pour tous les circuits).
 - o des trous d'aération (pour éviter l'humidité).
 - o être peinte à la peinture antirouille (contre l'oxydation).
 - o ses dimensions intérieures devront permettre l'insertion rapide et facile de la caisse contenant les réservations : H 40 cm, L 42 cm, P 56 cm.
- 1 rayonnage de stockage pouvant contenir une caisse par bibliothèque « tête de réseau » à la BDP :
 - o 5 cm de jeu de tous côtés entre la caisse et l'étagère d'où les dimensions suivantes pour chaque case :
 - o H 40 cm, L 42 cm, P 56 cm.
 - o Dimensions totales du rayonnage de stockage :

Hauteur : 40 cm x 4 cases = 1,60 m.

Longueur : 42 cm x 6 cases = 2,52 m.

Profondeur : 56 cm.

- 1 emplacement pour entreposer la caisse du mini-réseau dans la bibliothèque « tête de réseau », soit 35 cm de hauteur, par 37 cm de longueur, par 51 cm de profondeur.

3.3.2. Option clefs

Dans cette option, le chauffeur possède les clefs de chaque bibliothèque « tête de réseau ». Il peut donc déposer la caisse de réservations en dehors des horaires d'ouverture.

Le matériel nécessaire :

- Le double des clefs de chaque bibliothèque « tête de réseau ».
- 2 grandes caisses par bibliothèque « tête de réseau ». Une caisse devra contenir les réservations effectuées durant 3 semaines par la bibliothèque « tête de réseau » et son mini-réseau de 5 ou 6 bibliothèques environnantes.

Elle doit donc être suffisamment grande tout en restant manipulable facilement par le chauffeur :

- o Une base de 10 000 réservations/an.
- o 19 bibliothèques « têtes de réseau » à desservir.
- o Un passage toutes les 3 semaines soit environ 14 passages/an.
- o Fonctionnement du service 42 semaines/an.

Ces éléments nous amènent à prévoir une caisse contenant environ 50 documents (en tenant compte d'une possibilité d'accroissement des demandes de réservations). D'où les dimensions suivantes pour la caisse :

35 cm de hauteur (H),

37 cm de longueur (L),

51 cm de profondeur (P).

- Il paraît également nécessaire de prévoir un moyen simple pour différencier les réservations de chaque bibliothèque (sachets plastiques, élastiques ou autre).
- 1 navette équipée d'une étagère et d'un autoradio. Le plus grand circuit effectué par la navette dessert 7 bibliothèques « têtes de réseau ». Nous partons donc sur une base d'une étagère pouvant stocker au moins les 7 caisses dans la navette.

Les caractéristiques de l'étagère :

- o Une étagère métallique de préférence (plus solide).
- o Un système de blocage des caisses dans l'étagère (rebord ou autre).
- o 5 cm de jeu entre la caisse et l'étagère pour permettre un rangement facile, d'où les dimensions suivantes de chaque case : H 40 cm, L 42 cm, P 56 cm.
- o Dimensions totales de l'étagère :

Hauteur : 40 cm x 3 cases = 1,20 m.

Longueur : 42 cm x 5 cases = 2,10 m.

Profondeur : 56 cm.

- 1 rayonnage de stockage pouvant contenir une caisse par bibliothèque « tête de réseau » à la BDP :
 - o 5 cm de jeu de tous côtés entre la caisse et l'étagère d'où les dimensions suivantes pour chaque case : H 40 cm, L 42 cm, P 56 cm.
 - o Dimensions totales du rayonnage de stockage :

Hauteur : 40 cm x 4 cases = 1,60 m.

Longueur : 42 cm x 6 cases = 2,52 m.

Profondeur : 56 cm.

- 1 emplacement pour entreposer la caisse du min-réseau dans la bibliothèque « tête de réseau », soit 35 cm de hauteur, par 37 cm de longueur, par 51 cm de profondeur.

3.4. Moyens financiers

3.4.1. Les frais de déplacement

Afin que les frais engagés pour les trajets des BM vers les têtes de réseau ne soient pas un frein aux déplacements, il serait intéressant que la BDP dédommage les personnels des bibliothèques rattachées aux têtes de réseau.

Plusieurs BDP, dont celle du Rhône, appliquent ce principe pour les déplacements des BM vers la BDP, mais nous n'avons trouvé aucun cas de figure similaire à ce que nous proposons.

Il faudrait donc convaincre le Conseil général de la logique et de l'utilité de cette dépense. Sans ce remboursement, la nécessité se fait plus forte de vanter auprès des petites BM l'intérêt qu'elles ont à se déplacer pour aller chercher leurs réservations.

Cependant, les têtes de réseau ont été choisies dans des villes attractives (commerces, écoles,...), le kilométrage entre petites bibliothèques et têtes de réseau est faible (7 km en moyenne) et les bénévoles sont de bonne volonté, ce qui devrait permettre à ce service de bien fonctionner. C'est d'ailleurs déjà le cas dans d'autres départements (comme la Dordogne et la Saône-et-Loire).

3.4.2. Financement des deux options

	scénario 2 (option clés)		scénario 2' (option boîtes)	
Frais d'investissement :				
Frais d'investissement 2000 :				
véhicule (déjà acheté en 2000)		149 000,00 F		149 000,00 F
Total frais d'investissement 2000		149 000,00 F		149 000,00 F
Frais d'investissement 2001 :				
boîtes à livres		- F	1 500 Fx19	27 500,00 F
caisses	200 Fx38	7 600,00 F	200 Fx38	7 600,00 F
clés	40 Fx19	760,00 F		- F
étagères BDP	20 casiers	10 000,00 F	20 casiers	10 000,00 F
étagères navette	25 casiers	5 000,00 F	25 casiers	5 000,00 F
autoradio pour le véhicule		1 500,00 F		1 500,00 F
Total frais d'investissement 2001		24 860,00 F		51 600,00 F
Total frais d'investissement 2000+2001		173 860,00 F		200 600,00 F
Frais de fonctionnement :				
frais annuel du véhicule		11 200,00 F		11 200,00 F
salaire chauffeur pour la navette	135 000 Fx1/5	27 000,00 F	135 000 Fx1/5	27 000,00 F
salaire "réservé" pour réservations	175 000 Fx4/5	140 000,00 F	175 000 Fx4/5	140 000,00 F
salaire acquéreurs pour réservations	175 000Fx1/10	17 500,00 F	175 000Fx1/10	17 500,00 F
Total frais de fonctionnement		195 700,00 F		195 700,00 F

3.5. Procédures à mettre en place pour assurer le bon fonctionnement de la navette

Pour être mis en place rapidement et accepté facilement par tout le réseau, le scénario retenu par la BDP du Rhône nécessite une formalisation des relations entre les trois acteurs (BDP, têtes de réseau et bibliothèques des mini-réseaux).

Nous proposons ainsi un certain nombre de recommandations pour que le service des réservations fonctionne convenablement. Il est cependant probable que la liste de ces procédures ne soit pas exhaustive, mais nous en proposons les grandes lignes.

3.5.1. Engagements de la BDP du Rhône

- Accès de la navette aux bibliothèques têtes de réseau

Si l'option des clés est retenue, les frais de fabrication de doubles sont à la charge de la BDP.

Si l'option des boîtes à livres est retenue, la BDP fournira à chaque bibliothèque tête de réseau une boîte à livres.

- Echange des caisses

La BDP s'engage à clarifier le contenu des caisses pour ne pas surcharger de travail les têtes de réseau : la bibliothèque destinataire du document réservé sera clairement signalée, l'ensemble de ses réservations sera regroupé dans un sac ou bien entouré d'un élastique.

- Bon fonctionnement de la circulation des réservations

La BDP se charge de faire les démarches nécessaires auprès de bibliothèques qui ne respecteraient pas l'obligation qui leur est faite de rendre rapidement les documents réservés par une autre bibliothèque du réseau. La BDP pourrait par exemple utiliser des lettres de relance.

Le traitement des documents détériorés, perdus ou volés dans le cadre du service des réservations est le même que celui des documents déposés par le bibliobus.

3.5.2. Engagements des têtes de réseau

- Accès de la navette aux bibliothèques têtes de réseau

Dans le cadre de l'option des clés, les têtes de réseau devront fournir leurs clés pour que la BDP puisse en faire un double.

Dans le cadre de l'option des boîtes à livres, les têtes de réseau devront les installer à l'extérieur de la bibliothèque, dans un endroit facilement accessible pour le chauffeur de la navette. L'entretien de la boîte à livres est à la charge de la tête de réseau.

Les têtes de réseau ont l'obligation d'accueillir les caisses déposées par la navette.

- Emplacement des caisses dans la tête de réseau

A l'intérieur de la tête de réseau, la caisse doit être entreposée dans un emplacement adapté.

- Echange des caisses

Les têtes de réseau s'engagent à déposer la veille du passage de la navette la caisse contenant les documents réclamés soit dans la boîte à livre, soit, pour l'option des clés,

dans un endroit facilement accessible par le chauffeur (près de la porte d'entrée, si possible en rez-de-chaussée).

De même, après le passage de la navette, la tête de réseau devra retirer rapidement la caisse contenant les réservations de la boîte à livre.

Les échanges de documents et du courrier se font toujours par le biais de la caisse. (Il ne doit y avoir aucun sac, cartons... à la place ou à côté de la caisse).

La tête de réseau est responsable de tous les documents présents dans la caisse, y compris ceux qui ne lui sont pas directement destinés.

- Retrait des réservations par les bibliothèques rattachées

La tête de réseau peut refuser que les bibliothèques qui lui sont rattachées passent en dehors des horaires d'ouverture.

Pour éviter toute confusion lors du retrait des documents réservés, un bibliothécaire de la tête de réseau accompagnera la personne de la bibliothèque rattachée pour que cette dernière prenne bien le sac qui lui est destiné.

Si cela est possible, une liste des réservations par bibliothèque destinataire sera émise par la BDP ; la tête de réseau et la petite bibliothèque s'en serviront pour faire le pointage de leurs réservations.

La tête de réseau renvoie les réservations que les bibliothèques ne sont pas venues récupérer dans les trois semaines, à moins que celles-ci aient prévenu qu'elles avaient un empêchement, au plus tard la veille du passage de la navette.

3.5.3. Engagements des bibliothèques

- Respect du choix de la tête de réseau

Les bibliothèques doivent respecter l'organisation mise en place par la BDP et se rendre dans la tête de réseau qui leur a été indiquée.

- Accès à la tête de réseau

Le passage pour récupérer ses réservations et rendre les documents réclamés doit tenir compte des horaires d'ouverture de la tête de réseau.

Lorsqu'elle vient déposer ou retirer ses documents, la bibliothèque doit respecter le travail de la tête de réseau.

- Fréquence de déplacement à la tête de réseau

La bibliothèque doit passer à la tête de réseau au moins une fois toutes les trois semaines.

Deux passages toutes les trois semaines seraient le rythme idéal : le premier peu avant la desserte de la navette pour rendre les documents réclamés et le deuxième peu après pour récupérer les réservations.

Cependant, si la bibliothèque prévient à temps la tête de réseau qu'elle ne peut pas venir retirer ses réservations, les documents seront gardés encore trois semaines par la tête de réseau. Dans le cas contraire, les documents retournent à la BDP qui ne les considère alors plus comme réservés.

- Retrait des réservations

La bibliothèque ne peut prendre que les réservations qui lui sont destinées, i.e. qui sont signalées comme telles (sacs plastique, élastique...). La personne de la bibliothèque est d'ailleurs accompagnée par un bibliothécaire de la tête de réseau pour qu'il n'y ait pas de confusion.

A partir du moment où elle a récupéré ses réservations, la bibliothèque en devient responsable.

Il ne peut y avoir d'échange de documents entre les bibliothèques du mini-réseau : toutes les réservations doivent passer par le BDP.

- Remise des documents réclamés

Les documents réclamés par le réseau doivent être remis à la tête de réseau le plus rapidement possible. Les sacs seront également remis dans la caisse pour que la BDP puisse les réutiliser.

Les bibliothèques doivent s'engager à faire toutes les démarches nécessaires auprès de leurs lecteurs pour que les documents réservés par le réseau reviennent rapidement à la BDP.

Le respect de ces engagements conditionne le succès de la navette. L'ensemble du réseau gagnera un service supplémentaire si ces quelques règles sont admises et suivies par tous.

4. Perspectives

Ce scénario est souple et évolutif. La rotation de la navette proposée est d'un passage toutes les trois semaines, en accord avec l'équipe de direction de la BDP de Bron. Si ce service rencontre un grand succès, ce rythme peut être accéléré, sans que cela nécessite des moyens matériels supplémentaires.

Bibliographie

RESSOURCES TEXTUELLES

Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt. Guide des Bibliothèques Départementales de Prêt 2000 données 1999.

Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire. Le réseau de lecture publique de la Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire : statistiques 1997, la lecture publique dans les communes de moins de 10 000 habitants en 1997. 1997. 25 p.

CALENGE, Bertrand. Les petites bibliothèques publiques. Paris : éditions du cercle de la Librairie, 1996. Collection Bibliothèques. 285 p.

CALENGE, Bertrand. Les bibliothèques centrales de prêt : naissance de la lecture publique rurale. In *Histoire des Bibliothèques françaises*, tome IV Les bibliothèques au vingtième siècle 1914-1990. Sous la direction de Martine Poulain. Paris : éditions du Cercle de la Librairie-Promodis, 1992. p. 296-315 du tome.

CALENGE, Bertrand. Les bibliothèques centrales de prêt à la recherche d'une définition. In *Histoire des bibliothèques françaises*, tome IV Les bibliothèques au vingtième siècle 1914-1990. Sous la direction de Martine Poulain. Paris : éditions du Cercle de la Librairie-Promodis, 1992. p. 296-315 du tome.

REVUES

CARACCO, Alain. Dix ans après : l'évolution des Bibliothèques Départementales depuis la décentralisation. In *Bulletin des Bibliothèques de France* : les réseaux départementaux de lecture publique, 1997, tome 42, n°5.

Bulletin des Bibliothèques de France : les réseaux départementaux de lecture publique, 1997, tome 42, n°5.

Bulletin des Bibliothèques de France : collectivités en mouvement, 2001, tome 46, n°3.

RESSOURCES EN LIGNE

Site de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt. [En ligne].

<http://www.adbdp.asso.fr>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Sites Internet consultés pour la BDP de l'Aube. [En ligne].

<http://perso.wanadoo.fr/interbibly/index.html>

et <http://www.cg-aube.com/>. Format HTML. (Page consultée en février 2001)

Site de la Bibliothèque départementale de Dordogne. [En ligne].

<http://www.perigord.tm.fr/bdpret/pages/sommaire.htm>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Site de la Bibliothèque Départementale des Landes. [En ligne].

<http://perso.wanadoo.fr/bdp.40/>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Site de la Bibliothèque Départementale du Lot-et-Garonne. [En ligne].

<http://www.cg47.fr/bd47/>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Site de la Bibliothèque départementale de la Mayenne. [En ligne].

http://www.cg53.fr/FR/Culture_Tourisme_Sports/Culture/Lecture/LecturePresenta.htm.

Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Site de la Bibliothèque départementale de Saône et Loire. [En ligne].

<http://www.bdp71.icor.fr>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

Site de la Bibliothèque Départementale de la Vienne. [En ligne].

<http://www.bdv.cg86.fr>. Format HTML. (Page consultée le 01.02.2001).

ANNEXES

ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES D'AUTRES BDP

BDP de Dordogne

Entretien avec M. Esnouf, directeur

Compte-rendu de la conversation téléphonique du 8.02.01 (Isabelle Mauger et Odile Audrezet)

Description du Réseau

260 bibliothèques pour 300 communes.

Les bibliothèques du Réseau sont desservies par 3 moyens :

1. le bibliobus
2. les échanges sur place
3. la navette

Toutes les bibliothèques sont conventionnées.

Le département est étendu (3^{ème} de France) et le réseau routier est médiocre.

Description du système de réservation

Les réservations sont acheminées par une navette. Le service existe depuis 1998.

La navette assure les renouvellements partiels de dépôt une fois par mois et l'acheminement des réservations toutes les semaines.

Les réservations sont assurées à 2 niveaux :

navette directe : le véhicule passe dans la bibliothèque et dépose les documents demandés. Il y en a 60.

navette indirecte : les documents réservés sont déposés à la bibliothèque « tête de réseau » et les bibliothécaires des relais viennent chercher les documents. La BDP a veillé à ne pas dépasser une distance de 15 km entre une bibliothèque « tête de réseau » et une bibliothèque relais. Les frais de transport sont à la charge de la commune.

Il y a 6 circuits de navette : 10 bibliothèques / jour.

Il n'y a pas de boîte à livres. Le chauffeur dépose dans la bibliothèque « tête de réseau » le carton de livres qui lui est destiné et les cartons des bibliothèques qui sont desservies indirectement. Si la bibliothèque est fermée un lieu, à la Mairie, sert de dépôt.

Les moyens

1 véhicule type fourgon

1 bibliothécaire

2 assistants

la conduite du véhicule est assurée par les chauffeurs de bibliobus à tour de rôle

crédit d'acquisition : 150.000 F

En interne

Il y a environ 22 000 demandes de documents par an ; la BDP estime qu'elles sont satisfaites à 90%.

Les recherches se font comme dans les autres BDP.

La BDP accepte les demandes sur tous les supports : téléphone, fax, courrier et même post-it.

Une réponse est faite aux bibliothèques : où est le document, commande... pour les bibliothèques relais la réponse est expédiée par la poste.

Il a été conseillé, mais non exigé, de ne pas demander plus de 20 documents en une seule fois. Les demandes peuvent concerner tous les supports et être thématiques.

Les bibliothèques tête de réseau

Leur choix s'est fait en fonction de critères géographiques car le seul dynamisme induisait un très net déséquilibre (le sud est « désertique »). Le chef lieu de canton est retenu faute d'un autre critère et il est demandé à la Mairie de mettre un local à disposition.

La hiérarchie qui en résulte ne concerne que les réservations, cependant les bibliothèques « tête de réseau » peuvent avoir des facilités pour obtenir des dotations en mobilier, documents...

BDP de l'Aube

Entretien avec Mme Marie-Josée Rich, directrice

Compte-rendu de la conversation téléphonique du 02.05.01 (Odile Audrezet et Luc de Bernardo)

Le service de navette

Il est en place depuis 1992-1993.

1.000 réservations/mois environ c'est à dire 11.000-12.000/an.

La navette dessert les 56 bibliothèques une fois /semaine et les 127 points lecture une fois/15 jours, c'est à dire tout le réseau sans exception. Le chauffeur a les clefs de tous les points à desservir.

La navette tourne 3 fois/semaine de 7H30 à 15H avec une pause-repas de 3/4H environ pour le chauffeur et 5 tournées différentes sont effectuées.

3 chauffeurs appartenant à une société privée qui fournissent un très gros investissement.

La navette est un système bien séparé du bibliobus, qui dessert de façon normale le réseau.

Les moyens

Les caisses transportent tout ce qui concerne l'échange entre la BDP et la bibliothèque en question (livres, animations, disquettes informatiques... excepté les disques).

Bacs : Alibert, 300-350F/bac pour une contenance de 80-90 livres.

Le trafic qui sert de navette est aménagé sommairement : le sol protégé, les bacs sont simplement empilés sans étagères spécifiques, des numéros sur les bacs. Les bibliothécaires de la BDP sont contents de cet aménagement.

Le coût total (pas de chiffre exact) est astronomique (le chauffeur qui tourne 3 fois/semaine + budget d'acquisition : c'est un service de luxe).

Budget d'acquisition : 120.000 F/an pour les acquisitions liées aux réservations (sur un budget global d'acquisition de livres de 1.000.000 –1.050.000F/an).

En interne

La sélection des réservations se fait à la BDP. Tout le personnel s'occupe des points lecture en tournant, chacun s'occupe de 10 bibliothèques de façon fixe (tous cherchent, compter 1 jour et demi/semaine pour un bibliothécaire rapide) mais une seule personne commande. La directrice voudrait évoluer vers une centralisation plus importante du système.

Les demandes de réservation se font par des fiches normalisées par le personnel de la BDP (3 exemplaires à la bibliothèque desservie, à la BDP, au lecteur), par fax, par courrier, par les caisses de la navette le plus fréquemment. Seul le téléphone est proscrit.

Les limitations du service

Pas de limitation des réservations. Appel au PEB pour satisfaire certaines demandes venant de bibliothèques administrées par des professionnels (partenariat avec la BMVR et la BMU de Troyes particulièrement) et tentative pour encourager les bibliothèques desservies à faire eux-mêmes leurs demandes de PEB.

Limitation de support : les livres uniquement sont réservés. Volonté de développer les demandes thématiques.

Une limitation effective : la directrice contrôle les demandes pour que le système ne soit pas détourné.

Les rappels, inexistant à son arrivée, ont été mis en place.

Le bilan

Le temps de satisfaction des demandes est difficile à apprécier, car subjectif.

Les problèmes rencontrés :

1. la masse de travail suscitée par un tel système, ainsi que le manque de temps (une grande astreinte),
2. la baisse de la coopération entre les bibliothèques et les points lecture, la dépendance des bibliothèques vis-à-vis de la BDP, certains des points lecture ne vivent qu'avec la navette,
3. la navette semble servir les lecteurs et non les bibliothèques : elle est détournée par les étudiants, tout ce qui est demandé est acheté, même si l'ouvrage sort de la politique d'acquisition (un peu le même fonctionnement qu'un prêt direct) d'où un gros effort d'informatisation pour contrer les demandes en aveugle des usagers,
4. il est impossible de faire marche arrière, impossible de hiérarchiser le réseau (faire ultérieurement des têtes de réseau ou décider que seules les bibliothèques informatisées devraient être desservies).

5. des passages trop fréquents, trop de demandes par titres, pas assez de recul au moment de la mise en place sur ce qui se faisait en matière d'intercommunalité,
6. pas assez de règles écrites.
7. la navette est très appréciée du public et des bibliothèques desservies, le personnel de la BDP trouve le service bon..

Au Québec : les réservations se traitent par la poste en raison des grandes distances et un catalogue centralisé des BDP a été mis en place, mais peu d'achats sont faits en fonction des réservations.

BDP de Saône-et-Loire

Entretien avec Mme Marie-Christine Pascal, directrice actuelle
Compte-rendu de la conversation téléphonique du 07.02.2001. (Nelly Godonou-Dossou, Odile Audrezet)

Description du réseau

Le réseau dessert uniquement des bibliothèques et non des dépôts, des écoles ou des mairies. Les bibliothèques directement desservies sont au nombre de 127 et quelques unes d'entre elles disposent d'un réseau de lecture propre au sein duquel elles diffusent elles-mêmes les ouvrages distribués par la bibliothèque départementale de prêt. Par conséquent, la BDP dessert environ 220 communes par le passage direct de sa navette ou par la diffusion indirecte de certaines têtes de réseau.

Description du système de réservation

Les réservations sont acheminées par une navette qui dessert 2 fois par mois les 127 bibliothèques, ce qui équivaut à 8 tournées-navette sur 2 semaines. Lors de chacune de ses tournées, la navette visite 15 communes par jour.

Un véhicule de type J5 a été aménagé à cet effet avec des bacs-navette. Ces derniers acheminent, à l'aller, les documents réservés ainsi que le courrier non urgent réalisé à la BDP et récupèrent, au retour, les documents récupérés par la BDP ainsi que les demandes sur formulaire normalisé.

La BDP a financé l'installation de boîtes à serrure universelle devant toutes les bibliothèques à desservir mais les communes en ont assuré l'installation et les entretiennent. Cela permet à la navette de s'affranchir des horaires d'ouverture des bibliothèques desservies.

Délai d'acheminement des documents réservés

Certains délais sont indépendants de la BDP. Mais les demandes de réservation traditionnelles, parvenues à la BDP par courrier, par minitel ou récupérées par la navette, sont traitées une fois par semaine, en fin de semaine alors que les demandes spécifiques par sujet sont traitées tous les jours.

Le temps de satisfaction varie donc d'une semaine (si le livre est disponible à la BDP) à 3 mois (s'il s'agit d'une acquisition ou s'il est dans une bibliothèque du réseau).

La BDP n'observe pas de réelle variation du volume des réservations depuis la mise en place de ce système et n'a pas rencontré de problèmes pour l'imposer.

Volumes des demandes des lecteurs

La demande tourne autour de 9.000 réservations par an depuis 1990 dont environ 1.300-1.400 livres, 800 documents sonores (la télé documentation correspondant à une demande par sujet). Mais cela est difficile à quantifier car certaines réservations vont moins vite qu'auparavant puisque tout était alors acheminé par courrier.

En interne

Les tournées supposent :

1. une recherche en magasin qui mobilise une personne pour les demandes traditionnelles et une pour la télé documentation,

2. une journée de préparation de la navette,
3. 6 heures de route pour le chauffeur,
4. une demi-journée de déballage au retour,

Soit un temps plein de bibliothécaire, un temps plein de catégorie B et un mi-temps d'agent du patrimoine.

Réponses et limitation du nombre de réservations

La BDP répond, par minitel, seulement s'il survient un problème en ce qui concerne les recherches traditionnelles mais systématiquement en ce qui concerne la télé documentation.

Il n'y a pas de limitation du nombre de réservations mais une limite est fixée tacitement par la logique et la précision de la demande (en deçà de 100 demandes par bibliothèque). En ce qui concerne les réseaux de diffusion qui dépendent des bibliothèques desservies, les demandes peuvent être envoyées directement à la BDP sans passer par la bibliothèque-mère mais les acheminements d'ouvrages ainsi que les réponses de la BDP passent obligatoirement par la bibliothèque-mère.

Entretien avec M. Bertrand Calenge, ancien directeur

Compte-rendu de la réunion du 21.03.2001 (Nelly Godonou-Dossou, Luc de Bernardo, Cécile Hauser, Isabelle Mauger, Odile Audrezet)

Historique et contexte

1982 : mise en place de la BDP. Les relais qu'elle dessert fonctionnent en :

a) furetage : liberté de choix,

b) besoin déterminé : nécessité de mettre en place un « système de livres à la demande » qui utilise le PEB avec les BU et BM pour fournir un livre non disponible et non acheté par la BDP (difficulté à convaincre les partenaires, à rentrer dans le circuit, à faire admettre que la BDP faisait la demande mais que la bibliothèque qui utilisait l'ouvrage n'avait pas forcément de bibliothécaire professionnel : nécessité de rassurer les partenaires et de rationaliser le circuit). Pas de problème de perte ou détérioration des ouvrages fournis par le PEB.

PEB extérieur non payant (sauf frais de port, photocopies que la BDP avance et qui sont remboursées ensuite par les bibliothèques). Il était envisagé que le Conseil général offre

des « bourses documentaires » pour permettre aux étudiants de Saône-et-Loire de bénéficier du service.

La crainte du débordement des best-sellers ne s'est jamais produite (un effet de médiatisation mais le délai d'obtention de l'ouvrage est trop long pour que les demandeurs persévèrent).

L'acheminement des demandes des lecteurs avant la navette

Le problème : comment acheminer rapidement ces ouvrages indépendamment du rythme du bibliobus 3 fois/an ?

1983-1990 : usage de la poste systématiquement et obtention du livre dans un délai de 8 jours.

1990-1991 :

- a) suppression de la franchise postale sauf pour le dépôt légal,
- b) augmentation des demandes : nécessité d'un agent pour envoyer les plis,
- c) problème non résolu des livres qu'il faut aller chercher en dehors de la BDP.

Le service de la navette

La navette de Saône et Loire est en place en 1991.

1991 : mise en place de la navette au moment où les bibliothèques desservies commencent à augmenter, où on saisit l'utilité de travailler ensemble.

Mettre dans une boîte à livre une caisse (70 cm/40 cm, un jeu de couleurs) dans chaque relais (prendre les demandes, apporter les livres, plus de problèmes d'emballage ou de grosseur des paquets) et mettre en circulation une navette couvrant le réseau en 15 jours (une fois/semaine aurait été l'idéal), ainsi que des étagères devant contenir les boîtes à la BDP. Le Conseil général a financé les boîtes alors que la mairie des communes leur a trouvé un emplacement.

Avant la mise en place de la navette, un système d'acheminement des réservations par un transporteur avait été proposé, les frais devant être pris en compte par la BDP à condition que la personne s'occupant de la bibliothèque desservie suive une formation ABF. Cette idée a été abandonnée (trop coûteuse et contraignante).

L'effort logistique et technique

Il a porté sur 3 points :

1. entre 110 et 120 boîtes solides et étanches (en acier),
2. une accessibilité des boîtes,
3. un circuit à mettre en place (s'affranchir des horaires et RDV).

Les bibliothèques sont reliées à la BDP par minitel depuis 1987, pour permettre à terme à ces dernières de demander des ouvrages de la BDP et de d'autres bibliothèques du réseau (l'échange de documents se serait fait par le biais de la navette).

Un circuit pré-établi est suivi même si les bibliothèques n'ont parfois rien à rendre et que la BDP n'a rien à leur donner. Pas de perte de temps car cela est rare.

Les autres potentialités du système :

1. les archives départementales ayant du mal à accueillir des gens, la navette aurait pu acheminer des archives consultables dans les bibliothèques desservies,
2. acheminer les « valises lectures » du CDDP dans les bibliothèques locales où l'instituteur serait venu les chercher.

Les boîtes transportent aussi la télé documentation et c'est dans ce domaine que la minutie du circuit de réponse aux demandes est la plus visible (un circuit annexe d'adresses utiles et de personnes ressources pour répondre aux demandes de télé documentation). Les expositions sont aussi transportées dans la navette et doivent être réceptionnées en main propre sur rendez-vous (mais la BDP ne désirait alors pas s'investir dans l'animation pour casser son image traditionnelle et introduire l'idée d'un « service technique »).

Structuration du réseau

Une mise en place de navette, qui ne dessert que les centres de ressources, dans un réseau structuré dès 1982 (mémoire de DCB 1992-1993):

1. les bibliothèques centres de ressources qui drainent des personnes venant de loin et ont une collection (dans des communes ayant un collège, 30 bibliothèques regroupant 70% du lectorat et disposant d'aides),
 2. 60 à 80 bibliothèques municipales encouragées à être intercommunales (ou antennes).
- Le département de Saône-et-Loire est grand et regroupe 573 communes. Le Conseil général a suivi l'intercommunalité de manière dynamique.

En interne

La politique d'acquisition de la BDP de Saône-et-Loire était de ne pas acheter d'emblée plusieurs exemplaires mais un 2^{ème} exemplaire à la 3^{ème} demande de lecteur, un 3^{ème} exemplaire à la 6^{ème} demande, prévenir que la liste d'attente est longue à la 9^{ème} demande.

Le délai raisonnable d'acheminement de l'ouvrage est de moins de 3 mois.

L'effort de la BDP s'est aussi porté sur l'optimisation du circuit du document, du délai de fourniture (un libraire recevant les commandes d'ouvrages une fois/semaine et livrant en moins d'une semaine : 2 semaines et demie si l'on a de bons partenaires).

Le temps d'accoutumance au système

a) des réticences sur le terrain durant les trois premières années ainsi que quelques communes qui n'ont pas sauté le pas.

Un long travail d'éducation au nouveau système a été mis en place mais est difficilement chiffrable. La BDP de Saône-et-Loire a cependant été capable la première, en 1984, de fournir un bilan statistique de son réseau. Le réseau dispose de peu de bénévoles s'occupant d'une bibliothèque en solitaire mais surtout de petites équipes gérant collectivement les bibliothèques desservies. La réticence de quelques personnes ne pouvait ainsi remettre en cause le service global de la navette. Un travail de rigueur : une sélection des bibliothèques sur lesquelles faire porter les efforts et une mise en place de la navette uniquement sur ces dernières et quelques bibliothèques demandeuses.

b) la mise en place de la navette a nécessité une desserte plus lente du bibliobus, de façon à dégager du personnel (puisque la BDP se refusait à recruter davantage). En contrepartie de cette « baisse » de service, la BDP fournissait le service d'assistance de bibliothèque d'urgence (une aide et un conseil sur place de la BDP en cas de problème).

Les premiers obstacles viennent de l'intérieur (désorganisation occasionnée, logistique...).

Le projet correspond-il à ce qui avait été pensé ? Oui, dans le laps de temps de 1991 au départ de Bertrand Calenge. La BDP a pris ensuite d'autres orientations.

Visite à la BDP de Saône-et-Loire (14.05.2001)

But

Visualiser les aménagements concrets à effectuer dans la BDP, dans la navette, devant les bibliothèques desservies.

Réseau

Tout le réseau est desservi par la navette, soit 128 bibliothèques-centres de ressources (les bibliothèques-relais non desservies). Divers types d'intercommunalité fonctionnent déjà (les bibliothèques-relais vont chercher leurs ouvrages dans les bibliothèques-centres de ressources).

Logistique

1. Un master (même contenance que le véhicule de la BDP du Rhône) qui tourne beaucoup et génère des coûts d'entretien à moyen terme, ne sert à rien d'autre qu'aux réservations, est aménagé de façon à pouvoir contenir 28 bacs,
2. Un double jeu de bacs plastiques par bibliothèque (d'abord choisis en deux couleurs mais aujourd'hui mélangés),
3. Une boîte à livres par bibliothèque, financée par le Conseil général puis mise en place et entretenue par la mairie (plus pratique que d'avoir les clefs des bibliothèques),
4. 3 chauffeurs qui font tourner 2 bibliobus et la navette (les tournées-bibliobus sont très dissociées des tournées-navette),
5. Une personne qui s'occupe de la logistique à la BDP (déballer les bacs puis les refaire, s'occuper des prêts et retours le lundi après-midi et le vendredi après-midi, le lendemain du retour de la navette),
6. Un poste informatique pour les prêts-retours,
7. Une pochette collée à l'intérieur du bac pour les fiches de demandes,
8. Des étagères où ranger tous les bacs au sein de la BDP (les bacs étant classés par ordre alphabétique).

Temps de travail mobilisé par la navette

Un peu moins d'un temps plein (chauffeur) et ½ (personne de la logistique). Une interruption à Noël, et une autre entre le 14 juillet et fin août (3 cycles ne sont pas effectués dans l'année).

Les chauffeurs ont fait les circuits pour bien évaluer les contraintes du réseau routier et effectuent le circuit dans le sens qu'ils veulent.

Fréquence de rotation

Un cycle de 8 tournées en 15 jours, une tournée desservant 25-26 bibliothèques (de 8-8H30 à 16H).

Les bibliothèques desservies savent le jour de passage mais non l'heure et préparent les bacs la veille (encore quelques oublis).

Avantages et inconvénients de la navette

1. Service qui n'est pas lourd à gérer, n'a occasionné aucune embauche supplémentaire mais la navette est un service prioritaire sur le bibliobus. Pas de dégradation constatée des boîtes à livres (serrures forcées).
2. La navette n'occasionne pas de baisse de salaire pour le chauffeur qui garde ses frais de tournée intacts (82F/repas).
3. La communication entre les bibliothèques et la BDP marche bien alors que la communication des bibliothèques entre elles qu'aurait pu encourager la navette ne fonctionne toujours pas.
4. Le réseau semble satisfait d'un passage bi-mensuel (enquête de satisfaction).

Circuit interne des demandes

Les demandes arrivent à la BDP par courrier , minitel (le catalogue de la BDP est consultable sur minitel et assez consulté mais : changement de logiciel bientôt ? réflexion du Conseil général sur un passage à Internet) ou navette.

Elles subissent un traitement éclaté (avant d'être centralisées pour la phase logistique) selon qu'il s'agisse de livres, télé documentation (1.500 demandes/an pour lesquelles l'urgence des demandes est précisée, 3 jours/semaine de travail), musique (900 réservations sur 9 discothèques, beaucoup de demandes de nouveautés, pas de politique d'acquisition en musique et pas de censure mais veille à garder un fonds équilibré).

Beaucoup de statistiques sont effectuées : 58% des demandes sont des réservations, le personnel met en moyenne moins de 30 minutes pour répondre à une demande.

Pas de limitation du nombre de réservations possibles.

Difficultés à faire revenir certains ouvrages (des bibliothèques ne jouent pas le jeu), ce qui peut gripper le système.

Budget consacré aux demandes des lecteurs

Budget d'acquisition livres : 110.000-120.000F/an (12% du budget global).

Budget d'acquisition musique : 100.000F/an (dont 30% de réservations, 12% du budget global).

Budget d'acquisition de télé documentation : 30.000F/an + 25.000F/an pour renouveler les ouvrages de référence (photocopiés gratuitement pour répondre à certaines demandes).

Concertation entre les différents domaines d'acquisition.

Animation

La navette ne les transportent pas. Elles font l'objet d'un autre circuit desservant 4 têtes de réseau et les bibliothèques concernées se déplacent ensuite.