

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

**La section Lettres de la Bibliothèque  
de l'Université de Nice et son  
« service d'aide aux lecteurs »**

**Laurence Vialaron**

Sous la direction de Ghislaine Bornetto responsable de la  
section Lettres, arts et sciences humaines de la Bibliothèque de  
l'Université de Nice-Sophia Antipolis

**2001**

## Remerciements

Je tiens à adresser mes remerciements les plus sincères à Ghislaine Bornetto, chargée de section, pour sa disponibilité attentive et compréhensive ainsi que pour ses conseils éclairés. Ma reconnaissance va également à tous les membres du personnel de la BU lettres pour leur accueil chaleureux et pour l'expérience du terrain qu'ils ont su me faire partager.

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>1. PRÉSENTATION DE LA SECTION LETTRES DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE NICE SOPHIA-ANTIPOLIS ET DU STAGE EFFECTUÉ</b> .....	<b>5</b>
1.1. Présentation générale .....	5
1.1.1. Le public .....	5
1.1.2. Locaux .....	6
1.1.3. Effectifs et statut des personnels .....	6
1.1.4. Collections .....	6
1.2. Contexte et déroulement du stage .....	7
1.2.1. Contexte .....	7
1.2.2. Déroulement du stage .....	12
<b>2. LE « SERVICE D'AIDE AUX LECTEURS »</b> .....	<b>15</b>
2.1. La coopération du service d'aide aux lecteurs avec les autres services .....	16
2.1.1. Le service de la formation .....	16
2.1.2. Le service des périodiques .....	18
2.1.3. Le service des commandes et des acquisitions .....	18
2.1.4. Le service du prêt entre bibliothèques .....	19
2.1.5. Le service des thèses .....	19
2.1.6. Le service du prêt .....	20
2.2. Un service indispensable mais qu'il conviendrait d'améliorer .....	20
2.2.1. Un service indispensable .....	20
2.2.2. Proposition en vue d'améliorer le service rendu par le service d'aide aux lecteurs .....	21
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>22</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE</b> .....	<b>24</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>25</b>

## Introduction

L'Université de Nice est de création relativement récente. Néanmoins, Nice dispose d'un certain passé universitaire : présence d'un « collegium jurisconsultorum » instauré au XVII<sup>ème</sup> siècle par les Princes de Savoie et d'une école de Médecine née au XVIII<sup>ème</sup> siècle.

A partir de 1930, les formations universitaires organisées à Nice dépendent des facultés d'Aix-Marseille. A partir de 1962, se créent des facultés autonomes. L'Université de Nice est officiellement instituée par le décret du 23 octobre 1965. Il s'agit d'une université pluridisciplinaire, constituée de 9 UFR, 3 instituts ou écoles, 10 services communs et elle comprend 130 équipes de recherche. Elle délivre 185 thèses en moyenne par an.

En termes d'effectifs, elle accueille 26712 étudiants en 1998-1999 encadrés par 1200 enseignants. Les locaux représentent 155 000 m<sup>2</sup> répartis sur Nice, Sophia-Antipolis et Cannes<sup>1</sup>.

Le Service Commun de la Documentation de l'Université de Nice Sophia Antipolis associe deux types de bibliothèques : une bibliothèque centrale, la BU comptant 7 implantations et 76 bibliothèques d'UFR, de départements, d'instituts et de laboratoires<sup>2</sup>. La BU comporte 4 sections réparties sur 7 sites : Lettres, arts et sciences humaines ; Droit et sciences économiques ; Médecine et Sciences. J'ai effectué mon stage à la section Lettres, arts et sciences humaines de la BUNSA<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Cf BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION), *Rapport d'activité 1999*. Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, 1999. 61 p.

<sup>2</sup> KLEE , Louis. *Une expérience de terrain en France, impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation, premier bilan sur les tendances à l'Université de Nice*. Communication au Congrès de l'ADBU, septembre 2000, 5 pages, p. 1.

<sup>3</sup> BUNSA signifie bibliothèque de l'Université de Nice Sophia Antipolis, cet acronyme sera employé dans cette acception dans la suite du document.

Après une rapide présentation de la section Lettres<sup>4</sup> de la BUNSA et de ses différents services, je centrerai mon propos sur l'un de ces services en particulier : le service de renseignement aux lecteurs qui prend à la Bibliothèque de l'Université de Nice le nom de « service d'aide aux lecteurs ».

## **1. Présentation de la section Lettres de la bibliothèque de l'université de Nice Sophia-Antipolis et du stage effectué**

### **1.1. Présentation générale**

#### **1.1.1. Le public**

La section Lettres de la BUNSA a pour mission de desservir un campus qui comptait 9950 étudiants inscrits pour l'année universitaire 1999-2000<sup>5</sup> et 9241 pour l'année universitaire 2000-2001<sup>6</sup>. Le nombre de lecteurs inscrits à la section Lettres de la BUNSA s'élevait à 6364 pour l'année universitaire 1999-2000<sup>7</sup>, il faut y ajouter les 1627 inscrits de l'annexe de St Jean d'Angély. Cette bibliothèque, qui dessert les étudiants en psychologie, les étudiants en odontologie et les étudiants en première année de médecine, dépend conjointement de la section Lettres et de la section médecine. En ce qui concerne l'année universitaire 2000-2001, les inscriptions n'étant pas closes, le chiffre disponible est un chiffre provisoire : pour la section lettres, les inscrits étaient au nombre de 4118 au 28 novembre 2000.

---

<sup>4</sup> Pour des raisons de clarté, l'expression section Lettres sera employée par la suite pour désigner la section Lettres, arts et sciences humaines de la BUNSA.

<sup>5</sup> D'après l'état récapitulatif des inscriptions au 24/01/00, fourni par l'université de Nice-Sophia Antipolis, concernant l'UFR lettres, arts et sciences humaines et l'UFR espaces et cultures. Ces chiffres incluent les étudiants inscrits en psychologie et qui fréquentent le campus de St Jean d'Angély.

<sup>6</sup> D'après l'état récapitulatif des inscriptions au 24/11/00, fourni par l'université de Nice-Sophia Antipolis (cf supra)

<sup>7</sup> D'après les données fournies par le module statistiques du SIGB de la BUNSA, en l'occurrence le logiciel GEAC

### 1.1.2. Locaux

Concernant les locaux, la surface hors œuvres de la section Lettres est de 4841 m<sup>2</sup> et 575 m<sup>2</sup> pour l'annexe de St Jean d'Angély.

### 1.1.3. Effectifs et statut des personnels

La section Lettres dispose de 20,90 postes en équivalent temps plein<sup>8</sup>. La répartition des postes au niveau des catégories de personnel (en incluant le responsable de section) est la suivante : 2 conservateurs à plein temps, un conservateur à 80 %, un professeur certifié de l'enseignement (PRCE) de documentation, un bibliothécaire adjoint spécialisé (BAS) à plein temps et un à 40 %, 3 bibliothécaires adjoints (BA) et 2 contractuels sur des postes de bibliothécaires adjoints, un inspecteur de magasinage à plein temps et un à 50%, 5 magasiniers dont 2 à 80 %, 4 personnes provenant de la filière administrative, 6 personnes en contrats emploi solidarité (dont un à mi-temps) et 12 moniteurs étudiants.

### 1.1.4. Collections

Les collections de la bibliothèque se composent de 138 904 ouvrages, 1717 titres de périodiques vivants et morts et d'un nombre conséquent de bases de données et périodiques électroniques communs à l'ensemble de la BUNSA, et accessibles aux lecteurs du campus via le site internet de la bibliothèque<sup>9</sup>. Il est possible d'accéder à internet à partir de la bibliothèque par l'intermédiaire de 15 postes de consultation à disposition du public, l'utilisation des postes se faisant par plages de 2 heures sur réservation préalable.

---

<sup>8</sup> On pourra se référer à l'organigramme de la section en annexe 1.

<sup>9</sup> Adresse du site : <http://www.unice.fr/BU>, site consulté le 28 novembre 2000, l'accès à la documentation électronique se fait par reconnaissance d'adresses IP des postes informatiques et/ou par mot de passe pour les lecteurs autorisés.

## 1.2. Contexte et déroulement du stage

Dans une bibliothèque universitaire, les mois d'octobre et novembre sont traditionnellement des mois où l'activité est importante. En effet, cette période coïncide avec la rentrée universitaire. En outre, les règles de la comptabilité publique, telle l'annualité budgétaire imposent que les crédits disponibles pour l'année en cours aient été dépensés avant le début de l'exercice budgétaire suivant. Le service des commandes est fortement sollicité : les commandes doivent avoir été engagées avant la fin du mois de novembre, pour que les factures des fournisseurs arrivent avant la fin de l'année civile. Il s'agit là d'événements qui marquent l'activité d'une bibliothèque universitaire toutes les années au cours du dernier trimestre. Il faut également mentionner un contexte spécifique à l'année 2000 : la mise en place du système universitaire de la documentation d'une part et l'importance prise par la documentation électronique à l'échelle du Service Commun de la Documentation de Nice.

### 1.2.1. Contexte

*1.2.1.1. L'année 2000 : année de l'expérimentation du SU DOC (système universitaire de la documentation)*

La bibliothèque de l'université de Nice a été choisie comme site pilote dans le cadre de l'expérimentation de la mise en place du SU.

Un historique de la gestion du catalogage à l'échelle de la BUNSA semble nécessaire pour comprendre le contexte spécifique dans lequel s'intègre la section Lettres de la BUNSA.

La BUNSA a adhéré à partir de novembre 1987 au réseau de catalogage partagé OCLC. Le format de catalogue adopté a été le format USMARC, et la classification la LCC (Library of Congress Classification)<sup>10</sup>.

En 1991, a été choisi pour le SIGB (Système intégré de gestion de bibliothèque) le logiciel ADVANCE de la société GEAC - France.

En septembre 1993, le service du catalogue a été créé au niveau de la Direction des affaires générales de la BUNSA, service qui chapeaute le travail de catalogage effectué dans les différentes sections. Sa mission à l'origine a consisté dans l'implantation, la gestion et la mise à jour du catalogue en ligne de la BUNSA. Depuis 1995, tous les modules du SIGB ADVANCE sont opérationnels : catalogage (la mise en place s'est échelonnée sur la période 1991-1993), OPAC (1991-1993), utilitaires (1991-1993), acquisitions (1993-1994), prêt (1994) et bulletinage (1995). De nouvelles versions du logiciel ADVANCE ont été mises en place au fil des années, la dernière en date pour 1999 est la version V6.7.16.

Par ailleurs, la BUNSA a participé à l'expérimentation pilote du système universitaire de la documentation (SUDOC). Le 25 mai 1998 le Comité directeur du SU réuni à l'ABES a choisi parmi 27 candidatures les 7 bibliothèques sites pilotes pour l'expérimentation du SU, et la BUNSA a été désignée avec Lille 3 pour les bibliothèques du réseau AUROC ( Association des Utilisateurs du Réseau OCLC). Les sites pilotes avaient pour mission de tester l'intégralité des fonctionnalités du SU avant la généralisation du système à l'ensemble des bibliothèques universitaires. Ceci impliquait donc en particulier de procéder à des tests concernant les fonctionnalités de catalogage, de consultation et du PEB sur la base de production et à des tests des procédures d'échanges avec les systèmes locaux.

---

<sup>10</sup> Cf BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION), *Rapport d'activité 1999*. Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, 1999. 61 p. ; p. 40 sq.

Le passage du catalogage partagé d'OCLC au catalogage partagé du SU a nécessité une adaptation importante du personnel et donc un effort de formation. La participation au catalogage partagé OCLC s'est achevée au cours de l'année 2000, année de la mise en place du SU. Le catalogage dans la base du SU a débuté au mois de mai 2000 pour les bibliothèques qui sont sites pilotes, comme c'est le cas de la BUNSA. Les premières notices cataloguées dans le SU ont été reversées dans la base locale en date du 15 septembre 2000.

Mon stage s'est effectué pendant une période importante de la mise en place du SU. Or, du fait de l'absence de certains membres du personnel de la section pour cause de maladie, la charge de travail pesant sur les membres présents s'en trouvait augmentée. J'ai été amenée à une ou deux reprises (devant l'urgence des échéances) à assister l'équipe chargée de vérifier le reversement des notices cataloguées dans le SU dans le système local. Les différentes erreurs détectées à la suite de la vérification des notices une à une, devaient être reportées dans un document de synthèse. Ces erreurs et les procédures envisageables pour y remédier à l'avenir ont fait l'objet d'une réunion commune des différentes sections sous la direction du service central du catalogage.

Le service du catalogage est géré par un conservateur travaillant à 80 % (le chef du service du catalogue) assisté d'un bibliothécaire adjoint spécialisé à travaillant à 60 %. L'organisation du service du catalogage mise en place en mai 1997 implique que *« les catalogueurs dépendent du chef du service du catalogue pour la fraction de leur temps de travail consacré au catalogage. Chaque catalogueur est affecté au service du catalogue, dans sa section, pour une quotité de son temps de travail décidée par le Directeur en Conseil de Direction. »* Le rapport d'activité de la BUNSA de 1999 précise en outre que *« le service du catalogue fonctionne comme un prestataire de services. Le chef de section en cas de dysfonctionnement ou de nécessité s'adresse au chef de service du catalogue. »*

Le service du catalogage de la section Lettres de la BUNSA constitue donc un élément de ce service général du catalogage. Le service du catalogage de la section Lettres est dirigé par un conservateur à 80 %. Le travail de catalogage est réparti par secteurs entre les différents catalogueurs. Ces secteurs correspondent aux secteurs d'acquisitions. Les catalogueurs sont au nombre de 4 en plus du chef de service. Les secteurs définis pour le catalogage sont les suivants (ont été regroupés les secteurs dont le catalogage revient à une même personne) : allemand, espagnol-portugais, latin-grec, linguistique, autres littératures, philosophie, religion, histoire-archéologie et géographie ; anglo-américain et généralités ; beaux-arts, cinéma, musique ; littérature française, italienne, littérature comparée et fonds local ; psychologie et sociologie (secteur qui comprend l'ensemble des sciences sociales, l'économie et le droit).

#### 1.2.1.2. *La documentation électronique*

La documentation électronique prend une importance considérable dans les services proposés par la BUNSA. La période de l'automne 2000 a été une période de discussions au sein du SCD en vue de déterminer quelles bases seraient retenues dans le cadre des réabonnements en 2001<sup>11</sup>. Les réabonnements sont décidés au niveau du service de la documentation électronique commun au SCD mais les différentes sections de la BU sont consultées et peuvent faire des propositions<sup>12</sup>.

La Bibliothèque de l'université de Nice a, dès 1997, sous l'impulsion de son directeur, Louis Klee, joué un rôle précurseur dans la fourniture d'accès à la documentation électronique à son public<sup>13</sup>. La mise en place d'une offre diversifiée de bases de données dès 1997 à Nice a été rendue possible par une

---

<sup>11</sup> En effet, le contrat conclu pour la période 1997-2000 devait être renégocié.

<sup>12</sup> J'ai d'ailleurs pu assister à des réunions de ce type à la section Lettres (voir l'organisation de mon emploi du temps en annexe 2). Les acquéreurs spécialisés peuvent faire des propositions et les différents départements du campus lettres sont consultés au sujet des bases qui pourraient leur être utiles.

<sup>13</sup> Cf KLEE, Louis. *Une expérience de terrain en France, impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation, premier bilan sur les tendances à l'Université de Nice*. Communication au Congrès de l'ADBU, septembre 2000, 5 pages.

coopération du SCD et des autorités de l'université. Depuis lors, la politique d'accès à la documentation électronique s'est poursuivie et s'est traduite par un renforcement de l'offre, la part financière de la BU allant en augmentant (voir le tableau ci-dessous).

Evolution du budget documentation électronique<sup>14</sup> :

(CS désigne le Conseil Scientifique de l'Université et SCD le Service Commun de la Documentation de l'Université de Nice-Sophia Antipolis)

	1997	1998	1999
CS	155 000 F	220 000 F	300 000 F
SCD	35 000 F	260 000 F	600 000 F
Total	190 000 F	480 000 F	900 000 F

Par ailleurs, un serveur de cédéroms a été installé sur le réseau au début de l'année 2000. Ce serveur, installé au niveau central, dessert les différentes sections de la BU. De ce fait, contrairement à l'ancien système de cédéroms en monoposte ou en réseau à l'intérieur d'une section, tous les titres de cédéroms sont accessibles à partir de toutes les sections.

L'importance des enjeux soulevés par la documentation électronique explique que ce dossier ait été impulsé par la direction de la BU pour l'ensemble des sections. Le service de la documentation électronique est organisé selon le schéma suivant : le responsable du service pour l'ensemble de la BU travaille en relation avec les différents correspondants, responsables de la documentation électronique dans chaque section. Le financement de la documentation électronique constitue une ligne à part entière du budget de la

---

<sup>14</sup> Tableau extrait de : BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION), *Rapport d'activité 1999*. Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, 1999. 61 p.

BU au niveau central et n'est pas prélevé sur le budget des sections. La répartition du travail "*entre la responsabilité centrale et les sections*" se fait, comme le rappelle la direction<sup>15</sup> de la façon suivante : "*les sections se chargent plus particulièrement des périodiques électroniques, en liaison avec leurs propres services de périodiques, le service central s'occupe plus particulièrement de l'offre en bases de données (y compris celles qui offrent un accès à un ensemble de périodiques)*".

### 1.2.2. Déroulement du stage

Le stage à la section Lettres de la BUNSA m'a permis de découvrir le fonctionnement de l'ensemble des services de bibliothèque, de participer au travail de certains d'entre eux et de m'impliquer plus avant dans d'autres. Mon emploi du temps et la chronologie de ma visite dans les différents services ont été définis au cours d'entretiens avec Ghislaine Bornetto, responsable de section et en accord avec les personnes responsables de chaque service.

Il s'est avéré que l'organisation de mon emploi du temps a suivi le rythme de fonctionnement de la bibliothèque. En d'autres termes, ma présence dans les différents services a coïncidé avec les moments où le service était mis à contribution de façon importante.

Ainsi, trois grandes périodes d'un mois peuvent être dégagées dans l'organisation de mon emploi du temps<sup>16</sup>.

Au mois de septembre, moment de la réouverture de la bibliothèque au public après la période de fermeture estivale, et alors que les cours à l'université n'ont pas repris, le public est relativement peu nombreux dans la bibliothèque. L'accent est donc mis sur les services internes. Au cours des deux premières semaines de mon stage, j'ai donc participé à l'activité du

---

<sup>15</sup> Ib idem

<sup>16</sup> Voir le planning présentant l'organisation de mon emploi du temps en annexe 2.

service des périodiques. La réouverture après la fermeture estivale correspond à une période d'activité non négligeable pour ce service. En effet, il convient de bulletiner les nombreux numéros reçus par abonnement et qui se sont accumulés pendant la durée de la fermeture. J'ai donc été amenée à participer au bulletinage des périodiques afin de traiter le stock en attente et de revenir aussi rapidement que possible au rythme de bulletinage courant.

Pendant une seconde partie de ce mois de septembre, j'ai eu l'occasion de participer au travail du service des commandes. Dans ce service, l'arrivée de commandes passées avant l'été en prévision de la rentrée universitaire crée également un surcroît de travail. J'ai ainsi participé à la réception des ouvrages.

Dans une bibliothèque universitaire, le mois d'octobre est traditionnellement le mois de l'arrivée massive des étudiants. C'est alors que le service public prend toute son importance.

La rentrée des étudiants de première année était fixée pour l'année 2000-2001 au lundi 2 octobre 2000 sur le campus lettres de l'université de Nice. La section Lettres de la BUNSA avait donc organisé une journée portes ouvertes destinée à l'accueil des étudiants de première année. Le 2 octobre a également été le jour de reprise du service de renseignement aux lecteurs, qui peut ailleurs être connu sous le nom de « service de référence », et à la BUNSA prend le nom de « service d'aide aux lecteurs ». Il était important que les étudiants, en particulier les nouveaux bacheliers ne connaissant pas le fonctionnement de la bibliothèque aient un interlocuteur en mesure de répondre à leurs interrogations diverses. Ce service d'aide aux lecteurs fonctionne toute la semaine du lundi 12 h au vendredi 12 h sur la base de permanences de 2 h de tous les conservateurs, bibliothécaires adjoints et bibliothécaires adjoints spécialisés de la section. Le service est organisé par le PRCE de documentation chargé de la formation qui assure lui-même de nombreuses permanences. Face à la nécessité d'assurer une permanence effective lors de l'arrivée des étudiants de première année, j'ai été amenée à effectuer des permanences quasi quotidiennes au cours de la première quinzaine du mois d'octobre et de façon moins fréquente au cours de la

seconde partie du mois. Ceci a permis de décharger quelque peu le personnel très sollicité par ailleurs par certaines tâches également liées à la rentrée universitaire (organisation de séances de formation destinées aux étudiants de première année) ou plus exceptionnelles telle la mise en place du système universitaire de la documentation. Des stages de formation continue ou des arrêts maladies privaient également le service d'aide aux lecteurs de certaines personnes habituellement prévues pour effectuer des permanences.

Au mois de novembre, l'afflux des étudiants de première année dû à la rentrée et aux inscriptions étant moindre, mon travail s'est plutôt centré sur le service interne. J'ai ainsi eu l'occasion d'avoir des entretiens approfondis au sujet de l'organisation du service et des modalités du travail de catalogage à la section Lettres de la BUNSA. Après une concertation avec le conservateur responsable du service du catalogage et les différents catalogueurs, il a été décidé de ma participation à ce service pourrait prendre la forme de la préparation des cotes en LCC des ouvrages à cataloguer. Il convient en effet de préciser que si la récupération de notices dans la base du SU facilite le travail des catalogueurs, il est rare que la cote en LCC figure dans ces notices, les bibliothèques utilisant cette classification étant peu nombreuses en France. Lors d'une réunion du service du catalogage en date du 30 octobre, le bilan a été dressé des secteurs de catalogage souffrant le plus du fait qu'un poste de catalogage ne soit pas pourvu à la section Lettres (un contractuel est attendu pour le mois de janvier 2001). La conjonction de ce bilan et de ma propre formation en sciences politiques ont contribué au choix du secteur des sciences sociales comme secteur d'application du travail de préparation des cotes LCC.

Parallèlement, je me suis intéressée aux questions de politique documentaire et aux acquisitions à la section Lettres de la Bibliothèque de l'Université de Nice, en vue de la rédaction du mémoire d'étude. Comme le souligne Ghislaine Bornetto, responsable de la section lettres, la politique documentaire de la section n'était jusque-là pas véritablement formalisée. J'ai procédé au cours des premières semaines du stage à des entretiens des

différents acquéreurs spécialisés<sup>17</sup>, entretiens qui ont donné lieu à la formalisation des protocoles de sélection suivi par chaque acquéreur spécialisé<sup>18</sup>. Cette démarche m'a permis de comprendre l'organisation des acquisitions à la bibliothèque mais également de faire la connaissance du personnel de façon plus individuelle et d'aborder des sujets plus généraux concernant le fonctionnement de la bibliothèque. Par ailleurs, j'ai pu assister aux réunions portant sur les acquisitions qui ont eu lieu pendant cette période.

L'analyse menée en vue de mon mémoire d'étude sur la politique documentaire de la section Lettres de la BUNSA se devait de s'appuyer sur l'organisation concrète du travail dans la bibliothèque. Il a donc été décidé que mon travail prendrait pour base de départ l'exemple concret du secteur d'acquisitions d'anglo-américain. J'ai donc été amenée à rencontrer les enseignants d'anglais de l'Université de Nice<sup>19</sup>. Mes permanences au service d'aide aux lecteurs m'ont d'ailleurs permis d'enrichir certains aspects de l'analyse sur le secteur d'anglo-américain. En effet, elles ont été l'occasion de rencontrer des enseignants d'anglais et également des étudiants anglicistes.

## **2. Le « service d'aide aux lecteurs »**

J'ai choisi de m'arrêter plus longuement sur le service d'aide aux lecteurs d'une part du fait de l'importance de ce service dans le déroulement de mon stage, d'autre part en raison du rôle, selon moi crucial, de ce service dans une bibliothèque.

---

<sup>17</sup> Voir le planning présentant l'organisation de mon emploi du temps en annexe 2.

<sup>18</sup> Voir la liste des acquéreurs spécialisés de la section Lettres de la BUNSA en annexe 3.

<sup>19</sup> J'ai en particulier travaillé à plusieurs reprises avec Françoise Lapraz, interlocuteur de la bibliothèque pour le département d'anglais. Le dialogue a été organisé de façon originale avec les enseignants du campus Lettres : chaque département désigne un de ses membres pour devenir l'interlocuteur privilégié de la bibliothèque, ce qui simplifie les relations. La bibliothèque s'adresse en priorité à cet interlocuteur qui répercute l'information à ses collègues. Cet interlocuteur privilégié centralise également les suggestions d'acquisitions de ses collègues et les transmet à la bibliothèque.

Concernant mon stage, le service d'aide aux lecteurs est probablement le service au sein duquel j'ai passé le plus de temps et dans lequel je me suis le plus investie. En terme de temps, j'ai assuré des permanences de façon quasi quotidienne pendant la première quinzaine d'octobre, des permanences régulières pendant la seconde quinzaine d'octobre et également de temps à autre quelques permanences au mois de novembre pour remplacer telle ou telle personne empêchée. Il s'agit d'une expérience enrichissante, le contact avec le public permet d'appréhender directement toute l'importance du travail effectué dans les services de la bibliothèque. En outre, le dialogue avec le public permet de déceler les éventuelles inadéquations du service aux besoins et donc de réfléchir à des réajustements et des améliorations.

Par ailleurs, le service d'aide aux lecteurs joue un rôle de premier plan au sein de la bibliothèque. Ce service, directement en contact avec le public véhicule l'image de l'ensemble de la bibliothèque, constituant une sorte d'interface entre l'ensemble des services et le public.

## **2.1. La coopération du service d'aide aux lecteurs avec les autres services**

Le service d'aide aux lecteurs joue un rôle de carrefour dans la bibliothèque<sup>20</sup>. D'une part, il fait entrer en jeu le fonctionnement des différents services. D'autre part, il suppose pour le permanent de connaître les grandes lignes de ce fonctionnement, afin de pouvoir répondre à un maximum de questions sans déranger les personnes de chaque service.

### **2.1.1. Le service de la formation**

Le service d'aide aux lecteurs constitue un endroit privilégié pour renvoyer les lecteurs qui en expriment la nécessité sur les formations proposées par la bibliothèque, en particulier les formations à l'utilisation d'internet.

---

<sup>20</sup> Cf le schéma modélisant les relations du service d'aide aux lecteurs avec les autres services en annexe 4.

Par ailleurs, l'année universitaire 2000/2001 a vu la mise en application à l'université de Nice de la Réforme Bayrou. Cette réforme préconise la mise en place d'une unité d'enseignement portant sur les « méthodologies documentaires ». La bibliothèque est en première ligne dans la mise en œuvre de la réforme.

A la section Lettres cette formation aux méthodologies documentaires a pris la forme d'une séance générale de présentation de la bibliothèque et des différents outils documentaires disponibles suivie d'une application par les étudiants à la rédaction d'un plan sur un sujet donné. Pour chacune des filières concernées par cette formation aux méthodologies documentaires<sup>21</sup>, une séance de présentation des différents outils documentaires et de leur utilisation a été organisée. Pour illustrer le propos, un exemple de recherche documentaire à partir d'un sujet adapté à la filière d'origine des étudiants a été effectué. La recherche devait aboutir à la constitution d'une bibliographie et à la rédaction d'un plan détaillé. A l'issue de la séance, les étudiants se voient remettre un livret d'auto-formation dont l'objectif est la mise en pratique des différentes méthodes qui ont été présentées. Il s'agit de réaliser un plan détaillé sur un sujet librement choisi par l'étudiant mais ayant un rapport avec la discipline étudiée. Le livret d'auto-formation inclut les différentes étapes de la recherche documentaire, telles qu'elles ont été présentées en séance (de la recherche des mots-clefs en lien avec le sujet à la sélection des titres en vue de la constitution d'une bibliographie). Chacune des étapes doit faire l'objet d'une validation par le personnel de la bibliothèque et cette validation est effectuée au niveau du service d'aide aux lecteurs. Une réunion visant à présenter la philosophie de cette auto-formation et ses principes a eu lieu le 3 octobre 2000. Les permanents du service d'aide aux lecteurs étaient concernés mais étaient également conviés les personnes travaillant au prêt à titre d'information.

---

<sup>21</sup> Tous les départements de l'université n'ont pas répondu favorablement à la proposition de la bibliothèque d'organiser ces formations en coopération avec leurs enseignements.

### 2.1.2. Le service des périodiques

Certains lecteurs souhaitent connaître l'état de collection de tel périodique, l'endroit où ils peuvent trouver le numéro qu'ils recherchent. Or, seule la partie la plus récente (après 1990) des abonnements est en libre-accès, les numéros antérieurs devant faire l'objet d'une demande en magasin, de même que les périodiques morts. Pour certaines revues très demandées, les lecteurs souhaitent savoir si le dernier numéro est arrivé, s'il ne l'est pas à quel moment il le sera. Il s'agit alors de consulter la partie du catalogue informatisé qui répertorie les périodiques où apparaît pour chaque périodique le dernier numéro bulletiné. Dans le cas où le numéro n'est pas arrivé, il s'agit alors de renvoyer directement au service des périodiques, ou grâce à la régularité des numéros précédents, d'émettre une hypothèse sur la date probable de réception du numéro en question. Mais cela requiert un minimum de connaissance du fonctionnement du service des périodiques et des délais de traitement des documents après réception.

### 2.1.3. Le service des commandes et des acquisitions

Lorsqu'un lecteur est à la recherche d'un livre qui n'est pas présent dans les collections de la bibliothèque, il convient de lui indiquer le formulaire de suggestions d'achat. Cependant, on ne peut se contenter de fournir un formulaire<sup>22</sup>, il importe d'expliquer que la demande peut ne pas être prise en compte. Il peut arriver que le livre n'entre pas dans le type de documents de niveau universitaire dont une bibliothèque universitaire doit fournir l'accès à ses lecteurs<sup>23</sup> (dans le cas où l'inadéquation avec les missions de la BU est

---

<sup>22</sup> Même si un feuillet d'explication du circuit du document est affiché près des formulaires de suggestion (voir en annexe 5), il n'est pas toujours lu et il convient d'expliquer les choses directement.

<sup>23</sup> Voir en annexe 6 les principes à ce sujets qui ont été rappelés lors de la réunion du 5 octobre portant sur les acquisitions.

évidente, il faut expliquer pourquoi au lecteur, ce qui évite pour lui de perdre du temps à attendre une réponse qui sera nécessairement négative). Il importe également de s'assurer que le livre entre dans la politique documentaire de la bibliothèque, ce sera à l'acquéreur spécialisé, à qui la demande sera transmise d'en décider. Mais l'information doit être fournie au lecteur, qui doit savoir que sa demande ne sera prise en compte qu'après un droit de regard de la bibliothèque.

Le lecteur qui dépose une suggestion d'achat doit également être informé des délais non négligeables qui existent entre la suggestion d'achat et l'arrivée de l'ouvrage sur les rayons. Sans entrer dans les détails du circuit du livre, l'existence de délais importants de livraison peuvent être mis en avant.

#### 2.1.4. Le service du prêt entre bibliothèques

Le service d'aide aux lecteurs oriente vers le service du PEB les personnes qui ont véritablement une demande fondée à faire valoir, réorientant les autres vers le service adéquat ou les renseignant d'une autre façon. Ainsi, seuls les lecteurs qui sont inscrits en maîtrise et au-delà sont autorisés à recourir au service du PEB, il revient donc au service d'aide aux lecteurs de ne pas envoyer les étudiants qui n'entrent pas dans ces critères au service du PEB et d'expliquer à ceux qui souhaiteraient s'y rendre malgré tout qu'il existe d'autres moyens d'obtenir un document même si celui-ci ne figure pas dans les collections de la bibliothèque.

Les modalités du PEB (prix, délai, nombre maximal de demandes) doivent également être connues, ce qui permet d'éviter d'envoyer au service du PEB des personnes pour qui ces modalités pourraient être un obstacle.

#### 2.1.5. Le service des thèses

Les étudiants souhaitant consulter une thèse ne s'adressent pas au service des thèses directement, service qui doit par ailleurs assumer travail interne concernant les thèses (indexation, catalogage...) et ne pourrait faire face à

des demandes trop nombreuses de la part du public. Il revient au service d'aide aux lecteurs de fournir un maximum de renseignements sur le sujet et de ne renvoyer, qu'en dernier recours, au service des thèses.

Le service d'aide aux lecteurs doit pouvoir renvoyer à la liste des thèses locales disponibles sous forme papier. Cette liste constitue une partie du catalogue informatisé pour les thèses les plus récentes, et elle est présente dans un fichier papier pour les thèses les plus anciennes. Les thèses françaises, dont on peut trouver les références sur le cédérom Docthèse ou en ligne sur le site Téléthèse de l'ABES<sup>24</sup>, sont généralement disponibles sous forme de microfiches.

#### 2.1.6. Le service du prêt

Le service du prêt entre également en jeu puisque la banque de prêt est située à proximité du bureau du service d'aide aux lecteurs. Une certaine coopération s'est instaurée entre le service du prêt et le service d'aide aux lecteurs.

Par ailleurs, certaines questions adressées au service d'aide aux lecteurs concernent les modalités de prêt des documents (durée, nombre de documents, pénalités...).

### 2.2. Un service indispensable mais qu'il conviendrait d'améliorer

#### 2.2.1. Un service indispensable

Le service du prêt qui doit traiter un nombre considérable de prêts par jour<sup>25</sup> avec un personnel restreint, gérer les inscriptions en début d'année, effectuer les communications en magasin, prendre certaines communications téléphonique et répondre de surcroît aux questions des étudiants, semble

---

<sup>24</sup> Agence bibliographique de l'enseignement supérieur, ce site internet est accessible à partir de la page d'accueil du site web de la BUNSA : <http://www.unice.fr/BU>, site consulté le 28 novembre 2000.

<sup>25</sup> Soit 342 prêt par jour en moyenne sur l'année 1999, d'après les statistiques fournies par le logiciel GEAC.

apprécier l'existence du service d'aide aux lecteurs. Ce service permet en effet de libérer le service du prêt d'un travail de renseignement qui pouvait être difficile à gérer par manque de personnel et parfois de formation adaptée dans le cas de certaines questions pointues notamment. Les magasiniers avec lesquels je me suis entretenue semblent donc apprécier de pouvoir rediriger les lecteurs vers le service d'aide aux lecteurs, pendant les permanences de ce service. Il faut d'ailleurs sur ce point saluer l'initiative d'un magasinier spécialisé qui a rédigé un article pour le bulletin du campus. Cet article, rédigé sur le mode humoristique, a pour but de présenter certaines règles de base du fonctionnement de la bibliothèque. Cet article dans un journal diffusé largement sur le campus vise à répondre par avance à quelques-unes des questions les plus fréquemment posées aux services du prêt et d'aide aux lecteurs : localisation des ouvrages, d'utilisation du catalogue informatisé ou de règles de prêt des ouvrages.

Cependant, certains points doivent être améliorés pour un fonctionnement optimal du service d'aide aux lecteurs.

#### 2.2.2. Proposition en vue d'améliorer le service rendu par le service d'aide aux lecteurs

Une plus grande information du personnel sur la documentation électronique pourrait avoir des conséquences positives. Certes, le personnel est tenu informé de l'existence des périodiques électroniques et des différentes bases auxquelles la bibliothèque donne accès, cependant les évolutions dans les abonnements et les modalités d'accès aux bases (mots de passe...) ne sont peut-être pas toujours signalées assez clairement. Par ailleurs, la simple information n'est peut-être pas suffisante, il pourrait être utile de mettre en œuvre des actions visant à convaincre le personnel de l'intérêt de la documentation électronique aujourd'hui. En effet, si le personnel chargé de renseigner les étudiants a lui-même des difficultés à appréhender la documentation électronique, on peut craindre qu'il ne soit pas porté à signaler ces outils et qu'il privilégie les outils traditionnels qu'il maîtrise mieux.

De même, si le personnel indique ces outils avec un certain manque d'enthousiasme, celui-ci peut être de nature à freiner les étudiants.

## Conclusion

La participation au service d'aide aux lecteurs à la section Lettres de la BUNSA a été très enrichissante pour moi à plusieurs niveaux. Elle m'a d'abord appris à rencontrer le public, à comprendre à quel point ses attentes doivent être prises en compte à toutes les étapes du travail effectué dans une bibliothèque. Ensuite, cette expérience a été très formatrice ; quelles que soient les questions posées par les lecteurs : demande de documents précis, renseignements d'ordre bibliothéconomique, informations sur les ressources documentaires de la région niçoise, la recherche effectuée pour y répondre permet d'élargir ses connaissances.

Cette rencontre avec le public si elle est très enrichissante demande également beaucoup d'énergie. C'est pourquoi deux heures me paraissent une durée appropriée pour les permanences mais au-delà on court le risque d'être gagné par une certaine lassitude et d'être plus expéditif dans les réponses.

Plus globalement, ce stage à Nice m'a permis d'appréhender la mise en pratique des connaissances apprises de façon plus théorique au cours de ma formation à l'ENSSIB et de constater en quoi cette mise en pratique diffère de la théorie. Le facteur qui m'est apparu comme primordial dans cet écart est le facteur humain. J'ai pris conscience de l'impact considérable que peut avoir ce facteur, aussi bien comme catalyseur que comme frein suivant les situations, dans toute prise de décision ou volonté de réforme. Cette dimension apparaît d'autant plus clairement dans un contexte où les moyens en personnel sont loin d'être pléthoriques.

Ce stage m'a également permis d'appréhender à quel point le rôle des bibliothèques est actuellement en pleine évolution du fait de l'ampleur prise par la documentation électronique. Cet aspect est certes moins évident concernant les disciplines littéraires que pour d'autres disciplines, cependant cette évolution est d'ores et déjà perceptible. Ceci est d'autant plus vrai que, dans le contexte de la documentation électronique, les bibliothèques ne peuvent se contenter de répondre à la demande, elles doivent la devancer en pratiquant une politique de l'offre. Comme l'a mis en évidence Louis Klee lors du Congrès de l'ADBU au mois de septembre 2000, l'introduction de la documentation électronique n'induit pas seulement des innovations dans le support de l'information auquel les bibliothèques donnent accès mais elle est amenée à bouleverser profondément l'organisation même des bibliothèques. En effet, il y a passage d'une « *logique de territoire à une logique de réseaux* »<sup>26</sup>. L'information n'est plus centralisée dans la bibliothèque mais elle est diffuse, accessible par chacun à partir de son poste de travail. Ceci implique un renouvellement et une adaptation du travail effectué dans les bibliothèques.

---

<sup>26</sup> KLEE , Louis. *Une expérience de terrain en France, impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation, premier bilan sur les tendances à l'Université de Nice*. Communication au Congrès de l'ADBU, septembre 2000, 5 pages.

## Bibliographie sommaire

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION), *Rapport d'activité 1998*. Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, 1998. 115 p.

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION), *Rapport d'activité 1999*. Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis, 1999. 61 p.

BUREAU , Hélène. L'ordinateur et l'organigramme. La répartition du travail à la bibliothèque de l'université de Nice-Sophia Antipolis. Mémoire de DESS direction de projets culturels. Villeurbanne, 1991. 111 p.

CALZA , Agnès. Le Service d'Aide au lecteur de la bibliothèque de l'Université de Nice Sophia-Antipolis, section lettres, arts et sciences humaines : un bilan. (Rapport de stage effectué dans le cadre de la formation DUT Métiers du Livres), Nancy, 1999. 33 p.

KLEE , Louis. *Une expérience de terrain en France, impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation, premier bilan sur les tendances à l'Université de Nice*. Communication au Congrès de l'ADBU, septembre 2000, 5 pages.

KLEE , Louis. L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice. *Organiser l'accueil en bibliothèque* Diament , Nic Institut de Formation des bibliothécaires Villeurbanne, 1997. 198 p. pp. 177-189.

## ANNEXES

## *Liste des annexes*

ANNEXE 1 : organigramme de la section Lettres de la BUNSA

ANNEXE 2 : planning des activités effectuées au cours du stage à la section Lettres de la BUNSA

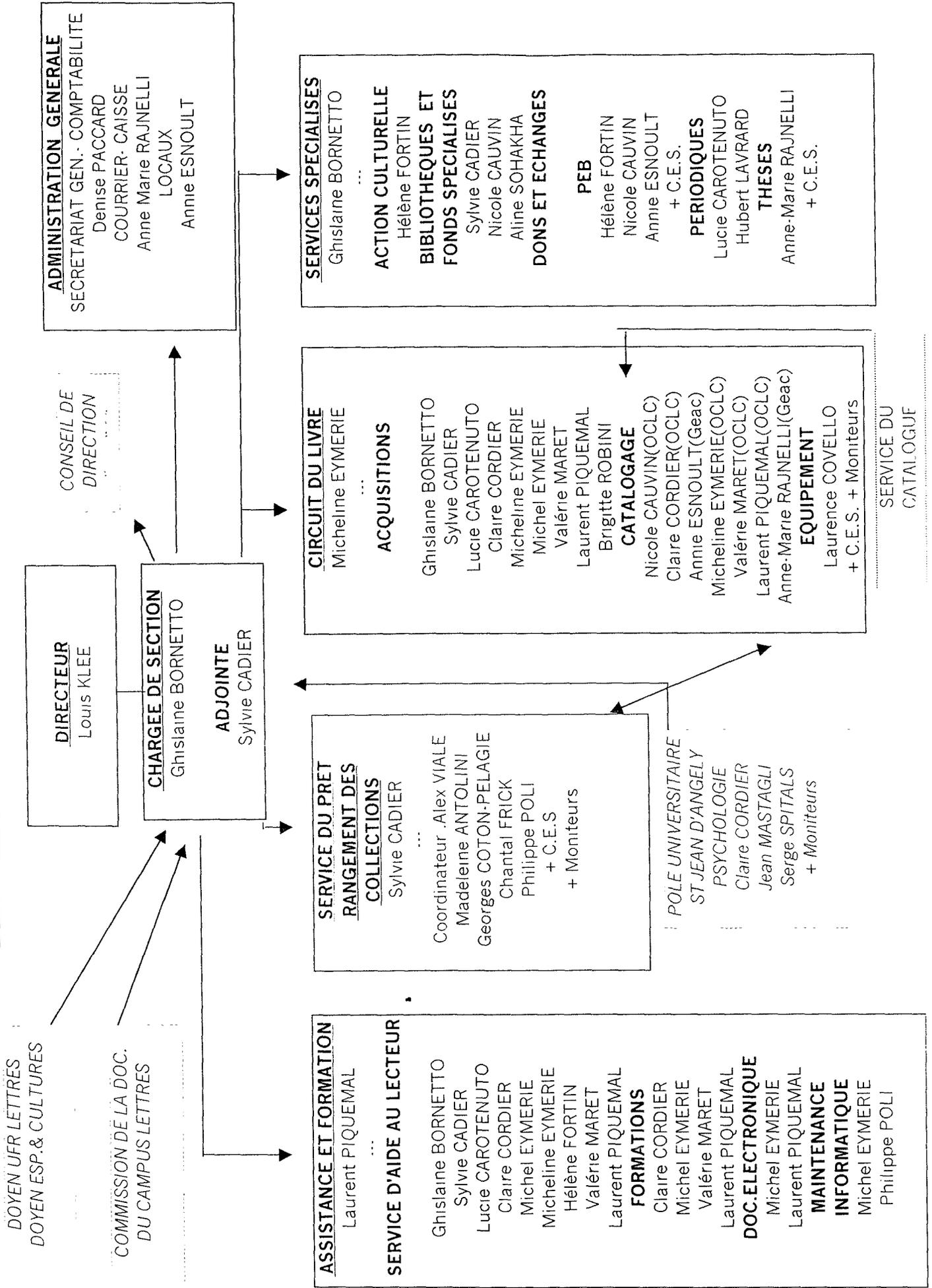
ANNEXE 3 : liste des acquéreurs spécialisés de la section Lettres de la BUNSA

ANNEXE 4 : modélisation de la coopération du service d'aide aux lecteurs avec les autres services

ANNEXE 5 : information aux lecteurs sur la prise en compte des suggestions d'acquisition

ANNEXE 6 : critères retenus en matière de suggestions d'acquisitions des lecteurs

**ORGANIGRAMME B.U.LETTRES**



## ANNEXE 2

### Planning des activités effectuées au cours du stage à la section lettres de la BUNSA

**NB :** il faut préciser que (sauf cas exceptionnels liés aux nécessités du service à la Bibliothèque), le mi-temps de travail dans la bibliothèque a été organisé par semaines entières passées dans un service : d'après le mode d'organisation qui suit

- semaines 1 et 2 (du 4 au 15 septembre) : participation à l'activité du service des périodiques
- semaines 3 et 4 (du 18 au 29 septembre) : participation à l'activité du service des commandes (réception d'ouvrages)
- semaines 5, 6, 7 et 8 (du 2 au 27 octobre) : participation à l'activité du service formation : aide aux lecteurs
- semaines 9, 10, 11 et 12 (du 30 octobre au 24 novembre) : participation à l'activité du service catalogage, indexation d'ouvrages de sciences sociales en LCC

<b>Septembre</b>	<b>Octobre</b>	<b>Novembre</b>
<b>L 4</b> Accueil à la section lettres de la BUNSA, présentation des différents services Présentation de la philosophie du service d'aide aux lecteurs par le chargé de la formation	<b>L 2</b> Participation au service d'aide aux lecteurs	<b>J 2</b> Indexation en LCC (suite) et rédaction d'éléments pour le mémoire
<b>M 5</b> Participation au travail du service des périodiques (bulletinage ) et entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé du secteur sciences sociales/ droit, sciences de l'éducation, sciences politiques	<b>M 3</b> Réunion portant sur le module de formation aux méthodologies documentaires Démonstration de l'utilisation des postes web et OPAC du public et de leur remise en marche en cas de blocage	<b>V 3</b> Elaboration de statistiques sur le public
<b>M 6</b> Service des périodiques (suite), visite de l'annexe de St Jean d'Angély et entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé du secteur de psychologie	<b>M 4</b> Rédaction d'une « fiche récapitulative » des manipulations à réaliser pour débloquer les postes informatiques à l'attention du personnel	<b>L 6</b> Indexation en LCC (suite) et travail de réflexion et de rédaction pour le mémoire
<b>J 7</b> Rédaction du protocole de sélection pour le secteur de psychologie	<b>J 5</b> Réunion sur les acquisitions en présence de tous les acquéreurs et du service des commandes	<b>M 7</b> Indexation en LCC (suite) et rédaction d'éléments pour le mémoire
<b>V 8</b> Entretien avec le responsable du secteur d'acquisitions d'anglais en vue du mémoire	<b>L 9</b> Rédaction d'un compte-rendu de la réunion du 5/10 et entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé de la littérature française	<b>M 8</b> Entretien téléphonique avec M Chourreu, directeur du SCD de Toulouse sur la documentation électronique
<b>L 11</b> Service des périodiques (suite) et aperçu du fonctionnement des échanges	<b>M 10</b> Service d'aide aux lecteurs	<b>J 9</b> Visite de la Maison des langues
<b>M 12</b> Entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé des secteurs d'anglo-américain et généralités	<b>M 11</b> Service d'aide aux lecteurs (suite)	<b>V 10</b> Indexation en LCC (suite) et recherches sur internet concernant la documentation électronique
<b>M 13</b> Entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé des secteurs histoire, italien et lettres classique et rédaction des protocoles de sélection correspondants	<b>J 12</b> Service d'aide aux lecteurs (suite)	<b>L 13</b> Indexation en LCC (suite) et rédaction d'éléments pour le mémoire
<b>J 14</b> Entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé des secteurs géographie, philosophie, archéologie et "autres littératures" et rédaction de son protocole de sélection	<b>V 13</b> Service d'aide aux lecteurs (suite)	<b>M 14</b> Discussion avec un étudiant préparant le CAPES de lettres modernes de l'importance de l'épreuve d'anglais à ce concours
<b>V 15</b> Entretien avec Mme Bornetto, et établissement d'un emploi du temps pour les semaines suivantes	<b>L 16</b> Service d'aide aux lecteurs (suite)	<b>M 15</b> Analyse des demandes de PEB demandeur concernant le secteur d'anglo américain
<b>L 18</b> Service des commandes : réceptions	<b>M 17</b> Entretien avec Mme Lapraz interlocuteur de la BU pour le département d'anglais	<b>J 16</b> Analyse des demandes de PEB fournisseur demandeur concernant le secteur d'anglo américain Entretien avec Mme Pernelle, professeur d'anglais
<b>M 19</b> Réceptions (suite) Entretien avec Mme Bornetto à propos des acquisitions du secteur espagnol/portugais	<b>M 18</b> visite de la BU sciences, requêtes sur GEAC pour extraire des statistiques en vue du mémoire	<b>V 17</b> Visite de la bibliothèque anglo-américaine de l'église anglicane de Nice
<b>M 20</b> Vérification des ouvrages passés du SU dans GEAC	<b>J 19</b> Visite de la bibliothèque de section d'anglais en compagnie du professeur responsable : Mme Chevallier	<b>L 20</b> Visite de la section droit de la BUNSA
<b>J 21</b> Réceptions (suite), entretien avec l'acquéreur spécialisé chargé du secteur art	<b>L 23</b> Entretien avec la responsable du service du catalogage : Mme Eymerie	<b>M 21</b> Etude des statistiques sur la documentation électronique
<b>V 22</b> Réceptions (suite) s	<b>M 24</b> Service d'aide aux lecteurs	<b>M 22</b> Réunion de section
<b>L 25</b> Réception des ouvrages de psychologie de l'annexe de St Jean d'Angély	<b>M 25</b> Entretien (en compagnie de Mme Bornetto) avec M Klee, directeur du SCD de Nice et M. Roland, responsable de la documentation électronique	<b>J 23</b> Entretien téléphonique avec Mme Berben (professeur d'anglais au campus droit)
<b>M 26</b> Réceptions (suite)	<b>J 26</b> Indexation d'ouvrages de littérature allemande en LCC	<b>V 24</b> Permanence au service d'aide aux lecteurs
<b>M 27</b> Réceptions (suite) Elaboration de statistiques sur les acquisitions et de tableaux de synthèse	<b>V 27</b> Collecte à la faculté des données sur les inscriptions en 3 <sup>ème</sup> cycle et doctorat d'anglais	
<b>J 28</b> Réunion pour l'organisation du service d'aide au lecteur Réunion sur la documentation électronique	<b>L 30</b> Réunion du service du catalogage, SAL , travail sur le mémoire	
<b>V 29</b> Collage et agencement des guide du lecteur	<b>M 31</b> Indexation d'ouvrages de sciences sociales en LCC ; entretien téléphonique avec M. Calenge	

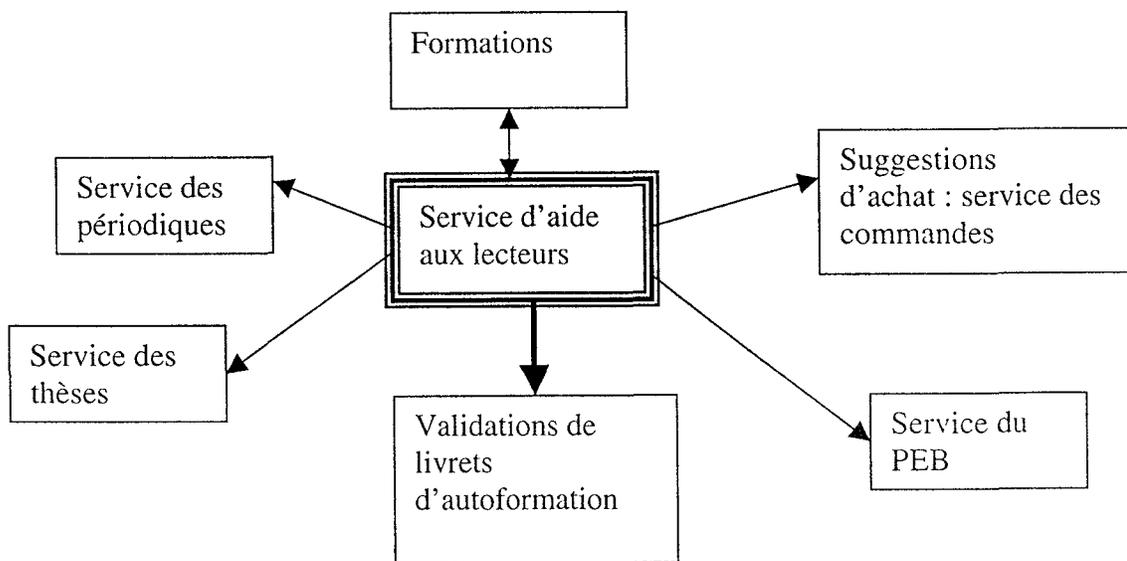
**ANNEXE 3 : Liste des acquéreurs spécialisés de la section Lettres de la**  
**BUNSA**

**LISTE DES ACOUEREURS**

<b>BORNETTO Ghislaine</b>	<b>Espagnol - Portugais</b>
<b>CADIER Sylvie</b>	<b>Histoire – Italien - Lettres Classiques</b>
<b>CAROTENUTO Lucie</b>	<b>Sciences de l'éducation – Sciences politiques – Sciences sociales/Droit</b>
<b>*CAUVIN Nicole</b>	<b>Arts (Beaux-arts, danse, musique, Arts du spectacle)</b>
<b>EYMERIE Micheline</b>	<b>Allemand</b>
<b>EYMERIE Michel</b>	<b>Archéologie - Autres littératures - Géographie Philosophie</b>
<b>MARET Valérie</b>	<b>ACL –Fonds régional – Français - Linguistique</b>
<b>PIQUEMAL Laurent</b>	<b>Anglais – Américain – Généralités (dictionnaires, encyclopédies, bibliothéconomie, formation professionnelle)</b>

**\* Répartition provisoire jusqu'à la nomination d'une personne sur le poste de B.A.  
vacant .**

**ANNEXE 4 : Modélisation de la coopération du service d'aide aux lecteurs avec les autres services**



➔ Travail effectué par le service d'aide aux lecteurs

↔ Coopération et complémentarité avec le service d'aide aux lecteurs

➔ Renseignements fournis par le service d'aide aux lecteurs à propos d'autres services et éventuellement renvoi vers ces services

## ***LETTRE D'INFORMATION SUR LES PROPOSITIONS D'ACHAT***

Chers lecteurs et lectrices,

Vous avez déposé une proposition d'achat, ou vous souhaitez le faire prochainement ? Soyez-en tout d'abord remerciés car vous êtes des interlocuteurs privilégiés et nous comptons également sur vous, lecteurs, lectrices de la B.U. pour compléter et enrichir notre fonds documentaire.

Cette lettre d'information vous permettra de savoir ce que devient votre proposition une fois que vous l'avez déposée, et vous décrira le long parcours (que nous appelons « circuit du livre » dans notre jargon professionnel) que suit tout document avant d'atterrir sur les rayonnages de la bibliothèque.

### **1<sup>ère</sup> étape : la proposition d'achat**

Les étudiants, enseignants et lecteurs autorisés déposent donc des propositions d'achat à l'aide de l'imprimé prévu à cet effet.

### **2<sup>ème</sup> étape : l'examen de la proposition**

Le responsable du Service d'Aide au Lecteur récupère la demande, la complète éventuellement (mention de prix, titre exact de l'ouvrage) et vérifie :

- si l'ouvrage n'est pas déjà disponible à la bibliothèque
- si l'ouvrage n'est pas épuisé chez son éditeur.

Dans ces 2 cas de figure, la proposition n'est pas acceptée et le demandeur en sera informé par un message écrit sur l'imprimé « suivi des commandes ».

Si, au contraire, la proposition d'achat s'avère justifiée, elle est acceptée et transmise à l'acquéreur de la discipline concernée.

La liste des acquéreurs de la B.U. est disponible dans le casier « suivi des commandes ».

### **3<sup>ème</sup> étape : la transmission de la proposition à l'acquéreur**

Les acquéreurs de chaque discipline regroupent régulièrement toutes les propositions d'achats (celles transmises par les lecteurs, les enseignants, les secrétariats de discipline, les responsables de B.S. et celles qu'ils ont eux-mêmes décidées), et les transmettent au Service des Acquisitions, qui commande les ouvrages auprès de nos partenaires libraires.

### **4<sup>ème</sup> étape : la réception de la commande et le catalogage**

Une fois le document réceptionné, il est ensuite « catalogué », c'est à dire rentré et décrit sur notre catalogue informatisé.

### **5<sup>ème</sup> étape : l'équipement du document**

Une fois catalogué, le document passe au service de l'équipement : il est recouvert, protégé et côté (pose de la côte, cette petite étiquette sur la tranche du livre qui vous permettra de le retrouver facilement sur les rayons).

### **6<sup>ème</sup> étape : le rangement**

Le document est maintenant prêt : il est rangé à sa place sur les rayonnages de la bibliothèque, et peut être emprunté.

**Le circuit du livre, vous le comprenez maintenant, nécessite plusieurs jours. C'est pourquoi un délai, plus ou moins long, s'impose avant que vous puissiez trouver, dans nos rayonnages, le document que vous avez demandé.**

L'équipe des Acquéreurs de la B.U.  
Lettres

**ANNEXE 6 : Critères retenus en matière de suggestions d'acquisition des lecteurs**

	<b>Validation de la demande du lecteur</b>	<b>Critères de refus d'acquisition d'un ouvrage</b>
Cas général	La demande est le plus souvent validée sauf si elle entre dans l'un des critères d'exclusion énumérés ci-contre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvrage d'un niveau inférieur au niveau universitaire ou de trop grande vulgarisation</li> <li>- essais d'actualité de type « sensationnalisme »</li> <li>- ouvrage relevant d'un domaine ne figurant pas dans les enseignements de la faculté</li> </ul>
Demande émanant d'un enseignant	La demande est prise en compte lorsqu'elle provient de l'interlocuteur officiel du département	