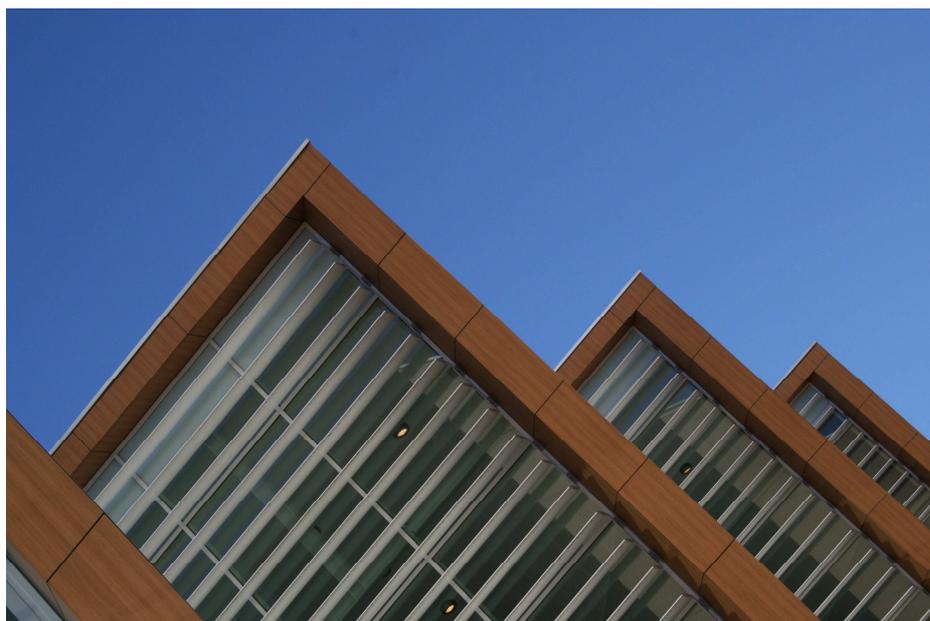


Université de Reims Champagne-Ardenne

Service commun de la documentation

## Rapport d'activité

2010-2011



# Sommaire

Introduction .....	3
Dates.....	4
Chiffres clés 2010 .....	6
Palmarès des documents les plus empruntés en 2010.....	7
Formation des personnels et réussites aux concours.....	8
Formation des usagers aux techniques documentaires.....	9
Modernisation de la BU du Moulin de la Housse.....	10
Bibliothèque du pôle santé : une collection en NLM .....	12
Travaux sur les collections – Bibliothèque Robert de Sorbon .....	14
Éditions et presses universitaires   Nouveautés 2010-2011 .....	15
Les engagements qualité Marianne .....	17
Ouvertures de collections pour l'IUT et l'IUFM.....	19
Perspectives 2012 .....	20

## Introduction

Ce rapport d'activité éclaire comme chaque année les lignes de force de la politique documentaire de l'Université, présente les événements, les projets et les chiffres de notre activité. Inscrit dans le temps de cette année universitaire 2010/2011, il souligne notamment l'important effort de modernisation des locaux et des équipements, l'engagement vers l'accueil du public, un travail important sur les collections.

Je souhaite à tous une très bonne lecture de ce rapport d'activité qui vous donnera une vision globale et précise de nos principales réalisations 2010/2011.

Je remercie vivement le personnel du Service commun de la documentation qui chaque jour, par sa motivation et son sens aigu du service public, accueille, oriente, soutient et conseille les milliers d'étudiants et enseignants chercheurs de l'Université.

Carine El Bekri-Dinoird  
Directrice du Service commun de la documentation

# Dates

## Dates du second semestre 2010

3 septembre :	conseil de la documentation
30 septembre-8 octobre	exposition « les portes de l'Europe »
14 octobre :	accueil d'une délégation de l'Université de Vilnius
18 octobre :	Atelier Elsevier : « Evaluer la qualité des articles publiés »
19 octobre- 19 novembre	Reims Jazz Festival à la Bibliothèque Robert de Sorbon
15 novembre :	visite de la bibliothèque Robert de Sorbon et de la BU sciences par le SCD de l'Université technologique de Compiègne
15 novembre :	exposition et conférence « Double vie. Scènes littéraires de l'Allemagne de l'après-guerre » en partenariat avec le département d'allemand et l'institut Goethe
19 novembre :	conseil de la documentation
22 novembre :	rencontre littéraire : « la cigalière » de Laurent Contamin
6 décembre :	1 <sup>ère</sup> réunion de la commission d'acquisition de l'IUFM
16 décembre :	engagement dans la labellisation Marianne

## Dates du premier semestre 2011

3 janvier :	lancement de la page Facebook de la Bibliothèque Robert de Sorbon : « j'aime ! »
4 Janvier :	1 <sup>ère</sup> réunion du groupe « Marianne »
14 janvier :	accueil en formation de Vincent Jumeaux, de l'association « Bibliothèques sans frontières » en Haïti
24 janvier – 28 février :	exposition « Artothèque éphémère », en partenariat avec le SUAC et l'ORCCA sur les trois sites du SCD
27 janvier :	1 <sup>ère</sup> réunion pour la mise en place d'un Plan de conservation partagé des périodiques « capi » en collaboration avec l'UPJV, l'UTT et l'UTC
17 février :	lancement de l'enquête auprès des usagers
9, 16 et 23 mars 2011 :	soirées débats avec Médecins sans frontières
9 mars -11 avril :	exposition « livres en aparté : le livre et son objet », table ronde et inauguration le 10 mars en partenariat avec l'atelier recto verso, l'IUFM et le SUAC
3 mai-26 mai :	exposition multimédia « Rèmes/res » sur les chantiers de Reims en partenariat avec le SUAC et les artistes Céline Pierre et Laurent Plagnol
4 mai 2011 :	concert d'étudiants : « les plus belles chansons d'amour du XII <sup>e</sup> au XVII <sup>e</sup> siècle »

- 19 mai : organisation d'une réunion pour la valorisation des archives ouvertes en coordination avec le service recherche « Hal et les archives ouvertes »
- 30 mai au 24 juin exposition « les plus beaux mots du monde » en partenariat avec le service des relations internationales de l'URCA
- 1<sup>er</sup> juin- 30 juin 2011 lectures d'été : conseils de profs une sélection documentaire d'ouvrages et de dvd à emprunter pour l'été en partenariat avec les enseignants de l'URCA
- 8 juin : audition par l'AERES
- 5 juillet : conseil de la documentation
- 7 juillet : visite de la bibliothèque Robert de Sorbon par la dernière promotion de conservateurs de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
- 21 juillet : accueil d'une délégation de la province de JIANGXI (République Populaire de Chine)

## Chiffres clés 2010

budget	SCD URCA 2010	droit lettres	sciences et techniques	santé	IUFM	SCD URCA 2009
budget en €	2 076 702					2 265 567
dépenses documentaires (€ et %)	1 578 927 soit 76%	351 281	235 908	322 906	46 852	1 609 903 soit 71%
dépenses en € documentation imprimée par étudiant	57 €	39,15 €	90,42 €	79,77 €	45,35 €	69 €
dépenses documentation L par étudiant L en € (imprimée)	41,73	30 €	33,65	26,68	nc	45,93
part des dépenses de documentation de niveau L (imprimée)	26,30%	52%	27,5%	15%	nc	25,30%

collections et acquisitions	SCD URCA 2010	droit lettres	sciences et techniques	santé	IUFM	SCD URCA 2009
nombre d'exemplaires (part des exemplaires empruntables)	422 571	244 256 (89,8%)	71 696 (96,2%)	54 605 (75,5%)	52 014 (nc)	422 039
nombre d'exemplaires acquis en 2010 (part de manuels)	18 673 (62,26%)	10 787 (78%)	1599 (94,5%)	4204 (40%)	2083 (nc)	19 536 (62,26%)
nombre de volumes achetés par étudiant	1,12	1,2	0,61	1,03	2	0,94
nombre de volumes L achetés par étudiant L	1,16	1,36	0,78	0,9	nc	1,33
nombre d'abonnements à des revues imprimées	1044	531	123	191	199	1151

services	SCD URCA 2010	droit lettres	sciences et techniques	santé	IUFM	SCD URCA 2009
étudiants et EC inscrits*	11 772	5 526	2 531	2 570	1 145	11 278
% étudiants inscrits	47,4%	56,60%	27%	58%	66,26%	46%
nombre d'entrées et progression par rapport à 2009	847 670 (-5,6%)	364 774 (-9,3%)	133 533 (-34%)	349 363 (+9%)	nc	895 202 (-6,35%)
nombre de prêts	221 587 (-20,55%)	146806 (-1,44%)	30016 (-24%)	44765 (+0,6%)	40 048 (-12,8%)	278 901 (-5,13%)
nombre d'étudiants formés	3 388	2 471	396	302	219	3 163
nombre d'heures de formation	829	577	31	105	116	470

locaux	SCD URCA 2010	droit lettres	sciences et techniques	santé	IUFM	SCD URCA 2009
nombre d'étudiants par place	11	9	18	9	5,5	6,76
nombre d'étudiants par PC	69	43	166	132	41	61,1
nombre d'heures d'ouverture /an	2340	2520	1805	2694	nc	moy. 2612
ouverture hebdomadaire		65 h	65 h	68 h	39 h	

\*source : Annuaire des bibliothèques universitaires : données 2007. Paris : La documentation française, 2008.

\*\* étudiants et enseignants chercheurs ayant effectué au moins un prêt dans l'année

\*\*\* formations dans et hors cursus

## Palmarès des documents les plus empruntés en 2010

### Section Droit-Lettres

Code civil	244 <sup>1</sup>
Code civil édition 2008	190
Code pénal	156
Code de procédure pénale	120
Code des contrats spéciaux	109

### Section Sciences-STAPS

Flore forestière française guide écologique illustré	66
Expériences de physique CAPES de sciences physiques concours	47
Algèbre mathématiques pour MP	46
Épreuve orale du CAPES de chimie	46
Montages de physique électricité électromagnétisme électronique	46

### Section Santé

Maladies infectieuses et tropicales	327
Cours de biologie cellulaire	265
Neurophysiologie de la physiologie à l'exploration fonctionnelle	261
Feuillets d'anatomie	201
Atlas d'anatomie humaine	196

### Section IUFM

Annales corrigées session 2009 épreuves écrites d'admissibilité	51
Lollipop anglais CM2 the jellybeans and the crazy caravan	50
Apprentissages géométriques et résolution de problèmes au cycle 3	50
Sciences expérimentales et technologie composante majeure	48
Histoire CE2 CM1 CM2 cycle 3	46

---

<sup>1</sup> Nombre de prêts enregistrés entre le 1er et le 31 décembre 2010

# Formation des personnels et réussites aux concours

## Les concours

Les inscrits des préparations aux concours 2011 :

Magasinier principal	6 agents	
Bibliothécaire adjoint spécialisé	6 agents	1 admissibilité
Bibliothécaire interne	3 agents	1 admission sur liste complémentaire
Bibliothécaire externe	2 agents	1 admission sur liste principale
Conservateur	1 agent	

2 admis au concours ITRF, Techniciens de documentation, affectés au CRD de l'IUFM de Chaumont et au CRD de l'IUFM de Troyes

1 admission au concours de bibliothécaire territorial

Les stages suivis par le personnel, classés par organismes de formation :

La formation continue des personnels de bibliothèques a connu un changement important à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, lorsque les formations assurées par les Centres Régionaux de Formation aux Carrières des Bibliothèques sont devenues payantes.

L'université de Reims a signé une convention avec le CRFCB dont dépend notre SCD (Médial, rattaché à l'université de Nancy 2), pour une somme de 3 500 € pour l'année (le coût d'une journée de formation par stagiaire est de 80 €). Nous avons fait encore appel au CRFCB d'Ile-de-France, Médiadix, qui facture les stages à 90 € la journée stagiaire.

Formations ENSSIB (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques)

Pour la première fois cette année, l'ENSSIB a organisé des formations à distance ; un agent du SCD a suivi une telle formation sur « Collections et politique documentaire » (formation payante ; 20 heures)

En présentiel : 3 agents concernés pour 4 stages (« Bibliothèques et chercheurs », « Nouveaux enjeux stratégiques pour les BU », et « Catalogage du livre ancien – 2 modules »).

Médiadix : 6 stagiaires pour 5 stages (1 agent pour « Image numérique », 2 agents pour « Documentation juridique », 1 pour UNIMARC, 1 pour « RAMEAU Sciences » et 1 pour « Gérer le stress »)

Médial : au total 19 stagiaires (13 pour formation continue, 6 pour préparation de concours), pour 8 formations, 1 à Reims et 7 à Nancy.

La formation de Reims a réuni 8 personnes : conférence d'une demi-journée sur les enquêtes d'usages en bibliothèque universitaire.

Les stages de formation continue à Nancy concernaient le catalogage (initiation RAMEAU, catalogage ISBD), les expositions en bibliothèque, les outils libres de création graphique, et le logiciel Lagaf.

Les stages « préparation de concours » concernaient la préparation à l'oral pour les concours de catégorie A et pour le concours de Bibliothécaire-Adjoint Spécialisé (catégorie B). La préparation aux épreuves écrites des concours se fait dans le cadre d'une Formation à distance, mise en place par l'ensemble des CRFCB ; cette préparation reste gratuite.

## Les formations en interne

Formations en interne : 21 personnes

Sur trois sujets : « Billets de blog », « Web 2.0 », « STAR version 2 »

# Formation des usagers aux techniques documentaires

## Chiffres

section	nombre d'étudiants formés en 2008/2009					nb d'heures de formation
	L1	L	M	D	total	
Droit-Lettres	1709	2129	236	9	2374	517
Santé*	nc	210	51	77	338	130,5
Science	736	818	58	2	878	98,5
<b>total</b>	<b>2445</b>	<b>3157</b>	<b>345</b>	<b>88</b>	<b>3590</b>	<b>746</b>

section	nombre d'étudiants formés en 2009/2010					nb d'heures de formation
	L1	L	M	D	total	
Droit-Lettres	1802	1943	119	8	2070	258
Santé*	nc	204	60	139	403	70
Science	554	645	51	2	698	139
<b>total</b>	<b>2356</b>	<b>2792</b>	<b>230</b>	<b>149</b>	<b>3171</b>	<b>467</b>

\* le chiffre de la colonne D inclut les étudiants en année de thèse d'exercice

section	nombre d'étudiants formés en 2010/2011					nb d'heures de formation
	L1	L	M	D	total	
Droit-Lettres	1665	1879	581	11	2471	577
Santé*	nc	113	78	111	302	105
Science	304	339	39	18	396	31
IUFM			219		219	116
<b>total</b>	<b>1969</b>	<b>2331</b>	<b>917</b>	<b>140</b>	<b>3388</b>	<b>829</b>

## Section sciences

Pendant toute cette année universitaire, la bibliothèque n'a disposé que de la moitié du bâtiment, les salles de formation n'étant plus disponibles en raison des travaux de modernisation. L'installation provisoire des postes informatiques a permis d'accueillir les étudiants de première année de sciences et de STAPS pour une formation leur apportant les informations essentielles sur le catalogue et les bases de données disponibles. Pour les masters, deux formations ont été dispensées dans les salles de cours du campus.

## Section droit-lettres

Davantage d'étudiants ont été touchés que l'année précédente, malgré un contexte légèrement plus difficile. Cela est dû à l'inscription dans les maquettes des formations des L1, qui a permis de faire venir pour la première fois différentes filières, absentes à la rentrée précédente. En L1, toutes les filières ont donc été représentées, ce qui était l'objectif depuis l'année 2008-2009. Pour les années à venir, on n'envisage donc pas de chercher à faire venir davantage d'étudiants au premier semestre, simplement à maintenir les formations systématiques des L1 et l'accueil de groupes d'autres niveaux d'étude à la demande, comme ce fut le cas cette année. En dehors des L1, les étudiants ont été accueillis uniquement à leur demande ou à celle de leurs enseignants. Le nombre des étudiants de licence professionnelle formés est en hausse continue ces trois dernières années. Bien que toutes les filières soient représentées, les formations destinées aux juristes et aux

psychologues sont plus conséquentes, du fait à la fois des effectifs fournis de ces filières et du plus grand nombre d'heures assurées. Cela correspond aux besoins propres à ces filières, qui sont les seules à devoir utiliser dès la première année les bases de données spécialisées dans leur discipline. Comme l'année dernière, on note un véritable problème d'assiduité des étudiants, ce que montre le pourcentage généralement faible d'étudiants formés par rapport au nombre d'inscrits.

Au deuxième semestre, ce sont principalement les étudiants de Master qui ont été formés. Leur nombre est en forte augmentation par rapport à l'année précédente.

Une enquête au public, réalisée à l'automne 2009, avait trois objectifs : mieux connaître le niveau de connaissances des étudiants avant la formation afin de l'adapter à leur niveau, déterminer ce qu'ils avaient retenu au terme des séances pour en mesurer l'efficacité et obtenir leur point de vue sur le contenu de la formation en vue de l'améliorer. En réalité, c'est essentiellement le premier objectif qui avait été atteint, puisque pour mesurer les deux autres il fallait faire passer un second test aux étudiants, que seuls les étudiants ayant suivi plusieurs séances ont rempli. Il pourrait donc être intéressant de refaire une enquête centrée uniquement sur ces deux objectifs, en proposant un test unique en fin de séance, passé par tous les étudiants. Pour tenter d'améliorer la présentation du catalogue, qui était le point le moins apprécié comme l'a révélé l'enquête de 2009, la présentation des revues en ligne accessibles via le catalogue va se poursuivre dans toutes les formations.

## Modernisation de la BU du Moulin de la Housse

Après 18 mois de travaux, la commission de sécurité a donné un avis favorable à l'ouverture de la section sciences et STAPS le mercredi 15 juin 2011.

### Organisation des espaces

La fréquentation accrue, 1 500 entrées en moyenne par jour, montre le succès de ce projet. Les espaces sont mieux identifiés, la création d'espaces réservés au travail dans le silence est appréciée, ainsi que les salles de travail en groupe, les crédences installées autour du patio et des fenêtres extérieures.

Les salles de formation à la recherche documentaire dotées par le SCD de 42 postes informatiques permettent l'organisation de formations structurées pour les étudiants de sciences et de STAPS, de la première année de licence au doctorat.

Dans les salles, les étudiants disposent de 40 places équipées d'ordinateurs, 59 équipées de prises électriques et réseau, 100 munies de prises électriques. Trois salles de travail en groupe équipées de 4 prises électriques ont été créées.

Deux zones réservées au travail en silence comptant 134 places ont été délimitées, permettant de répondre à une demande exprimée par les lecteurs.

Le SIOU s'est installé dans les locaux, apportant ainsi aux étudiants un lieu unique pour l'information et la documentation.

### Installations techniques

Les installations techniques, informatique, électricité, ascenseur, chauffage, désenfumage, ventilation ont toutes été remplacées, améliorant notablement le fonctionnement du bâtiment et permettant des économies d'énergie.



**BU sciences : niveau 2**



**BU sciences : le patio**

## Bibliothèque du pôle santé : une collection en NLM

La section Santé a achevé la recotation de ses collections d'ouvrages en libre-accès. Il s'agissait d'abandonner une répartition des collections par niveaux d'étude et une classification médicale obsolète (la dernière édition de la *Classification for medical literature* de Eileen Cunningham datant de 1967), pour organiser les collections par champs disciplinaires selon la classification de la National Library of Medicine. Cette classification, utilisée dans la majorité des bibliothèques de santé du monde et mise à jour chaque année, permet suivre les avancées de la recherche scientifique et médicale. Pour les collections non représentées dans la classification NLM (sciences humaines, psychologie, éthique), le choix a été fait de cotes issues de la classification de la Bibliothèque du Congrès

### Les étapes du projet

L'élaboration d'un plan de classement retenant 520 cotes en NLM contre 1500 en Cunningham a été menée sur 18 mois depuis septembre 2009.

La recotation documentaire ou l'attribution d'une cote NLM à tous les documents et le travail sur les tables de concordance (Cunningham-NLM) ont été le préalable à la recotation informatique (soit le changement des cotes dans le catalogue). (6 mois)

L'opération de pose des étiquettes de cote a porté sur 35 000 exemplaires et a occupé les équipes de la section et du SCD pendant 7 semaines, ce chantier étant mené bibliothèque ouverte. Les mouvements de collections ont été menés sur 4 semaines, également bibliothèque ouverte. Tous les personnels se sont investis sans relâche dans la pose des étiquettes et les mouvements de collections.

Pour les collections de préparation aux ECN, le choix a été fait d'une organisation par disciplines et d'une cotation par les premières lettres de la collection éditoriale. L'implantation des collections d'internat a profité d'un déménagement des collections de thèses d'exercice qui sont dorénavant stockées en magasin pour les années antérieures à 2000. L'espace ainsi libéré sur les rayonnages de la salle des thèses a permis de déployer les collections de manuels d'ECN et d'envisager leur développement plus sereinement.

Une organisation par pôles disciplinaires (sciences fondamentales et précliniques, spécialités médicales, internat, sciences humaines et sociales) et un repérage par couleurs ont été retenus pour ce projet.

L'organisation des collections selon la classification NLM a été très rapidement adoptée par les étudiants, ainsi que par les équipes. Le repérage et le rangement s'en trouvent grandement facilités.

Le plan de classement en NLM servira de base au plan de développement des collections.



Pendant le reclassement des collections en salle « spécialités médicales »



**Pendant le reclassement des collections en salle « spécialités médicales »**



**Pendant le reclassement des collections en salle « sciences fondamentales »**

## Travaux sur les collections – Bibliothèque Robert de Sorbon

### Réaménagement des pôles gris, bleu et rouge de la bibliothèque

Ce projet a débuté par la recotation de tous les ouvrages de la collection « Que sais-je ? ». Ces derniers étaient auparavant rangés à une cote réservée (030 QSJ) dans le pôle gris. Il a été décidé de les répartir en salle suivant leurs thématiques pour être ainsi fidèles au plan de classement utilisé dans le reste de la bibliothèque. Ce travail ayant libéré de la place dans le pôle gris, nous avons décidé de l'occuper en déplaçant le contenu des premières travées du pôle bleu (livres sur les bibliothèques, les musées, la reliure...). Ce mouvement permettait d'intégrer ces documents à l'intérieur d'un pôle (Généralités) qui correspondait plus à leurs thématiques que le pôle bleu (Arts). Les espaces libérés dans le pôle bleu ont tout d'abord permis la mise en valeur de collections entières de revues en arts auparavant peu visibles en magasin. Enfin, un mouvement important des collections a déplacé la frontière entre les pôles bleu et rouge, donnant plus de place à ce dernier, qui commençait manifestement à en manquer. De nouvelles collections entières de revues en histoire et géographie ont également été installées en libre-accès dans les espaces gagnés à l'intérieur du pôle rouge.

### Inventaire du libre-accès

Comme en 2007 et 2009, l'été 2011 a donné lieu à l'inventaire des collections du libre-accès de la bibliothèque. A noter une nouveauté pour cette année : une nouvelle interrogation des données collectées durant le récolement a permis de corriger près de 100 notices d'exemplaires et de cataloguer (de nouveau) environ 160 livres présents en salle qui avaient disparu de notre base de données.

### Désherbage des pôles rose et rouge

Le désherbage du pôle rose, commencé lors de l'exercice 2009-2010, s'est terminé à la fin de l'hiver 2011. 6 959 ouvrages ont été descendus en magasin, apportant ainsi plus de fraîcheur aux collections du libre-accès. Parallèlement a été engagé un désherbage dans le pôle rouge.

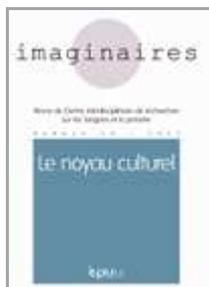
### Périodiques

Après le pôle vert en 2009-2010, ce sont les collections de périodiques du pôle jaune qui ont désormais été rendues empruntables (à l'exception des années reliées et des fascicules au format inadapté). Par ailleurs, la salle de presse a été réaménagée en août-septembre 2010.

### Conservation partagée avec les IUFM

Pour désengorger les centres de documentation des IUFM, notre bibliothèque a intégré dans ses magasins d'importantes collections de manuels (provenant des centres de Reims, Châlons-en-Champagne et Charleville pour les années 2002 à 2006) ainsi que des périodiques, complétant à l'occasion nos propres états de collection sur les revues en question.

# Éditions et presses universitaires | Nouveautés 2010-2011



## **Imaginaires, n° 14 : « Le noyau culturel »**

sous la direction de Daniel Thomières et Xavier Giudicelli

182 pages / ISBN : 978-2-915271-38-6 / 22 € TTC

Mise en vente en décembre 2010



## **« Approches Interdisciplinaires de la lecture », n° 5.**

### **Intertexte et arrière-texte : les coulisses du littéraire**

sous la direction de Marie-Madeleine Gladieu et Alain Trouvé

280 pages / ISBN : 978-2-915271-37-9 / 20 € TTC

Mise en vente en janvier 2011



## **Champagne, le vin secret**

sous la direction de Richard Marchal

484 pages / ISBN : 978-2-915271-41-6 / 55 € TTC

Mise en vente en janvier 2011



## **Histoire et mémoire en France et en Irlande**

sous la direction de Sylvie Mikowski

310 pages / ISBN : 978-2-915271-39-3 / 22 € TTC

Mise en vente en janvier 2011



## **L'Œil et l'Esprit : Merleau-Ponty entre art et philosophie**

sous la direction de Lorenzo Vinciguerra et Fabrice Bourlez

107 pages / ISBN : 978-2-915271-40-3 / 20 € TTC

Mise en vente en janvier 2011



### Visages de Cazotte

sous la direction de **Françoise Gevrey et Jean-Louis Haquette**

392 pages / ISBN : 978-2-915271-36-2 / 24 € TTC

Mise en vente en janvier 2011



### L'enseignement de la langue dans l'hispanisme français

sous la direction de **Françoise Heitz et Emmanuel Le Vagueresse**

336 pages / ISBN : 978-2-915271-42-3 / 22 € TTC

Mise en vente en février 2011



### Qu'est-ce qui fait la valeur des textes ?

sous la direction de **Christine Chollier**

278 pages / ISBN : 978-2-915271-45-4 / 22 € TTC

Mise en vente en avril 2011



**Pratiques d'enseignement en sciences et techniques** : regards sur la mise en œuvre des réformes curriculaires et sur le développement des compétences professionnelles des enseignants

sous la direction de **Abdelkrim Hasni et Gilles Bailat**

265 pages / ISBN : 978-2-915271-44-4 / 22 € TTC

Mise en vente en juin 2011

## Ventes 2010-2011

	chiffre d'affaires en € TTC	nombre de ventes
2007	3 220,30 €	246
2008	5 390,89 €	482
2009	3 932,80 €	351
2010*	3 167,55 €	246
2011**	9 744,86 €	586

\*Ce chiffre d'affaires ne tient pas compte des recettes de la souscription de l'ouvrage *Champagne, le vin secret* sous la direction de Richard Marchal : 19 584,87 € (458 exemplaires vendus)

\*\*Etat des ventes au 30 septembre 2011

Les ouvrages publiés aux éditions et presses universitaires de Reims peuvent être commandés en ligne à partir du site commercial du Comptoir des presses d'universités : <http://www.lcdpu.fr/>

## Les engagements qualité Marianne

Le SCD a mené en 2011 un travail sur l'amélioration de l'accueil avec l'appui de la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME), suite à la sollicitation conjointe du vice-président du CEVU et de l'inspection générale des bibliothèques. Avec l'aide d'un agent de la DGME, un plan d'action a été établi à partir des 19 engagements du référentiel Marianne<sup>2</sup>.

Des mesures concrètes ont été prises dès le premier semestre 2011 aussitôt après l'évaluation de l'existant effectuée en amont du processus. Une enquête sur la qualité de l'accueil et des services, menée du 21 mars au 22 avril 2011 auprès des usagers, a permis de mieux cerner les besoins dans ce domaine (1482 réponses).

### Mesures immédiates

- Ouverture d'une boîte de dialogue sur la page d'accueil du site du SCD pour recueillir les remarques des usagers ;
- Création sur le site d'un accès spécifique pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap détaillant les dispositions particulières leur facilitant l'accès aux bibliothèques ;
- Formalisation des procédures de réponse au courrier des usagers : l'établissement s'engage à répondre aux demandes écrites des usagers (par courrier et par mail) dans un délai de 15 jours ouvrés et à tenir un registre ou des boîtes archives de ces courriers. L'ensemble des courriers envoyés respectera la charte graphique de l'URCA et mentionnera l'accès au site internet de la BU pour les horaires d'ouverture ;
- Utilisation systématique d'une signature automatique pour les courriels ;
- Formalisation de l'accueil téléphonique et mise en place de systèmes de renvois en cas d'absence et l'utilisation de boîtes vocales sur certains postes.

### A moyen terme

- Identification du personnel : port d'un badge dans les espaces publics des bibliothèques ;
- Accueil en langue étrangère : un recensement sera effectué dans chaque section des collègues parlant une ou plusieurs langues étrangères qui acceptent d'accueillir les usagers dans cette langue en cas de besoin. Des fiches de visite seront rédigées en langues étrangères

### Les principaux résultats de l'enquête et les engagements pris par le SCD

91 % des usagers jugent l'accueil satisfaisant ou très satisfaisant

82 % jugent les horaires bien adaptés et 20 % proposent des modifications d'horaires :

→ La bibliothèque Robert de Sorbon ouvrira les samedis de 9h à 17h à compter du 22 octobre 2011

93 % jugent que les réponses des bibliothécaires à leurs questions sont satisfaisantes ou très satisfaisantes

---

<sup>2</sup> Dans la Marne, la préfecture et les sous-préfectures sont intégrées dans le dispositif qui concerne l'ensemble des administrations de l'Etat. M. Brochard, conservateur chargé des services au public à la bibliothèque Robert de Sorbon est le correspondant Marianne de l'URCA.

86 % estiment que le nombre de documents empruntables est satisfaisant ou très satisfaisant mais 72 % estiment le délai de prêt des documents trop court

68 % estiment que les formations à la recherche documentaire à la BU sont utiles ou très utiles

94 % estiment que le service de renouvellement des prêts en ligne est satisfaisant ou très satisfaisant

→ A compter de septembre 2011 : trois renouvellements des prêts autorisés au lieu d'un sauf en cas de retard ou de réservation par un autre lecteur (les collections d'ECN en médecine ne sont pas concernées par le dispositif, ces exemplaires-là ne sont renouvelables qu'une seule fois)

68 % jugent que les formations à la recherche documentaire à la BU sont utiles ou très utiles

→ Une évaluation des formations sera faite avec les étudiants concernés à l'issue des sessions 2011-2012

91 % estiment que l'offre en matière de ressources électroniques est satisfaisante ou très satisfaisante.

71 % trouvent facilement les informations pratiques sur le fonctionnement de la BU.

Cette enquête conduit le SCD à proposer de nouveaux services à la rentrée prochaine.

Différents engagements ont été ou seront pris pour répondre aux attentes des lecteurs (par ordre de priorité)

47 % des usagers demandent la mise en place de salles « silence »

→ Des salles « silence » seront installées à la BU Sorbon (20 places) et à la BU sciences (6 places) ;

47 % des usagers demandent la réservation en ligne des salles de travail de groupe

→ Réflexion pour la mise en place d'un tel service sur le bureau virtuel à la rentrée 2012 (la mise en œuvre de ce dispositif nécessite des développements informatiques conséquents) ;

28 % des usagers demandent le prêt d'ordinateurs portables en journée dans la BU

→ Réalisation d'une étude pour la mise en place de tels services dans le cadre de la préparation du contrat Etat-Université et des discussions budgétaires ;

27 % des usagers demandent des distributeurs de boissons et/ou de friandises

→ Réalisation d'une étude de faisabilité en partenariat avec le CROUS ;

20 % des usagers demandent des espaces pour téléphoner

→ Autorisation des conversations téléphoniques dans le hall des BU Sciences et Robert de Sorbon et dans le hall du bâtiment de la Faculté de Médecine.

## Ouvertures de collections pour l'IUT et l'IUFM

La politique d'acquisition documentaire menée en 2010-2011 avait notamment pour objectifs de constituer, sur les sites de l'IUFM Reims Champagne-Ardenne, des collections spécifiques pour accompagner les nouveaux programmes du master enseignement et créer des collections spécifiques pour les étudiants de l'IUT de Reims, Châlons-en-Champagne, Charleville.

### IUFM

2010-2011 est l'année de la mise en place de la réforme de la masterisation à l'IUFM. Le SCD propose, en cette année de transition, d'intervenir auprès des étudiants master 2 pour un encadrement personnalisé dans leur recherche documentaire et dans la rédaction de leur mémoire, ceci sur la base du volontariat. 92 étudiants en ont fait la demande. 16 formations en groupe (de 2 à 30 étudiants) ont aussi été organisées pour les masters 1 et 2 (présentation du catalogue, les ressources électroniques, mise en forme d'une bibliographie...).

- Acquisition d'ouvrages imprimés spécialisés en didactique et sciences de l'éducation pour les cinq sites ;
- Abonnement au bouquet de revues CAIRN, notamment pour la collection de revues francophones en psychologie et sciences de l'éducation : 256 revues francophones de référence en sciences humaines et sociales accessibles en texte intégral depuis la tête de collection, accès campus et nomade.

Ce bouquet est accessible à l'ensemble de la communauté universitaire et intéresse, outre les sites IUFM, les étudiants de master et enseignants chercheurs des UFR lettres et sciences humaines

### IUT

Un appel à projet régional a permis de développer des collections destinées aux étudiants IUT, au sein des bibliothèques de l'IUFM de Châlons-en-Champagne et de Charleville. 10 000 € ont été dépensés sur chaque site pour les filières DUT : à Châlons-en-Champagne, dans les domaines des carrières sociales, du génie industriel et de la maintenance, des réseaux et télécommunications et à Charleville, en gestion administrative et commerciale, hygiène sécurité environnement et commercialisation. Les deux bibliothèques ont également développé le fond documentaire en langues, techniques de recherche d'emploi, informatique et techniques d'expression.

Les collections d'ouvrages imprimés spécialisés dans les sciences de l'ingénieur et le secteur tertiaire ont également été renforcées sur le site de Reims, dans la bibliothèque des sciences et techniques (site Moulin de la Housse).

- Acquisition de 800 volumes sur les sites de Châlons-en-Champagne et de Charleville
- Abonnement à une collection de livres électroniques spécialisée dans les sciences de l'ingénieur, accessible à distance : 1400 e-books spécialisés dans les sciences de l'ingénieur (composée à 60% de titres d'éditeurs académiques français). Ces titres sont accessibles à distance de manière illimitée.

L'abonnement est pris conjointement par l'URCA et l'UTT (Université technologique de Troyes).

## Perspectives 2012

Le Service commun de la documentation de l'université de Reims définit pour les six années à venir ses orientations stratégiques. Fidèle à ses missions traditionnelles, la bibliothèque universitaire restera attentive aux enjeux du numérique et à l'enrichissement de ses collections pour mieux servir la communauté universitaire quels que soient sa discipline et son niveau. Ce contrat constituera la feuille de route permettant à l'Université de renforcer le rôle de la bibliothèque comme soutien à la pédagogie et la recherche.

Le contrat, qui couvre la période 2012-2017, définit les trois orientations stratégiques du SCD :

### Développement de la politique documentaire

Être une bibliothèque numérique de référence pour les étudiants et les enseignants chercheurs en développant le catalogue des ressources documentaires accessibles sur place et à distance de façon à maintenir à un haut niveau de qualité l'ensemble des collections de l'université (passage au tout électronique à l'horizon 2012/2013 tout en s'assurant des bonnes conditions de conservation dans le cadre du plan de conservation partagée avec les universités Jules Verne Picardie, UTC et UTT).

Proposer des tableaux de bord de suivi régulier des consultations et définir un modèle budgétaire coopératif avec le service recherche pour l'intégration des besoins documentaires lors des dépôts de projets de recherche.

Enrichir les collections de monographies et de périodiques afin de répondre au mieux aux objectifs déclinés dans le plan de développement des collections et consolider en particulier les socles de collections disciplinaires pour les étudiants en renforçant la politique d'acquisition d'ouvrages de référence et en développant l'offre de manuels numériques.

Développer le rôle des commissions d'acquisitions.

Travailler en collaboration avec la Région Champagne-Ardenne et la ville de Reims pour le développement des collections des usuels et manuels pour le cycle L.

### Accueil et services aux publics

Renforcer la structuration du réseau documentaire de l'URCA par l'intégration des bibliothèques des IUT (prévue en 2012) et des centres de recherche, et préparer la mutation vers un « Learning Center » lors du déménagement du Pôle Moulin de la Housse sur le Campus Croix-Rouge. Partenaires envisagés : SIOU/BAIP (déjà en place en à la BU sciences à la rentrée 2011/2012), SUAC, Vie étudiante/CROUS, soutien à la pédagogie et à la recherche.

Accroître et satisfaire nos publics par la mise en place de nouvelles formations documentaires destinées à accompagner le public universitaire dans sa maîtrise des outils bibliographiques, bibliométriques et informationnels, en intervenant notamment comme support pour l'aide à la publication en ligne, à l'évaluation et à la valorisation des publications (formation systématique et validante pour les étudiants de niveau master, renforcement de la formation des doctorants dans le cadre des écoles doctorales sous la gouverne du PRES en coordination avec l'UPJV).

Renforcer la disponibilité des sites documentaires par le maintien à niveau constant d'horaires d'ouverture élargis ou correspondant au mieux aux besoins des publics desservis dans l'ensemble des bibliothèques du réseau documentaire de l'URCA.

Labellisation Marianne : renforcer la qualité de l'accueil des usagers, enquêtes auprès des usagers, animations culturelles, dispositifs d'accompagnement des étudiants

## Accès à l'information

Tenir compte des évolutions majeures en matière d'accès à l'information, en particulier de l'évolution indispensable du système informatisé de gestion de bibliothèque et du système d'information du SCD (applications nomades, réseaux sociaux, projet commun SIGB avec l'UPJV dans le cadre du PRES etc.).

Contribuer à la constitution du patrimoine scientifique en ligne de l'URCA et à la promotion des archives ouvertes en mettant en place une archive institutionnelle compatible avec les standards de l'Open Archive Initiative, pour valoriser les différentes publications de l'établissement : mémoires de Master dans Dumas, thèses (STAR), publications scientifiques et autres productions (HAL).

La mise en œuvre de ces objectifs ainsi que les résultats atteints feront l'objet d'un suivi annuel. Leur réalisation est pilotée et évaluée en interne, dans le cadre de projets de services qui mobilisent l'ensemble des équipes et des personnels de la bibliothèque.