



**BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES**
UNIVERSITÉ D'ANGERS

TEMPS FORTS
&
CHIFFRES CLÉS

2017-2018

Services & médiation

Entrées | 1 325 000 →
Prêts | 142 610 →
Téléchargements | 500 200 ↘

Etudiants formés **5079**

780 h de formation
Recherche et gestion d'informations en 2017

55 entrées
par étudiant / an

6 prêts

3€ par prêt

37€
PEB

0,8€ par téléchargement

544 000 sessions site web
14 % depuis mobile ou tablette

Demandes site web 2017

775 contacts | 373 achats -10 %
1681 PEB En baisse de 5 %

Impressions et copies | 1 365 000 ↑ + 10 %

CULTURE

3 EXPOSITIONS GALERIE 5

- Automne 2017 Video project 2 | Laurent Fiévet
- Hiver 2017-18 : Zone | Simon Thiou
- Printemps 2018 Qu'il vous plaise informer | Olive Martin Patrick Bernier

3 EXPOSITIONS GALERIE DITYVON

- Automne 2017 Pauline et Pierre | Hugues Wurstemberger
- Hiver 2017-18 Watching TV | Olivier Culman
- Printemps 2018 Mai 68 | Claude Dityvon



COLLABORATIONS

- Septembre 2017 Infocampus, BU St Serge | Portes ouvertes en février 2018
- 7 stands de prévention SUMPPS et une action prévention TMS « à la place de lecture »
- Accueil d'ateliers SUIO et de l'assistante sociale du CROUS

NOUVEAUX AMÉNAGEMENTS ET SERVICES

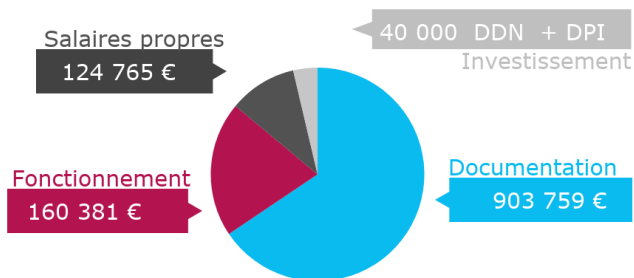
BU BELLE BEÏLLE

- Hiver 2017-2018 : Espace détente et réimplantation DVD en rayonnage
- Été 2018 : Réimplantations bureau d'information, salle de consultation fonds spécialisés (Sienne), salle de tri d'archives (Syracuse)

BU SAINT SERGE

- Été-automne 2017 : Changement luminaires bâtiment 1998
- Été 2018 : Réaménagement « en test » des collections de santé, de la presse, DVD et BD
- Février 2018 : Mise en place de prêt sur place de plaids

Moyens



Masse salariale 2 714 268 €
Fonctionnement 1 064 140 €
Fluides, entretien 270 000 €

Documentation

Livres papier	293 300 €
Revue papier	111 038 €
Doc en ligne	477 610 €
PEB	7 000 €
DVD	2 500 €

+ licence nationale Elsevier 190 000 €

Frais généraux

Courrier transfert	23 236 €
Missions	5 682 €
Hygiène propreté	16 287 €
Communication	17 535 €
Travaux	6 200 € + DPI
Fournitures	15 086 €
Formation	16 741 €
Stages étudiants	10 588 €
Réception	3 828 €

↑ 187 € par étudiant en 2017 !

Personnels

Bibliothèque	46 etp
Archives	1,7 etp

→ 2,1 etp /1000 étudiants

Titulaires cat. A	7	ETP 7
Titulaires cat. B	22	ETP 19,9
Titulaires cat. C	21	ETP 19,9
Emploi étudiant	35	ETP 3,5
Contractuels cat. A	1	ETP 1

Espaces

Mètres carrés | 13 080 m²

Places | 1840

Belle Beille 1020 places
2765 h en 2016

Saint Serge 820 places
3800 h en 2016

37 semaines de 65 h
 9 semaines de 47,5 h

35 semaines de 91 h
 8 semaines de 84 h
 5 semaines de 47,5 h

↓ 5,6 h par semaine par étudiant

83 places /1000 étudiants ↓

L'augmentation du nombre d'étudiants limite la disponibilité des places.

La question de la gestion des places en période d'affluence est un enjeu crucial

VALEURS DU SERVICE

- 1 | Écouter de manière ouverte et sans préjugés les demandes et identifier les besoins.
- 2 | Toujours apporter une réponse et suivre une demande de manière personnalisée jusqu'à résolution.
- 3 | S'engager collectivement pour rendre un service de qualité à chacun.e. A chacun.e d'apporter ses compétences et de rechercher celles des autres.
- 4 | Contribuer à ce que chacun.e trouve une place correspondant à ses besoins et établisse une relation respectueuse et conviviale aux autres.
- 5 | Faire vivre ses engagements, connaître ses limites et analyser ses erreurs pour faire évoluer ses pratiques.

PRINCIPES

1 | NOUS NE SOMMES PAS LES UTILISATEURS DE LA BU

Nous connaissons la bibliothèque de l'intérieur, eux la voient autrement.

2 | REGARDONS LES USAGES RÉELS

Observons et écoutons les gens plutôt que d'imaginer ce qu'ils veulent ou de les contraindre à faire ce que nous jugeons bon pour eux.

3 | FAÏSONS PREUVE D'EMPATHIE

Nous accordons de la valeur au point de vue de nos usagers et essayons de le comprendre.

4 | PROPOSONS UNE BU FACILE À UTILISER PAR TOUT LE MONDE

Nous pensons les services pour qu'ils puissent être utilisés par tous, quel que soit l'âge ou le handicap, sans effort physique.

5 | FAÏSONS DES CHOIX DÉLIBÉRÉS

Nous assumons et pouvons expliquer nos partis pris pour commencer, arrêter ou continuer quelque chose.

6 | PENSONS LA BU COMME UN TOUT

Nous savons que les points de contact avec la BU sont multiples (lieux, services, collections) et nous soucions également de chacun.

MÉTHODES

2013-2015

Apprendre et introduire des méthodes de travail plus participatives à l'aide de projets menés en petits groupes associant toutes les catégories de personnels des deux BU.

2016

Introduire des méthodes de travail associant de manière systématique l'observation du comportement réel des utilisateurs/trices en amont et en aval de l'action.

2017

Préparer le contrat pluriannuel d'objectifs 2018-2020.

Préciser les règles du travailler ensemble : comment nous entendre sans forcément être d'accord et travailler ensemble aux objectifs partagés de service public suite à l'audit vie au travail 2016-2017.

2018

Nouvelle organisation hiérarchique et mise en place d'une rotation des cadres sur les deux sites pour assurer une meilleure continuité des dossiers transversaux et une circulation plus fluide des informations.