



**BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

**TEMPS FORTS  
&  
CHIFFRES CLÉS**

**2016-2017**



C. Dityvon  
La Mode 70'



L. Leblanc  
Bulles de silence



Marine Oger  
Endorphine

# Temps forts



Infocampus



Valorisation Noël 2016



JPO | Infocampus Saint Serge



Université Angers  
Accueil Lancement Marque UA

# Expos



Eclairage N1 et 2 St Serge



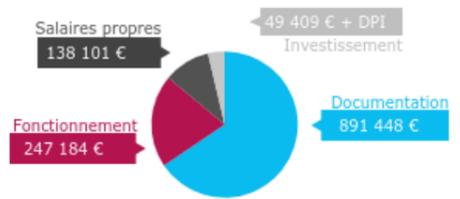
Valorisation été 2017



REVISIONS



# Moyens



Masse salariale 2 457 381 €  
Fonctionnement 1 344 457 €  
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 €

## 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
Empl. étudiant		ETP 3,5
Contractuels cat. A		ETP 2

# Espaces

Mètres carrés | 13 080 m<sup>2</sup>  
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.  
Maintenir la capacité d'accueil est un des grands enjeux de la période 2017-2020

# Services & médiation

**Etudiants formés** 4522  
690 h de formation  
Recherche et gestion d'informations

Entrées | 1 265 000 →  
Prêts | 135 865 ↓  
Téléchargements | 613 200 ↘

55 entrées par étudiant / an  
6 prêts  
3€ par prêt  
0,8€ par téléchargement  
37€ PEB

162 000 sessions site web de plus de 1 minute  
8 % depuis smartphone 2% tablette

Demandes site web 795 contacts | 454 achats ↑ + 11 %  
1775 PEB En baisse de 30 %

**Impressions et copies | 1 213 000** ↑ + 34 %



Hors série Collectif



Le corps du Répertoire  
C. Douillard  
\* résidence au Centre des Archives Féminisme



Juste traverser  
Livio Deville

## VALEURS DU SERVICE

1 | Écouter de manière ouverte et sans préjugés les demandes des utilisateurs/trices et identifier leurs besoins.

2 | Toujours apporter une réponse à un/e utilisateur/trice et suivre sa demande de manière personnalisée jusqu'à résolution.

3 | S'engager collectivement pour rendre un service de qualité à chaque utilisateur/trice. A chacun d'apporter ses compétences et de rechercher celles des autres.

4 | Contribuer à ce que chaque utilisateur/trice 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

La bibliothèque est faite pour eux, pas pour nous.

### 2 | REGARDONS LES USAGES RÉELS

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

### 3 | FAISONS 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.

### 6 | FAISONS DES CHOIX DÉLIBÉRÉS

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

### 7 | 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.

Étayer et conforter notre fonctionnement sans ajouter de choses nouvelles.

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.