

## 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.*

# CHIFFRES CLÉS

## 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 | PÉNSONS 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

### 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

Préciser les règles du travailler ensemble : comment nous entendre sans forcément être d'accord et travailler ensemble aux objectifs

### 2018-2019

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.

### 2020-2021

Traverser la crise sans casse en mode « On reste calme, et on s'adapte ». Renforcement des modalités de collaboration en ligne et installation durable du télétravail dans le profil des 2/3 des agents

### 2022-... *Le temps des chantiers*

Adapter l'organisation à l'approche de projets structurants de rénovation

# 2021

# TABLEAU DE BORD BUA

2021

télécharger en png



## Belle-Beille

5 rue Lenôtre - ANGERS

8 895 m<sup>2</sup>

1 137 places assises

dont 372 places de travail en groupe

9 091 mètres linéaires de collections

320 358 entrées

2 650 heures

258 jours

dont 34 samedis  
et 1 dimanche

prêts

49 215 livres

202 matériels

## Saint-Serge

57 quai Félix Faure - ANGERS

5 500 m<sup>2</sup>

900 places assises

dont 185 places de travail en groupe

3 232 mètres linéaires de collections

393 734 entrées

3 425 heures

312 jours

dont 38 samedis  
et 41 dimanches

prêts

30 186 livres

140 matériels

77 places  
/1000 étudiants

20,8 h  
par mois  
par étudiant

26 614 étudiants  
dont 8 049 emprunteurs (30 %)

L	4 345
M	3 221
D	483
personnel	294
enseignants	451
extérieurs	512

## Services & médiation

5 329 questions traitées  
par le service de référence en ligne

469 650 sessions site web

664 374 ebooks

857 084 articles vus ou téléchargés

## Personnels

2,2 ETP  
/ 1000 étudiants

emploi étudiant	39
soit	4,9 ETP
personnel bibliothèque	54,4 ETP

## Collections

Livres imprimés (titres)	348 190
Livres imprimés (exemplaires)	419 656
Livres électroniques	129 890
Périodiques imprimés	1 903
Périodiques électroniques	92 292

+ 8 006 titres

+ 9 574 exemplaires

- 16 034 exemplaires retirés des  
collections

## Formation

Usagers formés	1 338
Heures de formation	182

## PEB

PEB demandeur	1 738
PEB fournisseur	772

## Moyens

### recettes

recettes hors MS	1 423 014 €
masse salariale	2 996 438 €

### dépenses documentaires

livres imprimés	236 674
périodiques imprimés	86 100
autres doc sur support matériel	3 131
documentation numérique	679 296
autres dépenses documentaires	12 000
TOTAL	942 684

