

Service Commun de la Documentation

Rapport d'activité

2008

AVANT-PROPOS	2
PARTIE 1. PRÉSENTATION DU SCD	3
1.1 MISSIONS	4
1.2 ORGANISATION	4
1.3 PROJETS ET RÉALISATIONS	4
1.3.1 LE CONTRAT QUADRIENNAL 2006-2009	4
1.3.2 L'ANNÉE 2008 : EN BREF	5
PARTIE 2. MOYENS ET RESSOURCES.....	7
2.1 BUDGET	8
2.1.1 RECETTES	8
2.1.2 DÉPENSES	9
2.2 RESSOURCES HUMAINES	10
2.2.1 EFFECTIF	10
2.2.2 BILAN SOCIAL	12
2.2.3 FORMATION	13
2.2.4 CAMPAGNE D'ÉVALUATION	14
2.3 LOCAUX	14
2.4 INFORMATIQUE	15
2.4.1 ENVIRONNEMENT	15
2.4.5 APPLICATIONS DOCUMENTAIRES	16
PARTIE 3. ACCUEIL DU PUBLIC	18
3.1 LE LECTORAT	19
3.2 ACCUEIL DU PUBLIC	20
3.2.1 ACCUEIL ET RENSEIGNEMENT	20
3.2.2 L'ÉMERGENCE D'UNE CULTURE D'ÉTABLISSEMENT CENTRÉE SUR L'USAGER	21
3.2.3 L'AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT DOCUMENTAIRE	21
PARTIE 4. FORMATION DES USAGERS.....	23
4.1 LA FORMATION INSCRITE DANS LES CURSUS : LE PASSEPORT DOCUMENTAIRE	24
4.1.1 DISPOSITIF	24
4.1.2 MISE EN OEUVRE	24
4.2 LA FORMATION À L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE (IST)	25
PARTIE 5. COLLECTIONS	26
5.1 LES COLLECTIONS IMPRIMÉES	27
5.1.1 ACCROISSEMENT DES COLLECTIONS	27
5.1.2 PRÊT ET USAGE DES COLLECTIONS	29
5.1.3 PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES (PEB)	29
5.2 DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE	29
5.3 TRAITEMENT DOCUMENTAIRE	31
5.3.1 ORGANISATION	31
5.3.2 ACTIVITÉ DE CATALOGAGE	32
5.3.2 QUALITÉ ET CONTRÔLE DU CATALOGUE	32

Avant-propos

Le rapport d'activité 2008 est le premier rapport d'activité du Service Commun de la Documentation de l'Université des Antilles et de la Guyane. Il a été rédigé par Alice Gradel, adjointe au directeur du SCD, avec la participation de l'équipe de direction.

Ce rapport contribue à une meilleure structuration du service. C'est un outil de communication interne et externe qui répond à une volonté de transparence et au souci de rendre compte. C'est également un outil stratégique d'aide à la décision qui sert de base à la définition de la politique documentaire. Il permet par ailleurs de fixer la mémoire des événements et des réalisations, ce qui est essentiel à une gestion qui s'inscrit dans la durée.

Un bon management, c'est de bien faire les choses. Une bonne gouvernance, c'est de faire les bonnes choses. Puisse ce rapport y contribuer.

Que le personnel du SCD soit remercié pour le travail réalisé en 2008.

Sylvain Houdebert,
Directeur du Service Commun de la Documentation



Partie 1. Présentation du SCD

1.1 Missions

Le Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université des Antilles et de la Guyane (UAG) a pour mission de mettre en oeuvre la politique documentaire de l'université. Il développe, organise, conserve et met à disposition de ses utilisateurs les ressources documentaires adaptées à leurs besoins (ouvrages et périodiques imprimés et ressources électroniques). Il vise également à rapprocher les étudiants et les enseignants-chercheurs de la documentation en les rendant plus autonomes : la formation des usagers et le développement des ressources et des services en ligne relèvent de cet objectif. Enfin, le SCD participe à la valorisation des travaux scientifiques produits par l'UAG, en créant et développant les outils nécessaires à leur diffusion.

1.2 Organisation

Administré par le Conseil de la documentation, le SCD est organisé en trois sections correspondant aux pôles de l'université. Le SCD comprend quatre bibliothèques universitaires (sur les campus de Fouillole et Saint-Claude en Guadeloupe, Schoelcher en Martinique, Saint-Denis en Guyane) et une antenne à Kourou, en Guyane, ainsi que trois bibliothèques médicales (bibliothèques hospitalo-universitaires de Pointe-à-Pitre et de Fort-de-France, bibliothèque hospitalière de Cayenne).

Si à l'origine, chaque pôle de l'UAG était spécialisé par domaine disciplinaire, aujourd'hui les lettres, les sciences, le droit, l'économie et la première année de médecine sont enseignés en Guadeloupe, Guyane et Martinique. Reste toutefois qu'à l'échelle de l'UAG, la BU de Martinique fait référence en lettres et sciences humaines et que celle de Guadeloupe fait autorité en sciences. Quant à la BU de Guyane, elle dispose d'un fonds pluridisciplinaire, avec une spécificité en sciences de l'ingénieur et en portugais.

Loin d'être vécue comme un handicap, la distance entre les bibliothèques du SCD a contribué au développement d'une culture d'établissement forte, visant à maintenir un niveau de service équivalent aux usagers des différents campus.

1.3 Projets et réalisations

1.3.1 Le contrat quadriennal 2006-2009

L'action du SCD s'inscrit dans le cadre des objectifs définis par le contrat quadriennal 2006-2009, conçu autour de deux axes :

- L'axe « recherche » qui prévoit la mise en place d'outils de valorisation de l'information scientifique et technique, ainsi que la création de deux bibliothèques numériques de recherche, l'une en mathématiques-informatique et l'autre sur la Caraïbe et l'Amazonie.
- L'axe « soutien aux enseignements » qui est conçu autour de la mise en place d'une formation de méthodologie de la recherche documentaire informatisée d'une part et, d'autre part, de l'enrichissement des fonds (achat d'au moins un livre par an et par étudiant, politique d'exemplaires pour les manuels à destination des étudiants de L ; organisation transversale des acquisitions).

Les deux premières années du contrat ont vu la réalisation d'une partie de ces objectifs :

Axe « recherche »

✓ Dès 2006, le déploiement de la version hébergée de SFX a permis la mise en place d'une liste A-Z des revues et d'un serveur de liens facilitant l'accès au texte intégral depuis les bases de données. La même année, le système d'accès distant du SCD est opérationnel et Refworks, le système de gestion des bibliographies, est lancé.

✓ En 2007, la BNRMI, bibliothèque numérique de recherche en mathématiques et en informatique, est inaugurée et rencontre rapidement son public grâce à l'accroissement de l'offre de contenus (943 revues en informatique et 669 revues en mathématiques sont accessibles) et aux nouveaux services proposés à la communauté de chercheurs (PEB en ligne, accès distant, liste de nouveautés, possibilité de déclarer ses publications et d'alimenter un trombinoscope).

Axe « soutien aux enseignements »

✓ Le Passeport documentaire est mis en place : le premier module de 12h d'autoformation à la méthodologie documentaire est obligatoire pour les étudiants de L1.

✓ Les acquisitions de droit, de médecine et de sciences économiques sont réalisées transversalement, ce qui contribue à l'harmonisation et à l'amélioration des fonds dans ces disciplines.

1.3.2 L'année 2008 : en bref

L'année 2008 voit la réalisation de plusieurs objectifs inscrits dans le contrat 2006-2009 :

✓ le lancement de Metalib, un moteur de recherche fédérée qui offre la possibilité d'une recherche multi-sources ;

✓ la création du catalogue collectif des périodiques Caraïbe-Amazone, projet initié par le SCD, qui s'associe aux services culturels du Conseil Général de la Martinique, au CRDP et au centre de documentation de l'IUFM pour recenser les périodiques vivants et morts d'intérêt caribéen conservés dans les bibliothèques et centres de documentation de Martinique. Le catalogue a vocation à être étendu aux collections des bibliothèques de Guadeloupe et de Guyane ;

✓ la mise en place des acquisitions transversales en espagnol.

Au-delà des objectifs de développement et d'innovation prévus dans le contrat quadriennal, l'année 2008 a également été marquée par plusieurs chantiers importants.

✓ **Service au public.** Un travail considérable a été effectué par les équipes autour de l'accueil et du service au public, avec au final, la mise en place de la charte professionnelle du SCD.

✓ **Emploi étudiant.** Le SCD a renforcé ses équipes en recrutant dix moniteurs étudiants qui se sont très bien intégrés et qui ont contribué à une amélioration du service aux lecteurs.

✓ **RFID.** Afin de tester la technologie RFID en milieu tropical, un projet pilote a été déployé à la BU de Saint-Claude en janvier 2008 avec 5 000 ouvrages équipés de puces. Le bilan de l'expérience est positif et un consensus s'est dégagé pour l'installation de la RFID dans cinq des bibliothèques du SCD entre 2010 et 2013.

✓ **Conventions pour le financement de la documentation biomédicale.** Au terme de discussions engagées en Guadeloupe en 2006, des conventions ont été signées par

l'UAG avec les CHU de Fort-de-France, de Pointe-à-Pitre et le CH de Cayenne. En contre-partie d'une subvention annuelle, les ressources électroniques de l'UAG sont accessibles à ces établissements partenaires. Les praticiens hospitaliers, les internes et les universitaires ont désormais accès à une bibliothèque médicale en ligne de 3 400 titres de revues.

✓ **Préparation du contrat quadriennal 2010-2013.** L'enquête de public réalisée en 2007 a servi de base à la préparation du projet de contrat quadriennal 2010-2013. Les équipes ont été fortement impliquées dans la définition des projets.



Partie 2. Moyens et ressources

2.1 Budget

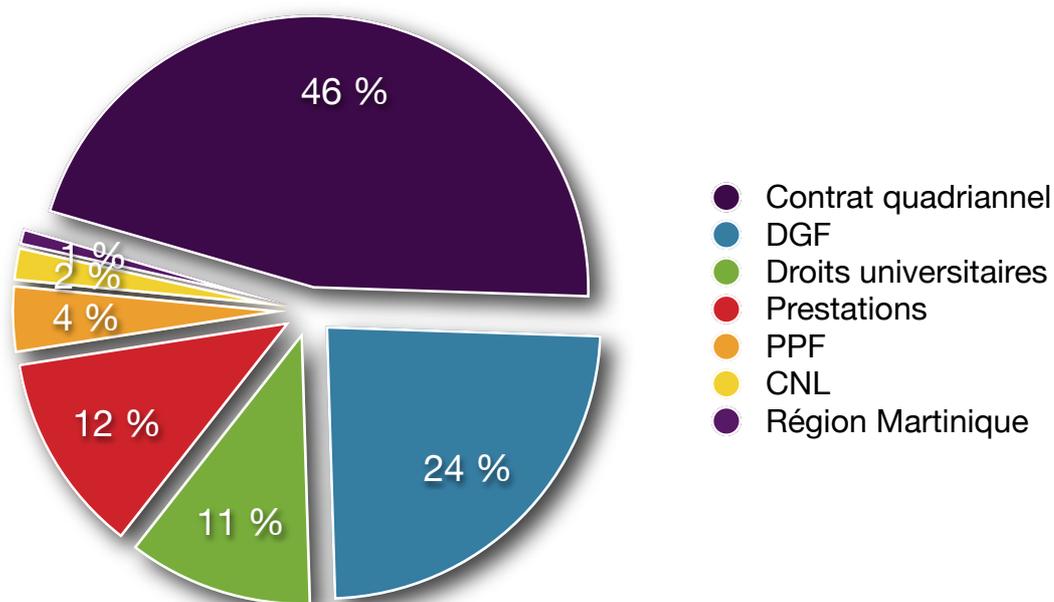
En régression de 2 %, par rapport à 2007, le budget 2008 du SCD s'élève à 1 686 545 €. A noter que ce sont 1 501 932 € qui étaient inscrits au budget initial, le différentiel de plus de 180 000 € s'expliquant par deux décisions budgétaires modificatives (suite au versement d'un complément de droits universitaires, de la subvention du CHU de Pointe-à-Pitre pour le fonctionnement des années 2007 et 2008, ainsi que d'un complément de recettes de régies).

2.1.1 Recettes

	2008	2007
Contrat quadriennal	782 500	782 500
Dotation globale de fonctionnement	407 754	338 799
Droits universitaires	182 033	263 244
Prestations	209 558	145 518
PPF *	70 000	120 000
CNL	30 000	30 000
Région Martinique **	7 600	7 500
Région Guadeloupe **		32 000
Total	1 686 545	1 719 561

* En lien avec les laboratoires de recherche de l'UAG, le SCD a bénéficié de deux PPF dans le cadre du contrat quadriennal 2006-2009 : ils ont permis de développer deux bibliothèques numériques, l'une spécialisée en mathématiques et informatique (BNRMI), et l'autre sur la Caraïbe, l'Amazonie et la Plateau des Guyanes (Manioc).

** Chaque année, la région Martinique finance le fonctionnement de la bibliothèque universitaire ; en 2007, la Guadeloupe avait participé au premier équipement de la salle de lecture de la bibliothèque de Saint-Claude.



2.1.2 Dépenses

Les dépenses pour l'exercice 2008 ont atteint 1 502 481 €, le SCD exécutant son budget à hauteur de 89 %.

	Montant en euros	Evolution par rapport à 2007
Fonctionnement	1 307 097	+ 1 %
<i>Dont documentation</i>	862 617	+ 9 %
Investissement	51 756	- 62 %
Salaires (contractuels et moniteurs étudiants)	143 517	+ 9 %
Total	1 502 481	+ 4 %

Fonctionnement

En nette hausse par rapport à 2007, la part des dépenses de documentation atteint les deux tiers du budget de fonctionnement et 57 % du budget global. Le SCD réalise en 2008 l'objectif qu'il s'était fixé dans le cadre contractuel : consacrer plus de 55 % de son budget à la documentation.

Investissement

La part des investissements dans le budget du SCD a nettement chuté par rapport à 2007. D'importantes dépenses ont été effectuées cette année-là pour permettre l'ouverture de la bibliothèque de Saint-Claude et améliorer les espaces d'accueil du public à Fouillole (banque de prêt et d'accueil, aménagement de bureaux d'information et de deux bureaux de bibliothécaires). En 2008, l'effort a continué de porter, pour l'essentiel, sur le pôle Guadeloupe (carrels dans les espaces publics et réaménagement de la salle de recherche).

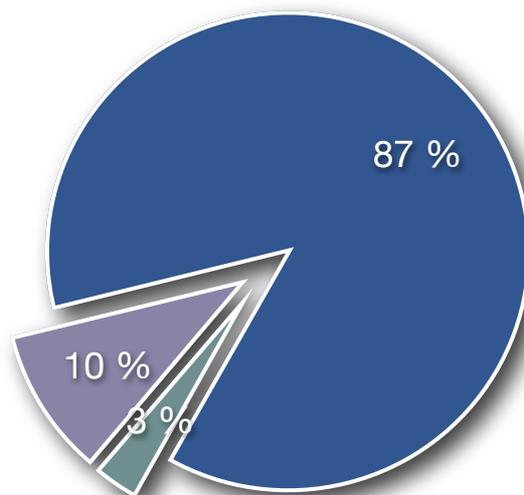
Salaires

L'augmentation de ce poste, qui atteint 10 % du budget du SCD en 2008, est due au recrutement de dix moniteurs étudiants.

● Fonctionnement

● Investissement

● Salaires



2.2 Ressources humaines

2.2.1 Effectif

L'effectif des emplois statutaires est demeuré stable en 2008, atteignant 60 postes :

Postes budgétaires	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Filière Bibliothèque	14	9	16	39
Filière ASU	1	1	5	7
Filière ITRF	1	1	8	10
Filière Enseignant	3			3
Autre			1	1
Total	19	11	30	60

Ce sont 93 % des emplois statutaires qui ont été pourvus en 2008 :

Postes pourvus ETP	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Filière Bibliothèque	12	8	17	37
Filière ASU	1	1	5	7
Filière ITRF	1	1	6	8
Filière Enseignant	3			3
Autre			1	1
Total	17	10	29	56

Il est toutefois à noter que :

- ➔ En Martinique, la bibliothèque du campus de Schoelcher a connu trois départs à la retraite : une PRCE, partie en mars et dont le poste n'a pas été pourvu à la rentrée 2008, ainsi qu'une bibliothécaire et un BAS, partis en juillet et remplacés en septembre. Par ailleurs, la bibliothèque n'a bénéficié que de quelques mois de suppléance pour compenser l'absence d'un agent ITRF en congé longue maladie toute l'année.
- ➔ En Guyane, le poste d'un PRCE ayant obtenu sa mutation au 31 août 2008, n'était pas pourvu à la rentrée 2008.
- ➔ En Guadeloupe, le poste de bibliothécaire vacant en septembre 2007 n'a été pourvu qu'en septembre 2008.

Recours à l'emploi contractuel

La nécessité d'ouvrir huit bibliothèques sur cinq campus, s'ajoutant à la faiblesse des effectifs des équipes de prêt et d'accueil, ont rendu nécessaire le recours à l'emploi contractuel.

✓ Moniteurs étudiants :

Grâce à la subvention obtenue auprès du ministère de l'enseignement supérieur, le SCD a pu recruter 10 moniteurs étudiants à la rentrée 2008 (quatre en Guadeloupe, quatre aussi en Martinique et deux en Guyane). Ces emplois à mi-temps représentent 1,39 ETP sur l'année.

✓ Contrats d'accompagnement dans l'emploi :

En Guyane, quatre agents ont été recrutés sur CAE : l'un affecté au ménage, deux autres à l'accueil et le dernier à la maintenance informatique.

En Martinique, ce sont également quatre agents qui ont été recrutés : trois pour l'accueil et le dernier pour le ménage. Ces emplois représentent 6,08 ETP sur l'année.

✓ Contractuels sur support vacant :

Quatre postes sont restés vacants en 2008, dont un congé longue maladie. Les postes de catégorie A ont donné lieu à un remplacement par des contractuels sur des tâches de bibliothécaires : en Guyane, deux agents ont été recrutés, l'un de fin octobre à fin décembre 2008, l'autre à mi-temps de février à juillet 2008. En Martinique, un agent a été recruté à mi-temps de janvier à juin puis un autre agent de mi-septembre à fin décembre. En Guadeloupe, un agent a été recruté de janvier à juin.

Rééquilibrage des postes entre section

La répartition du personnel au sein des bibliothèques du SCD est déséquilibrée, la section Martinique étant historiquement mieux dotée que celles de Guadeloupe et de Guyane. L'amorce d'un rééquilibrage de postes entre les différentes sections était nécessaire et a été engagée en 2008 avec :

- ➔ le transfert d'un poste de BAS de la Martinique vers la Guadeloupe, pour permettre l'ouverture de la bibliothèque de Saint-Claude qui fonctionnait jusque là grâce à la présence d'un agent mis à disposition par la Région ;
- ➔ l'échange d'un poste de bibliothécaire en Guyane contre un poste de conservateur de Martinique, suite à la promotion de la responsable de section de Guyane.

Fin 2008, les postes étaient répartis dans les trois sections de la façon suivante :

Postes	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Guadeloupe	6	4	10	20
Guyane	3	2	4	9
Martinique	7	5	14	26
Direction	3		2	5
Total	19	11	30	60

Il reste à renforcer l'équipe de prêt de la section Martinique, ainsi que la catégorie B en Guadeloupe, comme en Guyane.

Nettoyage des locaux

En Guadeloupe, l'année 2008 a été marquée par l'intégration à une société privée des femmes de ménage du campus de Fouillole, jusqu'alors employées en tant que CEC au sein de l'association «Parcs et jardins». Cette nouvelle organisation n'a pas eu d'impact négatif sur la qualité du ménage effectué au sein de la bibliothèque car le chef de section a obtenu du CUR que les deux femmes de ménage de la BU y restent affectées à temps plein. Le principe de la rotation du personnel de ménage sur l'ensemble du campus n'a donc pas été appliqué à la bibliothèque universitaire pour tenir compte de ses horaires spécifiques et de l'impossibilité d'effectuer le ménage pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque.

A la demande du Président de l'université, en septembre 2007 un poste d'ADT laissé vacant par une femme de ménage titulaire partie à la retraite a été mis à la disposition de la faculté de médecine par convention jusqu'en septembre 2009. En contrepartie, la faculté de médecine a pris en charge le paiement d'une femme de ménage contractuelle qui est venue renforcer l'équipe.

A Saint-Claude, à compter de juillet 2008, le CUR a pris en charge financièrement deux interventions hebdomadaires (d'une heure et demie chacune) par une société spécialisée. Depuis cette date, les locaux de la bibliothèque de 130m² sont propres.

En Guyane, un CAE assure le ménage. En Martinique, un agent titulaire et un CAE sont affectés à cette tâche.

2.2.2 Bilan social

Le personnel du SCD est largement féminin (trois quarts de ses effectifs statutaires).

Effectif	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Femme	14	5	23	42
Homme	2	5	7	14
Total	16	10	30	56

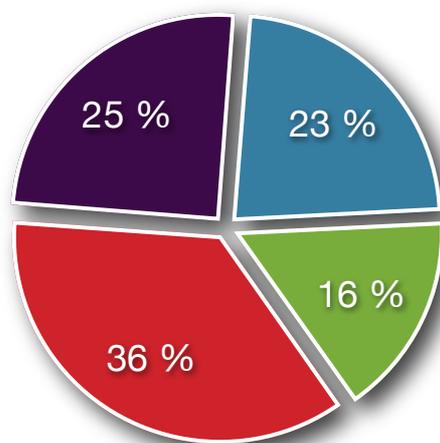
La moyenne d'âge du personnel du SCD est relativement élevée, puisqu'elle atteint 48 ans, avec des différences sensibles d'un pôle à l'autre :

Moyenne d'âge	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Moyenne
Guadeloupe	46 ans	46 ans	45 ans	46 ans
Guyane	53 ans	51 ans	43 ans	48 ans
Martinique	50 ans	48 ans	52 ans	51 ans

Ces chiffres s'expliquent en partie par la durée moyenne d'exercice dans l'établissement relativement longue au SCD de l'UAG.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la mobilité des agents du SCD est traditionnellement faible.

● Moins de 5 ans
 ● De 5 à 10 ans
 ● De 10 à 15 ans
 ● Plus de 15 ans



Toutefois, suite au départ à la retraite de trois agents ayant exercé au SCD entre 15 et 33 ans, la part des agents anciens est en diminution. Cette tendance au renouvellement des équipes va se poursuivre avec de nouveaux départs à la retraite et des transformations de postes prévus à l'horizon 2011.

La répartition du personnel par niveau de diplôme indique qu'un peu moins de la moitié des agents du SCD a suivi des études supérieures.

Nb d'agents	BEP/CAP	Baccalauréat	1er cycle	2ème et 3ème cycle	Total
Guadeloupe	6	5	4	3	18
Guyane	2	2	2	3	9
Martinique	13	3	5	8	29
SCD	21	10	11	14	56

2.2.3 Formation

En 2008, 77 agents du SCD ont suivi 359 jours de formation.

	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Nb. jours de formation professionnelle et statutaire	173	31	38	242
Nb. jours de formation continue	55	30	32	117
% d'agents formés	100 %	82 %	67 %	79 %

L'activité de formation s'est traduite par :

✓ Des stages en bibliothèque

Chaque année, le SCD offre la possibilité à un personnel de chacune des sections d'effectuer un stage dans une bibliothèque extérieure. Ce type de formation, source d'échanges et de comparaisons des pratiques quotidiennes, s'avère utile à des professionnels isolés. En 2008, un magasinier a été reçu à la médiathèque d'Hyères du 6 au 7 mai afin d'évaluer et rechercher des pratiques et des idées innovantes pour améliorer le service de prêt et d'accueil. Une bibliothécaire de la section Martinique a effectué un stage du 13 au 16 mai au SCD de Savoie et à la bibliothèque municipale de Chambéry.

✓ Des formations « métier »

Réalisées le plus souvent en interne, les formations proposées au personnel portent sur les aspects liés à la maîtrise des procédures, des techniques et des outils bibliothéconomiques (catalogage, bureautique, indexation, recherche documentaire informatisée). Tous les agents recrutés sur emplois aidés, ainsi que les personnels nouvellement affectés au SCD (un bibliothécaire en provenance de la fonction publique territoriale en 2008), ont ainsi reçu une formation en interne.

Par ailleurs, suite à la mise en place d'un service de renseignement bibliographique dans les bibliothèques, deux axes ont été renforcés en 2008, pour aider au développement des compétences du personnel sur les aspects « valorisation des collections » et « connaissance des secteurs documentaires ».

Enfin, l'équipe de direction a suivi une formation de trois jours, portant sur le management.

✓ Des formations généralistes

Les programmes de formation des rectorats de Guadeloupe, Guyane et Martinique, ainsi que celui que de l'université sont ouverts aux personnels des trois sections. En 2008, un agent de catégorie C a suivi une formation pour la rédaction de note administrative.

✓ La préparation aux concours

En 2008, six agents se sont inscrits pour effectuer une préparation aux concours, assurée à distance par Mediadix. Deux agents de catégorie B ont préparé les concours de bibliothécaire et de BAS ; 3 agents de catégorie C se sont inscrits pour le concours d'assistant de bibliothèque (l'un d'entre eux a également préparé le concours de BAS) ; enfin un agent contractuel s'est inscrit au concours de conservateur de bibliothèque. Aucun des candidats n'a

été reçu aux concours en 2008. La préparation à distance s'avère en effet difficile à suivre, en particulier du fait des délais d'envois des devoirs.

✓ **Formation longue durée**

Une bibliothécaire promue conservateur a été en formation à l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) de janvier à juillet 2008.

✓ **Accueil de stagiaire**

Une stagiaire de la bibliothèque départementale de prêt a été accueillie à la section Martinique.

✓ **DIPROBIB**

Quatre agents du SCD interviennent également dans le cadre d'une formation professionnelle « métiers du livre et des bibliothèques » : DIPROBIB. Gérée par le service universitaire de formation continue et sanctionnée par un DU, cette formation est dispensée en ligne. Sur les 16 apprenants qui se sont inscrits en 2008, 14 ont obtenu leur diplôme.

2.2.4 Campagne d'évaluation

En place à l'Université des Antilles et de la Guyane depuis 2005, l'évaluation devient annuelle en 2008. Cette procédure, acceptée par l'ensemble du personnel, a permis le passage d'une culture d'établissement largement orale, à la formalisation d'objectifs écrits, permettant une meilleure définition des profils de postes et de leurs évolutions. L'évaluation s'est révélée un outil efficace de management. Tous les agents du SCD disposent d'une fiche de poste et d'une fiche d'objectifs, actualisées chaque année en juin.

2.3 Locaux

Présent sur chacun des pôles de l'université, le SCD compte huit bibliothèques :

- ➔ la section Guadeloupe se compose de la bibliothèque universitaire du campus de Fouillole, de la bibliothèque universitaire de Saint-Claude, de la bibliothèque hospitalo-universitaire de Pointe-à-Pitre.
- ➔ la section Guyane se compose de la bibliothèque universitaire du campus Saint-Denis, d'une antenne à l'IUT de Kourou ainsi que de la bibliothèque hospitalière de Cayenne.
- ➔ la section Martinique se compose de la bibliothèque universitaire du campus de Schoelcher et de la bibliothèque hospitalo-universitaire de Fort-de-France.

Les bâtiments du SCD datent des années 1980-1990 et représentent une surface totale de 6 117 m², soit un ratio de 0,5 m² par étudiant. Ils comptent 1 009 places assises, soit une place assise pour 12,5 étudiants. Les espaces publics sont aujourd'hui saturés, le nombre de places assises et les mètres linéaires en libre accès sont également insuffisants.

	Surfaces en m ²	Surfaces Espaces internes	Surfaces espaces publics	Places assises
Guadeloupe				
Fouillole	2 525	525	2 000	411
BHU Pointe-à-Pitre	90	-	90	17
Saint-Claude	134	10	124	50

	Surfaces en m2	Surfaces Espaces internes	Surfaces espaces publics	Places assises
Guyane				
Saint-Denis	1 200	250	950	186
IUT Kourou	40	-	40	20
BH de Cayenne	50	15	35	24
Martinique				
Schoelcher	1 958	443	1 515	263
BHU La Meynard	120	20	100	38
Total	6 117	1 263	4 854	1 009

➔ En Guadeloupe, la Région a soutenu le développement d'un nouveau campus à Saint-Claude, sur la Basse-Terre. Pour répondre aux besoins des étudiants en lettres et sciences humaines et de l'IUT, une bibliothèque provisoire a été installée à la rentrée 2007-2008, au rez-de-chaussée des bâtiments de l'ancienne Perception. Ces locaux, mis à disposition par la municipalité de Saint-Claude, ont été rénovés par l'UAG, en attendant la livraison de la bibliothèque universitaire, entièrement financée par la Région, dont la livraison est prévue pour janvier 2011.

Sur le campus de Fouillole, la bibliothèque universitaire souffre de problèmes d'infiltration récurrents sur le toit et la terrasse, qui handicapent son fonctionnement lors de la saison des pluies. Des expertises sont en cours pour déterminer s'il y a eu malfaçon au moment de la livraison du bâtiment. Des travaux opérés sur la terrasse en 2008 ont néanmoins permis de mettre fin aux infiltrations en magasin.

➔ En Guyane, la bibliothèque universitaire du campus Saint-Denis, est appelée à déménager à court terme sur le nouveau campus de Troubiran. Dans une phase de transition, elle continuera de desservir les usagers des deux campus, en attendant la livraison de la nouvelle bibliothèque annoncée pour 2011-2012.

➔ En Martinique, la bibliothèque est constituée d'un bâtiment construit en 1977 et d'une extension en 1996. Les locaux sont défraîchis et méritent une rénovation complète. Outre les problèmes de place, la bibliothèque souffre de problèmes récurrents de climatisation, les moteurs de ses deux systèmes de climatisation arrivant en fin de vie.

A noter que les bibliothèques de Guadeloupe et Martinique, construites aux normes anti-sismiques, n'ont subi aucun dommage suite au tremblement de terre de novembre 2007.

2.4 Informatique

2.4.1 Environnement

L'université est dotée de trois centres de ressources informatiques (CRI), ayant chacun leur propre directeur et leur spécialité. Le CRI de Guadeloupe gère les applications de gestion (Apogée, Jefyco), tandis que le CRI de Martinique s'est spécialisé sur le système d'information (ENT, site web, serveur d'accès distant etc).

Les relations de travail étroites du SCD avec les CRI se sont structurées et professionnalisées depuis la nomination au SCD d'un ingénieur d'étude (IGE), spécialisé sur les systèmes d'information documentaire. Basé au CRI de Martinique afin d'assurer une bonne interface avec les ingénieurs, cet IGE facilite la communication entre les services.

Par ailleurs, les CRI n'ayant pas les ressources humaines suffisantes pour s'impliquer dans une gestion de proximité des ordinateurs du SCD, cet ingénieur forme et encadre les contractuels

recrutés par le SCD (un moniteur étudiant en Guadeloupe, un CAE en Martinique et en Guyane) pour assurer la gestion quotidienne de son parc informatique. Le besoin de disposer d'un personnel titulaire affecté à temps plein à ces tâches se fait de plus en plus ressentir, notamment à la section Martinique.

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total
Postes publics	67	27	79	173
Postes professionnels	35	20	38	93
Total	102	47	117	266

➔ Parc informatique public

Les postes en libreaccès sont des clients légers, de type WYSE, avec une version de Windows embarquée. En Guadeloupe, l'achat d'un nouveau serveur de terminaux a contribué à stabiliser le service offert. En Martinique, la qualité des connexions pâtit encore des accès Wi-Fi qui se révèlent plus fragiles et moins adaptés au libre accès que les terminaux avec liaison filaire. Une opération de câblage a donc été entreprise pour les fiabiliser.

L'accès aux applications bureautiques et Internet est possible sur ces postes après authentification, les étudiants devant activer leur compte-utilisateur.

La bande passante en Guyane et à Saint-Claude en Guadeloupe reste insuffisante. Une augmentation du débit est attendue.

Parmi les innovations de l'année, un service d'impression en réseau a été installé à la BU de Fouillole par l'ingénieur du SCD, qui permet d'imprimer depuis les postes publics des salles de lecture et de gérer son porte-monnaie virtuel en ligne. Le même système avait été installé à la BU de Schoelcher en 2007.

➔ Parc informatique interne

Pour favoriser la communication entre les sites et accélérer la transmission des dossiers en les dématérialisant, des licences Acrobat Pro ont été souscrites pour tous les cadres et bibliothécaires. Ils peuvent désormais facilement numériser leurs documents, en utilisant le photocopieur-scanner réseau de leur section.

2.4.5 Applications documentaires

Les applications documentaires font partie du système d'information, elles sont hébergées dans les locaux du CRI de Martinique, qui administre au niveau système et réseau le SIGB, le catalogue Web et le serveur d'accès distant (EZproxy). Les deux autres applications documentaires stratégiques que sont Metalib (recherche fédérée) et SFX (liste A-Z et résolveur de liens) sont hébergées par des prestataires de service, qui assurent la maintenance complète du matériel et des logiciels.

➔ Le système intégré de gestion de bibliothèque : Horizon

Le système intégré de gestion de bibliothèque Horizon, dans sa version 7.4, a été installé en février 2006. Aucun dysfonctionnement notable n'est à signaler en 2008. En plus des modules traditionnels de gestion (circulation, catalogage, acquisitions, bulletinage, catalogue...), le SCD utilise les services suivants : Infomel (envoi des lettres de rappel par messagerie électronique), Infoscol (transfert automatisés des étudiants inscrits à l'UAG), InfoSU (récupération des notices bibliographiques et autorités du SUDoc), Web service Electre (affichage des couvertures des monographies à l'OPAC) et BiblioGQL (module de statistiques).

➔ Résolveur de lien

Un résolveur de liens, SFX, a été implémenté en 2007. Il facilite l'accès des usagers aux ressources en texte intégral acquises par le SCD. Depuis une base de données, un simple clic sur le lien SFX établit un pont entre la référence bibliographique et le texte intégral. SFX intègre également une liste A-Z des revues électroniques avec un classement par discipline qui valorise bien les périodiques en ligne. La base de connaissance de SFX est mise à jour mensuellement, ce qui permet d'automatiser la maintenance et le suivi des collections de revues numériques.

➔ La recherche fédérée

Le SCD a inauguré en 2008 une nouvelle fonctionnalité sur son site web : la recherche multi-sources, qui permet d'interroger simultanément des ressources documentaires appartenant à un même champ disciplinaire. Ce module de recherche fédérée est pensé comme un service supplémentaire et n'a pas vocation à devenir le coeur du système d'information documentaire.

➔ Gestion des accès

• L'accès distant

L'accès distant aux ressources électroniques est un service proposé par le SCD depuis 2006. Il est basé sur EZproxy, un «reverse proxy» interfacé avec l'annuaire LDAP de l'établissement. En 2008, le CRI a donné à certains personnels du SCD les droits qui leur permettent d'activer directement les comptes des enseignants dans l'annuaire LDAP.

• Wi-fi

Installé en 2006 sur le campus de Schoelcher, le Wi-Fi s'implante progressivement dans les autres bibliothèques du SCD. Le campus de Fouillole a été équipé en 2008. Le campus de Saint-Denis devrait l'être en 2009. Ce système est une avancée importante pour l'accès aux ressources du SCD depuis les ordinateurs personnels des usagers. Il pose néanmoins la question de plus en plus prégnante du sous-équipement des locaux en prises électriques, sous-équipement qui engendre des débranchements "sauvages" et dommageables des terminaux publics, notamment à Schoelcher. Par ailleurs, les choix techniques sont différents en Guadeloupe et en Martinique. La configuration des postes est automatique en Martinique, en revanche, en Guadeloupe, elle nécessite un accompagnement de proximité. Deux moniteurs étudiants ont dû être recrutés par le SCD pour répondre aux nombreuses demandes d'aide des étudiants.

➔ Site Internet

Le site internet du SCD a peu évolué en 2008, tant sur le plan des contenus que sur le plan des services proposés. Deux nouvelles sous-rubriques ont cependant été ajoutées :

✓ la recherche multi-sources qui propose une recherche fédérée sur les bases de données du SCD

✓ le catalogue collectif des périodiques de la Caraïbe qui permet l'accès aux périodiques d'intérêt caribéen des centres de documentation et bibliothèques de la Martinique.

Le SCD est en attente de la mise à disposition du CMS qui va être choisi par l'université pour développer en 2009 son nouveau site web et dans lequel le site du SCD s'intégrera.



Partie 3. Accueil du public

En 2008, le SCD a reçu 730 000 visiteurs¹ et ses bibliothèques sont restées ouvertes au public plus de 15 000 heures sur l'année.

Les trois principales bibliothèques du réseau (Fouillole, Saint-Denis et Schoelcher) accueillent les usagers 60 heures par semaine (de 7h30 à 19h en continu les lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 9h30 à 19h le jeudi et de 7h30 à 12h le samedi matin). Les bibliothèques hospitalo-universitaires sont ouvertes 45 heures par semaine en moyenne.

3.1 Le lectorat

Ce sont 9 840 usagers qui ont fait la démarche de s'inscrire dans une bibliothèque du SCD, entre septembre 2007 et fin juillet 2008.

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total SCD	% par rapport aux effectifs
Etudiants	3 506	1 195	3 711	8 412	67 %
Enseignants	169	87	131	387	79 %
Lecteurs autorisés	303	192	546	1 041	
Total	3 978	1 474	4 388	9 840	

Les campagnes d'inscription menées sur chaque campus ont porté leurs fruits :

✓ En Martinique et en Guyane, les taux d'inscription sont bons, compris entre 69 % et 72 % des étudiants inscrits à l'université.

✓ En Guadeloupe, la section a augmenté de façon significative le nombre de ses inscrits, passant de 2 700 usagers en 2005 à près de 4 000 lecteurs en 2008 (+ 427 lecteurs entre 2007 et 2008). 62 % des étudiants sont inscrits en 2008.

A noter : le nombre important de lecteurs autorisés, qui représente 10 % du nombre total des inscrits. Ce chiffre démontre que, bien ancrées dans leur environnement, les bibliothèques universitaires sont fréquentées par le grand public qui y trouve une source d'information précieuse, dans des territoires où les bibliothèques publiques restent peu nombreuses.

Le lectorat du SCD se compose à 85 % d'étudiants, et en particulier d'étudiants en Licence qui forment à eux seuls 83 % des étudiants inscrits et 72 % du total des inscrits. Pour comparaison, les étudiants de Licence représentent 70 % des effectifs étudiants inscrits à l'UAG.

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total SCD	% par rapport aux étudiants inscrits
Licence	2 987	1 091	2 973	7 051	83 %
Master	390	94	659	1 143	14 %
Doctorat	129	10	79	218	3 %
Total	3 506	1 195	3 711	8 412	

¹ Hors BU de Saint-Claude qui n'a pas pu communiquer le nombre de ses entrées

3.2 Accueil du public

Depuis 2006, le SCD a inscrit parmi ses priorités l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers.

3.2.1 Accueil et renseignement

En 2007, une enquête de public menée sur les trois sites auprès des étudiants a confirmé la nécessité de faire progresser la qualité des services existants, en les adaptant aux attentes des usagers. Un accueil et une information systématique en direction des étudiants de L s'impose, et un renseignement bibliographique spécialisé et personnalisé est progressivement mis en place pour les étudiants de M et D ainsi que pour les enseignants-chercheurs.

➔ **Systématiser l'accueil et l'information des étudiants de L**

Pour réaliser cet objectif, des moniteurs étudiants ont été recrutés et formés au renseignement bibliographique ; parallèlement, les personnels ont suivi un stage de formation centré sur l'accueil, qui a impulsé parmi les équipes de magasiniers une dynamique proactive envers l'utilisateur.

La disponibilité des équipes est un facteur important pour l'accueil des nouveaux usagers, notamment lors du premier semestre universitaire. La présence en salle du personnel a donc été accrue. Des bureaux d'information ont été installés dans les trois bibliothèques universitaires. Grâce au port d'un badge ou d'un polo «Information BU», les équipes sont également mieux identifiées par les lecteurs qui pourraient avoir besoin d'aide.

	Bureaux d'information	Heures de permanence par jour	Titulaires	Moniteurs étudiants
Guadeloupe	2	6h	9	3
Guyane	2	4h	6	2
Martinique	1	5h	6	3

L'activité des bureaux d'information a été particulièrement forte de septembre à décembre. En moyenne, 40 questions ont été prises en charge par jour et par bureau.

Les questions des usagers ont porté sur le catalogue (recherche, compte-lecteur, suggestions et alertes), le site web du SCD et ses fonctionnalités (accès distant aux ressources électroniques), ainsi que sur l'organisation de la bibliothèque et le plan de classement des salles de lecture. Ces informations apportées à la demande par le personnel sont relayées de façon permanente par des supports d'information (guide du lecteur), disponibles à l'accueil.

Outre des demandes purement bibliographiques, les questions portent également sur les aspects matériels – connexions wifi, identifiants de connexion aux terminaux, utilisation des gestionnaires d'impression, des photocopieurs.

Elles ont été recensées grâce à des formulaires de suivi pour repérer les types de demandes, leur fréquence, leur niveau et leur nombre. Elles ont permis de corriger les défauts de signalétique, d'équipement ou d'information bibliographique.

➔ **Personnaliser le renseignement des étudiants avancés et des enseignants-chercheurs**

L'amélioration du renseignement bibliographique offert aux étudiants avancés et aux enseignants-chercheurs se donne deux axes : l'identification rapide des demandes pointues et l'orientation de l'utilisateur vers le bibliothécaire responsable des acquisitions dans la discipline concernée, pour un entretien immédiat ou sur rendez-vous.

La plupart des demandes recensées a été traitée sans rendez-vous, aux bureaux d'information à l'occasion des permanences ou encore de manière informelle, dans les bureaux des bibliothécaires. A noter que le service du Prêt Entre Bibliothèques (PEB) traite également une partie importante des demandes spécialisées.

3.2.2 L'émergence d'une culture d'établissement centrée sur l'utilisateur

Après la refonte du règlement intérieur en 2007, le SCD s'est engagé dans la formalisation d'un texte rappelant les valeurs au coeur des métiers des bibliothèques : le service aux publics. Trois groupes de travail – un par site – ont été constitués en janvier 2008 sur la base du volontariat. Menées autour de la notion de « service public », les réflexions de ces groupes se sont structurées autour des attentes concrètes des publics, cernées grâce à l'enquête conduite en 2007, pour préciser les compétences et les qualités requises dans l'exercice du métier de bibliothécaire.

Ces réflexions ont abouti à la rédaction de la charte professionnelle, resserrée autour des points suivants : les droits et devoirs du fonctionnaire, les missions et l'organisation des services du SCD, l'utilisateur au centre de la qualité du travail et des services, la relation avec le lecteur, la formation et l'information professionnelle et, pour soutenir la démarche qualité, la création du groupe de travail permanent « Qualité du Service Public ».

Afin que la charte soit un outil d'exercice professionnel efficace et un instrument d'harmonisation des pratiques, les recommandations énoncées s'appuient sur un corpus de documents fixant le cadre de l'activité des services : documents d'information professionnelle, procédures de savoir-faire – administratives, techniques, matérielles – et fiches-outils de savoir être.

La direction du SCD a validé ce texte et la charte professionnelle, proposée à chaque membre du SCD, a été signée par 70 % du personnel. La rédaction de ce texte a fourni aux équipes l'occasion de réfléchir, de prendre du recul face au quotidien professionnel et de réaliser qu'il existe des valeurs autour desquelles une majorité de collègues se retrouvent. La charte a été approuvée par le Conseil de la Documentation du 8 juillet 2009 et sera intégrée à l'intranet du SCD.

La formalisation de cette charte professionnelle traduit l'émergence d'une nouvelle culture d'établissement, construite autour de la notion d'utilisateur, et d'un projet de service centré sur le public.

3.2.3 L'amélioration de l'environnement documentaire

➔ Campagne anti-bruit

L'isolation phonique des bibliothèques du SCD n'étant pas satisfaisante, le bruit s'avère un réel problème, tant pour les usagers que pour le personnel. Une campagne anti-bruit a donc été mise en place, par voie d'affichage, mais aussi par le biais d'enregistrements sonores, appelant au calme dans les salles de lecture. En Guadeloupe, les messages ont été enregistrés en créole pour plus de proximité avec le public.

Des réunions de pilotage entre les responsables du service public et les chefs de section se sont tenues pour réguler les interactions avec le public : résolution des conflits et des problèmes de fonctionnement, respect du règlement intérieur, appels au calme, etc.

➔ Equipement mobilier

Equipée d'un deuxième bureau d'information, la salle de droit, sciences économiques et sciences politiques de la bibliothèque de Fouillole a aussi été dotée de carrels, pour favoriser le travail individuel. La salle de recherche de cette bibliothèque a également été rénovée et équipée de mobilier et de luminaires neufs.

➔ Sécurité des personnes et des collections

Sur chaque site, afin de répondre aux impératifs de sécurité antisismique, les rayonnages ont été fixés au sol ou aux murs.

Dépenses d'équipement (mobilier et sécurité)	Guyane	Guadeloupe	Martinique
Total en euros	13 974	35 043	11 232

3.2.4 L'animation culturelle

Le SCD ne dispose ni des espaces, ni du personnel, ni des budgets nécessaires à une véritable politique en matière d'animation culturelle. Toutefois, au prix d'un investissement important du personnel, des opérations ont été mises en place en 2008 :

- En Guadeloupe, comme chaque année depuis 2001, la bibliothèque universitaire joue un rôle moteur dans l'organisation et le déroulement du « Mois du film documentaire », en partenariat avec les médiathèques publiques. Son implication dans la manifestation se traduit par l'aide à la programmation, l'invitation de réalisateurs, la projection de films, l'organisation de tables rondes et d'un atelier « Sémantique de l'image ».
- En Martinique, la bibliothèque universitaire a proposé à ses lecteurs l'exposition « A propos de l'Edit de Nantes : de l'intolérance à la paix civile et religieuse », en créant pour l'occasion une bibliographie et en organisant une conférence de Gérard Lafleur « Les protestants aux Antilles Françaises ».

D'autres actions culturelles mises en place sur les trois sites – tables rondes, conférences, expositions et vitrines – ont répondu à des demandes ponctuelles émanant des centres de recherche ou des composantes de l'UAG.

A noter aussi que depuis 2007, le SCD propose à ses usagers une filmothèque d'environ 350 DVD. Ces fonds vidéo sont constitués de films de culture générale réalisés par de grands documentaristes ou de jeunes talents sur des sujets de société, d'histoire ou d'actualité. Des œuvres de fiction de grands réalisateurs sont aussi proposées.



Partie 4. Formation des usagers

Inscrite parmi les objectifs du contrat quadriennal 2006-2009, la formation des usagers est l'un des chantiers phares du SCD qui a travaillé selon deux axes : recomposer et améliorer l'offre de formation d'une part et développer chez ses usagers une véritable culture de l'information, d'autre part.

En 2008, 2 952 heures de formations avancées ont été assurées auprès de 5 472 étudiants, tous niveaux confondus. L'essentiel des formations a été dispensé dans le cadre des maquettes d'enseignements des étudiants de L, M et D. Des formations complémentaires « à la carte » ont également été proposées aux étudiants avancés et aux enseignants-chercheurs.

Enfin, 2 310 personnes ont effectué une visite guidée de la bibliothèque ou assisté à une démonstration simple de son catalogue (dans et hors cursus).

4.1 La formation inscrite dans les cursus : le Passeport documentaire

4.1.1 Dispositif

En septembre 2006, accompagnant l'entrée de l'université dans la réforme LMD, le SCD a redéfini et harmonisé l'enseignement de méthodologie documentaire, jusqu'alors essentiellement dispensé sur le pôle Martinique.

Dispositif innovant en matière d'enseignement e-learning, le Passeport documentaire propose depuis cette date quatre cours de méthodologie documentaire en ligne qui correspondent aux niveaux L1, L2, L3 et M1. Ces cours sont accessibles à partir de la plate-forme pédagogique de l'université.

Le cours de méthodologie documentaire est intégré dans une Unité d'Enseignement Complémentaire (UEC) de premier semestre, équivalant à 12 heures TD et comptant pour 1,5 crédits ECTS. Ce dispositif de formation participe à l'accueil des nouveaux étudiants à l'université et œuvre à la réussite de tous en permettant une connaissance approfondie de la bibliothèque, de ses services et de ses collections, ainsi qu'une formation méthodologique transversale. Une enquête de public menée dans les trois sections du SCD en octobre 2007 a montré les conséquences positives de cette formation en terme de connaissance des outils et des ressources documentaires de la bibliothèque universitaire.

Obligatoire pour la plupart des étudiants inscrits en LS1, cet enseignement peut être inscrit dans les maquettes pédagogiques des trois autres niveaux (LS3, LS5 et MS1). Sa dématérialisation a permis d'élargir considérablement le nombre d'étudiants formés : il a ainsi été multiplié par trois, passant d'environ 1 500 étudiants en 2005 à 4 500 la première année de son application.

En 2008, cet enseignement a concerné 4 935 étudiants, dont 4 497 inscrits en Licence et 438 en Master.

4.1.2 Mise en oeuvre

La mise en oeuvre du Passeport documentaire est coordonnée par un chef de projet, relayé par un responsable pédagogique sur chaque section du SCD, doublé éventuellement lui-même de collègue(s) suppléant(s). Au total, en 2008, ce sont sept personnels du SCD qui ont encadré cet enseignement à des niveaux divers.

Trente-cinq tuteurs documentaires (15 tuteurs sur le pôle Martinique, 15 tuteurs sur le pôle Guadeloupe et 5 tuteurs sur celui de Guyane) sont également impliqués dans le dispositif : ils

assurent l'essentiel de l'animation et de l'aide à la résolution de problèmes pédagogiques et techniques, en présentiel et à distance. Le recrutement des tuteurs documentaires se fait sur le budget du SCD qui finance chaque année 2 100 heures de tutorat. Sous la responsabilité d'un maître de stage de pôle, chaque tuteur reçoit en moyenne six heures de formation et assure contractuellement ses missions de septembre à décembre.

L'organisation générale du Passeport documentaire nécessite le partenariat de différents acteurs. La mutualisation réussie des moyens informatiques et humains au moment de l'examen en présentiel avec les enseignants-ressources d'OIM témoigne d'un réel esprit collaboratif. Reste à améliorer le dispositif d'inscription administrative et pédagogique qui a rendu problématique cette année encore l'accès d'un certain nombre d'étudiants à leur cours sur la plate-forme.

Suite au bilan global porté sur les trois années qui viennent de s'écouler, différents axes ont été définis pour améliorer le dispositif et sa mise en oeuvre dès la rentrée prochaine :

- ➔ convaincre l'ensemble des composantes d'intégrer le dispositif pour que soit garantie l'égalité de formation des étudiants de LS1 sur l'ensemble des pôles ;
- ➔ faire évoluer le contenu des cours à destination des LS1 de la filière des sciences juridiques pour répondre aux enseignants qui souhaitent que le cours de méthodologie documentaire soit moins généraliste et plus disciplinaire ;
- ➔ améliorer l'ergonomie du passeport documentaire dans le sens d'une plus grande simplicité d'accès et d'une meilleure lisibilité des contenus.

4.2 La formation à l'information scientifique et technique (IST)

L'université a mis à la disposition du SCD un poste d'ATER qui a la charge de la formation à l'IST des étudiants avancés, des doctorants et des enseignants. Il intervient sur les trois pôles, se déplace dans les laboratoires et réalise des formations à la carte suivant les besoins (présentation des services en ligne, des nouvelles bases de données etc.). L'ATER s'est spécialisé dans la formation à Refworks, le logiciel de gestion des bibliographies choisi par l'UAG, en développant deux modules de formation (initiation et niveau avancé) qui ont contribué à l'adoption par les étudiants et les chercheurs, de cet outil moderne mais relativement complexe. Ce système de formation par un pair est plébiscité.

➔ **Ecole doctorale**

Le SCD a la volonté de s'impliquer fortement dans les programmes de formation de l'Ecole doctorale. C'est en 2008 qu'a eu lieu la première formation co-organisée par le SCD et l'INRA. Grâce à ce partenariat, les doctorants de 1^{ère} année, voire de 2^{ème} et 3^{ème} années, ont suivi une formation à l'IST ainsi qu'au logiciel de gestion de références bibliographiques Refworks. Ce sont 41 doctorants qui ont été formés sur un volume horaire total de 44 heures de formation.

➔ **Autres formations**

Parallèlement aux formations inscrites dans les maquettes d'enseignement, le SCD a organisé des actions de formation en présentiel à la carte auprès des étudiants de Master, de doctorants et d'enseignants.

- ➔ 90 formations aux différents outils documentaires (bases de données, logiciel de gestion bibliographique Refworks, revues électroniques disciplinaires) ont été dispensées. Ces formations ont concerné 496 personnes et correspondent à 259 heures de formation.
- ➔ Aux enseignants, le SCD a proposé des initiations et approfondissements à Refworks, des présentations de services en ligne, des initiations aux nouvelles bases en Sciences humaines et sociales, Arts et Lettres ainsi qu'aux Jurisclasseurs (formation assurée par une formatrice extérieure).

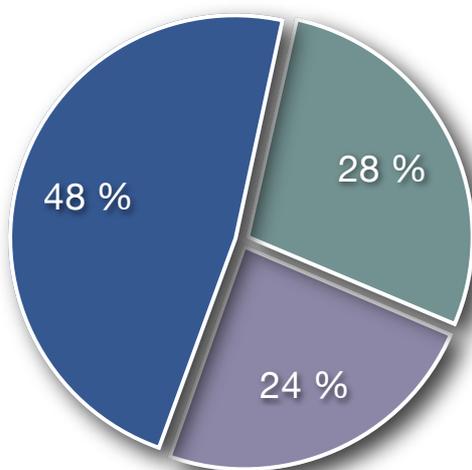


Partie 5. Collections

En 2008, le SCD a consacré 862 617 euros aux achats de documentation, soit 57 % de ses dépenses. Ce budget est en hausse de 9 % par rapport à 2007 et les dépenses documentaires s'élevaient à près de 70 euros par étudiant inscrit à l'université.

	2008	2007	Evolution 2008/2007
Livres	417 792 €	256 132 €	+ 63 %
Périodiques papier	239 826 €	366 058 €	- 40 %
Documentation électronique	204 999 €	166 147 €	+ 23 %
Total	862 617 €	788 337 €	+ 9 %

● Livres ● Périodiques papier ● Périodiques électroniques



La répartition de ces dépenses reflète les objectifs fixés dans le cadre du contrat quadriennal 2006-2009. Elle montre la part croissante prise par les ressources électroniques, particulièrement adaptées à une université éclatée sur trois pôles, ainsi que l'augmentation du nombre d'ouvrages acquis pour les étudiants de Licence qui représentent 70 % des effectifs de l'université.

5.1 Les collections imprimées

5.1.1 Accroissement des collections

En 2008, le SCD a acheté 14 496 ouvrages et a souscrit 1 358 abonnements à des périodiques imprimés, portant ainsi ses collections à un total de 215 404 ouvrages et 2 792 périodiques morts ou vivants.

Réorganisées depuis 2006, les acquisitions de livres deviennent peu à peu transversales pour les trois années de la Licence. Un bibliothécaire spécialisé dans une discipline effectue les acquisitions d'ouvrages pour tous les pôles où est enseignée la discipline, en lien avec un correspondant local qui intervient pour préciser les besoins spécifiques du pôle (nombre d'exemplaires). L'objectif est de proposer aux étudiants des collections de même qualité sur chaque campus.

➔ Ouvrages

La politique de multiplication des exemplaires pour les étudiants de L, inscrite dans les engagements du contrat en cours, se poursuit : 1,4 exemplaire est acquis en moyenne pour un même titre. Ce ratio est identique à celui de l'année 2007. Au-delà de ces chiffres, il faut comprendre que certains manuels fondamentaux peuvent être acquis parfois jusqu'à dix exemplaires, notamment dans les disciplines juridiques et scientifiques.

	Nb d'exemplaires / Nb de titres	2007
Guadeloupe	1,6	1,5
Guyane	1,3	1,1
Martinique	1,3	1,5
SCD	1,4	1,4

L'objectif d'acquérir au moins un document par étudiant inscrit à l'université et par an a été atteint en 2008.

	Nb ouvrages / Etudiant	2007
Guadeloupe	1,2	0,8
Guyane	1,6	1,2
Martinique	1	0,8
SCD	1,2	0,8

Cette augmentation des acquisitions en faveur des étudiants de Licence ne se fait pas au détriment de la qualité et de la diversité du fonds. Les subventions obtenues auprès du Centre National du Livre (30 000 €) permettent de répondre également aux besoins des étudiants avancés et des chercheurs.

Les domaines qui sont en lien avec les grands axes de recherche de l'université (environnement et énergies renouvelables en milieu intertropical, droit de la mondialisation de la mer et de l'environnement, monde économique et son management, arts et civilisation anglophone et lusophone, linguistique, ethnographie, néonatalogie, chirurgie pédiatrique, pédopsychiatrie, médecine néonatale) ont fait l'objet d'efforts d'acquisition particuliers pour renforcer les collections.

➔ Périodiques

La politique de désabonnement des périodiques imprimés entreprise depuis 2006, avec l'objectif de financer le développement de la documentation électronique, se poursuit. En 2008, 152 abonnements n'ont pas été reconduits. Ces désabonnements, menés selon des critères précis (présence dans l'offre électronique, degré de consultation des titres) et en concertation avec les équipes enseignantes s'accompagnent d'un effort de valorisation des collections existantes. Le prêt des périodiques (sauf presse et dernier numéro) a ainsi été mis en place en Guadeloupe cette année.

Collections de périodiques	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total
Nb de titres conservés	959	520	1 313	2 792
Nb d'abonnements en cours	562	185	611	1 358
Nb de désabonnements	53	56	43	152

5.1.2 Prêt et usage des collections

Le prêt à domicile recule de 8 % avec 123 236 documents empruntés en 2008, contre 133 585 en 2007. On estime, par ailleurs, à 200 000 le nombre de documents qui ont été consultés sur place et 4 530 demandes de communication de documents rangés en magasins ont été effectuées.

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total
Documents empruntés	43 520	17 669	62 156	123 236
Documents consultés sur place	63 909	38 468	99 095	201 472

Les lecteurs de Martinique restent les plus gros emprunteurs, avec en moyenne 14 documents empruntés par lecteur et par an, contre 11 documents en Guadeloupe, et 12 en Guyane.

5.1.3 Prêt entre bibliothèques (PEB)

Les bibliothèques du SCD sollicitent, pour les lecteurs qui en font la demande, des documents au titre du prêt entre bibliothèques (PEB demandeur) ; elles répondent également à d'autres bibliothèques en prêtant des documents (PEB fournisseur).

	PEB fournisseur		PEB demandeur	
	Demandes reçues	Demandes satisfaites	Demandes reçues	Demandes satisfaites
Livres	423	357	761	652
Périodiques	89	71	482	419
Autres documents	5	5	36	29
Total	517	433	1 279	1 100

84 % des demandes au titre du PEB fournisseur et 86 % des demandes au titre du PEB demandeur ont été satisfaites en 2008. En Guadeloupe et en Guyane, on constate que les demandes sont à la baisse, le renforcement des ressources électroniques permettant de mieux répondre aux besoins des lecteurs. En revanche, elles sont stables en Martinique, grâce à l'ouverture étendue du service. De plus, l'impact de la documentation électronique sur les pratiques des chercheurs en LSH semble moindre que dans les disciplines scientifiques et médicales.

5.2 Documentation électronique

Le développement rapide des ressources en ligne ces dernières années a conduit le SCD à adopter une gestion transversale de la documentation électronique. Suivi des négociations nationales au sein du consortium Couperin, adaptation des licences-types aux particularités de l'UAG, mise en place des accès, gestion des statistiques et des renouvellements d'abonnements, résolution des problèmes techniques en partenariat avec le CRI-M, veille sur les nouveaux produits, suivi budgétaire et comptable : ces tâches sont confiées à un conservateur.

En 2008, l'offre numérique continue de se développer et représente dorénavant le quart des dépenses documentaires du SCD.

➔ Bases de données bibliographiques

Le SCD propose une offre de bases de données bibliographiques volontairement restreinte, afin de privilégier les ressources en texte intégral. L'abonnement aux principales bases de données bibliographiques reste néanmoins essentiel, car celles-ci sont des vecteurs contribuant à une meilleure utilisation des ressources en texte intégral.

L'année 2008 est marquée par une stabilité de l'offre. Il n'y a pas de nouvel abonnement et seul le Doctrinal n'a pas été reconduit.

Globalement, les consultations sont en hausse par rapport à 2007 (+ 28 %).

Base de données bibliographiques	Unités documentaires téléchargées	Chiffre 2007	Progression	Coût par téléchargement
Francis	5 660	4 669	+ 21 %	0,5 €
MLA	83	94	- 12 %	73 €
Pascal	3 811	3 897	- 2 %	2,9 €
Scopus	12 544	8604	+ 46 %	1,5 €
Teatro del siglo de Oro	7	5	non significatif	132 €
Total	22 105	17 272	+ 28 %	

Bases de données bibliographiques scientifiques, techniques et médicales (STM)

L'abonnement à Scopus vise à répondre aux besoins bibliographiques dans toutes les disciplines STM, tout en favorisant l'accès au texte intégral. Les chiffres montrent que la base rencontre son public, avec près de 50 % d'usage supplémentaire entre 2007 et 2008. La place croissante que Scopus prend par rapport à Pascal s'explique par une couverture bibliographique plus large (15 000 titres dépouillés) et une masse critique d'information supérieure.

Bases de données bibliographiques en lettres et sciences humaines

Si Francis répond à un réel besoin, avec une augmentation de 21 % de sa consultation par rapport à 2007, en revanche, MLA n'est pratiquement pas utilisée et méconnue de son public. La non-utilisation de la base *Teatro del siglo de oro* conduit à renoncer à cet abonnement à expiration du groupement de commande Couperin, fin 2010.

➔ Périodiques électroniques et bases des revues

En 2008, le SCD propose à ses lecteurs près de 15 000 revues en ligne, parmi lesquelles 5 849 sont payantes. Seule l'utilisation de ces dernières est analysée ci-dessous.

Bouquet de périodiques	Articles téléchargés	Chiffres 2007	Progression	Coût par téléchargement
ACS	1 620	1 038	+ 56 %	0,3 €
ACM	467		-	8 €
Blackwell Synergy	2 622	1 075	+ 143 %	9 €
Cairn	6 021	4 498	+ 34 %	1,6 €
Emerald	232	279	- 17 %	11 €
JSTOR	8 017	8 867	- 10 %	0,4 €
Lexis Nexis	10 525		-	0,8 €
Lextenso	8 192	5 096	+ 61 %	0,1 €
Lippincott Williams et Wilkins	652	576	+ 13 %	25 €
MUSE	1 085	801	+ 35 %	11 €
New York Times	185	44	+ 320 %	9 €
SIAM	144		-	38 €
Science Direct	71 308	45 664	+ 56 %	1,6 €

Bouquet de périodiques	Articles téléchargés	Chiffres 2007	Progression	Coût par téléchargement
Springer Link	4 365	2 734	+ 60 %	2,3 €
Wiley Interscience	1 598	1 574	+ 2 %	2,6 €
Total	117 066	72 246	+ 62 %	

Au-delà de la simplification des flux documentaires et de l'accès à la documentation pour les chercheurs et pour les étudiants, les investissements consentis pour les collections électroniques de périodiques sont rentables. L'indicateur principal qui en témoigne est le nombre d'articles en texte intégral consultés. Il est en augmentation de 62 % par rapport à 2007, et atteint 117 066 articles téléchargés. Ces chiffres s'expliquent par différents facteurs :

- ✓ une liste A-Z performante
- ✓ le rôle joué par le serveur de lien du SCD, SFX, qui établit un pont entre les bases de données bibliographiques et les revues en texte intégral
- ✓ la mise en place d'une recherche multisources
- ✓ les conventions signées avec les CHU qui ont permis de mettre à disposition des praticiens hospitaliers plus de 3 000 revues biomédicales.

Par ailleurs, si l'on rapproche le coût par téléchargement du coût d'un prêt entre bibliothèque (6 € par article), on s'aperçoit que la majorité des abonnements électroniques est bien rentabilisée. Sept bouquets ont un prix de revient à l'article inférieur à 6 euros. Trois bouquets (Emerald, MUSE et SIAM) sont insuffisamment valorisés. Cela s'explique par la nouveauté de ces offres. Le nombre d'articles téléchargés augmentant avec l'ancienneté et la notoriété de l'abonnement, la promotion de ces nouveaux services devra se poursuivre auprès de la communauté universitaire.

L'analyse de l'utilisation des bases de revues sous un angle disciplinaire montre que les ressources électroniques sont désormais bien acceptées en LSH (bouquets CAIRN et MUSE) et en sciences juridiques (Lextenso et Lexis Nexis). En ce qui concerne les principaux bouquets de revues STM, on constate une très forte utilisation de Science Direct qui contraste avec une utilisation beaucoup plus faible de l'ensemble des plate-formes concurrentes. Si on totalise l'usage cumulé de Springer Link, Wiley Interscience et Blackwell Synergy, le rapport est de 8 pour 1 en faveur de Science Direct. L'abonnement aux revues de Lippincott Williams et Wilkins (LWW) reste cher en regard de l'usage qui en est fait, mais ces revues sont prisées par les spécialistes et entièrement financées par les conventions passées avec les CHU.

5.3 Traitement documentaire

Fin 2008, le catalogue du SCD compte 108 851 notices bibliographiques localisées dans le SUDOC, et 215 504 notices d'exemplaires.

5.3.1 Organisation

Un responsable transversal, basé en Martinique, coordonne avec ses deux correspondants en Guadeloupe et en Guyane, les activités liées au catalogage. En 2006, suite à la réinformatisation, une charte a été formalisée : elle mentionne les procédures de catalogage et d'exemplarisation dans le SIGB et son articulation avec le SUDOC, le catalogue collectif des bibliothèques des établissements relevant de l'enseignement supérieur. Appliquée dans les trois sections du SCD et mise à jour chaque fois que nécessaire, cette charte a permis d'uniformiser les pratiques de catalogage. Référents pour l'ensemble des normes et des règles établies, les trois responsables assurent la formation des catalogueurs. Une liste de diffusion permettant d'envoyer ponctuellement des recommandations et des informations à l'ensemble des catalogueurs a été mise en place.

Jusqu'en 2006, chacune des bibliothèques universitaires du SCD disposait de son catalogue propre. La réinformatisation a permis la fusion de ces catalogues, qui avaient fait l'objet d'un premier versement dans le SUDOC en 2003. Depuis lors, les bibliothèques disposent d'un identifiant (RBC) et signalent dans le SUDOC leurs documents acquis (un seul exemplaire par bibliothèque). Six bibliothèques du SCD² participent au SUDOC. Elles sont regroupées sous l'ILN 8, correspondant au numéro d'identification du SCD dans le SUDOC. Le RBC de la bibliothèque de Saint-Claude a été créé en avril 2008.

5.3.2 Activité de catalogage

Activité de catalogage	Notices bibliographiques	Notices d'autorité	Notices d'exemplaires	Données bibliographiques locales
SUDOC				
Créations	413	407	14 019	2 305
Modifications	5 034	252	5 103	1 272
Suppression	193	15	5 612	164
Localisation	8 103			-
Délocalisation	2 405			-
SIGB			67	0
Créations	105			

A l'échelle du SCD, 95 % des documents acquis font l'objet d'une localisation sous des notices bibliographiques déjà existantes dans le SUDOC. Les créations de notices sont liées le plus souvent aux acquisitions de documents étrangers et au catalogage rétrospectif des fonds régionaux. C'est également le cas pour les créations de notices d'autorité. Le nombre de notices modifiées indique que les catalogueurs du SCD ont une importante activité de correction sur les notices du SUDOC déjà existantes. Les chiffres de localisation et de délocalisation de notices bibliographiques ainsi que de création de notices d'exemplaire incluent la relocalisation par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES) de 1 094 notices bibliographiques et 3 559 notices d'exemplaires sous le RBC de Saint-Claude. Les suppressions et les délocalisations de notices découlent des travaux de pilon de documents (5 155 documents éliminés en 2008), de dédoublemnages signalés par les listes de diffusion de l'ABES et de suppression de notices versées par erreur dans le SUDOC (mémoires).

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	Total
Nb de documents éliminés	2 215	375	2 565	5 155

La création de notices hors SUDOC est marginale : elle correspond au signalement dans le SIGB de travaux universitaires autres que les thèses ou de numéros isolés de périodiques.

5.3.2 Qualité et contrôle du catalogue

La réinformatisation et la fusion des trois catalogues ont entraîné un lourd travail de nettoyage du catalogue (dédoublemnage et suppression de notices incomplètes), mené pour l'essentiel en 2006 et en 2007 et qui se poursuit depuis. Ces opérations ont en effet souligné l'importance d'effectuer régulièrement les tâches de nettoyage de la base, indispensables pour offrir aux

² Les documents de l'antenne de Kourou et de la bibliothèque hospitalière de Cayenne sont signalés dans le SUDOC par la bibliothèque universitaire du campus Saint-Denis.

utilisateurs une meilleure visibilité des collections, en améliorant la qualité et la cohérence du catalogue local et du SUDOC.

Au début de l'année civile, sont entrepris des chantiers spécifiques de nettoyage de la base et des collections. Les travaux suivants ont été réalisés en 2008

- ➔ Au niveau du SCD, suppression de 343 notices flottantes (sans exemplaire)
- ➔ En Guadeloupe, identification de 5 246 notices sommaires correspondant à des éditions anciennes d'ouvrages (de droit notamment) ou à des ouvrages du fonds régional, devant être complétées après vérification que les ouvrages ne relèvent pas du pilon. 701 notices ont été supprimées suite à l'élimination des ouvrages correspondants ; l'enrichissement des notices commencé en 2008 se poursuivra sur l'année 2009.
- ➔ En Martinique,
 - ✓ localisation de 476 documents non catalogués correspondant aux notices de commande récupérées au moment de la réinformatisation. En 2008, 250 ouvrages ont été identifiés pour le catalogage. Ils concernent le fonds régional, des mémoires et des numéros isolés de revues.
 - ✓ catalogage rétrospectif des notices bibliographiques de thèses de médecine reçues à la BHU.
 - ✓ réorganisation des collections en sociologie, sciences économiques et droit principalement. 1 501 ouvrages ont été mis en magasin.



« Une bibliothèque est comme un porte-avions, pour changer de cap, il faut anticiper et tourner la barre plusieurs miles à l'avance. »

Jean-Claude Brouillard - Conservateur général

Toutes les photographies de ce rapport sont l'oeuvre de Philippe Virapin, qui a assuré un reportage sur le campus de Fouillole en décembre 2009.