



Georges Perrin (dir.)

Ouvrir plus, ouvrir mieux Un défi pour les bibliothèques

Presses de l'enssib

Heureux étudiants de Nantes ! Le SCD de l'université de Nantes

Hélène Grognet et Emmanuelle Paulet-Grandguillot

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.3345

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2014

Date de mise en ligne : 10 décembre 2018

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460634



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2014

Référence électronique

GROGNET, Hélène ; PAULET-GRANDGUILLOT, Emmanuelle. *Heureux étudiants de Nantes ! Le SCD de l'université de Nantes* In : *Ouvrir plus, ouvrir mieux : Un défi pour les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014 (généré le 23 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/3345>>. ISBN : 9782375460634. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.3345>.

Ce document a été généré automatiquement le 23 février 2021.

Heureux étudiants de Nantes ! Le SCD de l'université de Nantes

Hélène Grognet et Emmanuelle Paulet-Grandguillot

- 1 Le SCD comprend 7 BU. 5 sont localisées sur les différents campus nantais : Lettres, Sciences humaines et sociales ; Droit, Économie et Gestion ; Sciences, Techniques et STAPS ; Technologies ; Santé. Les sites délocalisés de l'université, La Roche-sur-Yon et Saint-Nazaire bénéficient également d'une bibliothèque universitaire.

Tableau. Quelques chiffres sur la BU santé (2012)

Surface SHON	Places assises	Ouverture hebdomadaire	Nombre annuel d'entrées
6 400 m ²	633	104 h 30	536 277

NoctamBU

- 2 Le SCD bénéficie du label NoctamBU*, label du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche attribué aux bibliothèques universitaires ouvrant plus de 65 heures par semaine, dans le cadre du Plan Bibliothèques universitaires lancé le 17 février 2010 par Valérie Pécresse, alors ministre.

Le fonctionnement : 2014

Quoi ?

- 3 La BU Santé est située aux étages 4, 5 et 6 du nouveau bâtiment de l'UFR de Pharmacie. Sur les plages d'horaires élargis, sont ouverts les niveaux 4 et une partie de l'étage 6. 390 places de travail sont disponibles, dont 90 équipées d'ordinateurs, et dont 44 dans 5 salles de travail en groupe. Sont également accessibles 2 photocopieurs-numériseurs.

Les salles ont des accès Wifi. Les ressources électroniques sont évidemment disponibles. En revanche, il n'y a pas d'accès aux collections physiques, situées au niveau 5 et sur une partie du niveau 6 fermés en NoctamBU. Très vite, les étudiants ont pris l'habitude de prendre avant 19 h sur les rayonnages des salles fermées en NoctamBU les ouvrages dont ils avaient besoin pour leurs révisions (notamment les ouvrages exclus du prêt).

Quand ?

Tableau. Les horaires Noctambu (sauf les jours fériés)

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Horaires BU	8 h 30-19 h	8 h 30-13 h					
Horaires NoctamBU	19 h-23 h 30	13 h-23 h 30	9 h-23 h 30				

Qui ?

- Le service NoctamBU est ouvert à tous les lecteurs (étudiants, enseignants et enseignants-chercheurs, lecteurs extérieurs) inscrits au SCD, et non pas aux seuls étudiants du Pôle Santé. Pour accéder au service, les usagers doivent réserver leur place via un logiciel spécifique, accessible sur Internet, sur place, ou encore par téléphone¹. L'annulation est simple, avec les mêmes outils. Pour valider sa réservation, l'usager dépose sa carte d'étudiant ou de lecteur, et se voit remettre un badge magnétique qui lui permet ensuite d'entrer et sortir du bâtiment à sa guise. Ce badge n'est actif que pendant la journée de réservation, y compris le week-end. Il doit être restitué au bureau d'accueil de la bibliothèque en partant. L'accès se fait par une entrée latérale du bâtiment qui conduit à un ascenseur ne desservant que le 4^e étage, respectant ainsi la fermeture des espaces de l'UFR.

Comment ?

- La surveillance des salles et le contrôle des réservations sont assurés par deux tuteurs-étudiants (formés par les personnels de la BU), avec le soutien de deux agents extérieurs chargés de la sécurité du bâtiment de l'UFR de pharmacie. 10 étudiants sont nécessaires pour couvrir toute l'amplitude horaire, avec des contrats prévoyant des horaires hebdomadaires de 9 h 30, 10 h et 11 h par semaine, selon les tranches proposées. Les étudiants travaillent en binômes et doivent assurer une plage en soirée en semaine, et une autre le week-end.

Encadré Les missions des tuteurs

- assurer la liaison avec le personnel de la BU (pendant la demi-heure de travail commune de 18 h 30 à 19 h ou par le biais de la main courante) ;
- relever le compteur des entrées (le dimanche matin uniquement) ;
- contrôler les réservations des usagers et leur délivrer un badge magnétique en échange de leur carte d'étudiant ;

- assurer un dépannage de premier niveau sur les photocopieurs ;
- effectuer des rondes de surveillance dans les salles (respect de l'interdiction de manger, de boire...) ;
- à la fermeture, rassembler sur un chariot les ouvrages laissés par les étudiants sur les tables ;
- participer à l'évacuation en cas d'incident majeur. L'ingénieur sécurité du campus organise pour les tuteurs une formation guide-files/serre-files et un exercice d'évacuation, en septembre.

Encadré Les missions des agents de sécurité

- contrôler les badges et les cartes d'étudiants ;
- soutenir les tuteurs dans leurs relations avec les usagers (en cas de litiges, de tensions...) ;
- assurer des rondes dans les espaces ouverts (une ronde de vérification systématique des badges délivrés aux étudiants Elle permet de s'assurer que toutes les personnes présentes dans la bibliothèque ont bien réservé une place et validé leur réservation auprès des tuteurs. une heure après l'ouverture du service de retrait de ceux-ci, une ronde de surveillance des salles toutes les heures et demie) ;
- gérer les incidents, éventuellement avec l'aide du PC Sécurité chargé des 2 bâtiments, Médecine et Pharmacie ;
- porter secours aux personnes ;
- assurer les ouvertures et les fermetures, assister les tuteurs dans l'évacuation des usagers au moment de la fermeture ;
- encadrer l'évacuation du bâtiment en cas d'incident majeur et prévenir les secours.

La préparation : 2008-2011

- 6 En 2008, sur demande du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du président de l'université, le SCD a étudié, en concertation avec le personnel, la possibilité d'étendre ses horaires d'ouverture. Très vite, il est apparu pertinent de concentrer les efforts sur la nouvelle BU Santé, dont la réalisation était imminente, située en centre-ville, où une très forte demande des étudiants de médecine s'exprimait. D'autre part, la conception même des espaces permettait d'isoler les collections papier de salles pouvant être ouvertes plus largement.
- 7 Le projet a été labellisé NoctamBU par courrier du 10 mars 2011 du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et l'université a reçu jusqu'en 2013 une subvention de 150 000 €, sur les 165 000 € qui étaient sollicités (rémunération des tuteurs-étudiants et estimation des coûts gardiennage/sécurité).
- 8 Après validation par le Doyen de l'UFR de Médecine et le Président de l'université, le projet a été présenté en Comité technique paritaire du 17 mai 2011. Les débats ont tourné autour de l'opposition à une ouverture le dimanche, et autour de la vigilance à mettre en œuvre sur les questions de sécurité. Enfin, un point a été mis en avant : ce n'est pas une bibliothèque qui est ouverte en NoctamBU, mais des espaces avec des places assises. Le projet a été également présenté en Conseil de la documentation le 2 avril 2010, et aux représentants du personnel au sein du SCD le 29 avril 2011.

- 9 La Commission pédagogique des étudiants de Médecine a été consultée tout au long du chantier de la bibliothèque, aussi bien sur les espaces, la répartition des collections, les services proposés... que sur les horaires d'ouverture. Les horaires du service NoctamBU ont été calés sur ceux qui étaient de mise à la Faculté de Médecine, où le Doyen de l'UFR de Médecine mettait à la disposition de ses étudiants un amphithéâtre et la salle des assemblées ; le contrôle des accès était alors assuré par les agents du PC Sécurité.
- 10 La nouvelle bibliothèque ouvre ses portes le 16 août 2011. Outre une vue superbe sur la Loire, ses deux grands plateaux aux murs blancs, rehaussés par des moquettes rouges et orange offrent une ambiance sereine de travail immédiatement appréciée par le public. Entre 2011 et 2012, le nombre d'entrées va augmenter de 45 % (de 370 333 à 536 277), le nombre de lecteurs inscrits de 32 % (de 3 338 à 4 399), et le nombre d'inscriptions payantes (lecteurs extérieurs à l'université) sera multiplié par 6 (de 42 à 266).

L'année test : 2011-2012

- 11 Les horaires NoctamBU ont débuté le 5 septembre 2011. Volontairement, il n'y a pas eu de communication spécifique. La priorité était mise à ce moment sur les 50 ans de l'université, et le SCD souhaitait tester « grandeur nature » le dispositif, notamment le logiciel de réservation élaboré en interne.
- 12 Le service rencontre assez vite un franc succès. Sur l'année 2011-2012, 62 466 entrées ont été enregistrées². La proportion des usagers hors université a été de 7 %. La répartition par ensemble disciplinaire (qui inclut les usagers extérieurs à l'université) est la suivante :
 - Santé : 84 % ;
 - Droit, Économie, Gestion : 7 % ;
 - Sciences : 6 % ;
 - Lettres et Sciences humaines : 3 %.
- 13 Au sein des étudiants de Santé, deux groupes ont constitué rapidement, et logiquement, les « noyaux durs » en termes de nombre et de régularité de fréquentation : la première année commune aux études de Santé et les étudiants de 6^e année de Médecine préparant l'Examen classant national (ECN). Les écoles paramédicales extérieures à l'université ont été également bien présentes.
- 14 Travaillant à partir de leurs documents ou de documents empruntés à la BU, les étudiants n'ont pas exprimé de demande particulière. Ceux de médecine ont vite compris qu'ils pouvaient utiliser sur place sans les emprunter les ouvrages de préparation aux concours. Le travail de rangement du matin a ainsi singulièrement augmenté.
- 15 Le système de réservation s'est révélé efficace, mais certains lecteurs n'honoraient pas leur réservation³. Le SCD a donc mis en place dès mars 2012 un système de pénalité : l'utilisateur qui ne vient pas ne peut pas s'inscrire le jour suivant. Approuvé en Conseil de la documentation en novembre 2011, ce système a permis de ramener le nombre de réservations non-honorées à une douzaine par jour.
- 16 En terme de charge de travail, le pilotage a été assuré par le responsable de la BU Santé (parti à la retraite à l'été 2012) et la directrice. Deux autres services transversaux du SCD ont également été largement sollicités : le service informatique pour le logiciel de

réservation et les services administratifs pour la gestion des 10 contrats. Les agents de la BU Santé ont assumé la communication des informations auprès du public.

La confirmation du succès : 2012-2013

- 17 Le départ de 4 collègues dont le responsable (tous remplacés), le changement de responsable de l'équipe accueil-magasinage, suscitent une ré-organisation des missions et des activités de chacun. NoctamBU repose alors sur 8 collègues : recrutement et gestion des 10 tuteurs par le responsable, formation par les cadres A. Le suivi quotidien du service (gestion des pénalités appliquées aux usagers, suivi de la main courante) est confié à 6 collègues volontaires. Une secrétaire se charge plus spécifiquement de la gestion des badges et une correspondante informatique du logiciel. L'ensemble de l'équipe demeure sollicité, pour assurer le lien à 18 h 30 avec les tuteurs, répondre aux nombreuses questions des usagers sur le service, inscrire les lecteurs extérieurs, veiller par roulement au suivi du service le samedi matin.
- 18 NoctamBU fait cette fois l'objet d'une campagne d'affichage ; il est également présenté dans l'ensemble des BU lors des formations aux usagers.
- 19 Le nombre d'entrées passe à 78 460, soit une augmentation de 25 %.
- 20 En termes de composition des publics, la part des usagers extérieurs à l'université double pratiquement par rapport à l'année précédente, passant de 7 à 13 %. Il s'agit essentiellement d'étudiants en filière Santé : instituts de soins infirmiers, écoles de kinésithérapie, instituts d'ostéopathie, école de podologie. Deux nouvelles catégories apparaissent : les élèves des classes préparatoires aux grandes écoles et les demandeurs d'emplois.
- 21 Cependant, les étudiants de l'université restent les plus nombreux à fréquenter NoctamBU : 87 % des entrées (soit 68 121). La répartition par ensemble disciplinaire évolue peu, même si l'on constate une légère baisse du Pôle Santé au profit des étudiants de Droit, Économie et Gestion et de Lettres et Langues.
- 22 Le risque d'être dépassés par ce succès s'est très vite fait sentir. Il suscite deux réflexions.
- 23 L'une porte sur l'augmentation du nombre de places. Après étude des plans, et validation de l'implantation retenue par l'ingénieur sécurité du campus, il s'avère possible d'ajouter une cinquantaine de places. Malheureusement, ce projet ne parvient pas à trouver son financement (40 000 euros TTC)⁴.
- 24 L'autre vise le système de réservations, celles-ci étant complètement saturées. En outre, les pénalités engendrent une charge de travail accrue pour les personnels, ainsi qu'un fort mécontentement chez les usagers. Enfin, l'interface est peu lisible avec un ordiphone.
- 25 Un nouveau système est mis au point, qui évite les pénalités. La réservation aura une durée limitée : si elle n'est pas honorée par l'étudiant, passée cette durée, la place réservée retournera dans le pot commun des places disponibles. Une application mobile est développée, toujours en interne.

L'amélioration des flux : 2013-2014

- 26 Avec l'arrêt des subventions de l'État, l'université décide de prendre à sa charge l'ensemble des crédits nécessaires, malgré une situation financière difficile.
- 27 Mis en place en septembre 2013, le nouveau système de réservation a amélioré la gestion des flux, en empêchant les étudiants de bloquer une place pendant plusieurs heures, en mettant fin à la précipitation dès l'ouverture des réservations. D'autres améliorations ont été apportées : suivi de la gestion des badges, main courante informatisée. De ce fait, la charge de travail liée à la gestion de NoctamBU a pu être resserrée sur 4 personnes. En revanche, le rangement des ouvrages ne fait que croître : sur l'année 2013-2014, l'augmentation du nombre de documents consultés sur place pendant les mois de septembre à janvier a été de 12 % par rapport à l'année précédente (de 4 225 à 4 762).
- 28 Mécaniquement, le nouveau système de réservation permet à plus d'utilisateurs de profiter du service. On peut d'ores et déjà mesurer une augmentation de 13 % du nombre des entrées sur les mois de septembre à février (55 329 entrées entre septembre 2013 et février 2014, contre 48 993 sur la même période en 2012-2013). On constate aussi une diversification accrue des publics : progression des étudiants des autres universités (de 82 à 267 entrées), des lycéens (de 14 à 69 entrées), des demandeurs d'emplois (de 127 à 238 entrées), des élèves de l'École de sages-femmes (de 29 à 112 entrées), du STAPS (de 106 à 175 entrées).
- 29 À la demande des étudiants (sans restaurant universitaire le soir, ils pique-niquaient dans l'entrée du parking), la cafétéria du bâtiment reste maintenant ouverte jusqu'à 20 h.

Bilan général

- 30 Le succès public est indéniable. Cette ouverture élargie répond à un véritable besoin : des étudiants au premier chef, mais aussi d'autres populations, comme les personnes exerçant une activité professionnelle tout en préparant un diplôme ou un concours. Tous recherchent des espaces de travail pour réviser. Ouverte de 8 h 30 à 23 h 30 tous les jours de la semaine, la bibliothèque devient pour les étudiants un lieu de vie très apprécié.
- 31 NoctamBU à Nantes n'offre pas tous les services d'une bibliothèque, mais s'appuie très fortement sur un travail quotidien mené par les personnels.
- 32 La charge de travail avait été sous-estimée, même s'il a été possible de l'assumer.
- 33 NoctamBU est aussi un vrai outil de promotion. Nombre d'étudiants qui s'inscrivent « pour NoctamBU » découvrent alors qu'au-delà d'horaires larges, ils auront accès à tous les autres services offerts par les BU.

Perspectives

- 34 En termes d'évolution, le SCD porte deux projets.
- 35 L'un, déjà cité, concerne l'augmentation du nombre de places assises, dans la BU Santé, en horaires élargis.

- 36 L'autre est relatif à une opération immobilière qui pourrait être financée dans le cadre du Contrat de plan État-région (CPER) 2015-2020. Il s'agit de la réhabilitation et du réaménagement de 3 BU (Sciences, Lettres et Droit), permettant d'augmenter le nombre de places assises, et d'organiser la BU Droit avec une partie du rez-de-chaussée uniquement consacrée à celles-ci. Dans ce cadre, la réflexion sur une meilleure adéquation des horaires d'ouverture par rapport aux besoins constatés serait facilitée, sachant que la situation très excentrée du campus ne permettra pas une offre aussi conséquente qu'en centre-ville : à quoi bon ouvrir, quand les étudiants ne trouvent pas aussi sur place de quoi se restaurer, et des facilités de transports, dans un campus totalement ouvert qui génère un sentiment d'insécurité manifeste ?
- 37 Ouvrir largement, oui : mais au bon moment et au bon endroit.
-

NOTES

1. Cette possibilité a été mise en place pour permettre aux étudiants qui n'ont pas accès à Internet en dehors de la BU de pouvoir réserver sans venir sur place. Elle est surtout utile aux étudiants de nationalité étrangère.
2. Les statistiques concernent les entrées réelles, (c'est-à-dire le nombre de badges remis), et non les réservations.
3. Jusqu'à 100 réservations non validées sur une seule journée.
4. Pour l'ajout au total de 76 places sur l'ensemble de la BU Santé, dont 50 en NoctamBU.