

Expérimentation d'une navette de prêt quotidienne à compter du 1^{er} janvier 2010

1. Les communications de documents aux bibliothèques versantes

Afin de mieux gérer les flux de communication, le CTLes a organisé, depuis le 1^{er} janvier 2008, un service de livraison des documents qui est organisé sur des cycles de deux semaines.

La navette, qui dessert vingt-trois bibliothèques de la région parisienne, circule le lundi, le mercredi et le vendredi une semaine, puis le mardi et le jeudi la semaine suivante, soit un jour sur deux.

lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
		Jours de navette							

En 2008, le CTLes a réalisé 110 livraisons par navette qui ont permis d'acheminer 8 610 documents qui représentent 83,29% de l'ensemble des communications. En 2009, le CTLes assurera 109 navettes qui devraient livrer plus de 9 000 documents aux bibliothèques versantes.

Ce dispositif permet d'assurer un service dont le délai de satisfaction des demandes est de 48 heures (jours ouvrés)¹.

Ce délai d'acheminement des documents mis en place en 2008, répond aujourd'hui aux attentes exprimées par les établissements demandeurs et constitue pour le CTLes une réponse visant à améliorer la qualité du service qu'il rend à ses usagers.

1.1 L'augmentation des communications

Il convient de rappeler qu'entre 2007 et 2008 les communications de documents (par navette et par voie postale confondues) ont augmenté de 23,41%.

Cette augmentation importante a porté essentiellement sur les documents communiqués par navette qui enregistrent à eux seuls une hausse de plus de 26% avec 8 610 documents communiqués en 2008 contre 6 330 en 2007.

La tendance à la hausse des communications par navette devrait se stabiliser dans les prochaines années en raison notamment du départ, prévu pour 2011, des collections de la Bibliothèque universitaire des langues et civilisations (BULAC), avant de connaître un nouvel essor en raison de l'accueil de nouvelles collections au CTLes après l'ouverture d'un nouveau silo.

On compte aujourd'hui, en moyenne, pour chaque navette près de 90 documents livrés à 8 bibliothèques versantes. La charge de travail s'avère lourde et elle mobilise régulièrement deux magasiniers lors du convoiement des documents. Il convient de rappeler que ces livraisons permettent aussi de prendre les documents qui sont retournés au CTLes. Les livraisons ne desservant pas systématiquement toutes les bibliothèques, mais uniquement celles qui ont fait des demandes de prêt, le volume des *retours* représente une moyenne de 45 documents par navette.

¹ Cf. Tableau en annexe

Par ailleurs, le travail réalisé en amont et qui consiste à traiter les demandes, rechercher les documents et les conditionner, impose presque toujours un traitement des listes dans l'urgence. Celles-ci, lorsqu'elles sont importantes, parviennent en effet régulièrement dans l'heure voire la demi-heure avant le terme des délais impartis pour une livraison le lendemain².

1.2 La demande des usagers

Lors du conseil d'administration du CTLes du 29 avril 2009, le Président de l'Université Panthéon-Sorbonne – Paris 1 a souligné toute l'importance que son université attache aux délais de communication des documents et a rappelé l'importance de la formalisation des procédures de prêt par le CTLes, afin que l'objectif d'un délai de 24 heures pour les communications puisse être instauré rapidement.

Par ailleurs, le dépouillement du questionnaire réalisé par le CTLes et qui avait été adressé à l'ensemble des bibliothèques versantes au printemps 2008, laisse apparaître le souhait, émis par bon nombre d'établissements, de bénéficier d'un service de prêt qui puisse assurer la communication des documents dans un délai de 24 heures. Cette demande concerne essentiellement des documents de niveau recherche. Certains établissements allant même, dans de rares cas, mais qui méritent d'être soulignés, jusqu'à renoncer à leur demande de prêt et à conseiller à leurs lecteurs de se déplacer ou de solliciter une autorisation de consultation sur place au CTLes dès lors que cette communication ne peut être réalisée sous 24 heures.

2. L'amélioration du service

Il s'agit d'élaborer un dispositif qui réponde à la fois aux difficultés que rencontre le CTLes en termes de traitement des demandes et qui améliore le service rendu aux usagers.

La mise en place d'une navette journalière vise à obtenir une meilleure répartition journalière de la charge de travail inhérente au traitement des listes et à la préparation des documents. Les établissements ne seraient plus amenés à attendre le dernier moment avant d'envoyer leurs demandes au CTLes de crainte de pénaliser leurs lecteurs et de retarder la communication des documents qu'ils demandent. Les navettes, moins chargées, puisqu'elles verraient leur contenu diminué de plus de la moitié (40 documents environ), pourraient être assurées par un magasinier au lieu de deux comme c'est le cas aujourd'hui.

L'amélioration des conditions de traitement réduira nécessairement le taux d'échec dans le traitement des communications. Ce taux d'échec correspondait en 2008 à 289 demandes soit 2,72% de l'ensemble des demandes de communication.

Il s'agit aussi d'améliorer les conditions de retour des documents. En effet certains établissements peuvent rester plus de deux mois sans adresser de demandes de prêt au CTLes. Pendant cette période les documents qu'ils ont empruntés ne sont pas retournés faute de navette et demeurent de ce fait indisponibles pour d'autres lecteurs. La mise en place de navettes journalières, par définition moins chargées qu'elles ne le sont actuellement, permettra, le cas échéant, de desservir ces établissements pour un retour même s'il n'y a pas eu de demande de prêt.

Par ailleurs, la création d'une extension du silo existant à l'horizon 2013 et, par voie de conséquence, l'accroissement du nombre de collections conservées au CTLes devrait conduire nécessairement à une augmentation sensible des demandes de prêt émanant des bibliothèques versantes.

² Cf. Tableau en annexe

La mise en place d'une navette quotidienne permettrait d'amorcer dès à présent la restructuration nécessaire du service du prêt à la veille d'une hausse importante de l'activité induite par la construction du nouveau silo.

2.1 Les contraintes liées à l'amélioration du service

Le dispositif actuel de navettes pose le problème de la concentration du traitement des demandes sur certains jours de la semaine, les veilles de tournée. Cette situation se traduit par un travail à flux tendu pour les personnels chargés de servir les demandes.

D'un point de vue organisationnel, le Service de l'Inventaire subit l'essentiel des inconvénients liés à un afflux des demandes de prêt concentré sur les veilles de navette. En effet, ce service doit concentrer ses efforts sur le traitement des demandes au détriment de ses activités courantes liées au signalement des collections.

La mise en place d'un dispositif de navettes journalières, si elle améliore les conditions de traitement des demandes – en réduisant la probabilité des réponses négatives ou inadéquates –, et si elle réduit significativement le délai d'acheminement des documents pour les lecteurs, risque de mobiliser de manière quotidienne, les personnels de l'inventaire. En effet, les demandes devront être traitées désormais dans des délais très contraints.

La modification de l'heure limite pour la communication des documents, qui est aujourd'hui fixée à 13h30 et qui sera ramenée à 12h, devrait garantir une répartition homogène des demandes. Mais il conviendrait conjointement de pouvoir renforcer l'équipe de l'inventaire qui est constituée aujourd'hui de 4 agents de catégorie B (assistants des bibliothèques), afin de pouvoir garantir cette amélioration du service rendu.

Il importe de sensibiliser les établissements sur la nécessité de prévoir la réception des communications notamment en mobilisant du personnel pour la remise des collections retournées au centre et l'accueil des collections qui sont demandées pour le prêt.

Pour des raisons liées à la répartition constatée des demandes sur les jours de la semaine, le service journalier de la navette sera assuré du lundi au jeudi. Il paraît par ailleurs difficile d'assurer une navette le vendredi en raison des récupérations d'horaires des personnels.

2.2 Le coût de l'amélioration du service

Le coût de la navette journalière prend en compte le coût moyen de l'essence et le défraiement qui est versé aux agents chargés de livrer les documents. A raison de 10 navettes en moyenne par mois, ce coût mensuel est estimé aujourd'hui à 396€.

La mise en place d'une navette journalière du lundi au jeudi, permettra de porter ce coût à 633,60€.

Le coût moyen du document communiqué qui est aujourd'hui de 0,44€ sera de 0,66€ soit une augmentation 50%.

Le Centre technique du livre de l'enseignement supérieur propose l'expérimentation d'une navette journalière du lundi au jeudi à compter du lundi 11 janvier 2010.

Un bilan du nouveau dispositif sera présenté au Conseil d'administration après une période de test d'un an.

Cette proposition est soumise à l'approbation du conseil.

ANNEXE 1

Calendrier de la navette de prêt actuellement en place

Emission de la demande au CTLes	Modalités de réception par l'établissement demandeur			
Heure	Avant 13h30	Délai d'attente	Après 13h30	Délai d'attente
jour				
Lundi (jour de navette)	Mercredi	48 h	Mercredi	48 h
Mardi	Mercredi	48 h	Vendredi	≤ 72h
Mercredi (jour de navette)	Vendredi	48 h	Vendredi	48 h
Jeudi	Vendredi	48 h	Mardi	≤ 72h
Vendredi (jour de navette)	Mardi	48 h	Mardi	48 h
Lundi	Mardi	48 h	Jeudi	≤ 72h
Mardi (jour de navette)	Jeudi	48 h	Jeudi	48 h
Mercredi	Jeudi	48 h	Lundi	≤ 72h
Jeudi (jour de navette)	Lundi	48 h	Lundi	48 h
Vendredi	Lundi	48 h	Mercredi	≤ 72h

Calendrier de la navette de prêt proposé à compter du 1^{er} janvier 2010

Calendrier	Modalités de réception par l'établissement demandeur			
Heure	Demande reçue avant 12h00 pour une livraison le	Délai d'attente	Demande reçue après 12h00 pour une livraison le	Délai d'attente
jour				
Lundi (jour de navette)	Mardi	24 h	Mercredi	48 h
Mardi (jour de navette)	Mercredi	24 h	Jeudi	48 h
Mercredi (jour de navette)	Jeudi	24 h	Lundi	72 h (jours ouvrés)
Jeudi (jour de navette)	Lundi	48 h (jours ouvrés)	Lundi	48 h (jours ouvrés)
Vendredi	TOUTES LES DEMANDES SONT TRAITÉES POUR LE LUNDI SUIVANT			
Lundi (jour de navette)	Mardi	24 h	Mercredi	48 h
Mardi (jour de navette)	Mercredi	24 h	Jeudi	48 h
Mercredi (jour de navette)	Jeudi	24 h	Lundi	72 h (jours ouvrés)
Jeudi (jour de navette)	Lundi	48 h (jours ouvrés)	Lundi	48 h (jours ouvrés)
Vendredi	TOUTES LES DEMANDES SONT TRAITÉES POUR LE LUNDI SUIVANT			