

Rapport d'activités 2015

1er juin 2016

Sommaire

1. Budget 2015	3
2. Acquisitions et collections	3
• Ouvrages	3
• Périodiques.....	4
• Documentation en ligne	4
1.1. Les ressources humaines	5
• Personnel titulaire	5
• Vacataires étudiants	5
1.2. La formation du personnel	6
3. Les projets	6
3.1. Les extensions d'horaires	6
3.2. L'automate de prêt.....	7
3.3. La révision des règles de prêt	7
3.4. La collaboration avec l'ACEMT	8
3.5. Mise en œuvre d'une page Facebook.....	8
3.6. L'implantation d'un nouveau logiciel de gestion des plannings.....	9
4. L'activité.....	9
4.1. Les services aux publics	9
4.1.1. L'ouverture au public.....	9
4.1.2. La fréquentation.....	10
4.1.3. Les inscriptions et les profils de nos publics.....	12



4.1.4.	L'activité de prêt.....	14
4.1.5.	Le PEB	15
4.1.6.	Les espaces informatiques	16
4.1.7.	Les salles de travail en groupe	16
4.2.	La formation des usagers.....	17
4.2.1.	Les rendez-vous d'aide à la recherche.....	17
4.2.2.	Les ateliers de formation.....	18
4.2.3.	Les formations dans les cursus.....	18

1. Budget 2015

Objet	2015	% dépenses totales	Evolution 2014/2015
Frais incompressibles	126 292€	44,88%	+23,38%
Fournitures administratives + automate (14 293)	34 619€	12,30%	+171,29%
Maintenance et réparations	11 351€	4,03%	-84,68%
Documentation	103 458€	36,77%	-5,38%
PEB	4 595€	1,63%	-60,73%
Autre - formation automate	1 082€	0,38%	+202,23%
TOTAL DEPENSES	281 397€	100,00%	-9,40%

L'achat d'un automate de prêt, qui nous permet d'économiser un poste de renseignement à temps complet, a fortement grevé un budget par ailleurs en baisse sensible, d'autant que les frais incompressibles ont fortement augmentés. Cependant, l'essentiel des efforts budgétaires s'est porté sur la maintenance du bâtiment, de façon à préserver au maximum les acquisitions.

2. Acquisitions et collections

2.1. Ouvrages

- Budgets

	Rangueil	Allées
Budget 2015	77 475€	31 923€
Proportion (%)	70,82%	29,18%

Les acquisitions d'ouvrages sont réparties de façon à peu près équitable entre les deux sites en fonction des statistiques d'emprunt.

La baisse des budgets (-5%) est inférieure à la baisse des prêts (cf infra). La couverture documentaire peut donc être considérée comme satisfaisante.

- Nombre d'acquisitions

	Nombre de titres achetés	Variation 2014/2015	Nombre d'exemplaires achetés	Variation 2014/2015
Rangueil	1049	+5,43%	2795	-12,13%
Allées	359	+19,67%	1568	+108,51%
TOTAL	1408	+8,73%	4363	+10,93%

Sur l'ensemble, on note une augmentation notable du nombre de titres et d'exemplaires achetés, malgré la baisse budgétaire et un rééquilibrage des collections (plus d'exemplaires aux Allées). La bibliothèque des Allées représente 25% des titres et 36% des exemplaires de la section.

2.2. Périodiques

Le nombre d'abonnements de la section est à peu près stable, mais le online seul a été privilégié sur les abonnements papier. Une réflexion qu'il faudra prolonger.

BU Santé	2015	2014
Nbre d'abonnements	67	68
Dont papier	46	51
Dont papier + online	8	8
Dont papier + accès mot de passe	7	9
Dont online seul	6	1
Nouveaux abonnements (online seul)	1	3
Désabonnements	2	6
Revue reçues en don régulier	8	6

2.3. Documentation en ligne

Le succès de l'offre consacrée à l'ECN ne se dément pas. Ces ressources sont acquises en cofinancement avec les facultés de médecine.

La plateforme de révision e-ecn connaît un succès croissant : 30% d'utilisation en plus par rapport à 2014.

	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aoû	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL	Evolution 2014/2015
Cas Cliniques	753	287	432	347	315	8	63	21	70	100	105	246	2 747	-12,32%
Dossiers progressifs			6	20	91	12		7	65	46	36	36	319	
Dossiers transversaux	16	49	88	141	48		24	4	6	8	2	2	388	+8,08%

QCM	3 593	1 076	1 046	1 829	3 264	207	1 272	454	1 173	1 390	1 502	1 787	18 593	+30,35%
QROC	1 907	420	465	1 433	949	106	96	112	371	547	761	687	7 854	+51,39%
Total par mois	626 9	183 2	203 7	377 0	466 7	333	145 5	598	168 5	209 1	240 6	275 8	29 901	+30,32%

E-books ECN : Selon les statistiques de l'éditeur, 248 recherches ont été faites, et 2 720 sessions uniques ont été enregistrées, pour 131 286 requêtes réussies en tout, soit une moyenne d'environ 1 1000 requêtes par mois.

3. Les ressources humaines

3.1. Personnel titulaire

L'arrivée de trois nouveaux collègues, dont un agent de catégorie A supplémentaire a permis de retrouver un certain mieux dans le taux d'encadrement, mais ne compense pas le départ en congés maternité de deux personnes. Avec 15 agents réellement présents l'équipe est encore insuffisante pour permettre un bon fonctionnement (environ 14 ETP en comptant la participation des Affaires Générales au service public).

La restructuration des tâches a permis de revaloriser les profils de postes et de porter de nouveaux projets. D'autre part, du temps a été libéré pour ces nouvelles missions par l'achat d'un automate de prêt et l'externalisation de l'équipement des ouvrages.

Enfin, l'emploi de moniteurs étudiants permettant d'absorber les absences et de dégager également du temps. Cette présence accrue de vacataires en journée est indispensable pour donner de la souplesse à notre organisation du travail en conservant un effectif utile contenu.

3.2. Vacataires étudiants

Les BU Santé emploient en 2015 entre 7 et 8 vacataires étudiants, répartis sur les deux sites. Ces contrats représentent environ 3 000h de travail, pour assurer l'ouverture jusqu'à 20h sur les deux sites, l'ouverture le samedi de la BU des Allées et un soutien pour le service public à la BU des Allées l'après-midi (à partir d'octobre 2015). Environ 20% de l'effort financier est assuré par la faculté de médecine de Purpan. 50% de ces heures de vacation sont destinées à la BU des Allées, et 50% à la BU Rangueil.

3.3. La formation du personnel

Au cours de l'année 2015, 41 formations ont été suivies par les personnels des Bibliothèques de Santé, dont 13 formations internes animées par des formateurs de l'établissement, soit un total général de 458 heures de formation.

15 agents sur 17 ont assisté à au moins une formation dans l'année. La moyenne de temps de formation effectué par agent est de 27 heures.

Les formations internes arrivent en tête avec un total de 117 heures, il s'agit notamment de formations aux bases de données médicales, au logiciel de référencement bibliographique Zotero, et à la méthodologie de la recherche documentaire en Santé.

Viennent ensuite les formations concernant les services au public (88 heures). Les formations liées à l'accueil du public et aux nouveaux services et usages en bibliothèque rencontrent un succès important.

Les formations concernant le domaine informatique arrivent en troisième position (84 heures).

Arrivent ensuite les formations liées à l'évolution de carrière, aux collections, puis au traitement documentaire.

4. Les projets

4.1. Les extensions d'horaires

La BU Santé Rangueil a connu des extensions d'horaires en octobre 2014, passant d'une ouverture de 9h à 19h à une ouverture de 8h30 à 20h. 2015 a donc été la première année pleine avec ces extensions d'horaires.

Quatre comptages en salle ont été organisés pendant l'année en février, mars, mai et décembre 2015, afin d'évaluer les taux de présence de nos usagers sur différents créneaux horaires. Ces

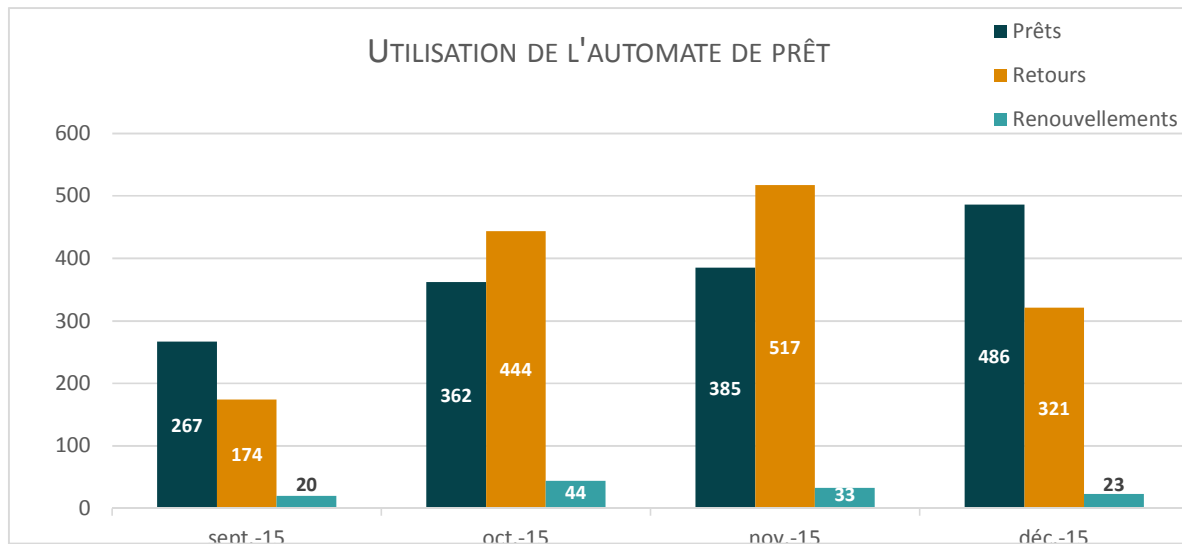
Moyennes de fréquentation à Rangueil	Février 2015	Mars 2015	Mai 2015	Décembre 2015
Fréquentation le matin				280 personnes ≈ 47% de remplissage
Fréquentation l'après-midi		230 personnes ≈ 38% de remplissage	300 personnes ≈ 52% de remplissage	335 personnes ≈ 56% de remplissage
Fréquentation le soir	100 personnes ≈ 16% de remplissage	130 personnes ≈ 22% de remplissage [56% des effectifs de l'après-midi]	140 personnes ≈ 23% de remplissage [45% des effectifs de l'après-midi]	175 personnes ≈ 29% de remplissage [52% des effectifs de l'après-midi]

comptages nous permettent ainsi d'évaluer l'utilisation du créneau de soirée, en comparaison des créneaux du matin ou de l'après-midi.

Après un an de mise en place de ces extensions, le taux de remplissage entre 19h et 20h avoisine les 30%. Plus de la moitié des usagers présents en journée utilisent la bibliothèque le soir. Ce bilan est donc positif, avec une progression, constante depuis la mise en place du service.

4.2. L'automate de prêt

Ce projet, lancé à l'automne 2014, a abouti en 2015 avec la mise en place d'un automate 3M à partir du mois de juillet 2015. Les statistiques d'utilisation montrent l'intérêt du produit, qui a également permis de dégager du temps de travail (1 ETP). Le personnel à l'accueil est aujourd'hui agent de médiation, les activités de prêt et de retour devenant plus ponctuelles.



Les prêts et retours sur l'automate représentent en décembre 2015 environ 24% des transactions de la BU Santé Ranguel, et environ 10% des renouvellements de la bibliothèque. Ces chiffres sont en constant augmentation.

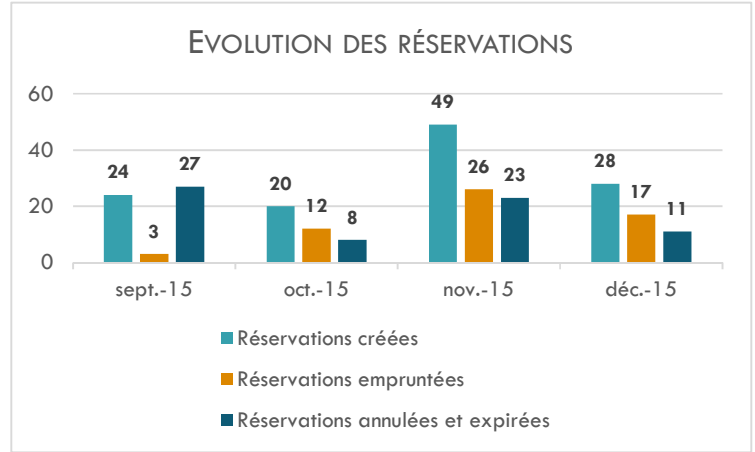
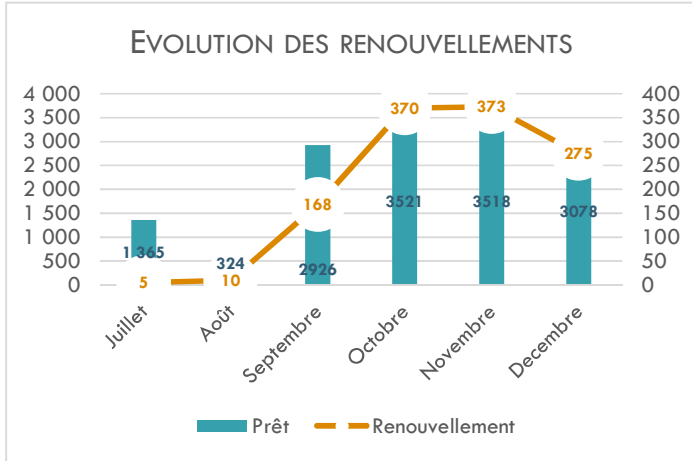
4.3. La révision des règles de prêt

Dans le même temps que la mise en place de l'automate de prêt, l'équipe a souhaité réviser les règles de prêt appliquées dans les BU Santé et aligner ses pratiques à celles du réseau. Ont ainsi été activées les possibilités de prolonger les prêts pour une semaine supplémentaire et de réserver des ouvrages.

Les premières données obtenues après 4 mois de promotion des services permettent de conclure de l'intérêt que représentent ces modifications de nos règles de prêt.

Les renouvellements représentent depuis le mois d'octobre 2015 environ 10% de nos prêts.

Les réservations connaissent elles aussi une progression intéressante depuis le mois de septembre 2015.



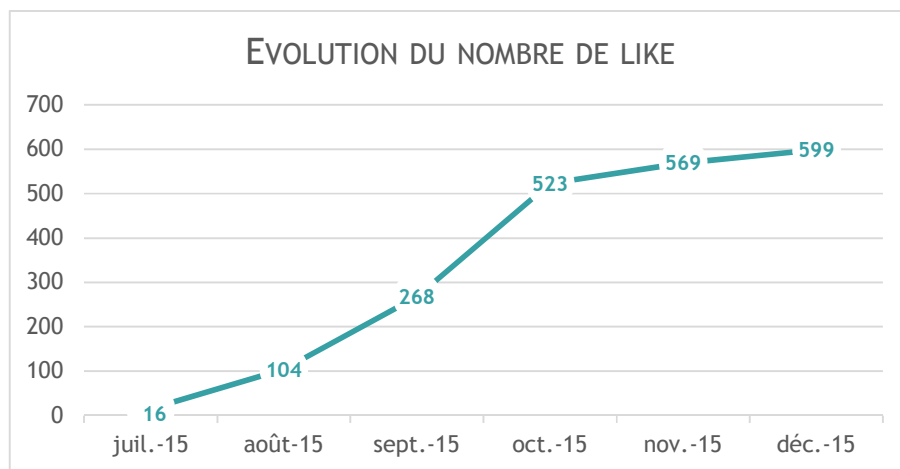
L'inversion de la courbe entre le nombre de réservations effectivement empruntées et les réservations annulées montre que les usagers s'approprient le service.

4.4. La collaboration avec l'ACEMT

A l'occasion de travaux dans leurs locaux entre octobre et décembre 2015, l'ACEMT a tenu ses permanences bi-hebdomadaire à la BU Santé Ranguel et y a organisé plusieurs événements associatifs : Téléthon, journée contre le Sida, etc.

4.5. Mise en œuvre d'une page Facebook

La page Facebook de la BU Santé a ouvert le 24 août 2015. La page connaît une progression constante, avec des pics d'activités autour de publications spécifiques.



Les abonnés à la page se l'approprient progressivement, comme l'indique la progression constante du nombre de « like » sur la page, mais aussi les « like », commentaires et partages sur les publications elles-mêmes.

La mise en place de jeux thématiques comme la question du vendredi ou les portraits de bibliothécaire permet de dynamiser la page et d'encourager l'interaction avec les usagers.

4.6. L'implantation d'un nouveau logiciel de gestion des plannings

L'année 2015 a également vu l'implantation d'un logiciel pour gérer les plannings de service public. Ce logiciel, choisi après retour d'expérience de la part du SCD Toulouse 1 Capitole et après l'abandon du développement d'un logiciel en interne, permet de diviser par deux le temps passé à la création des plannings. Il a été testé au printemps 2015 et mis en production à la rentrée septembre.

5. L'activité

5.1. Les services aux publics

- L'ouverture au public

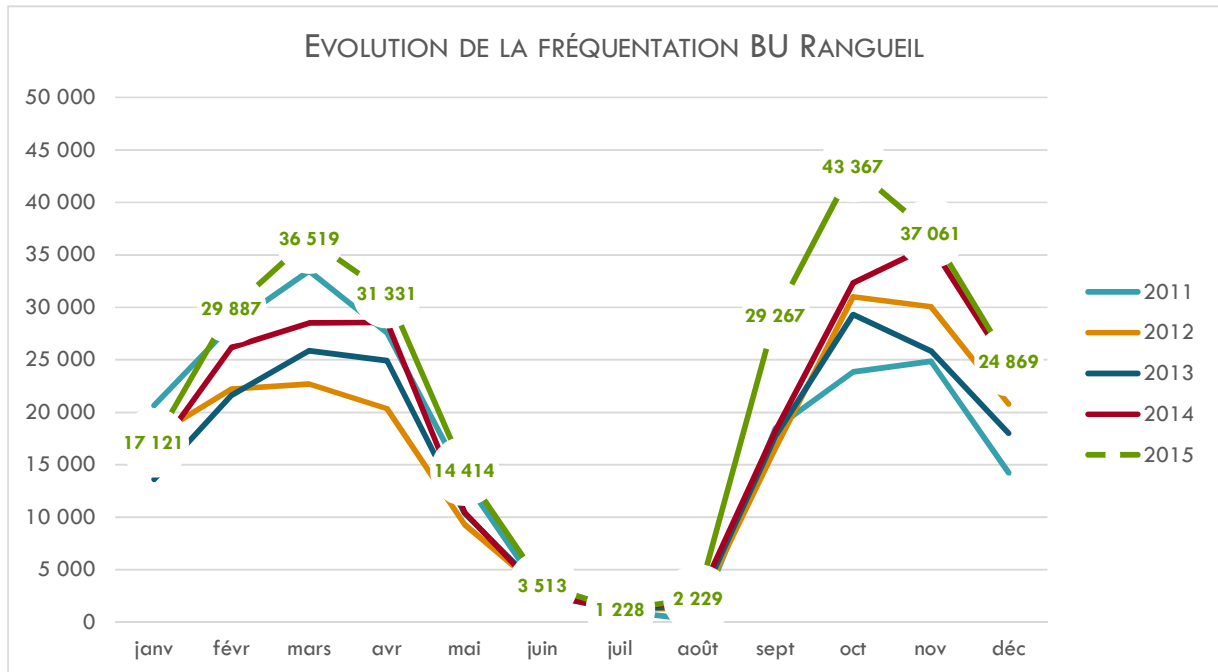
Les BU Santé ont bénéficié en 2015 de leur première année pleine d'ouverture étendue.

	Ouverture hebdomadaire	Ouverture annuelle	
BU Santé Rangueil	57h30	214 jours	2 399h
BU Santé Allées	65h	223 jours	2 357h

Cela représente pour les deux BU une augmentation de 7% du volume horaire global d'ouverture, alors que la BU Rangueil a ouvert 6 jours de moins en 2015 qu'en 2014 et celle des Allées 9 jours de moins (date de fermeture estivale, jours fériés, jours de grève).

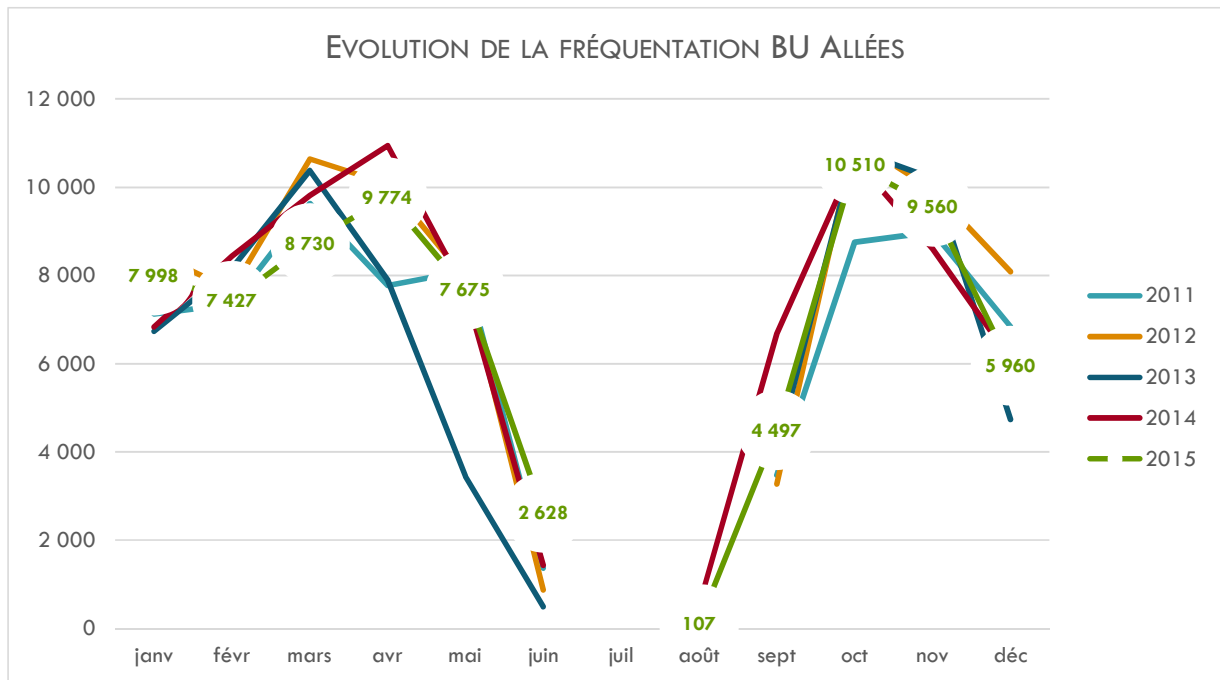
- La fréquentation

La fréquentation connaît une très forte hausse en 2015 à la BU Santé Rangueil : +16% d'entrées.



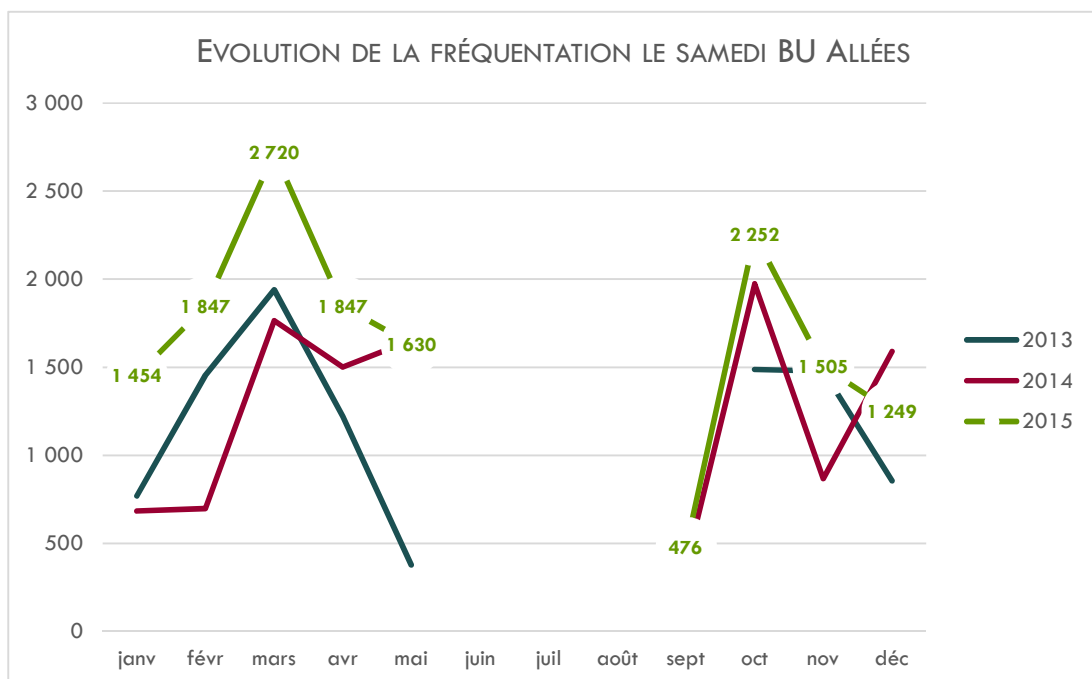
Cette forte augmentation, que l'on retrouve également sur le 2e semestre 2014, est directement liée à l'extension des horaires d'ouverture effective depuis octobre 2014. La fréquentation n'avait pas été aussi élevée depuis 2009.

La BU Santé des Allées connaît quant à elle une légère baisse d'activités avec -4% d'entrées.



Cette baisse reste modérée et n'est pas significative d'un recul des publics. Les chiffres 2015 restent dans la moyenne de la fréquentation constatée ces 5 dernières années.

Il est en revanche intéressant de noter la forte augmentation constatée sur la fréquentation de cette bibliothèque le samedi. Les horaires ont été étendus d'une heure à la rentrée 2014, passant de 9h d'ouverture à 10h.

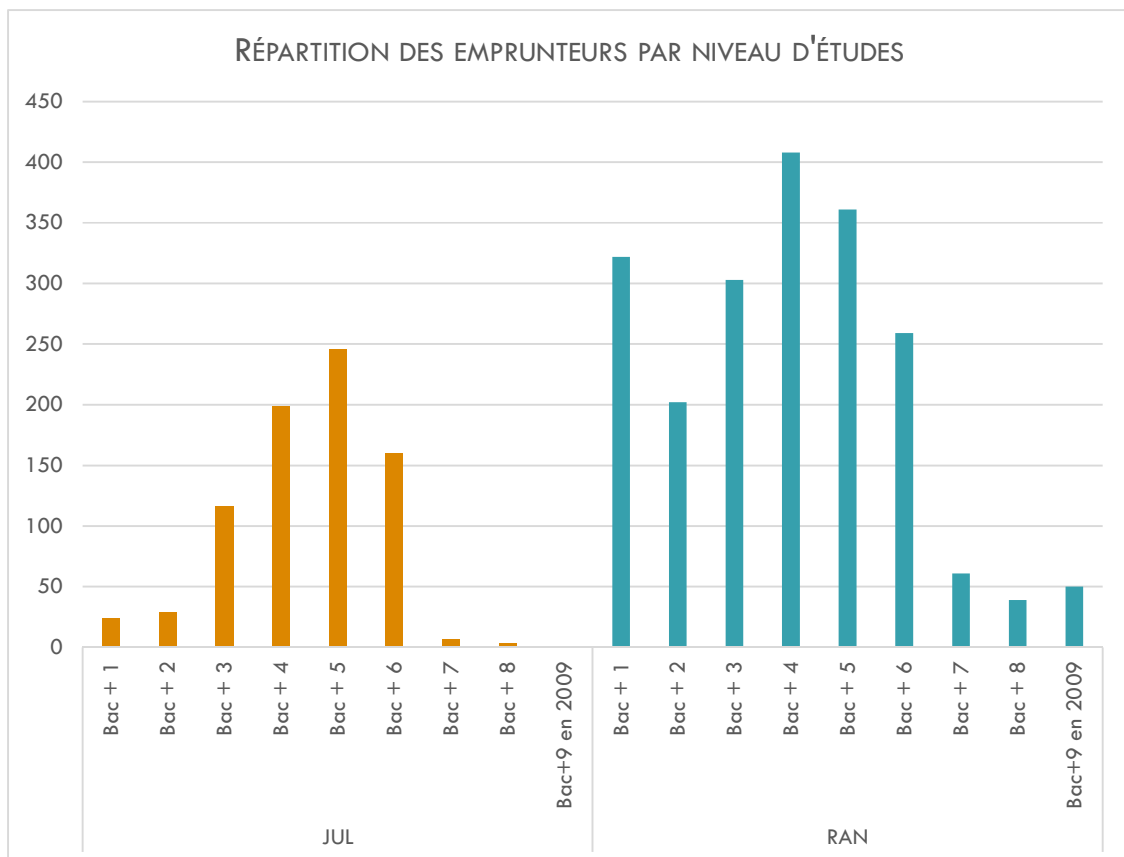


Cette hausse de 26% de la fréquentation par rapport à 2014 montre la nécessité d'avoir une bibliothèque ouverte le week-end en centre-ville. Ces chiffres permettent également de constater la saturation de la salle de lecture actuelle, avec en moyenne 450 entrées par samedi pour une salle comptant une centaine de places seulement.

- **Les inscriptions et les profils de nos publics**

Les BU Santé comptent en 2015 environ 3 000 emprunteurs distincts actifs. Plus de 2 800 d'entre eux utilisent la BU Santé Rangueil, et plus de 1 000 utilisent la BU Santé des Allées.

La répartition par niveau d'études nous permet de constater un certain lissage des niveaux à la BU Santé Rangueil, utilisée de la PACES à l'internat de façon massive. Passé la 6^e année, les usagers sont moins présents. A la BU des Allées, la spécialisation de la bibliothèque dans la préparation de l'ECN est clairement visible à travers le profil des emprunteurs.

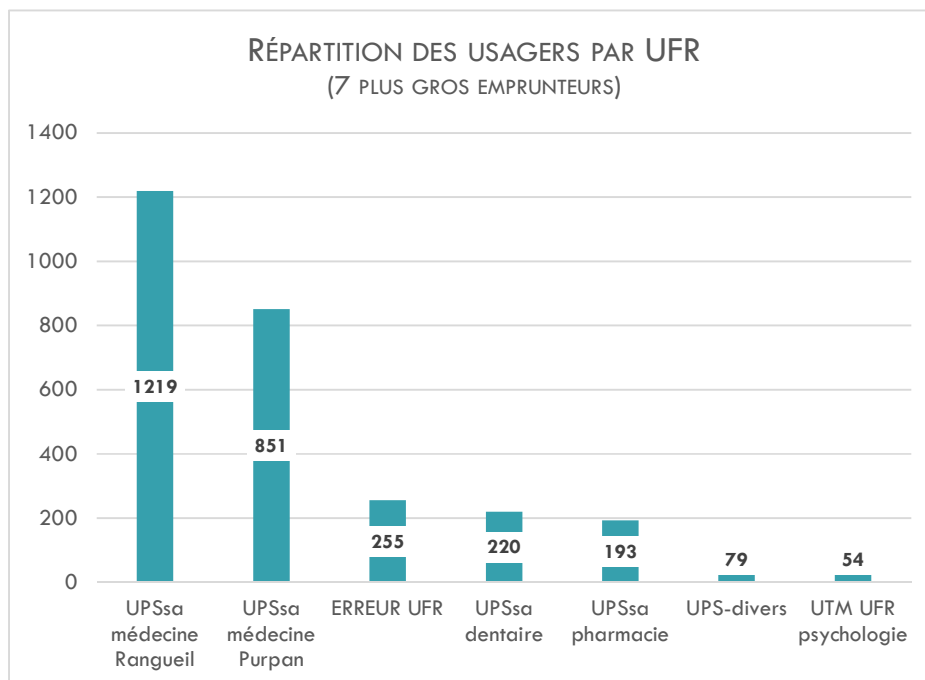


Une grande partie des dossiers en 2015 comportent encore des erreurs de niveau, ces statistiques sont donc à nuancer.

La majorité des emprunteurs des BU Santé sont inscrits à l'Université Paul Sabatier, et plus spécifiquement dans les UFR de médecine. Mais on peut constater la présence non négligeable de « lecteurs autorisés », provenant d'autres établissements, ou encore celle des étudiants et enseignants de l'Université Toulouse 2 Jean Jaurès.

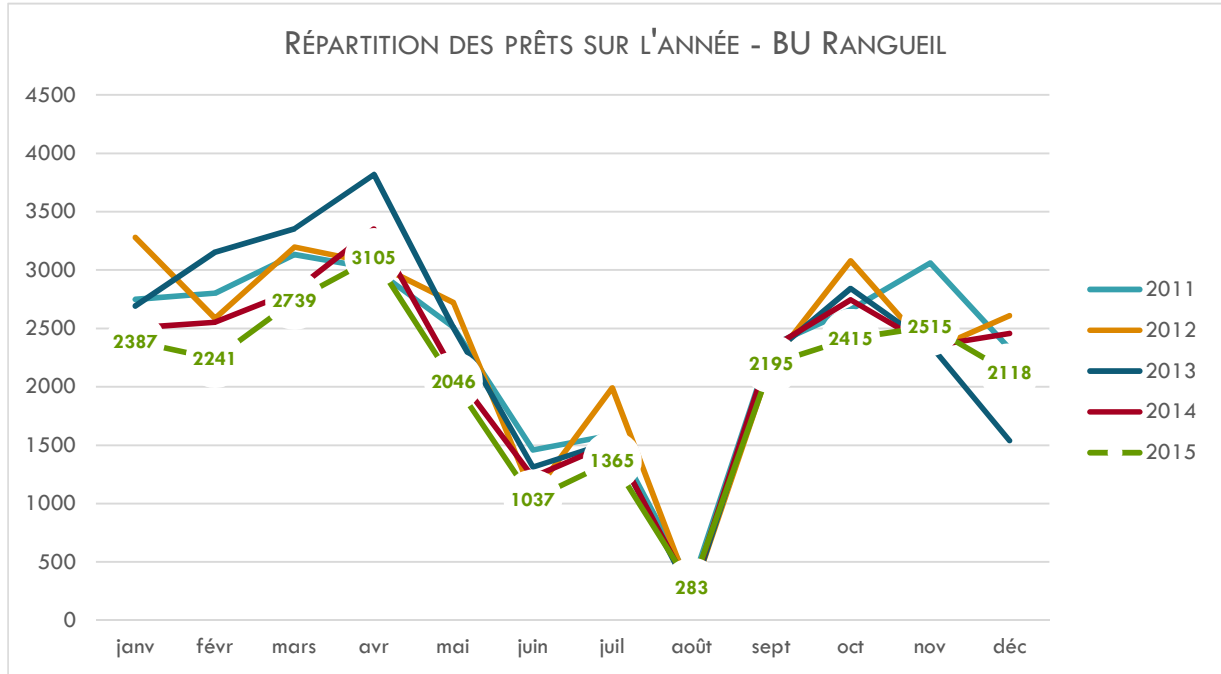
Le détail des UFR de rattachement des usagers des deux BU Santé permet de confirmer la présence importante des étudiants de médecine dans notre public, mais aussi des étudiants des facultés d'odontologie et de pharmacie, ainsi que des étudiants de l'Université Toulouse 2 Jean Jaurès inscrits dans les cursus de psychologie.

Etablissement de rattachement	Nombre d'emprunteurs
Université Toulouse 3 Paul Sabatier	3322
Autres établissements	470
Université Toulouse 2 Jean Jaurès	119
Université Toulouse 1 Capitole	16
INP Toulouse	10
Hôpitaux de Toulouse	8
INSA Toulouse	4
Ecole nationale vétérinaire de Toulouse	3
Formations paramédicales	3
ENAC	2
Institut catholique	2
PRES Université de Toulouse	2
Total général	3961

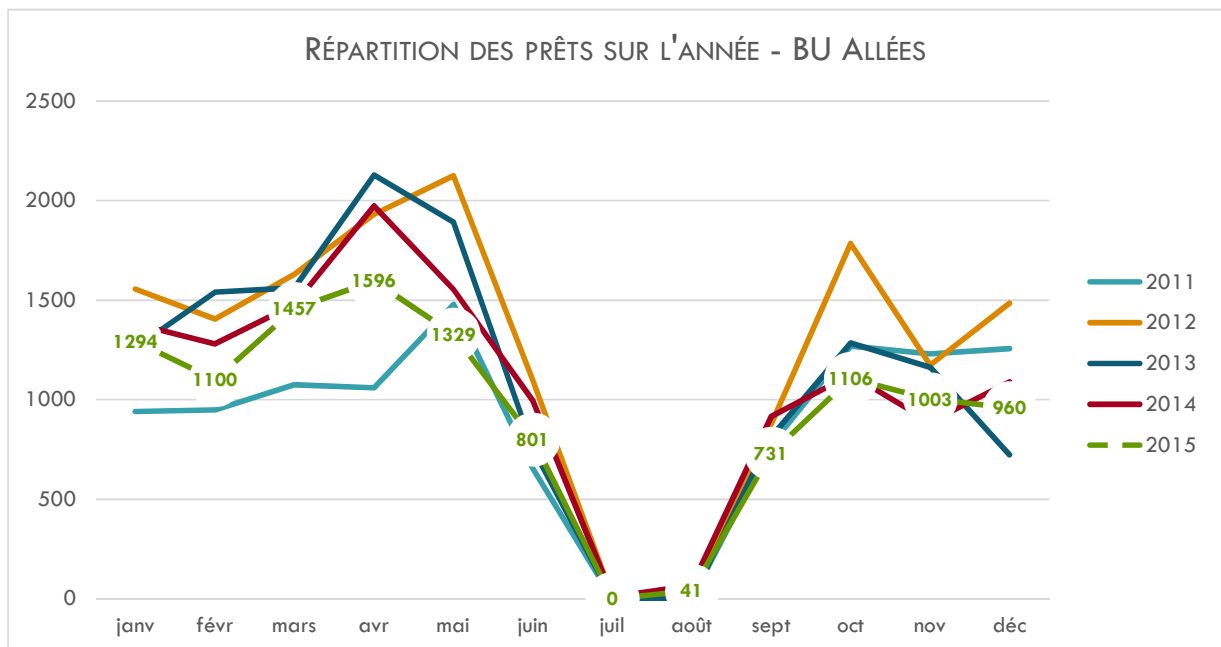


• L'activité de prêt

L'activité de prêt continue à diminuer, sur le même rythme que les années précédentes. A la BU Santé Rangueil, la baisse est d'environ 7% en 2015.



A la BU des Allées, la baisse est de 15% entre 2014 et 2015.



Cette baisse s'explique par une plus grande utilisation de ressources électroniques, qu'elles soient achetées par le SCD ou proposées par les facultés ou établissements extérieurs. Une

analyse des prêts par collection permet de constater que la baisse touche particulièrement les collections de préparation à l'ECN.

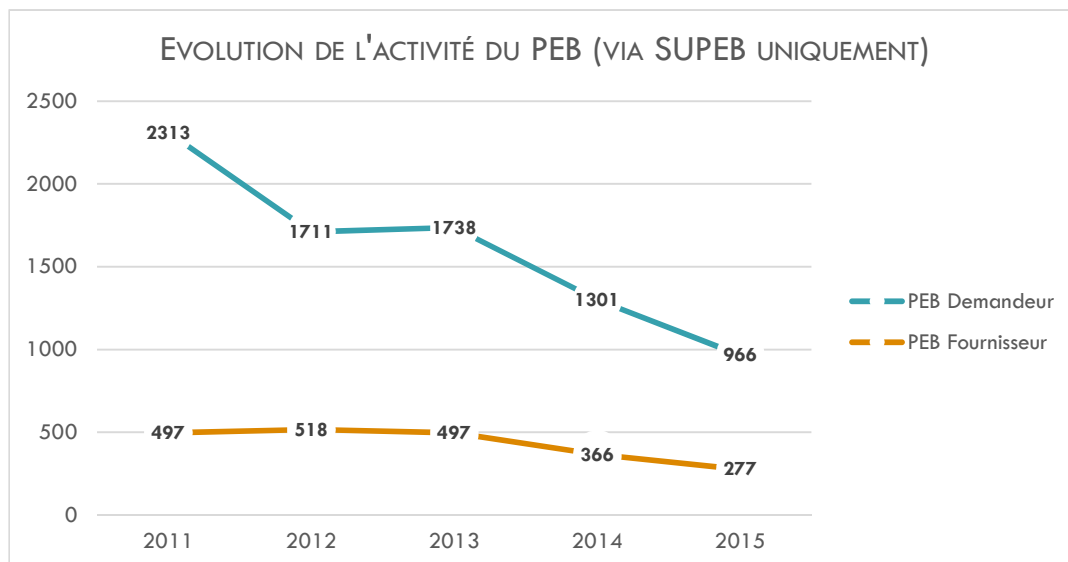
Le passage de l'ECN sur tablette modifie les modalités de révision et les livres ne sont plus l'unique outil de travail des usagers.

L'ajout de services supplémentaires comme la prolongation des prêts ou la possibilité de réserver des ouvrages n'a pas encore permis de relever le taux d'emprunt de nos collections.

5.1.1. Le PEB

L'activité du service du prêt entre bibliothèques continue à diminuer. Les activités de PEB demandeur et de PEB fournisseur connaissent toutes les deux une baisse d'environ 35%, comme en 2014.

Le service a traité en 2015 1566 demandes, dont 1243 ont pu être satisfaites via le réseau SUPEB.



La répartition des demandes est la suivante :

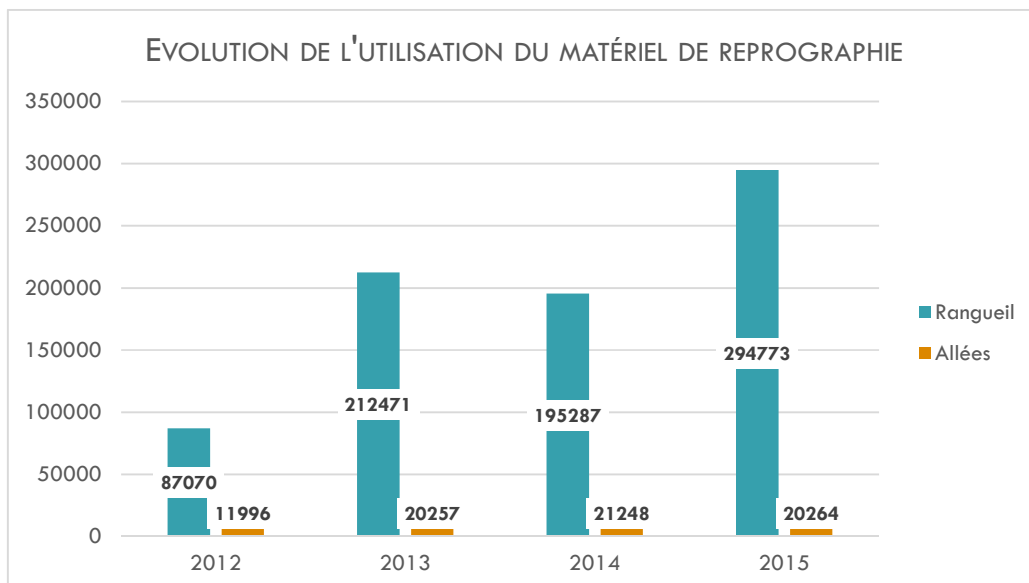
Type de demandeurs	Nombre de demandes traitées	Montant des recettes	Montant des dépenses
Propres payeurs (PEB demandeur)	404	1 492 €	4 292 €
Laboratoires et services (PEB demandeur)	814	4 037 €	
Bibliothèques (PEB fournisseur)	348	612 €	/

Le PEB fournisseur s'exerce en grande partie (81%) dans le cadre d'accord de réciprocité. En revanche nous adressons la plupart de nos demandes dans des établissements n'exerçant pas la réciprocité (BIU Santé, BIU Montpellier, etc).

- **Les espaces informatiques**

Les BU Santé sont équipées de 40 postes informatiques, répartis sur les deux sites. 35 553 connexions ont été réalisées en 2015, soit une légère hausse de 2% en 2015.

Dans le même temps, l'utilisation du matériel d'impression connaît une hausse très importante en 2015 : +34% à la BU Santé Rangueil, et en particulier +56% d'impressions couleur. A la BU Santé Allées, où le matériel de reprographie est vieillissant et installé dans l'enceinte de la salle de lecture, le service est légèrement moins utilisé en 2015 qu'en 2014 (-5%), sans pour autant que cela soit particulièrement significatif.



La nouvelle délégation de service public de photocopie et impression devrait permettre, en 2016, de proposer un service plus performant et correspondant au flux d'utilisation actuel.

- **Les salles de travail en groupe**

L'utilisation des salles de travail en groupe continue à croître dans les deux sections Santé. L'ajout d'une salle supplémentaire à la BU Rangueil a permis de désengorger la salle pré-existante. Les 3 salles de la BU Santé Rangueil ont été utilisées à hauteur de 1340h, soit une augmentation de

9% de l'utilisation par rapport à 2014. A la BU des Allées, la seule salle disponible est utilisée à hauteur de 215h en 2015, soit 25% d'augmentation par rapport à 2014.

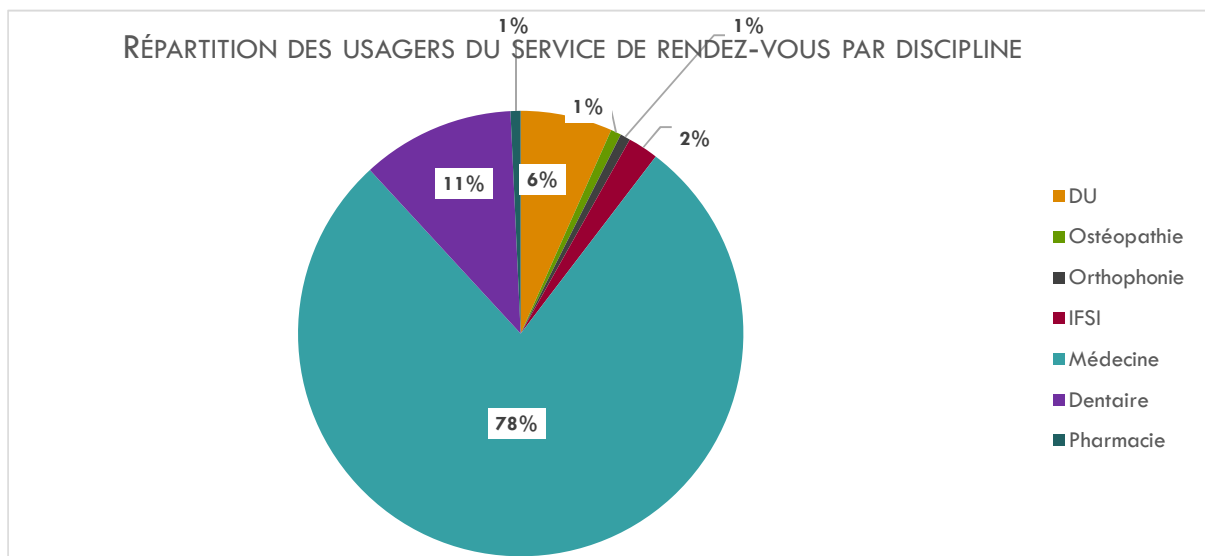
Ces chiffres confirment la nécessité d'adapter les espaces de travail aux nouveaux besoins des usagers.

5.2. La formation des usagers

- Les rendez-vous d'aide à la recherche

136 rendez-vous d'aide à la recherche ont été organisés en 2015, soit une légère baisse d'activité par rapport à 2014 (-5%).

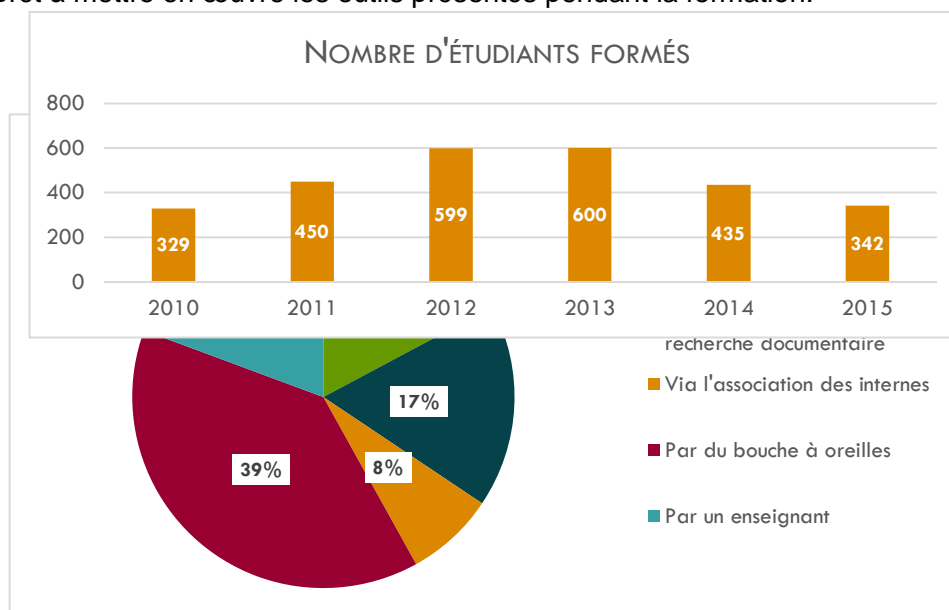
Les usagers du service sont majoritairement des étudiants de médecine et d'odontologie en cours de préparation de thèses.



Le questionnaire de satisfaction proposé à chaque usager à l'issue du rendez-vous montre que la plupart des usagers entendent parler du service par du bouche à oreilles, mais les efforts de communication à la bibliothèque, pendant les formations, auprès des enseignants et auprès des associations d'internes semblent porter leurs fruits. Les usagers sont à plus de 95% très satisfaits du service rendu.

- **Les ateliers de formation**

Les ateliers de formation en place depuis février 2014 s'inscrivent parfaitement dans l'offre de formation de la BU. Plus de 200 étudiants ont profité de ces ateliers en 2015, contre 83 étudiants en 2014. La plupart des participants sont des étudiants des cursus de 3^e cycle de Santé, et en particulier de médecine générale. Là aussi le questionnaire de satisfaction permet de constater que la communication faite à la BU mais aussi auprès des associations ou sur nos outils de communication numérique fonctionne bien. 100% des participants ressortent satisfaits et se sentent prêt à mettre en œuvre les outils présentés pendant la formation.



- **Les formations dans les cursus**

L'année 2015 a été marquée par l'absence de deux des principaux formateurs de la BU Santé pendant au moins 6 mois. Les formations dans les cursus de thèse des facultés de médecine et d'odontologie n'ont pas eu lieu en 2015 en raison de refonte des programmes, ce qui explique la diminution du nombre de formations effectuées sur cette année.

En 2016 cependant, l'ensemble des internes de médecine générale viendront assister à des heures de formation à la recherche documentaire à la BU Santé. La réintégration dans le programme des thèses d'odontologie est également en cours.