

# La démarche qualité

## Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I

La réflexion sur la qualité au sein des services communs de la documentation procède d'un contexte bien connu des bibliothèques universitaires, découlant des évolutions technologiques, institutionnelles et administratives. La mise en œuvre de la démarche qualité, à l'université Claude-Bernard – Lyon-I et au sein de son service commun de la documentation, a suivi un cours sûrement très classique, mais utile à rappeler, qui prend son origine dans trois éléments de contexte forts.

### François Cavalier

francois.cavalier@univ-lyon1.fr

### Chantal Jonneaux

chantal.jonneaux@univ-lyon1.fr

### Arlette Mauriès

arlette.mauries@univ-lyon1.fr

Service commun  
de la documentation  
Université Claude-Bernard – Lyon-I

Effective depuis plus de dix ans, la contractualisation des universités a permis la montée en puissance des équipes de direction au sein des universités autour du président et d'un bureau présidentiel<sup>1</sup>. Cette dynamique se poursuit et s'amplifie au-delà du seul périmètre de l'université dans le cadre des PRES (pôles de recherche et d'enseignement supérieur) et de projets fédérateurs du type « Université de Lyon ». Par ailleurs, la mise en œuvre de la Lof (Loi organique relative aux lois de finances) et la nécessité pour chaque université de fixer des objectifs et d'évaluer leur atteinte incitent les équipes dirigeantes à multiplier les outils de mesure des services rendus et de leur qualité.

Anticipant sur ces évolutions, le contrat quadriennal 2003-2006 de l'université Claude-Bernard comporte un volet qualité décliné sur les différents volets de l'activité de l'université, de la recherche à la formation en passant par l'activité documentaire.

1. Armand Frémont, Daniel Renoult, *Les universités françaises en mutation: la politique de contractualisation (1984-2002)*, Paris, La Documentation française, 2004.

### Valorisation du cœur de métier

En 2003, une analyse de la ventilation des activités du personnel et de la part de temps consacré au service public nous avait montré que celle-ci ne représentait, toutes catégories confondues, qu'environ 35 % du total ETP (équivalent temps plein) disponible hors formation des utilisateurs.

Au cours de ce travail de réflexion, une attention particulière a été portée à l'activité des magasiniers et à son évolution, dont l'enrichissement des tâches est souvent présenté comme un enjeu important pour le fonctionnement des services communs de la documentation, voire pour l'avenir de ces personnels; cet objectif d'apparence fort louable s'appuie néanmoins, semble-t-il, sur un malentendu quant à la manière de donner plus de sens et de visibilité à l'activité de cette catégorie de personnel. Le rapport des magasiniers au public est souvent identifié par les fonctions de prêt-retour, parfois vécues comme un ensemble d'actions machinales, répétitives et de faible intérêt et qui figurent généralement en tête des fiches de fonction de ces personnels.

Conservateur général des bibliothèques, **François Cavalier** a occupé différents postes de responsabilité à la BMJU de Clermont-Ferrand et à la médiathèque publique et universitaire de Valence avant de diriger la bibliothèque de l'université Claude-Bernard – Lyon-I. Il est également responsable du département « Négociations documentaires » du consortium Couperin. Il a écrit « La formation des utilisateurs » dans *Former les utilisateurs de la bibliothèque* (Presses de l'Enssib, 2000).

Après avoir occupé plusieurs postes d'encadrement à la BU de Versailles et la BM de Brest, **Chantal Jonneaux**, anciennement responsable du service aux usagers du pôle Santé (SCD Lyon-1) est aujourd'hui responsable des collections du pôle Sciences.

Après avoir dirigé la bibliothèque de l'ENS Lyon, **Arlette Mauriès** a intégré le SCD Lyon-I en 2001 où elle est responsable de la formation continue des personnels et de la formation des utilisateurs dans le domaine des sciences.

Dans le même temps, la fonction essentielle d'accueil et d'orientation du public fait rarement l'objet de l'étude attentive qu'elle mérite. Tout se passe comme si le contenu premier de la mission du magasinier, l'accueil et l'orientation du public, masqué par les activités de prêt, allait de soi sans faire l'objet d'une évaluation quelconque, la valeur de personnel ne se mesurant que dans les autres tâches techniques qui leur sont confiées (participation à la reliure, au prêt entre bibliothèques, bulletinage...). Or, ces tâches, en dépit de l'intérêt qu'elles représentent, ne constituent pas leur centre d'activité premier. Ce vieil héritage de la survalorisation des tâches techniques effectuées en dehors de la présence du public ou bien auprès d'un public choisi (le chercheur) n'a pas prédisposé les bibliothécaires à investir ce champ de réflexion. Pourtant, il s'agit du cœur même du métier et du ressort premier de la qualité du service pour l'utilisateur.

## Nouveaux canaux de l'information scientifique

Le formidable développement des ressources scientifiques disponibles en ligne produit une énorme con-

currence dans le champ de l'information scientifique et technique quant à la satisfaction des besoins de la recherche d'information. La mise en question récurrente de l'utilité des bibliothèques, si elle fait partie du catalogue des idées reçues contemporaines, n'en demeure pas moins une injonction d'amélioration qualitative majeure lancée aux bibliothèques mises en demeure de porter réponse aux questions suivantes : quelle est la « plus-value » de la bibliothèque ? Que vaut son offre de service ? Quels sont son niveau de qualité et son degré d'adaptation aux besoins de ses publics ?

De fait, la bibliothèque électronique, contenus documentaires et système d'information, mobilise largement nos ressources humaines et financières ainsi que nos compétences. Ce déploiement d'initiatives a un

## La fonction essentielle d'accueil et d'orientation du public fait rarement l'objet de l'étude attentive qu'elle mérite

effet boomerang sur l'appréciation de nos services physiques : la sophistication des services d'information en ligne fait monter le niveau d'exigence des usagers qui attendent, symétriquement, une amélioration des services *in situ* et des espaces. Cette exigence est d'autant plus forte que nos indicateurs d'activité traditionnels sont à la baisse (stagnation des prêts, baisse du prêt entre bibliothèques...), même si la croissance des entrées est constante depuis plusieurs années. Ces réflexions ont ordonné la mise en place de la démarche qualité telle que nous l'avons conçue à Lyon-I.

## Réalisation de la démarche

La réalisation de la démarche qualité entreprise avec l'aide d'un consultant impliquait de bien définir le projet, trouver le consultant adéquat et prévoir le suivi du résultat. La rédaction du cahier des charges a permis de définir l'action à mener, le contexte de son déroulement, ses objectifs, les prestations attendues et le nombre de personnes concernées.

Le rôle du consultant consistait à :

- établir un état de l'existant des prestations de services aux usagers et recueillir les besoins des publics et les attentes des professionnels ;
- animer la réflexion sur les améliorations à apporter, sur les espaces d'accueil, la définition des procédures... ;
- assurer les formations spécifiques du personnel.

Cet ensemble constitue la démarche qualité et associe tout le personnel concerné à cette dynamique, soit un peu plus de 60 personnes. Nous avons reçu quatre offres et le choix fut difficile. Outre le coût et le nombre de jours, les critères d'intervention sur site, le mode d'implication de tout le personnel et la cohérence pratique du dispositif ont été déterminants et nous ont conduits à retenir le cabinet Syntonie (Patrice Bourlon consultant).

Un comité de pilotage a été constitué pour la validation des étapes et l'arbitrage des propositions, la chargée de mission « Formation des personnels » assurant l'interface avec le consultant.

La prestation s'est déroulée en quatre phases associant le personnel selon des modalités variées.

## Analyse de l'existant

La phase 1, de janvier à mars 2005, a concerné le recueil d'informations réalisé à la fois au sein de réunions d'un groupe de travail de 15 personnels volontaires, de toutes catégories et intersites, et lors d'entretiens et d'observations effectués par le consultant.

Le recueil d'informations auprès des usagers a consisté dans l'exploitation des résultats d'une enquête menée auprès du public en 2004 portant sur quatre grands items: conditions d'accueil (disponibilité des places assises, des postes informatiques, signalétique, silence, amplitude d'ouverture, commentaires généraux sur l'accueil); renseignement (usage du catalogue en ligne, fréquence et typologie des demandes, disponibilité du personnel); éventuels besoins de formation à l'usage de la documentation; champ de commentaires libres.

Nous avons obtenu 674 réponses dont 88 % d'étudiants. Très brièvement résumés, les points faibles identifiés portaient, suivant les sites, sur les horaires, le silence, le nombre de postes informatiques mis à disposition, le nombre d'ouvrages empruntables, le besoin d'aide à la recherche. Le consultant a complété cette enquête par les informations issues de plusieurs entretiens conduits auprès de quelques utilisateurs et par une série d'observations opérées sur les différents sites du SCD afin d'identifier et caractériser les comportements des usagers et des personnels dans les situations d'accueil. Ces investigations ont permis de repérer des dysfonctionnements: plages de service public trop courtes, temps perdu au bureau de renseignement, dispositifs d'écoute du public insuffisants...

Le personnel a aussi été interrogé via une enquête effectuée sur la base d'un questionnaire mis au point par le groupe de travail et qui a obtenu un excellent taux de réponse (98 %). Il lui était demandé de répondre à vingt questions portant sur les modalités du service public, l'harmonisation des pratiques, les outils et supports disponibles, les points forts et points faibles du dispositif, les besoins de formation, les suggestions d'amélioration et un champ de commentaires libres. Les résultats ont fait apparaître les points forts identifiés par le personnel (le prêt entre bibliothèques, l'offre électronique, le guide du lec-

teur, l'accès aux collections et... les horaires<sup>2</sup>!). Parmi les points faibles: les espaces d'accueil, le nombre d'exemplaires empruntables, la disparité des pratiques, l'éparpillement

**Il est clair  
que nos usagers  
n'ont pas une idée  
exacte du niveau  
de renseignement  
que nous pouvons  
leur apporter.  
Parfois ils n'osent  
même pas  
nous déranger !**

des outils d'aide à la réponse, le délai de mise en rayon des documents. Des besoins de formation ont aussi été nettement exprimés.

La synthèse de cette phase a été validée par le groupe de travail et le comité de pilotage, puis adressée à tout le personnel, et a permis de dégager sept thématiques d'améliorations exposées ci-dessous.

### **Recherche de solutions**

La phase 2, de fin mars à novembre, s'est déroulée en deux temps. D'abord, cinq séminaires de deux jours ont été organisés pour l'ensemble du personnel, avec, pour objet, de fournir des apports théoriques en matière de qualité et d'accueil et de chercher des solutions concrètes d'améliorations sur sept thématiques identifiées comme prioritaires: harmonisation des règles et des pratiques d'accueil; définition

2. Les deux principaux sites du SCD sont passés, en 2005, à 63 heures d'ouverture hebdomadaire.

des transactions d'accueil, ébauche d'un guide de procédure, optimisation de l'organisation de l'accueil; accueil téléphonique, supports et outils d'information; valorisation de l'offre accueil du SCD; évaluation de l'accueil.

Les propositions ont été rassemblées et commentées par le consultant dans un document de synthèse.

Le deuxième temps a réuni deux groupes de travail pour l'élaboration d'un guide des meilleures pratiques en matière d'accueil et de qualité de service au public, et pour l'élaboration du référentiel accueil comportant procédures d'accueil et fiches d'information; enfin, compte tenu de la charge de travail, le troisième groupe, dédié à l'élaboration du référentiel d'évaluation de la qualité de l'accueil, a vu son activité reportée en phase 4.

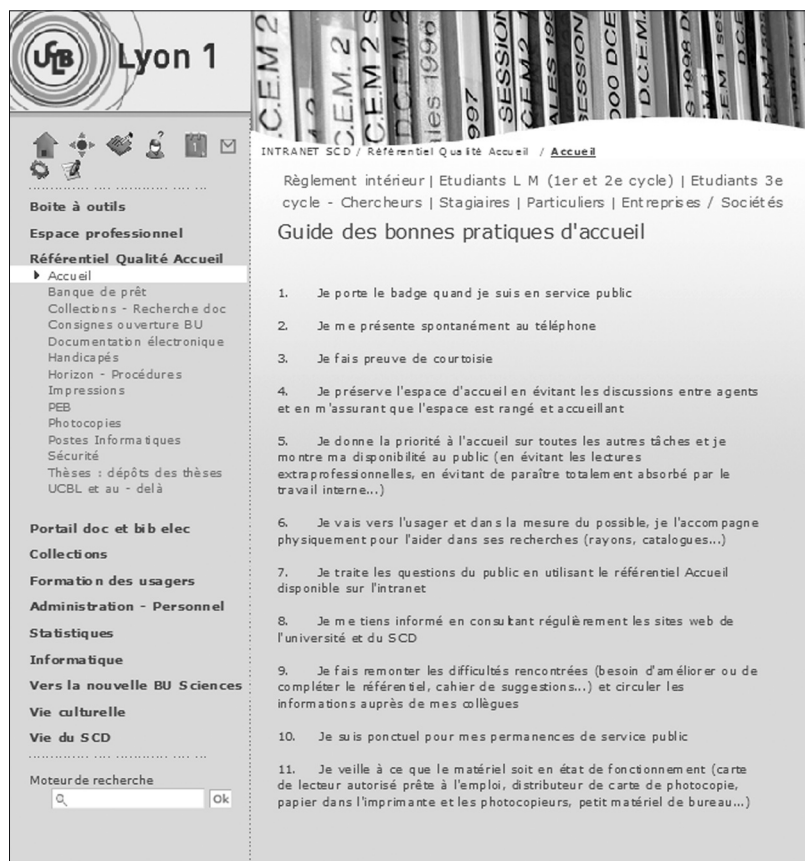
Entre-temps le comité de pilotage a arbitré entre les propositions issues des séminaires, évalué la faisabilité technique des solutions retenues et validé les nouvelles règles destinées à améliorer le service rendu.

### **Formation des personnels**

La phase 3, de fin novembre 2005 à fin janvier 2006, a concerné la formation des personnels à raison de deux jours de formation par groupe, dont le contenu était uniforme: présentation des nouvelles règles, du « Guide des bonnes pratiques » (cf. copie d'écran) et du référentiel; acquisition de savoir-faire techniques et comportementaux en matière de relations avec le public, en face-à-face ou au téléphone au moyen d'exercices et de mise en situation des participants (jeux de rôle...).

### **Évaluation**

La phase 4, de septembre à novembre 2006, a été consacrée à l'élaboration du processus d'évaluation destiné à mesurer les progrès et corriger les écarts. Un troisième groupe de travail a élaboré des propositions



Guide des bonnes pratiques d'accueil.

d'indicateurs et le contenu de l'enquête auprès des publics qui seront les outils d'évaluation de la qualité.

### Apports de la démarche

Les séminaires ont offert l'occasion au personnel de découvrir et préciser ce qu'on entend par « qualité » en matière de service et d'accueil, à savoir la recherche d'un niveau de service adapté aux besoins des usagers et aux capacités économiques de l'organisme. Ils ont eu, pour corollaire, de définir des standards et des référentiels, afin d'encadrer ces services. La rédaction d'un « Guide des bonnes pratiques » a permis, quant à elle, de fédérer l'ensemble des équipes autour de onze grands engagements vis-à-vis du public.

La démarche qualité a impulsé des changements dans quatre domaines: la valorisation de l'offre, l'organisation

de l'accueil physique et téléphonique, l'harmonisation des pratiques ainsi que la refonte des outils mis à la disposition des agents en position de service public, l'évaluation de l'accueil.

Concernant la valorisation de l'offre, il est clair que nos usagers n'ont pas une idée exacte du niveau de renseignement que nous pouvons leur apporter. Parfois ils n'osent même pas nous déranger! Le consultant a insisté, au cours des formations, sur la nécessité de passer d'une conception statique, passive de l'accueil à une approche plus dynamique, active, consistant notamment à signifier sa disponibilité à l'utilisateur, à se déplacer plus fréquemment avec lui et à lui proposer directement notre aide. Le port d'un badge destiné à faciliter l'identification des professionnels participe de cet objectif.

En ce qui concerne les dispositifs d'accueil, le constat de l'irrégularité des flux de publics nous a conduits à

ajuster les effectifs en poste en fonction de ceux-ci sans que cela nuise à la qualité du service rendu; les moyens humains ainsi dégagés deviennent disponibles pour d'autres services au public ou des tâches internes. Un système d'astreinte a été mis en place au moyen de téléphones sans fil permettant de joindre la personne prévue pour le renfort du renseignement ou du prêt et de la mobiliser quasi instantanément.

Concernant l'accueil téléphonique, le consultant avait constaté un déséquilibre entre un volume d'appels relativement faible émanant des usagers et des points de réception multiples. Un dispositif d'accueil téléphonique unique et centralisé, mais propre à chaque ensemble de bibliothèques (Sciences et Santé) est en cours d'implantation. Cette simplification permettra une économie d'échelle et renforcera la lisibilité du service commun de la documentation dans les annuaires téléphoniques. Par ailleurs, nous améliorerons la qualité de l'accueil téléphonique par l'exploitation systématique de toute la gamme des outils techniques disponibles (renvoi d'appels, message enregistré, cascade d'appel, limite du nombre de sonneries...).

Pour ce qui relève de la cohérence des pratiques, et notamment de l'application des règles de prêt, il convient de noter qu'aucun agent ne contestait la nécessité de la règle. Pourtant, du fait d'un certain décalage entre le règlement et les besoins des usagers, on constatait une tendance à des pratiques non conformes, notamment dans les annexes, où une plus grande proximité entre les agents et les emprunteurs est en usage. Il fallait donc définir une nouvelle politique de prêt qui soit réaliste au regard du volume des collections dont les bibliothèques disposent et qui introduise, en même temps, plus de souplesse. Globalement nous avons maintenu la durée des prêts en attendant de pouvoir renforcer notre offre (objectif contractuel du prochain projet d'établissement),

mais augmenté le nombre d'ouvrages empruntables; le renouvellement des prêts a aussi été mis en œuvre suivant certaines règles de disponibilité des ouvrages, y compris par téléphone et par mail; enfin nous avons régulé une pratique uniforme de tolérance au retard de deux jours pour la restitution des ouvrages.

### Le Référentiel qualité accueil

Jusqu'à la mise en œuvre du référentiel, l'information à disposition des agents en position de service public se présentait essentiellement sous forme papier et ses modalités de gestion étaient particulières à chaque bibliothèque.

À la bibliothèque Sciences, un classeur unique avait été constitué, disponible à chaque banque de prêt ou de renseignement, mais sa mise à jour se révélait une entreprise d'autant plus fastidieuse qu'elle était nécessairement fréquente. En bibliothèque Santé, la pratique était plutôt de spécialiser l'information en fonction du bureau de renseignement. Par ailleurs, cette information sur support papier était complétée par une documentation commune stockée sur un serveur dans un espace partagé. Dispersée dans différentes rubriques, cette dernière était peu visible et présentée dans des formats de travail inadaptés aux besoins d'une consultation rapide en situation de renseignement.

Se posait aussi régulièrement la question de l'information ponctuelle. Comment, par exemple, informer les différents acteurs susceptibles d'intervenir en service public des aléas des accès à certains périodiques électroniques, sans inonder les messageries individuelles? Se saisissant du projet de mise en place d'un intranet par le SCD, le consultant a suggéré de réaliser un référentiel en ligne, orienté accueil et service public, qui constituerait ainsi la première brique de l'intranet. La définition du service

est plutôt simple: à partir des besoins collectés lors des séminaires de formation, il convenait d'organiser l'information en un ensemble cohérent et de rédiger des fiches normalisées. Au cours de la mise en œuvre, la méthodologie s'est largement étoffée, les objectifs se sont précisés et cette démarche nous a amenés à une réflexion en profondeur sur nos pratiques de service public. Cette base de connaissances a été nommée le Référentiel qualité accueil<sup>3</sup>.

Il restait à lui trouver le support technique adéquat. L'adoption par l'université du CMS (*Content Management System*) K-Sup, subventionné

À partir  
des besoins collectés  
lors des séminaires  
de formation,  
il convenait  
d'organiser  
l'information  
en un ensemble  
cohérent  
et de rédiger  
des fiches normalisées

par la Région pour les établissements d'enseignement supérieur rhônalpins s'est imposé à nous: cet outil logiciel plutôt facile d'utilisation a permis la conception de pages dynamiques sur le web à partir d'un éditeur simplifié de type Wysiwyg (*What you see is what you get*).

La simplicité d'utilisation de K-Sup a toutefois des revers: mise en page pauvre, insertion d'images ou de ta-

bleaux malaisée, lien indirect avec l'espace partagé du service commun de la documentation, moteur de recherche peu performant. Cependant, K-Sup offre l'immense avantage de ne nécessiter aucune connaissance informatique poussée, tout au moins pour une utilisation de base. Il répondait ainsi à l'exigence posée par le comité de pilotage de la démarche qualité: déconcentrer la gestion des fiches du référentiel sur plusieurs rédacteurs, tout en assurant une administration unique de la base. Le travail a été réalisé avec le consultant par un groupe composé de sept personnes représentatives du personnel sous le double pilotage d'un chef de projet et d'un responsable technique. Le groupe fut chargé de définir le contenu des fiches et d'en assurer la rédaction et s'est d'abord occupé de définir l'architecture de la base et les modes d'accès aux données.

Ce travail délicat a sollicité beaucoup d'énergie. Tout d'abord, nous avions la préoccupation d'organiser l'information, non pas selon le standard d'une classification intellectuelle, mais de manière pragmatique autour de deux axes majeurs:

- faciliter l'utilisation des outils techniques par le personnel (système intégré de gestion de bibliothèque, postes informatiques, photocopieurs);
- maîtriser les situations les plus courantes de service public: transactions de prêt et de retour, accès aux collections papier et électroniques, prêt entre bibliothèques, dépôt des thèses, consultation du calendrier d'ouverture des bibliothèques, etc., sans oublier les informations concernant la sécurité ou, plus largement, les services de l'université.

Par ailleurs, nous étions limités par les contraintes de l'outil: la version utilisée de K-Sup n'offre pas la possibilité de créer un index spécifique de mots-clés et, par conséquent, le moteur de recherche n'autorise qu'une interrogation sur le plein texte; l'affichage des résultats est élémentaire, tout au moins actuellement, puisque les mots sur lesquels a porté la re-

3. Ce référentiel est consultable sur la version électronique de l'article, à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr> (Ndlr).



Page Sommaire de la banque de prêt.

cherche n'apparaissent pas en caractères surlignés. Seule l'arborescence à deux niveaux, accessible par la colonne de gauche d'une page type de K-Sup, nous permettait de structurer les données. Au premier niveau de la hiérarchie du référentiel, nous avons retenu une vingtaine de rubriques (cf. la copie d'écran Sommaire de la banque de prêt), afin que l'utilisateur les visualise toutes sans avoir à actionner l'ascenseur latéral. Les fiches raccrochées à ces différentes rubriques sont actuellement au nombre d'une soixantaine. Un plan du site cliquable, disponible sur la colonne de droite de chaque fiche, permet de disposer, à toutes les étapes de la recherche, d'une vue d'ensemble des données. Grâce aux liens hypertexte, nous avons pu compléter cette organisation verticale, somme toute un peu limitée, par une structuration complémentaire qui permet de passer directement d'une fiche à d'autres du référentiel sans actionner l'arborescence, et qui autorise aussi des liens

vers d'autres sites web. Ces liens ont été regroupés dans la partie droite de chaque fiche.

À cette base de données ainsi structurée, il convenait de pouvoir intégrer des informations fluctuantes liées à des événements ponctuels ou particuliers: telle salle informatique fermée au public en raison d'une formation, telle revue électronique inaccessible du fait de la maintenance du serveur de l'éditeur etc. À cet effet, nous avons utilisé un type particulier de document proposé par K-Sup: l'actualité. Ces informations ponctuelles apparaissent ainsi sur la partie centrale de la page accueil du référentiel, sous une forme brève, et un bouton « En savoir plus » permet de les afficher dans leur totalité. Au demeurant, ces actualités nous permettent aussi d'informer des changements intervenus dans l'organisation et le contenu de l'outil.

L'organisation du référentiel ainsi posée, il convenait de définir un format type de présentation des fiches.

Un premier travail élaboré avec le consultant a permis de définir a priori une organisation en items et un format de rédaction: objectifs poursuivis par la fiche, public visé, points d'accueil et agents concernés, liste des justificatifs à demander à l'utilisateur, liste des documents à lui remettre, nom du référent de la fiche et ses coordonnées de messagerie... La discussion au sein du groupe de travail nous a amenés à modifier l'ordre initialement prévu. Aujourd'hui une fiche s'ouvre, à partir de son titre, directement sur les informations essentielles, qu'il s'agisse du déroulement d'une procédure - une inscription par exemple - ou de consignes comme le mémento d'utilisation par les usagers des postes informatiques. Le reste des items est rejeté à la fin. Le tout est rédigé en phrases brèves et paragraphes courts, dans un style volontairement informatif. Une feuille de style a été élaborée, afin de faciliter le repérage de l'information à l'intérieur des fiches.

Les personnes du groupe Référentiel assurent la rédaction des fiches et leur mise à disposition sur K-Sup. Le coordonnateur technique veille à la cohérence dans la présentation et aide à la personnalisation et au perfectionnement de l'outil. En trois mois, nous avons mis sur pied un outil riche en informations et agréablement illustré. Les collègues se sont naturellement approprié ce nouvel outil, dont le site a fait l'objet de 2 900 visites entre février et août 2006. Ils le perçoivent essentiellement comme une base de connaissances qui doit donner de l'information pratique centrée sur les problématiques de service public et organisée de manière pragmatique pour fournir une aide efficace et rapide à l'agent en contact avec le public. Notre objectif est atteint et nous répondons encore mieux à cette exigence de rapidité depuis l'intégration du référentiel en octobre 2006. Celle-ci nous permet aussi d'alléger certaines fiches en retirant les informations peu utilisées ou périphériques qui peuvent éventuellement trouver leur

place dans d'autres rubriques, afin de satisfaire au critère d'efficacité et de pertinence maximale recherchée.

### Une base de connaissances structurée et normalisée

Au final, la mise en œuvre de ce projet montre que passer de l'expression spontanée d'un besoin en information à une base de connaissances structurée et normalisée est un processus qui nécessite une longue phase de formalisation et de décanation.

C'est probablement ce lent travail de maturation qui nous a permis, dans certains cas, d'aborder les problématiques de service public sous un angle nouveau. Ce phénomène a été particulièrement net au moment de l'élaboration des fiches consacrées à l'inscription et à l'accueil des lecteurs. Les échanges à l'intérieur du groupe de travail ont montré que, lors d'une inscription, nous avions tendance à centrer notre dialogue avec le lecteur sur notre préoccupation « *de le mettre dans une case* » avec un code statistique, une politique de prêt et un type d'abonnement payant ou gratuit. Au cours de la discussion, il est apparu que l'essentiel pour le lecteur n'était pas là et qu'en conséquence nous devions axer la rédaction de ces fiches sur les besoins en information des usagers et rejeter les données sur les codes statistiques dans une autre fiche spécialement prévue à cet effet.

L'élaboration du référentiel est aussi un aiguillon pour écrire des procédures dans des domaines que nous avons tendance à laisser un peu de côté parce qu'ils ne relèvent pas d'une préoccupation quotidienne.

Tel fut le cas pour la rédaction de la fiche sur les modalités de paiement par l'utilisateur, qui a permis d'inclure les informations sur la procédure à suivre lorsque le lecteur demande une facture, cas plutôt rare mais qui peut mettre ponctuellement en difficulté la personne en poste au service public. Plus essentiel encore, la rédaction des fiches fut l'occasion pour les

Le personnel a,  
entre autres,  
découvert l'efficacité  
d'une expression  
verbale positive  
et l'importance  
de la maîtrise  
de l'attitude  
non verbale

bibliothèques Santé de coucher noir sur blanc les consignes de sécurité et de compléter le dispositif informationnel dans ce domaine. Enfin, ce travail de rédaction, en permettant de pointer certaines différences de fonctionnement d'une bibliothèque à l'autre, a favorisé la mutualisation des pratiques.

Nous pouvons, d'ores et déjà, commencer à mesurer le chemin parcouru par les agents du service commun de la documentation de Lyon-I. Le personnel s'est réellement impliqué, animé par le souci d'apporter un bon service à l'utilisateur. Les formations dispensées dans le cadre

de cette démarche qualité lui ont permis d'accomplir un pas supplémentaire, en prenant conscience de l'impact que peut avoir une bonne utilisation des techniques de communication dans la relation aux lecteurs. Il a, entre autres, découvert l'efficacité d'une expression verbale positive et l'importance de la maîtrise de l'attitude non verbale. Par ailleurs, les séminaires de formation ont donné lieu à des échanges intercatégoriels et interbibliothèques fructueux, qui ont favorisé le sentiment d'appartenance à un réseau unique et contribué ainsi à l'harmonisation des pratiques.

### Et après ?

La conduite d'une démarche qualité implique la conception et la mise en œuvre d'un suivi régulier au moyen d'une batterie d'outils en cours d'élaboration. Il s'agit principalement d'indicateurs statistiques réunis dans un tableau de bord et d'une enquête régulière de satisfaction. À ces fins, un poste de chargé de mission « Indicateurs et Tableaux de bord » a été créé au SCD pour assurer le suivi de la démarche qualité ainsi que d'autres outils de pilotage. L'enquête de satisfaction auprès du public sera pérennisée et normalisée pour alimenter notre évaluation du dispositif et nous impliquerons le personnel dans ce processus continu d'évaluation. La part active prise par celui-ci tout au long de la démarche et l'intérêt souvent passionné qu'il a manifesté augurent bien de la continuité de cette entreprise que nous avons voulue très pratique et très lisible.

Juillet 2007

## Référentiel Qualité Accueil

[Règlement intérieur](#) | [Etudiants L M \(1er et 2e cycle\)](#) | [Etudiants 3e cycle - Chercheurs](#) | [Stagiaires](#) | [Particuliers](#) | [Entreprises / Sociétés](#)

### Où se font les inscriptions ? Qui inscrit ?

- Les points "Prêt" des deux BU prennent en charge les inscriptions des lecteurs autorisés de niveau Licence, Master, 1er et 2ème cycles Santé.

- Le point "Accueil Santé" et le point "Accueil Sciences" du 2ème étage prennent en charge l'inscriptions des autres catégories de lecteur.

Faire préciser rapidement au lecteur quel est son niveau d'étude ou son statut afin d'éviter une mauvaise orientation lors des inscriptions

-En ce qui concerne les annexes, seul l'espace documentaire de Gerland est habilité à faire des inscriptions payantes.

---

#### ***Points d'accueil et agents concernés :***

En priorité le personnel en poste aux banques de prêt, mais aussi le personnel en poste aux points accueil et renseignements bibliographique

#### ***Documents remis au lecteur par l'agent :***

Le guide du lecteur  
Le règlement intérieur

*Référent de la fiche : Véronique Parent*

*Date de création de la fiche : 13/10/2005*

*Date de mise à jour : 25/10/2006*





## Référentiel Qualité Accueil

[Automate de prêt 3M](#) | [Blocage / Déblocage Apogée](#) | [Cartes perdues ou volées](#) | [Changement d'adresse](#) | [Compte lecteur](#) | [Conditions de prêt](#) | [Documents perdus / détériorés](#) | [Edition des lettres de rappel](#) | [Pénalités de retard](#) | [Prêt avec une autre carte](#) | [Prêt sans carte](#) | [Quitus](#) | [Renouvellement d'un prêt](#) | [Vol de documents](#)

### **Les principales questions posées en banque de prêt**

[Blocage/Déblocage Apogée](#)  
[Cartes perdues ou volées](#)  
[Changement d'adresse](#)  
[Compte lecteur](#)  
[Conditions de prêt](#)  
[Documents perdus ou détériorés](#)  
[Inscriptions](#)  
[Edition des lettres de rappel](#)  
[Pénalités de retard](#)  
[Prêt avec une autre carte](#)  
[Prêt sans carte](#)  
[Quitus](#)  
[Renouvellement d'un prêt](#)  
[Vol de documents](#)

---

**Publics concernés :** *tout public*

**Sites concernés :** les deux sections ; toutes les bibliothèques

**Points d'accueil et agents concernés :**

En priorité le personnel en poste aux banques de prêt, mais aussi le personnel en poste aux points accueil et renseignements bibliographique

**Documents remis au lecteur par l'agent :**

Le guide du lecteur  
Le règlement intérieur

**Durée moyenne de la transaction d'accueil :** 5 mn

**Référent de la fiche :** Véronique Parent

**Date de création de la fiche :** 13/10/05



## Référentiel Qualité Accueil

[Classement des coll - Sciences](#) | [Classement des coll - Santé](#) | [Plan des salles - Sciences](#) | [Plan des salles - Santé](#) | [Localisation collections Sciences](#) | [Localisation collections Santé](#) | [Mémoires - Santé](#) | [Consulter les coll patrimoniales - BU sciences](#) | [Consulter les coll patrimoniales - BU Santé](#)

### **La Bibliothèque de Babel. Borges.**

*La Bibliothèque est illimitée et périodique.*

*S'il y avait un voyageur éternel pour la traverser dans un sens quelconque,*

*les siècles finiraient par lui apprendre que les mêmes volumes se répètent*

*toujours dans le même désordre - qui, répété, deviendrait un ordre : l'Ordre.*



## Référentiel Qualité Accueil

[Consignes - BU Sciences](#) | [Consignes - BU Santé](#) | [Consignes BU Lyon Sud](#) | [BU Consignes Laënnec](#) | [Consignes - BU Odontologie](#)

### **Bibliothèques - Bâtiments : Présentation**



## Référentiel Qualité Accueil

[Accès HCL](#) | [Accès particuliers](#) | [Procédures d'accès](#)

### **Droits et devoirs des usagers**

#### **Les licences autorisent**

- l'affichage du contenu,
- l'impression du contenu pour un usage personnel et non commercial,
- l'impression ou la sauvegarde d'une quantité limitée (10 articles maximum par éditeur) une copie unique par article.

#### **Les licences n'autorisent pas**

- la communication à un tiers des copies téléchargées
- un téléchargement massif des données
- un usage commercial du contenu

---

Claude Berne



## Référentiel Qualité Accueil

### **Handicapés : Présentation**



## Référentiel Qualité Accueil

[Tarifs et catégories stats](#) | [HZ Inscription](#) | [HZ Inscription Modif](#) | [HZ Inscription CUMUL](#) | [HZ Inscription CUMUL Modif](#) | [HZ Renouvellement prêt](#) | [HZ Carte perdue](#) | [HZ Ajouts rapides](#) | [Quitus](#)

### Tarifs et catégories statistiques

Dernière mise à jour : 29 mai 2006

Quelques liens utiles

- [Horizon - inscriptions](#)
- [Horizon - inscription carte Cumul](#)
- [Horizon - modification inscription](#)
- [Horizon - modification inscription Cumul](#)
- [Région Rhône-Alpes](#)
- [Etablissements du PUL](#)
- [Etablissements des HCL](#)

Catégorie d'usagers	Prix carte	Type usagers	Stats 1	Stats 2
<b>Etudiants</b>				
CNAM - Conservatoire National des Arts et Métiers	26	TPU11	02ECNAM	00LAE

CNED - Centre National d'Enseignement à Distance	26	TPU11	02ECNED	00LAE
CPE Ecole Sup. Chimie Physique Electronique (avec attestation)	0	TPU1	02ECPE	00LAE
CPGE - Classes préparatoires aux grandes écoles	26	TPU11	02ELYC	00LAE
ECAM - Ecole Catholique des Arts et Métiers	0	TPU11	02EECAM	00LAE
EC Lyon - Ecole Centrale de Lyon	0	TPU1/TPU2	02EECL	00LAE
Ecoles de Santé : infirmiers, kinés, ostéopathes (sauf sage femme Hotel Dieu)	26	TPU11	02EESP	00LAE
Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon	0	TPU1/TPU2	02EENV	00LAE
Ecoles privées	26	TPU11	02EPRIV	00LAE
EM Lyon - Ecole de Management	26	TPU11	02EEM	00LAE
ENS Lyon (Ecole nationale supérieure)	0	TPU1/TPU2	02EENS	00LAE
ENSSIB (Ecole Nat Sup des Sciences de l'Info et des Bib)	0	TPU1/TPU2	02EENSS	00LAE
ENTPE (Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat)	0	TPU1/TPU2	02EENTP	00LAE
HCL - Hospices Civils de Lyon	0	TPU1	02EHCL	00LAE
INSA - Institut National des Sciences Appliquées	0	TPU1/TPU2	02EINSA	00LAE

ISARA Lyon - Institut Supérieur d'Agriculture	26	TPU11/TPU22	02EISAR	00LAE
ITECH - Institut TEchnique et CHimique de Lyon	26	TPU11	02EITEC	00LAE
IUFM 1ère année	0	TPU1	02IUFM1	00LAE
IUFM 2ème année	26	TPU11	02IUFM2	00LAE
Lycées	26	TPU11	02ELYC	00LAE
MEDIAT (si inscrit à l'université de Grenoble)	0	TPU1	02ERRA	00LAE
MEDIAT (si pas inscrit à l'université de Grenoble)	26	TPU11	02EMEDI	00LAE
Université Catholique de Lyon	26	TPU11/TPU22	02ECATO	00LAE
Université étrangère	26	TPU11/TPU22	02EIE	00LAE
Université Lyon1 (auditeur libre)	0	TPU1	02AULI	00LAE
Université Lyon1 - DAEU (formation continue)	26	TPU11	02EUO	00LAE
Université Lyon1 - DU	0	TPU1	02EDU	00LAE
Université Lyon1 - DIU	0	TPU1	02EDU	00LAE
Université Lyon1 - Préparateur en pharmacie hospitalière <a href="#">liste</a>	0	TPU1	02AULI	00LAE
Université Lyon1 - Stagiaires	0	TPU1	02ESTA	00LAE



Université Lyon1 - Université ouverte	26	TPU11	02EUO	00LAE
Université Lyon2	0	TPU1/TPU2	02EULY2	00LAE
Université Lyon3	0	TPU1/TPU2	02EULY3	00LAE
Université hors Rhône Alpes	26	TPU11/TPU22	02EUF	00LAE
Université hors Rhône Alpes (Masters cohabilités)	0	TPU1	02EUF	00LAE
Université région Rhône Alpes	0	TPU1/TPU2	02ERRA	00LAE
<b>Chercheurs / Enseignants / Enseignants chercheurs / ATER / Post-doc</b>				
CNRS	0	TPU2	01CCNRS	00CCB
CPE Lyon - Ecole Supérieure Physique Chimie Electronique	0	TPU2	01CCPE	00LAC
ECAM - Ecole Catholique des Arts et Métiers	53	TPU22	01CECAM	00CPUL
EC Lyon - Ecole Centrale de Lyon	0	TPU2	01CECL	00CPUL
Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon	0	TPU2	01CENV	00CPUL
Ecoles privées	53	TPU22	01CPRIV	00LAC
EM Lyon - Ecole de Management	53	TPU22	01CEML	00CPUL
ENS Lyon - Ecole normale supérieure Lyon	0	TPU2	01CENS	00CPUL

ENSSIB - Ecole nationale supérieure des sciences de l'information	0	TPU2	01CENSS	00CPUL
ENTPE - Ecole nationale des travaux publics de l'Etat	0	TPU2	01CENTP	00CPUL
HCL - Hospices Civils de Lyon	0	TPU2	01CHCL	00LAC
INSA - Institut National des Sciences Appliquées	0	TPU2	01CINSA	00CPUL
INSERM - Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale	0	TPU2	01CINSM	00CPUL
INRP - Institut National de la Recherche Pédagogique	53	TPU22	01CUNIV	00CPUL
ISARA Lyon - Institut Supérieur d'Agriculture	53	TPU22	01CUNIV	00CPUL
IUFM - Institut Universitaire de formation de Maîtres	0	TPU2	01CUNIV	00CPUL
ITECH -Institut TEchnique et CHimique de Lyon	53	TPU22	01CUNIV	00CPUL
Lycées	53	TPU22	01ENSEC	00LAC
Université Catholique de Lyon	53	TPU22	01CUNIV	00CPUL
Université Lyon1 - IUT A	0	TPU2	01CIUTA	00CCB
Université Lyon1 - IUT B	0	TPU2	01CIUTB	00CCB
Université Lyon1 - Professeurs émérites	0	TPU2	01CRET	00CCB

Université Lyon1 - retraités	0	TPU2	01CRET	00LAC
Université Lyon1 - UFR STAPS	0	TPU2	01CSTAP	00CCB
Université Lyon1 - UFR Biologie	0	TPU2	01CBIOL	00CCB
Université Lyon1 - UFR Chimie Biochimie	0	TPU2	01CCHBI	00CCB
Université Lyon1 - UFR Géologie Sciences de la terre	0	TPU2	01CGEOL	00CCB
Université Lyon1 - UFR Maths Informatique	0	TPU2	01CMATI	00CCB
Université Lyon1 - UFR Mécanique	0	TPU2	01CMECA	00CCB
Université Lyon1 - UFR Médicales	0	TPU2	01CMED	00CCB
Université Lyon1 - UFR Observatoire	0	TPU2	01COBS	00CCB
Université Lyon1 - UFR Odontologie	0	TPU2	01CODO	00CCB
Université Lyon1 - ISPB Pharmacie	0	TPU2	01CPHA	00CCB
Université Lyon1 - ISPB Physique	0	TPU2	01CPHYS	00CCB
Université Lyon1 - ITR Réadaptation	0	TPU2	01CITR	00CCB
Université Lyon2	0	TPU2	01CUNIV	00LAC
Université Lyon3	0	TPU2	01CUNIV	00LAC

Universités françaises hors Rhône Alpes	53	TPU22	01CUNIV	00LAC
Universités Rhône alpes	0	TPU2	01CURA	00LAC
<b>Personnels des établissements d'enseignements et des HCL</b>				
CNRS (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
ENS (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
ENSSIB (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
HCL (Personnels non enseignants) <a href="#">Les établissements des HCL</a>	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
INSA (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
INSERM (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPPUL	00LAC
MEDIAT	0	TPU2	01CURA	00LAC
SCD Lyon1 (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPBU	00LAC
Université Lyon1 (Personnels non enseignants)	0	TPU2	01CPCB	00LAC1
<b>Autres</b>				
Demandeurs d'emploi	0	TPU2	02CHOM	00LAE
Entreprises et Sociétés	250	TPU22	01EPP	00LAC

Particuliers / Associations	53	TPU22	01CPART	00LAC
Professions de santé : médecins, pharmaciens, kinés, dentistes	53	TPU22	01CPSP	00LAC
Stagiaires HCL	0	TPU2	01CMEHC	00CCB

**Objectifs** :- Renseigner les usagers sur le tarif et les conditions d'emprunt (nombre et types de documents pouvant être empruntés, durée du prêt, validité de la carte)- Pouvoir renseigner correctement le SIGB en définissant un "TPU" (= type d'usagers) ce qui détermine les conditions de prêt (la durée du prêt et la date de validité de la carte) et les « code statistiques » qui permettent d'obtenir des statistiques fiables sur Biblio GQL.

**Publics concernés** : Tous publics : UCBL et extérieurs, sauf les étudiants Lyon1 qui sont inscrits

**Attention aux codes Types d'usagers :**

TPU1 étudiants L et M et 1e- 2e cycles santé gratuits - prêt 14 jours

TPU11 étudiants L et M et 1e - 2e cycles santé payants - prêt 14 jours

TPU2 autres publics gratuits - prêt 28 jours

TPU22 autres publics payants - prêt 28 jours

**Les "grandes" catégories statistiques (dans la colonne Stats 2) :**

00LAE : lecteurs autorisés étudiants

00LAC : lecteurs autorisés non étudiants

00LAC1 : lecteurs autorisés personnel

00CPUL : enseignants chercheurs PUL

00CCB : enseignants chercheurs Claude Bernard (UCBL)

**Sites concernés :**

Toutes les bibliothèques sauf les bibliothèques associées.

Le personnel peut procéder aux inscriptions payantes et gratuites : sur tous les sites.

**Conditions d'accueil** : Faire asseoir la personne

**Agents et points d'accueil concernés :**

- Personnel en poste à la banque de prêt
- Personnel en poste aux points accueil et renseignement

**Documents à fournir par l'usager ou conditions à remplir :**

- Etudiants de Lyon 1 : rien
- Enseignants, chercheurs, personnel HCL : justificatif de statut et justificatif de domicile
- Personnel UCBL : consulter l'annuaire UCBL

*Référent de la fiche : [Claude Berne](#)*

*Date de dernière modification : 6/02/2007*



## Référentiel Qualité Accueil

[Tarifs des impressions](#) | [Consignes générales](#) | [Gestionnaire d'impression](#) | [Cartadis - Problèmes](#)

### **Tarifs des impressions**

- La carte rechargeable : 1 €
- de 1 à 20 impressions : 0,050 € l'impression
- de 21 à 220 impressions : 0,045 € l'impression
- de 221 à 500 impressions : 0,040 € l'impression
- de 501 à 1 000 impressions : 0,030 € l'impression

#### Modalités d'achat aux distributeurs Cartadis

- Possibilité d'acheter le nombre d'unités souhaité
- Paiement uniquement en liquide
- Aucun reçu n'est délivré

#### Modalités d'achat auprès des services du PEB

- Achat obligatoire de la carte et d'un nombre fixe d'unités, soit :
  - 11 € pour 220 impressions
  - 21 € pour 500 impressions
  - 31 € pour 1 000 impressions
- Paiement uniquement par chèque à l'ordre de Agent comptable de l'Université Lyon 1
- Possibilité de délivrer un reçu

-----

#### ***Publics concernés :***

Usagers des bibliothèques de Rockefeller et de la Doua, utilisant les postes informatiques et souhaitant imprimer

#### ***Sites concernés :***

BU La Doua et BU Rockefeller

#### ***Agents et points d'accueil concernés :***

Tous les points d'accueil et les services du Prêt entre bibliothèques

#### ***Liens hypertexte vers d'autres rubriques de l'intranet ou vers d'autres sites :***

[Cartadis](#)

[Gestionnaire d'impression](#)

*Référent de la fiche : Chantal Joneaux*

*Date de la dernière modification : 28/11/2006*

Mise à jour le 3 avril 2007





## Référentiel Qualité Accueil

### **PEB - Prêt entre bibliothèques**

Renseignements

#### ***Publics concernés :***

Toute personne inscrite à la BU de Lyon 1 (article 2 du règlement intérieur)

#### ***Information sur le PEB***

##### **1 - Le PEB permet d'obtenir :**

- des prêts d'ouvrages, de thèses, de mémoires,
- des photocopies d'articles de périodiques, de chapitres d'ouvrages,...

##### **2 - Avant d'envoyer une demande de PEB :**

le lecteur doit s'assurer que le document n'est pas accessible à la BU de Lyon1 en consultant

- le [catalogue](#) pour un ouvrage, une thèse ou un périodique papier .
- le [site web](#) pour un périodique en ligne

##### **3 - Comment effectuer une demande de PEB ?**

- Formulaire papier disponible à l'accueil des bibliothèques
  - Formulaire en ligne [site web](#) (Rubrique *Services*)
  - Services du PEB en BU Sciences et BU Santé
  - Courrier
  - Fax
  - Mail
- (Pas de demande PEB par téléphone)

##### **4- Coordonnées des services PEB**

BU Santé - Rockefeller : Christine Darlin et Dominique Costes

Tél : 04 78 77 71 94

Fax : 04 78 77 71 91

[peb.sante@adm.univ-lyon1.fr](mailto:peb.sante@adm.univ-lyon1.fr)

BU Sciences - la Doua : Marie Cécile Reynaud

Tel : 04 72 43 12 81

Fax : 04 72 43 12 80

[peb.sciences@adm.univ-lyon1.fr](mailto:peb.sciences@adm.univ-lyon1.fr)

##### **5- Tarifs (en TTC )**

Pour les personnes physiques abonnées à la bibliothèque :

- Photocopies d'article 6 € par tranche de 50 pages
- Transmission par fax : 6 € par tranche de 10 pages.
- Photocopies d'article de la British Library 12,50 € par tranche de 50 pages

- Prêts d'ouvrages du réseau PEB : 7 €
- Prêts d'ouvrages de la British Library : 28 €

#### Pour les organismes publics :

- Photocopies d'article 6 € par tranche de 50 pages
- Transmission par fax : 6 € par tranche de 10 pages.
- Photocopies d'article de la British Library 16,50 € par tranche de 50 pages
- Prêts d'ouvrages de la BU de l'UCBL : 7 €
- Prêt d'ouvrages du réseau PEB : 15,50 €
- Prêts d'ouvrages de la British Library 28 €

#### Pour les organismes privés :

- Photocopies d'article 12,20 € par tranche de 50 pages
- Transmission par fax : 12,20 € par tranche de 10 pages.
- Photocopies d'article de la British Library 20 € par tranche de 50 pages
- Prêts d'ouvrages de la BU de l'UCBL : 11 €
- Prêt d'ouvrages du réseau PEB : 15,50 €
- Prêts d'ouvrages de la British Library : 39 €

#### Clients étrangers :

Ils doivent s'adresser à une bibliothèque où ils sont inscrits pour effectuer leur demande.

- Photocopies, télécopies : 12,50 €
- Prêt d'ouvrages de la BU Lyon1 : 12 €
  - ou 1,5 IFLA vouchers
  - ou 10 coupons réponses internationaux

### **6 - Consignes**

- Les références bibliographiques doivent être reportées de la manière la plus précise possible
- Les références de l'utilisateur doivent être complètes : *Nom, Prénom, n° carte d'étudiant, téléphone et adresse.*
- Pour les organismes, l'adresse de facturation doit être mentionnée sur le formulaire de demande.
- Il est possible de faire plusieurs demandes, il n'y a pas de maximum.
- Remplir un formulaire par demande
- Les prêts du PEB ne sont pas comptabilisés dans les quotas d'emprunts à la bibliothèque.

**NB :** Seuls les **paiements par chèque** sont acceptés à l'**ordre** de :

"Agent comptable de l'Université Lyon 1"

### **7 - Retrait ou consultation des documents**

- Pour la BU sciences, [lire la procédure](#)
- Pour la BU santé, lire la procédure
- Délai moyen pour obtenir les documents : 8 à 10 jours
- Les documents sont à retirer au bureau du service du PEB, ils sont remis au lecteur après règlement des frais de prêt entre bibliothèques.

### **Moyens de paiement**

#### Articles de périodique

- Nous ne prévenons pas le lecteur de la réception des photocopies d'articles.
- Une fois le règlement effectué, la photocopie est la propriété du demandeur

### Ouvrages

- Le service du PEB prévient le lecteur par téléphone ou messagerie de l'arrivée de sa commande.
  - Dans la plupart des cas les ouvrages sont empruntables, mais parfois, seule la consultation sur place est autorisée. C'est la bibliothèque prêteuse qui décide des modalités de consultation.
  - Durée du prêt d'ouvrages : 15 jours. Pas de prolongation possible.  
A l'échéance du prêt, le document doit être rendu directement au service du PEB de la BU
- 

### ***Agents et points d'accueil concernés :***

- 1 - Personnel en poste aux points accueil et renseignement
- 2 - Personnel en poste en banque de prêt

### ***Documents à fournir par l'usager ou conditions à remplir :***

*Présenter sa carte d'étudiant, carte CUMUL ou carte de bibliothèque*

### ***Documents remis au lecteur par l'agent :***

- le document d'information : Prêt entre bibliothèque
- le guide du lecteur

***Durée moyenne de la transaction : 10 minutes***

***Référent de la fiche : [Marie Gabrielle Chautard](#)***

***Date de création : 01/12/2005***

Mise à jour le 2 avril 2007



## Référentiel Qualité Accueil

[Tarifs des photocopies](#) | [SEDECO Résolution des problèmes](#)

### **Tarifs des photocopies**

---

#### **SEDECO - Payables par chèques ou bons de commande**

10 €: 142 photocopies  
20 €: 333 photocopies  
50 €: 1000 photocopies

---

#### **SEDECO - Distributeurs :**

2 €: la carte rechargeable + 12 photocopies

#### **Rechargement :**

2 €: 25 photocopies  
5 €: 62 photocopies  
10 €: 142 photocopies  
20 €: 333 photocopies  
50 €: 1000 photocopies

**Photocopies couleurs** : 0.60 €

**Transparents** : 0.30 €

---

*Référent de la fiche : Claude Berne*

*Date de dernière modification : 27/10/2006*



## Référentiel Qualité Accueil

[Session étudiants UCBL](#) | [Session personnel UCBL](#) | [Session lecteurs autorisés](#) | [Memento salles informatiques](#) | [Connecteur Horizon](#)

### **Postes informatiques : accueil**

**Permanences informatiques David Jouve et Lazaro Sterling**

#### **David Jouve**

**lundi** : BU Sciences

**mardi** : BU Santé

**mercredi** : BU Sciences

**jeudi** : BU Santé

**vendredi** : BU Sciences

#### **Lazaro STERLING**

**lundi** : BU Santé

**mardi** : BU Sciences

**mercredi** : BU Sciences

**jeudi** : BU Sciences

**vendredi** : BU santé

Attention ces permanences sont susceptibles d'être modifiées



## Référentiel Qualité Accueil

[Sécurité - BU Sciences](#) | [Sécurité - BU Santé](#) | [Sécurité - Gerland](#) | [Sécurité - Laënnec](#) | [Sécurité - Lyon Sud](#) | [Sécurité - Odontologie](#)

### **Quelques consignes simples !**

- Ne jamais crier au feu
- Fermer les portes et les fenêtres
- Ne jamais utiliser les ascenseurs
- Ne jamais revenir en arrière
- En cas de fumée gênant l'évacuation, se déplacer au raz du sol
- Se regrouper à l'extérieur et attendre les instructions

Dans le menu de gauche,  
voir les consignes spécifiques pour chaque bibliothèque



## Référentiel Qualité Accueil

[Dépôt thèses - BU Sciences](#) | [Dépôt thèses - BU Santé](#)

### **Dépôt des thèses**

Page d'accueil de la rubrique en cours de réalisation



## Référentiel Qualité Accueil

[HCL](#) | [LMD / Cycles 1-2-3](#) | [PUL](#)

### **UCBL et au-delà : Présentation**

