

Charte des collections et des services des bibliothèques de l'université de la Polynésie française

présentée au Conseil documentaire du 26 mai 2014

Introduction

- A. L'offre documentaire et le développement des collections
 - A.1. La politique d'acquisition
 - A.1.1. Les acquisitions à titre onéreux
 - A.1.1.1. Cadre financier et fournisseurs
 - A.1.1.2. Les critères de sélection :
 - a. Le public visé
 - b. Les disciplines enseignées et les axes de recherche de l'université
 - c. La langue des documents
 - d. Le support
 - e. Les usages
 - A.1.2. Les dons
 - A.1.3. Les travaux universitaires
 - A.1.4. Les licences nationales
 - A.1.5. Les archives ouvertes
 - A.2. La politique de conservation et de désherbage
- B. L'accès aux ressources
 - B.1. Signalement des ressources
 - B.2. Accès sur place
 - B.3. Prêt à domicile
 - B.4. Accès nomade
 - B.5. Prêt entre bibliothèques
- C. La médiation
 - C.1. L'accueil
 - C.1.1. Sur place
 - C.1.2. A distance
 - C.2. La formation des usagers
 - C.3. La formation des personnels
 - C.4. L'animation culturelle
 - C.5. La communication
- D. L'évaluation :
 - D.1. des collections
 - D.2. des services

Introduction

Le présent document a pour objet de préciser les règles principales d'acquisition, de gestion et d'évaluation des collections, ainsi que la politique de services mise en œuvre pour faciliter l'accès aux ressources et leur valorisation.

La politique documentaire appliquée par le Service Commun de la Documentation s'inscrit au sein de différents périmètres :

- L'université. Le SCD est le seul opérateur pour la documentation. Les achats documentaires sur des crédits Enseignement ou Recherche doivent rester marginaux et les documents doivent être tous signalés au catalogue.
- Le Territoire. En l'absence d'autres bibliothèques universitaires sur le Territoire (excepté les collections de la bibliothèque de l'ISEPP, mais celle-ci ne fait pas partie du réseau national Sudoc), aucune politique de site n'est mise en œuvre. Toutefois, le développement du Fonds polynésien, fonds d'études et de recherche qui a vocation à rassembler tous documents relatifs au « triangle polynésien » doit se faire en concertation avec les autres structures documentaires patrimoniales : bibliothèque du Pays, bibliothèque de la SEO (Société des Etudes Océaniques), bibliothèque du musée de Tahiti et des Iles, centre de documentation du Service de la Culture et du Patrimoine¹.
- Le niveau national. Les bibliothèques de l'université font partie du réseau national Sudoc. A ce titre, la politique d'acquisition, mais surtout de conservation des documents imprimés est établie en fonction des gisements documentaires métropolitains. L'université bénéficie des licences nationales qui consacrent un droit d'accès à des ressources électroniques natives ou numérisées.
- Le niveau régional et international. Le SCD coopère autant que possible avec les bibliothèques de la région sur des thématiques communes (Nouvelle-Calédonie pour la documentation électronique Recherche) ; Hawaii pour la documentation relative au « Triangle polynésien » ...).

La politique documentaire mise en œuvre par le Service Commun de la Documentation est en constante évolution :

- Elle évolue en fonction de la carte de formation de l'université, refondue à chaque signature de contrat pluriannuel Etat-Université et en fonction des projets nationaux (ex : ESPE ...) ;
- Elle évolue en fonction des axes de recherche de l'université ;
- Elle évolue en fonction des évaluations régulières des fonds effectuées par les bibliothécaires ;
- Elle tient compte des évolutions sociologiques des pratiques étudiantes ;
- Elle suit les évolutions éditoriales et intègre la mutation des supports ;
- Elle bénéficie des évolutions technologiques (accès distant ; « outil de découverte » ...) ;
- Elle dépend des espaces physiques disponibles.

La politique documentaire mise en œuvre par le Service Commun de la Documentation considère les collections et les services qui y sont associés comme intrinsèquement liés. La documentation n'a de sens que si les usagers peuvent aisément l'identifier et la localiser.

La présente formalisation de la politique documentaire a pour objectif d'expliquer les choix effectués par le SCD. Elle se veut un document de référence pour préparer l'avenir.

¹ Cf. article TCP prévu en 2014, référence à venir.

A. L'offre documentaire et le développement des collections

A.1. La politique d'acquisition

L'offre documentaire des bibliothèques est constituée d'acquisitions payantes (achats chez des libraires, agences d'abonnements, éditeurs), de dons, de dépôts de travaux universitaires réalisés par la communauté universitaire de l'UPF (thèses, mémoires d'étudiants), mais également de ressources accessibles en libre accès.

A.1.1. Les acquisitions à titre onéreux

Les modes d'acquisition ont beaucoup évolué au cours des dernières années. Si les achats de documents imprimés restent encore importants, notamment pour les collections de niveau Licence - dans une proportion de plus en plus faible cependant pour les périodiques -, les abonnements aux ressources électroniques ont augmenté de 20 % en termes de budget au cours des trois dernières années et leur part sur le budget documentaire global est passé, sur la même période, de 24 % à 35 %. L'offre documentaire elle-même a augmenté dans des proportions encore plus importantes, grâce à une convention² passée avec l'université de la Nouvelle-Calédonie, qui prévoit désormais un partenariat pour l'acquisition mutualisée des ressources documentaires électroniques.

Rappelons que les achats en matière de documentation électronique sont, dans la plupart des cas, des abonnements à des droits d'accès. La notion de propriété s'efface derrière celle d'accessibilité et de service. La finalité n'est pas tant de posséder des collections encyclopédiques que de garantir l'accès à des ressources adaptées aux besoins.

A.1.1.1. Cadre financier et fournisseurs

Concernant la documentation imprimée, les fournisseurs sont choisis tant en fonction des services rendus que du coût (ce dernier est d'environ 40 % plus élevé qu'en métropole pour la documentation imprimée, compte tenu d'importants frais d'expédition et de transitaire³). La plupart des ouvrages viennent de métropole. Les libraires locaux sont largement sollicités pour toutes les publications parues en Polynésie française. Le SCD respecte la loi relative au prix unique du livre et privilégie les libraires qui appliquent la remise plafonnée à 9%. Elle respecte la loi relative au droit de prêt pour ses DVD, qu'elle achète exclusivement auprès d'organismes spécialisés (ADAV, COLACO). Elle applique la règle du paiement après service fait. L'achat de livres en ligne est de ce fait exclu.

La gestion des abonnements aux périodiques imprimés est confiée à une agence d'abonnements. Enfin, le SCD est également amené à faire ses acquisitions chez des libraires d'occasion ou des collectionneurs, notamment pour l'enrichissement du fonds polynésien.

La majorité des documents électroniques est acquise dans les cadres négociés par le consortium COUPERIN. Une approche commune UPF/UNC est systématiquement menée, de façon à ce que les deux universités soient considérées comme une seule et même entité par les fournisseurs.

Par solidarité avec le consortium COUPERIN, la bibliothèque a pour politique de ne pas acquérir les ressources électroniques pour lesquelles la négociation nationale a échoué.

² *Convention de partenariat pour l'acquisition mutualisée de ressources documentaires électroniques* signée le 18 mai 2012 entre l'UPF et l'UNC.

³ Le coût moyen du port par livre est de 7,30 euros et le coût moyen de transitaire par livre est de 1,58 euros (évaluation faite sur 3 ans 2011-2013).

A.1.1.2. Les critères de sélection :

Pour les documents imprimés, les acquisitions sont réparties entre plusieurs bibliothécaires chargés du suivi d'un ou plusieurs secteurs documentaires. Chaque année, les acquéreurs estiment leurs besoins pour l'année suivante. Les arbitrages sont faits en tenant compte de différents critères :

a) Le public visé :

- le public étudiant de niveau Licence et Master, en tenant compte des effectifs de chaque filière ;
- les doctorants et les enseignants-chercheurs : l'objectif est de proposer au moins une base de données de références bibliographiques de niveau Recherche dans toutes les disciplines, tout en écartant les ressources trop spécifiques et aux coûts disproportionnés par rapport à l'usage qui en est fait⁴. Le service du prêt entre bibliothèques doit permettre, du moins en partie, de compenser les manques ;
- les formations du Service de la Formation Continue ;
- les autres formations dispensées à l'université (ex : Institut Confucius) amènent la BU à enrichir ponctuellement ses fonds pour satisfaire un public y compris extérieur ;
- le SCD peut être amené à acquérir de la documentation spécifique nécessaire à certains services de l'université (Logistique, DSI).

Le SCD n'achète pas ou ne souscrit pas d'abonnements à des ressources pédagogiques pour les enseignants, en revanche il peut acquérir, à des fins pédagogiques, des manuels scolaires du primaire et du secondaire, ainsi que des ouvrages pour la jeunesse. Un fonds d'ouvrages de lecture publique et de presse d'actualités est développé pour le public universitaire et extérieur.

Notons enfin que la documentation destinée à l'IFPS Mathilde Frébault (IFSI de Polynésie), si elle est financée sur des crédits de l'université, échappe pour autant au SCD qui n'effectue ni la sélection, ni le signalement, ni la gestion des fonds. Cette situation reste une anomalie qu'il conviendrait de corriger.

b) Les disciplines enseignées et les axes de recherche de l'université

Le SCD se réfère au contenu des maquettes de formation initiale et continue de l'université et aux bibliographies des enseignants-chercheurs. Tout en s'appuyant sur les conseils et l'expertise de ces derniers, les bibliothécaires n'en gardent pas moins la responsabilité des acquisitions.

Le SCD peut acquérir de façon marginale, à la demande des laboratoires de recherche et sur leurs propres crédits, de la documentation qui est alors signalée au catalogue comme physiquement disponible dans les laboratoires.

Les suggestions des usagers sont satisfaites, si elles sont conformes aux objectifs fixés par la politique documentaire du SCD et dans la limite du budget octroyé.

Les critères de sélection de la documentation électronique sont différents, puisqu'il s'agit la plupart du temps d'abonnements non pas à des titres spécifiques, mais à des « bouquets » de revues ou des collections thématiques d'ouvrages proposées par un éditeur. Le SCD oriente ses choix en fonction du public potentiel visé, des demandes des enseignants-chercheurs, dans le respect d'un équilibre entre les grands secteurs disciplinaires, de l'intérêt conjoint UPF/UNC pour telle ressource... Les statistiques d'utilisation des ressources

⁴ 63 PR et MCF répartis en 9 disciplines différentes à l'UPF (cf. Rapport d'activité de l'université 2012)

sont systématiquement examinées, même si, compte tenu du nombre très limité d'utilisateurs, elles restent faibles.

Des tests sont régulièrement proposés aux enseignants pour leur permettre de découvrir d'autres ressources pouvant donner lieu à de nouveaux abonnements. Une ressource électronique prise en abonnement est conservée au moins deux ans, afin de laisser le temps au public de se l'approprier.

c) La langue des documents

Les ouvrages destinés aux étudiants de Licence sont majoritairement en langue française, à l'exception des textes de littérature et de civilisation des langues étrangères et régionales enseignées à l'université (anglais, langues polynésiennes, espagnol, chinois). L'anglais est la langue prédominante pour la documentation à destination des étudiants avancés et des enseignants-chercheurs. Le SCD n'acquiert qu'à titre exceptionnel, sur demande légitimée, des documents dans d'autres langues.

d) Le support

Les bibliothèques mettent à la disposition du public tous les types de documents quel que soit le support, dans la mesure où elles disposent des outils permettant de les visualiser.

Le choix est fonction des besoins du public visé mais l'électronique est :

- systématiquement privilégié pour les revues scientifiques
- encouragé pour les ouvrages d'enseignement, de façon à permettre un accès simultané d'un même titre à un large panel d'étudiants, un accès 24h/24 sans contrainte de durée de prêt.

Les doublons imprimé/électronique sont limités, pour des raisons économiques, aux titres ayant des statistiques d'usage importantes.

Les ressources électroniques dont l'accès est assujéti à la gestion de mots de passe individuels sont dans la mesure du possible écartées. La licence de site et l'autorisation de l'accès nomade par l'éditeur sont systématiquement privilégiées.

e) Les usages (nombre d'étudiants par cursus, rotation des collections, statistiques de prêts, de consultation)

Ces données sont importantes pour déterminer le nombre d'exemplaires à acquérir. Il est fixé à 5 exemplaires maximum pour les manuels de Licence, 2 pour le Master et 1 exemplaire pour le Doctorat et la Recherche. En ce qui concerne les éditions locales ou les éditions relatives à la Polynésie rencontrant un très grand succès, le nombre de volumes achetés peut aller, selon le cas, jusqu'à 10 ou 15. Les manuels disponibles en version électronique peuvent être achetés en version imprimée à raison d'un exemplaire seulement. Les documents audiovisuels sont acquis en un seul exemplaire.

Secteur Détente

Le secteur Détente est constitué de romans, récits, bandes dessinées, documents d'actualité destinés à un large public. Les choix sont effectués en fonction de la qualité et/ou de la notoriété des auteurs (les prix littéraires sont systématiquement proposés, et les critiques de livres sont systématiquement lues avant achat). La mission de la bibliothèque est de faciliter l'accès à des ouvrages, qui, malgré leur qualité, sont peu ou pas disponibles sur le Territoire. Aussi évite-t-elle d'acquérir les titres surreprésentés en librairie (éditions locales exceptées).

Fonds polynésien

Le fonds polynésien est systématiquement alimenté par des ouvrages relatifs au « Triangle polynésien » présentant un intérêt pour la recherche universitaire. La bibliothèque n'a pas pour mission de viser l'exhaustivité, y compris des productions locales, cette mission relevant de la bibliothèque du Pays (SPAA), chargée du dépôt légal imprimeur.

A.1.2. Les dons

Pour être acceptés, les dons doivent être en adéquation avec la politique documentaire. Les procédures fixant la sélection et le traitement documentaire des dons ont été formalisées dans un document « *Politique en matière de dons* » validé par le Conseil de la documentation le 4 avril 2012 et disponible sur le site web de l'université.

A.1.3. Travaux universitaires

Le SCD collecte et conserve toutes les thèses soutenues à l'université de Polynésie. Le dépôt et l'archivage électroniques de la thèse sont obligatoires à l'université de la Polynésie française depuis le 1^{er} octobre 2013 (l'université a rejoint le dispositif national STAR par décision du CA du 27 juin 2011). La version électronique est donc désormais la version officielle de la thèse.

Aucune règle n'est encore établie concernant le dépôt, le signalement, la conservation et la diffusion des mémoires de recherche prévus dans les maquettes de Master et les mémoires soutenus par les PE2 de l'IUFM. Pour les mémoires qui sont déposés à la bibliothèque, il est demandé qu'ils soient accompagnés d'un bordereau de transmission signé par le directeur du mémoire, et d'une autorisation de diffusion de l'auteur lui-même. Ces documents sont téléchargeables sur le site de la bibliothèque.

L'entrepôt institutionnel DUMAS (Dépôt Universitaire de Mémoires Après Soutenance) est proposé par le SCD pour répondre à la question de la conservation, diffusion, valorisation des bons mémoires d'étudiants (en cours d'instruction).

A.1.4. Les ressources acquises dans le cadre des grands projets nationaux (licences nationales)

L'accès aux ressources acquises par voie de licence nationale est organisé au même titre que les ressources acquises par l'université elle-même, et elles bénéficient des mêmes dispositifs de valorisation (communication, formation à leur usage).

A.1.5. Les archives ouvertes

La bibliothèque organise l'accès aux revues scientifiques en accès libre au même titre que les revues prises en abonnement à titre onéreux (revues.org, Erudit, DOAJ...). Les entrepôts institutionnels d'archives ouvertes ne sont pas signalés, du fait de leur diversité, mais sont systématiquement présentés lors des formations aux usagers.

A.2. Politique de conservation et de désherbage

Le SCD n'est pas chargé d'une mission spécifique de conservation (thèses UPF exceptées), si ce n'est celle qu'il s'est attribuée concernant les collections du « fonds polynésien ». Sa politique en matière de conservation doit donc s'articuler en fonction des collections proposées par les autres bibliothèques universitaires françaises. Seuls les ouvrages pertinents ou qui constituent des témoignages importants sur l'évolution de la discipline, susceptibles d'être utilisés par les publics locaux ou distants (via le PEB), sont conservés en magasin et ce, en un seul exemplaire.

Concernant les périodiques, le projet national ISTEEX apporte des garanties sur la conservation et l'accès pérennes aux ressources, ce qui permet d'éliminer sans risque certaines collections de périodiques dont l'accès en ligne est assuré, sans limitation de temps, par le CINES. C'est une opportunité pour le SCD qui optimise ses espaces de stockage en conséquence.

Le tableau ci-dessus signale les durées de conservation des périodiques imprimés :

TITRE	EXEMPLES	DUREE DE CONSERVATION	COMMENTAIRES
Revue d'actualité et d'information générale :			La présence ou non d'un titre dans <i>Europresse</i> n'est pas déterminant car la base n'est pas stable. L'abonnement à <i>Europresse</i> est annuel et peut être remis en cause.
<ul style="list-style-type: none"> quotidiens 	<i>Le Monde, La Dépêche de Tahiti</i>	3 mois	
<ul style="list-style-type: none"> hebdomadaires et mensuels 	<i>Marianne, l'Express, le Monde diplomatique, Ça m'intéresse</i>	1 an	
Revue culturelle	<i>Art press, Cahiers du cinéma</i>	Sans limite	Information non périssable
Revue thématique grand public	<i>Surf session, Terre sauvage, Sciences humaines, Sport & vie, Livres hebdo ...</i>	10 ans	
Revue de vulgarisation	<i>Biofutur, La Recherche, Archeologia</i>	10 ans ou sans limite selon les titres	Présence de dossiers thématiques pouvant présenter un intérêt pour les étudiants.
Revue d'actualité en langue étrangère	<i>Vocabulaire, Today in english</i>	5 ans.	
Revue de Droit :			
<ul style="list-style-type: none"> disponibles en version électronique dans Dalloz, LNJ, Lamyline 	<i>Droit administratif</i>	10 ans ou sans limite selon les titres	
<ul style="list-style-type: none"> disponibles uniquement en version imprimée 		Sans limite.	
Revue d'informatique	<i>01 Net</i>	1 an	
Revue scientifique (à comité de lecture)			
Bulletins de sociétés savantes Revue de niveau universitaire			
<ul style="list-style-type: none"> disponibles en version électronique à titre pérenne (licences nationales ; JStor) 	<i>Nature</i>	Ne conserver que les n° non couverts par la licence nationale.	
<ul style="list-style-type: none"> Disponibles en version électronique mais pas de façon pérenne (Science Direct, Springer, Wiley, Cairn...) 	<i>L'Homme, Documentaliste sciences de l'information,</i>	Sans limite.	
<ul style="list-style-type: none"> disponibles uniquement en version imprimée 	<i>Science, Documentation photographique</i>	Sans limite.	
Revue, Lettres d'information, Bulletins gratuits des institutions publiques disponibles librement sur internet	<i>Arabesques, Notes d'information ...</i>	Pas de conservation	
Revue jeunesse (IUFM)			
<ul style="list-style-type: none"> sur la littérature jeunesse 	<i>Revue des livres pour enfants</i>	Sans limites.	
<ul style="list-style-type: none"> pour les enfants 	<i>J'aime lire</i>	10 ans.	
Revue publiée localement (sauf quotidiens)	<i>Tahiti Pacifique, Dixit</i>	Sans limite.	

Afin de maintenir en libre accès une collection actualisée et cohérente, le SCD effectue régulièrement des opérations de « désherbage » (évaluation puis relégation en magasin ou élimination de certains documents). Le cadre dans lequel doit s'opérer le désherbage des monographies a été fixé par le conseil de la documentation le 7 juin 2011⁵.

La documentation électronique n'est pas conservée dans la mesure où sa gestion repose sur une logique d'accès, par abonnement. Toutefois, des accès pérennes peuvent être octroyés dans le cadre des projets nationaux tels qu'ISTEX.

B. L'accès aux ressources

La politique menée par le SCD en matière de développement des ressources n'a de sens que si elle est accompagnée d'outils et de services donnant accès à ces ressources, qu'elles soient imprimées ou électroniques.

B.1. Signalement des ressources

- Les ressources imprimées sont signalées dans le SUDOC (système universitaire de la documentation) et dans le catalogue commun aux deux bibliothèques, accessibles librement sur internet. A titre exceptionnel, certains documents (bandes dessinées, littérature jeunesse, manuels scolaires ...) ne sont signalés que dans la base locale, à partir des notices Electre.
- Les ressources électroniques sont signalées sur le site web et depuis l'intranet de l'université. La liste « ATOZ », signale les revues et les livres électroniques.

Un résolveur de liens permet de relier les références bibliographiques issues des bases de données au texte intégral des articles, lorsque celui-ci est disponible.

Un outil de découverte a été mis en place en 2013.

B.2. Accès sur place

Les ressources imprimées sont réparties dans les deux bibliothèques du SCD : la bibliothèque universitaire (65 H 30 d'ouverture hebdomadaire depuis le 1^{er} janvier 2013) et la médiathèque de l'IUFM (42 H 30 hebdomadaires).

Les bibliothèques sont ouvertes à tous et toutes les ressources imprimées sont consultables sur place. Elles sont disponibles :

- soit directement en salle, où elles sont organisées en secteurs disciplinaires selon la classification décimale de Dewey
- soit en magasin et communiquées sur demande.

Les bibliothèques sont équipées de postes informatiques permettant la consultation des ressources électroniques, après authentification sur le réseau de l'université. Leur utilisation suppose le respect de la charte informatique de l'université. Elles proposent également le prêt d'ordinateurs portables et de liseuses.

Les bibliothèques sont équipées de bornes wifi permettant à la communauté universitaire d'accéder aux ressources électroniques, après authentification.

⁵ *Conservation, désherbage, relégation et élimination des ouvrages*, document disponible sur l'ENT et sur le site web du SCD.

B.3. Prêt à domicile

L'emprunt de documents imprimés et l'utilisation des services proposés par les bibliothèques sont soumis à une inscription préalable. Le public non-universitaire est tenu de régler un droit d'inscription renouvelable tous les ans. Les modalités d'inscription et les droits de prêt sont précisés dans la *Charte d'accueil des bibliothèques* validée par le CA du 8 décembre 2011.

B.4. Accès nomade

La communauté universitaire peut accéder à la documentation électronique en accès nomade, après authentification. Certains personnels extérieurs « hébergés » (membres de l'UMR ou des laboratoires de recherche) peuvent, sur décision du Président, être déclarés comme faisant partie de la communauté universitaire, dans le respect des contrats de licence signés avec les éditeurs et fournisseurs d'information.

B.5. Prêt entre Bibliothèques (PEB)

Pour répondre à des demandes ponctuelles ou très spécialisées, le SCD propose les services du prêt entre bibliothèques, permettant l'emprunt de documents présents dans d'autres bibliothèques françaises ou étrangères. Le recours à ce service est fortement recommandé aux étudiants à partir du Master et aux enseignants-chercheurs de l'université.

Les modalités du PEB et le formulaire en ligne de demande de PEB sont disponibles depuis le site web de la bibliothèque. Le formulaire est également disponible depuis l'outil de découverte « api ».

C. La médiation

Compte tenu de la complexité de l'environnement documentaire et du foisonnement de l'information sur internet, le SCD s'attache à développer des compétences et des activités de médiation visant à favoriser l'accès aux ressources et leur appropriation par les utilisateurs.

C.1. L'accueil

Les modalités de l'accueil ont été revues en 2011 lorsque le SCD a mis en œuvre le dispositif de la Charte Marianne relatif à la qualité de l'accueil et des services au public. Elles sont énoncées dans la « *Charte d'accueil des bibliothèques de l'université, droits et devoirs des usagers et des personnels de bibliothèque* »⁶.

C.1.1. Sur place

Lieux de travail mais aussi lieux de vie, les bibliothèques mettent à la disposition de leurs publics des locaux accueillants (des travaux de réhabilitation, d'embellissement et de signalétique ont été réalisés en 2011 et 2012 à la BU et à la médiathèque de l'IUFM). Au moins un personnel est présent sur l'ensemble des plages horaires d'ouverture, pour renseigner, orienter, ou accompagner.

C.1.2. A distance

Le personnel du SCD répond aux questions téléphoniques et à toutes demandes envoyées par mail. Afin de garantir une information actualisée, il met à jour régulièrement son site web. Le SCD a adhéré au réseau de

⁶ validée par le Conseil d'administration du 8 décembre 2011.

renseignement en ligne ubib.fr en 2011. Ce service permet aux usagers de poser par formulaire toutes questions relatives à leurs recherches documentaires ou au fonctionnement des bibliothèques, avec l'assurance d'obtenir une réponse dans les 48 heures.

C.2. La formation des usagers

La maîtrise de l'information est reconnue comme jouant un rôle important dans la réussite étudiante. C'est pourquoi le SCD a développé une offre de formation en méthodologie de la recherche documentaire adaptée aux différents niveaux LMD. Il propose également, de façon permanente, d'informer et d'accompagner les enseignants-chercheurs sur l'offre documentaire, notamment électronique, mise à leur disposition, et sur les outils de recherche disponibles.

Les séances de formation se déroulent soit en présentiel (formations prévues dans les cursus, en collaboration avec les enseignants ; formations à la carte de type « coaching » sur inscription préalable...) soit à distance, par la mise en ligne, sur la plateforme de ressources pédagogiques ESPADON, de cours interactifs en méthodologie documentaire.

C.3 La formation des personnels

La qualité du service dépend des compétences professionnelles de l'équipe en place et de son aptitude à s'adapter aux changements permanents de l'environnement documentaire, tant pour la connaissance de l'offre documentaire que des outils de recherche. Elle dépend également des aptitudes des personnels des bibliothèques à accueillir, à comprendre les demandes exprimées et à y répondre de façon satisfaisante. Le personnel des bibliothèques doit également être conscient des enjeux et des responsabilités qu'il porte vis-à-vis de la communauté universitaire, et plus largement du public en général. Aussi, le SCD est-il fortement engagé dans un dispositif de formation continue de ses personnels, qu'il décline dans un plan de formation pluriannuel⁷.

C.4. L'animation culturelle

Le SCD participe activement à la vie culturelle de l'université en mettant en place des actions d'animation (expositions notamment) visant à valoriser ses collections et à éveiller la curiosité de ses lecteurs. Il participe également à des événements culturels du Territoire (Salon du livre de Tahiti, Festivals ...), ou nationaux (Printemps des poètes). Son objectif est de promouvoir la bibliothèque et la lecture auprès du public étudiant et du public non universitaire et de rappeler que les bibliothèques sont ouvertes à tous. Toutes ces actions visent à amener les étudiants à la bibliothèque par d'autres biais que celui de l'étude et à leur donner envie de la fréquenter plus assidûment dans le cadre de leur cursus.

C.5. La communication

Le SCD conçoit et produit (directement ou via un sous-traitant) ses propres supports de communication (guide du lecteur, flyers ...), en liaison avec le chargé de communication de l'université, garant du respect de la charte de communication de l'UPF.

Le SCD conçoit, élabore et met à jour les pages « bibliothèques » du site web de l'université, ainsi que l'ENT onglet « Ma bibliothèque ».

⁷ Disponible sur l'intranet de l'université.

Le SCD alimente et met à jour le répertoire « Politique documentaire » dans l'intranet de l'université, qui comprend l'ensemble des documents relatifs au fonctionnement des bibliothèques de l'université.

Le SCD propose au chargé de communication de l'université des informations rédigées destinées à être communiquées via *le Parau api* ou les réseaux sociaux, ou à être transmises par dossier de presse aux media locaux.

D. Evaluation

Le SCD rend compte de son activité dans le rapport annuel de l'université et répond aux enquêtes nationales (notamment RAP, ESGBU, ERE).

Evaluation par les usagers :

Des enquêtes sont régulièrement lancées auprès du public des bibliothèques (2009, 2012, 2014 ...) afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers sur 4 items principaux : les collections, les services, les espaces, les personnels.

Evaluation des collections :

Le SCD met en place des indicateurs et des outils statistiques permettant de suivre le développement des collections imprimées : acquisitions par secteur disciplinaire et par année budgétaire, évolution du nombre de documents par secteur documentaire, par type de support, par date d'édition, etc. Ces documents sont consultables sur demande à la direction du SCD.

La plupart des éditeurs et fournisseurs des ressources électroniques proposent des statistiques d'usage. Elles participent à la réflexion relative au développement, au maintien ou à la suppression de certaines ressources. Elles doivent être considérées en regard du très faible nombre d'utilisateurs potentiels à l'UPF.