

Qualité du PEB

L'idée d'une charte de qualité du PEB a été lancée lors des Journées ABES de 2010 à l'occasion du bilan des groupes de travail de l'AURA et de l'ABES sur le PEB. L'AURA a donc réalisé en juin 2010 une enquête, par le canal de sa liste de diffusion, pour connaître l'avis des établissements. L'enquête s'appuyait sur des pistes d'évolution qualitative identifiées par le groupe de travail. Les établissements devaient donner un avis sur les pistes envisagées ou en proposer de nouvelles, en distinguant dans les réponses les améliorations de l'interface Sudoc et les améliorations de l'organisation des services PEB. Onze* ont répondu.

L'analyse de l'ensemble des réponses est disponible sur le site de l'AURA.**

Les pistes d'améliorations concernant l'interface Sudoc ont été largement reprises dans le projet de modernisation porté par l'ABES pour passer du PEB actuel à un service de FDD (PEB + FED). Les pistes d'amélioration concernant l'organisation des services PEB étaient beaucoup plus simples à mettre en œuvre immédiatement dans la mesure où la plupart d'entre elles était déjà en place dans tel ou tel établissement. Le groupe de travail s'est contenté de rassembler les bonnes pratiques des uns et des autres pour proposer une charte commune déclinée sous deux versions, l'une destinée à l'usage des professionnels des services de PEB, l'autre destinée au public de ces services.

Charte de qualité du prêt entre bibliothèques Association des établissements membres du réseau SUDOC



La version à usage professionnel sera, au besoin, revue en début de chaque année universitaire. Pour 2010-2011, les établissements qui adoptent la charte s'engagent sur quatre points.

- 1 Maintenir** pour leur public et leurs partenaires du réseau une information en ligne à jour et claire sur les conditions de fonctionnement du service de prêt entre bibliothèques et, en particulier :
 - indiquer précisément horaires et périodes d'ouverture du service pour le public ;
 - détailler les différents types de prestation, les différents supports, les tarifs et les modes de règlement ;
 - préciser les conditions de prêt des ouvrages : durée, possibilité de prêt à domicile ;
 - informer clairement l'utilisateur des conditions de fourniture de document : rappel de l'usage privé ;
 - afficher publiquement un délai ferme de traitement de la demande ;
 - donner un délai approximatif maximum de livraison ;
 - donner au plus vite une explication à l'utilisateur en cas de dépassement du délai maximum annoncé et en cas d'échec de la demande.
- 2 Vérifier** systématiquement les références des demandes qui transitent par le service PEB de l'établissement.
- 3 Développer** les autorisations de demandes sur SUPEB.
- 4 Regrouper** la facturation des fournitures à un même établissement et ne jamais envoyer de facture inférieure à 30 €.

La version à l'usage du public a été éditée sous la forme d'une affiche A3 téléchargeable sur le site de l'AURA.***

Jean Bernon

Université Lyon-III  www.univ-lyon3.fr

Directeur du service commun

de la documentation de l'université Lyon-III

Jean Bernon est membre du CA de l'AURA

et du « Groupe de travail PEB »  jean.bernon@univ-lyon3.fr

* Les onze
Bibliothèque interuniversitaire de médecine
Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg
Institut national de recherche en informatique et automatique
Institut national d'histoire de l'art
Université Bordeaux-I
Université de Mulhouse
Université du Mans
Université Lyon-I
Université Lyon-II
Université Nancy-I
Universités Clermont-Ferrand-I & II (SICD)

**  http://www.aura-asso.fr/images/stories/Documents/peb/PEB_EnqueteQualite.pdf

***  http://www.aura-asso.fr/images/stories/Documents/peb/PEB_Charte_affiche.pdf