

Enquête sur le service Prêt entre
bibliothèques (PEB) des BU de CY
Cergy Paris Université

Analyse des données 2024
Enquête juin 2025

Analyse des données 2024

Des données sont récoltées chaque année pour répondre à l'enquête statistique générale pour les bibliothèques universitaires (eSGBU).

	2022	2023	2024
Nombre de documents sur support d'autres bibliothèques demandés en PEB par les publics de la bibliothèque (PEB DEMANDEUR - demandes expédiées)	249	243	401 (+65%)
Nombre de documents sur support d'autres bibliothèques demandés en PEB par les publics de la bibliothèque (PEB DEMANDEUR - demandes expédiées <u>et satisfaites</u>)	175 (70%)	193 (79%)	347 (86,5%)
Nombre de documents sur support de la bibliothèque demandés en PEB par les publics d'autres bibliothèques (PEB FOURNISSEUR - demandes reçues)	237	263	218 (-17%)
Nombre de documents sur support de la bibliothèque demandés en PEB par les publics d'autres bibliothèques (PEB FOURNISSEUR - demandes reçues <u>et satisfaites</u>)	184 (78%)	190 (72%)	170 (78%)

On remarque une forte augmentation du PEB demandeur (nombre de demandes expédiées tout comme nombre et proportion de demandes satisfaites).

Le PEB fournisseur est quant à lui en baisse par rapport à 2022 et 2023.

L'augmentation des demandes peut s'expliquer par ...

... des ouvrages que nous possédons mais qui sont indisponibles (déjà empruntés, introuvables, manquants, perdus...).

... des usagers extérieurs plus nombreux chaque année à s'inscrire pour bénéficier des services du PEB.

... une augmentation des inscrits et demandeurs doctorants.

La baisse du PEB fournisseur peut s'expliquer par ...

... des ouvrages indisponibles (déjà empruntés, introuvables, manquants, perdus...).

... la fermeture de certains sites selon la période (congés).

... l'arrêt des PEB à l'international pour des questions de moyens (sauf si la BU de CY est la seule BU à posséder le document).

... l'arrêt des PEB engendrant une facturation (sauf si la BU de CY est la seule BU à posséder le document). Le PEB se concentre sur les BU mettant en place la réciprocité pour la gratuité.

Le nombre de non-satisfaction des demandes reste stable pour le PEB fournisseur comme pour le PEB demandeur (entre 15 et 30% des demandes). Plusieurs raisons expliquent cela ...

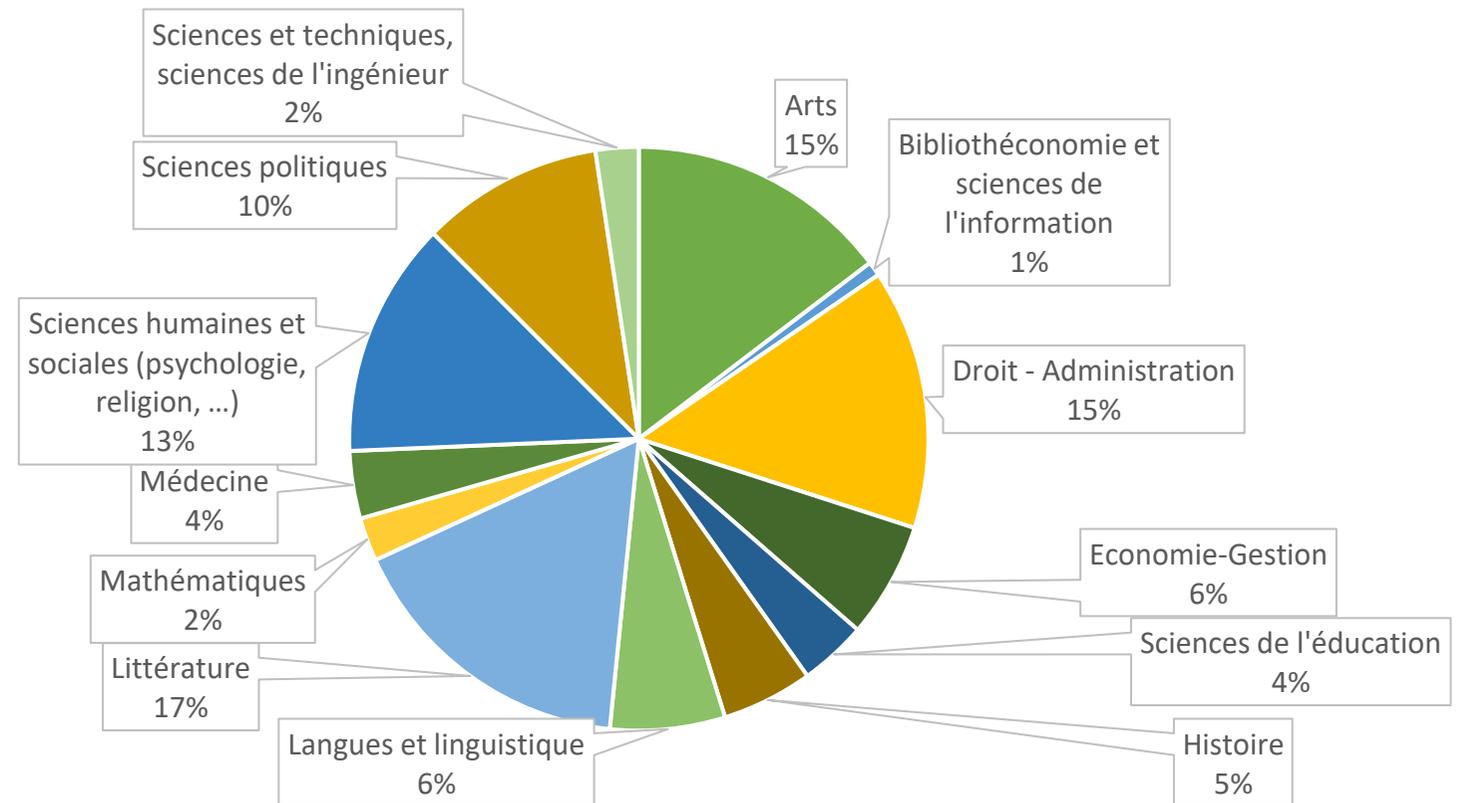
... des ouvrages indisponibles (déjà empruntés, introuvables, manquants, perdus...).

... la fermeture de certains sites selon la période (congés).

... l'arrêt des PEB à l'international pour des questions de moyens.

... l'arrêt des PEB engendrant une facturation.

PEB Demandeur 2024



Les données 2024 ont été analysées plus finement.

Les demandes de PEB concernent principalement : la littérature, le droit et l'administration, les arts, les sciences humaines et sociales et l'histoire, les sciences politiques, l'économie-gestion et les sciences de l'éducation.

Certains chiffres peuvent s'expliquer par des demandes récurrentes de certains usagers. Par exemple, un même usager demande un nombre important de mangas, ce qui fait augmenter la proportion des ouvrages Arts.

Les demandes sont majoritairement faites par des extérieurs. Dans une moindre mesure, les demandes sont faites à part égale par les étudiants de master, les PROF et les ADMIN. Enfin, les demandes concernent aussi dans une moindre mesure les étudiants en doctorat et en licence. On note 1 demande par un lecteur conventionné et 1 demande par un lecteur visiteur (non-satisfaite).

Ces statistiques masquent en partie le fait que quelques demandeurs effectuent beaucoup de demandes.

Par exemple, à Saint-Germain-en-Laye :

- 13 des 15 demandes EXT ont été effectuées par 1 même personne.
- 8 demandes ADMIN ont été faites par la BU elle-même pour la préparation d'une exposition.

Au total, il y a eu 51 demandes faites par 15 demandeurs.

Par exemple, aux Cerclades :

- 208 demandes faites par 70 demandeurs.

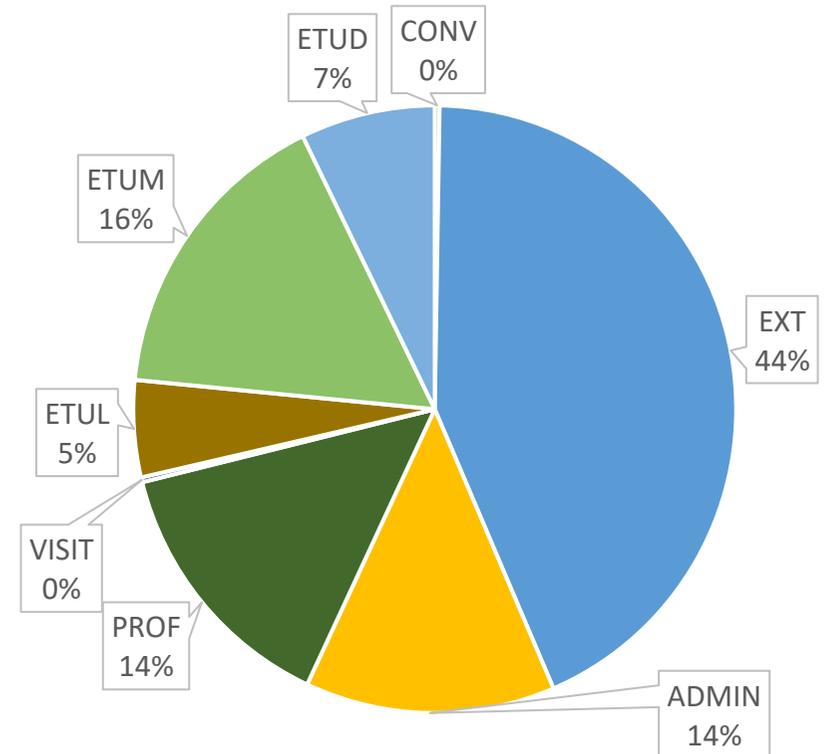
Par exemple, à Antony :

- 1 demande par 1 demandeur.

Par exemple, à Gennevilliers :

- 20 demandes en majorité réalisées par 2 demandeurs.

Types de demandeurs PEB 2024

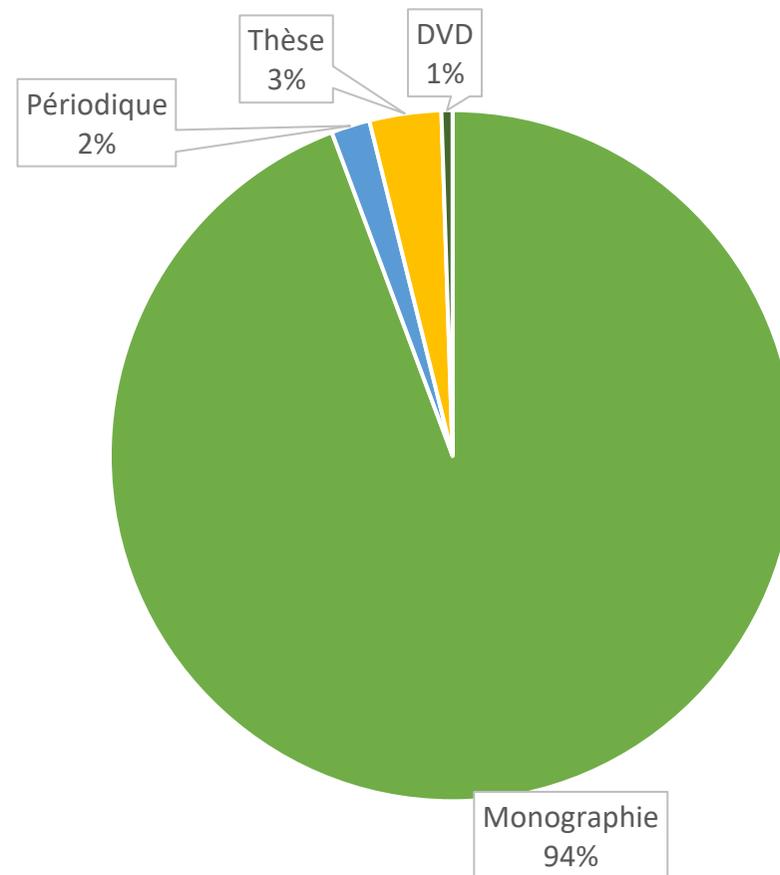


Les demandes concernent à une large majorité les monographies. Viennent ensuite les demandes de thèse, et de périodiques. 2 DVD ont été demandés en PEB en 2024.

La demande de version numérique est très restreinte (1 monographie et 2 périodiques en 2024).

Côté PEB fournisseur, on observe à l'inverse une forte demande de communication de thèses; qui sont fournies dès que possible en version électronique.

Types de documents demandés au PEB 2024



Le délai moyen de fourniture du PEB est de 7 jours / 5 jours ouvrés. Les écarts peuvent toutefois être importants : entre 3 jours et 30 jours.

Ce délai dépend ...

- ... de la réactivité des BU pour répondre aux demandes transmises par les référents PEB de la BU de CY.
- ... d'éventuels problèmes d'acheminement (courrier, ...).
- ... des délais de traitement et de réception plus longs spécifiques aux PEB à l'étranger (formulaires spécifiques à remplir sur les catalogues des BU étrangères associées à WorldCat, acheminement plus long, ...).

Enquête auprès des utilisateurs du PEB Juin 2025

L'enquête a été administrée via un questionnaire en ligne, et diffusée :

- dans les mails envoyés pour le PEB
- via un QR Code présent sur un marque-page inséré dans les ouvrages réservés par les usagers du PEB.

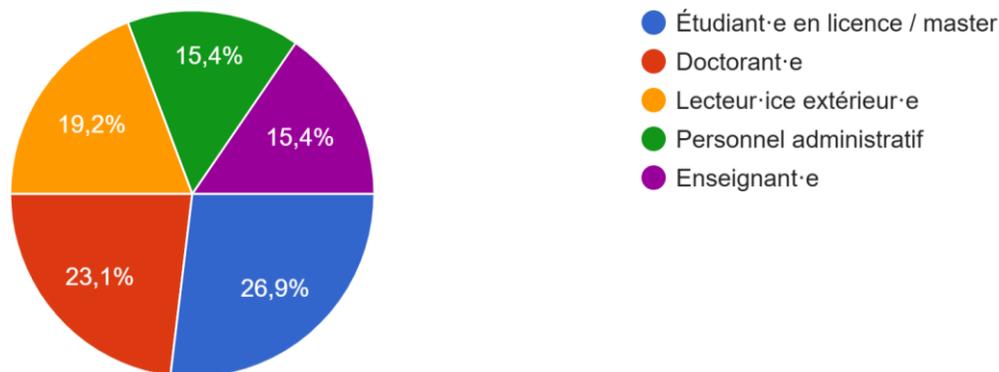
Elle a permis de recueillir 26 réponses.

Vous avez utilisé
le service du PEB,
pouvez-vous
répondre à cette
enquête ?

Merci pour votre
participation



Vous êtes
26 réponses

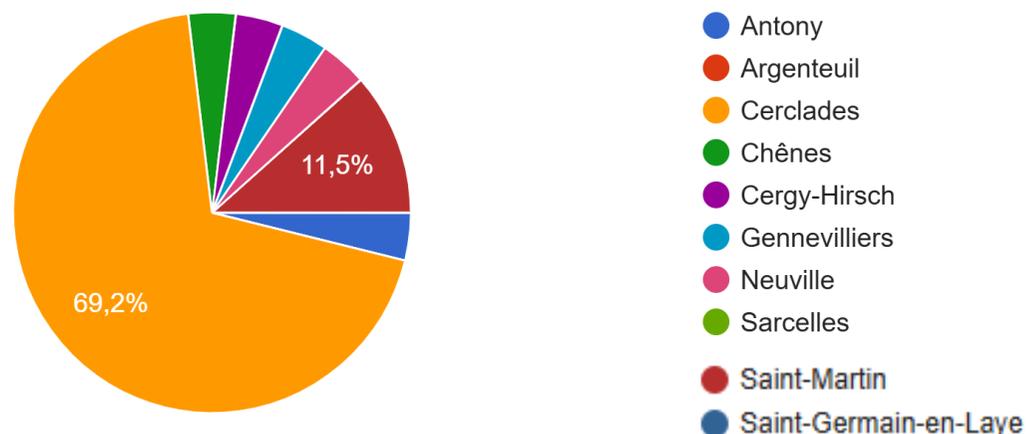


Les usagers du PEB sont, d'après ces données, divers : étudiants en licence ou master, doctorants, lecteurs extérieurs, personnels administratifs (personnel BU dans ce cas), enseignants.

Les extérieurs sont moins représentés que dans le bilan global (44%), et les doctorants plus représentés (7%).

Quelle est votre BU principale ?

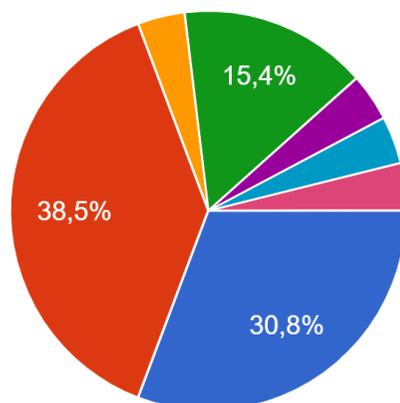
26 réponses



Les répondants à l'enquête ont principalement faits leur demande sur le site des Cerclades, mais d'autres sites sont représentés : Antony, Saint-Martin, Neuville, Gennevilliers, Hirsch et les Chênes.

Comment avez-vous connu le service de PEB ?

26 réponses



- Via le site web de la Bibliothèque Universitaire
- Par un·e bibliothécaire
- Lors d'une formation ou d'un atelier à la BU
- Bouche-à-oreille (camarade/enseignant·e, etc.)
- Via le catalogue en ligne Sudoc
- Je suis bibliothécaire aux Cerclades
- Je le connaissais déjà en tant que doctorante à Grenoble

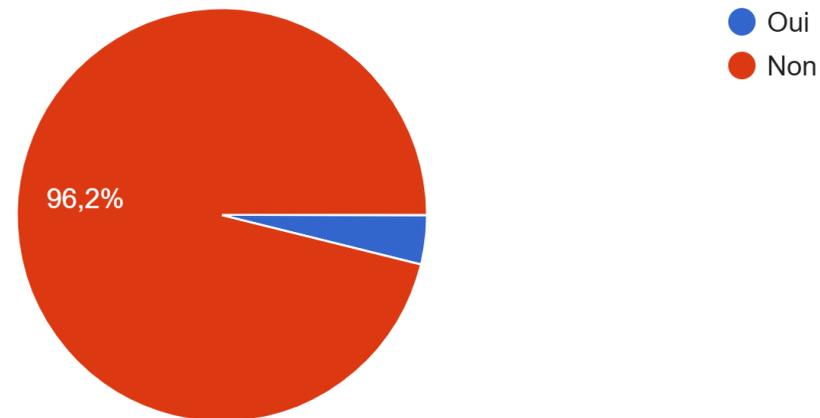
Les principaux vecteurs de publicité du service sont, dans l'ordre :

- Le personnel de la BU
- Le site web
- Le bouche-à-oreille

La promotion durant les sessions de formation permet de mieux faire connaître ce service.

Avez-vous rencontré des difficultés à trouver la page web dédiée au formulaire PEB ?

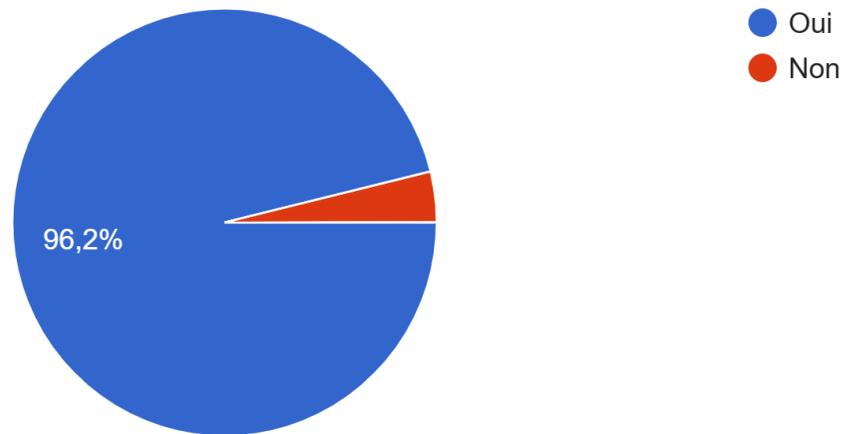
26 réponses



La page web du service n'a pas été identifiée comme un élément complexe.

La procédure de demande de PEB vous a-t-elle semblé facile ?

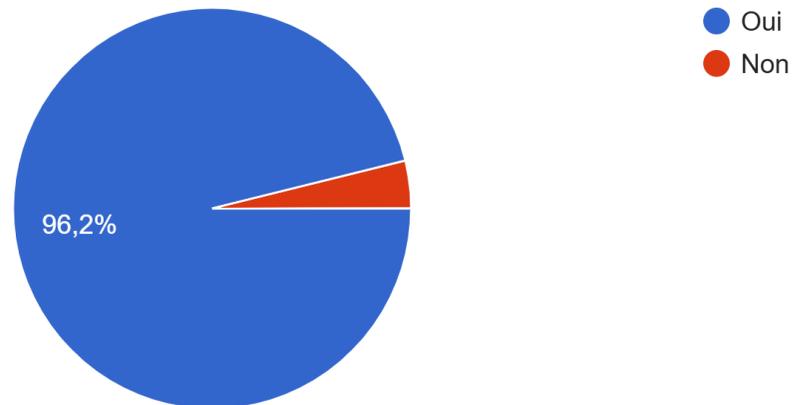
26 réponses



Le formulaire du PEB n'est pas identifié comme un élément complexe.

Avez-vous trouvé le service de PEB facilement joignable ?

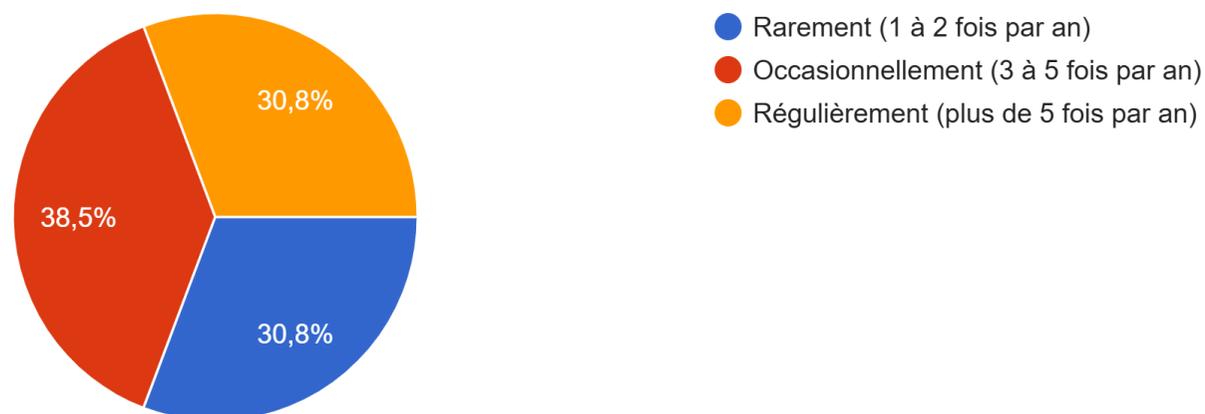
26 réponses



Le service du PEB est identifié comme facilement joignable.

À quelle fréquence utilisez-vous le service de PEB ?

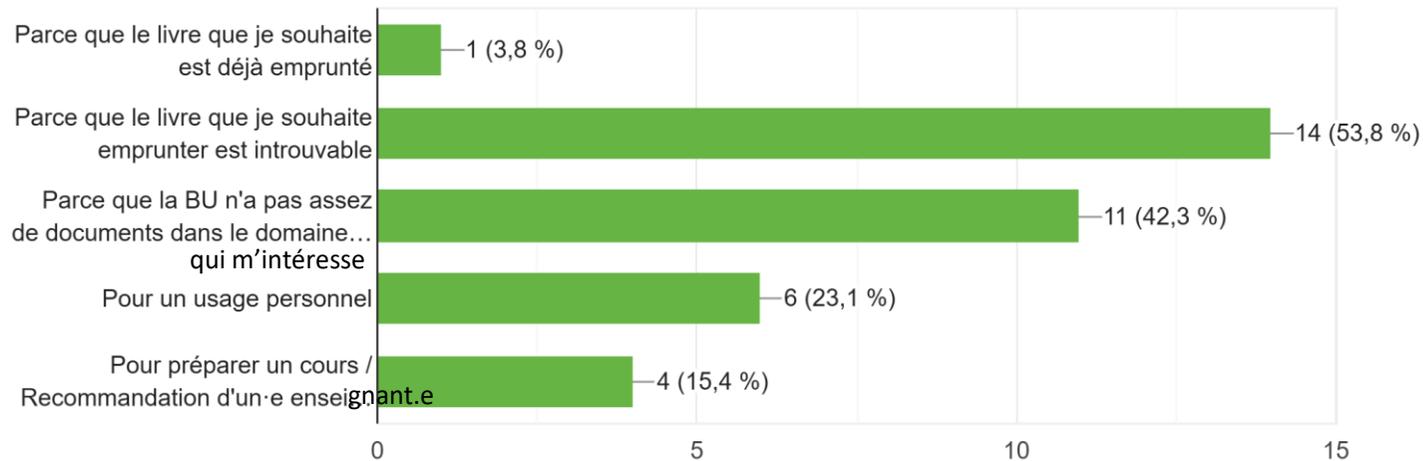
26 réponses



Le service du PEB répond à des besoins diverses : usagers ponctuels, occasionnels ou réguliers.

Pourquoi utilisez-vous ce service ?

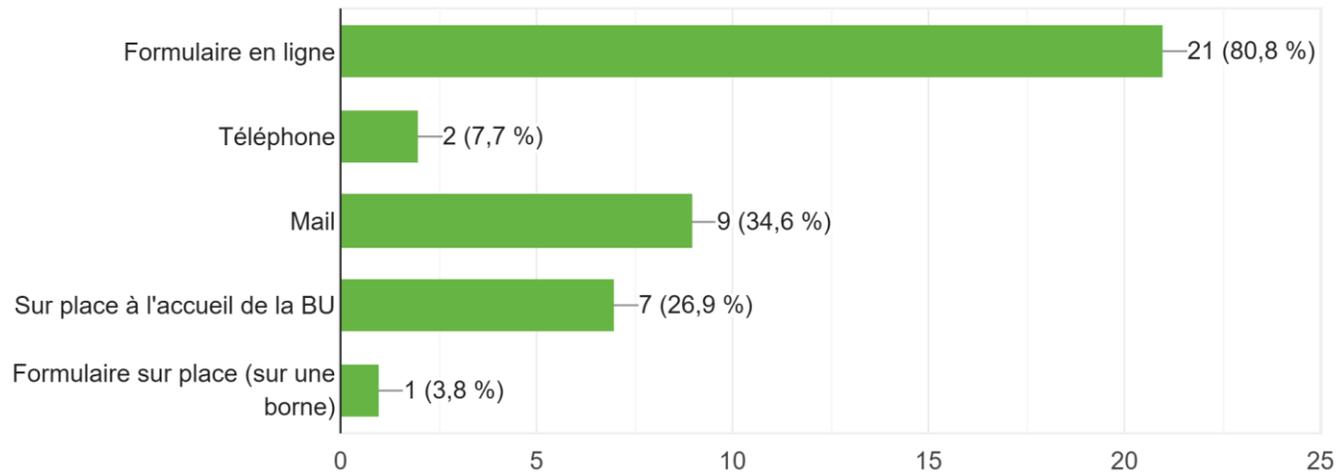
26 réponses



Le principal facteur de demande de PEB est l'absence du livre à la BU (pas dans les collections).

Quel·s moyen·s de contact préféreriez-vous pour faire une demande de PEB ?

26 réponses

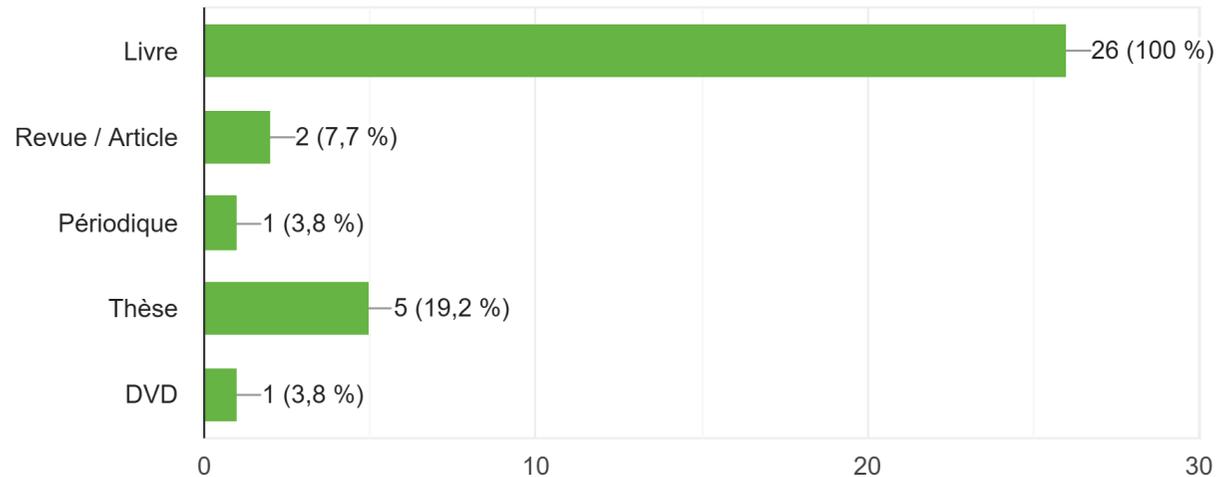


Les usagers utilisent divers moyens de contact pour faire leur demande :

- Téléphone : Doctorant, Etudiant
- Mail : Tous
- Formulaire en ligne : Tous
- Sur place : Etudiant
- « Formulaire sur place (sur une borne) » (?) : Etudiant (Chênes)

Quel·s type·s de document·s demandez-vous par le biais du service PEB ?

26 réponses

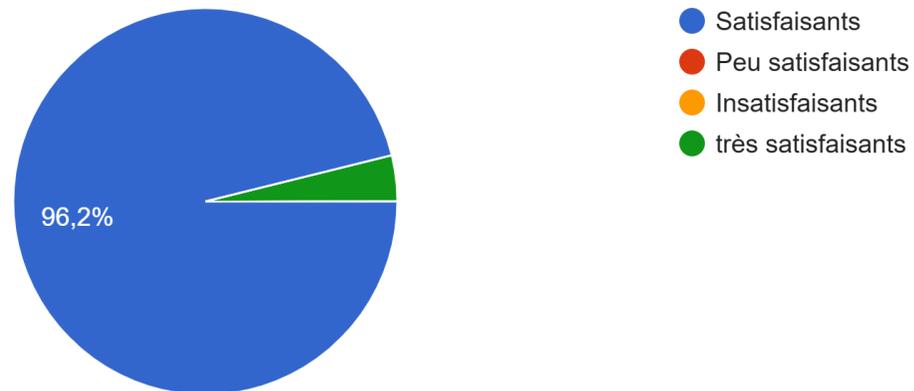


Les usagers demandent divers types de documents:

- Périodique : Doctorant
- Thèse : Enseignant, Doctorant (3), Etudiant
- Revue/Article : Doctorant, Enseignant Enseignant
- DVD : Etudiant
- Livre : tous

Les délais de traitement de votre demande ont-ils été satisfaisants ?

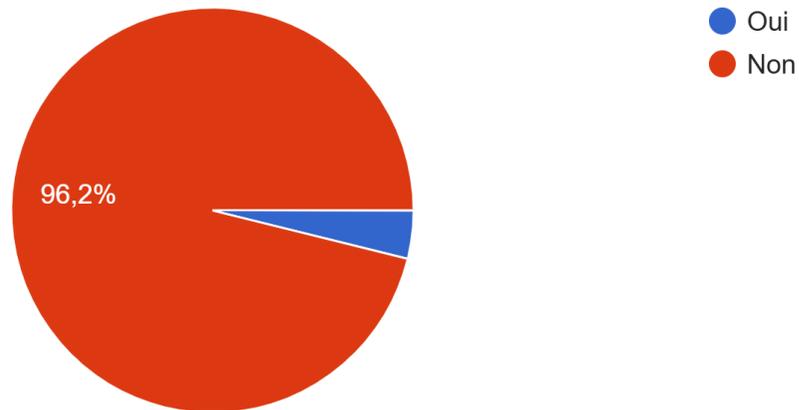
26 réponses



100% des répondants sont satisfaits des délais de traitement.

Avez-vous rencontré des difficultés pour faire votre demande ?

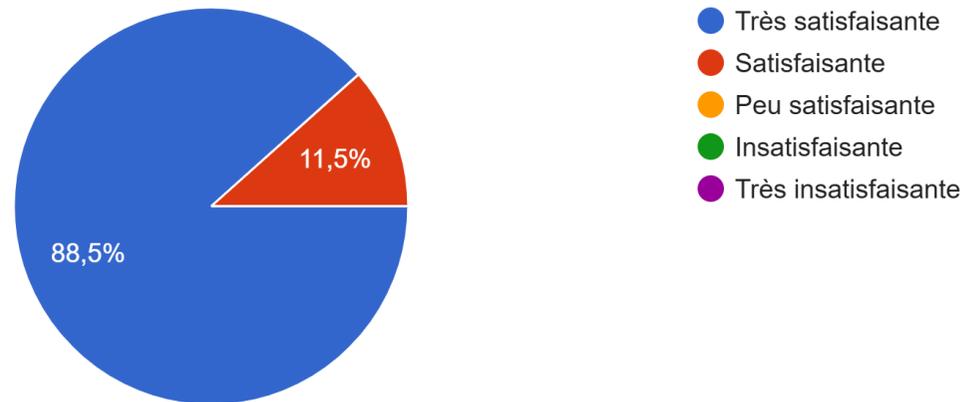
26 réponses



96,2% des usagers n'ont pas rencontré de difficulté au moment de leur demande.

Comment évaluez-vous la qualité globale du service de PEB ?

26 réponses



100% des répondants sont satisfaits de la qualité du service.

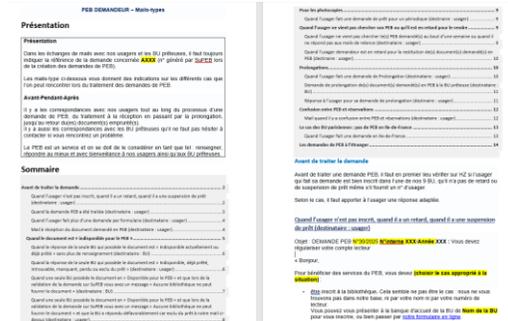
7 commentaires ont été récoltés sur 26 réponses.
Sur ces 7 commentaires, 5 soulignent la grande qualité du service.

<i>Avez-vous des suggestions d'amélioration ?</i>	<i>Traitement de la suggestion</i>
Non j'apprécie le professionnalisme et les qualités humaines de Madame X et l'équipe des bibliothécaires à Saint Martin.	/
Pouvoir consulter les PEB empruntés/réservés sur notre compte lecteur.	Cette fonctionnalité n'est pas possible du fait de notre logiciel documentaire. Toutefois, cette possibilité a été transmise pour être instruite dans le cadre de notre changement de logiciel.
Non j'apprécie le professionnalisme et les qualités humaines de madame X	/
RAS - tout était parfait!	/
Je souhaite ici remercier Mme X de la bu des Cerclades pour ses explications, sa disponibilité et pour le traitement de mes demandes de PEB	/
Garder plus longtemps les livres, et savoir à chaque fois si il y aurait une possibilité d'emprunter le livre une nouvelle fois après l'avoir rendu.	La durée de prêt est fixée par les BU prêteuses (en général entre 3 semaines et 1 mois). La majorité des BU acceptent les prolongations, mais il n'est pas possible de le savoir avant d'en faire la demande, car les refus sont liés à une demande d'emprunt du document par un usager de la BU prêteuse.
Aucune. Merci de nous proposer ce service !	/

Cette analyse et cette enquête ont été menées en lien avec les engagements Services publics + pris par la bibliothèque. Elle permet de s'améliorer de manière continue et de prendre en compte l'avis des usagers des services.

Elle nous a permis d'identifier et de mettre en place des améliorations, par exemple :

- Réduction du délai d'acheminement avec l'envoi de documents directement à Saint-Martin notamment
- Création d'un fichier-type pour le suivi des statistiques, permettant de mieux suivre les délais et d'utiliser les indicateurs comme outil de pilotage du service
- Création de mails-type (base de connaissance) pour appuyer les référents et harmoniser les réponses
- Création de marque-page type pour une harmonisation de la qualité du service et des informations transmises aux usagers



BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Prêt Entre Bibliothèques
N° / A :

CY CERGY PARIS UNIVERSITÉ,
Bibliothèque universitaire de **Sarcelles**,
Service PEB
34 boulevard Henri Bergson
95200 Sarcelles

☎ 01 34 38 26 31
bu-sarcelles@ml.u-cergy.fr

Nom :
Prénom :
Mail :
Titre :

Document à retourner pour le :
Consultation sur place
Prêt à domicile
Merci de laisser cet imprimé dans le document

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Prêt Entre Bibliothèques
N° / A :

CY CERGY PARIS UNIVERSITÉ,
Bibliothèque universitaire de **Argenteuil**,
Service PEB
95-97 rue Valère Collas
95100 Argenteuil

☎ 01 39 98 34 07
bu-saint-martin@ml.u-cergy.fr

Nom :
Prénom :
Mail :
Titre :

Document à retourner pour le :
Consultation sur place
Prêt à domicile
Merci de laisser cet imprimé dans le document

De manière globale, le service PEB semble très bien fonctionner, avec 100% de satisfaction chez les répondants.