Aix*Marseille université
Socialement engagée

Bibliothèques universitaires

Rapport d'activité 2022

Service commun de la documentation

Aix-Marseille Université en chiffres-clés

+ de **80 000** étudiants

dont + de **11 000** étudiants internationaux

+ de **8 000** personnels

1 université pluridisciplinaire et interdisciplinaire
(Énergie, Environnement, Santé et sciences de la vie, Sciences et technologies avancées, Humanités)

1 université civique européenne (CIVIS)
associant 10 universités européennes

5 axes de recherche interdisciplinaire
- énergie
- Environnement
- Santé, sciences de la vie
- Sciences et technologies avancées
- Humanités

17 composantes

20 instituts d'établissements

122 structures de recherche

1 IDEX pérennisée

720 millions d'euros de budget

54 sites répartis sur :
- Aix-en-Provence
- Marseille
- Arles
- Aubagne
- Avignon
- Digne-les-Bains
- Gap
- La Ciotat
- Salon-de-Provence

12 écoles doctorales

3 300 doctorants

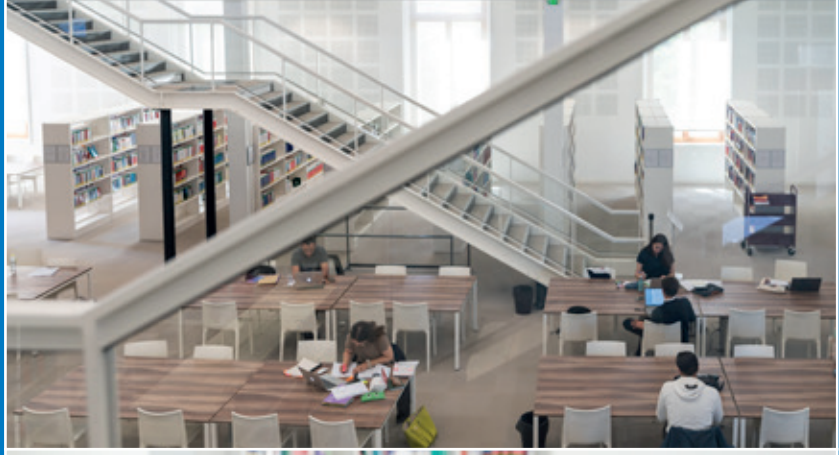


Table des matières

Introduction 4

Les signes du retour à la normale 5

Les BU se repeuplent : analyse de la fréquentation (2022-2021-2019) 6

Modernisation des BU et évolution des services 7

Temps forts de l'action culturelle 10

Mobilités à l'international & réseau CIVIS 11

Croissance de la bibliothèque numérique patrimoniale « Odyssée » 12

Services aux chercheurs 13

Les transformations à l'œuvre 15

Les suites du rapport IGESR 16

La construction du projet de service 17

L'évolution de l'activité et de la mission de formation des usagers aux compétences informationnelles 19

Travail hybride et télétravail 21

Conclusion 24

Chiffres-clés 2022 25

Introduction

Après une année 2020 bouleversée par la pandémie, le rapport d'activité 2021 du SCD avait décrit une année scindée en deux : jusqu'à l'été, un fonctionnement encore très marqué par la crise sanitaire ; à partir de la rentrée universitaire, un « retour à la normale » ayant permis un fonctionnement en mode projet inédit depuis mars 2020.

Le présent rapport d'activité permet de confirmer, pour l'ensemble de l'année 2022, cette trajectoire de « retour à la normale » : du repeuplement des bibliothèques (avec une fréquentation qui, sans complètement retrouver son niveau de 2019, repasse enfin la barre des deux millions d'entrées) aux fortes dynamiques dans les domaines des services à l'étudiant (modernisation des espaces, démarches *UX design*, vitalité de l'action culturelle…) et aux chercheurs (croissance de la science ouverte, de la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée…), les signaux de la reprise sont là.

En parallèle, même si cela reste encore assez largement souterrain en 2022, des transformations sont à l'œuvre afin de rendre les bibliothèques et leurs services aux publics encore plus efficients : vers un nouveau projet de service, vers une évolution organisationnelle ainsi qu'une meilleure prise en compte du travail hybride dans la cohésion du collectif, ce rapport d'activité illustre aussi ce mouvement d'ampleur dont les mots-clés sont « dynamique d'équipe », « évolution des métiers » et « relation à l'usager ».

Saluons, comme chaque année, le remarquable engagement des personnels du SCD qui, en toutes circonstances, maintiennent la continuité du service public sur place et à distance et réinventent le sens de leur métier.

Les signes du retour à la normale

Les BU se repeuplent : analyse de la fréquentation (2022-2021-2019)

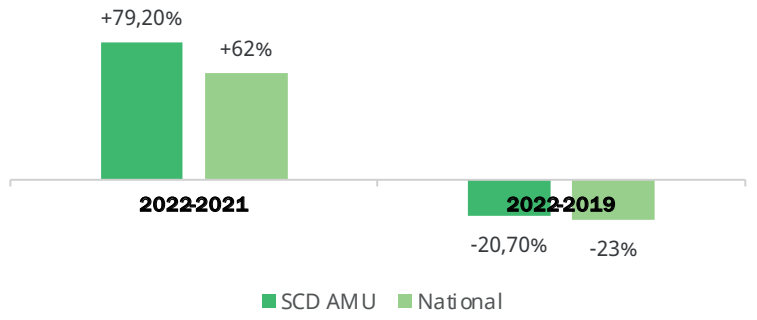
En 2022, les BU ont enregistré 2 017 098 entrées. Si la comparaison est naturelle avec l'année 2021, elle s'impose aussi avec l'année 2019, dernière année de fonctionnement « normal » avant la crise sanitaire et qui avait permis au SCD de cumuler 2 542 921 entrées, chiffre jamais atteint jusque-là.

En 2022, la fréquentation des BU d'AMU ne retrouve pas le niveau de 2019, auquel elle reste inférieure de 20,7%, baisse toutefois moindre que celle observée au niveau national (-23%). Seules quatre BU du SCD échappent à cette tendance, pour des raisons diverses : la BU Inspé de Digne voit sa fréquentation 2022 augmenter de 2,7% par rapport à 2019 en raison d'une (re)conquête des publics de l'IUT desservi (mise à niveau du fonds documentaire, actions de formation) ; la BU Canebière enregistre +13% d'entrées par rapport à 2019, phénomène que l'on peut imputer au fait que la BU rénovée en 2019 est désormais pleinement appropriée par ses publics ; les BU Saint-Jérôme et Luminy voient quant à elles une progression de 7,4% et de 30,7% de leur fréquentation par rapport à 2019, du fait d'une diversification des publics et des usages (ces BU jouent pleinement leur rôle de « lieu de vie »), mais aussi du fait d'un changement en 2021 des technologies de comptage des entrées, ayant permis au recueil de chiffres de gagner en fiabilité.

De façon générale, la reprise de fréquentation qui était escomptée dès 2021 tarde à se faire sentir dans les BU françaises : dans une note d'analyse des entrées 2022 dans les bibliothèques d'enseignement supérieur, le Ministère de l'enseignement supérieur (MESR) avance l'hypothèse que « la crise sanitaire a marqué les comportements plus durablement qu'il n'était anticipé » et que, notamment du fait de l'hybridation, les habitudes de travail *in situ* dans les BU tardent à être retrouvées ou à se créer.

La reprise d'activité est en revanche bien plus significative quand on compare la fréquentation 2022 à celle de 2021 : + 79,2% d'entrées, progression là aussi plus favorable au SCD d'AMU que l'évolution nationale (+62%). Toutes les BU du SCD sont concernées par cette reprise, les plus fortes hausses continuant d'être observées dans les BU qui se distinguaient déjà dans le comparatif 2022/2019 (BU Inspé de Digne, BU Canebière, BU Saint-Jérôme et Luminy), mais aussi à la BU Schuman Droit. Les derniers mois de l'année 2022 sont proches de ceux de l'année 2019 (période septembre-décembre), laissant espérer un retour aux niveaux de fréquentation de cette année de référence.

Évolution des entrées 2022-2021-2019



Focus sur les prêts et réservations

L'évolution des prêts (272 470 prêts en 2022) suit la même tendance, mais dans des proportions moindres à la hausse (+10% en 2022 par rapport à 2021) et plus importantes à la baisse (-35% en 2022 par rapport à 2019). Les tendances nationales n'étant pas encore connues, il n'est pas possible ici de situer le SCD d'AMU. Les réservations de documents (service « BU Express ») accusent quant à elles un léger recul (-0,5%) par rapport à 2021, et restent inférieures de 12% au niveau de l'activité de 2019.

Focus sur les visites à distance

La crise pandémique semble avoir des effets durables sur les usages en ligne, le nombre de visites à distance ne cessant d'augmenter depuis 2020.

Cet indicateur est ainsi à rebours des tendances constatées pour l'activité sur place puisqu'il enregistre +10% d'activité par rapport à 2019, soit 4 172 172 visites à distance en 2022, contre 3 785 389 en 2019 (site web, catalogues, ressources électroniques, guides thématiques, bibliothèque numérique Odyssée).

Modernisation des BU et évolution des services

Le SCD a poursuivi en 2022 l'exécution de sa stratégie pluriannuelle de modernisation de ses bibliothèques, que celle-ci s'inscrive dans le financement de travaux programmés par l'université et/ou sur le budget d'investissement propre du service.

Trois bibliothèques ont fait l'objet d'actions importantes en 2022.

BU Saint-Jérôme

- Poursuite du remplacement des sols (escalier, salle Goodall)
- Changement des stores (salles Hypatie et Montessori)
- Réfection de la peinture du hall d'accueil.

BU Saint-Charles

- Finalisation de l'étanchéité du toit, mettant fin aux problèmes récurrents d'infiltrations d'eau dans les espaces publics et professionnels
- Remplacement des dalles de sols précédemment abimées par les inondations
- Réfection totale des quatre salles de travail en groupe de la BU.

BU Nord

Dans le cadre de la mise en œuvre du schéma directeur du site Nord, la BU de Médecine-maïeutique a été provisoirement transférée à l'été 2022 dans les locaux initialement dévolus à l'école de maïeutique, avec plusieurs gains pour ses usagers :

- Locaux rénovés (réfection des sols et peinture)
- Proximité avec les lieux d'enseignement et le CROUS
- Aménagement de deux salles de travail en groupe (inexistantes dans la précédente BU).

La BU Canebière reste un point de vigilance particulier : après la requalification de ses espaces en 2019, la phase d'extension des locaux, prévue à l'été 2022, a été reportée *sine die* alors même que la fréquentation de la bibliothèque a augmenté depuis la phase 1 des travaux de rénovation.

Les espaces professionnels évoluent aussi.

BU Médecine-odontologie

- Création d'un espace de travail agrandi et mutualisé pour les magasiniers (rénovation des sols, de la peinture et changement de la climatisation), en remplacement des précédents locaux où les conditions thermiques étaient peu favorables.

BU Saint-Charles

- Rénovation des sols des espaces internes
- Réfection de quatre bureaux
- Requalification d'un bureau en salle de réunion, création d'un bureau partagé
- Aménagement d'un espace pour le stockage des archives administratives.

BU Inspé Aix

- Requalification d'un magasin permettant de mettre à disposition des bureaux pour les magasiniers, de suivre des visioconférences sans gêne pour le public, de créer une zone dévolue au circuit du document et un espace détente pour le personnel.

En parallèle de ces chantiers importants touchant au bâti, l'offre de services des BU fait l'objet d'ajustements en continu, que ce soit pour adapter l'existant ou pour proposer des nouveautés. Parmi les actions conduites en 2022, on peut citer :

- La création de nouvelles salles de travail en groupe et l'amélioration de leur équipement (BU Schuman et BU Gap notamment)
- Le changement du parc informatique de la BU Bernard du Bois, qui faisait l'objet de plaintes récurrentes notamment de la part des étudiants n'étant pas équipés de portables ou ne bénéficiant pas d'un réseau internet de qualité dans leur logement
- L'installation d'un automate à la BU Médecine-odontologie permettant aux usagers qui le souhaitent d'assurer eux-mêmes leurs prêts/retours de documents
- La mise en place d'un service de reliure gratuit et en libre accès à la BU Fenouillères, remportant un vif succès auprès des étudiants
- Le développement d'un fonds de jeux dans les BU Inspé, à des fins récréatives mais aussi pédagogiques, les jeux pouvant être empruntés et utilisés dans le cadre des travaux étudiants.

Plusieurs BU ont par ailleurs lancé des projets de requalification de certains de leurs espaces en raison de l'évolution de leurs usages et des besoins des étudiants : du travail individuel en silence au travail en groupe, des collections implantées dans les salles de lecture aux lieux de détente et/ou permettant les échanges et la sociabilité entre usagers, les BU doivent en effet désormais être en mesure d'offrir toute une diversité d'espaces, ce qui implique d'en revoir l'aménagement afin de permettre une cohabitation la plus harmonieuse possible entre ses occupants. C'est ainsi, par exemple, que la BU Schuman, la BU Saint-Charles, les BU de Santé et la BU des Fenouillères ont lancé des chantiers de redéfinition des affectations de certains de ces espaces sur la base d'investigations menées auprès de leurs usagers, ou encore que la BU Saint-Jérôme propose désormais un espace de restauration comportant un distributeur automatique et trois fours à micro-ondes[1].

Nouveaux services

PLATON, exception handicap au droit d'auteur : depuis novembre 2021, AMU est inscrite sur la liste des organismes chargés de la mise en œuvre de l'exception au droit d'auteur appliquée aux bibliothèques publiques pour la communication de documents adaptés au bénéfice des personnes en situation de handicap. Valable pour une durée de 5 ans, cette inscription permet la mise à la disposition des bénéficiaires potentiels, par l'intermédiaire des agents habilités au sein du SCD, de documents adaptés accessibles sur la Plateforme sécurisée de Transfert des Ouvrages Numériques (PLATON), hébergée, alimentée et animée depuis 2010 par le Centre Exception Handicap de la Bibliothèque nationale de France.

À cette fin a été mis en place, au sein des BU du SCD, un réseau de « correspondants PLATON », présents dans chacune des BU. Leur mission de relais de proximité consiste à accueillir les bénéficiaires potentiels (sur place ou en ligne), à les informer de leurs droits et obligations dans le cadre de l'exception handicap, et enfin à leur faire signer une charte d'engagement de l'usager leur rappelant les conditions dans lesquelles ils peuvent avoir accès à ces adaptations.

Au moment de son lancement officiel à l'automne 2022, le dispositif a fait l'objet d'une communication ciblée, directement relayée aux bénéficiaires potentiels par la Mission Handicap (pour les étudiants) et la cellule Handicap (pour les personnels) d'AMU[2].

LibCal, nouvelle solution pour la réservation des salles de travail en groupe des BU : en 2022, les BU d'AMU disposant de salles de travail en groupe ont pu, pour une partie d'entre elles, expérimenter puis adopter l'outil de réservation de salles LibCal. Après une étude comparative des différentes solutions proposées sur le marché, le choix s'est porté sur ce logiciel dont le fournisseur était déjà connu du SCD, et des tests usagers ont été réalisés. L'expérimentation s'étant montrée concluante, l'outil aura vocation à être déployé en 2023 à toutes les BU proposant des salles de travail en groupe, leur offrant une meilleure visibilité et les rendant réservables à distance à tout moment.

[1] Face à la convergence de ces initiatives et l'acuité toute particulière de ces questions pour les BU non rénovées du SCD, un stage consacré à l'élaboration d'une grille permettant de procéder à des audits d'espaces dans les BU a été proposé aux élèves bibliothécaires de l'enssib pour le début de l'année 2023.

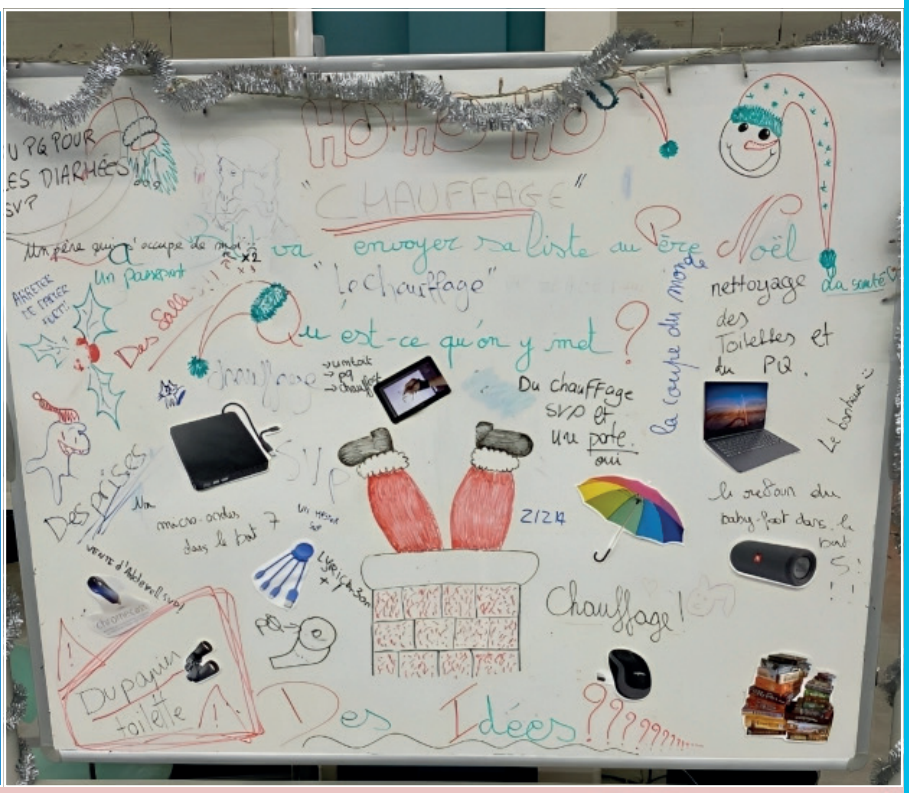
[2] La part de la documentation universitaire étant relativement limitée à ce stade (moins de 20% du catalogue), il s'agira de voir si l'appropriation de ce nouveau service s'en trouve affectée sur le moyen terme.

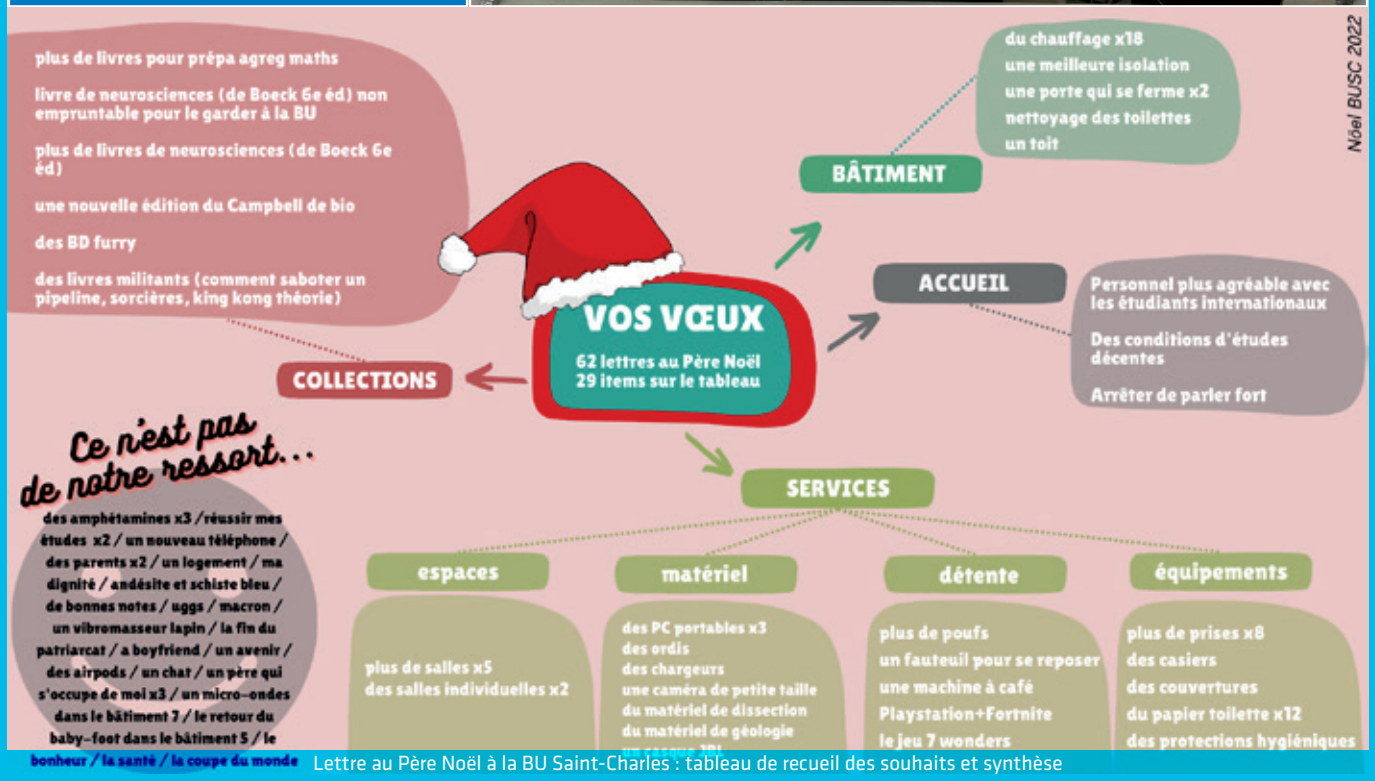
« Besoin d'aide ? » un outil au service de la qualité de l'accueil

En novembre 2022, le SCD a participé à la journée d'étude « Accueil et qualité de l'accueil en bibliothèques universitaires » organisée par le MESR. Il y présentait l'évolution du service « Besoin d'aide ? » depuis sa création en 2009, notamment par le recours à l'*UX Design*, ainsi que son rôle désormais incontournable dans l'accueil et le renseignement à distance des publics, que ce soit de façon synchrone (tchat) ou asynchrone (ticket avec engagement de réponse en 48h ouvrées). Après les usages exceptionnels comptabilisés en 2020 et, dans une moindre mesure, en 2021, l'année 2022 se caractérise par un recul de l'activité (6291 demandes traitées en 2022 contre 10 669 en 2021), laquelle reste toutefois bien plus importante qu'avant la crise sanitaire. Une partie importante des publics ayant découvert le service en 2020 a en effet continué à l'utiliser en 2021 et 2022, parmi lesquels les enseignants-chercheurs dont la part a progressé à la faveur de la crise sanitaire. Le niveau de satisfaction exprimé par les utilisateurs pour ce service reste très élevé en 2022, avec un taux de 97,5%.

Focus : les méthodes de l'*UX Design* pour faire évoluer les services

Plusieurs consultations directes des usagers ont été menées en 2022 : au moyen de panneaux d'expression à la BU Fenouillères au moment de la Saint-Valentin (déclarations d'amour/de divorce à la BU), ou de lettres au Père Noël à la BU Saint-Charles à l'approche des fêtes de fin d'année. Ces dispositifs, qui sont l'occasion de recueillir en temps réel les appréciations et perceptions des usagers sur leurs BU, permettent en outre d'alimenter la réflexion sur la proposition ultérieure de nouveaux services : qu'il s'agisse des collections, du mobilier, du prêt d'objets ou plus généralement de l'identification de besoins émergents, ils constituent des alternatives conviviales et instructives aux enquêtes plus classiques.





Lettre au Père Noël à la BU Saint-Charles : tableau de recueil des souhaits et synthèse

Temps forts de l'action culturelle

En 2022, 212 événements culturels ont eu lieu dans le réseau des BU d'AMU. Parmi les plus marquants, on peut citer :

- « Le Procès : un voyage poétique et musical dans les rouages judiciaires » : cette lecture-concert, co-organisée par les BU de Droit et de Lettres, proposait une immersion par le texte et la musique dans les rouages de la machine judiciaire.
- « Barbara en scène(s) », deuxième édition du festival de chanson française à l'université, consacrée à la grande lyriciste Barbara. Dans ce cadre, la Direction culture et société, un enseignant-chercheur et le SCD ont organisé la venue d'une exposition, des lectures de textes, des ateliers de création de chanson et une conférence. Le cycle s'est achevé par une scène ouverte aux étudiants et personnels de l'université.
- « Balade botanique » : pour la première fois, la BU de Luminy a proposé aux étudiants et personnels de partir à la découverte des plantes sauvages du campus, accompagnés d'une animatrice en herboristerie.
- « Rencontres éditoriales » : les écrivaines Belinda Cannone et Marie-Hélène Lafon ont été accueillies à Aix-Marseille Université en octobre 2022. Accompagnées de l'éditeur Fabrice Lardreau (Arthaud), elles ont toutes deux évoqué leur rapport à la montagne, sujet de la collection « Versant intime » à laquelle elles ont contribué et qui a été présentée à cette occasion. Organisées par la Direction culture et société, un enseignant-chercheur et le SCD, les rencontres ont eu lieu à Aix et à Marseille, en présence d'étudiants mais aussi d'un public non universitaire.

Rencontres avec Bélinda Cannone (à gauche), Marie-Hélène Lafon (à droite).

Outre ces temps forts, plusieurs BU ont accueilli ou organisé dans l'année des actions solidaires, s'inscrivant pleinement dans la devise « socialement engagée » de l'université : collecte et mise à disposition de protections périodiques, vide-dressings solidaires en lien avec des associations étudiantes ou le BDE du campus, ateliers tricot…

En décembre 2022, une expérimentation inédite a eu lieu à la BU Saint-Jérôme : trois ateliers de médiation animale ont été organisés avec une intervenante spécialisée, permettant de mettre en contact les étudiants stressés par les révisions de leurs examens avec des animaux à caresser. Ces séances ont constitué un temps fort de la vie de la bibliothèque et ont offert aux étudiants présents une parenthèse très appréciée.

Séances de médiation animale à la BU Saint-Jérôme

Mobilités à l'international & réseau CIVIS

L'année 2022 a marqué le retour « à la normale » des activités à l'international avec la reprise des mobilités entrantes et sortantes, interrompues par la crise sanitaire. L'année a été jalonnée de moments forts au plan de la coopération internationale, et plus particulièrement dans le cadre de la coopération avec les universités de l'alliance CIVIS :

- En mai 2022, trois agents du SCD ont participé à la *staff week* organisée par les bibliothèques de la Sapienza de Rome.
- En juin 2022, le SCD a accueilli pendant cinq jours 15 bibliothécaires européens dans le cadre de sa deuxième *staff week* (la précédente avait eu lieu en 2019). Les bibliothèques des universités de Madrid, Rome et Stockholm étaient présentes au titre de CIVIS. Les autres participants accueillis venaient d'Allemagne, d'Angleterre, de Croatie, d'Écosse, de Grèce, de Hongrie et de Lituanie.
- Le SCD a par ailleurs mené à bien deux voyages d'étude dans des bibliothèques des partenaires européens CIVIS : le premier pour rencontrer les homologues des bibliothèques de l'Université de Stockholm (mai 2022, 12 participants), le second auprès des bibliothèques de la Sapienza de Rome (novembre 2022, 7 participants). Ces voyages sont systématiquement l'occasion d'échanges de pratiques, via des présentations thématiques, et de visites de bibliothèques. Les participants des deux côtés en font un bilan très positif.

En 2022, la *task force* « Open science » de l'université européenne CIVIS, co-pilotée par la responsable de la cellule Science ouverte et un membre de la commission « politique de coopération à l'international » du SCD, a travaillé sur des recommandations sur les ressources pédagogiques, visant à rendre libres celles qui sont créées dans le cadre de CIVIS. Une réunion de travail à Rome (Sapienza) en septembre 2022 a permis à la *task force* de se rencontrer pour la première fois. Également mobilisée sur le volet recherche de CIVIS, « RIS4CIVIS », la *task force* « Open science » a participé au module « mainstreaming of open science » et poursuivi ses travaux sur les études de cas (base de connaissances, formations, réforme de l'évaluation des chercheurs).

Les temps forts ne doivent pas masquer le travail de longue haleine mené par l'ensemble des équipes tout au long de l'année pour accueillir au mieux les étudiants étrangers ou répondre à des sollicitations de partenaires extérieurs : les bibliothèques sont en lien avec les DRI de campus et mènent des actions locales, certaines assurent des dons vers des pays étrangers, notamment africains, depuis de nombreuses années.

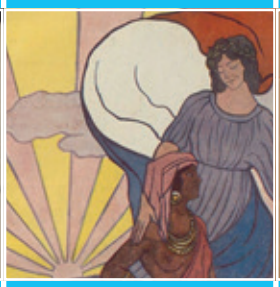
Enfin, le SCD est impliqué dans les associations professionnelles internationales (présentation d'un poster au congrès 2022 de l'IFLA à Dublin).

2e *staff week* du SCD, juin 2022

Croissance de la bibliothèque numérique patrimoniale « Odyssée »

117 000 pages ont été numérisées en 2022, ce qui représente un volume moindre que celui numérisé en 2021 (162 000 pages). Cette variation à la baisse s'explique par deux facteurs : la baisse de la subvention attribuée par la bibliothèque interuniversitaire Cujas pour la numérisation des corpus de droit ; la nature de certains documents, nécessitant un traitement matériel plus long (doubles pages, planches, tableaux). De la même façon, la baisse du nombre de titres numérisés (111 en 2022 contre 175 en 2021) doit être ramenée au type de supports, les périodiques : comportant moins de titres mais plus de pages, la numérisation de ces gros volumes a souvent été démarrée en 2021. En cumulé, le seuil du 1,5 million de pages numérisées a été franchi en 2022, sur lequel 1,25 million de pages ont été mises en ligne, le différentiel entre la numérisation et la mise en ligne s'expliquant en partie par les embargos liés au droit d'auteur.

Les thématiques qui se sont enrichies en 2022

Histoire de l'université	Droit et économie	ALLSH	Santé	Sciences
				
Nouvelle galerie «L'université s'affiche» : deux siècles de vie institutionnelle en affiches	Secteurs où la numérisation reste la plus soutenue en 2022 (17 000 pages en droit, 45 000 pages en économie) : sources en droit et économie coloniaux	• Numérisation de *La Politique de Pékin*, journal témoin de l'histoire contemporaine des relations franco-chinoises • Finalisation d'un corpus d'archéologie avec le soutien de la MMSH	Poursuite du travail de numérisation et indexation des fiches manuscrites d'observation de la Maison de la maternité (15 000 pages)	Numérisation de 12 000 pages, provenant principalement de la botanique et de la zoologie, souvent illustrées de lithographies couleur

Services aux chercheurs

La mise en synergie des différentes missions du SCD en matière de soutien à la recherche est assurée par une commission transverse « services à la recherche ». Cette commission s'attache à construire une démarche de fond permettant de se doter progressivement d'une plus grande connaissance des pratiques et usages des chercheurs, de nature à orienter les actions des bibliothèques.

Les usages de la documentation de niveau recherche ont notamment pu être appréhendés à la faveur d'un travail d'enquête et de cartographie à l'échelle de l'ensemble des secteurs disciplinaires.

Sur le volet enquête, les enseignants-chercheurs ont été interrogés sur les ressources documentaires utilisées, AMU et hors AMU, et leur manière d'y accéder. 364 réponses ont été obtenues (avec cependant une participation très inégale selon les secteurs), pour des répondants majoritairement rattachés à AMU. Il en ressort que :

- 89% des répondants utilisent les ressources AMU.
- 84 % d'entre eux estiment que les ressources utilisées correspondent à leurs besoins.
- 63% des répondants sont intéressés par d'autres ressources en ligne.
- Les outils AMU (ENT, extension Lama) sont cités à 85% pour l'accès au texte intégral des ressources.
- 71% des répondants indiquent n'avoir aucun besoin en formation.
- 1 répondant sur 5 cite HAL parmi les outils utilisés.

Le volet cartographie a permis quant à lui de dresser une liste de 294 ressources, principalement des bouquets et des bases de données, relevant du SCD, de l'INSERM ou des différents instituts du CNRS. Cet outil, qui sera mis à jour régulièrement, servira à adapter au mieux la politique documentaire mise en œuvre au SCD et plus largement à l'échelle du site.

Le thème de la communication avec les publics avancés a été davantage exploré en 2022, avec à la clé deux actions concrètes :

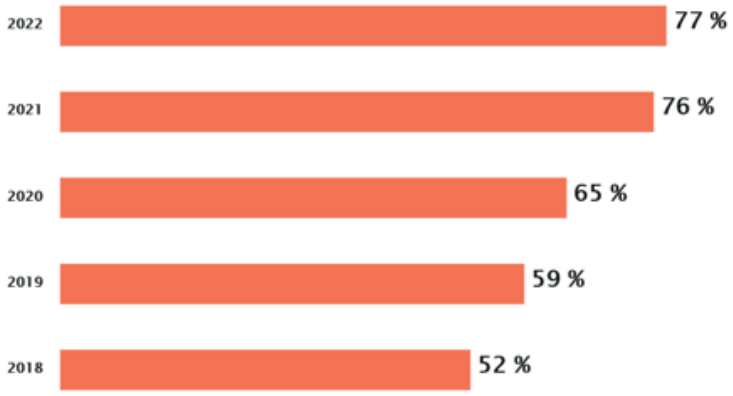
- La mise en ligne, sur le site web du SCD, d'une rubrique « Services à la recherche », adaptée aux besoins des publics avancés
- Le lancement d'une réflexion sur une communication visant à inciter les doctorants d'AMU à déposer davantage leur thèse en accès ouvert, avec deux livrables en perspective pour 2023 : un flyer et des contenus web associés. Le message de ces futurs supports a été élaboré de même qu'ont été identifiés les canaux, in et hors SCD, via lesquels ils auront vocation à être diffusés. Parmi ceux-ci, les bureaux de Prêt entre bibliothèques (PEB), au contact permanent des publics avancés, et dont on sait qu'ils ont rendu de grands services durant la période de crise sanitaire, seront en première ligne.

L'action de formation à la science ouverte s'est poursuivie à un rythme soutenu et majoritairement dans des formats distanciels, plus compatibles avec les contraintes des enseignants-chercheurs.

En lien direct avec ces actions de formation au long cours, en 2022 près de 10 200 documents en texte intégral ont été déposés dans l'archive ouverte HAL AMU, ce qui constitue un record absolu. Au total, plus de 63 000 documents en texte intégral sont présents dans l'archive ouverte. En 2022, le nombre de téléchargements de documents de la collection a été de l'ordre de 3,9 millions.

Sur la plateforme DUMAS, supportée par HAL, AMU est la 2e université française en nombre de dépôts, représentant un peu plus de 10% des mémoires déposés en accès libre sur le portail.

Le baromètre de la science ouverte à AMU



77 % des publications scientifiques d'AMU, avec un DOI Crossref[1], publiées en 2021 étaient ouvertes en 2022.

Le taux d'accès ouvert au niveau national étant de 67%, AMU se situe donc à 10 points au-dessus de la moyenne nationale.

Focus : le dispositif CollEx-Persée

L'année 2022 clôturait le dispositif CollEx-Persée 2018-2022 dans lequel le SCD émarge à travers les deux collections d'excellence « Histoire de la colonisation française » et « Histoire de l'Orient méditerranéen à l'époque ottomane ». Afin d'envisager un nouveau dispositif pour 2023-2027, en mars 2022 le GIS CollEx-Persée a lancé un appel à candidature pour un pré-AMI (appel à manifestation d'intérêt). Le SCD y a répondu en proposant un programme thématique « Études coloniales et Échanges en Méditerranée et en outre-Mer (ECEMOM). Comprendre le passé. Éclairer le présent. Préparer l'avenir ». En mai 2022, le SCD a participé à deux journées d'ateliers « Programmes blancs CollEx-Persée », pour des échanges entre établissements et la gouvernance du GIS après les candidatures au pré-AMI. L'objectif était de réfléchir à la transition vers CollEx-Persée 2.0 afin que les établissements deviennent davantage des acteurs de la recherche.

[1] Le DOI (Digital Object Identifier) est un identifiant pérenne attribué à une ressource pour en faciliter l'identification. Crossref est une agence d'enregistrement de DOI.

Les transformations à l'œuvre

Les suites du rapport IGESR

L'inspection du SCD par l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGESR, collège Bibliothèques, documentation, livre et lecture publique) s'était déroulée du 16 au 18 juin 2021. Le rapport définitif n°2021-197, incluant la réponse du président de l'université, avait été transmis à la gouvernance le 29 novembre 2021[1].

L'appropriation de ce rapport, au sein du SCD et de l'université, était un enjeu pour l'année 2022. Elle s'est réalisée graduellement à travers différentes étapes.

Au sein du SCD :

- Plusieurs réunions de direction ont été consacrées, dans un format participatif, à l'analyse du rapport : compréhension et adhésion de chacun aux recommandations, aux points forts et points de vigilance, aux projets à mener ; focus sur les recommandations n°6[2] et n°7[3] relatives à l'organisation interne.
- Le rapport a été discuté avec les équipes d'encadrement de chaque département du SCD afin de recueillir la perception des encadrants et d'échanger sur les priorités.
- Le rapport a été communiqué à l'ensemble des personnels du SCD et reste accessible via l'intranet du service.
- En application de la recommandation n°6 sur le renforcement de la transversalité : les feuilles de route des commissions transverses du SCD ont été mises à jour afin d'assoir encore davantage leur position dans l'organisation et de rendre plus visible leur contribution ; une assistante ingénieure pédagogique a été recrutée en septembre 2022 pour venir renforcer la coordination de la mission transverse de formation des usagers ; la mission « patrimoine scientifique » a commencé à être restructurée.

Au sein de l'université, le rapport et ses conclusions ont été présentés et débattus :

- En conseil documentaire (février).
- En conseil d'administration (septembre).
- En réunion de gouvernance (décembre), autant d'occasions d'amorcer une discussion notamment concernant les moyens[4] et le patrimoine immobilier[5] du SCD.

Ces différents temps de présentation, d'échanges et d'appropriation collective doivent favoriser la mise en œuvre des recommandations émises par le rapport, au niveau du SCD comme à celui de l'université. Pour ce qui concerne le SCD, la question de la transversalité à renforcer et de la politique documentaire à refondre sont les deux principaux challenges organisationnels. Ils ont été pleinement connectés au travail de construction collective du projet de service, qui s'est également déployé au cours de l'année 2022.

[1] Voir le rapport d'activité 2021 du service, pp. 16-17.

[2] Recommandation n°6 : « Revoir l'organisation du travail au sein du SCD de façon à renforcer les fonctions transverses telles que la politique documentaire, le circuit des documents et les services aux chercheurs. S'appuyer sur les possibilités d'évolution de la structure des emplois de catégorie A. »

[3] Recommandation n°7 : « Refondre la politique documentaire afin d'intégrer pleinement la documentation électronique et les modèles économiques de la science ouverte, tout en préservant les acquisitions de livres imprimés, toujours indispensables aux étudiants et les pistes pour le mettre en œuvre. »

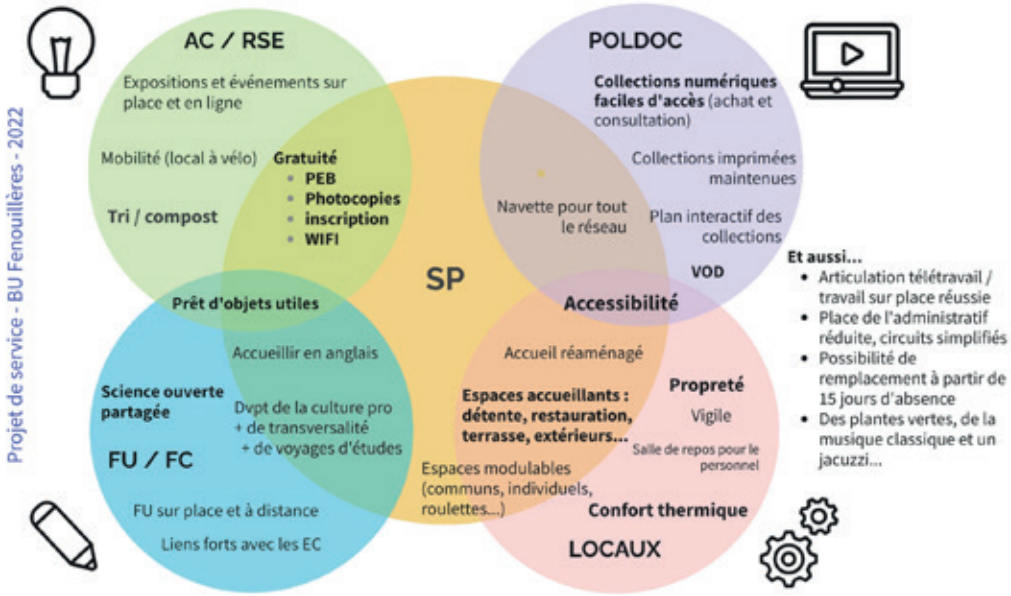
[4] Cf. recommandation n°1 : « Poursuivre les efforts de rationalisation des dépenses documentaires hors SCD et réaffirmer la vocation de celui-ci à concentrer les moyens dévolus à la documentation dans un contexte de changement de modèle économique où la publication et la diffusion des documents sont de plus en plus imbriquées et doivent être traitées conjointement, et recommandation n°2 : « Abonder les moyens financiers du SCD afin qu'il puisse mener une politique documentaire à la hauteur des ambitions d'AMU, ce que ne permettent pas les 39,3 € dépensés par usager (étudiants et enseignants-chercheurs) en 2019. »

[5] Cf. recommandation n°5 : « Élaborer un programme pluriannuel de travaux d'entretien, d'aménagement et de modernisation des bibliothèques d'AMU qui prolonge la dynamique créée par les chantiers du Plan campus et du CPER. »

La construction du projet de service

La construction collective du nouveau projet de service du SCD[1] a été initiée dès le début de l'année 2022, avec pour « boussoles » les orientations politiques et stratégiques de la gouvernance, l'enquête usagers Libqual conduite fin 2021 et les recommandations du rapport d'inspection de l'IGESR.

Au cours du premier semestre 2022, les équipes ont été associées par leur encadrement intermédiaire, dans un format atelier, à la réflexion autour du nouveau projet de service sur la base d'une méthodologie commune élaborée par l'équipe de direction : bilan du projet de service 2017-2022, « cartes de vœux » pour le projet de service 2024-2028 et objectifs opérationnels en découlant.



Restitution, sous forme d'infographies, de la séance collaborative de la BU Fenouillères autour du nouveau projet de service.

[1] Il s'agit également d'une recommandation du rapport de l'IGESR que le SCD avait anticipée, cf. n°11 : « Construire un nouveau projet de service pluriannuel à partir d'une réflexion collective des équipes du SCD, en cohérence avec la politique de l'université. »

En juillet 2022, à l'occasion de la journée du SCD réunissant l'ensemble des personnels, des travaux de groupe ont permis d'engager les présents dans une projection de la BU « dans 10 ans », autour des thématiques et questions suivantes :

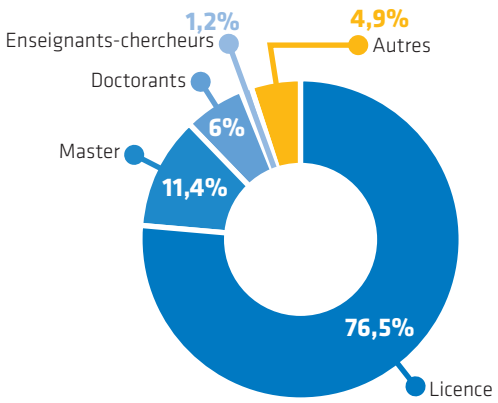
Accueil	Collections	Espaces
• Comment attirer les étudiants à la BU en 2032 ? • Quel accueil et quel service pour les publics avancés ? • Quelles tâches à l'accueil en 2032 ?	• Quel traitement des collections ? • Quelle(s) offre(s) de collections en 2032 ?	• Votre BU sera-t-elle plutôt un lieu de vie ? • Votre BU sera-t-elle plutôt un lieu de travail ? • La BU non-lieu ?

L'équipe de direction a travaillé en parallèle sur le cadre dans lequel inscrire le projet de service : orientations stratégiques de la gouvernance déclinées à l'échelle du SCD, valeurs de l'équipe du SCD élaborées en 2016 et mises à jour, recommandations prioritaires du rapport d'inspection de l'IGESR, principaux enseignements de l'enquête LibQual de 2021.

L'ensemble du matériau recueilli aura vocation à être structuré en 2023. Pour ce faire, le SCD a recruté fin 2022, via la mobilité nationale, une conservatrice des bibliothèques dont l'une des missions sera l'appui au pilotage et à la conduite du changement, dans le cadre d'une part de la préparation, du déploiement puis de l'évaluation du nouveau projet de service du SCD, d'autre part de la réflexion organisationnelle découlant du rapport de l'IGESR.

L'évolution de l'activité et de la mission de formation des usagers aux compétences informationnelles

21 545 usagers ont été formés par les bibliothécaires en 2022 (+ 8% par rapport à 2021)[1], pour 2050 heures de formation dispensées (chiffre stable depuis 2020). Ces formations sont toujours fortement intégrées dans les cursus (93%), conformément aux objectifs stratégiques du SCD. La répartition par type de public formé conserve les mêmes caractéristiques que les années précédentes.



A l'issue de chaque formation et depuis 2019, les formateurs proposent systématiquement un questionnaire d'évaluation en ligne, conçu avec l'Observatoire de la vie étudiante (OVE), pour recueillir l'appréciation des étudiants formés. En 2022 :

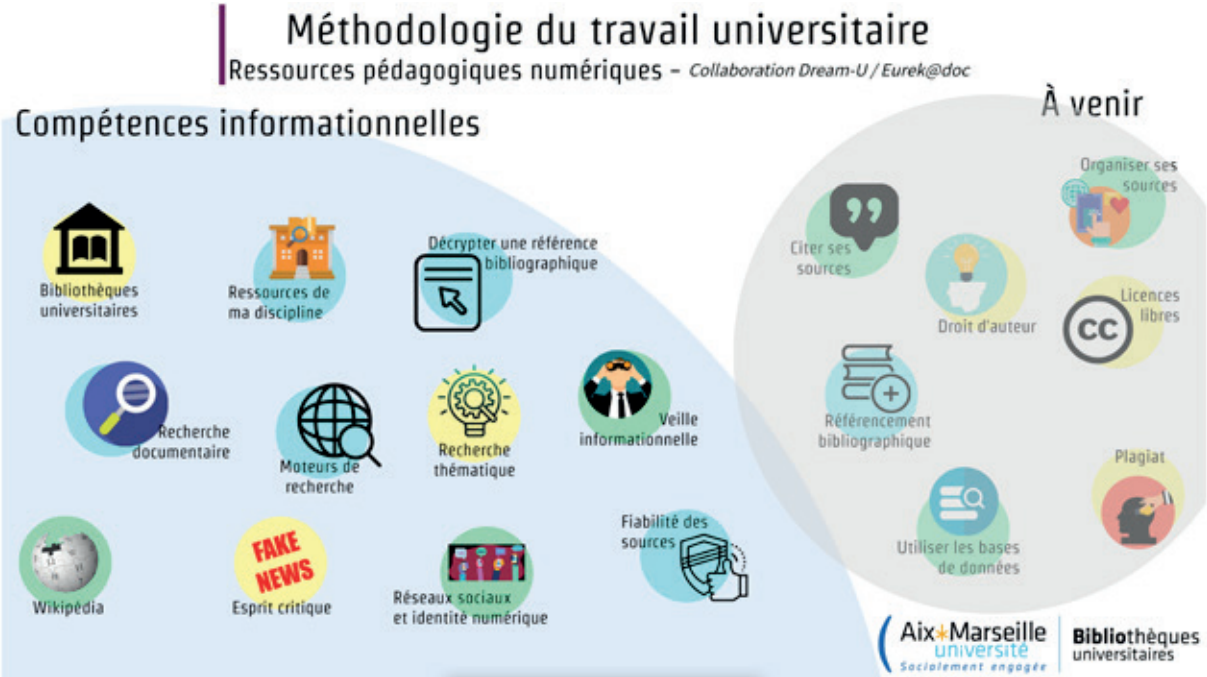
- 84 % des répondants ont considéré que la formation reçue était utile ou très utile (+ 4% par rapport à 2021).
- 91 % des répondants ont estimé que la qualité de l'intervention du formateur était très satisfaisante ou satisfaisante (+ 2% par rapport à 2021).

Les répondants qui ont souhaité ajouter un commentaire libre ont majoritairement déposé un commentaire positif, comme celui-ci (étudiante de L1 ALLSH ayant suivi un TP sur AMeTICE au format distanciel asynchrone) :

« J'ai appris à mieux me servir de la BU et j'en suis très heureuse, j'avais peur de ne pas avoir assez d'argent pour acheter des livres en rapport avec ma formation qui m'intéressaient, mais avec l'outil de recherche j'ai pu constater qu'ils étaient presque tous là et cela me soulage ! Cette formation est très pratique :) »

[1] Comme pour les entrées ou les prêts, cet indicateur ne retrouve toutefois pas le niveau de 2019, par rapport auquel il baisse de 8%.

Les transformations de l'activité de formation des usagers aux compétences informationnelles, induites initialement par la crise sanitaire, semblent s'installer dans la durée. En effet le public formé à distance continue à être majoritaire (53 % des formés), ce qui conforte la pérennisation de ce mode de formation[2]. Pour les publics de niveau L, les formations à distance asynchrones (par exemple sur la plateforme Ametice) continuent de s'imposer comme les formats les plus pertinents, de même que les formations à distance synchrones pour les publics avancés (doctorants et enseignants-chercheurs). Les formats hybrides (association d'un TP asynchrone et d'une séance en présentiel) sont aussi une nouvelle composante de l'activité de formation en BU.



Capsules pédagogiques d'autoformation sur la méthodologie du travail universitaire (MTU), produites dans le cadre des projets Dream-U[3] et Eurek@doc[4] .

A l'appui de ces transformations, plusieurs leviers organisationnels ont été activés :

- Le recrutement, en septembre 2022, d'une assistante ingénieure pédagogique. Celle-ci vient co-coordonner la mission transverse de formation des usagers en binôme avec le personnel PRCE qui en avait jusqu'ici la charge en propre. Cet apport RH renforce le pilotage et l'animation de la mission au sein du SCD et la dote de compétences nouvelles en ingénierie pédagogique, deux évolutions indispensables pour accompagner le défi de la croissance démographique de la population étudiante (représentant donc un public cible plus large à former) et celui de l'innovation pédagogique.
- La mobilisation d'une équipe de 20 formateurs du SCD pour la construction des contenus d'une formation obligatoire pour les doctorants à la science ouverte, appelée à se mettre en œuvre en 2023 dans un format distanciel et asynchrone. Cette acculturation large des bibliothécaires-formateurs aux problématiques de science ouverte aura vocation à être réinvestie à tous les niveaux de formation, notamment L et M, pour y faire infuser la notion de science citoyenne.

Focus sur l'accueil des lycéens

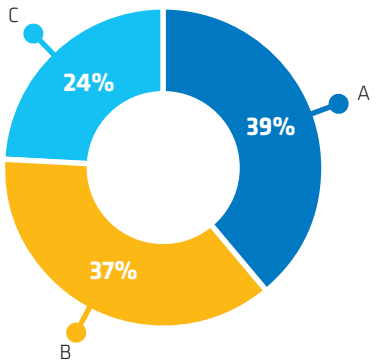
Dans le cadre de la liaison lycée-université et de la convention cadre avec le Rectorat d'Aix-Marseille, le SCD accueille annuellement des lycéens, accompagnés du documentaliste de leur établissement. En 2022, les BU ont participé à un nouveau format d'accueil des lycéens dans le cadre du dispositif PANORAMA qui vise à faciliter l'orientation des lycéens vers l'enseignement supérieur. Lors de journées d'immersion, 78 lycéens accueillis sur les campus d'AMU ont pu bénéficier d'ateliers de découverte de plusieurs BU sur un mode ludique (« Bingo des BU », « Chercher au bon EnDROIT »...).

[2] Néanmoins la part des personnes formées en présentiel est remontée de manière sensible : 47 % en 2022 contre 31% en 2021.
[3] Projet PIA 3 NCU, chantier « Développer des enseignements transversaux », porté par Aix-Marseille Université.
[4] Projet lauréat de l'AMI ministériel 2019 « Transformation pédagogique et numérique », porté par le GT Documentation « Formation des usagers » de l'association de site Aix-Marseille-Provence-Méditerranée (AMPM).

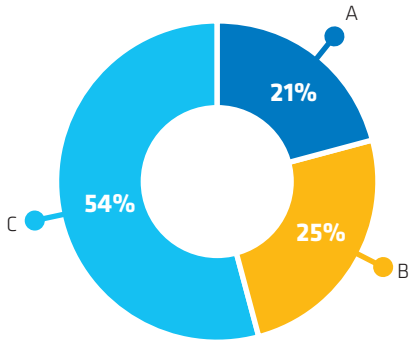
Travail hybride et télétravail

Après un travail à distance subi en 2020 et 2021 du fait de la crise sanitaire, périodes qui se sont télescopées avec le cadre du télétravail réglementaire à AMU (d'abord expérimental, en 2019, puis généralisé, depuis novembre 2020), le SCD a souhaité en 2022 se réapproprier le sujet du télétravail en mettant en place un groupe de travail (GT) transverse baptisé « travail hybride et télétravail ». Inter catégoriel, inter filières, inter missions, inter sites, composé de télétravailleurs et de non télétravailleurs, ce GT a tenu ses travaux au cours de l'année 2022, prenant acte du fait que l'organisation du travail avait déjà basculé dans l'hybridité (coexistence du « sur place » et du « à distance ») et essayant de s'en donner une meilleure maitrise dans un contexte d'activité fortement marqué, pour les BU, par l'accueil du public en présentiel sur de larges horaires d'ouverture.

Le télétravail au SCD : quelques chiffres au 31/12/2022



Télétravail au SCD - Ventilation par catégorie



Composition du SCD - Ventilation par catégorie

En complément de ce bilan quantitatif, un questionnaire a été adressé au printemps 2022 à l'ensemble des agents du SCD, qu'ils soient télétravailleurs ou non, afin de recueillir leurs premières appréciations de l'impact du télétravail sur leur quotidien, et plus largement de l'organisation collective du travail au sein de leur BU ou de leur service. 124 réponses complètes ont ainsi été enregistrées, avec une représentation assez fidèle en termes de catégories parmi les répondants et une quasi parité entre télétravailleurs et non-télétravailleurs.

Cette enquête a été l'occasion de revenir sur les motivations ayant conduit les agents à formuler ou non une demande de télétravail, de mesurer leur satisfaction quant à cette évolution (qu'ils soient télétravailleurs ou non, d'un point de vue individuel comme de celui du collectif de travail), et d'envisager les améliorations qui pourraient y être apportées.

40% des agents du SCD sont télétravailleurs

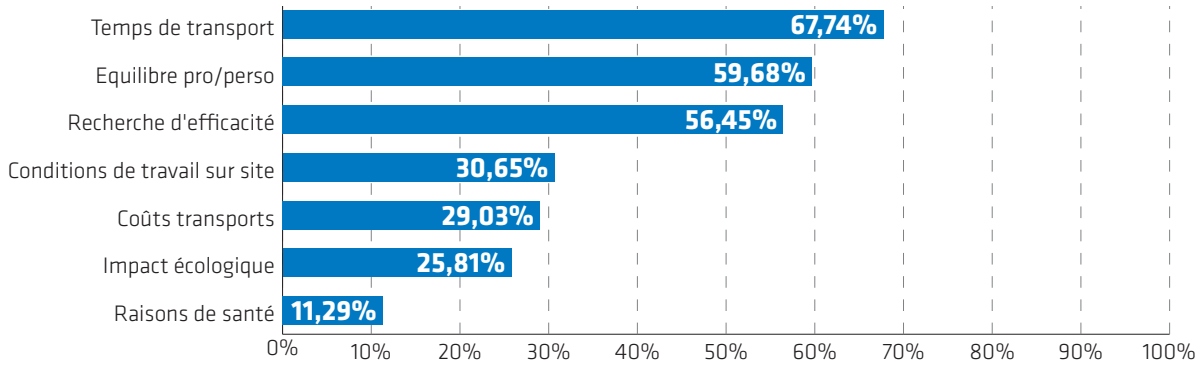
Femmes :

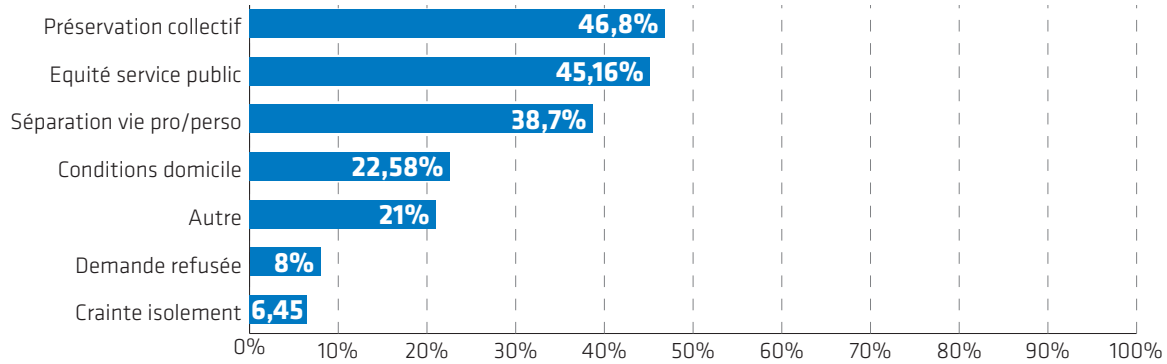
- Elles représentent **80%** des agents télétravailleurs (contre **72%** de l'effectif global SCD)
- **40%** des femmes travaillant au SCD sont télétravailleuses

Hommes :

- Ils représentent **20%** des agents télétravailleurs (contre **28%** de l'effectif global SCD)
- **29%** des hommes travaillant au SCD sont télétravailleurs

- **41%** des agents **titulaires** sont télétravailleurs,
- **32%** des **CDD-CDI** sont télétravailleurs
- **74%** des agents de cat. **A** sont télétravailleurs, **58%** des cat. **B**, **18%** des cat. **C**.





Enquête qualitative SCD : en haut, motif de la demande de télétravail ; en bas, motif de la non demande de télétravail.

De manière générale, si le télétravail semble avoir été globalement bien intégré malgré les spécificités et contraintes propres aux bibliothèques (notamment en termes d'accueil et de service public), l'analyse des réponses a tout de même permis au GT de proposer des outils destinés à accompagner encore davantage sa diffusion au sein du SCD, en tenant compte tant des spécificités des missions de chacun que de celles de chacune des BU ou services, en particulier au niveau de la communication interne.

- En premier lieu, une cartographie détaillée des activités a été dressée afin de faciliter l'instruction des demandes individuelles de télétravail. Élaborée à partir du découpage en activités élémentaires des fiches de poste de l'ensemble des agents du SCD, celle-ci fournit une grille de lecture partagée pour un examen factuel et objectivé des demandes déposées, selon que les activités considérées auront été catégorisées comme non télétravaillables, partiellement télétravaillables ou entièrement télétravaillables, le cas échéant assorties de conditions ou d'exceptions. Bien que non contraignante, cette cartographie permettra donc d'apprécier de façon extrêmement fine dans quelle mesure une suite favorable pourra être donnée à la demande au regard de la part des activités télétravaillables dans la fiche de poste, qu'il s'agira toutefois de croiser avec les exigences liées à l'organisation collective du travail, notamment du fait des contraintes locales de service public.
- Par ailleurs, un guide pratique du télétravail au SCD a été rédigé afin de venir enrichir les textes fixant le cadre commun régissant le télétravail à Aix-Marseille Université et de répondre aux problématiques propres à un service accueillant du public sur de larges plages horaires. Là encore, la conciliation du télétravail avec le service public et ses impératifs constitue l'élément central ayant guidé la réflexion. Outre des précisions concernant l'accompagnement des agents vers le télétravail et la gestion collective de ce dernier, ce guide pratique a également été conçu pour favoriser la bonne communication et donc la collaboration non seulement entre télétravailleurs, mais également entre télétravailleurs et non-télétravailleurs, que ce soit à distance ou sur site. Dans cette optique, chaque BU ou service a la possibilité de décliner ce guide en une version « locale » qui tient compte des spécificités de la configuration de son équipe, du site et des activités qui y sont réalisées.

Focus : commission « Responsabilité sociétale et environnementale »

Le SCD s'est engagé fin 2019 dans une réflexion sur l'évolution des modalités de prise en charge en son sein des thématiques ayant trait à la responsabilité sociétale de l'établissement (RSE). Un GT constitué à cette fin a ainsi invité successivement les vice-présidents, directions et chargés de mission d'AMU en charge du développement durable, de l'égalité femmes-hommes et de la lutte contre les discriminations et du handicap afin de les consulter sur la perception de leurs collaborations respectives avec le SCD et les BU, sur leurs attentes en la matière et sur les formes que celles-ci pourraient prendre à l'avenir.

Doté d'une commission « Handicap » transverse depuis 2015, le SCD ne disposait pas de structures comparables pour les deux autres thématiques. Des échanges avec les interlocuteurs AMU sollicités, il est ressorti qu'une extension et une adaptation de l'organisation de la commission handicap aux autres thématiques RSE, dans le sens d'une collégialisation des initiatives et actions menées dans chacun de ces domaines, permettraient de gagner en efficacité, en proximité et en visibilité.

L'organisation finalement retenue et mise en place à l'automne 2022 repose ainsi désormais sur l'existence d'une commission RSE (Responsabilité sociétale et environnementale) transverse au SCD, chargée de définir les orientations générales en matière de RSE. La commission s'appuie sur un réseau de correspondants pour chaque volet thématique (DD, EFHLD, handicap) dans l'ensemble des BU, dont l'action est coordonnée par des binômes issus des rangs de la commission.

Très concrètement, le rôle de la commission consiste à instruire pour le compte du SCD les grands dossiers relevant des thématiques RSE, que ceux-ci soient issus d'initiatives internes ou externes, à informer et accompagner les publics concernés par les dispositifs AMU *ad hoc*, à enrichir et mettre en valeur l'offre documentaire et la production scientifique en lien avec chacune de ces thématiques, et enfin à construire, de concert avec la commission « Action culturelle » du SCD, un calendrier événementiel et une programmation centrés sur ses domaines spécifiques de compétence.

Deux actions emblématiques conduites en 2022 avec la Direction du développement durable : collecte dans les BU de téléphones portables usagés en vue de leur réutilisation ou de leur recyclage (partenariat Orange) ; campagne de communication pour le tri du papier usagé en BU avec la mascotte « Dédé le koala ».

Conclusion

Servir le public du mieux possible, faire équipe et renforcer la cohésion du collectif, deux facettes d'un même élan : construire un nouveau projet de service (objectif 2023) et, en parallèle, ajuster l'organisation du travail (objectif 2024).

Cet élan est fondamental pour encore mieux positionner les bibliothèques et la documentation dans la stratégie de l'établissement, pour renouveler la relation entre les bibliothécaires et leurs publics, pour repenser enfin une organisation du travail et des évolutions métier bousculées par les crises successives.

En continuant à capitaliser sur les enseignements de ces crises, en s'appuyant sur les résultats de l'enquête usagers Libqual (2021) et sur les recommandations du rapport d'inspection de l'Igésr (2021), en allant au bout de la dynamique collective autour du projet de service, largement initiée en 2022, les bibliothèques d'Aix-Marseille Université se sont fixées, pour 2023-2024, un cap clair en cohérence avec la dynamique et les orientations politiques de leur établissement.

Rapport d'activité 2022 du SCD coordonné par :
Johann Berti, directeur,
Fanny Clain, directrice adjointe

Principaux contributeurs :
Gaëlle Bidard, cheffe du département économie-gestion
Jean-Luc Bidaux, chargé de mission formation des usagers
Cristina Chambrial, cheffe du département droit et science politique
Michaël Hug, chef du département de l'ingénierie documentaire
Anne-Céline Lambotte, cheffe du département santé
Isabelle Lang, responsable du réseau des BU INSPE
Gaylord Mochel-Sarselle, chargé de mission formation continue, innovation et prospective
Michèle Riera, responsable administrative
Caroline Rogier, chargée de mission politique documentaire et patrimoine
Sarah Saksik-Dubos, cheffe du département ALLSH

Merci à tous les personnels du SCD qui ont, directement ou indirectement, largement contribué à la production de ce rapport d'activité.

Site Web : http://bu.univ-amu.fr
Facebook : http://bu.univ-amu.fr/facebook
Twitter : http://bu.univ-amu.fr/twitter
Libguides : http://bu.univ-amu.libguides.com

Nous joindre : https://univ-amu.libanswers.com
prenom.nom@univ-amu.fr

Chiffres-clés 2022

Chiffres-clés 2022

Sur place

17 BU

39 714 m²

212 événements culturels

272 470 prêts

2 682 demandes de prêt entre bibliothèques (PEB) satisfaites

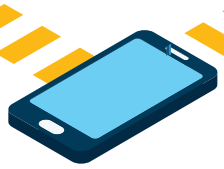
2 017 098 entrées

5 329 places assises

À distance

1 289 477 visites sur le site web

5 310 502 téléchargements en texte intégral (ressources électroniques)



23 286 abonnés réseaux sociaux

1 666 196 connexions thèses + mémoires en ligne

Collections

1,6 million
de documents physiques

77 000
ebooks

28 500
revues @

63 000
documents en texte intégral dans HAL

Formation des usagers

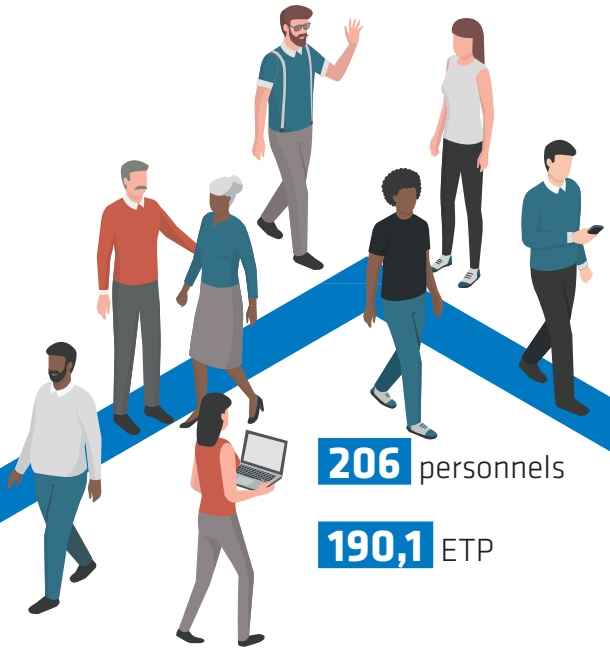
135
ressources pédagogiques produites

21 545
usagers formés

2 050
heures de formation

Moyens

2,5 M€
de budget documentaire



206 personnels

190,1 ETP

Aix*Marseille université
Socialement engagée

Bibliothèques universitaires

bu.univ-amu.fr

Conception graphique : DIRCOM AMU | août 2023 IR | Crédits photos : Jean Fondacci et Aix-Marseille Université (Eléa Ropiot)