



Monde du livre - Concours - Études et Métiers.

Culture générale

Philosophie

Religion

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Service Commun de la Documentation

Sommaire

Introduction	5
Bibliothèque sur place / à distance : que font les usagers ?	6
Sur place	8
À distance	10
L'attractivité des BU en six points	14
Qualité d'accueil	17
Culture, animations, valorisation du patrimoine	21
Expérimentations, innovations, nouveaux services	23
Accompagnement et formation	27
« socialement engagés »	30
Équipes et réseaux	32
Se projeter vers l'avenir : le projet « Facile et Utile »	36
Conclusion	40



Introduction

L'année 2023 a permis aux bibliothèques d'Aix-Marseille Université de finaliser leur nouveau projet de service. Baptisé « **facile & utile** » (car les bibliothèques revendiquent leur utilité mais aussi leur facilité d'utilisation), il va s'inscrire dans le nouveau contrat d'établissement (2024-2028) et renforcer le positionnement des bibliothèques au cœur de l'université et de ses orientations stratégiques.

La construction de ce nouveau projet de service a laissé une large place à l'intelligence collective.

Dans toutes les bibliothèques/équipes du SCD (18 sites, plus de 200 agents), des séances de travail collaboratives ont été conduites, principalement en 2022. Puis, en 2023, le matériau collecté a été synthétisé, remis en forme et a suscité de nouveaux allers/retours avec les personnels. Ceci a permis d'aboutir à la présentation et à l'approbation du projet « facile & utile » lors d'une séance extraordinaire du conseil documentaire de l'université, le 1^{er} décembre 2023.

C'est donc logiquement que ce rapport d'activité 2023 accorde une importance particulière au nouveau projet de service du SCD et le reproduit *in extenso*, afin de mieux le faire connaître dans ses grands axes stratégiques comme dans ses principales déclinaisons.

Mais les autres faits marquants de l'activité 2023 ne sont pas oubliés : fréquentation physique et virtuelle des bibliothèques, nouveaux services sur place et à distance, modernisation des locaux, formation systématisée des doctorants et formation pilote des « décisionnaires » à la science ouverte, politique scientifique et culturelle, politique de coopération à l'international, co-accueil (avec le CRFCB-MédiaMéditerranée d'AMU et les SCD des universités de Toulon et d'Avignon) des Journées nationales des formateurs, autant de thèmes qui seront succinctement passés en revue.

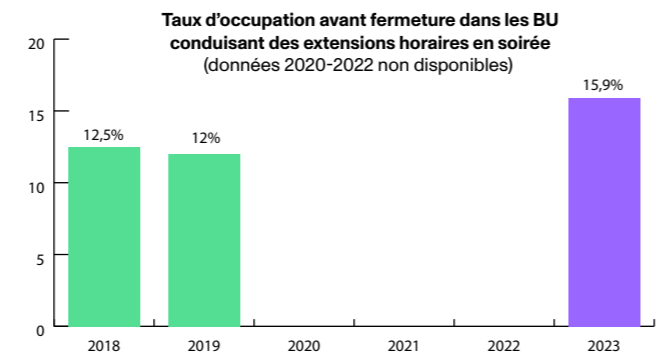
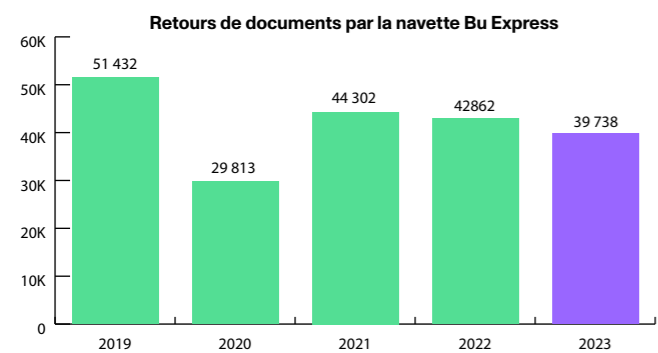
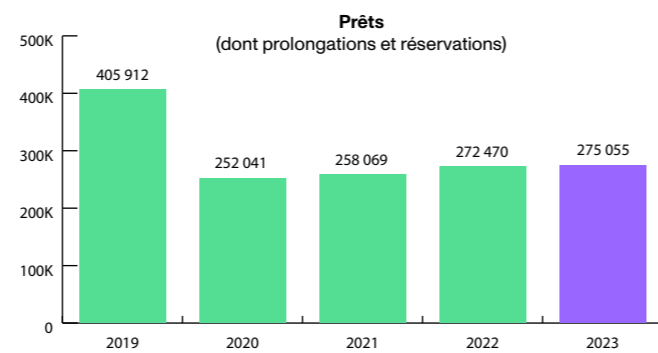
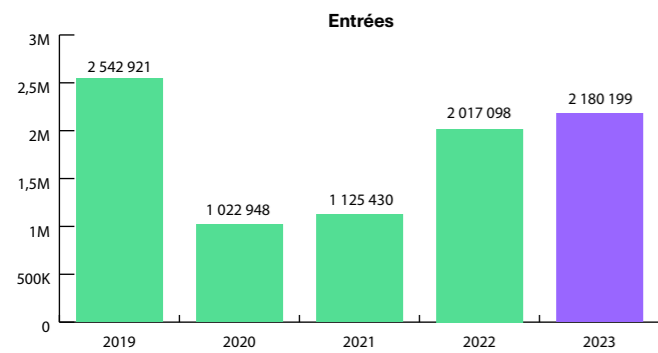
Saluons, comme chaque année, le remarquable engagement des personnels du SCD qui, en toutes circonstances, maintiennent la continuité du service public sur place et à distance et réinventent le sens de leur métier.

ernation
en

BIBLIOTHÈQUE SUR PLACE / À DISTANCE : QUE FONT LES USAGERS ?



Sur place



Salles de travail en groupe



11 606

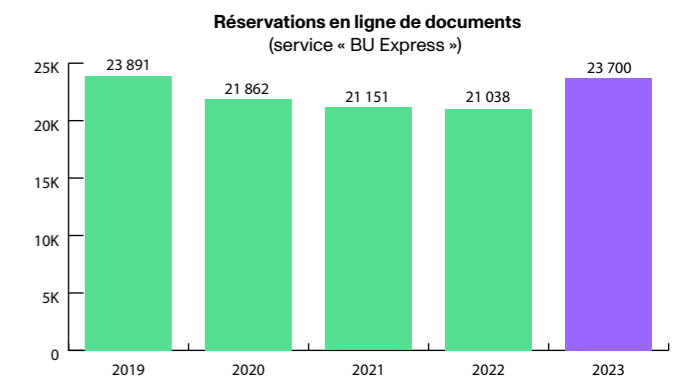
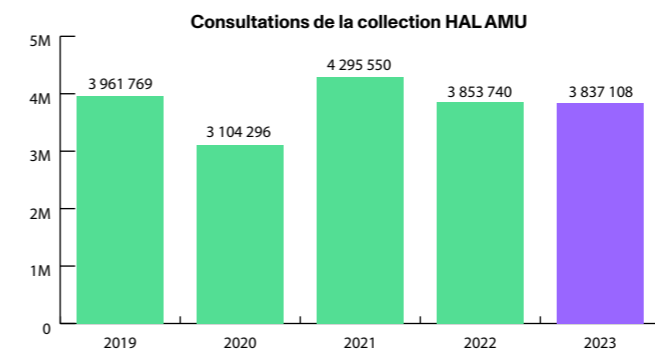
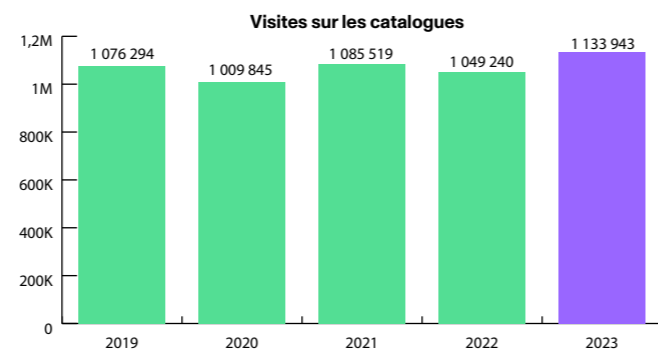
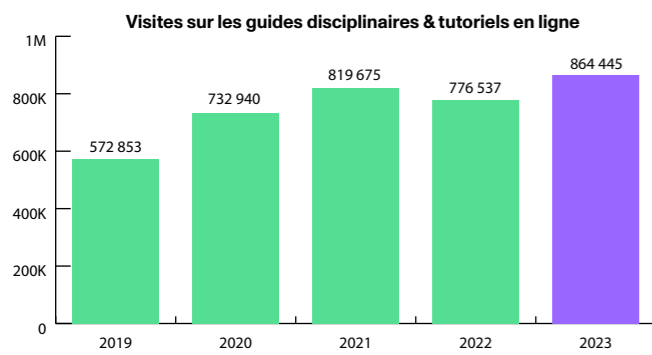
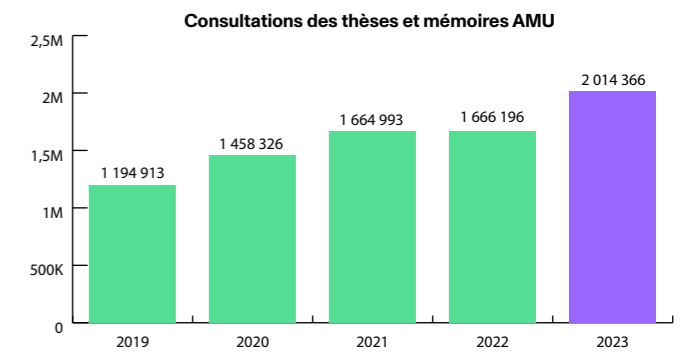
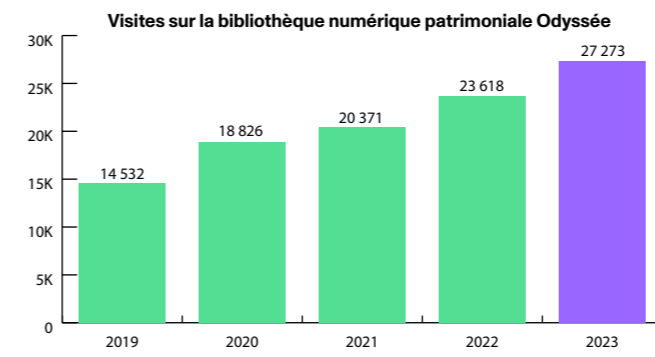
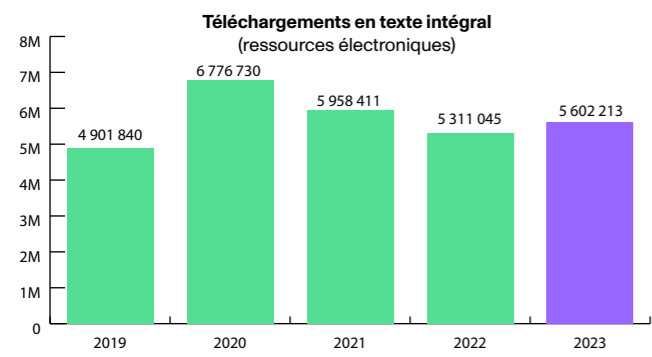
Utilisateurs uniques en 2023

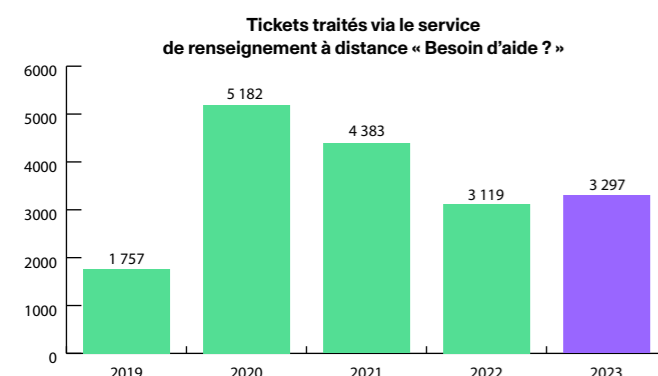
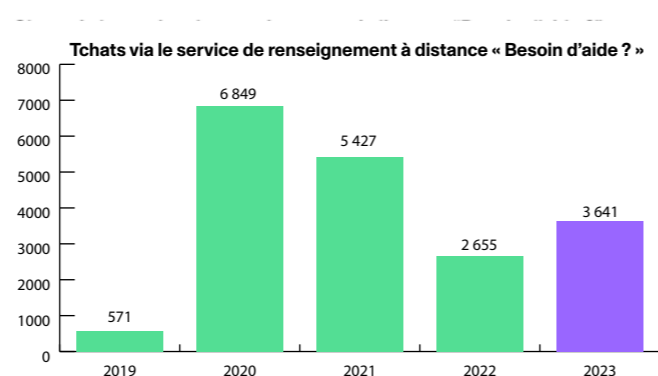
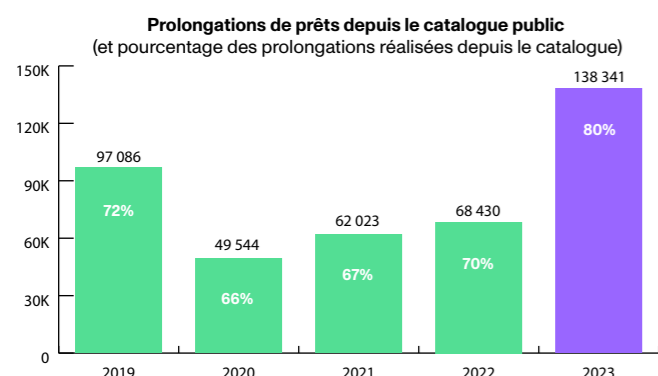


91 663

Heures réservées en 2023

À distance





En 2023 :

- > 2 180 199 visites sur place
+8% par rapport à 2022
-14,3% par rapport à 2019
- > 4 765 646 visites à distance
+14,2% par rapport à 2022
+25,9% par rapport à 2019

La cartographie des usages qui précède reprend, à chaque fois que c'est possible, l'historique des données d'activité depuis l'avant crise pandémique afin d'en observer les impacts éventuels sur les pratiques sur place et à distance des usagers.

Globalement, les indicateurs de l'activité à distance atteignent des niveaux supérieurs à ceux de l'avant-Covid : téléchargements en texte intégral dans les ressources électroniques (+14,2%), visites des guides disciplinaires et tutoriels (+50,9%), visites des catalogues (+5,36%), visites de la bibliothèque numérique patrimoniale (+87,7%), consultations des thèses et mémoires (+68,6%), prolongations en ligne des prêts (+42,4%), tchats et tickets du service de renseignement à distance « Besoin d'aide ? » (+537,7% et +87,7%).

Plusieurs de ces outils ont sans doute bénéficié des effets de la crise sanitaire, ayant pu encourager et créer de nouveaux usages numériques. Il reste difficile néanmoins d'attribuer ce bon niveau de performance à cette seule cause : plusieurs outils étaient en progression constante depuis 2019 et on peut penser qu'ils auraient suivi cette trajectoire indépendamment de la crise qui semble, pour certains, n'avoir eu aucun effet direct (cf. la croissance régulière et continue depuis 2019 des visites de la bibliothèque numérique ou des consultations des thèses et mémoires). Pour les prolongations en ligne des prêts, l'expérimentation du prêt et du renouvellement illimités à partir de septembre 2023 est à mettre en avant pour expliquer la progression de l'activité.

Dans le panel des indicateurs à distance, seules les consultations de HAL AMU et les réservations en ligne sont en baisse par rapport à 2019, de façon légère toutefois (-3,1% et -0,8%). Leur évolution annuelle antérieure est trop erratique pour dégager une tendance ferme.

L'activité du site web public des BU (+11,7% par rapport à 2019) reste difficile à caractériser : la progression des usages s'opère de façon continue dès la sortie de la crise pandémique mais reflue en 2023 par rapport à 2022. Les usages de 2023 ne sont cependant pas comparables aux années antérieures dans la mesure où le nouveau site web n'intègre plus les consultations des annales d'examens, transférées sur un autre site. Le changement d'outil statistique a également pu faire perdre en comparabilité.

Les indicateurs de l'activité sur place restent quant à eux en-deçà des niveaux qui étaient observés en 2019 : entrées (-14,3%), prêts (-32,2%), retours de documents par la navette (-22,7%). Ici l'effet de la crise semble plus direct et évident et l'on constate, pour la deuxième année consécutive, qu'il n'y a pas de « retour à la normale » au sens d'un retour au niveau d'activité de 2019. Seul indicateur échappant à ce constat : le taux d'occupation des BU pendant les extensions horaires en soirée. Sa progression est cependant tenue (+3,9% par rapport à 2019) et sans doute imputable à une connaissance meilleure du dispositif depuis les premières extensions horaires conduites en 2017-2018, et ce bien que le service ait été interrompu pendant deux ans en raison de la crise sanitaire.

L'usage des salles de travail en groupe est élevé en 2023, première année où elles sont équipées d'un même outil de gestion qui permettra désormais d'en assurer le suivi statistique.

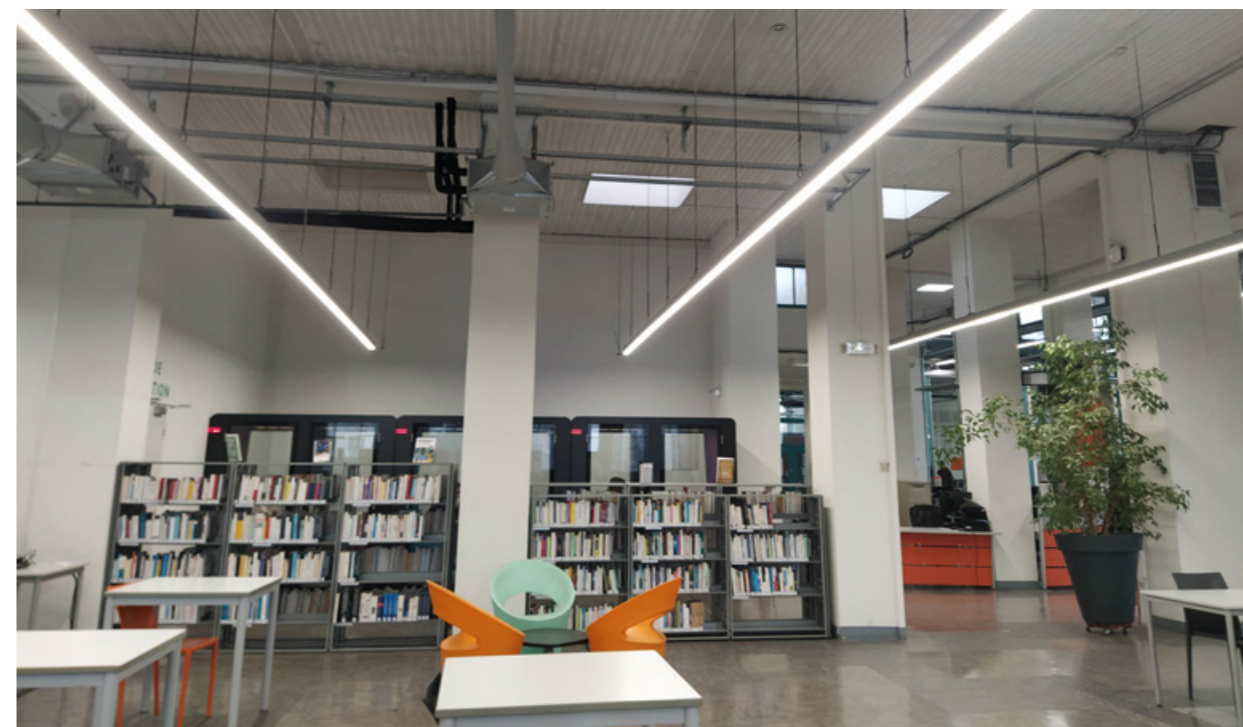
De façon globale, le constat déjà fait en 2022 est à reconduire en 2023 : les visites à distance augmentent de 25,9% par rapport à 2019 (après avoir augmenté de 10% entre 2019 et 2022), là où les visites sur place baissent de 14,3% (après avoir baissé de 20,7% entre 2019 et 2022).

L'ATTRACTIVITÉ DES BU EN SIX POINTS



Dans l'enquête conduite en mars 2023 par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) d'AMU sur les conditions de vie des étudiants, le Service commun de documentation apparaît comme le service le plus largement connu (94,3%) et utilisé (73,6%) des répondants, mais aussi comme celui générant le plus fort taux de satisfaction (93,5% de répondants satisfaits).

Les BU apparaissent ainsi comme un service incontournable pour les étudiants en 2023 et plébiscité par eux. On en trouvera ci-après les principales raisons.



Qualité de l'accueil

Modernisation des BU

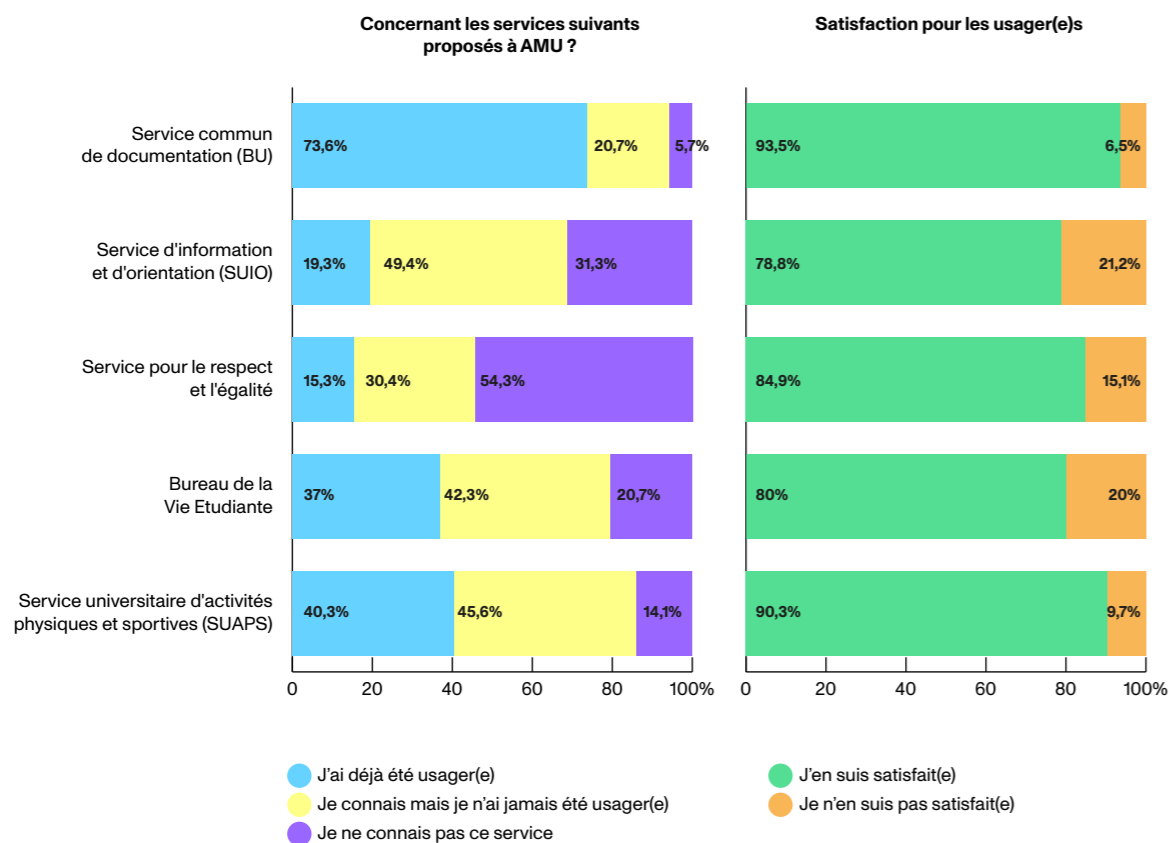
Plusieurs projets immobiliers ont permis de considérablement moderniser le réseau des bibliothèques d'AMU grâce aux opérations CPER et Plan campus qui ont conduit à l'ouverture, en 2017 et 2018, de quatre bibliothèques neuves ou rénovées (Fenouillères et Schuman à Aix, Bernard-du-Bois et Luminy à Marseille). Cette dynamique se poursuit en vue de l'ouverture de deux nouvelles bibliothèques : Aix Pauliane (économie-gestion) à l'horizon 2025, et Marseille nord (sciences médicales et paramédicales) à l'horizon 2027, projets pour lesquels les équipes du SCD sont déjà mobilisées.

Parallèlement à ces opérations immobilières, la modernisation des autres BU du réseau fait l'objet d'une attention constante et de travaux conduits de façon pluriannuelle. Trois opérations sont particulièrement à signaler en 2023.

BU Saint-Charles

Des travaux ont été entrepris à partir du mois d'août pour installer un système de CVC (chauffage, ventilation, climatisation) dans les salles de lecture de la BU. Une seconde phase de travaux a démarré en décembre afin d'étendre la CVC aux bureaux professionnels et aux quatre salles de travail en groupe. Ce système devrait permettre de réguler la température intérieure au sein de tous les espaces de la bibliothèque – en complément de la chaufferie l'hiver, et en mode climatisation l'été – et d'améliorer ainsi le confort thermique des personnels et des usagers au sein de la BU (confort fortement dégradé depuis l'effondrement du faux-plafond de la bibliothèque en 2016).

Suite à l'obtention d'un financement dans le cadre du Plan d'investissement formation, la BU a par ailleurs pu faire l'acquisition de trois nouvelles cabines acoustiques duo. Installées en décembre, elles ont, dès les premiers jours, été prises d'assaut par les étudiants. Leur design, le coloris intérieur de leurs assises, le fait qu'elles soient entièrement insonorisées, ainsi qu'un système sophistiqué de renouvellement de l'air ambiant, sont sans doute les principales raisons de leur succès.





BU Pharmacie :

La grande salle de lecture de la bibliothèque a fait l'objet de travaux à l'été 2023, dans le cadre du plan de relance de l'État visant la rénovation énergétique de l'ensemble de la faculté de pharmacie. Pour réduire au maximum les grandes variations thermiques dont souffrait cette salle en été et en hiver, la verrière a été entièrement remplacée. Des vitres teintées et des stores fixes ont été ajoutés pour réduire la chaleur sans perdre en luminosité. La centrale de traitement d'air de la salle a également été remplacée, ce qui permettra une amélioration du chauffage l'hiver et une meilleure ventilation l'été.

BU Gap :

La BU a acquis en 2023 plusieurs nouveaux mobiliers, notamment un canapé, des fauteuils et une cellule acoustique, qui ont permis de procéder à un réaménagement complet de la zone « lecture et détente » de la bibliothèque. La nouvelle zone offre aux lecteurs un espace plus confortable, protecteur, propice à la lecture « détente » grâce à un agencement où les supports de lecture sont à portée de main (BD, romans, ouvrages d'art, d'histoire, de voyages, etc.).

Le mobilier, plus qualitatif et moderne, rencontre un beau succès et la zone « détente » est plus utilisée qu'auparavant. L'installation d'une cellule acoustique, nichée à côté de la zone « détente », rencontre également un franc et durable succès. Libre d'accès, elle permet aux étudiants de se réunir et de travailler en groupe.

Horaires étendus

Les BU sont un service largement ouvert sur les campus. Deux d'entre elles sont labellisées NoctamBU+ depuis 2019 : la BU Fenouillères à Aix-en-Provence et la BU médecine-odontologie à Marseille. À l'approche des examens, plusieurs BU étendent leurs horaires d'ouverture. En 2023 :

- La BU médecine-odontologie a proposé 6 semaines d'extensions horaires (8h-22h en semaine, 10h-17h le samedi)
- La BU Schuman a proposé 12 semaines d'extensions horaires (8h-20h en semaine)
- La BU Luminy a proposé 7 semaines d'extensions horaires (8h-20h en semaine).

La BU Fenouillères ouvre quant à elle de 8h à 20h en continu d'octobre à mai, sauf pendant les périodes de congés universitaires.

Ces extensions horaires ont représenté 428 heures d'ouvertures supplémentaires pour ces bibliothèques, reposant sur le financement de plus de 1500 heures de monitorat étudiant, pris en charge pour partie par le ministère via les crédits issus du « Plan Bibliothèques ouvertes + », et pour partie par l'établissement.

Fin 2023, le SCD a validé avec la gouvernance de l'université le démarrage d'une réflexion pour proposer dans ses murs, à Aix et à Marseille, deux espaces de travail mutualisés ouverts au-delà des horaires habituels des BU. La faisabilité de ce projet sera toutefois conditionnée à son coût et à la possibilité pour les campus de garantir l'accès à ces espaces et leur sécurité.



Renseignement à distance

L'activité du service de questions-réponses « Besoin d'aide ? » est repartie à la hausse en 2023, avec +37% de tchats et +5% de tickets. Évolution majeure du service : à la rentrée universitaire 2023-2024 et à la faveur du renforcement de l'équipe dédiée, le SCD a pour la première fois affiché publiquement des heures d'ouverture du chat au public, de 9h à 17h du lundi au vendredi, soit 40 heures hebdomadaires. 91% des tchats ont été pris en charge dans les 15 secondes. L'évaluation moyenne des tchats par les usagers est de 3,87 sur 4 et le niveau de satisfaction général exprimé par les utilisateurs du service atteint un taux de 97,2%.



Voici quelques commentaires laissés en accompagnement du formulaire d'évaluation du service « Besoin d'aide ? »

- « Absolument fantastique ! J'ai l'habitude de ne pas remplir les formulaires de satisfaction mais là je suis baba d'admiration. »
- « Amabilité, disponibilité et compétence sont les maitres mots de ce service. »
- « Bravo vraiment et merci pour le temps précieux que vous nous faites gagner et surtout votre capacité à nous donner accès à des textes fondamentaux pour nous. »
- « J'ai eu une réponse lundi matin à 10h30 en ayant envoyé un message dimanche soir. »

Culture, animations, valorisation du patrimoine

232 événements culturels se sont tenus dans le réseau des bibliothèques en 2023. On trouvera ci-après un focus sur quelques temps forts de la programmation.



Cycle « fake news »

En novembre-décembre 2023, les BU ont proposé un cycle culturel thématique inédit intitulé « La vérité en question : comprendre les mécanismes de la désinformation ». Dans 12 lieux différents sur les campus, étudiants et personnels de l'université étaient invités à participer à des événements leur permettant, par une approche pluridisciplinaire (philosophie, agroéconomie, journalisme, cinéma, traduction, psychologie, informatique), d'appréhender la problématique des « fake news » et de renforcer leurs bons réflexes face à l'information. 19 actions différentes ont été présentées au programme : ciné-club, jeux, cafés « fake news », formations en ligne, conférences, ateliers, expositions.

16 intervenants ont animé le cycle, principalement des enseignants-chercheurs de l'université mais également des bibliothécaires, des journalistes et une traductrice de presse. Plusieurs partenaires ont été parties prenantes de la programmation

(Direction culture et société, cellule de culture scientifique, CRFCB-MédiaMéditerranée) et, fait nouveau, certaines actions ont été coconstruites avec les étudiants, notamment ceux de l'Inspé et ceux de l'École de journalisme et de communication d'Aix-Marseille (EJCAM). Ce type de collaboration a eu pour effet de maximiser la fréquentation de certains événements, notamment par un public étudiant, habituellement difficile à capter. Au total, 437 personnes ont été touchées par les actions proposées dans le cadre du cycle, étudiants, personnels et extérieurs à l'université.



Balades botaniques

Depuis 2022, la BU de Luminy expérimente un format original de culture et de médiation scientifiques en proposant des balades botaniques sur le campus. Animées par une intervenante professionnelle, animatrice en herboristerie, ces balades permettent de partir à la découverte des plantes et des arbres du campus en expliquant leurs caractéristiques, leurs conditions de vie et de reproduction, leur place dans l'écosystème local et leur utilité pour le genre humain (caractère comestible ou vertus thérapeutiques éventuelles).

Trois balades ont été proposées en 2023, rassemblant 75 participants, auprès desquels sont également mises à disposition des fiches pédagogiques et des références bibliographiques spécialisées à retrouver à la BU. Ces balades fidélisent désormais un noyau de public tout en attirant aussi des participants plus « volatiles » et aux profils diversifiés : étudiants, enseignants et personnel de la faculté des sciences et de la faculté des sciences du sport, de Polytech, de l'école des Beaux-arts voisine et quelques extérieurs à l'université.

Les partenaires, internes comme externes, sont nombreux et indispensables à la qualité des propositions culturelles portées par les BU. La participation à des manifestations nationales (Nuit de la lecture, Printemps des poètes, Semaine du cerveau...) est désormais un fil rouge de la programmation, de même que certaines thématiques comme la place des femmes dans la société, ou certains formats très prisés des étudiants comme les ateliers d'écriture ou de médiation animale.

Valorisation du patrimoine

Les BU d'Aix-Marseille Université abritent 65 000 documents patrimoniaux dans leurs collections. Rarement communiqués, ils font néanmoins l'objet de valorisations régulières :

- Au travers d'expositions et d'événements : en 2023, la BU droit Schuman a proposé un condensé de l'exposition de 2021 [Trésors des BU](#), axé sur la présentation de [fragments d'un manuscrit musical](#), des [Ordonnances](#) de François I^{er} et du [Bulletin économique et financier du Sémaphore de Marseille](#).

Les collections patrimoniales de cette bibliothèque ont également été valorisées à l'occasion de l'exposition « Cinq siècles de droit romain », qui s'est accompagnée d'une

conférence par un professeur de théorie du droit et de la publication d'un [billet dédié](#). Les BU Fenouillères, médecine et Saint-Charles ont quant à elles participé aux Journées européennes du patrimoine, faisant découvrir réserves et sélections d'ouvrages anciens à une quarantaine de participants.

- Dans [Odyssee](#), bibliothèque numérique patrimoniale de l'université, qui s'est enrichie de plus de 91 000 pages en 2023 et dont les programmes de numérisation s'adaptent ponctuellement à l'agenda culturel de l'université. C'est ainsi qu'a été créée en septembre 2023 une [galerie](#) dédiée à l'alimentation en Méditerranée, en écho à la 4^e édition du Festival des sciences et des arts de l'université sur le thème « Se nourrir en Méditerranée ». Constituée de recettes, d'archives sonores et photographiques, mais aussi de documents sur l'agriculture, l'industrie de l'alimentation, la taxation de la viande... cette galerie, présentée pendant le festival, reflète autant la richesse que l'originalité du patrimoine écrit des bibliothèques d'Aix-Marseille.



Expérimentations, innovations, nouveaux services

Réservation de salles et calendriers en ligne

En partie déployé en 2022, l'outil LibCal a été rendu disponible en janvier 2023 pour toutes les BU disposant de salles de travail en groupe. Ce logiciel permet aux usagers qui le souhaitent de réserver des salles dans les douze BU concernées à partir d'une interface unique et en quelques clics. Plus de 49 000 réservations de salles ont été posées en 2023, soit l'équivalent de 91 663 heures réservées. L'année 2023 a en outre permis de tester et déployer, en septembre, un autre module de LibCal, permettant de gérer des événements dans un calendrier. Désormais, les inscriptions aux différentes formations documentaires dispensées par les BU sont possibles et visibles depuis un [calendrier unique](#). Les événements culturels disposent également de leur [propre calendrier](#). Leur visibilité s'en trouve ainsi renforcée, de même que leur « praticité » puisque les événements en question peuvent être triés selon les critères de l'utilisateur et faire l'objet d'une réservation en ligne quand celle-ci est permise.



Prêt illimité

Suite à une question diverse des représentants des personnels lors du conseil documentaire du 4 juillet 2022, qui souhaitaient savoir s'il était envisageable de supprimer la limite du nombre d'emprunts simultanés par bibliothèque (12 jusqu'alors), et de proposer sous certaines conditions un nombre illimité de renouvellements (3 jusqu'alors), un groupe de travail a été mis en place au mois de mars afin d'instruire ces deux hypothèses. Baptisé « Règles de prêt 2.0 », ce GT a souhaité lancer une expérimentation sur le « prêt illimité » pour mesurer l'impact d'un élargissement des règles de prêt à la fois sur les transactions (prêts, prolongations, réservations) et sur le travail interne

des bibliothécaires. Ce test a été conduit à l'échelle de l'ensemble des BU d'AMU du 11 septembre au 22 décembre. Au cours de la période, l'ensemble des usagers ont ainsi eu la possibilité d'emprunter autant de documents par BU que souhaité, et de renouveler autant de fois que souhaité leurs prêts en cours, à condition de ne pas être en retard sur leur compte lecteur, que le document ne soit pas réservé par un autre lecteur, et que le statut du document le permette.

Cette expérimentation a permis de tirer trois enseignements majeurs, à partir de l'observation d'indicateurs construits avant le lancement du test. Tout d'abord, le nombre de prêts total n'a que peu augmenté pendant la durée de l'expérimentation, confirmant ainsi une tendance générale d'érosion lente du nombre de prêts en BU, observée depuis plusieurs années aussi bien dans les BU d'AMU qu'au niveau national. En revanche, le nombre de prêts en cours a considérablement augmenté au cours de la phase de test, du fait de la possibilité offerte aux usagers de renouveler les documents empruntés de manière illimitée.

Enfin, ce test n'a pas eu d'incidence sur les réservations, qui restent peu connues des lecteurs. La satisfaction des usagers quant à ces nouvelles modalités a été confortée par les résultats d'une enquête conduite sur trois semaines, de la fin novembre à la mi-décembre (plus de 200 réponses). À l'issue de l'expérimentation, le GT a décidé de prolonger les conditions de celle-ci jusqu'à la fin de l'année universitaire 2023-2024, afin d'avoir un recul suffisant et ainsi pouvoir statuer sur leur adoption définitive ou un retour à la situation antérieure.



Refonte du site web

Le SCD s'est doté d'un nouveau site à la rentrée de septembre 2023, conçu en collaboration avec la Direction du numérique. Cette évolution était imposée par l'obsolescence de l'outil mais également par l'ancienneté de l'architecture web préexistante, celle-ci n'ayant que peu évolué depuis la dernière refonte en 2018. Plus coloré et plus illustré, le nouveau site propose une page d'accueil allégée, construite autour de quelques outils et services volontairement mis en avant (qu'ils correspondent à de forts usages, comme la recherche des horaires des BU, ou qu'ils soient à promouvoir davantage, comme l'accès aux revues en ligne) et faisant une meilleure place à des thématiques comme les services à la recherche, la formation des usagers ou l'action culturelle.

L'architecture définitive du site a été validée après une série de 56 tests effectués auprès des usagers dans six BU du réseau. Les usagers sollicités l'ont été sur la base de grilles de test conçues par le SCD et contenant pour chacune trois tâches à réaliser ainsi que des questions de terminologie.

L'agrégation des différents tests et la prise en compte du nombre de clics nécessaires pour effectuer chaque tâche ont permis d'identifier les points bloquants et d'apporter certains correctifs avant la mise en production du site. Les autres interfaces web des BU (outil de découverte, catalogue, service de renseignement à distance « Besoin d'aide ? » ...) ont été rechartées pour proposer le même environnement graphique que celui du site web. Les sujets d'examen, quant à eux, très consultés (sur authentification), font désormais l'objet d'un site à part, plus adapté à leur volumétrie et offrant de nouvelles fonctionnalités de recherche (tris par domaine, niveau, année).

Démarches « UXD » :

Les espaces des BU et l'analyse de leurs usages ont tout particulièrement focalisé l'attention en matière d'*UX Design* (*User eXperience Design*, ou design de l'expérience utilisateur) en 2023.

Les travaux de la commission transverse « UX Design : service(s) (aux) public(s) » ont ainsi été largement consacrés, au premier trimestre, à la mise à contribution du stage professionnel d'une élève bibliothécaire de l'enssi (école nationale supérieure des sciences de l'information et des



bibliothèques) pour l'élaboration d'une grille d'analyse des espaces destinée à constituer un outil de référence pour l'ensemble des BU dans le cadre de leurs projets d'aménagement et de reconfiguration de leurs locaux. Issue de l'intégration des caractéristiques d'un grand nombre de BU du SCD et d'observations menées *in situ* des pratiques des usagers, cette grille a par la suite été testée au gré des besoins et des projets de différentes BU du réseau. C'est ainsi, par exemple, que la BU de Luminy a pu donner suite à une demande récurrente exprimée sur un mur d'expression et autoriser, après expérimentation sur les terrasses de la bibliothèque, la restauration sur l'une d'elles.



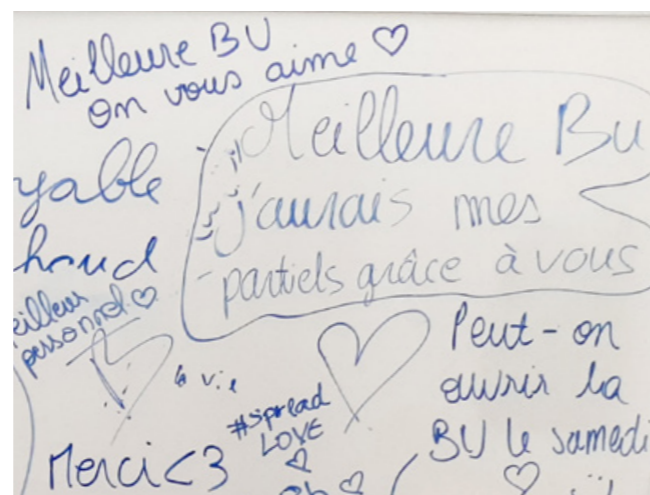
Afin de mieux connaître ses publics et leurs modalités d'appropriation de ses espaces, la BU droit Schuman a engagé quant à elle une enquête par questionnaire. Celle-ci a permis de cerner de manière fine, modulée selon le niveau de fréquentation, les pratiques des usagers ainsi que leurs attentes concernant l'affectation et l'organisation des différents espaces. Le recours à la grille d'analyse des espaces déjà évoquée viendra compléter ultérieurement cette première approche, à l'appui de projets de réaménagements en cours d'élaboration. La venue de collègues du SCD d'Avignon a également été l'occasion de leur faire réaliser une « visite inversée » de la BU, instructive pour recueillir les perceptions spontanées de professionnels découvrant la bibliothèque pour la première fois.

Toujours autour des espaces, la BU de Montperrin a accueilli en fin d'année un groupe projet d'élèves bibliothécaires de l'enssib, chargés de réfléchir, à travers la mise en œuvre de méthodes UXD, à un réaménagement de cette bibliothèque de taille réduite, afin de favoriser la coexistence de différents types d'usages en son sein et de moderniser les espaces, pour un meilleur confort d'étude et de travail des publics et des personnels.



La recherche de l'amélioration de l'expérience usager est également passée par le recours à des dispositifs désormais bien connus comme les murs d'expression, qui permettent de recueillir directement le ressenti et les attentes des publics, ou encore par des observations attentives en salle.

C'est sur ces bases que plusieurs BU ont continué à étoffer leur offre de prêt d'objets, qu'il s'agisse de bouchons d'oreilles ou de casques antibruit pour remédier aux problèmes de volume sonore (BU Fenouillères, BU Canebière notamment), de chargeurs de téléphone (BU Saint-Charles), de clés USB double connectique (BU Canebière), ou encore de lecteurs DVD (BU Fenouillères, BU Saint-Charles) venant compléter l'offre de DVD, à l'heure où ces supports cèdent toujours plus de terrain face aux offres en ligne. Le confort postural de lecture a également été pris en compte, avec la mise à disposition de lutrins à la BU médecine-odontologie, ou encore de supports pour ordinateurs ou tablettes à la BU Canebière.



Accompagnement et formation

Formation des étudiants

Dans le cadre du projet Dream-U inscrit dans le Programme d'Investissement d'Avenir (France 2030), [12 capsules pédagogiques numériques](#) en accès libre permettent aux usagers de se former de manière autonome aux compétences informationnelles, sur des sujets comme « Évaluer ses sources », « Éviter le plagiat » ou encore « Les fake news : esprit critique ». Ces ressources, intégrées dans les cours de méthodologie du travail universitaire sur Ametice, participent à la lutte contre la désinformation, axe fort du SCD en 2023.

En 2023, [21 ressources en libre accès](#), à destination de tous les publics, ont au total été créées ou mises à jour par la mission « formation des usagers » du SCD. Ces ressources pluridisciplinaires ont permis d'alimenter les supports de formation dans les cursus L et M et de consolider l'offre de formation déjà existante à destination de l'ensemble des publics.

Parallèlement au développement des compétences informationnelles et à l'évaluation de la qualité de l'information, l'acculturation à la science ouverte n'a cessé de progresser dans les formations à destination des étudiants en licence et en master. Une offre de formation spécifique à la science ouverte dès le master se dessine suite à l'expérimentation concluante de deux formations, à la demande des enseignants-chercheurs référents, pour l'année universitaire 2022-2023. Ces formations ont été intégrées dans les cursus et ont respectivement touché 12 étudiants de master 2 chimie (12 heures de formation à la science ouverte avec évaluation notée) et 11 étudiants de master 1 « biologie et santé » (60h de formation en anglais sur la science ouverte et reproductible).

Formation des publics avancés

Déployée à compter de l'année universitaire 2023-2024, la [formation doctorale « Sensibilisation à la science ouverte »](#), a constitué un temps fort pour le SCD. En collaboration avec le Collège doctoral d'AMU, cette formation, ouverte à tous les doctorants, revêt un caractère obligatoire pour les doctorants inscrits en première année. Afin de toucher l'ensemble des publics concernés, cette formation asynchrone est proposée en ligne dans une version francophone et dans une version anglophone. Initié dans le cadre du label HRS4R à AMU, ce projet de formation a été soutenu par le Collège Compétences et Formation du Comité pour la Science Ouverte (CoSO). L'ensemble des contenus de la formation, qui seront diffusés en accès libre en 2024 afin de permettre un partage et une réutilisation, ont été créés de concert avec le chargé de mission science ouverte d'AMU. Issue d'un projet transversal associant une équipe de 20 bibliothécaires formateurs sous le pilotage de la mission « formation des usagers » du SCD, la mise en œuvre de cette formation a nécessité plus de 600h de travail en termes d'ingénierie projet.



Cette formation obligatoire vient enrichir l'offre de formation facultative à la science ouverte déjà existante. En 2023, 494 enseignants-chercheurs d'AMU ont été formés, de façon quasi exclusive sur les thématiques de science ouverte (archives ouvertes, données de la recherche, questions de support juridique), pour un volume de 47,5h. 58% de ces formations ont été effectuées à distance, 38% en présentiel et 4% en hybride.

Dans le cadre du label HRS4R à AMU, une formation à la science ouverte à destination des décideurs a été créée de manière collaborative avec l'École de développement des talents, le chargé de mission science ouverte d'AMU et le SCD. Outre AMU, le CNRS, l'INSERM et l'IRD ont été associés à la phase de conception de cette formation dont la session pilote a eu lieu en décembre 2023. Animée par le chargé de mission science ouverte d'AMU et le directeur du SCD, cette session a réuni 8 participants issus de l'ensemble des organisations partenaires. Une formation à la carte a été conçue par le SCD pour répondre à une demande spécifique des personnels de la Direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) d'AMU en matière de recherche documentaire juridique.

Dans la continuité de la hausse du nombre d'utilisateurs formés observée en 2022, 21 463 utilisateurs ont au total été formés en 2023 pour 1 658h de formation. L'offre de formation du SCD a aussi gagné en visibilité à la faveur de la refonte du site web et grâce à la mise en place de l'outil LibCal, facilitant l'accès aux formations sur inscription libre.



Services à la recherche

Lancée en 2022, la réflexion sur la communication à déployer en direction des doctorants pour les inciter à déposer leur thèse en accès libre s'est concrétisée en 2023 par deux livrables : un visuel de type flyer/affiche et des [contenus en ligne](#) accessibles via un QR Code depuis les supports imprimés. Le message détaille les « bonnes raisons » pour déposer sa thèse en accès ouvert et les pratiques à privilégier. Ce matériau de communication a été mis à disposition de la Direction de la formation doctorale et diffusé aux écoles doctorales d'AMU. Il est également accessible au format imprimé dans les BU, notamment dans les différents bureaux de prêt entre bibliothèques (PEB) qui sont des lieux privilégiés de passage et d'échange avec les doctorants.

En 2023, le SCD a diffusé une enquête interne intitulée « Le public de niveau recherche et vous ». Destinée à tous les professionnels du service amenés à interagir avec les publics avancés (formateurs, gestionnaires de collections, responsables PEB...), l'objet de l'enquête était d'identifier les freins éventuels au développement de services pour les publics de niveau recherche. L'enquête a permis d'objectiver le cadre des interactions (ou de l'absence d'interactions) entre bibliothécaires et chercheurs et de cibler les actions à mettre en place pour renforcer ces liens. Pour les bibliothécaires ayant répondu à l'enquête, les besoins se portent prioritairement sur la formation continue (formation aux contenus à transmettre ou visant à mieux connaître le milieu de la recherche) ou tout simplement sur la nécessité d'identifier un interlocuteur servant de point d'entrée vers un laboratoire ou une équipe de recherche.



« Socialement engagés »

Recrutement étudiant

69 contrats étudiants, soit environ 7 ETP, sont venus soutenir l'activité des bibliothèques en 2023. L'apport de ces contrats étudiants est indispensable à la réalisation d'un certain nombre de missions des BU : appui aux personnels pour assurer de larges horaires d'ouverture, accueil du public, rangement des collections, animation de séances de formation de premier niveau, numérisation de documents patrimoniaux pour l'alimentation de la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée. De leur côté, les étudiants recrutés considèrent généralement leur travail en BU comme une opportunité : celle en premier lieu de bénéficier d'un complément de revenu ; celle, ensuite, de concilier travail et études, dans des contextes d'exercice largement plus favorables que ceux de nombreux jobs étudiants.

Accueil de stagiaires

De manière croissante, les BU accueillent des stagiaires en situation de handicap souhaitant découvrir les métiers des bibliothèques. La BU de Saint-Jérôme, en particulier, répond régulièrement à ce type de requêtes. Si ces dernières n'aboutissent pas systématiquement, notamment pour cause d'empêchement de dernière minute des stagiaires, la bibliothèque a néanmoins eu l'occasion de donner suite à deux reprises à la demande émanant d'une personne porteuse d'un handicap invisible suivie par un service d'insertion professionnelle au sein de l'AP-HM.

Après quatre journées de découverte au printemps, celle-ci a en effet souhaité renouveler l'expérience pour une immersion d'une durée de quatre semaines en septembre et octobre, tuteurée par la correspondante handicap et la responsable de la BU. Des accueils similaires sont d'ores et déjà programmés dans d'autres BU pour l'année 2024.



« PLATON »

2023 a constitué la première année pleine de déploiement du dispositif PLATON (Plateforme de transfert des ouvrages numériques), qui matérialise l'inscription obtenue par AMU fin 2021 parmi les établissements participant à la mise en œuvre de l'exception handicap au droit d'auteur appliquée aux bibliothèques publiques.

À ce titre, les BU du SCD peuvent, par l'intermédiaire des « correspondants PLATON » présents au sein de chacune d'entre elles et joignables au moyen de l'adresse générique scd-handicap@univ-amu.fr, mettre à la disposition des publics empêchés des documents adaptés à différents types de handicaps (visuel, moteur, trouble dys...), à condition toutefois que ceux-ci aient préalablement été déposés sur la plateforme PLATON hébergée par la Bibliothèque nationale de France.

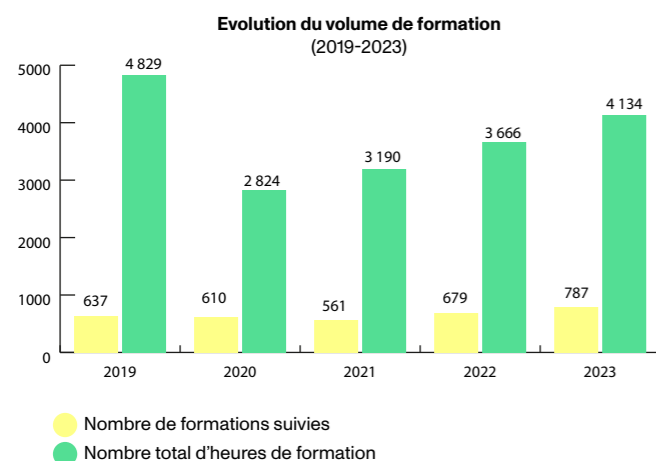
Malgré une information ciblée directement adressée aux bénéficiaires potentiels via les BVE/ Mission Handicap et la cellule handicap d'AMU, le service n'a pas encore trouvé son public en 2023 : seules quelques rares demandes d'informations complémentaires ont été enregistrées, et aucun des documents demandés n'était disponible sur la plateforme, caractérisée par une moindre représentation en son sein de la documentation de niveau universitaire. En fin d'année a été entamée une nouvelle réflexion sur les actions de communication à mener afin de faire mieux connaître le dispositif, pour une mise en œuvre prévue au printemps 2024.



Équipes et réseaux

Formation continue des personnels

La tendance observable depuis 2021 s'est confirmée une nouvelle fois en 2023 : pour la première fois depuis 2019, le volume horaire global de formations suivies par les agents du SCD a ainsi dépassé les 4 000h (4 134h pour 787 formations suivies).



Parallèlement s'est poursuivie la décline de la proportion de formations suivies en ligne : si cette modalité concernait 66,5% d'entre elles en 2021, elle est retombée à moins de 48% en 2022 et à un peu plus de 42% en 2023. Ainsi, malgré une stabilité remarquable en volume en valeur absolue, le présentiel est redevenu la norme à la faveur de la sortie de la crise sanitaire. Le distanciel conservera toutefois probablement sur le long terme la place non négligeable qu'il a conquise au cours des dernières années, capitalisant sur les compétences développées à la fois par les organismes de formation et les stagiaires, et sur le confort qu'il peut représenter dans certains cas.

L'évolution la plus significative entre 2023 et 2022 tient à la répartition entre catégories, puisque la progression enregistrée a bénéficié, et dans des proportions non négligeables, aux seules catégories B (36,8% des heures de formations suivies) et C (35%), tandis que le volume de formations suivies par les agents de catégorie A (28,2%) a connu un très léger reflux.

Concernant la répartition genrée, les formations ont été suivies pour 78% d'entre elles par les femmes, ce qui correspond à un taux légèrement supérieur à leur proportion dans les effectifs du SCD.

Au cours de l'année 2023, c'est le domaine « Établissement et management » qui a principalement profité de la progression du volume de formations suivies. Outre diverses formations au management *stricto sensu* proposées, en particulier, par AMU dans le cadre d'un plan de développement des compétences, l'organisation par la direction du SCD d'une nouvelle séance de « culture commune des N+1 » consacrée à l'intelligence artificielle à destination de l'encadrement a notamment contribué à cette évolution, ainsi que la sensibilisation des correspondants « Égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations » des BU aux domaines d'intervention et problématiques traitées par le Service pour le respect et l'égalité d'AMU.



Le domaine « Formation des usagers » connaît lui aussi une progression appréciable, à la faveur de séances de codéveloppement proposées par le CRFCB MédiaMéditerranée, mais aussi de l'appropriation d'une offre de formation en matière, ici aussi, d'intelligence artificielle, mais aussi de lutte contre les *fake news* et plus largement d'éducation aux médias et à l'information. On notera enfin la place représentée par les thématiques « Responsabilité sociétale et environnementale », dans leur dimension de services aux publics, mais aussi, encore une fois, par l'intelligence artificielle.

Journées nationales des formateurs (JNF)

La 6^e édition des JNF a été accueillie à Aix-Marseille Université les 26 et 27 janvier 2023. L'organisation en était portée par l'ADBU (Association des directeurs et personnels de direction de bibliothèques universitaires), par le SCD et le CRFCB MédiaMéditerranée d'AMU et par les SCD de Toulon et d'Avignon. Pour le SCD d'AMU, une trentaine de personnels se sont

mobilisés pendant plusieurs semaines pour la préparation de l'événement et pour l'accueil des participants. Pour la première fois, l'édition s'est ouverte en présence de représentants du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (sous-direction « Territoire, Société, Savoirs », département « diffusion des connaissances et documentation ») et du président de l'ADBU. Étaient également présents la VP CA de l'université, évoquant les bibliothèques « au cœur des enjeux du savoir » notamment par leurs actions en faveur de la science ouverte et de la médiation culturelle, ainsi que le VP Formation, participant à la table ronde « Bibliothécaires, tous formateurs : quelle évolution pour le métier de bibliothécaire ? ». La conférence inaugurale, donnée par Michel Briand, portait sur l'intérêt de la coopération ouverte en pédagogie au profit de la création et de l'innovation. Les ateliers proposés, au nombre de trente, alternaient quant à eux des thématiques « outils » ou « problématiques métiers » autour de la formation des usagers. Au total, 200 personnes ont été accueillies lors de ces journées, formateurs et responsables de formation des usagers de

tous statuts, catégories, métiers ou filières, soit la plus forte jauge de ces journées depuis leur première édition en 2019. Après le 50^e congrès de l'ADBU organisé à Marseille en 2021, AMU s'est de nouveau illustrée par la qualité de son accueil et de ses propositions aux participants d'un événement national. Pour le SCD, outre la contribution au rayonnement de l'université, l'implication directe dans ce type d'événement permet d'être au cœur des évolutions des métiers et des compétences afin de continuer à dispenser aux usagers des bibliothèques des formations de haute qualité.

Mobilités à l'international

L'année 2023 a marqué l'approfondissement des liens avec les partenaires européens de l'alliance CIVIS et les partenaires africains du SCD, dans une optique d'échanges de pratiques et de renforcement mutuel des compétences au service de l'accueil des publics. Deux voyages d'étude ont eu lieu (financement plan de mobilité sortante mais aussi Erasmus) auprès des bibliothèques de l'Université de Tübingen (juin 2023) et de l'Université nationale et kapodistrienne d'Athènes (novembre 2023), qui ont concerné 15 personnels du SCD. Pour approfondir ces liens, mais aussi ceux créés à l'occasion des précédents voyages, un format d'échange à distance a été instauré, via l'outil Zoom, à l'initiative du SCD : les bibliothécaires CIVIS qui le souhaitent se retrouvent une fois par mois en ligne pour discuter (en anglais) de sujets communs à toute la profession (nourriture en bibliothèques, formation des usagers, accueil des étudiants internationaux, etc.).

En parallèle de ces mobilités sortantes, le SCD a également accueilli, en juin 2023 en mobilité entrante, trois collègues de deux institutions sénégalaises : la Bibliothèque centrale de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar et la Bibliothèque centrale de l'Université Gaston Berger de Saint Louis. Ces deux universités ayant un partenariat de longue date avec AMU, les collègues du Sénégal et d'AMU avaient la volonté d'approfondir les liens. L'université Cheikh Anta Diop de Dakar fait partie des six partenaires africains de l'alliance CIVIS. La semaine a proposé une alternance entre visites de bibliothèques et échanges de bonnes pratiques sur des sujets comme la formation des usagers dans les différentes disciplines, la science ouverte ou la numérisation des fonds patrimoniaux, entre autres.

Les échanges ont été riches et appréciés de part et d'autre. La Direction des relations internationales de l'université a pris part à cette initiative en recevant aussi les trois bibliothécaires accueillis. Nul doute que la coopération se poursuive avec ces établissements comme avec ceux de CIVIS, dans une connaissance mutuelle qui ne cesse de se renforcer.



SE PROJETER VERS L'AVENIR : LE PROJET "FACILE & UTILE"



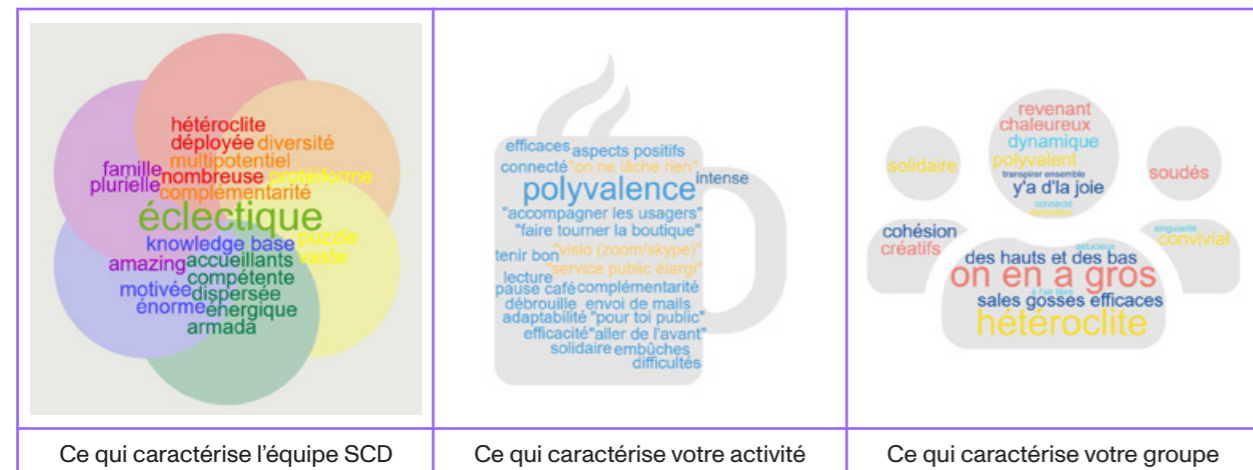
Suivant la recommandation n° 11 du rapport IGÉSR, « Construire un nouveau projet de service pluriannuel à partir d'une réflexion collective des équipes du SCD, en cohérence avec la politique de l'université », le SCD a amorcé en 2023 la dernière étape vers la finalisation de ce document cadre. Après avoir récolté en 2022 l'ensemble du matériau nécessaire à l'élaboration d'un nouveau projet de service (via notamment des ateliers participatifs dans les équipes et une journée du SCD en partie dédiée), l'année 2023 a permis de mettre en forme ce matériau, de le structurer et de le faire évoluer via différents allers-retours, jusqu'à sa validation finale.



Quatre jalons ont soutenu l'avancement du projet :

1/ En janvier 2023, le SCD a intégré une nouvelle conservatrice en charge de coordonner la finalisation, puis le déploiement et l'évaluation du nouveau projet de service. Elle s'est prioritairement attelée à la rédaction d'une « v.0 » du document, reprenant le matériau rassemblé en 2022.

2/ En juillet 2023, la traditionnelle journée du SCD a permis de mettre à contribution les 170 personnels présents dans le cadre d'un temps collectif en groupes destiné à approfondir le travail accompli en cours d'année sur l'élaboration du projet de service 2024-2028. À l'occasion d'une restitution collective, des nuages de mots ont été produits (voir ci-dessous), reflétant les représentations des équipes des différentes BU concernant l'équipe du SCD dans son ensemble, leurs activités en bibliothèque et enfin leur groupe du jour.



3/ En octobre 2023, la v.0 consolidée du nouveau projet de service a été transmise à l'ensemble des personnels du SCD, qui avaient la possibilité de faire des retours en ligne et/ou en présentiel à l'occasion de deux séances dédiées organisées à Aix et Marseille en novembre 2023. Au total, une vingtaine de personnels ont formulé des retours directs sur le document, ce qui a permis de le faire encore évoluer, tant sur le contenu que sur le choix de certaines formulations.

En parallèle, des échanges ont eu lieu avec la VP CA, la directrice générale des services adjointe, ainsi qu'avec l'IGÉSR, afin de recueillir également leurs retours.

L'identité du document a été stabilisée sous le titre « facile & utile », qui en constituent les principales ambitions : organiser et proposer au public un service facile et utile.

4/ Le 1^{er} décembre 2023, le conseil documentaire de l'université, réuni à l'occasion d'une séance extraordinaire, a approuvé à l'unanimité le projet de service 2024-2028 du SCD, étape préalable indispensable à la démarche d'évolution organisationnelle qui prendra place sur cette base en 2024, toujours conformément au rapport IGÉSR (recommandation n°6, « Revoir l'organisation du travail au sein du SCD de façon à renforcer les fonctions transverses », et recommandation n°7, « Refondre la politique documentaire »).



« Facile & utile », le projet de service 2024-2028 des bibliothèques d'AMU, se trouve reproduit ci-après. Son déploiement fera l'objet d'un suivi annuel notamment dans le cadre des prochains rapports d'activité du SCD.

CONCLUSION



Fort de l'approbation, fin 2023, de son nouveau projet de service (qui permettra de positionner de façon plus ambitieuse encore les bibliothèques et la documentation au cœur de la stratégie d'établissement), le SCD d'Aix-Marseille Université se projette, en 2024, sur son évolution organisationnelle.

Renouveler la relation entre les bibliothécaires et leurs publics pour l'ajuster en permanence aux besoins de ces derniers, repenser une organisation du travail bousculée par les crises successives et traversée par les évolutions « métier », tels sont les principaux objectifs de l'évolution organisationnelle. Outre les grands axes stratégiques de son nouveau projet de service, le SCD pourra s'appuyer sur deux recommandations du rapport d'inspection de l'IGÉSR (2021) l'invitant 1/ à renforcer les fonctions transverses, 2/ à refondre la politique documentaire.

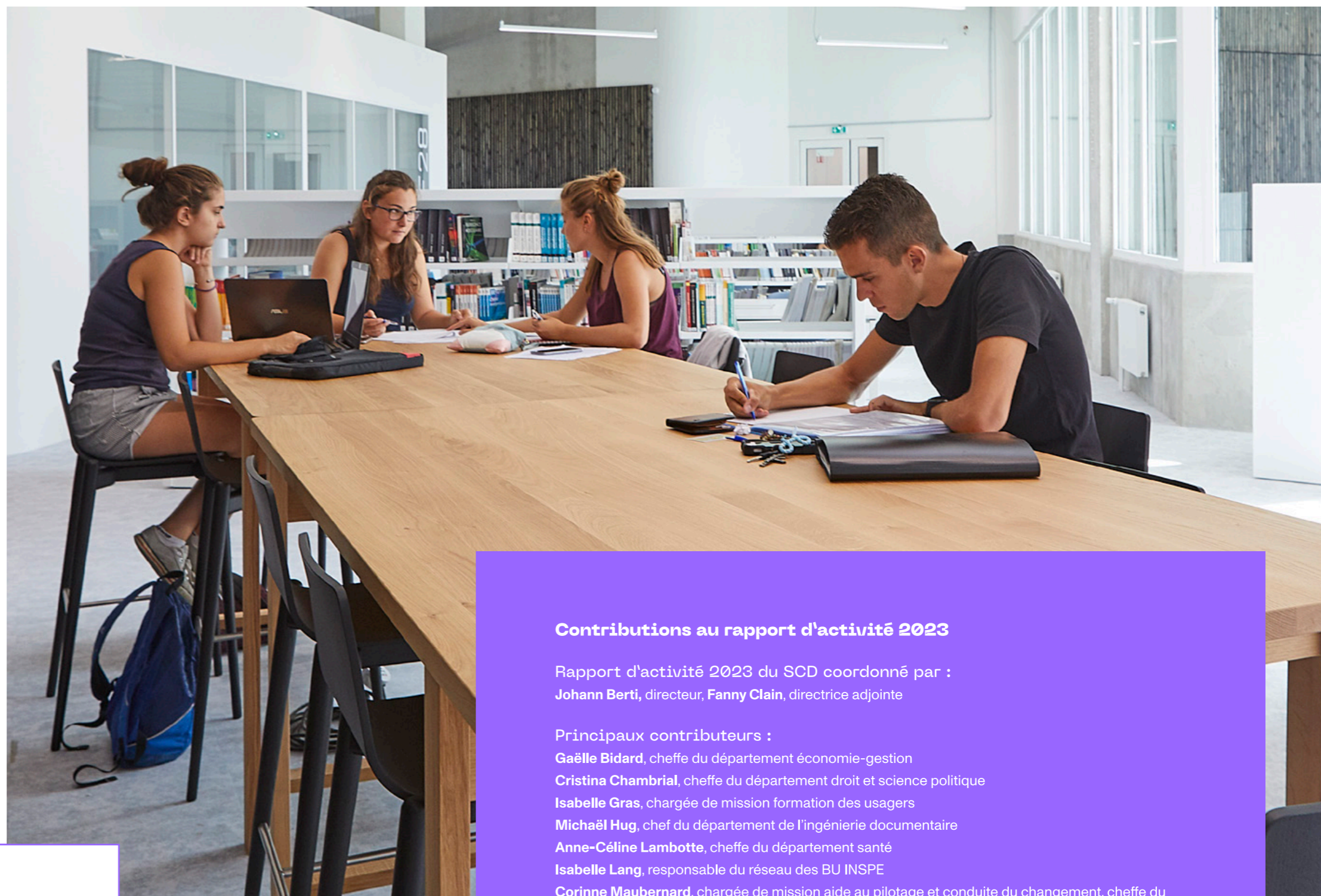
Si tout se passe comme prévu, 2024 permettra ainsi de définir, via une méthodologie de projet participative, une organisation « cible » qui sera présentée aux instances de l'université en fin d'année. Puis, durant le premier semestre de l'année 2025, les processus seront lancés afin d'aboutir à la mise en œuvre de l'organigramme « cible » à la rentrée universitaire de septembre 2025.

Contact

<http://bu.univ-amu.fr>

<https://univ-amu.libanswers.com>

prenom.nom@univ-amu.fr



Contributions au rapport d'activité 2023

Rapport d'activité 2023 du SCD coordonné par :
Johann Berti, directeur, Fanny Clain, directrice adjointe

Principaux contributeurs :

Gaëlle Bidard, cheffe du département économie-gestion

Cristina Chambrial, cheffe du département droit et science politique

Isabelle Gras, chargée de mission formation des usagers

Michaël Hug, chef du département de l'ingénierie documentaire

Anne-Céline Lambotte, cheffe du département santé

Isabelle Lang, responsable du réseau des BU INSPE

Corinne Maubernard, chargée de mission aide au pilotage et conduite du changement, cheffe du département sciences et technologies

Gaylord Mochel-Sarselle, chargé de mission formation continue, innovation et prospective

Laure Papon-Vidal, chargée de mission coordination et coopération documentaire

Michèle Riera, responsable administrative

Sarah Saksik-Dubos, cheffe du département ALLSH

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

amU Aix
Marseille
Université | Bibliothèques
Universitaires

bu.univ-amu.fr

facile & utile



Projet de service des bibliothèques
2024-2028

amU Aix
Marseille
Université

Bibliothèques
Universitaires

Bibliothèques d'Aix-Marseille Université : faits marquants 2012-2023



> **Ouverture des bibliothèques neuves ou rénovées**

- Aix Fenouillères, Aix Schuman, Marseille Bernard du Bois

> **Lancement d'Odyssée, bibliothèque numérique patrimoniale**

> **Extensions horaires : 2 BU labellisées « NoctamBU+ »**

> **Pour la 1^{ère} fois, + de 200 événements culturels dans les BU dans l'année**

> **Ouverture de bibliothèque de centre Hexagone**

> **2^e enquête usagers**

> **Extension du navette « BU E à l'ensemble du**

> **Inauguration de l'espace de recherche et de documentation Gao Xingjian**

> **Campagne de communication vous éclairent**

> **Pour la 1^{ère} fois, + de 20 000 usagers**

la nouvelle
du learning
ne de Luminy

agers LibQual

service de
« express »
réseau

recherche
ation (ERD)

« Les BU
»

is,
agers formés

18

2019

2020

2021

2022

2023

et de service
2023)

> Pour la 1^{ère} fois, + de 2,5M d'entrées dans les BU

> Film promotionnel des BU

> Lancement du projet « Données de la recherche », copilotage du GT Open science (HRS4R)

> Refonte du service de Q/R à distance « Besoin d'aide ? »

> Pandémie de Covid-19 : les BU « lieux refuges »

> Odyssée : + d'1M de pages numérisées en ligne

> 3^e enquête usagers LibQual

> Exposition « Trésors des BU »

> Campagne de communication « Avec vos BU, prenez votre envol ! »

> Pandémie toujours présente, fonctionnement des BU en mode adapté

> Habilitation à l'exception handicap au droit d'auteur (PLATON)

> Pour la 1^{ère} fois, + de 10 000 dépôts annuels en texte intégral dans l'archive ouverte HAL AMU

> Refonte du site web des BU

> Expérimentation du prêt illimité

> Cycle culturel & thématique sur la désinformation et les "fake news"

> Mise en place d'un GT transverse « UX design »

• Journée annuelle du SCD consacrée à ce thème

> Mise en place d'un GT transverse « RSE »

> Université européenne CIVIS

• Pilotage de la *task force Open science*
• Accueil de la 1^{ère} *staff week* d'AMU
• 1^{er} voyage d'étude en mobilité sortante (Bruxelles)

> Le SCD est l'une des 4 structures retenues pour l'expérimentation du télétravail

> Télétravail « de crise » puis adoption du télétravail réglementé à AMU

• Réflexion sur « l'identité métier » des bibliothécaires

> 1^{ère} inspection du SCD (IGESR) depuis la fusion

> Accueil du 50^e congrès de l'ADBU (Association des directeurs de bibliothèques universitaires)

> Nouveau projet de service du SCD

• Lancement de la réflexion collective

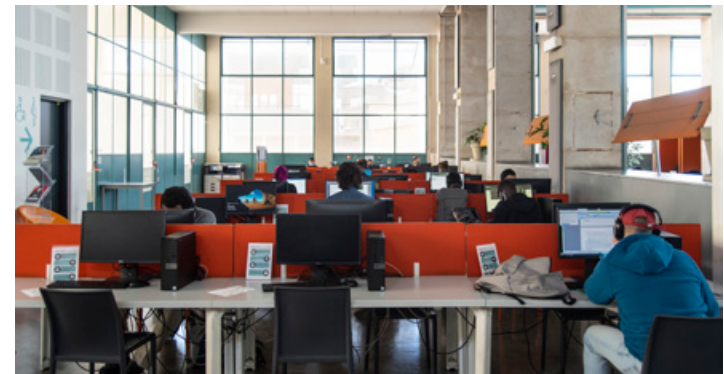
> 40% des agents du SCD sont télétravailleurs

• Accompagnement de ces évolutions via un GT transverse « travail hybride et télétravail »

> Co-organisation et accueil des Journées nationales des formateurs (JNF) 2023

> Préparation de 2 nouvelles formations à la science ouverte pour les doctorants et les "décideurs"

> Élaboration collective du projet de service 2024-2028, approuvé lors du conseil documentaire du 1/12/23



Sommaire

Préambule	6
Les valeurs de l'équipe du SCD	8
Les axes stratégiques du projet de service 2024–2028	9
Structure du projet de service	10
Soutenir la réussite, l'autonomie et la vie étudiantes	12
Soutenir la recherche et outiller les chercheurs	14
Approfondir la connaissance des publics des BU et de leurs besoins, les rendre acteurs des projets	16
Dire et faire savoir : communiquer et coopérer dans et hors de l'université	18
Être bien dans notre travail pour accomplir au mieux notre mission de service public	20
Les bibliothèques d'AMU sur le territoire	22



→ Au moment de nommer ce projet de service, les termes « facile & utile » ont émergé. Ils sont, au fond, ses principales ambitions : organiser et proposer au public un service facile et utile.

Préambule

Le précédent projet de service des bibliothèques universitaires (SCD, Service commun de documentation) a été construit en 2016-2017 afin de s'inscrire dans le projet d'établissement 2018-2022 d'Aix-Marseille Université.

Alors que l'université a célébré les dix ans de sa fusion en 2022 et se projette dans son prochain contrat d'établissement, le SCD a construit en 2022-2023 son nouveau projet de service dans une approche collective et inclusive.

→ Cette démarche s'est appuyée sur plusieurs éléments essentiels :

Orientations stratégiques de l'université

cf. Déclaration générale de politique qualité du président d'Aix-Marseille Université (juin 2021)

- Un positionnement académique et culturel fort dans le paysage régional, national, méditerranéen et international.
- Des développements de pratiques pédagogiques innovantes, évolutives et répondant aux besoins et attentes.
- Une recherche d'excellence interdisciplinaire répondant aux défis scientifiques présents et futurs.
- Des relations mutuellement enrichissantes avec les acteurs des territoires.
- Une organisation et une gouvernance au service de l'amélioration continue.
- Des développements et transformations de nos campus.

Recommandations du rapport d'inspection Igêsr du SCD

(novembre 2021, le premier depuis la fusion), en particulier

- Recommandations adressées à l'université :
 - > n°2 « Abonder les moyens financiers du SCD afin qu'il puisse mener une politique documentaire à la hauteur des ambitions d'AMU »
 - > et 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 »

- Recommandations adressées au SCD :
 - > n°6 « Revoir l'organisation du travail au sein du SCD de façon à renforcer les fonctions transverses »
 - > 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 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 »

Enseignements de l'enquête de satisfaction usagers « LibQual »

(novembre 2021, près de 8500 répondants, 3^e édition du genre après 2015 et 2018), en particulier :

- Modernisation des locaux et, le cas échéant, adaptations horaires ciblées
- Ajustements en continu de l'offre documentaire et de l'équilibre papier/électronique
- Développement de services plus personnalisés



→ Sans bibliothèques, l'université pourrait-elle se réaliser pleinement ? L'ambition de ce projet de service est de positionner les bibliothèques comme ayant une place centrale et un rôle essentiel dans la stratégie d'établissement. Dans cinq ans, si cette ambition est atteinte, les bibliothèques disposeront de moyens et d'une organisation qui correspondent à leur rayonnement et à leurs missions.



Les valeurs de l'équipe du SCD

Élaborées en 2015-2016, ces valeurs ont été actualisées en 2022-2023 au cours de la phase de préparation du projet de service :

- **Avoir le sens du service public**
- **Être disponible et accessible, ouvert et à l'écoute**
- **Être dynamique et innovant**
- **Être efficace et efficient**
- **Avoir et cultiver l'esprit d'équipe, favoriser le travail collectif et la transversalité**
- **Avoir confiance, faire confiance, inspirer confiance**



→ L'affirmation de ces valeurs montre la cohérence, la constance et l'engagement de l'équipe du SCD dans la mission de service public qui lui est confiée.



Les axes stratégiques du projet de service 2024-2028

C'est dans le contexte précédemment rappelé, et fort des valeurs qui soudent son équipe, que le service commun de documentation entend poursuivre, tout au long de la période d'exercice du prochain contrat d'établissement, les orientations stratégiques suivantes :

- Soutenir la réussite, l'autonomie et la vie étudiantes
- Soutenir la recherche d'excellence et outiller les chercheurs
- Approfondir la connaissance des publics et de leurs attentes, les rendre acteurs des projets
- Dire et faire savoir : communiquer sur ce que nous sommes dans et hors de l'université
- Être bien dans notre travail pour accomplir au mieux notre mission de service public

→ Ces orientations stratégiques traduisent l'ambition des bibliothèques universitaires d'AMU : être utiles aux publics dans leur démarche de formation, d'enseignement et de recherche, faciles d'utilisation au quotidien, mais également au cœur de l'université et contribuant à la rendre possible, de par leur rôle central dans l'accès au savoir et à la connaissance.





Structure du projet de service

Le projet de service des bibliothèques universitaires est structuré comme suit :

5 grands thèmes
non hiérarchisés : **le « Pourquoi »** ●

déclinés selon des
orientations générales : **le « Comment »** ●

elles-mêmes déclinées
en actions : **le « Quoi »** ●



• Soutenir la réussite, l'autonomie et la vie étudiantes

- Pourquoi
- Comment
- Quoi

● Fournir, médiatiser et valoriser la documentation physique et numérique adaptée aux besoins de la formation

- Préserver les acquisitions de livres imprimés toujours indispensables aux étudiants
- Étoffer l'offre en e-books et e-revues adaptée aux étudiants
- Étoffer l'offre interdisciplinaire, notamment : langues, documentaires, méthodologie du travail universitaire, orientation et insertion professionnelle
- Accroître la visibilité de l'offre documentaire destinée aux étudiants par des actions renforcées de médiation et de valorisation des ressources tous supports, sur place et à distance

● Former les étudiants aux compétences informationnelles et à la méthodologie du travail universitaire (MTU) tout au long de leur cursus

- Viser l'intégration systématique des formations aux compétences informationnelles dans les cursus Licence, en mesurant le taux de couverture et en mettant à jour le catalogue de l'offre proposée
- Renforcer l'intégration des formations aux compétences informationnelles dans les cursus Master et Doctorat, en mesurant le taux de couverture et en mettant à jour le catalogue de l'offre proposée
- Accroître l'offre de formations « à la carte » ainsi que les outils d'autoformation afin de rendre les étudiants plus autonomes dans leur travail universitaire et leur expérience des BU

● Accueillir et accompagner, sur place et à distance, tous et chacun à la fois

- Proposer un accompagnement et apporter une réponse personnalisée aux étudiants à besoins spécifiques (néo-entrants, étudiants internationaux, étudiants en situation de handicap, de fragilité ou de précarité, étudiants des campus connectés...)
- Outre la médiation sur place, renforcer la médiation à distance, synchrone et asynchrone, en direction des étudiants
- Entretenir la liaison lycée-université en s'appuyant notamment sur la convention-cadre Rectorat/AMU, en vue de faciliter l'accueil des étudiants de demain dans les BU et favoriser leur intégration future dans le supérieur

● Ouvrir mieux et si nécessaire plus pour répondre à un besoin partagé et atténuer la précarité étudiante, en s'appuyant sur la force du réseau

- Poursuivre dans les BU l'aménagement d'espaces multi-usages à la configuration variée (travail individuel, travail en groupe) favorisant également le bien-être des étudiants (détente, socialisation...)
- En concertation avec les composantes et les services sur les campus, proposer d'ouvrir au moins une BU à Marseille le samedi toute la journée tout au long de l'année universitaire, comme c'est déjà le cas à Aix-en-Provence
- En concertation avec les composantes et les services sur les campus, proposer un espace de travail à Aix et à Marseille qui reste ouvert au-delà des horaires déjà larges offerts par les BU (périodes ciblées le cas échéant : nocturne, dimanche, été)

● **Offrir aux étudiants des services et outils simples, performants, innovants**

- Faciliter et encourager le prêt, la circulation et la réservation des documents
- Optimiser les services informatiques et péri-informatiques (photocopies, impressions, scans, prises électriques, wifi)
- Prêter plus que de la documentation en étoffant la « Bibliothèque des objets »
- Investir les canaux de communication que les étudiants utilisent prioritairement (réseaux sociaux...) et en adapter les usages afin de valoriser au mieux l'offre de services auprès de ces publics.



→ **Principaux interlocuteurs et partenaires :**

VP CA ; VP Formation ; VP étudiant ; VP vie des campus ; VP CIPE ; VP santé et handicap ; DGSA ; Direction de la formation ; Direction de la vie étudiante et de campus ; Direction du numérique ; Direction des relations internationales ; Service universitaire de santé étudiante ; Service universitaire d'insertion et d'orientation ; Composantes.



● Soutenir la recherche et outiller les chercheurs

● Fournir, médiatiser et valoriser la documentation physique et numérique adaptée aux besoins de la recherche

- Étoffer et mieux valoriser l'offre électronique de niveau recherche, disciplinaire comme interdisciplinaire
- Intégrer pleinement les modèles de la science ouverte à la documentation électronique de niveau recherche
- Soutenir la bibliodiversité ainsi que les ressources favorisant la science ouverte

● Rendre les chercheurs acteurs de l'information scientifique et technique (IST) et de la science ouverte (SO)

- Acculturer les chercheurs aux enjeux de l'IST et de la SO : modèles économiques et éditoriaux, négociations et licences nationales, bibliodiversité, politiques publiques, droits d'auteur, informatique libre, codes sources et logiciels, etc.
- Proposer aux chercheurs et/ou aux laboratoires une offre de formation à la carte et nomade dans les domaines de l'IST et de la SO, adossée à l'offre documentaire et de services de l'université
- Sensibiliser tous les étudiants de master et former tous les doctorants à la SO

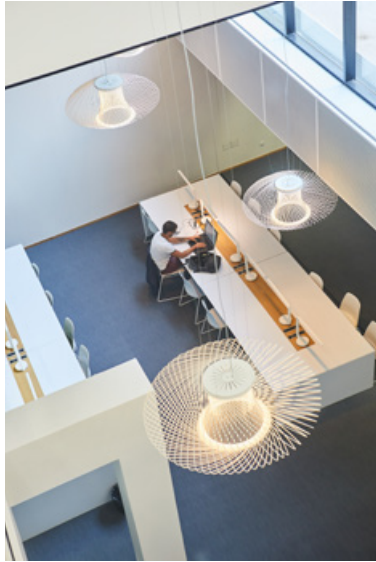
● Accompagner les chercheurs dans la structuration, le dépôt et l'ouverture de leurs publications et de leurs données de recherche

- Viser le dépôt systématique en texte intégral de la production académique des chercheurs dans l'archive ouverte institutionnelle de l'université HAL-AMU
- Fournir aux chercheurs et/ou aux laboratoires l'appui nécessaire à la production d'un plan de gestion des données (PGD) et à l'identification de la plateforme ad hoc pour le dépôt et l'ouverture de leurs données

● Conserver, communiquer, signaler et valoriser le patrimoine scientifique

- Optimiser le pilotage, la coordination et le suivi des actions liées aux collections patrimoniales physiques (réserves patrimoniales et magasins le cas échéant)
- Faire évoluer la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssee (changement de version, éditorialisation renforcée), poursuivre son développement et sa valorisation
- Créer une offre de numérisation à la demande

- Pourquoi
- Comment
- Quoi



→ **Principaux interlocuteurs
et partenaires :**

VP Recherche ; VP Sciences et
Société ; VP Formation doctorale ;
VP aux infrastructures numériques et
à l'intelligence artificielle pour la
recherche ; Chargé de mission science
ouverte ; DGSA ; Direction de la formation
doctorale ; Direction de la recherche et
de la valorisation ; Direction du
numérique ; CEDRE ; Service commun
des presses universitaires ; Composantes.

● Approfondir la connaissance des publics des BU et de leurs besoins, les rendre acteurs des projets



● Interroger et évaluer régulièrement les représentations et les usages des publics qui fréquentent les BU, comme de ceux qui ne viennent pas

- Mesurer régulièrement les attentes et le niveau de satisfaction des usagers et non-usagers par des enquêtes larges ou ciblées
- Observer les usages et les pratiques en BU, à différentes périodes de l'année et différents moments de la journée, pour s'assurer de l'adéquation des réponses proposées (services, espaces...) à la réalité des situations relevées

- Ajuster en continu l'offre documentaire et de services en se basant sur le bilan des enquêtes de publics, pour les fidéliser et donner envie de venir à ceux qui ne viennent pas

● Renforcer l'acculturation et l'appropriation par les personnels des méthodes de l'expérience utilisateur (UX design)

- Encourager la formation et le partage d'expérience des personnels qui mettent en œuvre des projets inspirés de l'*UX design*, pour une plus grande diffusion de ces méthodes à l'échelle du service

- Intégrer une dimension participative voire de co-construction à chacun de nos projets ou actions
- Faire de l'expérimentation une étape préalable avant de mettre en place un nouveau service ou de faire évoluer l'existant, en s'appuyant sur le principe du droit à l'erreur

● S'engager dans une démarche d'amélioration continue, cohérente avec celle conduite par l'université, pour faciliter l'expérience utilisateur

- Adapter les engagements du programme « Services publics + » afin de définir un plan d'actions propre aux BU, visant la satisfaction des publics et la simplification de leur expérience
- Renforcer et diversifier la formation des personnels remplissant des missions d'accueil sur place et à distance (accueil courtois et bienveillant, gestion des situations conflictuelles, droit à l'erreur, accueil des publics ayant des besoins spécifiques, maîtrise des dispositifs et outils mis à leur disposition...)

- Pourquoi
- Comment
- Quoi



● **Faire des BU des lieux dans lesquels tous les publics aiment venir et se retrouver**

- Prioriser le confort thermique et la propreté des locaux pour renforcer l'attractivité des BU, dans le cadre d'un programme global et pluriannuel d'entretien, d'aménagement et de modernisation des équipements travaillé avec les services compétents de l'université
- Proposer des espaces dans lesquels le confort des usagers prime, qu'ils y restent pour une période courte (pluralité et modularité des espaces, variété des mobiliers et des assises) ou y séjournent pour une longue durée (sociabiliser, se détendre, boire et manger, se cultiver...)



→ **Principaux interlocuteurs et partenaires :**

VP étudiant ; VP Vie des campus ; VP Qualité ; Direction de l'amélioration continue ; Direction de la communication ; Direction de la formation ; Direction de la vie étudiante et de campus ; Direction d'exploitation du patrimoine immobilier et de la logistique ; OVE ; Composantes.

● Dire et faire savoir : communiquer et coopérer dans et hors de l'université

- Pourquoi
- Comment
- Quoi

● Plaider et influencer à l'échelle de l'établissement

- Viser une augmentation des dépenses documentaires (par étudiant, par chercheur) dans une perspective de rattrapage des moyennes nationales et européennes
- S'inscrire au cœur des contrats, projets, schémas directeurs et feuilles de route de l'établissement
- Coopérer avec tous les services de l'université sur les dossiers transversaux
- Veiller à ce que les besoins du service commun de la documentation soient systématiquement pris en compte dans les marchés conclus par l'établissement (travaux, prestations de services, fournitures...),

en suscitant le plus possible une concertation préalable des personnels et des équipes directement concernés par leur application

● Piloter et fédérer le réseau documentaire de l'université

- Refondre la politique documentaire pour, notamment, assurer une couverture optimale des besoins et contenir ainsi la dispersion des moyens financiers consacrés à la documentation par l'établissement
- Parachever le processus d'association ou d'intégration des unités documentaires qui sont encore hors du périmètre du SCD

● S'emparer des sujets de société, former à l'esprit critique et citoyen, faire de la connaissance et du savoir des biens communs

- Faire de la lutte contre la désinformation et l'infobésité un « fil rouge » de nos actions (formations, expositions, conférences, sélections bibliographiques...), sensibiliser prioritairement les étudiants et les futurs étudiants (liaison lycées-université) en utilisant leurs canaux de communication privilégiés
- Développer les compétences informationnelles favorisant une exploitation pertinente et un enrichissement des outils et technologies reposant sur les intelligences artificielles au service de la création de nouveaux contenus

- Développer la programmation culturelle des BU en accordant plus de place à la culture générale et aux sujets de société, intégrer ceux-ci dans les choix de politique documentaire
- Promouvoir et s'associer aux démarches et aux initiatives sociétales et écoresponsables qui voient le jour au sein de la communauté universitaire comme en dehors, contribuer à la formation aux enjeux de la transition écologique

● **Faire rayonner notre établissement et notre service grâce à une participation active aux réseaux professionnels**

● Consolider l'ancrage territorial des bibliothèques en poursuivant et amplifiant, lorsque cela est possible et pertinent, la dynamique de coopération déjà engagée (campus connectés, réseaux documentaires hors université, partenaires locaux...)

● Favoriser et valoriser l'engagement des personnels dans les réseaux professionnels aux niveaux local, national et international

● Valoriser l'expertise développée par les personnels impliqués dans ces réseaux et les mettre au service de notre action et du rayonnement de l'établissement hors les murs (retours et partage d'expérience, formations internes, mentorat...)



● Encourager les mobilités entrante et sortante à l'échelle européenne et internationale (CIVIS, plan de mobilité sortante, Erasmus +, accueil de staff weeks...) comme source d'enrichissement des pratiques professionnelles

→ **Principaux interlocuteurs et partenaires :**

VP CA ; VP formation ; VP relations internationales ; VP Sciences et Société ; Direction des affaires financières ; Direction des affaires juridiques et institutionnelles ; Direction de la commande publique ; Direction de la communication ; Direction culture et société ; Cellule de culture scientifique ; Direction du développement du patrimoine immobilier ; Direction d'exploitation du patrimoine immobilier et de la logistique ; Direction du numérique ; Direction des relations internationales ; Bibliothèques associées ; Composantes.

Qui travaille dans les bibliothèques d'Aix-Marseille Université ?

> Des magasiniers, des bibliothécaires assistants spécialisés, des bibliothécaires, des conservateurs* ;
> Des adjoints techniques, des techniciens, des assistants ingénieurs, des ingénieurs d'étude ;
> Des adjoints administratifs, des secrétaires d'administration, des attachés d'administration.

* À Aix-Marseille Université, plusieurs formations préparent aux métiers des bibliothèques et de la documentation.



• Être bien dans notre travail pour accomplir au mieux notre mission de service public

- Pourquoi
- Comment
- Quoi

● Partager et cultiver nos valeurs, la cohésion et l'esprit d'équipe

- Décliner les valeurs communes de l'université et du service au niveau de chaque équipe pour qu'elles fassent sens dans l'activité quotidienne
- Encourager et valoriser l'intelligence collective et le travail collaboratif en s'appuyant sur des méthodes faisant une large place à l'expérimentation et à la créativité
- Mettre en valeur les compétences, les talents, les initiatives et les réussites des personnels

● Développer et transmettre les compétences dans un contexte d'évolution des métiers et des missions des BU

- Sensibiliser les agents aux activités en essor ou en transformation, notamment par la formation continue et l'instauration de temps d'échanges formels et informels sur l'avenir des missions et compétences
- Identifier les activités en perte de vitesse ou en mutation, et accompagner les agents concernés de manière personnalisée pour leur permettre de développer les compétences nécessaires à l'exercice de nouvelles missions
- Identifier les compétences-clés et organiser leur transmission à l'occasion du départ des agents (retraite, mobilité externe, détachement, disponibilité...)

● Adapter l'organisation à la stratégie de l'université et du service

- Se projeter collectivement dans une évolution organisationnelle en phase avec les missions stratégiques de l'université et des bibliothèques puis la mettre en œuvre en accordant une attention particulière à l'accompagnement managérial
- Dimensionner, optimiser et adopter un modèle d'organisation qui permette de concilier fonctionnement des BU et réalisation de nos missions stratégiques (politique documentaire, services aux publics, formation des usagers, appui à la recherche, politique culturelle...)

- Mieux prendre en compte les impacts du travail hybride et du télétravail dans l'ensemble des activités déployées, s'appuyer sur les outils produits et diffusés par l'université et par le service (charte du télétravail, guide interne des activités télétravaillables...)

● Mettre en pratique au niveau du service les démarches QVCT et RSE en cohérence avec la stratégie de l'établissement

- Améliorer autant que possible les conditions de travail (confort et convivialité des espaces professionnels...), en s'appuyant sur les propositions individuelles et collectives des personnels

- Favoriser le cas échéant les échanges sur le travail, dans une optique inter-catégorielle, en s'inscrivant dans les dispositifs mis en place par l'université (espaces d'échange sur le travail)
- Etablir un diagnostic préalable à la mise en œuvre d'une démarche RSE, définir des priorités d'action (inclusion, développement durable, écoresponsabilité...) et s'inspirer des bonnes pratiques éprouvées ailleurs
- Mettre en œuvre dans nos gestes quotidiens les pratiques favorisant la sobriété énergétique, notamment numérique



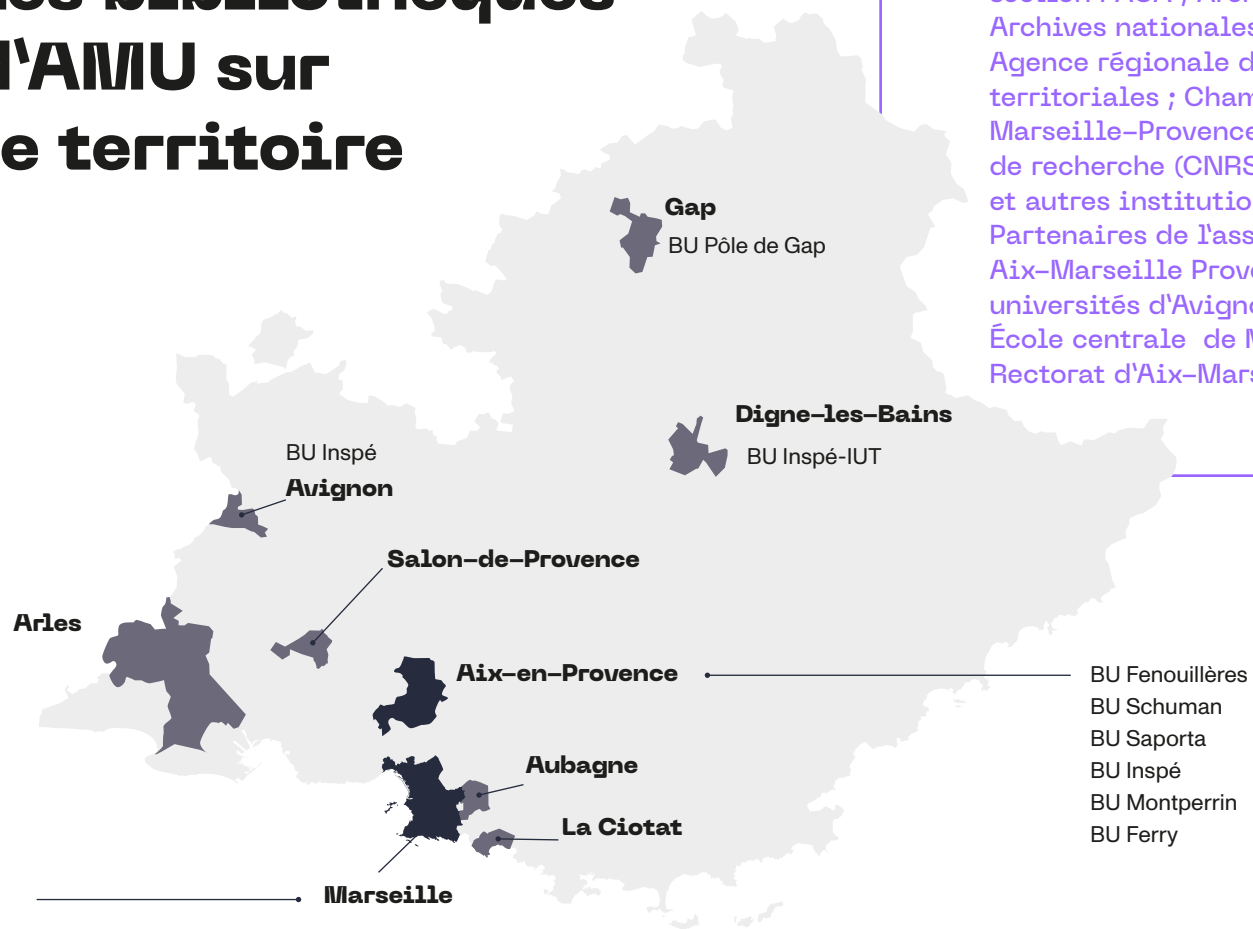
→ Principaux interlocuteurs et partenaires :

VP richesse humaine et patrimoine ; VP égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations ; VP vie des campus, qualité de vie au travail et sécurité au travail ; VP développement durable ; Direction des ressources humaines ; Direction du développement durable ; Direction d'exploitation du patrimoine immobilier et de la logistique ; Direction hygiène, sécurité et environnement ; Direction du numérique ; Service commun d'action sociale et culturelle ; Service universitaire des activités physiques et sportives ; Service universitaire de prévention des personnels.

Le projet de service a vocation à être décliné en un plan d'actions assorti d'indicateurs qui seront suivis tout au long de son déploiement et feront l'objet d'une évaluation finale.



Les bibliothèques d'AMU sur le territoire



→ **Principaux partenaires sur le territoire :**
 Association des bibliothécaires de France (ABF) section PACA ; Archives municipales et départementales ; Archives nationales d'outre-mer (ANOM) ; Agence régionale du livre (ARL) ; Bibliothèques territoriales ; Chambre de commerce et d'industrie Marseille-Provence (CCIMP) ; Grands organismes de recherche (CNRS, Inserm...) ; Lycées ; Musées et autres institutions culturelles ; OpenEdition ; Partenaires de l'association d'établissements Aix-Marseille Provence Méditerranée (AMPM) : universités d'Avignon et de Toulon, École centrale de Marseille, Sciences Po Aix ; Rectorat d'Aix-Marseille ; Réseau Canopé

- BU Saint-Charles
- BU Saint-Jérôme
- BU Luminy
- BU Médecine-odontologie
- BU Pharmacie
- BU Médecine-maïeutique Nord
- BU Bernard du Bois
- BU Canebière

- BU Fenouillères
- BU Schuman
- BU Saporta
- BU Inspé
- BU Montperrin
- BU Ferry



Glossaire

SCD : service commun de documentation • **BU** : bibliothèque universitaire • **AMU** : Aix-Marseille Université
CPER : contrat de plan Etat-Région • **VP** : vice-présidence • **CA** : conseil d'administration
CIPE : centre d'innovation pédagogique et évaluation • **DGSA** : direction générale adjointe des services
CEDRE : centre de formation et de soutien aux données de recherche
UX design : *user experience design*, ou *design* de l'expérience utilisateur • **OVE** : observatoire de la vie étudiante
CIVIS : alliance d'universités civiques européennes • **QVCT** : qualité de vie et des conditions de travail
RSE : responsabilité sociétale et environnementale

Directeur :
johann.berth@univ-amu.fr

Directrice adjointe :
fanny.clain@univ-amu.fr

**Aide au pilotage
et conduite du changement :**
corinne.maubernard@univ-amu.fr

facile & utile



**Projet de service des bibliothèques
2024-2028**

amU Aix
Marseille
Université

Bibliothèques
Universitaires

bu.univ-amu.fr