



Service commun de documentation

Rapport d'activité 2024



2024 : première année du déploiement, par les bibliothèques d'Aix-Marseille Université, de leur nouveau projet de service « [facile & utile](#) », approuvé par le conseil documentaire fin 2023.

Le projet « facile & utile » se décline en cinq axes :

- 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.

Ainsi, c'est autour de ces cinq axes que le présent et les prochains rapports d'activité seront structurés : une façon de mesurer les évolutions annuelles jusqu'en 2028 et de pleinement intégrer le projet de service à une démarche d'amélioration continue. Mais chaque année, le rapport d'activité mettra également en lumière quelques témoignages et « belles histoires », égrenés au fil des pages et qui incarnent, en chair et en os, les usagers et les personnels des bibliothèques dans leur diversité et leur singularité.

Quelques faits saillants de l'année 2024, détaillés dans ce rapport :

- Une consolidation des moyens financiers du SCD, dans un contexte global pourtant tendu, ce qui a permis d'étoffer la politique d'acquisition, notamment électronique.
- Une nouvelle année de progression de la fréquentation physique des bibliothèques : avec quasiment **2,3 millions d'entrées**, on ne retrouve pas le niveau « record » pré-Covid (2,5 millions d'entrées en 2019) mais on s'en rapproche à nouveau. Et toujours d'excellents chiffres de fréquentation à distance avec **4,8 millions de visites sur les outils en ligne** des BU.
- L'expérimentation, sur financement CVEC, d'une ouverture estivale continue de la BU médecine du site Timone (8h-19h du lundi au vendredi), plébiscitée par les usagers.
- Après un test d'un semestre en 2023, jugé entièrement concluant, la mise en place du prêt illimité de documents dans l'ensemble des bibliothèques du réseau.
- La tenue, en novembre, de la quatrième enquête de satisfaction usagers LibQual+ (tous les trois ans depuis 2015) avec un nouveau record de participation et des résultats légèrement supérieurs à ceux, déjà très satisfaisants, de la précédente campagne (2021).
- Le lancement, en janvier, de la démarche d'évolution organisationnelle du SCD (ÉOS) ayant permis d'aboutir, en décembre, à un nouvel organigramme « cible » (qui sera déployé en septembre 2025).

Comme chaque année, saluons 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.

Axe 1 du projet de service

80 actions en 2024

Soutenir la réussite, l'autonomie et la vie étudiante

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

5 Préserver les acquisitions de livres imprimés toujours indispensables aux étudiants

4 Étoffer l'offre en e-books et e-revues adaptée aux étudiants

6 Étoffer l'offre interdisciplinaire, notamment : langues, documentaires, méthodologie du travail universitaire, orientation et insertion professionnelle

18 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

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

6 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

2 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

8 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

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

8 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...)

2 Outre la médiation sur place, renforcer la médiation à distance, synchrone et asynchrone, en direction des étudiants

4 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

4 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

2 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...)

0 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

2 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)

13 Offrir aux étudiants des services et outils simples, performants, innovants

4 Faciliter et encourager le prêt, la circulation et la réservation des documents

2 Optimiser les services informatiques et péri-informatiques (photocopies, impressions, scans, prises électriques, wifi)

5 Prêter plus que de la documentation en étoffant la « Bibliothèque des objets »

2 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.

Réussite étudiante : ce qu'il faut retenir de 2024

Faciliter l'accès aux ressources, développer les compétences informationnelles, aménager des espaces adaptés, simplifier les services ou encore répondre aux besoins matériels du quotidien : les bibliothèques universitaires d'amU s'investissent pleinement pour soutenir la réussite des étudiants. En 2024, nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives en ce sens.

Nous adaptons en continu l'offre documentaire pour les étudiants, dans toutes les disciplines

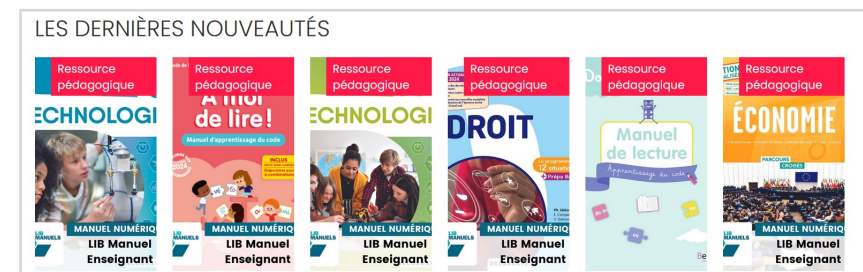
Nos équipes ont travaillé à élargir et à diversifier l'offre documentaire en réponse aux besoins des étudiants.

- **Achats de références en soutien à de nouveaux parcours ou mentions**, de concert avec les enseignants responsables. En 2024, la BU Canebière a ainsi accompagné l'ouverture de la licence de droit mention science politique par l'acquisition de nouvelles références, rééquilibrant en parallèle ses achats en économie et gestion de façon concertée avec la BU Bernard du Bois, toute proche et spécialisée dans ces disciplines.
- **Développement de la documentation interdisciplinaire sur les sites « hybrides »** : les BU Inspé, particulièrement concernées par la diversité de leurs publics, ont étoffé leurs collections en direction des publics de l'IUT et de l'EJCAM qu'elles desservent également. Plusieurs segments de collections ont été développés, autour du développement durable, de l'information-communication ou de l'intelligence artificielle. Les fonds de sciences de l'éducation, de didactique et de littérature jeunesse, à destination de la composante Inspé, ont été rafraîchis pour garantir l'actualité des références.
- **Ouverture de nouveaux abonnements électroniques** : en 2024, à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire du SCD, un transfert de masse de l'investissement vers le fonctionnement a permis d'augmenter significativement le budget documentaire au bénéfice des étudiants.

Plusieurs nouvelles ressources électroniques ont été acquises, parmi lesquelles des ebooks disciplinaires ou pour la préparation de concours ou l'apprentissage des langues, de nouvelles revues ou des extensions de collections.

Étaient plus particulièrement attendus :

- **Le bouquet BiblioOnDemand** : manuels scolaires des premier et second degrés au format numérique.
- **Arte Médiathèque** : accès au service de VOD proposant un catalogue de plus de 7 000 titres anciens et récents.



Nous formons les étudiants aux compétences informationnelles

Maîtriser la recherche d'information, l'analyse et la gestion des sources est un enjeu clé pour les étudiants. Nous y répondons par des formations aux compétences informationnelles (CI) intégrées dans les cursus, en direction des étudiants de premier cycle (méthodologie du travail universitaire) et des néo-entrants en master.

Réussite étudiante : ce qu'il faut retenir de 2024



Les modules de formation aux CI développés dans le cadre du projet Dream-U pour compléter des dispositifs de formation en autonomie font l'objet d'une exploitation renforcée, voire systématique.

De plus en plus, les formations abordent les outils de l'intelligence artificielle (IA) pour en favoriser une utilisation pertinente et raisonnée par les étudiants.

30 167 personnes formées

1 597 heures de formation

106 ressources créées, dont

32 ressources éducatives libres (REL)

FOCUS : dans le cadre du dispositif d'accueil des étudiants de L1 mis en place par la faculté de droit, les BU de ce secteur ont proposé des séances « découverte » de leur offre de services au moyen d'un jeu sérieux des 7 différences créé à partir de photos des espaces des BU, et de mots-mêlés évoquant des services ou des objets présents dans les BU.

Quelques *verbatim* d'étudiants suite à cette action :

« Cette formation m'a permis de découvrir le fonctionnement de la BU, elle va beaucoup me servir pour la suite de mes études. »

« Pratique pour rendre nos recherches plus efficaces et de qualité. »

« It is very useful and practical. »

Nous accueillons tous et chacun

Nos publics ne sont pas uniformes : chaque étudiant a ses propres réalités qu'il s'agit de prendre en compte pour lui proposer l'accompagnement adapté.

Étudiants des campus connectés : à Digne, ils bénéficient d'un accompagnement personnalisé dispensé conjointement par la BU, l'atelier Canopé et le médiateur du campus, dans une alliance de compétences inédite permettant de fidéliser ces publics autour des services documentaires. À Arles, les besoins des étudiants « connectés » sont desservis par des envois et prêts de documents en provenance des BU Schuman et Fenouillères à Aix.

Usagers en situation de handicap : depuis 2022, les BU d'amU participent au dispositif PLATON de mise en œuvre de l'exception handicap au droit d'auteur appliquée aux bibliothèques publiques.

Ce dispositif permet aux étudiants et personnels de l'université de demander à leurs bibliothèques la communication d'ouvrages dans des versions adaptées à leur(s) handicap(s) lorsque celles-ci ont été déposées sur la Plateforme sécurisée de Transfert des Ouvrages Numériques (PLATON) gérée par la Bibliothèque nationale de France. En 2024, une nouvelle communication a été déployée par les BVE/mission handicap pour aviser les bénéficiaires étudiants potentiels de leur éligibilité à ce dispositif.

Futurs étudiants : dans le cadre du projet PANORAMA, **145 lycéens** ont bénéficié d'une découverte des BU d'amU en 2024. S'y ajoutent **51 collégiens** accueillis dans le cadre des Cordées de la réussite.

Nous ouvrons plus largement les BU pour favoriser la réussite des étudiants

Pour beaucoup d'étudiants, l'accès aux bibliothèques est un facteur clé de réussite. Face à des attentes croissantes, nous avons travaillé à offrir aux étudiants marseillais un espace de bibliothèque plus largement ouvert.

Réussite étudiante : ce qu'il faut retenir de 2024



Le RDC de la BU médecine-odontologie (115 places) est ainsi resté accessible de 8h à 19h du lundi au vendredi à l'été 2024. Expérimentée pour la première fois, cette ouverture estivale a occasionné un taux d'occupation moyen de 70%, culminant à 94% à 15h, heure la plus fréquentée.



Un projet similaire est à l'étude pour proposer aux étudiants aixois, à partir de l'année universitaire 2025-2026, des horaires étendus en soirée à la BU Schuman droit.

Enfin, en 2024 et comme habituellement, les BU Schuman et Luminy ont conduit des extensions horaires pendant plusieurs semaines en amont des sessions d'examens.

Rappelons que la BU Fenouillères et la BU médecine bénéficient du label national NoctamBU+ pour leurs larges horaires d'ouverture tout au long de l'année.

Nous aménageons des espaces propices au travail des étudiants

Les BU s'attachent à diversifier leur équipement mobilier de façon à permettre aux étudiants d'alterner entre des postures de travail individuelles, de groupe ou plus informelles. Les salles de travail en groupe des BU, très sollicitées, font ainsi l'objet de façon pluriannuelle de travaux de modernisation et d'achats d'équipement complémentaire, y compris numérique (écrans, tableaux interactifs).



En 2024, la BU Bernard du Bois a conduit une enquête de public en vue du réaménagement de l'une de ses salles. Cette enquête a révélé un besoin des étudiants de travailler à la BU en étant enveloppés « comme dans un cocon ».

Deux nouveaux fauteuils, identiques à ceux existants et offrant cette sensation de cocon, ont été acquis, de même que deux autres équipés de tablette et prise électrique autonome. Un bilan très positif de ces nouveaux mobiliers a été tiré quelques mois après leur mise en service.

Nous repensons les services pour plus de simplicité

Pour faciliter la vie des étudiants, nous avons revu les modalités de fonctionnement de trois services incontournables pour eux :

- **Le prêt de documents** : suite à une expérimentation concluante, celui-ci est désormais illimité, offrant la possibilité d'emprunter autant de documents que souhaité et de les renouveler autant de fois que souhaité (sous certaines conditions). Cette évolution a été approuvée par le conseil documentaire puis par le conseil d'administration de l'université et formalisée dans le règlement intérieur des bibliothèques.
- **Les photocopies et impressions** : depuis octobre 2024, les étudiants peuvent accéder avec leur carte d'étudiant à un service simplifié pour photocopier, imprimer et scanner. Le prix des photocopies a été revu à la baisse. Les impressions peuvent être lancées depuis un PC portable et en Wifi. Le scan de documents est gratuit.

Réussite étudiante : ce qu'il faut retenir de 2024



- **Le chat du service de renseignement « Besoin d'aide ? »** est accessible en continu 40h/semaine selon des horaires affichés au public (9h-17h du lundi au vendredi). Le taux de satisfaction pour ce service est de 98%, en légère hausse par rapport à 2023.

Nous prêtons plus que des livres

Considérant que les étudiants ont besoin d'un matériel varié pour leurs études ou projets personnels et qu'ils n'ont pas forcément les moyens de l'acquérir, les BU développent depuis plusieurs années le prêt d'objets. En 2024, les différents matériels prêtés par les BU (calculatrices, caméscopes, clés USB, souris, claviers, micros, ardoises, kits pour tableaux blancs...) ont fait l'objet de **26 500 prêts**.

Grâce à un financement CVEC, un parc de 98 ordinateurs portables a été commandé pour être prêté aux étudiants à partir de 2025 dans plusieurs BU du réseau.

Outre le matériel informatique et audiovisuel, plusieurs BU ont diversifié leur offre de prêt d'objets pour répondre à des besoins particuliers et/ou encourager certaines pratiques de loisir et de détente : puzzles, jeux de société, raquettes et balle de ping-pong, jumelles...



FOCUS : suite à une formation professionnelle sur l'utilisation de la démarche Lego dans la construction d'un projet et l'analyse d'une situation par modélisation, la BU Saint-Jérôme a fait le choix de proposer à ses publics un service de prêt de Lego. Au-delà d'une utilisation ludique, le Lego permet de stimuler l'imagination et la créativité et peut être utilisé par les étudiants au service de la conception d'un projet, ou par les bibliothécaires dans le cadre de formations documentaires.

À noter : en 2024, plusieurs BU se sont dotées d'une *newsletter* en propre permettant de valoriser, à l'échelle du campus, leur actualité et les nouveautés de leur offre de services. Ces outils encouragent l'utilisation de la BU, chaque diffusion étant suivie d'une augmentation des inscriptions aux ateliers et animations ou de demandes d'informations sur les services.

Enquête LibQual+ 2024 : quelques commentaires laissés par les étudiants

« Franchement, je trouve les services de la bibliothèque vraiment utiles pour mes études. »

« Je suis très satisfaite du travail de la bibliothèque, j'y trouve toujours les documents nécessaires. »

« C'est vraiment agréable de venir travailler, que ce soit en groupe ou individuellement. »

« Le personnel est très à l'écoute et réactif. Lorsque vous avez mis en place le système de réservations et de prolongations illimités de livre, cela a marqué un tournant dans mes recherches; la BU est pour moi d'une précieuse aide. »

« Les bibliothèques sont globalement très agréables, propres, organisées, silencieuses. »

« Merci ♥♥♥ »

Axe 2 du projet de service

30 actions en 2024

Soutenir la recherche et outiller les chercheurs

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

4 Étoffer et mieux valoriser l'offre électronique de niveau recherche, disciplinaire comme interdisciplinaire

2 Intégrer pleinement les modèles de la science ouverte à la documentation électronique de niveau recherche

1 Soutenir la bibliodiversité ainsi que les ressources favorisant la science ouverte

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

5 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.

5 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

1 Sensibiliser tous les étudiants de master et former tous les doctorants à la SO

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

1 Viser le dépôt systématique en texte intégral de la production académique des chercheurs dans l'archive ouverte institutionnelle de l'université HAL-AMU

2 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

5 Conserver, communiquer, signaler et valoriser le patrimoine scientifique

3 Optimiser le pilotage, la coordination et le suivi des actions liées aux collections patrimoniales physiques (réserves patrimoniales et magasins le cas échéant)

2 Faire évoluer la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssee (changement de version, éditorialisation renforcée), poursuivre son développement et sa valorisation

0 Créer une offre de numérisation à la demande

Soutien à la recherche : ce qu'il faut retenir de 2024

En appui à la politique de recherche d'amU, nous développons une offre intégrée de services à destination des chercheurs, doctorants et équipes de recherche. Cette action se décline autour de plusieurs axes structurants : renforcement de la documentation électronique, accompagnement à la science ouverte, soutien à la gestion et à la valorisation des données et valorisation du patrimoine scientifique. En 2024, ces missions ont connu une montée en puissance significative.

Nous fournissons une documentation numérique adaptée aux besoins de la recherche

En 2024, sur la part des crédits Amidex de l'université fléchée pour le SCD a été actée une augmentation de 114 k€. Cette augmentation, combinée à des transferts de masse budgétaire faits par le SCD sur son budget propre, a permis d'étoffer de façon significative le portefeuille des ressources électroniques en direction de nouveaux abonnements ou d'extensions d'abonnements, d'achats pérennes d'ebooks et d'actions de soutien à la science ouverte.

Les nouvelles ressources correspondent à des demandes récurrentes, à des manques constatés lors de la mise à jour de la cartographie des ressources électroniques (2023) et à l'analyse des refus d'accès aux bases, indicateur permettant d'identifier les besoins non couverts.



Concernant les *ebooks*, ils ont fait l'objet d'acquisitions « sur mesure » dans le cadre d'une procédure permettant d'accéder à un large catalogue pendant une durée définie, au terme de laquelle les bibliothécaires choisissent, selon les usages constatés, les titres qu'ils veulent acheter de façon pérenne.

Enfin, la politique documentaire du SCD pour le niveau recherche favorise la publication dans des journaux en accès ouvert de qualité. La signature de l'accord avec l'éditeur PLOS ainsi que les abonnements négociés en 2024 avec Elsevier et Wiley permettent aux chercheurs de l'établissement de publier dans les revues en *open access* de ces éditeurs sans frais supplémentaires.

Nouveautés électroniques 2024

Abonnements	Achats pérennes d'ebooks	Soutien à la science ouverte
Arte Médiathèque BiblioOnDemand Bibliothèque numérique Dalloz + 5 accès Cairn Magazines CINAHL EMBASE Grande Grammaire du français JFA revues de droit fiscal JSTOR Le Monde (archives) Lextenso ebooks Lippincott Premier Numérique Prémium (Prépa concours) Numérique Prémium (méthodes de langues) Statista	Numérique Premium Springer Taylor & Francis Wiley	E-manuel sciences juridiques HAL PLOS, Elsevier, Wiley

Soutien à la recherche : ce qu'il faut retenir de 2024



Nous formons les publics avancés aux enjeux de la science ouverte

Les actions de sensibilisation à la science ouverte (SO) ont été reconduites à destination des étudiants de master, notamment en direction des master chimie en collaboration avec le chargé de mission SO et en direction des étudiants du master de biologie en santé, qui ont bénéficié d'une formation en anglais en présentiel et distanciel. Les master STAPS ont également été acculturés à la SO grâce à une formation dispensée conjointement par des bibliothécaires et la chargée de bibliométrie d'amU (direction de la recherche et de la valorisation).

Parallèlement à ces actions, **828 nouveaux dépôts de mémoires** ont été enregistrés en 2024 dans l'entrepôt ouvert DUMAS. Le nombre de téléchargements sur la collection DUMAS d'amU enregistre une forte hausse en 2024 (1,6 million), croissance continue depuis la création de la collection.

En collaboration avec la direction de la formation doctorale, le collège doctoral et le chargé de mission SO d'amU, le SCD a lancé au printemps 2024 la formation « [Sensibilisation à la science ouverte](#) », obligatoire pour les doctorants (action initiée dans le cadre du label HRS4R).

1 758 doctorants ont été formés avec, pour la première session, un taux de réussite de 85% à l'évaluation finale.

Quelques *verbatim*s d'étudiants suite à cette action :

« Très claire, plusieurs médias permettant de varier les méthodes d'apprentissage. »

« Format très bien, à faire à son rythme, en creusant ce qui nous intéresse. »

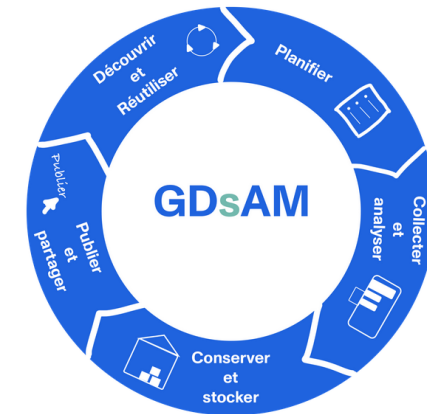
« La formation était très bien pensée et très claire. »

« J'ai apprécié que les présentations soient très interactives et faciles à mémoriser. »

Outre les niveaux master et doctorat, **408 chercheurs et enseignants-chercheurs** ont également été formés à la SO par le SCD.

Nous développons notre offre de service autour de la donnée

Le SCD coanime avec l'équipe CEDRE (centre de formation et de soutien aux données de la recherche) le guichet de la donnée du site d'Aix-Marseille (GDsAM – labellisé « [Ateliers de la donnée](#) »), destiné à fournir aux équipes de recherche accompagnement, formation, assistance dans la gestion de leurs données, dans le respect des bonnes pratiques et du cadre juridique national.



31 tickets ont été traités en 2024, donnant lieu à **131 heures** de rendez-vous individualisés pour **496 personnes** (doctorants et enseignants-chercheurs) désireuses d'être accompagnées pour leur plan de gestion des données ou sur des questions juridiques.

Les rendez-vous personnalisés proposés par la cellule science ouverte du SCD ont aussi répondu à des demandes en lien avec la diffusion, la curation et le partage de jeux de données, ou avec le choix d'entrepôts de confiance pour le dépôt et l'ouverture des données. **544 personnes** ont été formées à ces thématiques en 2024. Le MOOC sur la gestion des données de la recherche pour la thèse a quant à lui enregistré **127 participants**.

Soutien à la recherche : ce qu'il faut retenir de 2024



La cellule science ouverte du SCD s'implique enfin dans des événements d'acculturation aux enjeux de l'information scientifique et technique et de la SO pour les chercheurs. En novembre 2024, elle a contribué à l'organisation des [Assises nationales des données de la recherche](#) qui se tenaient à Marseille sous l'égide du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Nous contribuons au pilotage de la science ouverte à amU

Le premier comité de pilotage Science Ouverte d'amU, porté par la vice-présidence recherche et le chargé de mission SO, s'est tenu en décembre 2024. Le SCD en est partie prenante avec une contribution qui a permis, pour le lancement de cette instance, de dresser un état des lieux de la représentation nationale et internationale d'amU dans les infrastructures de la SO, de l'ouverture des publications, de l'ouverture des données, des actions de formation à la SO, de l'évaluation de la recherche, ainsi que de dégager les principaux objectifs d'une feuille de route pour amU. Le SCD viendra naturellement en soutien de ces objectifs, parmi lesquels, pour les publications, celui de passer à 85-90% de publications amU en *open access* ; pour les données de la recherche, rendre obligatoires les plans de gestion des données de thèses ; améliorer la formation et la communication autour de la SO et, enfin, refonder l'évaluation des chercheurs en y intégrant des critères relatifs à la SO conformément aux engagements pris par amU dans le cadre de [CoARA](#).

L'analyse des frais de publication pour la diffusion en *open access* (APC) sous-tend également le pilotage de la science ouverte à amU, qui se fixe pour objectif de repasser sous la barre des 400k€ annuels payés par ses laboratoires. La collecte et l'analyse des dépenses APC sont réalisées annuellement par le SCD sur la base d'extractions depuis le système comptable de l'université.

Elles font l'objet d'une [restitution](#) dans le cadre du projet international *Open APC* qui collecte les données APC des établissements et les restitue sur son site.



Le SCD s'attache enfin, via sa cellule science ouverte, à développer pour l'établissement la dimension « codes et logiciels » telle que prévue par le [Plan national pour la science ouverte](#) qui recommande de « suivre l'évolution de la production de codes et logiciels en

France ». Dans le cadre de la modération des publications d'amU déposées dans HAL, il est observé que de nombreux codes et logiciels développés par les laboratoires de l'université sont fréquemment mentionnés dans les articles scientifiques mais font rarement l'objet d'un archivage systématique dans HAL ou [SoftWare Heritage](#). La cellule science ouverte du SCD a donc développé son offre de service en ce sens en proposant une procédure, des outils et un accompagnement. **47 personnes** ont été formées en 2024 au partage des codes et logiciels.

Nous faisons vivre le patrimoine scientifique

Près de 100 000 nouvelles pages numérisées sont venues enrichir la bibliothèque numérique patrimoniale [Odyssée](#) en 2024. En interne, une nouvelle organisation s'est mise en place permettant de mieux coordonner les volets scientifique et technique. Une mise à jour logicielle importante a eu lieu pour faciliter l'accès, la navigation et la valorisation des ressources patrimoniales numériques notamment, pour ce dernier volet, avec la création d'un espace dédié aux expositions virtuelles. Un de ces espaces intègre désormais le [catalogue en ligne de l'exposition « Trésors des BU »](#), finalisé en 2024.

Soutien à la recherche : ce qu'il faut retenir de 2024



Odysée a ainsi accompagné plusieurs événements scientifiques et culturels : le festival des sciences et des arts 2024 d'amU (sélection de documents patrimoniaux sur le thème du corps), une exposition sur l'histoire de l'obstétrique présentée à la BU médecine ainsi qu'une exposition sur le droit romain présentée à la BU Schuman. Une autre avancée majeure permet désormais, grâce à une procédure établie avec le service juridique de l'université, de numériser les revues dont amU est l'éditeur scientifique même lorsque les documents ne sont pas encore tombés dans le domaine public. En 2025 devrait intervenir la migration de la bibliothèque Odysée vers Omeka-S, dont l'instruction a été conduite en 2024, ce qui sera gage d'un indéniable gain qualitatif et scientifique.



Autour des collections de l'espace de recherche et de documentation (ERD) Gao Xingjian, prix Nobel de littérature, la coopération a été relancée avec la bibliothèque universitaire de la Chinese University of Hong Kong par la signature d'un accord de partenariat visant à enrichir les fonds respectifs des deux institutions dédiées à l'œuvre de l'écrivain. Dans ce cadre, des dons mutuels de monographies ont été opérés.

Un projet de programme d'échange documentaire est par ailleurs en cours d'instruction avec la National Taiwan Normal University, qui devrait déboucher sur la signature d'une nouvelle convention de partenariat.

Axe 3 du projet de service

41 actions en 2024

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

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

3 Mesurer régulièrement les attentes et le niveau de satisfaction des usagers et non-usagers par des enquêtes larges ou ciblées

6 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

4 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

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

1 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

2 Intégrer une dimension participative voire de co-construction à chacun de nos projets ou actions

1 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

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

1 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

2 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...)

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

3 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

18 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...)

Connaissance des publics : ce qu'il faut retenir de 2024

Dans une logique d'amélioration continue de nos services, la connaissance fine de nos publics est au cœur de notre démarche. Cette attention soutenue permet d'objectiver les usages, de nourrir les projets d'aménagement, de construire des services pertinents et de faire des bibliothèques des espaces accueillants, évolutifs et en phase avec les attentes exprimées.

Nous enquêtons auprès de nos publics et observons leurs usages



La 4^e édition de l'enquête internationale « LibQual+ » a été déployée par les BU d'amU fin 2024. Avec un taux de participation en augmentation et exceptionnel (10 548 réponses – soit 13% des inscrits d'amU, et 3202 commentaires libres), elle révèle une note finale de 7,47/9 sur le niveau de service perçu toutes dimensions confondues, soit une légère augmentation (+0,05) par rapport à l'édition de 2021. L'adéquation des horaires d'ouverture des bibliothèques baisse légèrement (-0,03) mais obtient un niveau de service perçu de 7,12/9 contre 7,08/9 en 2021.

Cette nouvelle enquête ne révèle aucun signal d'alerte : les résultats obtenus corroborent les choix de service opérés depuis la précédente édition de LibQual+, dont le matériau avait servi à l'élaboration du projet de service 2024-2028 « facile & utile ». Parmi les évolutions plébiscitées, l'on retrouve notamment celle du prêt illimité qui revient comme motif de satisfaction dans les commentaires. Les attentes exprimées par les répondants concernent les espaces (gestion du bruit, coexistence travail individuel/ de groupe, confort thermique), les horaires d'ouverture et la personnalisation des services.

En complément des grandes enquêtes comme LibQual+, les démarches d'*UX Design* sont largement répandues dans le SCD et soutenues par des actions régulières de formation continue (13 agents formés en 2024).

La BU Schuman a notamment eu recours à ces méthodes en appui de deux projets :

1/ Le réaménagement de son parvis extérieur : fortement fréquenté par les étudiants pour attendre l'ouverture de la BU ou faire une pause, ce parvis ne proposait, a-t-on constaté, aucune place assise, de sorte que les étudiants restaient debout ou assis par terre à proximité des portes d'entrée.



rapidement appropriée.

Un mobilier spécifique et de la végétation ont donc été installés (crédits CVEC), permettant de créer une zone de convivialité que les étudiants se sont ra-

2/ L'identification de l'usage des espaces de la BU selon la composante et le niveau d'étude des fréquentants : un questionnaire a été distribué sur trois périodes de l'année (basse, moyenne, haute), suivi d'une phase d'observation des usages. Les 3 334 réponses et 803 commentaires collectés ont permis de mieux connaître les habitudes de travail des étudiants et de relativiser la nécessité de séparer les publics par niveau d'étude. La proximité des documents n'étant pas un critère prépondérant dans le choix d'une place de travail par les étudiants, d'importants déplacements de collections ont pu être opérés, privilégiant un agencement disciplinaire plus intuitif et préfigurant l'organisation des espaces nécessaire à une ouverture plus étendue de la BU en soirée à partir de la rentrée universitaire 2025.



Nous sollicitons l'avis de nos publics et coconstruisons avec eux

Quelques actions emblématiques en 2024 :

La BU Bernard du Bois a réaménagé son coin presse en demandant aux usagers quels titres ils souhaitaient y trouver. Les réponses ayant concerné des titres déjà en abonnement sur place ou en ligne, la consultation a débouché sur une valorisation différente de l'espace et une amélioration de sa signalétique.

Dans le cadre de la préparation du déménagement de **la BU Ferry** vers la nouvelle BU Pauliane (rentrée 2025), la question « De quoi rêvez-vous ? » a été posée aux étudiants de licence du site, invités à exprimer sur tableau blanc trois souhaits sur la base des photos du projet architectural et d'articles de presse. Une deuxième phase les invitait à sélectionner par *post-it* les propositions réalisables.

Les BU santé ont systématisé la consultation des représentants étudiants du secteur, sollicités deux fois par an pour faire le point sur les services existants, les horaires et les espaces.

Cette concertation a préfiguré l'ouverture estivale de la BU médecine en 2024, les représentants étudiants ayant notamment pesé sur le choix des horaires à proposer et ayant assuré un relais de communication efficace juste avant la mise en œuvre du service. Le dossier de demande de financement CVEC déposé par la BU a pu s'appuyer sur cette co-construction.

Nous approfondissons notre engagement en faveur de la qualité

Le SCD a été sollicité en 2024 par la VP numérique, évaluation stratégique et qualité ainsi que par la direction de l'amélioration continue afin de tester le dispositif « Services publics + » (SP+) dans le cadre d'une démarche interne à l'université. Cette sollicitation faisant écho à l'un des objectifs de son projet de service, le SCD s'en est saisi avec volontarisme. L'autodiagnostic SP+ a été réalisé de façon expérimentale au sein de la BU Saint-Charles, mobilisant l'équipe d'encadrement puis l'équipe tout entière dans l'appropriation du questionnaire, l'objectif étant ensuite de poursuivre la démarche initiée avec la co-construction d'un plan d'actions en 2025. Cet exercice a permis de faire émerger plusieurs pistes d'amélioration, mises en perspective avec les résultats de l'enquête LibQual+.

Ces travaux exploratoires, qui offrent l'opportunité de questionner collectivement les pratiques d'accueil, devront recueillir la validation de la VP avant de faire l'objet, le cas échéant, d'une officialisation auprès de la direction interministérielle de la transformation publique, en charge du dispositif SP+. Une extension de l'expérimentation à d'autres bibliothèques, notamment Schuman et Gap, est d'ores et déjà envisagée pour 2025.

Nous misons sur le confort et la convivialité pour fidéliser et élargir nos publics



Nos actions régulières pour mieux comprendre les attentes de nos publics nourrissent une démarche continue de modernisation de nos bibliothèques, axée sur le confort, l'accueil et la convivialité. À la BU Montperrin, suite à la gestion de projet conduite fin 2023-début 2024 par des élèves bibliothécaires et ayant reposé sur le recours à des méthodes d'*UX Design*, un premier chantier d'amélioration a été concrétisé à l'été 2024 avec le changement des sols de la BU. À la rentrée de septembre, les étudiants ont découvert une bibliothèque « relookée » aux couleurs de la Méditerranée.

Connaissance des publics : ce qu'il faut retenir de 2024



Dans le prolongement de cette dynamique, un projet CVEC a été monté pour l'installation d'une pergola végétalisée devant la grande baie vitrée de la BU orientée plein sud. Sa finalité sera de permettre une régulation de la température dans la BU l'été tout en offrant la possibilité aux étudiants de bénéficier d'un espace extérieur ombragé à la belle saison. Repris à l'échelle du campus, ce projet s'inscrit désormais dans une ambition de végétalisation du site, avec des pistes de financement à l'étude pour 2025.

Autre avancée majeure : grâce à l'engagement de la gouvernance de l'université et des services compétents, les travaux d'installation d'un système de climatisation/chauffage ont été finalisés pour la BU Saint-Charles, mettant fin à l'inconfort thermique dont les usagers pâtissaient depuis plusieurs années. La dernière étape – la pose d'un nouveau faux-plafond dans la grande salle de lecture – devrait aboutir en 2025, marquant l'achèvement de cette transformation.



Parallèlement, nos bibliothèques poursuivent un aménagement ciblé et évolutif de leurs espaces. La BU Inspé d'Avignon a ainsi réaménagé sa salle « jeunesse » en y installant des poufs, des bacs à BD et une nouvelle décoration pour un espace plus accueillant dans lequel les étudiants ont plaisir à s'installer pour travailler ou participer à des animations. La BU Fenouillères a quant à elle complété sa gamme d'assises par l'acquisition de poufs/repose-pieds, parfois détournés pour permettre

une petite sieste !

Tout au long de l'année, les BU proposent des animations favorisant la rencontre et l'échange.

De nouveaux formats, particulièrement propices à la convivialité et tournés vers le bien-être des étudiants, ont été essayés et adoptés :

- **Médiation animale** : ces ateliers organisés en amont des examens offrent aux étudiants une occasion de décompresser. Très prisé, ce format s'est exporté à de nouvelles BU comme celles de Saint-Charles ou de Ferry.
- **Tournois** : ping-pong (à la BU Saint-Jérôme, équipée d'une table devant l'entrée), échecs (dans les BU sciences) ou puzzles.
- **Clubs lecture** : en partenariat avec le SCASC, ils sont proposés régulièrement à la BU Fenouillères et à la BU médecine et font se rencontrer étudiants et personnels pendant la pause méridienne pour partager leurs lectures coups de cœur.
- **Défi d'art** : tous les mois, la BU Fenouillères invite à la création (tout type d'art est accepté) sur un thème donné. Les œuvres reçues sont ensuite exposées à la BU et sur les réseaux sociaux.

En décembre 2024, un mois « Tarpin zen » a eu lieu à la BU Saint-Charles pour proposer aux étudiants des bulles de bien-être et de détente pendant les révisions. Plusieurs ateliers d'une heure étaient proposés pendant la pause méridienne : médiation animale, yoga doux/sophrologie, jeux, tricot, coloriages et projections de films.



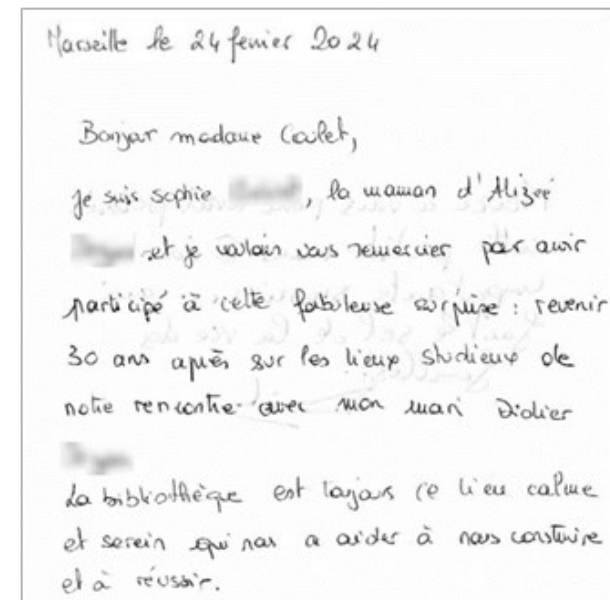
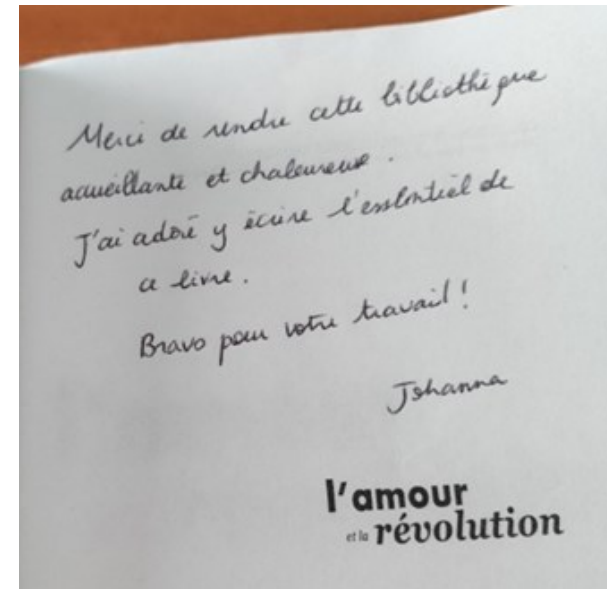
Connaissance des publics : ce qu'il faut retenir de 2024



Ces actions, combinées à une attention continue portée à la qualité de l'accueil et à l'ambiance des lieux, contribuent à faire des BU des espaces vivants et chaleureux, parfois au cœur d'étapes importantes dans la vie de leurs usagers.

Deux anecdotes pour en témoigner :

- L'ouvrage *L'Amour et la révolution* a largement été écrit par son autrice à la BU Bernard du Bois. Un exemplaire en a été adressé et dédié à l'équipe avec ces mots : « Merci de rendre cette bibliothèque accueillante et chaleureuse. J'ai adoré y écrire l'essentiel de ce livre. Bravo pour votre travail ! »
- Début 2024, une étudiante a sollicité la BU Saint-Charles pour organiser une surprise à ses parents, qui s'y étaient rencontrés 30 ans plus tôt. Avec la complicité de l'équipe, ils ont pu revivre ce souvenir. Un chaleureux mot de remerciements a été adressé par les intéressés, dans lequel ils écrivent : « la bibliothèque est toujours ce lieu calme et serein qui nous a aidés à nous construire et réussir ».



Axe 4 du projet de service

50 actions en 2024

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

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

- 0 Viser une augmentation des dépenses documentaires (par étudiant, par chercheur) dans une perspective de rattrapage des moyennes nationales et européennes
- 3 S'inscrire au cœur des contrats, projets, schémas directeurs et feuilles de route de l'établissement
- 7 Coopérer avec tous les services de l'université sur les dossiers transversaux
- 1 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

0 Piloter et fédérer le réseau documentaire de l'université

- 0 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
- 0 Parachever le processus d'association ou d'intégration des unités documentaires qui sont encore hors du périmètre du SCD

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

- 5 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
- 2 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

- 7 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

- 6 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

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

- 4 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...)
- 11 Favoriser et valoriser l'engagement des personnels dans les réseaux professionnels aux niveaux local, national et international
- 2 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...)
- 2 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

Communication : ce qu'il faut retenir de 2024

En 2024, le SCD a poursuivi son intégration à la stratégie de l'établissement. Notre contribution s'est traduite par un engagement renforcé dans les projets structurants d'amU, par un accompagnement du réseau documentaire et par une présence dans les réseaux professionnels nationaux et européens. À travers cette dynamique, nous réaffirmons notre volonté de faire de la documentation un levier au service de l'université et de porter, au sein de la communauté professionnelle, une parole expérimentée et contributive.

Nous renforçons notre insertion dans la stratégie de l'établissement

Le SCD s'inscrit dans de nombreuses collaborations interservices au sein de l'université qu'il s'attache, au fil des années, à renforcer et pérenniser. En 2024, une action a été entreprise pour une meilleure prise en compte des besoins des BU dans le cadre du renouvellement du marché de nettoyage de l'université. Les usagers des bibliothèques sont très sensibles à la propreté des locaux dans lesquels ils passent parfois beaucoup de temps. Dans l'enquête LibQual+ conduite fin 2024, plus d'une centaine de commentaires libres ont été laissés pour regretter un niveau de prestation de ménage insuffisant dans plusieurs BU, notamment dans les sanitaires. En septembre 2024, une conservatrice a été missionnée pour coordonner le recueil des besoins des utilisateurs des BU sur ces questions et les porter auprès des directions concernées dans le cadre de la préparation du nouveau marché. Elle aura également la charge, en lien avec les responsables de BU, de suivre l'exécution des prestations pour, le cas échéant, favoriser un meilleur dialogue avec les acteurs concernés en cas de dysfonctionnements.

La contribution du SCD à la stratégie d'établissement se traduit aussi par une expertise spécifique apportée à certains dossiers. Sur le plan de la formation, deux ingénieurs pédagogiques du SCD participent au réseau des ingénieurs pédagogiques d'amU. Le SCD coanime également, avec une enseignante, le GT Méthodologie du travail universitaire inscrit dans le projet Dream-U (France 2030). Un réservoir de **18 modules pédagogiques** relatifs à la MTU a été livré grâce à la synergie du trio enseignant, bibliothécaire-formateur et ingénieur pédagogique.

8 000 étudiants sont inscrits au réservoir, dont 6 000 dans le cadre d'un cours en collaboration avec un enseignant. Ces résultats font suite à une [campagne de communication dédiée](#) menée à la rentrée 2024.

Sur le plan de la vie étudiante, le SCD a participé au comité d'orientation pour l'élaboration du Schéma directeur de la vie étudiante (SDVE) au sein duquel il a pu faire remonter plusieurs propositions d'actions, notamment dans le cadre de l'axe visant à faire des campus de véritables lieux de vie. Enfin, le SCD est impliqué dans certaines actions de l'École de développement des talents d'amU en participant à la conception de formations transversales à destination des décideurs. En décembre 2024, le directeur du SCD et la responsable de la formation des usagers ont dispensé, de concert avec le chargé de mission science ouverte, une formation coconstruite avec le CNRS, l'INSERM et l'IRD à destination de neuf décideurs. Objectif : leur permettre de mieux appréhender les enjeux de la science ouverte, d'en saisir les opportunités et d'en anticiper les bénéfices au profit de leurs pratiques managériales.

Nous accompagnons le réseau documentaire d'amU et en affirmons la connaissance



Fort de sa vocation d'opérateur de la documentation à l'université, le SCD apporte son expertise bibliothéconomique aux unités documentaires hors de son périmètre et les encourage à signaler leurs collections dans les catalogues collectifs du Sudoc (national) et d'amU.

Communication : ce qu'il faut retenir de 2024



En 2024, la bibliothèque de l'Institut de mathématiques de Marseille (I2M) a signé une convention d'association avec le SCD. Ses personnels ont été accompagnés et formés au signalement de leurs collections et à la gestion de leurs périodiques. Suite au déménagement d'une partie de ses collections sur un autre site, la bibliothèque de l'Institut d'urbanisme et d'aménagement régional (IUAR) a quant à elle révisé et renouvelé sa convention avec le SCD afin de la rendre conforme à sa nouvelle organisation. Une autre convention est en cours de signature avec la bibliothèque du Centre international de rencontres mathématiques (CIRM). À la demande de ces bibliothèques, le SCD a instruit la possibilité d'un accès mutualisé aux ressources électroniques : accès aux ressources de l'I2M et du CIRM pour la communauté amU, accès aux ressources d'amU pour la communauté de l'IUAR. Au total, **18 bibliothèques ont une convention d'association** avec le SCD. Elles conservent plus de **240 000 exemplaires**.

Le SCD a remis à plat en 2024 l'état des lieux de l'ensemble du réseau documentaire d'amU afin d'avoir la vision la plus exhaustive possible de la façon dont les besoins documentaires sont desservis à l'échelle du territoire, ainsi que des moyens humains et financiers qui les soutiennent. Une conservatrice du SCD a ainsi procédé à la mise à jour des contacts et données d'activité des bibliothèques hors-SCD (précédente mise à jour datée de 2017), travail qui a permis de renouer le lien avec plusieurs bibliothèques du réseau et d'alimenter avec plus de complétude l'enquête statistique annuelle nationale (ESGBU) portée par le ministère de l'enseignement supérieur. La reprise de cet état des lieux permet d'établir que **64 bibliothèques ou fonds documentaires de tailles variables sont en activité en dehors du SCD**. Elle donnera lieu prochainement à la mise à jour du rapport produit en 2013 sur l'état du réseau documentaire d'amU.



Nous apportons des repères sur les sujets de société

Nous sommes partie prenante du GT « IA Formation » piloté par la VP innovation pédagogique d'amU et visant à examiner les implications de l'intelligence artificielle sur la pédagogie et l'apprentissage. Si le SCD n'a pas un rôle de recommandation ni même de formation aux IA génératives, il ambitionne d'accompagner, par le prisme des compétences informationnelles et de l'esprit critique, les multiples usages possibles de ces outils. À cet effet, une [ressource introductive](#) a été produite par le SCD dans le cadre du GT,

donnant de premiers repères aux enseignants et étudiants qui souhaitent intégrer l'IA à leurs pratiques académiques. Elle est complétée par « [Le quiz des fake news](#) », créé par une bibliothécaire du service pour sensibiliser les étudiants à une utilisation éthique et raisonnée de l'IA. Une centaine d'étudiants issus de différents cursus disciplinaires l'ont testé dans le cadre des formations documentaires, avec des retours très positifs. Ces ressources viennent enrichir le [guide en ligne des BU sur les IA génératives](#).

Depuis plusieurs années, le SCD participe à la campagne internationale de Wikipédia « #1Lib1Ref » qui invite les bibliothécaires à compléter les références manquantes sur les articles de leur choix. Chaque année, des formations internes sont assurées par la coordinatrice de la campagne pour le SCD afin de rallier de nouveaux participants. Avec une douzaine de contributeurs fidèles aux campagnes annuelles, l'opération a permis en 2024 d'intégrer **1632 modifications** à la version française de l'encyclopédie libre.

Communication : ce qu'il faut retenir de 2024



Aix-Marseille Université se place généralement sur les premières marches du podium pour la campagne française de « #1Lib1Ref » eu égard au volume de sa contribution.

Enfin, plusieurs initiatives sociétales et écoresponsables émaillent la vie des BU et rendent visibles les valeurs défendues par l'université. Quelques exemples :

- **Des ateliers créatifs solidaires** : ils permettent, dans les BU Saint-Charles et Saint-Jérôme où ils sont régulièrement proposés, de créer du lien social autour d'une activité de type couture/tricot dont les articles sont ensuite distribués aux étudiants ou revendus à des fins caritatives. Le produit de ces ventes sert, entre autres, à organiser des distributions gratuites d'articles d'hygiène aux étudiants.
- **Une incitation aux écoGESTES** : les BU médecine et pharmacie ont expérimenté avec succès la suppression dans leurs salles de lecture des poubelles de bureau. Ne sont plus proposées désormais qu'une poubelle de tri et une poubelle tous déchets qui incitent, par leur nombre réduit, à trier davantage.
- **Une programmation culturelle socialement engagée** : elle invite régulièrement à réfléchir au changement climatique, aux violences sexistes et sexuelles, aux discriminations, à la citoyenneté ou à l'engagement.

Nous sommes présents dans les réseaux professionnels

En 2024, nous avons contribué à l'organisation de plusieurs événements incontournables pour les communautés professionnelles :

- En juin, l'équipe Koha du SCD a permis l'accueil à Aix du **symposium annuel de KohaLa**, l'association des utilisateurs du logiciel libre de gestion de bibliothèque Koha. Une cinquantaine de participants, français et européens, étaient présents.

- En juin toujours, le **congrès annuel de l'Association des bibliothécaires de France (ABF)** se tenait à Toulon sur la thématique de l'action culturelle. Une bibliothécaire du SCD, par ailleurs membre du bureau de l'ABF PACA, a émergé au comité de pilotage chargé de concevoir la programmation du congrès. L'action culturelle d'amU et du SCD y a été représentée au travers de trois interventions.
- En juillet, Marseille accueillait le **congrès MoodleMoot** francophone dédié au partage de pratiques pédagogiques innovantes. Le SCD a participé à l'organisation de l'événement aux côtés du CIPE. 500 participants du monde entier ont été accueillis.
- En novembre, les **journées professionnelles consacrées à l'UX Design** accueillait 120 participants à Lille. Trois personnels du SCD ont plus particulièrement œuvré à leur réussite dans le cadre de la commission « métiers » de l'ADBU qui en portait l'organisation.

Notons enfin une contribution pluriannuelle aux journées nationales des formateurs portées par l'ADBU (8 personnels du SCD présents à l'édition 2024), ainsi que l'émergence de plusieurs experts du SCD dans des réseaux spécialisés (transition bibliographique, réseau Médiçi, Software Heritage...).

Au niveau européen, le SCD s'inscrit dans une « communauté de pratique » au sein de l'alliance CIVIS, revêtant deux formes :

- **Des voyages d'études en mobilité sortante** : 12 personnels ont rencontré leurs homologues des bibliothèques de l'université Paris Lodron de Salzbourg et de l'université autonome de Madrid. La mobilité des personnels du SCD a été évoquée dans un article du [Bulletin des Bibliothèques de France](#).
- **Une coopération à distance** via des échanges mensuels en visioconférence avec les bibliothécaires de l'alliance.

Douze bibliothécaires européens ont par ailleurs été accueillis par amU lors de la 3^e édition de la *staff week* du SCD, en juin, dont quatre issus de CIVIS.

Axe 5 du projet de service

23 actions en 2024

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

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

0 Décliner les valeurs communes de l'université et du service au niveau de chaque équipe pour qu'elles fassent sens dans l'activité quotidienne

4 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

0 Mettre en valeur les compétences, les talents, les initiatives et les réussites des personnels

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

2 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

0 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

0 Identifier les compétences-clés et organiser leur transmission à l'occasion du départ des agents (retraite, mobilité externe, détachement, disponibilité...)

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

1 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

1 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...)

1 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...)

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

7 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

0 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)

2 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

5 Mettre en œuvre dans nos gestes quotidiens les pratiques favorisant la sobriété énergétique, notamment numérique

Être bien au travail : ce qu'il faut retenir de 2024

En 2024, le SCD a entamé un processus d'évolution organisationnelle pour mieux répondre aux enjeux contemporains de la documentation dans l'enseignement supérieur. Pour soutenir ce projet, nous nous appuyons sur l'intelligence collective et le développement des compétences. Nous continuons par ailleurs à inscrire notre action dans une dynamique de responsabilité sociétale avec une attention particulière portée à la qualité de vie au travail, à l'inclusion et aux pratiques durables.

Nous faisons évoluer notre organisation

Début 2024, face au constat d'une évolution nécessaire de son organisation et dans la continuité de l'élaboration collective de son projet de service « facile & utile », le SCD a entamé un processus d'évolution organisationnelle, baptisé « ÉOS » (Évolution organisationnelle du SCD). Plusieurs éléments de diagnostic, internes et externes, ont fondé cette démarche :

- Le constat que l'organisation du SCD est globalement restée la même depuis la fusion des universités en 2012, avec un poids du géographique et du disciplinaire qui amoindrit l'importance des missions stratégiques et transversales communes à l'ensemble des bibliothèques.
- Une évolution des métiers et des compétences, des technologies et de la société qui se reflète peu dans l'organigramme : la lutte contre la désinformation, la science ouverte, le développement durable et la responsabilité sociétale, l'*UX Design* et la démarche qualité, l'évolution (accélérée par la pandémie) des équilibres sur place/à distance et papier/électronique, sont autant de sujets sur lesquels beaucoup a été fait par le service sans que cela soit particulièrement apparent dans son organisation.
- Une évolution des grands axes stratégiques de l'université qui, elle aussi, se reflète peu dans l'organigramme, notamment si l'on considère l'ambition culturelle, le lien science-société, la coopération et l'internationalisation, la pédagogie innovante ou l'interdisciplinarité.

En écho direct à ces constats internes, le rapport d'inspection du SCD livré en 2021 par l'IGÉSR formulait deux recommandations organisationnelles allant dans le sens d'une transversalité renforcée (« Revoir l'organisation du travail au sein du SCD de façon à renforcer les fonctions transverses » ; « Refondre la politique documentaire [...] »).

Une démarche collective a été déployée tout au long de l'année 2024 et a permis d'aboutir à un organigramme cible dont la structuration en six pôles transversaux permettra de répondre à plusieurs constats posés dans la phase de diagnostic.

Nous misons sur l'intelligence collective

Que ce soit pour des projets au long cours ou dans le cadre du fonctionnement courant des BU, des méthodes d'association et de collaboration avec les personnels sont régulièrement recherchées.

Pour la démarche d'évolution organisationnelle du SCD (ÉOS), la volonté de se laisser du temps, d'associer largement les personnels et de solliciter leur parole a été une constante. Lors du premier semestre 2024, les agents étaient invités à candidater pour constituer six groupes de travail (GT) thématiques. Au total, **61 volontaires** (30% de l'effectif SCD) ont été intégrés à ces GT et ont travaillé à un état des lieux et des pistes d'évolution. Lors de la journée plénière du SCD en juillet, les travaux de ces six GT ont été présentés et deux ateliers par groupes ont été proposés avec l'appui de la DRH, l'un autour de la communication sur le projet ÉOS (celle déjà réalisée et celle à venir), l'autre autour de la posture face au changement. Ces ateliers d'expression libre ont permis de faire le constat d'une relative confiance vis-à-vis de la démarche engagée mais aussi des questions et des attentes. S'appuyant sur les *verbatim* de ces ateliers, un « tour des BU » a été organisé à l'automne afin de poursuivre le dialogue : six séances en présentiel et une séance en ligne ont réuni plus de **120 personnels**. Une foire aux questions (FAQ), reprenant les éléments d'échanges lors de ce « tour », a ensuite été déposée sur l'intranet du service.

Être bien au travail : ce qu'il faut retenir de 2024



Toujours pour favoriser le dialogue et informer en continu sur l'avancée de la démarche, un « Guichet ÉOS » (créneau hebdomadaire d'une heure en ligne) a été ouvert à tous les personnels du service en novembre-décembre, **70 personnes** s'y sont connectées.

En novembre, deux ateliers participatifs intitulés « Vers un nouvel organigramme pour le SCD » ont réuni plus de **40 collègues volontaires** qui ont réfléchi ensemble à différents scénarios organisationnels et à leurs implications. Ces ateliers ont permis de faire émerger des options alternatives à celles envisagées jusqu'alors.

Dans le cadre de la préparation du projet de nouvelle bibliothèque sur le site Pauliane à Aix, l'équipe de la BU Ferry, qui rejoindra le nouveau bâtiment, a été associée par sa responsable à des séances de travail collaboratives visant à déterminer la disposition des espaces : sur le plan des futurs locaux, des mobiliers dessinés et découpés à l'échelle ont été positionnés par l'équipe divisée en groupes, puis réunis dans une séance commune pour arrêter un scénario final.

Dans les BU santé, des réunions « déléguées » ont été expérimentées pour les traditionnelles réunions d'équipe, permettant de confier à chaque participant un rôle actif (prise de note, attribution de parole, observateur, maître du temps...). Ces modalités, associées à un vote sur les solutions proposées, favorisent l'expression du point de vue de chacun et le travail collaboratif.

À la BU Saint-Charles enfin, une réflexion d'ampleur a été lancée autour du réaménagement des espaces professionnels en vue d'améliorer les conditions de travail et de rationaliser le circuit du document. Celle-ci a tout d'abord pris la forme d'une consultation, via un document partagé anonyme, de l'équipe des magasiniers, qui fait remonter depuis plusieurs années le souhait de pouvoir être localisée dans un espace différent de celui qu'elle occupe actuellement, peu fonctionnel à plusieurs égards.

Une consultation plus large a ensuite été lancée auprès de l'ensemble de l'équipe concernant les espaces professionnels, le circuit du document et les postures de travail et matériels à y associer. La méthode de la « filature » a été utilisée pour observer comment les agents réalisent les tâches concernées, puis les cartographier dans un document qui permettra d'identifier les points critiques à travailler en priorité.

Nous accompagnons l'évolution des compétences

La formation continue constitue un levier stratégique de développement des compétences au sein du SCD : en 2024, **181 agents** ont suivi **5214 heures de formation**, un volume qui n'avait plus été atteint depuis la crise sanitaire. Plusieurs domaines ont fait l'objet d'un approfondissement notable, notamment la formation de formateurs avec des séances de codéveloppement proposées par le CRFCB-MédiaM, l'acculturation à l'intelligence artificielle ou encore les méthodes et techniques d'*UX Design* appliquées à la conception de services. La part de formations suivie par les agents de catégorie C demeure stable et significative (environ 30% des heures de formation suivies) et s'opère dans des domaines variés, outre ceux déjà cités : formations à l'accueil (gestion de conflit, accueil en anglais), à l'hygiène et à la sécurité ou à la RSE (handicap, santé mentale, biais de genre, lutte contre les violences sexistes et sexuelles et les discriminations, développement durable). Des évolutions métiers ont également été accompagnées par de la formation interne pour certains personnels magasiniers amenés à contribuer à l'activité de numérisation ou au fonctionnement du service de renseignement à distance « Besoin d'aide ? ».

Le projet « Erasmus des BU » s'est concrétisé en 2024, offrant à dix agents du SCD une opportunité d'immersion professionnelle dans une autre bibliothèque ou un autre service du réseau du SCD. Conçu par les structures hôtes et élaboré sur la base des intérêts déclarés des participants, le programme d'accueil mêle le plus souvent une découverte globale et des focus thématiques ciblés.

Être bien au travail : ce qu'il faut retenir de 2024



Cette année, les agents ont été accueillis dans les BU Bernard du Bois, Fenouillères et Luminy. Voici quelques-uns de leurs retours :

« Un Erasmus des BU, quel concept génial ! Ce que je retiens : la découverte de nouveaux collègues, l'apport de regards extérieurs, la possibilité de confronter nos façons de faire et, in fine, le fait de piquer des idées pour les tester ».

« Cela nous a permis de confirmer nos pistes avec des avis de professionnels : concrètement, sans cet Erasmus des BU, nous n'aurions peut-être pas fait installer des petites choses pratiques, comme les patères au mur des salles de groupe ».

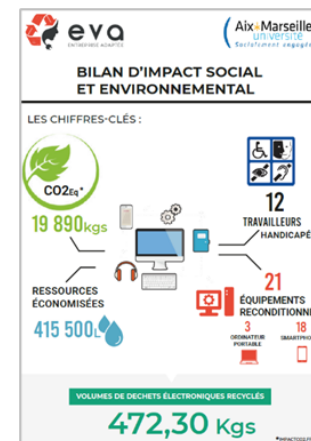
« Ces moments de partage sont précieux pour enrichir nos connaissances et perfectionner nos savoir-faire ».

La qualité de vie au travail et la RSE font partie de nos préoccupations au long cours

En parallèle de la modernisation des espaces publics, des actions sont régulièrement entreprises pour maintenir et améliorer les espaces internes dont la prise en compte est indispensable pour la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) des personnels. À cet égard, une avancée majeure de 2024, attendue depuis plusieurs années, a été la climatisation des espaces internes de la BU Fenouillères. Celle-ci souffre en effet, depuis son ouverture au public en 2017, de températures excessives dans ses locaux dès les premières chaleurs. Si les usagers peuvent envisager de se délocaliser temporairement dans des BU proches aux conditions thermiques plus favorables, les personnels étaient quant à eux tributaires de leurs locaux de travail et ont dû, malgré des aménagements matériels et horaires, composer longtemps avec cette situation. Grâce à l'engagement de la gouvernance de l'université, l'installation de la climatisation, finalisée à l'été 2024, a permis de retrouver des conditions de travail normales dans cette bibliothèque.

De la même façon, l'installation du système de climatisation/chauffage à la BU Saint-Charles a concerné les espaces de travail en plus des espaces publics. Plusieurs fenêtres ont par ailleurs été changées dans les espaces professionnels pour en améliorer l'isolation.

En accord avec les valeurs portées par l'université, l'engagement du SCD au service de la RSE se concrétise aussi dans les pratiques de travail de ses personnels. En 2024, les BU ont contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre du marché papier d'amU pour le lot concernant la collecte et le recyclage du papier usagé en bibliothèque. L'apport du SCD a plus particulièrement concerné la rédaction du cahier des charges puis l'analyse des offres. L'ensemble des documents « désherbés » par les bibliothèques, ceux qu'elles n'ont plus d'intérêt à conserver, finit désormais son cycle de vie dans des filières de recyclage, de don ou de revente au profit d'associations.



Les initiatives des personnels en faveur de la RSE sont également encouragées et facilitées. En avril, un personnel de la BU Bernard du Bois a proposé une action de collecte de déchets électroniques, rapidement soutenue par une dynamique interservices. Bilan de l'opération : **472,3 kg de déchets électroniques** collectés, triés, traités et recyclés, avec à la clé le reconditionnement de trois ordinateurs portables et de dix-huit smartphones.

Enfin, deux personnes en situation de handicap ont rejoint ponctuellement les équipes de la BU Inspé d'Aix et de la BU Luminy en 2024 : la première, suivie par un ESAT, pour un stage de deux semaines ; la seconde, sourde oraliste, recrutée sur un contrat de six semaines pour une mission de catalogage. Son accueil a été l'occasion pour l'équipe de suivre une formation de sensibilisation à son handicap.

CHIFFRES CLÉS 2024

SUR PLACE



17 BU
38 241 m²
5 234 places assises
2 284 499 entrées
283 313 prêts
2 417 demandes de prêt entre bibliothèques (PEB) satisfaites
249 événements culturels

À DISTANCE



1 096 676 visites sur le site web
5 002 767 téléchargements en texte intégral (ress. électroniques)
16 036 abonnés réseaux sociaux
2 107 064 connexions thèses et mémoires en ligne
7 518 questions traitées par le service « Besoin d'aide ? »



COLLECTIONS

1,7 million de documents physiques
83 300 ebooks
33 200 revues électroniques
88 000 documents en texte intégral dans HAL



FORMATION DES USAGERS

30 167 usagers formés
1596 heures de formation
74 ressources pédagogiques créées

MOYENS

2,6 millions d'euros de budget documentaire
207 personnels
194,6 ETP



Conclusion

À la fin de l'année 2024, dans le cadre de son évolution organisationnelle (ÉOS), le SCD d'Aix-Marseille Université a finalisé son nouvel organigramme. Renouveler la relation entre les bibliothécaires et leurs publics, repenser une organisation du travail et des évolutions « métier » bousculées par les crises successives, tels en sont les principaux objectifs. Outre les grands axes stratégiques de son nouveau projet de service, le SCD s'est appuyé sur deux recommandations du rapport d'inspection de l'IGESR (2021) l'invitant à : 1/ renforcer les fonctions transverses ; 2/ refondre la politique documentaire.

Durant le premier semestre de l'année 2025, un processus associatif permettra d'aboutir à la mise en œuvre progressive de cet organigramme « cible » à la rentrée universitaire de septembre 2025.

Mais 2025 sera aussi, entre autres :

- L'année de nouvelles extensions horaires conduites dans les BU du SCD (notamment, ouverture jusqu'à 21h de la BU Schuman droit tout au long de l'année universitaire et extensions horaires pré-examens à la BU Canebière) ;
- L'année d'ouverture (au 1^{er} septembre) d'un nouvel équipement de bibliothèque sur l'ÉcoCampus La Pauliane à Aix-en-Provence : une première depuis les années 2017-2018 qui avaient successivement vu s'ouvrir quatre bibliothèques neuves ou rénovées à Aix (Fenouillères et Schuman) et à Marseille (Bernard du Bois et Luminy).

Nous contacter :

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

https://www.instagram.com/bu.univ_amu

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

prenom.nom@univ-amu.fr

Contributions au rapport d'activité 2024

Rapport 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

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.