Aix*Marseille université
Initiative d'excellence

Rapport d'activité du
Service Commun de la Documentation
2017

Aix*Marseille université
Initiative d'excellence

Bibliothèques universitaires

SOMMAIRE

Introduction p.3

La BU sur place et à emporter, un soutien pour la réussite des étudiants p.6

Focus nouvelles BU p.6
Services sur place et à emporter p.7
Documentation de niveau formation p.8
Formations des usagers et ressources pour l'autoformation p.9

La BU sur place et à emporter, un soutien pour la recherche p.10

Documentation de niveau recherche p.10
Valorisation de la production scientifique d'AMU p.11
Accompagnement des chercheurs p.12
Bibliothèque numérique, collections précieuses p.12

La BU culturelle, sociale et citoyenne p.14

Action culturelle p.14
Emploi étudiant p.15
Implication dans les thématiques RSE portées par AMU p.16
Engagement pour l'open science p.17

La BU en réseau(x) contribue au rayonnement d'AMU p.18

La BU au cœur de l'université p.18
Animation du réseau des bibliothèques associées p.19
Réseaux professionnels, coopérations p.20
Politique de communication externe p.21

La BU expérimente et prépare l'avenir p.22

Inspiration UX p.22
Evolution des outils p.24
Communication interne et participation p.25
Formation continue des personnels p.26

Conclusion p.28

Témoignages d'usagers p.29

Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance p.30

Contributions au rapport d'activite 2017

Rapport d'activité 2017 du SCD coordonné par :
Johann BERTI, *directeur*
Fanny CLAIN, *directrice adjointe*

Principaux contributeurs :
Gaëlle BIDARD, *cheffe du département économie-gestion*
Jean-Luc BIDAUX, *chargé de mission formation des usagers*
Michaël HUG, *chef du département de l'ingénierie documentaire*
Anne-Céline LAMBOTTE-MOSSERON, *cheffe du département santé*
Samuel LESPETS, *chef du département sciences*
Luc LUPONE, *chef du département droit et science politique*
Gaylord MOCHEL, *chargé de mission formation continue, innovation et prospective*
Michèle RIERA, *responsable administrative*
Caroline ROGIER, *chargée de mission politique documentaire et patrimoine*
Sarah SAKSIK-DUBOS, *cheffe du département ALLSH*

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

* * *

Site Web du SCD : http://bu.univ-amu.fr/
Facebook : http://bu.univ-amu.fr/facebook
Twitter : http://bu.univ-amu.fr/twitter
Slideshare : http://fr.slideshare.net/SCDAMU
Libguides : http://bu.univ-amu.libguides.com/
Film de présentation : http://www.univ-amu.fr/scd-video

Nous joindre :
scd-azimut@univ-amu.fr - prenom.nom@univ-amu.fr

Introduction

Préambule

Le périmètre du présent rapport d'activité est celui des dix-huit bibliothèques du service commun de la documentation (SCD) d'Aix-Marseille Université. Ces 18 bibliothèques dites « intégrées » sont directement gérées (moyens en personnels et en budget) par le SCD, contrairement aux 57 bibliothèques dites « associées », hors-SCD, dont les moyens en personnel et en budget sont gérés par les UFR, départements, laboratoires, etc.

En 2017, les moyens attribués au SCD sont estimés à 1,7 % du budget de l'université (la destination « Bibliothèques et documentation » dans sa globalité représente quant à elle 2%).

Le présent rapport (voir p. 19-20) proposera néanmoins un bilan d'étape de l'évolution du réseau des bibliothèques hors-SCD. En effet, lorsque cela est possible et souhaité par les différents partenaires, les collections des bibliothèques hors-SCD sont soit signalées dans le catalogue informatique commun, soit intégrées aux bibliothèques universitaires, ceci conformément au décret n° 2011-996 qui doit permettre, à terme, au SCD d'être l'unique opérateur documentaire de l'université. Le paysage ayant beaucoup évolué depuis 2012, il est important d'en livrer un panorama mis à jour chaque année.

2017 : Ouverture(s)

L'année 2017 pourrait se résumer, pour les bibliothèques d'Aix-Marseille Université, à un mot-clé : « Ouverture(s) ».

| Ce sont trois bibliothèques nouvelles ou rénovées qui, après plusieurs années de préparation, ont ouvert au public à la rentrée universitaire 2017.

- La nouvelle bibliothèque des lettres et sciences humaines des Fenouillères, sur le campus d'Aix site Schuman : superbe réussite architecturale, par ailleurs connectée au restaurant universitaire, elle offre un cadre de travail exceptionnel et très largement supérieur à l'ancien bâtiment (7500 m², 1000 places assises, 11 salles de travail en groupe).
- La bibliothèque rénovée et agrandie de droit et science politique, sur le campus d'Aix site Schuman : construite en 1956 par Fernand Pouillon, labellisée « Patrimoine du XXe siècle », la bibliothèque après travaux offre plus d'espaces et de places de travail, plus de collections en libre accès et des accès facilités au public recherche (6800 m², 750 places assises, 7 salles de travail en groupe).
- La nouvelle bibliothèque d'économie et de gestion, au sein du nouveau bâtiment Bernard du Bois, sur le campus de Marseille centre : résolument accueillante, design et agréable, elle surprend par ses volumes au rez-de-jardin et son ambiance « cabine de bateau » au rez-de-chaussée. Elle offre des conditions de travail sans comparaison avec l'ancien équipement (1100 m², 280 places assises, 6 salles de travail en groupe).
- A la rentrée 2018, c'est la nouvelle bibliothèque des sciences et sciences du sport qui doit ouvrir ses portes au sein du bâtiment « Hexagone », sur le campus de Luminy, dans un cadre unique.

| Avec ces projets immobiliers, les bibliothèques d'Aix-Marseille Université font l'objet d'un mouvement de modernisation sans précédent depuis 60 ans.

| Fidèle à son adage, « La bibliothèque c'est sur place et à emporter », Aix-Marseille Université a également ouvert en 2017 la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée.

Avec l'ouverture d'Odyssée, il s'agit pour l'université de divulguer ses « trésors » patrimoniaux, d'en ouvrir l'accès à tous gratuitement sur le Web. Via le SDN-28, ce sont des milliers de documents d'excellence et uniques qui, jusqu'ici difficilement manipulables et communicables, retrouvent une nouvelle vie et font l'objet d'une diffusion sans restriction. Les financements croisés AMU, BnF, Conseil régional et Crédit Agricole, dans le cadre de la Fondation A*Midex, ont permis le déploiement de ce projet qui a vocation à croître au fil des années et à associer toutes les composantes d'AMU.

| C'est aussi en 2017 que le projet d'extensions horaires pour les trois principales bibliothèques du réseau a été finalisé.

La réflexion avait été initiée suite à l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction « LibQUAL+ » (novembre 2015) et s'était concrétisée via la réponse au plan national « Bibliothèques ouvertes + » (décembre 2016). Le comité technique du mois de mars 2017 ayant approuvé ce projet, les extensions horaires ont été déployées à la BU de médecine-odontologie du site Timone à compter d'avril et à la nouvelle BU des Fenouillères à compter d'octobre. La dernière bibliothèque concernée, celle de droit à Aix, entrera dans le dispositif en avril 2018. Avec ces extensions, couplées au dispositif « Affluences » (application pour la disponibilité des places assises), Aix-Marseille Université dépasse, soit tout au long de l'année, soit en période d'examens, les standards européens (65h d'ouverture hebdomadaire).

| L'implication des bibliothèques et des bibliothécaires dans le soutien à l'accès ouvert et à la science ouverte s'est renforcée en 2017.

Grâce à l'impulsion politique apportée par la mise en place, en 2016, du « bonus recherche », la cellule Open access du SCD a pu, en 2017, accompagner le dépôt dans l'archive ouverte HAL-AMU de plusieurs milliers de documents (notices et texte intégral). A l'issue de l'année 2017, le seuil des 19 000 dépôts en texte intégral

est atteint, ce qui est très largement supérieur aux objectifs fixés deux ans auparavant, lorsque le projet SDN-30 a été engagé.

AMU ayant désormais pleinement conscience de son rôle et de sa responsabilité en la matière, elle a consacré sa Lettre du mois d'octobre à la question de l'archive ouverte HAL-AMU, organisé une « journée Open access » en novembre et, le même mois, signé l'appel de Jussieu « pour la science ouverte et la bibliodiversité ».

2,3 millions de visites sur place, 2,7 millions de visites à distance : tout au long de l'année 2017, l'ensemble des équipes du SCD a modernisé ses services sur place et à distance, inscrit les bibliothèques au cœur de l'université et contribué au rayonnement de l'université.

- Prêt de matériel audiovisuel dans les BU Sciences, automates de prêt/retour dans les nouvelles BU Lettres et Droit, nouveaux formats de formations à la recherche documentaire, … : l'offre de services sur place dans les BU a continué de s'enrichir en 2017. Des actions localisées mais menées en continu depuis plusieurs années permettent d'améliorer progressivement les conditions d'accueil dans tout le réseau : réfection de locaux (peinture, câblage…), ajout de places assises, espaces dédiés à la pédagogie innovante, nouveaux mobiliers… L'action culturelle a également continué de prendre de l'essor avec 205 manifestations en 2017. L'ensemble de ces actions, combiné à l'attractivité des nouvelles BU, permettent d'observer une fréquentation en hausse avec 2 305 886 visites sur place en 2017 (un niveau inédit depuis 2012).
- Les services en ligne des BU ont été tout autant investis par les équipes du SCD : nouvelles fonctionnalités pour le catalogue public, interface du guichet de dépôt des thèses accessible en anglais, conception d'une nouvelle page d'accueil du site web (ouverture janvier 2018) dans le cadre du SDN 16. L'activité des BU est soutenue sur les réseaux sociaux, en cohérence avec la stratégie de communication numérique de l'université. En 2017, l'ensemble de ces outils a capitalisé une forte fréquentation avec 2 714 172 visites à distance.
- De plus en plus, le SCD intègre dans la conception de son offre de services des méthodes de travail inspirées du « Design UX », mettant l'usager au centre des préoccupations. C'est cette orientation qui a prévalu dans le travail préparatoire du projet de nouvelle bibliothèque « Hexagone » de Luminy et dans la mise en œuvre des extensions horaires.
- Chaque fois qu'il en a eu l'occasion, le SCD a proposé ou répondu favorablement à des projets de coopération au sein d'AMU, notamment avec la VP déléguée à l'égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations, le SCASC, la direction du développement durable, …
- Après Sciences en 2013, Santé en 2014, ALLSH en 2015, DSP en 2016, Economie-Gestion a été en 2017 le cinquième et dernier secteur d'AMU à se doter d'une commission consultative spécialisée de la documentation.
- Enfin, au niveau national, le SCD s'investit dans les travaux de plusieurs associations de bibliothèques (dont l'association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires, ADBU) et tient un rôle actif au sein du consortium Couperin (prise en charge de 7 négociations nationales) et en faveur de l'open science (participation à des GT nationaux et européens). Dans le prolongement de cette stratégie d'ouverture et de rayonnement, un GT « Politique de coopération à l'international » a débuté ses travaux fin 2017 au SCD, en cohérence avec la politique de la vice-présidence relations internationales d'AMU.

Le volet documentaire du projet d'établissement 2018-2022 a été finalisé en 2017.

S'appuyant sur le projet de service du SCD, élaboré en 2016 et présenté au Conseil documentaire de janvier 2017, le volet spécifique « Politique documentaire » du projet d'établissement 2018-2022 a été rédigé et soumis à la gouvernance.

L'ensemble du projet d'établissement, intégrant ce volet « Politique documentaire », a été présenté au Conseil d'administration de décembre 2017. L'intégralité du volet « Politique documentaire » est consultable en page suivante et va servir de base au dialogue contractuel avec le ministère.

Merci à toutes les équipes du SCD qui proposent tout au long de l'année des services, des espaces et des collections aussi en phase que possible avec les besoins des usagers et qui les aident à réussir leur parcours d'étudiant, de chercheur ou d'enseignant-chercheur. Que l'on exerce son métier de bibliothécaire à Gap, Digne, Avignon, Aix ou Marseille, c'est cela qui motive et relie chacun en une même logique et un même service – au-delà de la distance, de la taille, de la discipline.

Projet d'etablissement 2018-2022 : volet politique documentaire

Le projet de service du SCD a été construit en 2016. Il a servi de base, en 2017, à l'élaboration et à la rédaction du volet « Politique documentaire » du prochain contrat d'établissement (2018-2022).

Ce projet de service s'est notamment appuyé sur l'enquête de satisfaction « LibQUAL+ » conduite par le SCD fin 2015 (5000 réponses et 1500 commentaires libres récoltés permettant de recueillir les attentes prioritaires des usagers) et sur le séminaire de cohésion d'équipe et d'accompagnement au changement organisé pour l'équipe de direction élargie du SCD début 2016.

Ce projet de service était également sous-tendu par les constats et objectifs suivants :

- Une mutation profonde est à l'œuvre avec un nouvel équilibre entre le papier et l'électronique, les services sur place et les services à distance, mais aussi avec la mutualisation des logiciels de bibliothèque au niveau national (SGBM). L'objectif est d'aller vers une relation

nouvelle à l'usager : accueil, médiation, formation, valorisation et action culturelle, veille, gestion de contenus, animation de communautés et de réseaux sociaux. Cela passera entre autres par une politique de formation continue ad hoc.
- Au sein de l'université, la rationalisation des moyens documentaires SCD/hors-SCD est encore à parfaire. L'objectif est, à terme, de piloter la fonction documentaire dans sa globalité, de concentrer les moyens et de réduire la dispersion pour plus d'efficience.
- Au sein du SCD, la structure actuelle des emplois laisse apparaître un nombre important de cat.A+ (conservateurs) alors qu'en parallèle, de nouveaux projets de bibliothèques sont conçus et qu'ils devront fonctionner avec une majorité de cat. B et de cat. C. L'objectif, à la faveur des départs en retraite, est un recentrage de la cat.A+ sur des fonctions d'encadrement supérieur et une évolution des emplois avec repyramidage en faveur des cat. B et C. Si ce constat est valable globalement, il n'omet pas qu'un très haut niveau de technicité reste, a contrario, indispensable sur de nouvelles fonctions à valoriser (open access, TDM, API, web services, big data, SGBM, gestion de base de connaissances, intégration dans le SI de l'établissement, ...).

Considérant que les six grandes valeurs prioritaires qui soudent l'équipe du SCD et que celle-ci souhaite mettre en exergue sont les suivantes :
- Avoir le sens du service public
- Faire preuve de disponibilité et d'ouverture
- Faire preuve de dynamisme
- Agir avec efficacité et efficience
- Avoir et cultiver l'esprit d'équipe
- Avoir confiance, faire confiance, inspirer confiance

Considérant que les marges de progrès, selon les usagers, sont prioritairement les suivantes :
- Locaux (équipements, espaces, services) à moderniser
- Horaires d'ouverture (notamment en périodes d'examens) à adapter et/ou élargir
- Accès à la documentation et aux services (sur place et à distance) à améliorer
- Positionnement de la bibliothèque comme lieu où l'autonomie de l'usager étudiant et chercheur est renforcée (formations à la recherche documentaire, veille documentaire)

Le projet de service du SCD a été rédigé puis réadapté pour s'intégrer dans le projet d'établissement 2018-2022 d'Aix-Marseille Université, comme suit :

La politique documentaire : adapter le service commun de la documentation a l'evolution des usages (extrait du projet d'établissement, CA du 19 décembre 2017)

Après plusieurs années de fonctionnement en mode fusionné, la place des bibliothèques au sein d'AMU est considérablement renforcée : portage politique au plus haut niveau, projets immobiliers d'envergure, extensions des horaires d'ouverture, près de cinq millions de visites cumulées sur place et à distance chaque année. S'appuyant donc sur un socle solide, AMU s'attachera à développer le service commun de la documentation (SCD) de demain en continuant à moderniser ses bibliothèques, en les adaptant aux nouveaux besoins des usagers et en renforçant son offre de services. Le nouveau contrat quinquennal en matière documentaire se structurera autour d'un projet de service s'articulant en trois axes :

1. La bibliothèque universitaire au plus près de ses usagers

Forte d'un réseau de 18 bibliothèques universitaires, le SCD d'AMU s'attachera à adapter son offre de service à l'évolution des usagers et des besoins de l'ensemble de ses publics.

Cet objectif se traduira par :
- La pérennisation des extensions horaires des bibliothèques universitaires (BU) mises en œuvre dans le cadre du plan « Bibliothèques ouvertes + », en vue de favoriser la réussite des étudiants en garantissant un accès à la BU physique sur de larges plages horaires ;
- La modernisation des locaux s'inscrira dans les axes prioritaires du SPSI (Schéma pluriannuel de stratégie immobilière) en visant notamment à améliorer la qualité de l'accueil et l'accessibilité des bâtiments et services pour les usagers en situation de handicap ;
- La modernisation des services sur place et à distance en s'appuyant sur une démarche qualité via LibQUAL et les méthodes de design thinking et d'UX design : prêt de tablettes, liseuses et autres matériels portables ; mobiliers innovants pour le travail individuel ou en groupe ; extension du service de navette documentaire ; développement des automates de prêts ; adaptation du site web, des catalogues et outils de signalement ; renforcement des outils d'aide et d'assistance en ligne ; création d'une application mobile « La BU dans ta poche » ;
- L'équilibre entre documentation papier et documentation électronique par la sanctuarisation d'une part budgétaire suffisante pour les acquisitions d'ouvrages indispensables à la réussite des étudiants et le maintien d'une documentation électronique de qualité pour le niveau recherche.

2. La bibliothèque universitaire au cœur de l'université

Le SCD d'AMU se propose de soutenir l'ensemble des actions innovantes développées en matière de formation et de recherche et s'affirme comme créateur de liens au sein de la communauté universitaire. Cette action visera notamment à développer :
- Le soutien à la formation : participation active aux actions de pédagogie innovante impulsée par le CIPE (Centre d'innovation pédagogique et l'évaluation) et insertion des formations à la recherche documentaire dans les maquettes, pour chaque niveau : Licence, Master, Doctorat, sans oublier les dispositifs « nomades » à la carte pour les chercheurs ;
- Le soutien à la recherche : mise en œuvre d'une stratégie de services innovants à la recherche (en particulier : open access, gestion des données, droit d'auteur, appui à la bibliographie, mise en place d'ateliers Wikipédia) ;
- L'inscription dans le schéma directeur du numérique de l'université autour de trois axes prioritaires : l'amélioration du dépôt électronique des thèses dans la plateforme STAR et des mémoires dans la plateforme DUMAS ; le développement de l'Open

access en lien avec l'action menée par l'USR Open Edition Center avec l'accroissement des publications déposées dans l'archive ouverte HAL-AMU et le déploiement de la mise en libre accès des données de la recherche ; l'enrichissement significatif de la bibliothèque numérique patrimoniale ;

- L'affirmation des bibliothèques universitaires comme lieu de culture et de sociabilité : les valeurs de l'encyclopédisme, du pluralisme et de la liberté d'expression seront réaffirmées ; la constitution d'une offre cohérente de culture générale et de loisirs sera poursuivie ; cette offre sera largement médiatisée (création de blogs et comptes Twitter, « cafés BU », « Criée aux livres »,...) , l'action culturelle sera enrichie via notamment une grande exposition physique et virtuelle autour des « trésors » patrimoniaux.
- Le renforcement du réseau documentaire d'AMU via le rôle d'opérateur documentaire du Service commun de la documentation : parfaire la mise en cohérence du réseau des bibliothèques associées et la rationalisation des moyens documentaires.

3. La bibliothèque universitaire qui fait rayonner l'université hors-les-murs

Conscient de son rôle au regard des mutations que connait actuellement le monde de la documentation et de sa place au sein du paysage universitaire national, le SCD d'AMU entend jouer un rôle moteur et exemplaire dans le cadre de l'animation des réseaux régionaux, nationaux et internationaux, au travers de :

- L'inscription dans les réseaux nationaux et internationaux avec l'élaboration d'une stratégie de présence au sein d'associations et de réseaux internationaux, en cohérence avec les actions prioritaires de la vice-présidence relations internationales ;
- L'inscription au sein des grandes instances nationales (Couperin, ADBU, CollEx...) ;
- La participation active au pôle associé régional BnF (Bibliothèque nationale de France) ;
- La mise en œuvre d'une stratégie de mutualisation de bonnes pratiques et de ressources avec les partenaires documentaires des établissements partenaires du territoire et dans le cadre de l'association Aix-Marseille-Provence-Méditerranée ; par le prolongement de la convention cadre signée avec l'académie d'Aix-Marseille, soutien au continuum bac -3/bac +3.

La BU sur place et a emporter, un soutien pour la reussite des etudiants

BU Fenouillères Aix
- 7500 m²
- 1000 places assises
- 11 salles de travail en groupe
- 2 salles de formation
- 300 000 documents en accès direct
- Automates de prêt et retour
- 67 heures d'ouverture hebdomadaire

BU Bernard du Bois Marseille
- 1100 m²
- 280 places assises
- 6 salles de travail en groupe
- 1 salle de formation mutualisée
- 15 000 documents en accès direct
- 50 heures d'ouverture hebdomadaire

BU Schuman droit Aix
- 6800 m²
- 750 places assises
- 7 salles de travail en groupe
- 1 salle de formation
- 42 000 documents en accès direct
- Automates de prêt
- 62 à 67 heures d'ouverture hebdomadaire selon les périodes

Focus sur les nouvelles BU

Le SCD a connu une rentrée universitaire 2017 exceptionnelle avec l'ouverture de trois BU nouvelles ou rénovée : ouverture de la nouvelle BU de Lettres des Fenouillères à Aix le 21 août 2017, ouverture de la nouvelle BU économie-gestion Bernard du Bois à Marseille le 4 septembre 2017, et enfin ouverture de la BU rénovée et agrandie de droit à Aix le 21 septembre 2017.

Avec ces équipements, aux capacités d'accueil largement augmentées, les usagers d'AMU bénéficient de conditions de travail exceptionnelles, conformes aux standards internationaux, et d'une offre de services parfaitement en phase avec les besoins actuels des populations étudiantes.

Certains services, particulièrement appréciés et demandés par les étudiants mais sous-dimensionnés dans les bâtiments de bibliothèques précédents, ont pu être renforcés : augmentation du nombre de prises électriques (câblage des tables notamment), salles de travail en groupe ou à l'inverse places individualisées, couverture wifi complète du bâtiment, points copies et sanitaires plus nombreux.

Pour les personnels, avant l'ouverture au public, le premier semestre de l'année 2017 a été rythmé par les nombreuses opérations de déménagement et d'aménagement des nouveaux locaux.

Au total, ce sont 31 km linéaires de collections qui ont

été déplacés (certains segments de collections ayant été déménagés plusieurs fois entre plusieurs implantations) entre janvier et juillet 2017, auxquels s'ajoutent le transfert des mobiliers et postes informatiques, ainsi que les nécessaires tests de matériels : portiques, automates et systèmes antivol. De nombreux services de l'université ont été mobilisés avec le SCD pour mener à bien ces opérations : DEPIL, DOSI, Plan campus doivent être particulièrement remerciés pour leur disponibilité et leur implication sans faille. La lourdeur des opérations a nécessité la fermeture anticipée au public des BU à l'été 2017. Des mesures spécifiques ont donc été mises en œuvre afin de réduire la gêne pour les usagers : allongement de la durée des prêts d'été, navettes pour communiquer les documents restés dans les locaux fermés au public, boite de retours des documents accessible en permanence (Aix Lettres), information régulière aux usagers par voie d'affichage et sur les réseaux sociaux des BU.

A l'ouverture au public, les personnels sont restés fortement mobilisés pour gérer au fil de l'eau, en collaboration avec la DEPIL et la DHSE, les dysfonctionnements inhérents à la mise en service d'un nouveau bâtiment. La fin de l'année 2017 a en effet été marquée pour les équipes par une prise en main parfois lourde des locaux, nécessitant une gestion quasi-quotidienne des pannes et interruptions de services diverses.

Côté public, le succès de ces « nouvelles » BU a été immédiat: entre septembre et décembre 2017, par rapport à la même période en 2016, la fréquentation des BU Fenouillères, Schuman Droit et Bernard du Bois a augmenté de 30% en moyenne. La proximité avec certains services extérieurs, de restauration notamment (CROUS à Aix, espace repas et distributeurs de boissons à Bernard du Bois) renforce

l'usage de ces BU comme lieux de vie pour les étudiants. Á l'intérieur, les salles de travail en groupe sont occupées quasiment en permanence et les différents espaces publics utilisés selon toutes les modalités permises, pour le travail comme pour la détente.

Services sur place et a emporter

En 2017 la BU Médecine-odontologie à Marseille, puis la BU Lettres Fenouillères à Aix, ont étendu leurs horaires d'ouverture conformément à la réponse apportée par AMU en 2016 au plan national « Bibliothèques ouvertes + ».

Les extensions horaires se sont mises en place avec le soutien de crédits ministériels (19 926 euros versés en 2017, première année de versement de la subvention BO+ 2017-2019) et après approbation par le comité technique de l'université en mars 2017.

- Ouverture de la BU Médecine-odontologie à Marseille, depuis avril 2017 :
  - » 8h-21h du lundi au vendredi, 8h30-12h30 le samedi en période « normale », soit 69h d'ouverture hebdomadaire.
  - » 8h-22h du lundi au vendredi, 10h-17h le samedi en période pré-examens, soit 77h d'ouverture hebdomadaire.
- Ouverture de la BU Lettres Fenouillères à Aix, depuis octobre 2017 : 8h-20h du lundi au vendredi, 10h-17h le samedi, soit 67h d'ouverture hebdomadaire.

L'amplitude horaire de ces bibliothèques est désormais plus élevée que la moyenne nationale (60,5h/semaine) et que la moyenne européenne (65h/semaine).

Sur la base des chiffres 2017, la BU Médecine-odontologie a obtenu le label « NoctamBU+ », attribué aux bibliothèques ouvrant au minimum 63h/semaine et 245 jours/an. La BU Lettres Fenouillères sera a priori éligible au même label sur la base des chiffres 2018. En 2018 la BU Schuman Droit étendra à son tour ses horaires d'ouverture en période d'examens. Les trois BU concernées par le plan « BO+ » sont déjà ou vont être équipées de l'application « Affluences », permettant de connaitre en temps réel les horaires et la fréquentation.

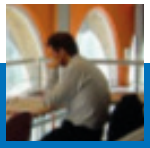
Hors plan « Bibliothèques ouvertes + », des efforts ont également été faits dans d'autres BU du réseau :

- Décalage des horaires de la BU de Luminy (8h-19h du lundi au vendredi, au lieu de 7h30-18h30) pour une meilleure adaptation aux rythmes de travail des étudiants ; extensions horaires en avril-mai et en novembre-décembre (ouverture jusqu'à 20h le soir) en période de pré-examens
- Harmonisation (et donc augmentation d'une heure) des horaires de la BU Saint-Charles sur la semaine (8h-19h30 tous les jours du lundi au vendredi, 8h30-12h30 le samedi), pour une meilleure lisibilité.

En lien avec l'évolution des enseignements comme des méthodes de travail des étudiants, les BU ont continué à développer en 2017 des espaces et des services en soutien de la pédagogie et de l'apprentissage :

- A la BU Saint-Charles, dans le cadre du SDN 9, installation de quatre nouveaux boxes individuels (soit dix au total) matérialisant dans la BU une zone de travail au calme pour les étudiants, complémentaire des salles de travail en groupe proposées par ailleurs.
- A la BU Saint-Jérôme, également dans le cadre du SDN 9 et des projets PACBU (Projets ACcompagnés dans les locaux des Bibliothèques Universitaires d'AMU), obtention en 2017 du financement nécessaire, avec le soutien de l'UFR Sciences, à l'aménagement d'une salle baptisée « Hypatie ». Entièrement dédiée à la pédagogie innovante, cette salle sera inaugurée en 2018.
- A la BU Fenouillères, avec le CIPE, repérages pour l'implantation du premier CIPE'lab en BU (d'autres seront déployés progressivement), laboratoire d'expériences pédagogiques.
- Dans les BU Sciences, lancement d'un service de prêt de matériel audiovisuel complétant le service déjà existant de prêt de tablettes. Trois appareils photo réflex, trois colonnes de visioconférence, une caméra GoPro, un caméscope, un dictaphone, des pointeurs lasers, calculatrices et casques audio sont désormais empruntables par les étudiants dans le cadre de leurs travaux. Lancé à titre expérimental, ce service a rencontré un succès immédiat qui incitera à l'élargir en 2018.
- Au carrefour de la BU sur place et à emporter, toujours très prisé des étudiants, le service de réservations/navette documentaire du SCD poursuit sa progression avec 9889 demandes en ligne enregistrées en 2017, soit +19% par rapport à 2016. Début 2018, ce service sera étendu à l'ensemble du réseau des BU.

Différents travaux d'aménagements et réaménagements ont été conduits en 2017 pour continuer d'améliorer, par petites touches, le confort d'usage des locaux. En voici quelques exemples.



BU Santé
- + 15 places en BU Médecine
- + 30 places en BU Pharmacie
- Nouvel espace «loisirs et culture générale» en BU Médecine

BU ESPE Aix
- Remplacement des fenêtres (isolation)
- Prises électriques supplémentaires
- Nouveaux mobiliers
- Boîte de retour des documents

BU ESPE Aix
- Rénovation de la salle de libre accès : peinture, câblage, changement des étagères
- Modernisation de la salle de formation : câblage, nouveau vidéoprojecteur
- Réaménagement du coin presse et de l'espace DVD

EN PROJET :
Restructuration de l'espace public à la BU Montperrin
Réaménagement et agrandissement de la BU Droit Canebière

En complémentarité et en coexistence de la BU physique, des services en ligne informent et accompagnent les étudiants dans leur usage de la BU à distance.

Le service de renseignement en ligne azimut est à cet égard particulièrement bien repéré par les étudiants - qui représentent 79% du public utilisateur - pour un certain nombre de formalités les concernant : première inscription en BU, accès aux sujets d'examens, demande de quitus... De plus en plus, on observe sur les réseaux sociaux la même attente d'une assistance en ligne : outre la consultation des informations publiées, de nombreux étudiants utilisent les pages Facebook des BU pour poser une question qui leur est propre, le plus souvent relative au fonctionnement des BU (accès, horaires...) mais aussi d'ordre bibliographique. Pour azimut comme pour les réseaux sociaux, une équipe coordonnée de contributeurs répartis dans les différentes BU du SCD permet d'apporter des réponses aussi rapides et précises que possible et, in fine, de maintenir au long cours la bonne santé de ces outils.

Documentation de niveau formation

Données générales

En 2017, les dépenses documentaires de niveau formation s'élèvent à 1 167 742 €, soit 45,58 % du budget documentaire du SCD et 31,57 % du budget documentaire d'AMU (en incluant la ressource Elsevier Science Direct - coût d'1,1 million d'euros - prélevée « à la source » dans le cadre de la licence nationale).

Imprimé	942 689 €	80,73%
Électronique	225 053 €	19,27%

Ces dépenses de niveau formation se ventilent par support de la façon suivante :

Un budget de niveau formation en tension mais sanctuarisé

Globalement, le budget documentaire du SCD a été préservé en 2017. Cependant, les coûts de la documentation électronique (majoritairement typée recherche) ayant progressé, à budget constant, le poids des dépenses liées à l'imprimé (majoritairement typé formation) a mécaniquement diminué.

Cela ne signifie pas pour autant que le SCD n'a plus aucune marge de manœuvre dans sa politique documentaire : d'une part, les départements documentaires sont engagés depuis plusieurs années dans un travail de rationalisation de leurs abonnements imprimés, dont l'usage est en diminution ; d'autre part, certains départements documentaires (sciences et santé notamment) ont fait le choix de développer leur offre d'abonnements électroniques, ce qui fait mécaniquement baisser le montant des dépenses imprimées ; enfin, les chantiers liés à l'ouverture de nouvelles bibliothèques (notamment à Aix) ont mobilisé les équipes des différents départements autour de plans de conservation raisonnée et partagée, ce qui a permis des économies d'échelle.

Quoi qu'il en soit, malgré la pression croissante exercée par les coûts de la documentation électronique, le plus souvent typée recherche (voir p. 10), la politique menée est de sanctuariser une part incompressible du budget de la documentation de niveau formation, au bénéfice des étudiants, majoritairement imprimée :

- Fléchage très majoritaire des dépenses imprimées au niveau formation (exemple : 75% des dépenses de livres typés F en ALLSH, 69% en DSP) ;
- Acquisition en exemplaires multiples des manuels très utilisés et très demandés (exemple : en droit et en santé).

Une offre électronique de niveau formation en développement

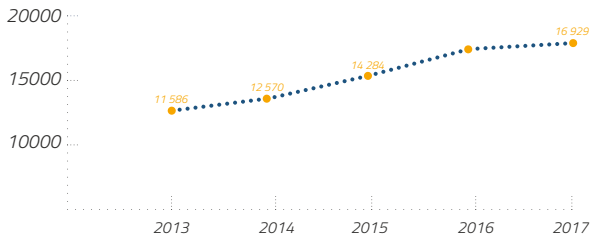
Il est à noter que l'offre électronique pour le niveau formation, marginale, est en développement : même si cette offre éditoriale à destination du public étudiant reste assez peu satisfaisante, les collections électroniques proposées à ce public par le SCD se maintiennent voire se développent. Une veille est régulièrement réalisée pour proposer aux étudiants des « tests utilisateurs » avec des ressources en adéquation avec leurs besoins : à cet égard, à l'issue

d'une réflexion menée au sein du département sciences, un abonnement a été souscrit en cours d'année 2017 à cinquante e-books De Boeck via la plateforme Notobib (manuels de niveau formation pour les étudiants). Ce type d'initiative aura vocation à se développer, plus ou moins rapidement en fonction des offres proposées par les éditeurs français et des tarifs pratiqués.

Formation des usagers et ressources pour l'autoformation

Le nombre d'usagers formés à la méthodologie documentaire a continué à progresser au cours de l'année 2017 avec un total de 16 929 personnes formées.

Nombre d'usagers formés



Le public formé se répartit de la manière suivante :

- Licence : 72,5 % (12 276 personnes formées)
- Master : 20,5 % (3 457 personnes formées)
- Doctorat/enseignant-chercheur/personnel hors SCD : 7 % (1 196 personnes formées)

Si cette répartition, dans ses grandes masses, est assez similaire aux répartitions des années précédentes, on notera néanmoins une progression du nombre de personnes formées au niveau master (+ 2,5 % par rapport à 2016) ainsi qu'au niveau doctorat/enseignant-chercheur (+ 1 % par rapport à 2016). Cette progression, avec ces publics, s'inscrit pleinement dans les objectifs du service.

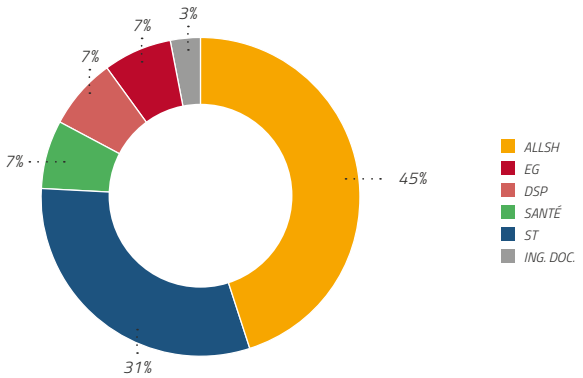
Parmi les formations dispensées par les bibliothèques, on distingue :

- Les actions s'inscrivant dans les dispositifs d'accueil mis en place à chaque rentrée en direction du public néo entrant (3125 personnes, 18 % du public formé)
- Les actions visant des compétences informationnelles directement liées à la spécificité du public (L/M/D/EC).
  - » Pour la plupart d'entre elles (90 % du public formé), ces actions sont intégrées aux cursus d'enseignement, elles sont mises en place en concertation avec les responsables de cursus qui en valident le contenu, le format, les modalités d'intégration et d'évaluation.
  - » D'autres actions (10 % du public formé), mises en place en dehors des cursus, prennent la forme d'ateliers thématiques (sur inscription libre), de rendez-vous documentaires individuels (sur place, à distance ou nomades) et concernent généralement un public de chercheurs (M2, D, EC). D'autres formats existent, plus « originaux » pour s'adapter à la diversité des besoins ainsi qu'à la disponibilité des usagers : « Bulles du bocal », séances de 45 minutes organisées à la pause méridienne, cafés open access, formations en anglais.

Outre le dynamisme dont témoigne la constante progression des chiffres relatifs à la formation des usagers, la diversité des actions déployées par le SCD doit également être relevée.

Les cinq départements disciplinaires du SCD ainsi que le département de l'ingénierie documentaire sont impliqués dans la formation des usagers.

Répartition par départements du nombre d'usagers formés



La répartition par départements du nombre d'usagers formés appelle plusieurs commentaires :

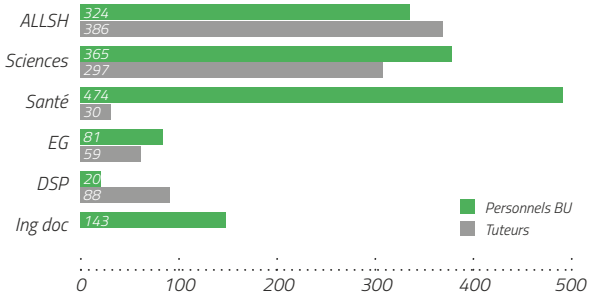
- Les chiffres ALLSH comprennent les étudiants de licence et master formés sur le site Saint-Charles à la BU Saint-Charles (570 étudiants formés sur 7 554 personnes formées, soit 7,5 % de l'effectif ALLSH total)
- La formation des usagers au sein du département Santé vise plus particulièrement un public d'étudiants avancés, son impact doit donc être observé à l'aune de cette particularité (le nombre de personnes formées est stable par rapport à 2016).
- Le public visé par les formations du département de l'ingénierie documentaire est quasi exclusivement composé de doctorants et enseignants chercheurs . Le nombre de personnes formées progresse fortement pour ce département (+ 40 % par rapport à 2016).
- Le département Droit progresse de manière significative par rapport à l'année précédente (420 personnes formées en 2016, 1138 personnes formées en 2017).
- Le nombre de personnes formées par les départements ALLSH, Sciences et Economie-gestion est stable par rapport à 2016.

Sur le plan RH, 2 267 heures ont été consacrées à la formation des usagers (2 033 heures en 2016).

Ces heures ont été assurées à 62 % par les bibliothécaires et à 38 % par des tuteurs (généralement doctorants) recrutés par contrat emploi-étudiant.

[1] *Cohortes numériquement plus faibles par rapport à d'autres secteurs.*
[2] *En 2017, 76 % des formations assurées par le département d'ingénierie documentaire ont porté sur l'archive ouverte HAL, l'Open access et les enjeux de la visibilité des publications de recherche.*
[3] *Lors de la rencontre avec le collège doctoral, la personne responsable du plan de formation a particulièrement souligné les très bons retours qui ressortaient de l'évaluation des formations dispensées par le SCD.*

Nombre d'heures de formation dispensées



Si la formation des usagers continue à reposer pour une part importante sur des formateurs recrutés par contrat emploi-étudiant, on notera que l'implication des bibliothécaires-formateurs est en constante progression (1 407 heures en 2017, 1 374 heures en 2016). On remarquera également que dans certains secteurs, les formations, très pointues et spécifiques, sont soit exclusivement (ingénierie documentaire, ESPE) soit à 94 % (Santé) assurées par des bibliothécaires.
En complément des actions sur place, les bibliothécaires-formateurs ont continué à développer des ressources d'auto-formation par la création de tutoriels vidéos déposés sur la chaîne BU d'AMUpod (28 tutoriels déposés) et par la création et la mise à jour de guides en ligne (Libguides). Au nombre de 65, ces derniers se répartissent entre 52 guides thématiques disciplinaires et 13 tutoriels. En 2017, l'ensemble de ces guides a capitalisé 225 014 pages vues, soit une progression de 32% par rapport à 2016. En 2017 ont été mis en ligne 7 nouveaux guides : « HAL », « Journalisme, Information et Communication », « Maison du Théâtre AMU », « Neurosciences », « Plagiat, droit d'auteur », « Qualité », « Sciences et humanités - Licence ». Les guides les plus vus en 2017 sont « Pharmacie », « Écrire une thèse avec LateX », « Écrire une thèse avec Word ».
L'évaluation des formations dispensées, par les usagers formés ou par les enseignants prescripteurs, n'a pas été organisée de manière systématique. Certaines formations ont été évaluées au moyen d'un questionnaire OVE (Droit, Sciences, Santé). D'autres questionnaires, à l'initiative de formateurs, ont également été proposés (ALLSH). Des retours de la part des enseignants sont aussi régulièrement recueillis dans tous les secteurs. Le collège doctoral procède à une évaluation très complète de ses formations, les éléments d'évaluation sont transmis à l'ensemble des bibliothécaires qui interviennent . La reconduction, d'une année sur l'autre, de prescriptions de formations de la part des enseignants, constitue un retour implicite sur la qualité des formations.
L'ensemble de ces éléments, certes disparates, nous permet néanmoins de constater fréquemment que les formations dispensées par les bibliothécaires reçoivent un accueil très positif. Afin d'objectiver encore davantage ce constat, une harmonisation des modalités d'évaluation de l'ensemble des formations sera utile. Un travail plus systématique avec l'OVE constitue certainement une piste.

La BU sur place et a emporter, un soutien pour la recherche

Documentation de niveau recherche

Données générales

En 2017, les dépenses documentaires de niveau recherche s'élèvent à 1 394 193 €, soit 54,42 % du budget documentaire du SCD et 68,43 % du budget documentaire d'AMU (en incluant la ressource Elsevier Science Direct - coût d'1,1 million d'euros - prélevée « à la source » dans le cadre de la licence nationale).

Ces dépenses de niveau recherche se ventilent par support de la façon suivante :

Imprimé	316 415 €	22,70%
Électronique	1 077 778 €	77,30%

Le poids de la documentation électronique dans la part recherche

Tous supports confondus, la majorité des dépenses documentaires a donc concerné la recherche, et plus particulièrement les dépenses en documentation électronique, majoritairement typée recherche (à plus de 80%) : elles représentent 42% des dépenses globales du SCD (59,88% si l'on y ajoute la ressource Elsevier Science Direct).
Malgré la très forte pression budgétaire sur ces ressources électroniques (augmentations mécaniques annuelles, soutenabilité des coûts globaux de plus en plus hasardeuse), les abonnements ont pu être reconduits à l'identique en 2016 et en 2017, à l'exception de quelques bases « de niche » en ALLSH dont les statistiques de consultation étaient très faibles.

Labellisation des collections CollEx et partenariats initiés dans ce cadre

Implanté depuis 1983 au sein de la bibliothèque des lettres d'Aix, le CADIST (centre d'acquisitions et de diffusion de l'information scientifique et technique) d'histoire avait pour mission d'acquérir, de conserver et de diffuser la production courante, française et étrangère, de documents intéressant la recherche sur une double thématique : la colonisation française (jusqu'en 1918) et l'Orient méditerranéen à l'époque ottomane (jusqu'en 1920). Fin 2017, ces collections représentent 17 319 documents. Depuis

l'ouverture de la nouvelle bibliothèque des Fenouillères, ces collections sont accessibles à tous les publics, dans des conditions largement améliorées, du niveau licence au niveau recherche.

En 2017, la nouvelle infrastructure documentaire CollEx (Collections d'Excellence pour la recherche) a remplacé le réseau des CADIST en l'élargissant à d'autres acteurs de l'IST. Dans ce cadre, AMU a engagé depuis 2016 un partenariat avec l'ex BDIC (Bibliothèque de documentation internationale contemporaine, désormais La Contemporaine) pour l'acquisition pérenne de documentation électronique : le choix s'est porté sur la base d'archives Gale Cengage « European Colonialism in the Early 20th Century » spécialisée en histoire coloniale. La subvention accordée par le ministère a été versée intégralement à AMU qui l'a utilisée pour mettre en place un abonnement pour les deux établissements. Cette base est ouverte aux usagers de La Contemporaine et d'AMU. Une réflexion est en cours pour élargir les collaborations possibles entre les deux établissements.

Aix-Marseille Université a également candidaté à un appel à manifestation d'intérêt pour la labellisation CollEx de trois de ses collections :

1. Histoire de la colonisation française (BU lettres, ex CADIST),
2. Orient méditerranéen à l'époque ottomane (BU lettres, ex CADIST),
3. Monde arabe et musulman (médiathèque de la MMSH).

Aix-Marseille Université entend ainsi poursuivre et renforcer la valorisation de ses collections, essentielles aux chercheurs dans les domaines de l'ottomanisme, du colonialisme ainsi que des études arabes et islamiques.

Ces trois collections ont été labellisées CollEx pour une durée de cinq ans jusqu'en 2022. À ce titre, le SCD et la MMSH vont pouvoir renforcer leurs coopérations documentaires et répondre à des appels à projets nationaux afin de développer et valoriser leurs collections et leurs services à destination des chercheurs.

Enfin, dans le cadre du dispositif CollEx, le SCD d'AMU émarge dans trois plans de conservation partagée (PCP) disciplinaires des périodiques, pilotés conjointement par un établissement porteur et par le CTLES (Centre Technique du Livre de l'Enseignement Supérieur). Ces plans nationaux, associant des établissements dont les collections sont particulièrement riches, permettent de garantir aux chercheurs l'accès à des collections de revues complètes et dans le meilleur état possible, sur site dans des bibliothèques de conservation ou à distance par la fourniture de documents, tout en permettant aux autres établissements partenaires du PCP de libérer l'espace nécessaire au développement de leurs collections ou de le réaffecter à d'autres fonctions lorsqu'ils passent au « tout numérique ».

Le SCD a ainsi participé durant l'année 2017 aux plans nationaux suivants : PCP Chimie (piloté par le SCD de l'Université Lyon 1), PCP STAPS (piloté par le SCD de l'Université Paris-Sud), PCP Italien (piloté par le SCD de l'Université Grenoble-Alpes).

Les commissions consultatives de la documentation

Au sein des départements documentaires, le souci est constant de développer une offre en adéquation avec les besoins du public. Ainsi, depuis 2017, tous les secteurs disciplinaires d'AMU (ALLSH, DSP, EG, Santé et ST) sont dotés d'une commission scientifique consultative spécialisée de la documentation. Ces commissions, qui réunissent enseignants-chercheurs et bibliothécaires, sont des lieux d'échanges et de débats privilégiés et participent ainsi à la mise en œuvre de la politique documentaire de l'université, validée par le conseil documentaire. Elles sont aussi un relai efficace et indispensable de la valorisation des collections imprimées et électroniques.

Valorisation de la production scientifique d'amu

Le premier semestre 2017 a été marqué par la mise en application à AMU (VP Recherche et DRV) du « bonus recherche », pour inciter les laboratoires à déposer leur production dans HAL AMU.

La cellule Open access du SCD est venue en appui pour faciliter les opérations de dépôt dans l'archive pour les enseignants-chercheurs. Ce dispositif a eu un impact considérable sur l'alimentation de la base : 4638 documents en texte intégral ont été déposés sur l'année (+43%) et 17 669 notices (+119%). Le nombre global de dépôts a continué à doubler en 2017 (+98%). Au 31/12/2017, l'archive HAL AMU contenait 58 717 notices et 19 448 documents en texte intégral, chiffres qui témoignent d'une croissance considérable et soutenue de l'archive depuis son ouverture en 2014-2015 et qui place AMU dans le top 3 des universités françaises ayant le plus de dépôts dans une archive ouverte institutionnelle. En octobre 2017, la Lettre d'AMU consacrait son dossier à la politique volontariste de l'université en matière d'open access et au rôle incontournable du SCD, via sa cellule dédiée, dans le signalement et la valorisation des travaux scientifiques. En effet, outre l'alimentation à proprement parler de l'archive, la cellule Open access concourt également à la visibilité de la production scientifique d'AMU par le fil Twitter @HAL_AMU, un carnet de recherche et un portail dédiés.

Par ailleurs, le SCD prend part à la politique de diffusion des mémoires et autres travaux universitaires via la plateforme DUMAS (hors thèses) qui dépend de HAL.

En 2017, six protocoles d'accord pour le dépôt dans DUMAS ont été signés (faculté de droit et de science politique, faculté d'odontologie, faculté de médecine, ESPE, Métiers de la montagne, Ergothérapie, Sociologie), huit nouvelles collections créées et 255 nouveaux mémoires et thèses d'exercice ont été déposés et sont accessibles en ligne (contre 95 en 2016). En 2017 pour la première fois, en plus des mémoires, ont été déposées dans DUMAS des thèses d'exercice en odontologie, en pharmacie et en médecine (133 au total).

Depuis le choix en 2015 d'investir DUMAS pour les mémoires et thèses d'exercice, la part des documents d'AMU dans le total national n'a cessé de progresser : 0,66% en 2015, 1,31% en 2016 et 2,62% en 2017.

Le nombre de téléchargements de fichiers a été de 60 001 en 2017 (+ 49,4% par rapport à 2016). Le nombre de consultation de notices a triplé par rapport à 2016.

Concernant les thèses, deux modifications majeures sont intervenues pour celles soutenues à partir de 2017 : seule la version électronique de la thèse est demandée et la diffusion Intranet se fait désormais par défaut en l'absence de diffusion Internet souhaitée par le docteur.

560 thèses AMU ont été traitées et archivées en 2017 par le personnel du SCD. Au total, 1660 thèses d'Aix-Marseille université (et des universités avant fusion) étaient accessibles en ligne fin 2017. Le nombre total de connexions a été de 602 208, ce qui représente une hausse de 21% par rapport à 2016.

656 thèses ont été soutenues en 2017, le taux de dépôt légal est de 100% pour la première fois depuis le passage au dépôt légal électronique en 2012. 85% des dépôts ont été contrôlés par le directeur de thèse. La version 4 du guichet de dépôt, mise en place en janvier 2017, a permis une gestion plus rigoureuse des rappels et des contrôles. L'interface du guichet a en outre été traduite en anglais pour faciliter le dépôt des doctorants d'AMU internationaux.

Accompagnement des chercheurs

L'activité de formation des usagers, si elle touche très largement un public étudiant (voir p. 9-10) est également déployée par le SCD de façon à répondre aux besoins des étudiants avancés et des chercheurs.

La souplesse des ateliers « Bulles du bocal » - une thématique est traitée pendant 45 min sur la pause méridienne - a permis en 2017 de capter davantage de chercheurs (25% du public touché à la BU Luminy où la formule est la plus aboutie). Des formations en anglais (visite de la BU, présentation en amphithéâtre, open access) sont également proposées à la demande de certaines écoles doctorales en sciences.

Le département de l'ingénierie documentaire du SCD est le principal prestataire de formation à destination des doctorants et enseignants-chercheurs : formation aux enjeux de la publication scientifique pour les premiers, en collaboration avec la direction du collège doctoral ; sensibilisation aux enjeux de l'open access et formations au dépôt et à l'utilisation de l'archive ouverte HAL AMU plus particulièrement pour les seconds.

En 2017, les actions menées par la cellule Open access ont intégré une sensibilisation à l'apport de la loi pour une République numérique, abordant les problématiques de droits d'auteurs et répondant aux questions auxquelles sont confrontées les chercheurs dans le cadre de leurs échanges avec les éditeurs.

Les actions à destination des chercheurs se singularisent par le fait qu'elles se déploient le plus souvent hors des murs de la bibliothèque : formations « nomades » dans les laboratoires, présentations en AG de laboratoire ou de composante, cafés « open access » pour un traitement encore plus individualisé des demandes des chercheurs.

Entre 2015 et 2017, tous les sites de l'université ont été concernés par ces actions.

A ces actions régulières se sont ajoutés deux temps forts au second semestre 2017 :

- Formation des gestionnaires de collections dans les laboratoires : capables ensuite d'accompagner les chercheurs dans les opérations de dépôts dans HAL AMU, ils sont des relais précieux pour l'alimentation de l'archive
- Organisation d'une journée « Open access à AMU », en novembre 2017 dans le cadre de l'Open access week, animée par Marie Masclet de Barbarin, vice-présidente du Conseil d'administration d'AMU. Les interventions filmées pourront être valorisées ultérieurement auprès des communautés de recherche.

Entre les enseignants-chercheurs, les gestionnaires de collections et les doctorants, ce sont 346 personnes qui ont été formées au dépôt dans HAL, à la gestion de collection, ou aux enjeux de la visibilité des publications de recherche, pour un total de 125 heures de formation.

Dans les BU enfin, plusieurs espaces physiques sont pensés pour permettre les usages des enseignants-chercheurs : salle de formation mutualisée entre la bibliothèque, la FEG et le GREQAM à la BU Bernard du Bois, salles de formation et salles de travail connectées réservables dans les BU Sciences pour des TD, captations de cours et visioconférences.

La BU de Lettres des Fenouillères a ouvert une nouvelle salle de travail réservée aux doctorants et enseignants-chercheurs, accessible sur authentification, de même que l'espace de recherche et de documentation (ERD) « Gao Xingjian » déjà existant précédemment mais très largement amélioré. Une salle des enseignants, d'accès réglementé, existe aussi dans les locaux de la BU de Droit rénovée. La future bibliothèque du learning centre de Luminy intègrera quant à elle des espaces et équipements à usage partagé entre enseignants-chercheurs et autres publics. L'ensemble de ces dispositifs, qu'ils soient à usage mutualisé ou exclusif des chercheurs, ambitionne de créer du lien avec eux à la BU, en s'arc-boutant sur certains de leurs besoins matériels très spécifiques.

Bibliotheque numerique, collections precieuses

Ouverture d'Odyssée, la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU

Issue du projet SDN 28 « Constituer une bibliothèque numérique » avec le soutien de la Fondation A*Midex et de la Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU, baptisée « Odyssée », a ouvert au public en juin 2017. Odyssée se présente sous la forme de cinq galeries thématiques correspondant aux grands secteurs disciplinaires de l'université, enrichies d'une sixième galerie illustrant l'histoire de l'institution.

Odyssée est librement consultable en ligne : https://odyssee.univ-amu.fr/

- Contenu de la bibliothèque

[4] *Derrière les universités de Paris 5 et Paris 6 pour les dépôts en texte intégral. Comparatif établi à partir des chiffres de dépôts collectés sur les portails des différentes archives ouvertes françaises, et corroboré par les chiffres disponibles sur le portail de recension des portails HAL : https://hal.archives-ouvertes.fr/browse/portal*

Le contenu d'Odyssée reflète les collections historiquement numérisées, d'abord au sein des universités d'Aix-Marseille 1, 2 et 3 avant la fusion, puis à Aix-Marseille Université.
Au 31 décembre 2017, Odyssée propose 46 manuscrits (16%), 51 périodiques imprimés (18%) et 188 monographies imprimées (66%), soit environ 700 000 pages numérisées.
Alimentée au départ principalement par le département droit, Odyssée s'est progressivement enrichie des contributions des autres BU abritant les grandes réserves de documents anciens de l'université (santé Timone, sciences Saint-Charles et lettres Aix).

La diversité de la provenance des fonds contribue à alimenter des thématiques transverses et multidisciplinaires très repérables et qui s'affirment davantage au fil de l'enrichissement de la base. Si la répartition du nombre de pages par secteur souligne des contributions très inégales, l'exemple du secteur santé montre qu'un engagement même récent mais régulier apporte rapidement des résultats significatifs :

secteur	Droit-Économie	LSH	Santé	Sciences
pages	78%	1%	14%	7%

La répartition chronologique, marquée par la surreprésentation des XVIIIe et XIXe siècles, s'explique par la rareté des documents des trois premiers siècles de l'université et par les restrictions de diffusion imposées par les droits de propriété intellectuelle pour les documents des XXe et XXIe siècles :

siècle	XVIe	XVIIe	XVIIIe	XIXe	XXe	XXIe
titres	3,68%	11,37%	40,80%	27,09%	13,71%	3,34%

- Numérisation annuelle

Au cours de l'année 2017, 98 500 pages ont été numérisées, reconduisant les volumétries de 2016.
La numérisation ne se limite pas à la seule saisie des images, mais comprend également les recherches des ayants droit et l'anonymisation.
Depuis septembre 2017, la plateforme est entrée dans sa phase de production régulière et propose, en moyenne, un nouveau titre chaque semaine.

- Signalement et référencement

Outre le référencement institutionnel commun de toutes les plateformes de l'université assuré par la DOSI, Odyssée est signalée par :

» le catalogue local Koha et Summon, le moteur de recherche du site des bibliothèques d'AMU
» en amont, le catalogue national du Sudoc (source principale des métadonnées)
» le catalogue spécialisé de la BnF recensant la Presse locale ancienne numérisée
» en aval, le moissonnage exhaustif par Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF

Odyssée s'est construite dans une logique de partenariats, au sein de l'université (MMSH, cellule du patrimoine scientifique, laboratoires), au niveau régional (BMVR de Marseille, BM d'Aix-en-Provence, Archives nationales d'Outre-Mer, Archives départementales des Bouches-du-Rhône, Chambre de commerce et d'industrie Marseille-Provence, inscription dans un projet de pôle associé régional à la Bibliothèque nationale de France) mais aussi au niveau national (BnF, Bibliothèque interuniversitaire Cujas, Bibliothèque interuniversitaire de Santé à Paris). Les prochains appels à projets CollEx devraient également permettre de renforcer la visibilité et le positionnement d'Odyssée dans les grands réseaux nationaux.
Aboutissement de plusieurs années de travail, Odyssée a vocation à se développer durant les prochaines années. Elle dispose pour cela d'une infrastructure technique adaptée : des serveurs et espaces de stockage capables de supporter une solution libre (Omeka) sont maintenus par la DOSI et deux numériseurs sont disponibles (un à Aix à la BU de Droit, un à Marseille à la BU Saint-Charles). Ainsi, les conditions sont réunies pour lui assurer une pérennité et lui permettre un développement conforme aux standards nationaux et internationaux.
L'objectif de l'établissement est maintenant d'associer encore davantage les chercheurs à la définition des axes de numérisation des collections : pour cela, une réflexion a été engagée afin de créer un comité scientifique en 2018, co-piloté par le vice-président délégué à la culture scientifique et le directeur du SCD. En effet, au-delà des documents précieux des quatre réserves patrimoniales et fonds spéciaux du SCD, il s'agit de mettre en valeur toute collection et document des composantes, laboratoires, espaces muséaux d'AMU, dans une logique entièrement pluridisciplinaire.

Réserves patrimoniales et fonds remarquables

Le SCD d'Aix-Marseille Université conserve un riche patrimoine documentaire réparti principalement dans quatre bibliothèques qui disposent d'une réserve patrimoniale : droit à Aix Schuman, lettres à Aix Fenouillères, sciences à Marseille Saint-Charles et santé à la Timone. Le volume de ces collections est estimé à environ 62000 documents antérieurs à 1914.
Ces collections continuent régulièrement à s'enrichir, notamment à la BU droit Schuman où sont effectués des achats en antiquariat ou à l'occasion de ventes aux enchères. Ainsi, en 2017, dix titres (quinze volumes) d'ouvrages anciens ont été acquis, en particulier les œuvres complètes des travaux de Mirabeau. Par ailleurs, un titre très rare de 1606 (⁋ Margalet : ⁋ Stile, forme et manière de procéder en la Cour des Soumissions au Pays de Provence) et neuf opuscules de Portalis ont pu être acquis. Ces ouvrages seront soumis à la BnF dans le cadre d'un nouveau projet de numérisation en préparation.
A l'occasion des déménagements à Aix de la BU de droit et de la BU des lettres, les collections patrimoniales ont fait l'objet d'importants chantiers qui se sont poursuivis durant l'année 2017 : les 10 000 documents de la réserve patrimoniale de la BU des lettres ont été déménagés dans la nouvelle BU des Fenouillères en décembre 2016, ce qui leur assure enfin des conditions de conservation optimales. Ce déménagement a été l'occasion de dépoussiérer l'ensemble des collections et de simplifier

le plan de classement.
Le signalement et la valorisation des fonds des réserves patrimoniales du SCD s'est poursuivi en 2017 :

- à la BU de droit, dans le cadre des appels à projets retenus par l'ABES, près d'un millier de factums imprimés du XVIIIe siècle ont été rétroconvertis dans le SUDOC, de même qu'un millier d'actes royaux des XVIIe-XVIIIe siècles enregistrés au Parlement d'Aix. Ce sont ainsi près de 99 % de ses documents imprimés qui sont désormais rétroconvertis.
- à la BU des lettres, une opération de récolement a permis de repérer les documents non ou mal catalogués et de valoriser ces fonds. Il est également prévu d'enrichir la réserve en cataloguant les livres patrimoniaux des bibliothèques intégrées de l'UFR ALLSH, soit plus de 2 000 livres.
- dans les BU Sciences, les collections patrimoniales sont valorisées par des présentations d'ouvrage régulières, lors de visites d'associations spécialisées, ou à l'occasion des « jeudis de la BU ». Depuis septembre 2017, la BU Saint-Charles met chaque mois un ouvrage de la réserve en vitrine, en l'accompagnant d'un appareil critique et d'ouvrages en lien avec la thématique.

Outre ces collections patrimoniales, la bibliothèque des lettres conserve d'autres fonds remarquables : les collections anciennement Cadist et désormais labellisées CollEx, spécialisées dans l'histoire de la colonisation française (jusqu'en 1918) et l'Orient méditerranéen à l'époque ottomane (jusqu'en 1920), sont conservées dans un espace ouvert et accessible à tous les publics.
Par ailleurs, les deux ERD (Espace de recherche et de documentation) consacrés respectivement à l'œuvre du prix Nobel de littérature Gao Xingjian et aux travaux de recherche d'André Miquel, suite à leur déménagement dans la nouvelle bibliothèque des Fenouillères, bénéficient d'un espace dédié et d'une signalétique propre :

- En 2010, André Miquel, professeur honoraire au Collège de France, où il occupa la chaire de langue et de littérature arabes classiques, a fait don à la bibliothèque d'Aix-Marseille 1 de sa bibliothèque de travail et de ses manuscrits. C'est à Aix, à la Faculté des Lettres où il fut nommé en 1962, que sa carrière universitaire avait commencé. Ces collections sont désormais librement accessibles au sein de l'ERD André Miquel.

Deux ouvrages remarquables de cette collection sont visibles dans Odyssée : une édition en arabe des Mille et une nuits, en quatre volumes, éditée au Caire en 1910, annotée de la main d'André Miquel ; un recueil du poète Al-Mutanabbi, en deux volumes, édité en 1891 au Caire.

- L'ERD Gao Xingjian, développé en partenariat avec la bibliothèque de l'Université Chinoise de Hong Kong, acquiert l'ensemble des ressources documentaires (toutes langues, tous supports) portant sur l'œuvre de Gao Xingjian, premier écrivain en langue chinoise à avoir obtenu le prix Nobel de littérature (2000).

La BU culturelle, sociale et citoyenne

Action culturelle

205 évènements à caractère culturel se sont tenus dans les BU en 2017. Ce chiffre considérable recouvre une grande hétérogénéité d'actions, qui reflète la diversité du réseau documentaire d'Aix-Marseille, de ses acteurs et de ses partenaires. Quelques constantes se dégagent néanmoins :

- L'actualité au sens large est toujours prétexte à la mise en valeur des collections. Les expositions documentaires thématiques sont en effet récurrentes dans les BU. N'engageant que peu de moyens financiers, elles sont néanmoins bien repérées et appréciées des lecteurs.
- La très grande majorité des actions déployées repose sur des partenariats : avec des étudiants, des enseignants, des VP et des directions dans AMU ; avec des associations, des partenaires académiques, des institutions culturelles hors AMU.
- Résultant en partie du point précédent, les BU reçoivent de plus en plus de propositions extérieures pour l'accueil d'une exposition ou d'un intervenant, leur conférant une légitimité supplémentaire comme lieux de culture.

La lèpre d'hier à aujourd'hui, BU Médecine, dans le cadre de la journée mondiale des lépreux

Living Library, BU Fenouillères, par des étudiants d'économie-gestion

Ce mardi c'est permis!,BU Gap et BU Saint-Jérôme avec l'IUT d'AMU

Création d'un œuvre murale, BU Fenouillères, par des étudiants en Arts plastiques

Journée Pass'Livre « le conte et ses nouvelles formes d'expressions », BU ESPE, avec la bibliothèque de l'Alcazar

Les Découvreuses anonymes, BU Gap et BU Saint-Jérôme, Exposition de Wax sciences et Animafac, avec la Vice-Présidence égalité femmes-hommes d'AMU

[5] *Responsabilité sociétale des entreprises*

Le foisonnement des actions n'exclut cependant pas la mise en œuvre d'une programmation.

Deux types d'événements, désormais réguliers au SCD et ayant su trouver un public, sont à relever :

- Le projet documentaire, pédagogique et culturel des BU ESPE, conduit annuellement depuis 2014. En 2017, le thème « filles-garçons : égalité des chances ? » a été choisi conjointement avec la vice-présidente égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations d'AMU. Fort de cet appui, et d'un travail étroit avec les enseignants et responsables pédagogiques de l'ESPE, le thème s'est illustré par des expositions, des tables rondes et des ateliers pédagogiques portés par les BU ESPE et la Mission culture de l'ESPE. La présence aux manifestations ayant été intégrée dans les emplois du temps des étudiants, il a été possible d'évaluer que 705 d'entre eux ont été concernés par le projet, soit 22% de l'effectif étudiant de l'ESPE. Un tel impact n'avait jamais été observé jusqu'à présent.
- Les « Jeudis de la BU », programmés mensuellement dans les BU Sciences depuis la rentrée 2016-2017. En 2017, 24 événements se sont tenus, brassant de nombreux sujets : « Créer un pigment », « Le plasma dans tous ses états ! », « Les calanques de Marseille », « La BU sort de sa réserve : flânerie parmi les livres rares de la BU », « L'abeille domestique », « Réussir son année à la fac : comprendre et connaître sa mémoire » … La régularité du rendez-vous (tous les deuxièmes jeudis du mois), la diversité des thèmes abordés, ainsi qu'une communication désormais rôdée ont permis d'observer en 2017 une fréquentation globalement à la hausse.

Emploi etudiant

61 contrats étudiants, soit 7 ETP, sont venus soutenir l'activité des bibliothèques en 2017 : sur des missions d'appui aux personnels pour assurer de larges horaires d'ouverture, accueillir le public, ranger les collections, sur des fonctions de tuteur pour animer des séances de formation de premier niveau à la méthodologie documentaire, sur des missions de numérisation dans le cadre du développement de la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU, Odyssée.

L'apport de ces contrats étudiants est indispensable à la réalisation d'un certain nombre de missions des bibliothèques universitaires, dans un contexte de renforcement des services à l'usager et d'accroissement de la population étudiante. 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, d'autant plus important que le recrutement favorise autant que possible les candidatures d'étudiants boursiers sur critères sociaux ; celle, ensuite, de concilier travail et études, dans des contextes d'exercice largement plus favorables que ceux de nombreux « petits boulots ».

En 2017, dans le cadre du suivi des extensions horaires à la BU Médecine-odontologie, une enquête a été réalisée auprès des étudiants employés par la BU pour mesurer leur degré d'appropriation de leurs missions et leur satisfaction quant à l'emploi exercé. Cette consultation révèle les points suivants :

- Les étudiants interrogés estiment bénéficier d'excellentes conditions de travail, liées à la proximité du lieu de résidence et/ou d'étude, à la possibilité de travailler selon des horaires qui ne perturbent pas le rythme universitaire et, enfin, à la qualité d'écoute et de communication avec le personnel de la BU.
- La formation qui leur est dispensée par la BU en début d'année est un autre élément facilitateur : adaptée aux besoins du poste, planifiée au bon moment, elle leur permet d'être rapidement à l'aise en situation de service public.
- Le décalage dans le paiement des heures effectuées, de même que les horaires tardifs (jusqu'à 22h) sont relevés comme des contraintes, mais néanmoins acceptées car énoncées clairement dès l'embauche.

De façon générale, si la motivation financière reste première, les étudiants recrutés semblent aussi apprécier le confort de leurs conditions de travail en BU et l'attention portée à leurs contraintes d'étudiants. Si l'institution parvenait à améliorer les délais de prise en charge financière des étudiants vacataires, sans doute alors la satisfaction serait-elle optimale.

Implication dans les thematiques RSE portees par AMU

Égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations

En collaboration avec la vice-présidente déléguée à l'égalité femmes-hommes et à la lutte contre les discriminations d'AMU, le SCD a organisé au début de l'année 2017 un concours en ligne ouvert à tous les étudiants, enseignants et personnels d'AMU visant à nommer les salles des BU Saint-Charles et Saint-Jérôme et à créer une œuvre graphique originale illustrant le travail des femmes scientifiques destinée à habiller la signalétique de salles des deux BU sciences.
Toujours en relation avec la vice-présidence déléguée, les BU ESPE ont proposé en janvier et février 2017 une série d'événements (expositions, conférences, ateliers) s'inscrivant dans un mois de réflexion sur la thématique « Filles-garçons : égalité des chances ? ».
Ce mois de sensibilisation préfigurait à sa manière la contribution annuelle de plusieurs bibliothèques du SCD aux manifestations accompagnant au sein d'AMU la journée internationale des droits des femmes du 8 mars. En 2017 comme au cours des années précédentes, elles ont accueilli des expositions fournies par la vice-présidence déléguée (« Découvreuses anonymes », « Violences faites aux femmes » notamment) et présenté des sélections thématiques d'ouvrages en lien avec cette journée.
La BU Saint-Jérôme a par exemple proposé un atelier ludique sur les inventions techniques, ainsi qu'un atelier sur les droits et l'éducation des femmes, tous deux portés par Gabrielle Regula, maîtresse de conférences en physique à l'IM2NP.
Au cours de ce même mois de mars, les BU de médecine-odontologie et Lettres Fenouillères ont diffusé sur des postes dédiés un film de présentation du camp des Milles, en lien avec les visites et le colloque « Pour résister : la démocratie face aux extrémismes » organisés par ce dernier à l'occasion de sa « Semaine du citoyen ».
Plus généralement, ce mois de mars est l'occasion pour les différentes bibliothèques de mettre en valeur leurs collections en lien avec la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes et avec la lutte contre les discriminations de genre.
Enfin, en novembre 2017, les BU du campus Timone ont accueilli une exposition de photographies et de panneaux d'information programmée à l'occasion de la semaine de sensibilisation aux violences faites aux femmes, exposition organisée par trois étudiantes de Master 2 « Négociation internationale et interculturelle » sous l'égide de la Mission et de la vice-présidente déléguée.
De manière plus générale, le SCD, représenté par son référent sur ces thématiques, a participé aux travaux menés au sein du Comité de pilotage de la mission.

Handicap

Depuis 2013, une commission interne « Handicap » existe au sein du SCD. Animée par le chargé de mission formation continue, par ailleurs référent handicap, cette commission est composée de dix membres émanant des différents départements du SCD, qui constituent autant de relais des problématiques relevées dans les 18 bibliothèques du SCD et, le cas échéant, dans les bibliothèques associées. Cette commission a permis un interfaçage efficace avec les travaux du schéma directeur du handicap (SDH), dans lequel le SCD a naturellement émargé.
À travers son référent handicap, le SCD s'est inscrit dans la démarche Ad'AP conduite par AMU et a ainsi pu exposer les problèmes d'accessibilité et de signalétique relevés sur les sites de chacune des bibliothèques (en particulier Timone et Nord, qui pourraient faire partie des priorités examinées par l'Ad'AP au cours des années à venir).
Les équipements neufs ou rénovés inaugurés en 2017 ont été conçus pour répondre au mieux aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées. Ainsi la BU des Fenouillères comporte-t-elle des rails de guidage au sol et des sanitaires adaptés, tandis qu'une salle est équipée de matériels à destination des publics souffrant de déficits visuels et que des boucles électromagnétiques ont été installées dans les salles de travail en groupe et dans les salles de formation. La BU Bernard du Bois répond elle aussi aux exigences en la matière, qu'il s'agisse des espaces accessibles aux usagers ou de ceux réservés aux personnels.
Des travaux de réfection de la signalisation des tables prioritairement réservées aux personnes à mobilité réduite ont par ailleurs été réalisés au sein de la BU Ferry, tandis que le sol accidenté de la BU de Gap a été rénové.
Pour permettre une communication à distance plus aisée en amont ou en parallèle de la fréquentation « physique » des bibliothèques, les pages descriptives des bibliothèques sur leur site web indiquent désormais l'adresse électronique générique du référent handicap pour le SCD, afin de faciliter l'accessibilité de chacun des sites.

Développement durable

Le SCD participe également aux objectifs de développement durable de l'université et, à ce titre, est doté d'un référent. De nombreuses actions au service de cette thématique s'inscrivent désormais dans la durée :

- Expositions documentaires régulières dans les BU sur le développement durable et la biodiversité
- Désherbage des fonds documentaires des BU en prenant en compte la problématique du recyclage le cas échéant et/ou en proposant certains documents à des filières humanitaires
- Participation annuelle des personnels du SCD aux

trocs verts organisés sur les campus
- Mise à disposition, pour les personnels et les étudiants, d'une grainothèque dans les BU de Luminy et Saint-Jérôme
- Prise en compte des normes Haute qualité environnementale (HQE) pour la construction de la nouvelle BU des Fenouillères.

D'autres actions, ponctuelles mais régulières, sont venues rythmer l'année 2017. On citera notamment :
- Pour le concours « DD en TRANS' » en mars 2017, la remise d'une plante pour le trophée des composantes dont le pot était constitué de livres de la BU initialement destinés au pilon (démarche de réutilisation des objets)
- La participation en juin 2017 à l'action « 60 millions de fleurs pour les abeilles ».

Engagement pour l'open science

La mise en place du portail institutionnel HAL AMU a été une étape essentielle de la politique volontariste d'Aix-Marseille Université en faveur de l'open access et de l'open science. La politique d'AMU en matière de science ouverte se matérialise également par le concours financier que l'université apporte à plusieurs services de valorisation, comme le DOAJ, le DOAB ou SPARC Europe, et par le soutien au programme Freemium d'OpenEdition, piloté par la structure de recherche CLEO (qui devient Open Edition Center) dont elle est co-tutelle. En écho à cette politique et dès le démarrage de l'archive ouverte, le SCD a souhaité dédier des moyens humains à la promotion de l'open science, par la constitution d'une cellule dédiée, composée de deux conservatrices des bibliothèques. L'action de cette cellule se déploie principalement dans l'accompagnement et la formation des chercheurs au dépôt dans l'archive mais se signale également par un degré de coopération avancé avec les VP, directions et services qui, dans AMU, étayent et construisent l'engagement de l'université pour l'open science.

Le SCD travaille ainsi étroitement avec la Direction de la recherche et de la valorisation (DRV) en organisant des formations pour les chercheurs en binômes (bonus performance, bibliométrie) et en partageant la valorisation des publications pour les projets, notamment européens. Le SCD a par ailleurs accompagné activement la politique éditoriale ambitieuse des Presses universitaires de Provence (PUP), qui ont acté en 2017 la possibilité pour tous les auteurs publiant dans leurs revues de déposer dans HAL AMU dès la parution de l'édition papier et sans embargo.

Lors de la parution de l'appel de Jussieu pour la Science ouverte et la bibliodiversité, en octobre 2017, le SCD s'en est fait l'écho auprès de la gouvernance, des doyens et dans les commissions consultatives spécialisées de la documentation. AMU fait partie des établissements signataires de l'appel.

La BU en réseau(x) contribue au rayonnement d'AMU

La BU au cœur de l'université

Pilotage de la documentation dans la gouvernance d'AMU

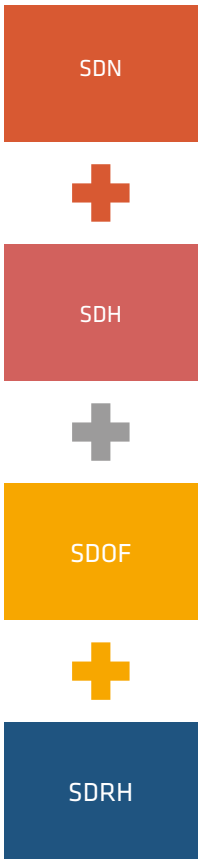
Après plusieurs années de fonctionnement en mode fusionné, la place des bibliothèques au sein d'AMU et de sa gouvernance est considérablement renforcée :

- Conformément aux objectifs fixés, l'organisation documentaire d'AMU s'articule autour d'un SCD unique organisé en niveaux correspondant à l'organisation politique, administrative et disciplinaire de l'université.
- Le conseil documentaire de l'université joue pleinement son rôle politique, en ayant notamment approuvé une charte documentaire et des plans de développement des collections actant la mise en œuvre d'une politique documentaire unifiée.
- Ce conseil documentaire est renforcé par cinq commissions scientifiques consultatives spécialisées de la documentation au plus près des besoins des usagers (ALLSH, Droit, Économie-Gestion, Santé et Sciences).
- Le directeur du SCD est invité permanent des trois conseils centraux de l'université et le pilotage politique des bibliothèques et de la documentation est porté par la vice-présidente du Conseil d'administration, ce qui permet une insertion de la documentation au plus haut niveau ainsi qu'un dialogue et une synergie facilités et renforcés entre les volets formation et recherche, que le SCD soutient à égalité.
- Le directeur du SCD est aussi invité permanent des conseils de gestion du Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB), des Presses Universitaires (Aix-Marseille Éditions, AME) et de la Direction opérationnelle des systèmes d'information (DOSI).
- Il participe aux CPE Groupe III d'établissement dont il prépare en amont les dossiers en lien étroit avec la DRH, en qualité de représentant de l'administration.
- Enfin, il est à noter que plusieurs agents du SCD émargent, à titre individuel, à différentes instances de l'université : CFVU, CT, CHSTC, CPE Groupe III, conseil documentaire, conseil de gestion du SCASC notamment.

Participation aux schémas directeurs de l'université

Le SCD émarge activement dans les différents schémas directeurs mis en place par l'université :

Schéma directeur du numérique (SDN)



Le SCD a directement piloté trois projets : SDN 27 « Faciliter l'accès des thèses électroniques », SDN 28 « Bibliothèque numérique patrimoniale » et SDN 30 « Archive ouverte pour Aix-Marseille Université ».
Il a par ailleurs été fortement associé aux projets SDN 9 « Espaces pédagogiques innovants », SDN 10 « Disposer de premiers outils de pilotage à partir de PACBO », SDN 14 « Application mobile AMU », SDN 16 « Refonte du site web / réseaux sociaux » et SDN 19 « Mettre en place un logiciel anti-plagiat ».

Schéma directeur du handicap (SDH)

Le volet « patrimoine » du SDH est matérialisé par l'Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), en cours d'élaboration. L'objectif sera de rendre accessibles l'ensemble des services nécessaires aux usagers (notamment scolarités, sports, bibliothèques) et c'est dans ce cadre que le SCD a plus particulièrement participé à ce schéma, même si sa prise en compte du handicap est loin de se limiter à cette problématique majeure de l'accessibilité (voir p. 17).

Schéma directeur de l'offre de formation (SDOF, accréditation 2018-2022) : proposition d'inscrire la formation à la méthodologie documentaire dans les maquettes de licence et master

Durant la phase de préparation des nouvelles maquettes de licences et masters (accréditation 2018-2022), des propositions précises (contenus, formats) d'inscription dans ces nouvelles maquettes de modules de formation à la méthodologie documentaire ont été faites aux composantes. Ces propositions se traduiront par une inscription effective, dès la rentrée 2018, de la formation à la méthodologie documentaire dans les maquettes de plusieurs cursus (DSP, ST, STAPS, ALLSH).
Dans d'autres secteurs (EG, SANTE, ESPE) des contacts au niveau de responsables de cursus permettront de reconduire ou renforcer les dispositifs actuels.

Schéma directeur des ressources humaines (SDRH)
Le SCD a participé à l'élaboration du SDRH à travers les groupes de travail « Recherche » et « Formation ». Deux actions validées et programmées, liées à la formation des usagers, méritent d'être plus particulièrement soulignées :
- Développer l'entrée utilisateur en créant des structures qui rassemblent les métiers de la production et de la diffusion de savoirs : cette action vise au développement d'une culture commune et un maillage entre les enseignants et les personnes de bibliothèques ou relevant de la BAP F afin de produire une réponse commune auprès des enseignants et de mettre à disposition des outils concourant à l'innovation pédagogique. Le déploiement de CIPE'lab au sein ou à proximité immédiate des BU constitue le cadre approprié à la mise en œuvre de cette action.
- Accompagner la transformation numérique et les pédagogies alternatives en créant des services de proximité (outils audiovisuels, ressources numériques, documentation notamment) : cette action vise à renforcer l'intégration des formations à la méthodologie documentaire dans les cursus d'enseignement (collaboration bibliothécaires / enseignants) pour une utilisation plus efficiente des ressources documentaires par les publics étudiants. Cette action prévoit la mise en place d'un pack-formation « bibliothécaire-formateur ».

Synergie renforcée pédagogie / documentation

Le SCD a considérablement renforcé sa synergie avec la pédagogie, notamment innovante. Il est à souligner pour 2017 dans ce cadre :

Collaboration renforcée avec le CIPE (centre d'innovation pédagogique et d'évaluation)

- Contribution au plan de formation à la pédagogie universitaire proposé par le CIPE : mise en place d'une formation intitulée « Intégrer la pédagogie documentaire à son enseignement » (10 EC présents, 3 heures) et co-animation d'une formation intitulée « Accompagner les étudiants dans leur méthodologie de travail – MTU » (9 EC présents, 8 heures).

- Formation et accompagnement des bibliothécaires-formateurs à l'utilisation d'Ametice pour la production de modules de formation en ligne à la méthodologie documentaire.
- Participation au déploiement du logiciel anti-plagiat Urkund (intégration des compétences informationnelles relevant de la problématique du plagiat : citer ses sources, droits d'auteur, ...).
- Décision de déployer des laboratoires d'expériences pédagogiques (CIPE'lab) au sein des BU avec une première implantation prévue en 2018 à la BU Fenouillères, pour le campus Schuman d'Aix-en-Provence.
- Accompagnement du passage C2i à PIX (repérage des compétences informationnelles visées par PIX dans une perspective de déploiement au sein des formations dans les cursus).

Participation aux travaux du GT PIA3 « nouveau cursus »
Dans le cadre des travaux du GT AMU PIA3 « Nouveaux cursus », le SCD a proposé le développement d'un module de formation à la méthodologie documentaire de premier niveau, en ligne (Ametice), à l'intention des étudiants de première année de licence, intégrable à toute UE de méthodologie du travail universitaire (MTU).
Ce module en ligne a été mis en place dans plusieurs UE de MTU du secteur ALLSH à la rentrée de septembre 2017, les retours ont été positifs tant du côté des enseignants que des étudiants. Ce type de module sera déployé en DSP et ST à partir de 2018.

Animation du réseau des bibliothèques associées

En 2017, le travail de rationalisation du réseau des bibliothèques associées s'est poursuivi.

À l'issue d'un recensement exhaustif réalisé en 2013, 72 bibliothèques hors SCD avaient été comptabilisées, dont 27 avaient un protocole d'association avec le SCD.
En 2017, le nombre de bibliothèques hors SCD était de 57, dont 27 avec un protocole d'association. Si le nombre de bibliothèques ayant un protocole d'association avec le SCD reste stable, bien que plusieurs protocoles d'association avec le SCD aient été signés depuis 2012, cela s'explique par les mouvements qui ont eu lieu : plusieurs bibliothèques ont fermé et leurs collections ont été intégrées dans les BU du SCD, d'autres ont fusionné.
Depuis 2012 :

- 9 protocoles d'association ont été signés pour l'entrée dans le catalogue commun et le Sudoc (dont 2 en 2017),
- 14 bibliothèques ont été fermées (dont 2 en 2017), dont les collections ont été intégrées aux collections des BU.

En 2017, 29 bibliothèques hors SCD signalaient leurs collections dans Koha (soit 140 444 volumes, soit 22 % du total des collections hors SCD, mais ce chiffre devrait rapidement progresser de façon significative avec l'intégration à venir de la bibliothèque de la MMSH).

L'année 2017 a été notamment marquée par l'intégration des collections de deux bibliothèques associées à celles du SCD :

- Au printemps, la décision de fermer la bibliothèque de Cassin (23 000 volumes, 1400 thèses, 183 titres de périodiques, 1000 ml, campus droit Schuman) d'ici l'été a été prise par la direction de la composante. En concertation avec le SCD, les collections ont été intégrées à celles de la BU Schuman, elle-même entièrement rénovée (opération Campus). La faculté de droit financera le recrutement d'un contractuel en 2018 pour aider au traitement des documents. Par ailleurs, un circuit d'acquisition a été mis en place pour permettre aux centres de recherche de continuer à financer l'achat de documents, désormais commandés et conservés par la BU Schuman.
- Les collections de la bibliothèque du CPT (Centre de Physique théorique, 11 000 volumes d'ouvrages, campus sciences Luminy) ont commencé à être intégrées dans les BU de Luminy (11 000 livres et 300 périodiques, soit environ 380 ml), Saint-Charles (150 ml de périodiques) et Saint-Jérôme (35 ml de périodiques).

Par ailleurs, deux nouvelles conventions d'association ont été signées en 2017, ce qui a donné lieu à un travail préparatoire conséquent durant l'année 2017 pour intégrer le catalogue informatique d'AMU :

- Le centre de documentation de l'ECM (École Centrale de Marseille) : environ 5000 documents, instruction préparatoire et tests en vue de l'intégration dans le SUDOC et le catalogue début 2018 ;
- Le Centre d'autoformation et de ressources en langues de la MIRREL (Maison interdisciplinaire des ressources et recherches en langues) : environ 4000 documents, instruction préparatoire en vue de l'intégration dans le SUDOC et le catalogue en 2018.
- Un important travail d'instruction préparatoire en vue d'une association en 2018 avec la Médiathèque de la MMSH (Maison méditerranéenne des sciences de l'homme) a également été réalisé : les collections à signaler représentent 150 000 documents dont un tiers en alphabet non latin.

Enfin, comme chaque année, le SCD a organisé en juin 2017 une demi-journée d'étude réunissant les collègues du réseau documentaire d'AMU. Cette réunion avait pour thème « les bibliothèques d'AMU en réseaux : bilan et perspectives ». Ce temps, destiné à favoriser les échanges et le partage d''informations, est très apprécié des collègues.

Centre Régional (CR) 66 PACA Académie d'Aix-Marseille (CR 66)

Le Centre Régional (CR) 66 PACA Académie d'Aix-Marseille est hébergé par le SCD d'Aix-Marseille Université.

Il anime actuellement la participation au SUDOC-Publications en série de 188 centres de ressources documentaires, soit 95 bibliothèques « déployées » dans le SUDOC et 93 « non déployées ». Ces bibliothèques sont réparties sur 4 départements de la région PACA (Alpes de Haute-Provence, Hautes Alpes, Bouches-du-Rhône, Vaucluse), ainsi que les DROM-COM.

Deux de ces bibliothèques participent au PEB. Treize structures utilisent l'application de l'ABES Colodus, qui permet de renseigner les états des collections des périodiques, dont neuf régulièrement et en toute autonomie.

En 2017, l'activité du CR66 a été principalement marquée par :

- L'élaboration du projet 2018-2020, en collaboration avec l'ABES, suite à la fin du conventionnement sur objectifs 2015-2017.
- L'accompagnement au signalement de la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée : plusieurs bibliothèques du SUDOC-PS de la région (BMVR Marseille, Bibliothèque Méjanes, CCI Marseille Provence, Archives départementales) ont prêté des ouvrages ou des revues, absents des collections des bibliothèques universitaires, pour compléter les corpus de numérisation en droit provençal et droit colonial. Le CR66 a été sollicité pour accompagner le signalement de ces documents numérisés dans le SUDOC.
- Le contrôle de la qualité du signalement, notamment dans la perspective du transfert de données vers les SIGB locaux.
- L'organisation de la rencontre professionnelle annuelle qui s'est tenue le 14 novembre 2017 et avait pour thématique « Bibliothèques en (re)construction ».

Réseaux professionnels, coopérations

Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES)

- Un agent du SCD fait partie du groupe de travail national transition bibliographique « formation » de l'ABES et à ce titre participe activement aux réunions et travaux de ce groupe qui a pour mission la mise en place de formations nationales.
- Le SCD collabore avec l'ABES pour la formation initiale au logiciel WinIBW. Un formateur-relais du SCD dispense deux sessions de formation à tous les personnels des établissements de la région PACA en faisant la demande (nouveaux personnels en poste, remise à niveau, etc…)

HAL, archives ouvertes

Les agents de la cellule Open access du SCD sont fortement investis dans les réseaux professionnels nationaux en rapport avec l'open access : ils participent aux travaux du GT «Archives ouvertes» du consortium Couperin (sous-groupe «juridique» et sous-groupe «information-communication»), ainsi qu'à ceux du GT «Guide d'application de la loi numérique», et animent les séances du club des utilisateurs de HAL, CasuHal (groupe «services aux administrateurs» et travaux du bureau de l'association).

La politique d'open access d'AMU a donné lieu à plusieurs interventions au cours de l'année 2017 : notamment à Bordeaux pour les VP recherche de la région Aquitaine, à Dijon pour les Journées Médici, à Marseille pour le Réseau national des bibliothèques de mathématiques (RNBM)…

Couperin

Trois agents du SCD sont en charge de négociations nationales de ressources électroniques au sein du département «Négociations» du consortium Couperin : principalement pour des ressources juridiques (Dalloz, Doctrinal, BNDS, RCADI, Lextenso), mais aussi pour des ressources pluridisciplinaires (OpenEdition Books and Journals, Notobib). Avec sept négociations nationales prises en charge, le SCD d'AMU est parmi les établissements les plus investis dans le processus consortial.

Centre technique du livre de l'enseignement supérieur (CTLES)

Un plan de conservation partagée des périodiques d'italien a été initié en 2017 par le CADIST d'Italien et le CTLES, en collaboration avec 7 établissements. Le corpus de titres (77 titres) a été identifié par le CADIST de Grenoble sur la base de revues classées par l'Agence nationale de la Recherche italienne. Les bibliothèques partenaires du PCP ont été choisies après sondage du SUDOC ; 34 titres sont à la BU des Fenouillères.

Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU)

Adhérent de l'ADBU, le SCD est systématiquement présent au congrès annuel de l'association. Il s'investit également en continu dans les travaux des commissions thématiques de l'ADBU, en étant membre de quatre sur cinq d'entre elles : « Pédagogie et documentation », « Pilotage et évaluation », « Recherche et documentation » et « Signalement et système d'information ». Ce niveau de participation pour un même établissement est pour l'instant sans égal.

L'exemple des sites délocalisés

Les sites délocalisés du SCD se signalent par un ancrage fort dans leur environnement local, tout aussi important pour le dynamisme des bibliothèques que l'émargement dans les réseaux professionnels nationaux.

- La BU de Gap participe aux rencontres annuelles organisées par la bibliothèque départementale des Hautes-Alpes, sur le thème « nouveaux publics, nouveaux usages » en 2017. La BU s'inscrit également dans le réseau CODES (Comité départemental d'éducation à la santé), en lien avec les étudiants en IFSI accueillis sur le site.
- Les BU ESPE bénéficient depuis plusieurs années d'une collaboration forte avec le réseau d'accompagnement pédagogique Canopé (convention signée avec le SCD en 2015) qui, sur les sites de Digne et Avignon, se matérialise plus particulièrement par un usage partagé des locaux et une mutualisation des formations documentaires et de l'action culturelle.

Aix-Marseille-Provence-Méditerranée

Dans le cadre de l'association de site portée par AMU, le SCD travaille en collaboration étroite avec les SCD de Toulon et d'Avignon et les bibliothèques de l'ECM et de l'IEP. En 2017, le SCD d'AMU a accueilli en stage une élève conservatrice des bibliothèques sur le sujet de la coopération documentaire dans le cadre de la politique de site. Grâce à ce travail, les partenaires documentaires de l'association bénéficiaient fin 2017 d'un état des lieux de la fonction documentation à l'échelle du site ainsi que de préconisations réalistes concernant les futures coopérations à mettre en place dans le cadre du futur contrat quinquennal. Celles-ci se déploient dans les champs de la politique documentaire électronique, de la formation des usagers, du soutien à la recherche, de la vie étudiante et de la formation continue des personnels. Dès 2018, les établissements documentaires seront donc en mesure de lancer au moins un premier GT sur l'une de ces thématiques.

Fort de ces coopérations, c'est donc logiquement que le SCD d'AMU, par la voix de son directeur, est membre des conseils documentaires des SCD d'Avignon et de Toulon. Le directeur du SCD de Toulon est également membre du conseil documentaire d'AMU, aux côtés du directeur de la bibliothèque Méjanes, tous deux en tant que personnalités extérieures.

Liaison Lycée-Université

Les BU Saint-Jérôme, Saint-Charles et Fenouillères ont respectivement accueilli en 2017 une classe de CPGE TSI du Lycée Artaud (Marseille), trois classes de 1ère S du lycée Daumier (Marseille), deux classes de terminale L et une classe de 1ère L du lycée Vauvenargues (Aix-en-Provence). Au total, 192 lycéens ont été accueillis pour 10,5 heures de formation délivrées.

La convention cadre de partenariat pédagogique signée entre le rectorat de l'académie d'Aix-Marseille et l'université d'Aix-Marseille, prévoyant l'organisation de séquences pédagogiques au sein des BU, a été reconduite par avenant le 3 octobre 2017, pour une durée de cinq ans.

Pour encourager le développement de ce type d'actions relevant du continuum bac-3-bac+3, un dispositif de formation des enseignants documentalistes de lycées a été mis en place en partenariat avec l'IA-IPR EVS chargé de la documentation au rectorat d'Aix-Marseille. Ce dispositif prévoit deux journées de formation au sein des BU d'AMU dans le courant de l'année 2017-2018. La première journée s'est tenue le 5 décembre 2017 à la BU Fenouillères, 11 enseignants documentalistes étaient présents.

Attentif à renforcer sa présence aux niveaux européen et international, en conformité avec les objectifs d'AMU en la matière et en s'appuyant sur les associations de bibliothèques déjà structurées à ces échelles, le SCD a lancé en 2017 un groupe de travail interne « Politique de coopération à l'international ».

Des contacts de proximité ont été pris dans ce cadre avec la VP RI et la DRI, ainsi qu'avec les DRI campus de l'université. Les conclusions de ce GT seront livrées en 2018.

Politique de communication externe

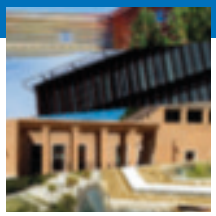
Les projets ayant été nombreux en 2017, la communication externe du SCD s'est attachée à les accompagner et à les faire connaitre, selon des modalités pensées et mises en œuvre avec la direction de la communication d'AMU.

NOUVELLES BU
- Affiches, marque-pages
- Dossier de presse
- Réseaux sociaux
- Inaugurations, visites

ODYSSÉE
- Habillage graphique de la plateforme
- Communiqué de presse

EXTENSIONS HORAIRES
- Communiqué de presse
- Réseaux sociaux
- Ecrans TV campus
- Relais associations et élus étudiants
- Affluences

JOURNÉE OPEN ACCESS AMU
- Affiche
- Listes de diffusion chercheurs
- Capatation vidéo de la journée



[6] *Classement établi par Linda Fall au 12 septembre 2015, en comparant le nombre d'abonnés sur FB et Twitter des établissements ayant le statut d'université selon le code de l'éducation du 1er septembre 2015.*

[7] *Maher Slouma, Emmanuelle Chevry Pébayle, « Le lien social dans les bibliothèques universitaires à l'ère des réseaux sociaux numériques », Les Cahiers du numérique 2017/2 (Vol. 13), p. 123-146. Disponible en ligne : https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2017-2-page-123.htm*

Le caractère exceptionnel des nouvelles BU - physiques et virtuelle - livrées en 2017, couplé à un volet événementiel fort avec plusieurs inaugurations organisées, ont trouvé des échos réguliers dans la presse : le quotidien La Provence s'est fait plusieurs fois l'écho de l'actualité du SCD (« Odyssée » en juillet 2017, les bibliothèques aixoises en août 2017, Bernard du Bois en novembre 2017) ; de même que la presse professionnelle avec notamment un article intitulé « Le boum des BU » d'AMU évoqué dans Livres Hebdo (octobre 2017).

La présence numérique des BU s'est renforcée en 2017 : dans le cadre des chantiers de déménagement qui ont précédé l'ouverture des nouvelles BU, les réseaux sociaux ont été particulièrement investis pour informer en temps réel les usagers des modalités d'accès aux collections, des interruptions de services et des temps forts de la vie des BU plus largement.

Ce type de communication a eu deux effets observables : une forte viralité de tous les contenus « pratiques » (horaires, fonctionnement des services…) largement partagés entre utilisateurs des pages Facebook des BU, une interaction renforcée entre utilisateurs et bibliothécaires, les premiers sollicitant de plus en plus directement les seconds, notamment via la messagerie instantanée Facebook Messenger, pour obtenir une information rapide ou poser une question qui leur est propre.

Ci-contre le post Facebook ayant eu le plus fort impact en 2017, avec plus de 16 000 personnes atteintes par la publication.

L'usage professionnel des réseaux sociaux au SCD a fait l'objet en 2017 d'une analyse par deux chercheurs en sciences de l'information et de la communication, Maher Slouma et Emmanuelle Chevry Pebayle, des universités de Poitiers et Strasbourg.

Le SCD d'Aix-Marseille a été sollicité pour cette étude en raison de son nombre d'abonnés, qui en 2015 le plaçait en tête des trois premières bibliothèques universitaires les plus populaires sur Facebook et Twitter en France . Les résultats de cette étude, publiés dans Les Cahiers du numérique , mettent au jour que la présence des BU sur les réseaux sociaux favorise le lien social entre usagers et professionnels des bibliothèques, selon trois modalités :

- 1) Les BU jouent un rôle social en cherchant à être attractives sur les réseaux sociaux : fonction de divertissement et d'animation, créant un lien de convivialité entre professionnels et usagers
- 2) Les BU endosse une fonction sociale en faisant un lien entre la société et l'université. Elles permettent de créer une communauté d'usagers en renforçant le sentiment d'appartenance.
- 3) Les BU ont une fonction informative et d'accompagnement. Elles permettent d'accéder aux connaissances, aux documents et à la culture rapidement et à distance. Facebook et les réseaux sociaux numériques ont cet avantage de l'instantanéité de l'information et la rapidité de la transmission qui facilite la fonction informative des bibliothèques.

Au-delà de la bonne santé des outils numérique du SCD dont témoignent les chiffres d'activité annuels, l'étude citée permet d'appréhender sous un jour plus qualitatif l'intérêt que revêtent les réseaux sociaux des BU pour leurs usagers, intérêt par ailleurs conforme aux effets recherchés par la politique de communication numérique du SCD et de l'université.

La BU expérimente et prépare l'avenir

Inspiration « UX »

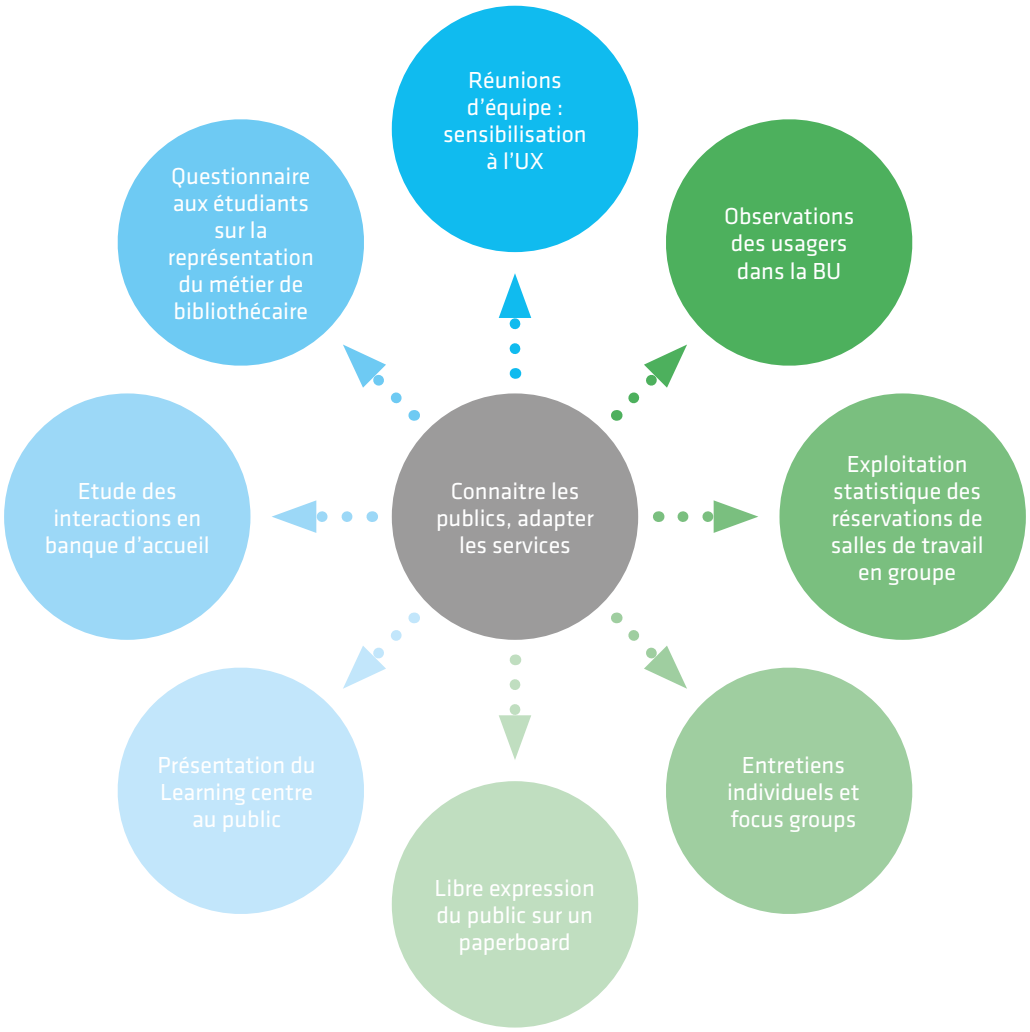
L'acronyme « UX », pour « User Experience », désigne l'expérience utilisateur, soit tout ce qu'un individu ressent et perçoit lorsqu'il utilise un produit, une interface, un service…

À l'origine utilisées par les designers, les méthodes UX sont depuis quelques années importées en bibliothèques pour observer et modéliser des expériences usagers, les évaluer puis les améliorer, jusqu'à l'obtention d'un service « utile, utilisable, désirable » .

Dans un souci d'amélioration constante de son offre de service et dans le cadre de la préparation du déménagement dans le futur Learning centre, la BU Luminy s'est engagée dans une démarche de type UX pour une meilleure connaissance de son public. Plusieurs actions ont été menées entre octobre 2016 et septembre 2017 pour rassembler les éléments nécessaires :

La méthode des entretiens individuels a permis de recueillir des éléments sur la bibliothèque idéale des 21 étudiants interrogés. Elle comporte :

- presque toujours des espaces distincts : des zones calmes et de nombreux espaces de travail en groupe,
- de nombreuses possibilités de branchement,
- une ambiance favorable au travail,
- une offre documentaire vaste,
- des horaires élargis.



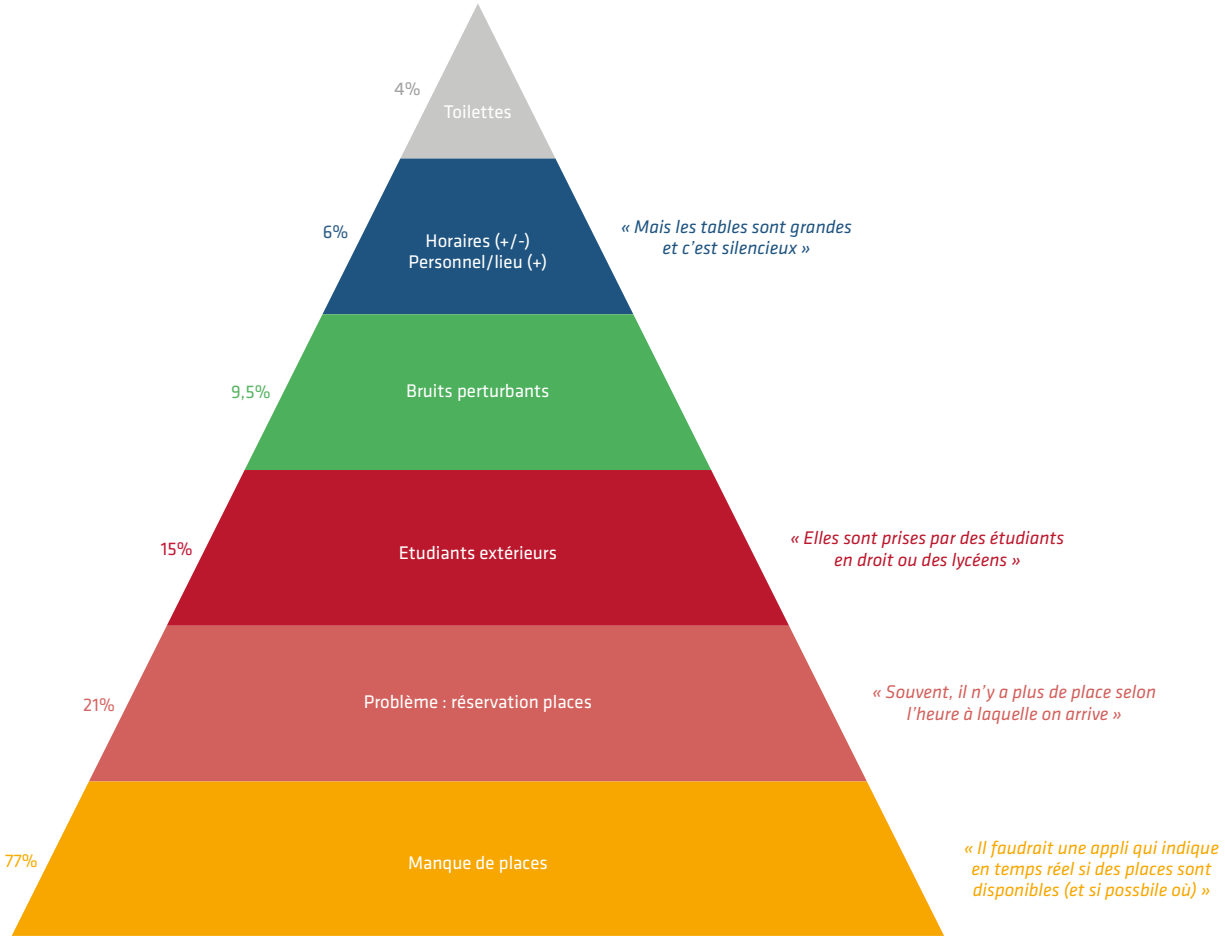
La méthode d'expression libre invitait les usagers à compléter sur un paperboard la phrase « Dans ma BU idéale, on trouve… ». Les réponses suivantes ont été collectées :

- « Agrandir le rayon des ressources sur le développement personnel & le coaching »
- « Faire un espace de travail SILENCIEUX ! »
- « Des poubelles pour le tri ou recyclage du papier »
- « Une bonne équipe de BU, à l'écoute et très compréhensive, merci »
- « Une cafétéria »
- « Un Lidl »
- « Des albums de Jul »
- « Des zones de repos »
- « De magnifiques écrans tactiles ps : si possible avec les dimensions suivantes : 55 '' 10 points »
- « Une place avec exposition au soleil »
- « Une salle zen et sieste »
- « Une Play ou Xbox »
- « Des stylos à volonté »
- « Beaucoup plus de prises ! »
- « Avec une piscine »
- « Accessible PMR mais de toute façon elle sera malgré tout loin des bâtiments de la fac… »

L'ensemble des observations collectées par ces méthodes a été intégré à la réflexion autour de l'aménagement et du fonctionnement de la future BU au sein du Learning centre Luminy.

En BU Médecine, suite à la mise en œuvre des extensions horaires prévues par le plan « BO+ », une démarche de type UX a également pu s'instaurer afin de mesurer le degré de connaissance des services de la BU par les usagers, leur appropriation et les marges de progression. Un dispositif d'enquête en ligne a ainsi été conçu : la sollicitation d'associations et d'élus étudiants a permis de les sensibiliser à la démarche d'amélioration des services, mais plus encore de les associer directement à l'élaboration des items de consultation de l'enquête. Ces mêmes acteurs ont ensuite pris le relais pour en assurer la diffusion. Les étudiants sollicités ont témoigné de leur satisfaction d'être consultés et associés au dispositif. Leur adhésion a permis d'obtenir un taux de réponse équivalent à celui de l'enquête Libqual+ conduite fin 2015 - environ 400 réponses - alors que le questionnaire n'a été diffusé que de pair à pair, sans passer par les canaux de communication institutionnels de l'université et du SCD. Clôturée fin 2017, dépouillée et analysée par sa conceptrice et l'équipe des BU Santé, l'enquête a fait émerger des problématiques de service public connexes à celle des seuls horaires d'ouverture, qui seront autant de pistes de travail en 2018.

[8] *Amanda Etches et Aaron Schmidt, Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs, trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2016. Disponible en ligne : http://www.enssib.fr/presses/catalogue/utile-utilisable-desirable#presentation*

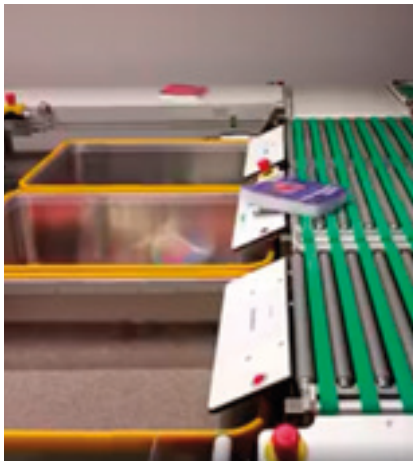


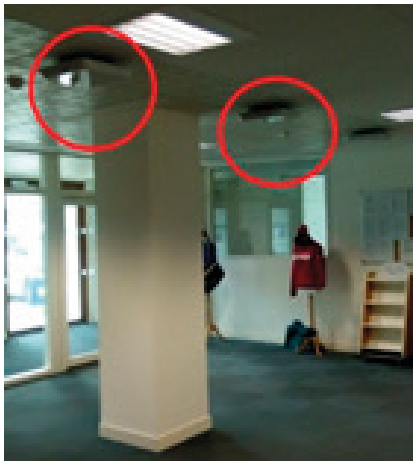
Evolution des outils

| Automates de prêts

En 2017, les BU Lettres et Droit à Aix ont installé des équipements RFID permettant l'automatisation des transactions de prêt de documents. Ces matériels requièrent une forte technicité afin d'interfacer le SIGB Koha avec la solution RFID du prestataire : le département de l'ingénierie documentaire du SCD participe à cet effet à l'élaboration du cahier des charges, aux paramétrages, tests, mise en service, ajustements ...

- A la BU Lettres Fenouillères : mise en place de deux automates de prêt et de deux automates de retour couplés à un robot trieur qui permet de pré-trier les documents par destination avant rangement. Ils permettent de soulager les personnels d'un certain nombre d'opérations de manutention et des transactions mécaniques afin de recentrer l'accueil sur un accompagnement personnalisé des lecteurs. Le robot-trieur permet de pré-classer les documents rendus en fonction de leur étage de destination pour un gain de temps appréciable au vu de ce que représente l'activité de rangement dans la nouvelle BU (6 000 m² répartis sur quatre niveaux et un magasin en sous-sol) et de l'augmentation du nombre de transactions.
- A la BU de Droit : mise en place de trois automates de prêt avec une technologie innovante en BU, la RFID UHF (ultra haute fréquence). Ce système offre la possibilité d'installer les antennes de détection antivol au plafond, ce qui a permis de pallier les contraintes architecturales de l'entrée du bâtiment et de fluidifier la circulation des usagers. La BU de Droit d'Aix est la première bibliothèque universitaire française à s'être dotée de cette technologie.





Évolution du site web

Le site web des BU avait peu évolué depuis sa mise en service en 2013. La commission web du SCD avait identifié la nécessité de le faire évoluer dans une logique davantage centrée sur l'utilisateur, inspirée des méthodes UX. Cette démarche s'est inscrite dans le cadre plus large du SDN 16 de l'université, « Refonte des sites web », également conçu dans une logique utilisateur mais impliquant une intégration plus forte des contenus web du SCD dans ceux d'AMU. En 2017, après échanges avec la direction de la communication sur les attendus du SDN 16, le SCD a donc entamé un travail de refonte de la page d'accueil de son site web public avec le concours de la DOSI. Les modifications apportées tiennent compte des évolutions constatées sur de nombreux autres sites web de BU, en France et à l'étranger, et des retours connus des utilisateurs sur la facilité d'accéder à l'information. La priorité est ainsi donnée à ce qui est le plus utilisé ou le plus recherché par les usagers : moteur de recherche «à la Google», ressources documentaires, informations pratiques, aide en ligne. Cette page sera basculée en version publique en janvier 2018. Le travail sur le site web se poursuivra ensuite par l'organisation de tests utilisateurs en préfiguration des futures évolutions à apporter dans le cadre du SDN 16.

Catalogue en ligne

En 2016 le catalogue Koha avait été intégré dans l'outil de découverte Summon et sa version publique considérablement améliorée (carrousel de nouveautés, vignettes des couvertures des documents...). La baisse de consultation de l'outil, observée depuis 2012, avait ainsi été enrayée. L'effet des modifications apportées en 2016 est cependant bien plus net en 2017, qui marque une augmentation spectaculaire de 36% des consultations du catalogue en ligne, pour un total de 454 546 sessions.

Changement de version du SIGB Koha

En juin 2017 a été effectuée la migration du SIGB Koha vers la version 16.11 du logiciel. Outre des améliorations système et des possibilités de paramétrage supplémentaires en interne, le changement de version ouvre aussi la voie à de nouvelles fonctionnalités pour les usagers, qui seront déployées progressivement, dont la possibilité de faire une demande de quitus en ligne.

Communication interne et participation

La journée annuelle du SCD, réunissant l'ensemble des personnels, s'est tenue le 30 janvier 2017 à Aix.

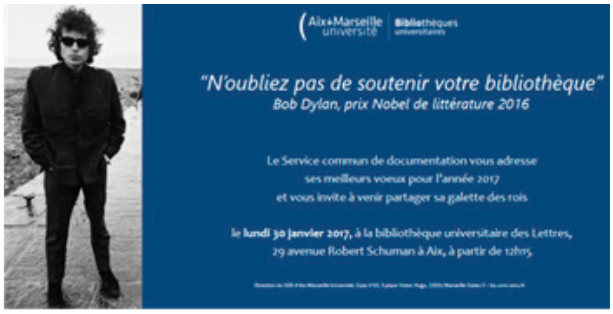
La formule en avait été revue pour tenir compte des attentes exprimées dans le questionnaire de satisfaction adressé suite à la journée de 2016 : moins d'interventions magistrales, plus de participation. L'après-midi a donc été entièrement organisé autour d'ateliers pour permettre un fonctionnement en petites groupes plus propice aux échanges. Parmi les thèmes proposés : « Le jeu c'est sérieux, apprendre autrement avec les serious games », « Dans la peau de l'usager », « Présentation d'ouvrages rares et précieux », « Welcome to my library » ... Des visites étaient également organisées des locaux de la BU des Fenouillères, encore non ouverte au public, et des locaux de la BU Droit provisoire installée en algecos. La pause déjeuner était dédiée à la convivialité et l'occasion de partager la traditionnelle galette des rois. Le questionnaire de satisfaction a révélé un taux de satisfaction de 95% pour cette journée, contre 55% pour la journée de 2016. Des évolutions sont encore souhaitées, dont il sera tenu compte pour la journée de 2018.

Après 40 numéros diffusés depuis 2012, le comité éditorial de la Lettre interne des BU, en partie renouvelé en 2017 avec l'intégration d'une nouvelle conservatrice de la BU de Lettres, a souhaité connaitre par une enquête en ligne le degré de satisfaction des personnels quant à cet outil désormais installé de la communication interne du SCD.

Si 97% des répondants disent apprécier cette publication, seuls 69 personnels du SCD ont répondu à l'enquête, soit 35% de l'effectif total. L'évaluation obtenue est donc très partielle et ne permet pas de caractériser les causes de ce qui pourrait être un désintérêt des non-répondants. L'enquête permet néanmoins de recueillir des pistes intéressantes pour l'amélioration de l'outil, notamment dans le sens d'un format plus visuel et moins textuel.

L'année 2017 a permis d'institutionnaliser le fonctionnement d'une réunion de direction élargie, réflexion ouverte en 2016 à l'occasion de l'axe 1 de la formation « Accompagnement au changement, évolution des métiers » à destination de l'encadrement du SCD.

Le périmètre et les modalités de cette réunion ont été déterminés par l'équipe de direction élargie elle-même, à l'occasion d'une réunion dédiée organisée en mai 2017. Cette réunion est appelée à se tenir deux fois par an : à la rentrée universitaire pour faire le point sur les projets et lancer l'année, au printemps ensuite pour dresser un premier bilan de l'année en train de se terminer et préparer la rentrée. Une première réunion de rentrée de l'équipe de direction élargie s'est tenue en septembre 2017, permettant notamment de faire le point sur les échéances de l'année, les nouveaux projets et services, les dossiers thématiques devant faire l'objet de réunions transverses et les besoins de formation de l'encadrement.



Depuis la fusion, des GT (sur objectifs) et des commissions (pérennes) sont en œuvre au SCD.

Ils permettent d'assurer un suivi des dossiers transverses en associant des personnels des départements documentaires et des département et missions transverses, le plus souvent sur la base du volontariat. Les travaux de ces GT ou commissions sont portés à la connaissance de tous par un dépôt systématique des documents produits dans l'intranet du service. En 2017, plusieurs commissions ont stabilisé leur composition et structuré leur fonctionnement : commission services à la recherche, commission formation des usagers et commission politique documentaire.

Des modalités de travail plus participatives ont également pu être expérimentées dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi des extensions horaires en BU Médecine.

L'association des usagers étudiants à la démarche UX (voir pp. 23-24) a eu pour pendant une plus grande association des personnels à la conception du dispositif de suivi et d'amélioration des services au public : consultation sur leur rôle et apport dans la réussite étudiante en tant que professionnels des bibliothèques, participation à la création et à l'exploitation de l'enquête à destination des étudiants. Il apparait que ces modalités devront trouver à être poursuivies et approfondies pour une plus grande fluidité de fonctionnement et de communication internes.

Formation continue des personnels

Le plan annuel de formation du SCD

L'accompagnement de la formation continue des personnels s'est effectué dans le cadre du plan de formation 2016-2017, qui avait identifié les publics et actions prioritaires. La vacance du poste de responsable de la formation des personnels au second semestre de l'année civile 2017 s'est toutefois traduite par une baisse globale du volume des formations suivies par les personnels, un phénomène amplifié par la mobilisation des équipes du SCD autour des (ré)ouvertures des équipements nouvellement construits ou rénovés.

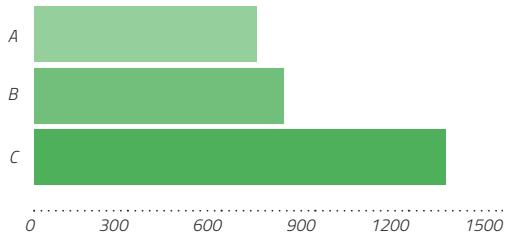
La conjugaison de ces différents facteurs conjoncturels explique la pause observable dans les actions de formation collective initiées au cours des années antérieures à destination de l'ensemble – ou du moins d'une part significative – des agents, en dehors d'une formation dispensée par l'ABES autour de la transition bibliographique, qui a concerné 41 agents.

Évolution globale de la formation professionnelle

En 2017, la formation continue a totalisé 2 831 heures, soit l'équivalent de 472 journées. Les préparations aux concours représentent 891 heures (soit 149 jours) de ce total.

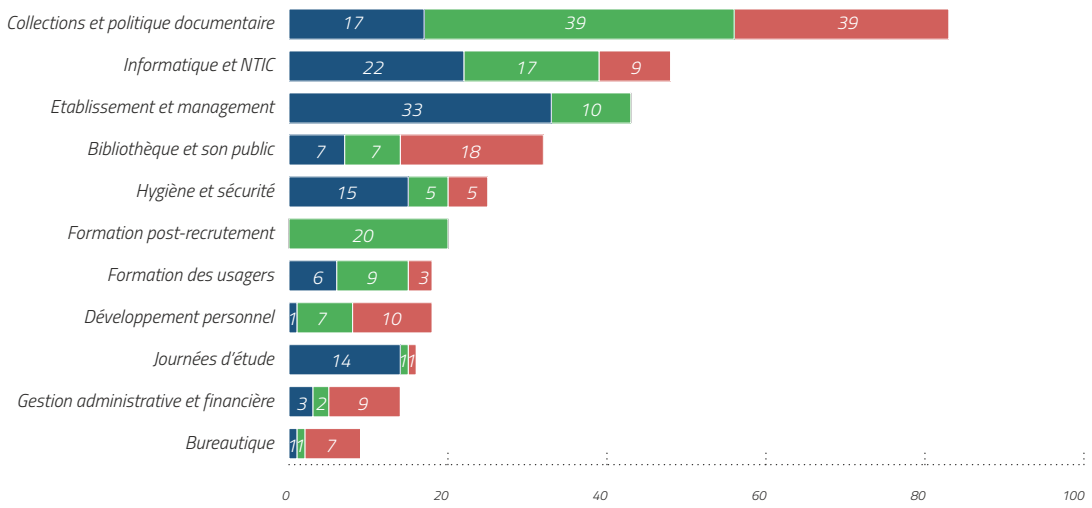
Chaque agent a ainsi suivi une moyenne d'environ 13,5 heures de formation (soit l'équivalent d'un peu plus de deux jours). Cette réduction du volume de formations suivies a concerné l'ensemble des agents du SCD, mais elle a été comparativement plus marquée pour les personnels de catégorie A et B : si ceux-ci demeurent les principaux bénéficiaires en volume horaire moyen (2,53 jours pour les catégories A, 2,72 jours pour les catégories B, 1,98 jours pour les catégories C), ce sont également eux qui ont enregistré le recul le plus fort (-3,39 et -2,61 jours par rapport à 2016 respectivement pour les catégories A et B, contre seulement -1,27 jours pour les catégories C), avec pour conséquence un important resserrement des écarts enregistrés précédemment (et donc une égalisation globale du volume moyen de formations suivies).

Volume horaire total par catégorie



Bilan des formations 2017

Répartition par domaine de formation (hors concours)



En l'absence d'action de formation d'ampleur notable – ainsi que cela avait pu être le cas autour du management au cours des années antérieures –, les formations suivies en 2017 présentent cette caractéristique de s'être recentrées sur l'appropriation d'outils-métier, mais aussi sur l'acquisition et/ou le renforcement de la culture professionnelle et administrative.

Bilan des préparations (recrutements, examens professionnels, concours)

Répartition des préparations (recrutements, examens professionnels, concours)

Concours	2016		2017	
	Heures	Jours	Heures	Jours
A	97	16	13	2
B	194	32	101	17
C	578	96	778	130
Total	868	145	891	149

En dépit de la baisse globale du volume général de formation, les préparations aux concours, examens professionnels et recrutements directs se sont signalées par une très légère augmentation en 2017 par rapport à 2016, puisque 50 agents ont cumulé 891 heures de préparation (contre 868 en 2016). Ici aussi, ce sont avant tout les agents de catégorie C qui ont bénéficié de cette recomposition, y consacrant 778 heures (578 en 2016), tandis que les personnels des catégories A (13 h. en 2017 / 97 h. en 2016) et B (101 h. en 2017, 194 en 2016) ont connu un recul des volumes horaires totaux de leurs préparations.
À noter, toutefois, qu'en raison de l'augmentation du nombre d'agents engagés dans ces préparations, le volume moyen d'heures suivies par chaque agent est passé d'environ 20 h. en 2016 à un peu moins de 18 h. en 2017.

Résultats des préparations

Concours, examens professionnels, recrutements	Cat.	Admissibilité	Admission
Examen professionnel BIBAS classe exceptionnelle	B	1	1
Concours de magasinier principal des bibliothèques (3 préparations SCD)	C	3	3
Concours de BIBAS de classe supérieure (2 préparations SCD)	B	2	1
Concours de BIBAS de classe normale (9 préparations SCD)	B	8	4
Concours de bibliothécaire (2 préparations SCD)	A	2	1
Concours de conservateur (1 préparation SCD)	A	0	0
Recrutement direct magasinier (5 postes- 11 préparations SCD)	C	-	5

Bilan des formations non réalisées

Typologie	Nombre
Demandes non validées par le SCD	15
Stage complet	3
Demande refusée par l'organisme	0
Stages annulés ou reportés par l'organisme	3
Absence ou désistement de l'agent	19
Total	40

En conclusion

2017 ne s'est donc pas inscrite dans la continuité des années précédentes, une conjonction de facteurs pour partie interdépendants ayant abouti à une contraction non négligeable du volume des actions de formations suivies (vacances du poste de correspondant-formation à compter de la fin de l'année 2017, retards dans la programmation de l'axe 3 du cycle d'accompagnement au changement, notamment).
L'année 2018 devrait toutefois permettre de remédier à cette situation et de renouer avec des niveaux de formation se rapprochant de ceux des années antérieures. Outre la mise en œuvre, dès le début de l'année, de l'axe 3 précité au sein des équipements nouvellement construits ou rénovés (BU de droit, Fenouillères et Bernard-du-Bois, l'accent sera mis en 2018 sur le renforcement des fonctions d'accueil en bibliothèque, mais aussi sur l'approfondissement des compétences pédagogiques et techniques des agents eux-mêmes chargés de dispenser des formations auprès des usagers. Enfin, l'appropriation et la mise en œuvre des méthodes d'enquête sur les usages centrées sur l' « expérience utilisateur » (UX Design), ou encore la sensibilisation pratique des agents aux enjeux de la Prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP), viendront compléter les principales actions de formation à vocation collective prévues en 2018 au SCD.

Conclusion

Sur l'année 2017, les 199 agents (189,6 ETP) du SCD, qu'ils soient localisés à Gap, Digne, Avignon, Aix ou Marseille, ont ouvert les 18 bibliothèques du réseau (dont deux nouvelles bibliothèques et une bibliothèque rénovée) à raison de 38 143 heures cumulées ; ils ont accueilli 2,3 millions de visites sur place et 2,7 millions de visites à distance ; ils ont prêté 418 557 documents physiques tous supports ; ils ont formé 16 929 usagers à la recherche documentaire ; ils ont maintenu 1,5 million de documents (54,8 km linéaires) et en ont directement acquis ou intégré 48 914 (qu'ils ont réceptionnés, équipés, indexés, catalogués et mis à disposition du public) ; ils ont géré et exécuté un budget de fonctionnement et d'investissement de près de 4 millions d'euros ; ils ont fait fonctionner et maintenu 38 991 m^2 de surface (dont 23 266 m^2 d'espaces publics) ; ils ont proposé une palette très large de services sur place et à distance ; ils ont activement participé à la politique culturelle de l'université en organisant / accueillant 205 manifestations.

Toutes catégories confondues, titulaires et contractuels, les personnels du SCD ainsi que les contrats étudiants ont donc contribué à accompagner la formation et la recherche, à faciliter le travail de toute la communauté, à animer les campus, à jouer un rôle social et culturel et, enfin, à faire rayonner leur université. Qu'ils en soient tous ici chaleureusement remerciés.
Pour conclure, l'année 2018 s'annonce d'ores et déjà riche en challenges. L'on citera, sans que cette liste soit limitative :

- Le déploiement du volet « Politique documentaire » dans le cadre du prochain contrat pluriannuel 2018-2022 ;
- L'ouverture du learning centre « Hexagone » de Marseille Luminy (septembre), matrice d'une nouvelle conception de bibliothèque ;
- L'approfondissement de l'engagement dans la démarche qualité, avec, pour les aspects quantitatifs, la tenue d'une nouvelle enquête de satisfaction « LibQUAL + », et, pour les aspects qualitatifs, le déploiement de la démarche UX Design ;
- La mise en place d'un comité scientifique de la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée qui associe largement les chercheurs ;
- Les conclusions du groupe de travail « Politique de coopération à l'international », qui permettront au SCD de s'inscrire davantage dans la stratégie ambitieuse de l'université en matière de relations internationales ;
- L'installation du logiciel ezPAARSE, afin de se réapproprier les données d'usage de la documentation électronique par les publics.

Témoignages d'usagers

Amandine, L2 LLCE portugais, fréquente les BU ALLSH Fenouillères et Saint-Charles : « L'année dernière je fréquentais moins souvent la BU de Lettres, c'était surtout pour les examens ; alors que là, elle est agréable, même quand je n'ai pas d'examen, je viens souvent. Elle est très éclairée, il y a des vitres de partout, elle est calme, elle est gaie, ça donne envie de travailler, c'est chaleureux. S'il fallait ajouter quelque chose : un peu plus de sièges avec des coussins, des trucs un peu plus confortables, pour se détendre ».

Théo, L1 Droit, fréquente les BU Droit Schuman et Montperrin : « la BU c'est le seul endroit où je me sens bien pour apprendre des cours, c'est ici que j'apprends le mieux, du coup c'est ici que je viens chaque fois que je veux apprendre quelque chose avant les partiels par exemple, je suis toujours venu ici. Chez moi j'ai des tentations autres, je pourrai faire plein d'autres choses que travailler ».

Camille, 3e année de médecine, fréquente la BU Médecine-odontologie : « la BU permet d'être concentrée, elle est silencieuse, on a un bon espace travail au niveau des bureaux, on a accès au WiFi, on a accès à pas mal de livres aussi si on veut... Après des prises qui marchent, ce serait sympa, elles ne marchent pas toutes. Plus de places en période de révision, ça on veut toujours plus de places. Peut-être une clim, en haut il fait chaud ».

Alice Augonnet, Master 1 Droit public, élue étudiante FAMI, fréquente les BU Droit Schuman et Fenouillères : « La BU est premièrement un lieu de travail. J'y travaille seule parfois, mais également avec des amis et dans ce cas, nous réservons une salle de travail qui nous permet de nous réciter nos cours mutuellement. J'utilise aussi les outils de recherche documentaire afin de découvrir de nouveaux ouvrages dont je pourrais avoir besoin. Cette année, j'ai dû emprunter plus d'une quarantaine d'ouvrages différents. Depuis quelques semaines, j'utilise également l'application Affluences. C'est par cette application que j'ai pu réserver des salles de travail. La bibliothèque est toujours parfaitement propre, lumineuse. C'est un vrai lieu de vie, un sanctuaire favorisant notre réussite universitaire. C'est grâce à l'offre documentaire de la bibliothèque que j'ai pu, jusqu'en master 1, n'acheter quasiment aucun ouvrage depuis le début de mes études. L'ouverture (BO+) ayant permis une fermeture à 20h pendant six semaines, cela a été réellement bénéfique pour les nombreux étudiants (dont je fais partie) qui travaillent tard. Une meilleure indication du rangement des ouvrages serait souhaitable, peut-être par le biais de plans accessibles à l'entrée ou bien dans les escaliers ».

Marie-Noëlle Roubaud, MCF sciences du langage, ESPE : « Le SCD m'a apporté une aide pour la visibilité de mes recherches. Les explications de la cellule Open access m'ont permis de comprendre l'intérêt de déposer sur des archives ouvertes et les possibilités qu'elles offraient ».

Anne Page, directrice du LERMA, UFR ALLSH : « La mission OA nous aide à toutes les étapes du processus du dépôt dans HAL-SHS : conférences et journées d'étude, visite dans les laboratoire, aide pour la mise à jour de la collection, relations avec le CCSD. Les interlocuteurs au sein du SCD sont réactifs concernant les commandes d'ouvrages passées dans le cadre de la préparation au concours de l'agrégation ; et leurs sollicitations sont régulières pour s'informer des bibliographies à destination des étudiants de Licence et de Master. L'équipe PEB est efficace, il y a une attention portée aux besoins des chercheurs. La qualité de l'espace dans la nouvelle BU, la possibilité de réserver des salles, sont appréciables ».

Sophie Lamouroux, VP déléguée à la vie étudiante AMU, directrice adjointe de l'IMPGT : « Grâce aux collaborations avec le SCD, les étudiants de l'IMPGT peuvent suivre des enseignements relatifs à la méthodologie d'utilisation du site internet des BU afin d'améliorer leurs recherches. Me concernant, l'utilité des ressources du SCD tant électroniques que sur site, n'est plus à démontrer. En tant que chercheur, à distance 2 à 3 fois par semaine ou sur place 1 fois chaque quinze jours (BU Droit Schuman), je procède à des mises à jour sur mes thématiques de recherche ».

Martina Knoop, directrice de recherche au CNRS, PIIM (UMR 7345) - équipe CIML : « Le SCD est le premier point d'entrée de notre laboratoire dans le domaine de l'IST. Toujours des interlocuteurs compétents et réactifs ! Personnellement, je trouve que les formations proposées par le SCD sont extrêmement bien ciblées thématiquement. Par ailleurs, les outils déployés pour la science ouverte sont vraiment excellents. Je suis chercheuse, impliquée dans la réflexion sur l'évolution de l'IST au CNRS, et je connais un peu d'autres SCD d'universités ou d'organismes de recherche, à AMU nous avons la chance d'avoir un service excellent avec des équipes super compétentes et motivées ! »

Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance

SUR PLACE		A DISTANCE		COLLECTIONS	
Nombre d'usagers inscrits	40631	Nombre de visites site Web public SCD	816 422	Nombre de volumes conservés	1550330
Nombre d'entrées	2305886	Nombre de pages vues site Web public SCD	1811014	dont documents patrimoniaux < 1914	62 000
Nombre de prêts	418557	Nombre de visites site Intranet SCD	18 870	dont unica	96 727
Nombre de jours d'ouverture cumulés	3848	Nombre de pages vues site Intranet SCD	58 179	Nombre de kilomètres linéaires de volumes conservés	54,8
Nombre d'heures d'ouverture cumulées	38143	Nombre de visites catalogue KOHA	454 546	Nombre de nouveaux volumes en 2017	48 914
Nombre d'usagers formés	16929	Nombre de pages vues catalogue KOHA	1 952 698	dont volumes acquis	31 272
Nombre d'heures de formation dispensées	2267	Nombre de visites catalogue SMASH-Summon	297 948	Nombre d'abonnements papier acquis en 2017	1 527
Nombre de places assises	4889	Nombre de pages vues catalogue SMASH-Summon	880 841	Nombre de revues électroniques mises à disposition	29 645
Nombre de m²	38991	Nombre de connexions ressources @	822325	Nombre de livres électroniques mis à disposition	28 922
dont m² d'espaces publics	23266	Nombre de recherches ressources @	2204674	Nombre de documents numériques mis à disposition	6 740
Nombre de postes informatiques publics	310	Nombre de téléchargements en texte intégral ress. élec.	4317883	Nombre de nouveaux dépôts dans HAL AMU : texte intégral	4 638
dont en salles de formation	142	Nombre de connexions thèses en ligne	602208	Nombre total de dépôts dans HAL AMU : notices	17 669
Nombre de photocopies et d'impressions	1172252	Nombre de connexions mémoires en ligne	60001	Nombre de nouveaux dépôts dans DUMAS	264
Nombre d'évènements culturels	205	Nombre de téléchargements dans HAL	2805394	Nombre de volumes physiques éliminés	27 641
		Nombre de « like » sur FACEBOOK	11 978	Nombre de thèses électroniques traitées	516
		Nombre de « followers » sur TWITTER	3 542	Nombre de pages numérisées	98 500
		Nombre de « vues » sur SLIDESHARE	97 917	Nombre de notices traitées dans SUDOC	94 711
		Nombre de pages vues LIBGUIDES	225 014	Nombre de notices exemplaires créées dans KOHA	51 404
		Nombre de connexions LIBGUIDES	82 024		
		Nombre de demandes traitées AZIMUT res guichets en ligne)	2 682		
		Nombre d'usagers inscrits AMETICE	11 411		

Aix*Marseille université
Initiative d'excellence

Bibliothèques universitaires

bu.univ-amu.fr

Aix-Marseille Université

Jardin du Pharo | 58 boulevard Charles Livon | 13284 Marseille cedex 07

+33 (0)4 91 39 65 00

dircom AMU | juin 2018