Aix*Marseille université
Initiative d'excellence

Rapport d'activité 2018

SERVICE COMMUN
DE LA DOCUMENTATION

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.4

Focus sur la nouvelle BU de Luminy p.4
Services sur place et à emporter p.6
Documentation de niveau formation p.7
Formations des usagers et ressources pour l'autoformation p.8

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.13

La BU culturelle, sociale et citoyenne p.14

Action culturelle p.14
Emploi étudiant p.16
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.19

La BU au cœur de l'université p.19
Animation du réseau des bibliothèques associées p.21
Réseaux professionnels, coopérations p.21
Politique de communication externe p.22

La BU expérimente et prépare l'avenir p.23

Démarche qualité p.23
Évolution des outils p.25
Communication interne et participation p.26
Formation continue des personnels p.26

Conclusion p.28

Focus : L'activité de l'année vue par les personnels du service p.29

Annexe 1 : Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance p.32

Annexe 2 : Usages de quelques ressources électroniques emblématiques p.33

Contributions au rapport d'activité 2018

Rapport d'activité 2018 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
Isabelle Lang, responsable du réseau des BU ESPE
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 : 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/

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

Introduction

Préambule

Le périmètre du présent rapport d'activité est celui des départements et missions transverses et des dix-huit bibliothèques du service commun de 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 60 bibliothèques dites « associées », hors SCD, dont les moyens en personnel et en budget sont gérés par les UFR, départements, laboratoires, etc.

En 2018, 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 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.

* * *

L'année 2018 s'est caractérisée pour le réseau des bibliothèques universitaires (SCD) d'Aix-Marseille Université par plusieurs faits marquants :

Ouverture de la bibliothèque de l'Hexagone

En septembre 2018, l'Hexagone a ouvert au public. Au deuxième niveau de ce learning centre exceptionnel, la bibliothèque universitaire, entièrement repensée et en synergie avec les autres services soutien à la vie étudiante et à la recherche, permet aux usagers de bénéficier de conditions de travail et de confort hors du commun. D'ores et déjà plébiscitée par le public, la bibliothèque a également été distinguée par le prix Livres Hebdo de l'Espace intérieur (remis à l'équipe en décembre 2018 en présence de Jack Lang et Françoise Nyssen).

Avec l'ouverture de cette bibliothèque à la pointe, Aix-Marseille Université clôt (provisoirement) un mouvement de rénovation et de construction de bibliothèques sans précédent depuis 60 ans et initié en 2017 (pour rappel : nouvelles bibliothèques d'Aix Fenouillères et de Marseille Bernard du Bois, bibliothèque patrimoniale Pouillon rénovée d'Aix Schuman).

Une activité à la hausse, une satisfaction plus forte du public

Cet effet « nouvelles bibliothèques » a eu un impact direct sur la fréquentation physique : 2 438 110 visites sur place comptabilisées en 2018, c'est une performance d'un niveau inédit depuis la fusion d'Aix-Marseille Université. Preuve que la demande pour des lieux physiques de bibliothèques reste toujours aussi forte, si ces derniers sont bien aménagés, confortables, connectés, s'ils permettent à la fois le travail individuel et en groupe, et s'ils sont largement ouverts (les deux principales bibliothèques du réseau, l'une à Aix, l'autre à Marseille, ont obtenu le label ministériel «NoctamBU+», qui distingue les bibliothèques françaises les plus largement ouvertes).

La mise en place du service de livraison physique de documents « BU Express » a été rendue pleinement opérationnelle pour l'ensemble des BU du réseau en 2018: le service génère un important volume de transactions entre BU (y compris avec les sites distants), signe de son utilité pour le public.

Mais les efforts déployés dans les dernières années par l'ensemble du réseau des bibliothèques pour se moderniser et faire évoluer l'offre de service sur place et à distance sont également récompensés par l'enquête de satisfaction Libqual réalisée en novembre 2018 auprès des usagers (plus de 7 000 répondants) : avec une moyenne générale de 7,24 / 9 (contre 6,82 / 9 lors de la précédente enquête en 2015), le score général des bibliothèques est très satisfaisant et en nette augmentation, même s'il existe toujours une marge d'amélioration.

Un soutien renforcé à l'accès ouvert et à la science ouverte

Grâce à une politique incitative de l'université (matérialisée notamment par le « bonus recherche ») et grâce à la synergie entre la cellule Open access du SCD et la cellule bibliométrie de la DRV, le développement de l'archive ouverte HAL-AMU continue sa progression. À la fin de l'année 2018, le seuil des 27 000 articles en texte intégral déposés dans HAL a été atteint. L'ensemble de la communauté scientifique d'AMU est aujourd'hui informée des enjeux mais aussi accompagnée dans la transition vers l'Open access (transition désormais soutenue au plus haut niveau par le « Plan national pour la science ouverte » porté par le MESRI).

C'est aussi au travers du soutien à la fois scientifique et financier à la publication de l'ouvrage *La Diffusion numérique des données en SHS. Guide des bonnes pratiques éthiques et juridiques* (AMU Editions), mais aussi au travers d'une politique de financement volontariste en 2018 (89 000 euros) que le SCD a contribué à soutenir le mouvement de science ouverte en ciblant plusieurs ressources ou initiatives: DOAJ, SPARC, OpenEdition, Knowledge Unlatched.

La mise en valeur accrue du patrimoine scientifique

En février 2018, l'espace de recherche et de documentation (ERD) consacré au prix Nobel de littérature Gao Xingjian a été inauguré en présence de l'artiste dans son nouvel écrin de la BU des Fenouillères. L'occasion d'une nouvelle mise en lumière pour ce fonds unique, régulièrement enrichi, fruit d'un partenariat de dix ans avec la bibliothèque de l'Université Chinoise de Hong-Kong.

Le signalement des collections d'Aix-Marseille Université a par ailleurs franchi un cap important en 2018, avec le début de l'intégration du fonds de la MMSH d'Aix-en-Provence dans les catalogues local et national. À terme, 150 000 nouveaux exemplaires seront signalés.
Enfin, en 2017, Aix-Marseille Université avait ouvert (en accès libre et gratuit) sa bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée. Forte de cet outil de valorisation de son histoire et de son patrimoine scientifique, l'université a installé en 2018 le comité scientifique Odyssée : piloté par le VP-délégué à la culture scientifique et le directeur du SCD, composé à égalité d'enseignants chercheurs et de professionnels de l'IST, ce comité scientifique a pour ambition de définir une politique patrimoniale de numérisation pluriannuelle pour l'université.

***

Chaque année, le rapport d'activité obéit à un certain nombre de figures imposées, il est aussi un important exercice de synthèse : autant d'éléments qui ne rendent pas pleinement justice au « feedback » direct de l'ensemble des personnels du service ni à la profonde richesse et diversité de ce grand réseau qu'est le SCD d'Aix-Marseille Université.
Aussi, pour la première fois cette année, la direction du SCD s'est livrée à un exercice très stimulant : organiser un « tour » de l'ensemble des services pour recueillir, de la façon la plus participative et fidèle possible, sous la forme de mots-clés, la perception de chaque équipe et agent sur son activité 2018. On pourra découvrir un premier résultat de ce travail à la fin du présent rapport, dans la rubrique intitulée « Focus : l'activité de l'année vue par les personnels du service ». Bonne lecture !

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

Focus sur la nouvelle BU de Luminy

En septembre 2018, le learning centre Hexagone a ouvert au public. La bibliothèque universitaire en occupe le plateau supérieur, sur une surface 2 800 m², dont 2 500m² d'espaces publics. Ouverte à 360° sur le paysage environnant, elle offre un cadre de travail exceptionnel, à la pointe des standards internationaux actuels.

FOCUS

Fiche d'identité de la nouvelle BU

+ de places, de modularité, de confort :

- 30 000 documents en accès direct : manuels, livres DVD, BD, mangas, romans, guide de voyages, quotidiens et revues
- + de 40 000livres électroniques
- 550 places, toutes connectées, dans des ambiances de travail variées
- 19 salles de travail (de 2 à 16 personnes) adaptées aux différentes postures de travail observées
- Zones de travail collaboratif semi-ouvertes
- 14 boxes de travail ouverts
- 1 salle de formation «pédagogie innovante» de 20 places
- 1 salle de réunion
- 100 places périphériques sur tables filantes avec vue panoramique
- 150 places sur tables classiques
- Plus de 50 places informatiques
- Places détente sur fauteuils, alcôves, places en terrasses, etc
- Horaires d'ouverture étendus

+ de services :

- Accueil mobile
- Réservation des salles de travail à distance avec ouverture par authentification
- Prêt de matériel audiovisuel (appareil photo, tablettes, go pro, tour de visioconférence, etc)
- Casier en libre-service
- Automatisation des prêts/retours
- Boîte de retour des documents extérieurs au bâtiment, accessible 24/7

Dans l'esprit learning centre, la bibliothèque universitaire de Luminy entend renforcer les fonctions suivantes :

- Outil pédagogique : au service des étudiants et des enseignants-chercheurs par la mise à disposition de documentation adaptée et de salles faisant appel à la pédagogie innovante, tous pouvant bénéficier de l'accompagnement d'une équipe de bibliothécaires formés et polyvalents
- Outil au service de la recherche et de la valorisation scientifique : par la mise à disposition de documentation spécialisée, par l'aide au dépôt en archives ouvertes, par la contribution au bon référencement des cours et capsules vidéos réalisés à l'Hexagone
- Troisième lieu favorisant l'interdisciplinarité et les convergences : par l'accueil régulier de conférences, débats, expositions, animations, intéressant autant le grand public que la communauté universitaire et de recherche.

Dès les premiers jours d'ouverture, le livre d'or de la BU témoignait des impressions extrêmement positives des premiers usagers accueillis :
« Ça donne envie de travailler ! C'est super beau et très lumineux. Sensationnel ! », « Je regrette de ne pas avoir fait mes études ici parce que c'est MAGIQUE », « Merci, c'est juste magnifique ! », « Epoustouflant ! Merveilleux ! »

Les résultats obtenus à l'enquête Libqual+ conduite fin 2018 témoignent d'un niveau de satisfaction exceptionnellement élevé de la part des usagers de la BU de Luminy ayant répondu à l'enquête :

- Moyenne pour l'ensemble des services proposés : 7,66/9
- Moyenne pour l'accueil par le personnel : 7,59/9
- Moyenne pour la documentation proposée et les modalités d'accès : 7,46/9
- Moyenne pour les locaux et équipements : 8,11/9

Crédits photo : Jean Fondacci

Le 6 décembre 2018, la BU de Luminy s'est vu remettre le prix Livres Hebdo de l'Espace intérieur en présence de Jack Lang et Françoise Nyssen. Les qualités architecturales et l'agencement des espaces ont été particulièrement appréciés du jury.

« Le bâtiment superbement rénové de la bibliothèque universitaire Hexagone de Luminy à Marseille, ouvert et lumineux, a été conçu pour offrir le meilleur confort aux étudiants et rassembler tous les services qui leur sont indispensables. »

Crédits photo : Livres Hebdo

[1] Livres Hebdo, 7 décembre 2018, N°1127.

Services sur place et a emporter

Après les BU Médecine-odontologie à Marseille et Lettres Fenouillères à Aix en 2017, en 2018 la BU Schuman Droit a à son tour élargi ses horaires d'ouverture, conformément à la réponse qui avait été portée par l'établissement dans le cadre du plan national « Bibliothèques ouvertes + ». Durant deux périodes de six semaines chacune, avant les examens, la BU passe ainsi d'une amplitude horaire hebdomadaire de 62h à 67h (ouverture en soirée jusqu'à 20h). Le calendrier est arrêté en concertation avec le Conseil de la Faculté de Droit et des représentants étudiants du secteur.

Le SCD achève donc la mise en œuvre de son plan d'extensions horaires, en réponse aux besoins qui s'étaient exprimés dans l'enquête de satisfaction Libqual+ fin 2015. En 2018 le label ministériel « NoctamBU+ » a été attribué à la BU Lettres Fenouillères, après l'avoir été en 2017 à celle de Médecine-odontologie. Ce label distingue les bibliothèques universitaires françaises les plus largement ouvertes, au-delà de la moyenne nationale (60,5h/semaine) et de la moyenne européenne (65h/semaine).

BU MÉDECINE	BU LETTRES	BU DROIT
69h - 77h/hebdo	67h/hebdo	62h - 69h/hebdo
NBU+	NBU+	

L'application ***Affluences*** a été déployée pour les BU Lettres et Droit à Aix en accompagnement des élargissements horaires, ainsi qu'à la BU de Luminy lors de son ouverture en septembre 2018. Pour ces trois BU, l'application s'accompagne d'une fonctionnalité de réservation en ligne des salles de travail en groupe, très prisée des usagers qui effectuent désormais leur réservation de façon autonome, via le site web ou l'application Affluences, sans nécessité de recourir au personnel.

Début 2018, les BU Lettres et Droit à Aix ont intégré le service « BU Express », déjà déployé dans le reste du réseau, permettant à un usager de réserver un document en ligne depuis le catalogue, de le faire livrer puis de le rapporter dans n'importe laquelle des 18 BU du SCD. Ce service a généré en 2018 plus de 18 000 réservations de documents, soit une progression de 90 % par rapport à 2017, alors même qu'il a dû être interrompu plusieurs semaines au printemps en raison du blocage de certains campus dans le cadre des contestations contre la loi ORE. Plébiscité dans l'enquête Libqual de 2018 (7,61/9), BU Express génère un important volume de transactions entre BU, de toutes tailles, disciplines et localisations géographiques. Il mobilise deux personnels vaguemestres à temps plein.

Dans les BU Sciences, le service de prêt de matériel audiovisuel s'est élargi (calculatrices, caméscope numérique, claviers Bluetooth, colonnes de visioconférence, dictaphones numériques, fonds verts, GoPro, liseuses, mini-vidéoprojecteurs, réflex numériques, tablettes, télécommandes/pointeurs lasers, webcams)

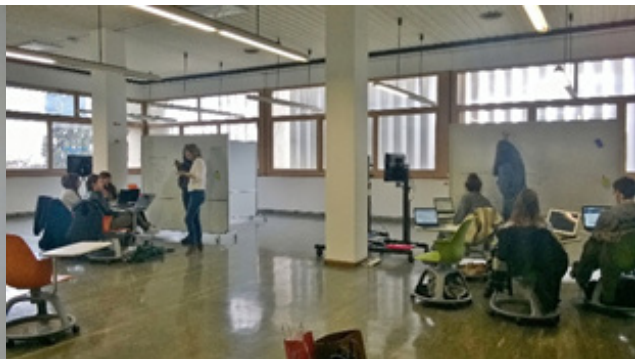
et confirme son succès. Cette ouverture à de nouveaux usages intègre par ailleurs le développement d'une offre de services davantage tournée vers le loisir et la détente, qui se matérialise dans l'aménagement des espaces : coins presse, fonds romans, BD et DVD, murs d'expression, mobilier de type poufs, fauteuils, tables basses… jusqu'aux chaises longues, hamacs et table de ping-pong proposés à la BU de Saint-Jérôme. Sur ces sujets, les BU sciences jouent ainsi un rôle « expérimental » précieux au sein du réseau d'AMU.

Le service de renseignement à distance @zimut, désormais accessible par le bouton « Besoin d'aide » depuis toutes les pages du site web des BU, enregistre toujours une forte activité en 2018 (plus de 2 400 demandes traitées), quoique à la baisse (-8 % par rapport à 2017) : en effet, les demandes de quitus, qui représentaient une part importante de l'usage du service, sont désormais prises en charge par une fonctionnalité du catalogue public et peuvent être demandées en ligne depuis le compte lecteur.

FOCUS

SALLE HYPATIE
Inaugurée en 2018
BU Saint-Jérôme

- Dédiée à la pédagogie innovante
- TBI
- Fauteuils et cloisons mobiles
- Écrans de restitutions
- Matériel audiovisuel

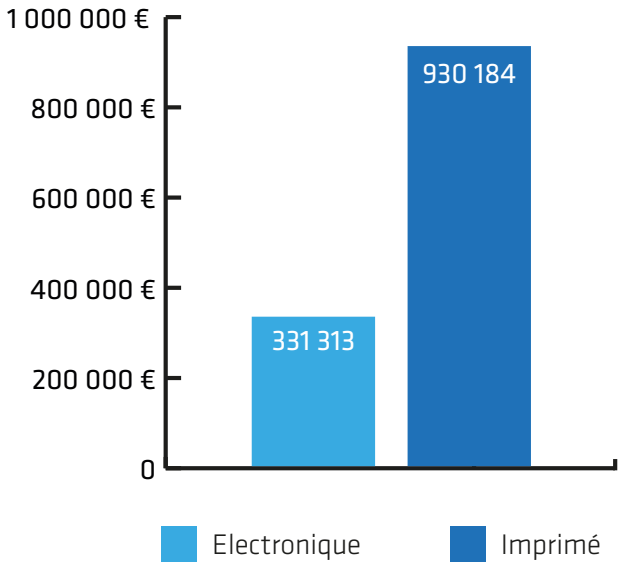


Documentation de niveau formation

En 2018, le SCD s'est attaché à maintenir ses orientations de politique documentaire : une part incompressible du budget est ainsi restée dédiée à l'acquisition de documentation de niveau formation, destinée aux étudiants, afin de maintenir une offre qui bénéficie au plus grand nombre. Une légère augmentation du budget global du SCD en 2018 a facilité ce maintien de cap, en permettant d'absorber l'augmentation mécanique des coûts de la documentation électronique, principalement de niveau recherche.

En 2018 :

1 261 497€ d'acquisitions Formation



- L'offre de niveau formation reste encore très largement imprimée puisqu'elle représente, à l'échelle du SCD, 79,10 % (930 184 €) des acquisitions de documentation papier. Ces ouvrages sont souvent achetés en exemplaires multiples afin de satisfaire une forte demande.

Si les achats d'ouvrages en langues étrangères se font le plus souvent sur prescription, certains départements, comme le département économie-gestion, s'attachent à développer une offre documentaire en anglais, langue dominante dans les cursus.

- Le SCD s'emploie par ailleurs à développer une offre électronique destinée aux étudiants, dans la limite de l'offre éditoriale existante, encore peu étendue ou peu adaptée pour ce niveau d'étude. Certains départements documentaires poursuivent en la matière une stratégie engagée ces dernières années :

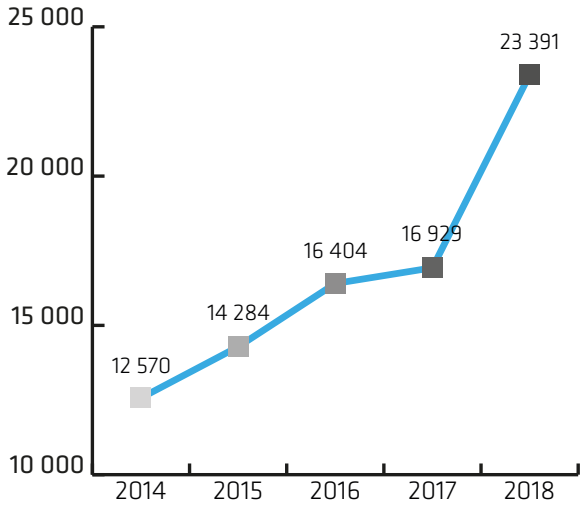
En Sciences, un abonnement à la ressource Notobib (manuels de niveau L de l'éditeur De Boeck) est contracté depuis 2017 sur un budget initialement consacré au papier
En Santé, les bases de données (EM-Premium et la Bibliothèque Médicale Française) sont prioritairement destinées aux étudiants ; d'autres ressources sont par ailleurs en test (manuels numériques) afin d'aller encore plus loin dans le développement d'une offre électronique de niveau formation.

Plus généralement, des circonstances favorables en 2018 (augmentation du budget global, variation des taux de change et baisse de la TVA pour les publications étrangères) ont permis de souscrire de nouvelles ressources electroniques de niveau formation : on peut notamment citer l'Encyclopaedia Universalis, JOVE (articles de recherche scientifique associés à des expériences en vidéo), ORBIS et les acquisitions de ebooks via la plateforme Dawsonera.

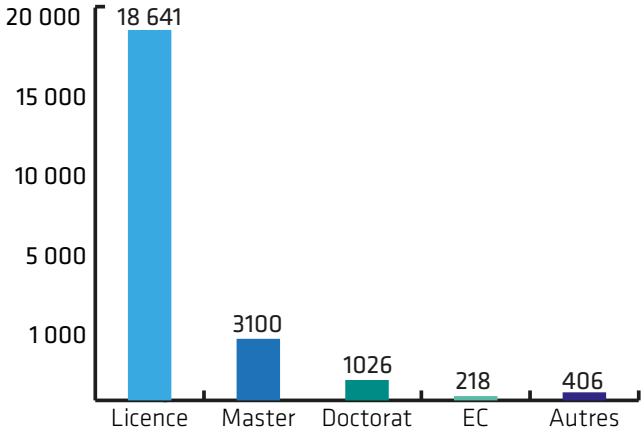
Formation des usagers et ressources pour l'autoformation

Le nombre d'usagers formés à la méthodologie documentaire augmente chaque année depuis la fusion mais il a progressé de manière très forte au cours de l'année 2018 (+ 38 % par rapport à 2017) avec un total de 23 391 personnes formées. Près de 96 % de ces personnes (22 394 personnes) ont été formées dans un cadre intégré à un dispositif institutionnel mis en place par une composante de l'université (dispositif de rentrée, unité d'enseignement, programme de formation...).

Nombre d'usagers formés



Cette forte progression est principalement due à l'engagement des bibliothèques dans le cadre de la mise en place de la nouvelle offre de formation (nouvelles maquettes, accréditation 2018-2022) qui s'est traduit par une meilleure intégration des formations documentaires dans les unités d'enseignement de licence (départements ALLSH, DSP et ST).
Le graphique suivant montre clairement cette intégration dans les cursus de licence, l'augmentation du nombre d'étudiants formés dans ces seuls cursus est de 52 % par rapport à l'année précédente (12 276 étudiants de licence formés en 2017).



Typologie des formations dispensées par la bibliothèque :

- Actions inscrites dans les dispositifs de rentrée mis en place par les composantes à l'intention des étudiants néo entrants (4 564 personnes, 19 % du public formé)
- Formations intégrées à une UE d'un cursus de licence (format présentiel le plus courant : de 1,5 à 2 heures) ou de master (format présentiel le plus courant : de 2 à 4 heures)
- Formations intégrées au programme de formation du collège doctoral (format présentiel de 3 à 4 heures)
- Autres actions : ateliers thématiques sur inscription libre, rendez-vous documentaire individuels : sur place, à distance ou nomades, généralement pour un public de chercheurs (M2, D, EC)
- Les cinq départements disciplinaires du SCD ainsi que le département de l'ingénierie documentaire sont impliqués dans la formation des usagers.

23 391 usagers formés (+38%)
2 779h de formation (+22%)

- 2 779 heures de formation ont été délivrées au cours de l'année 2018, soit 22 % de plus que l'année précédente (2 267 heures) ou 34 % de plus qu'en 2016 (2 033 heures). Les heures de formation ont été dispensées par les personnels de bibliothèque (74 % des heures de formation en 2018) ainsi que par des étudiants (principalement des doctorants) recrutés en contrat emploi-étudiant.

La mise en place de formations en ligne sur la plateforme pédagogique Ametice (en réponse à l'élargissement du public à former dans le cadre des nouvelles maquettes de licence) a mobilisé une quantité importante de travail pour la conception, la mise en production et le suivi de ces nouveaux dispositifs, travail assuré exclusivement par les bibliothécaires. Cette mobilisation des ressources humaines, en augmentation significative et constante, exprime l'engagement fort du SCD dans la formation des usagers, activité particulièrement exigeante sur le plan RH.

FOCUS

PÉDAGOGIE
Actions emblématiques 2018

ACTIONS CONSOLIDÉES EN 2018

- Pertinence de l'intervention au niveau de la 1ère année de thèse d'exercice pour les BU Santé (succès de la nouvelle formation délivrée aux internes en médecine générale)
- Relations avec le CIPE : formation des bibliothécaires-formateurs (Ametice), et installation de CIPE'lab au sein des BU (Fenouillères) ou à proximité (Hexagone Luminy), sensibilisation à des approche pédagogiques plus actives
- Partenariat pédagogique avec le recto (convention cadre) : accueil de six classes de première et terminale (164 élèves). Organisation, au sein de la BU Bernard du Bois, d'une journée de formation des enseignants-documentalistes inscrite au Plan Académique de Formation du rectorat (15 enseignants-documentalistes).

NOUVELLES ACTIONS 2018

- Expérimentation de nouveaux modes d'intervention, plus interactifs et ludiques (BU Sciences : escape game « Panique dans la bibliothèque », visites sous forme de « bingo »)
- Mise en place d'un dispositif spécifique (16 h. de cours) pour des étudiants de L1 « accompagnés » (« Oui si ») dans les BU économie-gestion.

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

Documentation de niveau recherche

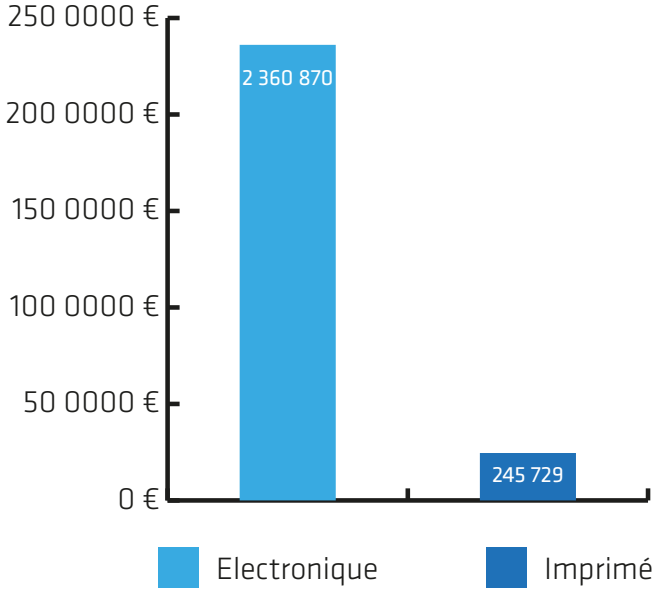
| Données générales

Comme les années précédentes, le poids de la documentation de niveau recherche, majoritaire, s'explique par la prépondérance du support électronique pour ce type de public. Les dépenses typées recherche représentent en effet 90,90 % de la dépense en documentation électronique totale du SCD, en incluant la ressource Elsevier Science Direct (1 137 402 euros, hors budget SCD, prélevé « à la source » dans le cadre de la licence nationale).

En 2018 :

2 606 599 € d'acquisitions Recherche*

** Elsevier inclu*



Un contexte budgétaire favorable en 2018 (légère augmentation du budget global du SCD, variation des taux de change et baisse de la TVA pour les publications étrangères) a permis au SCD non seulement de maintenir mais également d'étoffer le portefeuille électronique en abonnements et ebooks. Bien qu'une part des nouveaux abonnements ait été destinée à la formation, la proportion des dépenses documentaires typées recherche reste stable (54,42 % en 2017, 53,80 % en 2018).

Plusieurs départements documentaires travaillent à affiner leurs équilibres papier/électronique pour répondre aux besoins des communautés de recherche tout en gardant la maîtrise de leurs budgets :

- Le département Santé mène une politique volontariste de remplacement des abonnements papier de niveau recherche par des abonnements électroniques quand cela est possible
- Même si certains départements, comme celui du Droit, tendent vers l'exhaustivité pour la documentation imprimée de niveau recherche, les acquisitions d'abonnements imprimés se font plutôt sur prescription des enseignants-chercheurs.

Les commissions scientifiques consultatives spécialisées de la documentation, désormais en place pour tous les secteurs documentaires, sont des lieux privilégiés d'échanges et de débat entre bibliothécaires et enseignants-chercheurs, et servent à orienter 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.

En 2018 le SCD a mis en œuvre un nouvel outil de mesure des usages de la documentation en ligne, EZpaarse (voir annexe 2). Cette évolution est rendue nécessaire par le coût de la documentation électronique, par le besoin de suivi et d'arbitrages réguliers que ce coût occasionne, et par le fait que les statistiques d'usage fournies par les éditeurs sont pour l'instant souvent lacunaires. Avec la maîtrise de cet outil, le SCD sera prochainement en mesure d'établir et d'analyser ses propres données, sans être tributaire des statistiques fournies par les éditeurs.

FOCUS

CollEX
Collections d'excellence

Deux collections de la BU de Lettres ont obtenu en 2017 la labellisation CollEx (Collections d'excellence) : « Histoire de la colonisation française » et « Orient méditerranéen à l'époque ottomane ».

En 2018, un important travail a été mené pour répondre à l'appel à projet du Groupement d'intérêt scientifique (GIS) CollEx - Persée :

- Un projet de numérisation sur l'histoire de la colonisation française a été présenté en partenariat avec la MMSH, les ANOM (Archives nationales d'Outre-mer), la Contemporaine (ancienne Bibliothèque de documentation internationale contemporaine – BDIC) et la bibliothèque universitaire Vauban (Université catholique de Lille). Bien que le projet n'ait pas été retenu pour l'année 2018, la dynamique créée par l'entreprise en cours a permis d'identifier un corpus et d'initier un processus de numérisation interne au SCD, dans le cadre de l'enrichissement de la bibliothèque numérique Odyssée.
- Le SCD a participé à une enquête CollEx-Persée sur les ressources électroniques dans le but d'identifier les bases de niches afin de mener des projets d'acquisitions groupées au niveau national.
- Le SCD d'AMU émarge dans trois plans de conservation partagée (PCP) des périodiques, en chimie, STAPS et italien, 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.

Valorisation de la production scientifique d'amu

Après la mise en place du « bonus recherche » en 2017, l'activité de la cellule Open access du SCD est restée intense en 2018 : formation au dépôt de 282 enseignants-chercheurs et doctorants, multiples interventions de sensibilisation dans les laboratoires de composantes. Cet investissement « de terrain » a porté ses fruits puisque le nombre de dépôts en texte intégral dans HAL AMU (http://hal-amu.archives-ouvertes.fr)avoisinait les 28 000 documents en fin d'année.

Le potentiel de valorisation des publications que permet l'archive étant de mieux en mieux repéré par les communautés scientifiques, les demandes pour la création de collections dans HAL AMU sont en augmentation. 27 nouvelles collections ont ainsi été créées en 2018 (dont 24 par le SCD) pour le compte de laboratoires, de composantes, d'instituts, de financeurs (AMIDEX), pour des projets de recherche ou des journées d'étude.
Pour soutenir l'activité de la cellule Open access du SCD, un agent à temps plein est venu renforcer l'équipe en 2018, permettant de prendre en charge la modération locale des dépôts dans HAL. Cette opération permet de réduire le temps de traitement des documents et de renforcer la proximité avec les enseignants-chercheurs.

En 2018, 821 thèses d'AMU ont été traitées et archivées par le SCD. Au total, 1 870 thèses d'Aix-Marseille université (et des universités avant fusion) étaient accessibles en ligne fin 2018 sur le portail thèses.fr (http://www.theses.fr/). Les usages relatifs à ces documents ne cessent de progresser, avec une augmentation de 17,6 % du nombre de connexions par rapport à 2017.

L'activité de dépôt et de signalement des mémoires et thèses d'exercice sur la plateforme nationale DUMAS a connu une forte croissance, sans qu'aucun nouveau protocole de dépôt soit signé. Comme pour HAL, le SCD est désormais modérateur en local du dépôt dans DUMAS (https://dumas.ccsd.cnrs.fr/) (pour les documents du secteur Santé), ce qui a permis de réduire considérablement le temps de traitement. Fin 2018, 1 076 mémoires et thèses d'exercice étaient accessibles en ligne, contre 417 fin 2017. Les documents produits par AMU représentent 12,6 % de la production nationale en ligne sur la plateforme. L'augmentation des usages est considérable : +308 % de téléchargements par rapport à 2017.

Production scientifique d'AMU accessible en Open access (au 31.12.18)

27 384

DOCUMENTS EN TI DANS HAL AMU

68 771

NOTICES DANS HAL AMU

1 870

THÈSE SUR theses.fr

1 076

MÉMOIRES & THÈSES D'EXERCICE DANS DUMAS

Accompagnement des chercheurs

Les formations à destination des chercheurs ont touché en 2018 une part plus importante du public ciblé, avec 1 244 doctorants et enseignants-chercheurs formés, contre 989 en 2017. Elles se déploient selon des formats « à la carte », en BU ou en laboratoire, en petit groupe ou en RDV individualisé, pour s'adapter aux contraintes spécifiques de ces publics. En 2018, l'offre de formation à destination des doctorants a été proposée en français et en anglais.

Outre les contenus « traditionnels » (bases de données spécialisées, gestion des références bibliographiques...), ces formations couvrent aussi les fonctionnalités avancées des outils de traitement de texte (Word, LaTeX) et des sujets plus directement utiles à la communication du chercheur (astuces pour une présentation réussie, création de site web, réseaux sociaux académiques...). La thématique de la science ouverte (dépôt dans HAL, droit d'auteur, enjeux de la visibilité des publications de recherche...) occupe une place centrale et s'inscrit désormais dans les « fondamentaux » de la formation des publics avancés. Le recrutement en 2018, au sein de la cellule Open access du SCD, d'un ingénieur de recherche, permettra prochainement d'accompagner les chercheurs dans la gestion de leurs données de recherche et dans la construction des plans de gestion des données inhérents aux projets européens (H2020).

En novembre 2018, le SCD a organisé le passage de l'Istex Tour à Marseille. Cet événement avait pour objectif de présenter aux chercheurs et professionnels de l'IST le contenu de la plateforme nationale Istex, proposant un accès aux collections rétrospectives de la littérature scientifique dans toutes les disciplines, ainsi que les services associés, notamment les outils de fouille de contenus (TDM) et de valorisation interactive.

Pour faciliter l'accès à la documentation électronique, l'extension lama, proposée depuis 2013 pour les navigateurs Chrome et Firefox, a été perfectionnée en 2018 avec l'ajout d'une fonctionnalité de détection des adresses web, permettant d'indiquer à l'utilisateur qu'un abonnement AMU existe sur la plateforme visitée. Cet outil, développé par le SCD, est distribué dans les magasins d'extensions Chrome Web Store et Firefox Add-ons. Il totalise, sur les deux plateformes, 1 700 utilisateurs quotidiens.

Bibliothèque numérique, collections précieuses

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

Le premier comité scientifique pour la bibliothèque numérique Odyssée (http://odyssee.univ-amu.fr/) s'est tenu en septembre 2018. Piloté par le VP délégué à la culture scientifique d'AMU et le directeur du SCD, il a réuni des enseignants-chercheurs et des bibliothécaires issus de tous les secteurs disciplinaires d'AMU. L'ambition de ce comité est de définir les orientations stratégiques de la bibliothèque numérique, d'en établir sa programmation pluriannuelle et de s'en faire le porteur auprès de la gouvernance. Cette première réunion, prometteuse, a notamment permis de valider les programmes prioritaires propres aux quatre réserves patrimoniales du SCD, d'approuver ou renforcer divers projets de coopération (avec la MMSH notamment, dans le cadre des AAP CollEx-Persée) et d'entamer une première réflexion sur les archives des enseignants, des chercheurs, et des étudiants, gisements souvent mal identifiés et potentiellement menacés dans leur conservation à long terme.

Au cours de l'année 2018, 161 titres ont été numérisés pour un total de 165 000 pages. Cette augmentation des deux tiers du volume par rapport à l'année précédente est à corréler aux moyens consentis : plus de 1 200 heures de vacations étudiantes, entrée en production de deux nouveaux scanners au rendement plus élevé, des sources relativement volumineuses comme les périodiques, l'achèvement des programmes de coopération (BnF, Méjanes). Compte tenu de la latence entre numérisation et mise en ligne, particulièrement marquée quand les volumétries sont importantes, 56 titres, pour un total de 124 000 pages, ont été mis en ligne sur Odyssée en 2018.

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 Marseille Timone. Le volume de ces collections est estimé à environ 62 000 documents antérieurs à 1914.

Ces collections continuent d'être régulièrement enrichies par des achats en antiquariat ou à l'occasion de ventes aux enchères. Ainsi le département Droit, complétant son fonds Provence, a acquis en 2018 une trentaine de livres anciens dont la moitié environ sont des titres très rares du XVIIIe siècle (Arrêts du Parlement de Provence, Délibérations des communautés de Provence, Droit constitutif du pays de Provence, Annonces et affiches d'Aix, recueil sur la Révolution à Marseille…). Ces acquisitions seront numérisées et mises en ligne sur Odyssée et Gallica.

Par ailleurs, un don de plusieurs centaines d'ouvrages en provenance des Archives départementales des Bouches-du-Rhône a également enrichi les collections locales des BU Droit et Lettres, avec une cinquantaine de titres antérieurs à 1900.

Les deux ERD (Espace de recherche et de documentation) qu'abrite la BU de Lettres, consacrés respectivement à l'œuvre du prix Nobel de littérature Gao Xingjian et aux travaux de recherche d'André Miquel, ont été mis en lumière en 2018 : le premier en étant inauguré, en présence de Gao lui-même, dans son nouveau cadre de la BU des Fenouillères en février 2018 ; le second par la fourniture de copies de manuscrits et de photographies du fonds original, valorisées à l'occasion d'une table ronde organisée en mars 2018 par l'Institut du Monde arabe à Paris.

La BU culturelle, sociale et citoyenne

Action culturelle

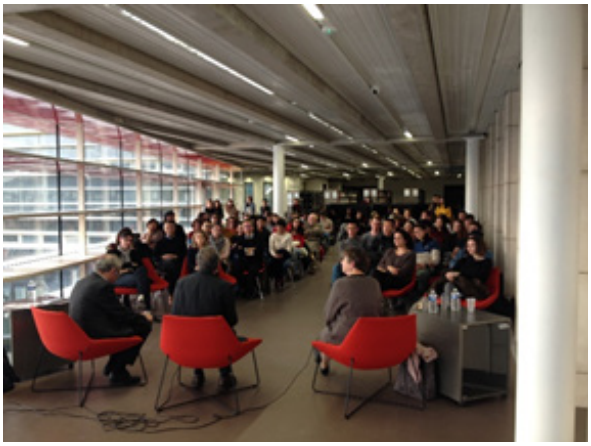
La dynamique d'action culturelle à l'œuvre depuis plusieurs années s'est encore renforcée en 2018, avec 245 événements organisés dans l'ensemble des BU du réseau. Deux manifestations emblématiques sont particulièrement à souligner :

L'inauguration du nouvel espace dédié au prix Nobel de littérature 2000, Gao Xingjian, a été l'occasion d'une rencontre littéraire en présence de l'artiste.

Initialement créé en 2008, dans l'ancienne bibliothèque de Lettres, l'Espace de Recherche et de Documentation (ERD) Gao Xingjian (https://bu.univ-amu.fr/espace-recherche-gao-xingjian) a rejoint la bibliothèque des Fenouillères lors de son ouverture en septembre 2017. Aix-Marseille Université a souhaité souligner cet événement en organisant, le 23 février 2018, une inauguration solennelle du nouvel ERD, en présence de Marie Masclet de Barbarin, Vice-présidente du Conseil d'administration, et Noël Dutrait, professeur émérite d'AMU et traducteur des œuvres de Gao Xingjian. La présence de Gao Xingjian a permis une passionnante rencontre-débat avec un public nombreux et captivé.

Dans le cadre de Marseille-Provence 2018, les BU ont proposé plusieurs variations sur le thème « Quel Amour ! » :

- La BU Saint-Jérôme a participé à la semaine d'ouverture en février 2018 : « Les mots d'amour de Marie Curie envahissent la bibliothèque », « Sur le Mur des déclarations, l'amour s'écrit de toutes les couleurs » ; « On voit ou revoit 10 films d'amour tristes », « On rivalise de tendresse avec le concours du surnom d'amour ». Un film compilant des déclarations d'amour en plusieurs langues, réalisé avec le concours des étudiants du Café des langues de la BU, est venu ponctuer la semaine.
- A partir d'avril, l'exposition « Amour & Droit » a pris place à la BU Schuman Droit. Six présentations ont investi les espaces publics : « Crime passionnel » ; « Mariage et amour ? » ; « Le droit à l'amour » ; « Désamour » ; « Unions d'ici et d'ailleurs », « Amour de la justice ».



- En mai, la BU Saint-Charles a accueilli en résidence l'artiste Nine Antico, pour une série de quatre ateliers ouverts aux étudiants et au grand public, « l'occasion de s'ouvrir, d'être disponible pour échanger, écouter et observer. Permettre, aussi, des rencontres qui n'auraient pas forcément eu lieu ailleurs ». Un magnifique livret dessiné par l'artiste fait trace et mémoire de cette résidence.

Le patrimoine des BU a été mis à l'honneur en diverses occasions, notamment pour les Journées européennes du patrimoine où les visiteurs ont pu découvrir les fonds anciens des BU Saint-Charles et Médecine. A l'automne, l'ouvrage le plus ancien conservé à la BU Médecine a fait l'objet d'une présentation exceptionnelle au public à l'occasion de ses 500 ans.

Les BU ont aussi investi le terrain de la diffusion de la culture scientifique en s'inscrivant dans plusieurs événements de résonance nationale :

- Dans le cadre de la Semaine du cerveau, plusieurs causeries ont été accueillies dans les BU Sciences et Médecine, faisant intervenir chercheurs et associations spécialisées : « Le cerveau virtuel pour améliorer la chirurgie de demain », « Morphine, cannabis et douleur », « Cerveaux abîmés : vous le ne voyez pas mais ça existe ! », « La sclérose en plaques : où en est la recherche ? ».
- Pour la Fête de la science, les BU Sciences ont proposé de découvrir « Récifs coralliens et fonds marins », ainsi que « Les prouesses scientifiques de Gustave Eiffel et autres… »
- La Nuit européenne des chercheurs, dont le thème était « 1001 histoires », a donné l'occasion aux bibliothécaires de s'associer à des chercheurs et médiateurs de la culture scientifique pour animer un « bureau de désinformation », dédié au repérage et au décryptage des fake news.

Le foisonnement des actions conduites dans les BU d'une part, la montée en puissance de la mission Culture à l'université d'autre part, ont conduit le SCD à entamer en 2018 un travail interne de structuration de son offre culturelle. Confié à deux conservateurs, ce travail a pour ambition de doter le service d'un projet d'action culturelle fixant des lignes directrices, et d'aboutir à la production d'un programme qui rendra les actions des BU plus visibles et plus cohérentes dans l'environnement d'AMU.

Emploi étudiant

60 contrats étudiants, soit environ 7 ETP, sont venus soutenir l'activité des bibliothèques en 2018 : 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 de l'alimentation 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 ».

Implication dans les thématiques RSE

Égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations

Comme au cours des années précédentes, le SCD a relayé les actions pilotées par la Vice-Présidence déléguée à l'égalité femmes-hommes et à la lutte contre les discriminations, et participé aux travaux de conception menés au sein du comité de pilotage et de différents groupes de travail.

Le réseau des BU a tout particulièrement contribué aux manifestations organisées à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes (8 mars) :

- Exposition «Violences, elles disent non», à la BU Fenouillères. L'exposition s'est accompagnée d'une table-ronde de sensibilisation et d'information autour du harcèlement sexuel au travail, à laquelle ont participé Sophie Sereno, maîtresse de conférences en droit privé à AMU, Marc Calvini-Lefebvre, maître de conférences en études anglophones et spécialiste des questions de genre, ainsi que la vice-présidente déléguée à l'égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations d'AMU, Nolwenn Lécuyer.
- Expositions « Femmes objets » à la BU Saint-Jérôme et à la BU Ferry, et « Olympe de Gouges et Benoîte Groult » à la BU Saint-Jérôme et à la BU de Gap
- Exposition « Sexisme pas notre genre ! » à la BU Bernard-du-Bois
- Lectures dans le cadre d'un «Printemps des poétesses» à la BU Saint-Charles
- Exposition « Championnes françaises d'exception » à la BU de Luminy.

En écho à la journée internationale de l'élimination de la violence à l'égard des femmes (25 novembre), la BU Saint-Jérôme a organisé un atelier de 3 heures autour du Wendo (sport d'autodéfense). Cet atelier a été financé par la Mission égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations.

En fin d'année, la cellule Open access du SCD a prêté son concours à la création d'une collection « égalité femme-homme » dans l'archive ouverte HAL-AMU, destinée à mettre tout spécialement en valeur, autant en termes d'accessibilité que de visibilité, la production scientifique des enseignants-chercheurs d'AMU en lien avec les études de genre et les thématiques portées par la Vice-présidence.

Handicap

En 2018, la commission « Handicap » du SCD a repris ses travaux, après le départ à l'été 2017 de son ancienne pilote. En vue de favoriser la coopération entre la Mission Handicap, ses antennes locales et le SCD, il est apparu souhaitable que chaque BU dispose désormais d'un « correspondant handicap », susceptible de constituer un contact de proximité en cas de besoin urgent ou de sollicitation par une personne en situation de handicap, et d'accompagner les publics lors de leur fréquentation des BU. Ce réseau de correspondants est désormais opérationnel.

La réception des équipements neufs ou rénovés aux rentrées 2017-2018 et 2018-2019 a été l'occasion de procéder à une mise à jour de l'état des lieux des dispositifs à destination des usagers en situation de handicap proposés par chacune des BU, avec pour objectif ultérieur une meilleure information des publics concernés à travers une intégration de ces informations dans les documents fournis aux étudiants par la DEVE.

[3] *Responsabilité sociétale des entreprises*

Grâce au concours de la DEPIL, un interphone a été installé au niveau du parvis de l'espace Fernand-Pouillon du campus Saint-Charles. Relié à la banque d'accueil de la BU Saint-Charles, celui-ci a vocation à permettre aux personnes à mobilité réduite de contacter directement les agents à l'accueil de la bibliothèque afin qu'ils puissent leur donner accès au rez-de-chaussée et les accompagner dans l'usage de l'ascenseur. Dans le cadre de l'équipement des salles de travail en groupe de la BU Bernard du Bois (SDN 9), un écran mobile à hauteur adaptable a été installé pour les publics à mobilité réduite.

Plusieurs agents du SCD ont poursuivi leur apprentissage de la langue des signes française, d'autres ont entamé une initiation.

En novembre, la BU Fenouillères a proposé un atelier de 3 heures à destination du public consacré à la découverte de la langue des signes.

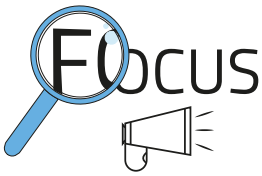
Développement durable

Comme au cours des années précédentes, de nombreuses BU ont participé au Troc Vert d'AMU en mai 2018, ainsi qu'aux ateliers de bouture qui l'ont précédé au mois d'avril. Outre les stands de livres montés en ces occasions, certaines BU sont allées plus loin, en proposant des hérissons en papier réalisés à partir des livres du pilon (BU Saint-Jérôme), de piocher des semis dans la grainothèque de la BU de Luminy, ou encore de se familiariser avec des engrais naturels tels que le purin d'orties et avec les diverses vertus de la cendre (BU Médecine).

La BU Saint-Charles et la BU ESPE Marseille ont par ailleurs été impliquées dans la semaine « Agir Ensemble : tous éco-responsables », organisée du 19 au 23 novembre. L'objectif était, au moyen de conférences, expositions et ateliers ludiques, de sensibiliser les publics aux gestes éco-responsables du quotidien (tri et recyclage, économie d'énergie, dépôt dans des ressourceries...).

Le SCD intègre par ailleurs la dimension développement durable dans ses procédures internes :

- La question du traitement des collections désherbées, soulevée depuis plusieurs années, pourrait trouver en 2019 une solution globale et gratuite pour les ouvrages imprimés à travers la conclusion d'un partenariat avec une société spécialisée dans la revente et le recyclage de ce type de documents.
- Plusieurs BU (comme en Santé) ont entamé une réflexion sur la réduction de la consommation d'énergie et de papier.
- Enfin le SCD est associé à la préparation, par la Direction du développement durable, du plan de gestion des déchets d'AMU pour l'ensemble de ses sites, dont la finalisation est prévue en 2019.



BU ESPE
Éducation au Développement durable : Un apprentissage global
Novembre 2018

Art et recyclage, BU ESP Aix

Expériences d'écologie(s) : dispositif d'aquaponie, BU ESPE Marseille

Education à la biodiversité, BU ESPE Avignon

Tourisme durable, BU ESPE-IUT Digne

Engagement pour l'open science

Le lancement du Plan National pour la Science Ouverte (PNSO) par la Ministre Frédérique Vidal, le 4 juillet 2018, a été l'occasion pour AMU de formaliser davantage la politique en faveur de l'Open access qu'elle met en œuvre depuis 2015. (http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid132529/le-plan-national-pour-la-science-ouverte-les-resultats-de-la-recherche-scientifique-ouverts-a-tous-sans-entrave-sans-delai-sans-paiement.html)

Celle-ci se décline désormais en plusieurs points : une politique incitative pour les laboratoires, pour lesquels un bonus financier vient valoriser le respect de la charte de signature de l'université et l'intensité des dépôts dans HAL AMU, une politique éditoriale des presses universitaires ouverte à la complémentarité avec l'archive ouverte, facilitant la diffusion de la production scientifique, et un soutien concret à l'existence d'une bibliodiversité,

démarré cette année par l'achat de la totalité des livres électroniques au catalogue d'Openedition (81 900 €) et par la participation au financement collaboratif de la libération d'un bouquet de 30 ouvrages de SHS en français (1 200 €).

La cellule Open access du SCD s'est également ouverte à l'international : elle participe désormais aux travaux du bureau de l'association de promotion de l'Open access SPARC Europe, et à l'édition, en co-dirigeant la publication d'un *Guide de bonnes pratiques éthiques et juridiques* (https://hal-amu.archives-ouvertes.fr/page/guide-de-bonnes-pratiques) pour la diffusion numérique des données en SHS (diffusion sur OpenEdition en 2019). Le renforcement des effectifs de la cellule Open access par le recrutement de deux agents en 2018 pose les conditions pour le SCD d'un engagement renforcé mais également durable en faveur de l'Open science, engagement appelé à intégrer dès 2019 la problématique de la gestion des données de recherche.

« La science est un bien commun que nous devons partager le plus largement possible. Le rôle des pouvoirs publics est de rétablir la fonction initiale de la science, comme facteur d'enrichissement collectif. »

Frédérique Vidal, ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

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 :

- 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 approuvant annuellement la ventilation budgétaire du service, les plans de développement des collections et le rapport d'activité. Il 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, CHSCT, CPE Groupe III, conseil documentaire, conseil de gestion du SCASC notamment.

Participation aux schémas directeurs du numérique (SDN)

Les trois projets SDN pilotés par le SCD ont été mis en production dans les délais et sont aujourd'hui en « phase de croisière » : SDN 27 « Faciliter l'accès des thèses électroniques », SDN 28 « Bibliothèque numérique patrimoniale » et SDN 30 « Archive ouverte pour Aix-Marseille Université ». Les plateformes qui sous-tendent ces projets sont alimentées en continu et de façon exponentielle.

Le SCD a par ailleurs candidaté, comme l'année précédente, au SDN 9 « Espaces pédagogiques innovants » en présentant trois projets qui ont été retenus : extension de l'offre de prêt de matériel audiovisuel dans les BU Sciences, aménagement d'une salle de travail connectée à la BU de Gap et de plusieurs salles du même type à la BU Bernard du Bois.

Tout au long de l'année 2018, le SCD a suivi le projet SDN 16 « Refonte du site web AMU » visant à améliorer la rédaction des contenus en ligne et à définir plus largement la place des BU dans les outils web de l'université.

Le SCD est également invité au comité de suivi du SDN 19, « Solution anti plagiat ».

Prolongement du SDN jusqu'en 2022 : nouveaux projets SCD validés

> Amplifier l'effort sur la science ouverte en y intégrant la problématique des données

> Améliorer le signalement des ressources et du patrimoine documentaires d'AMU

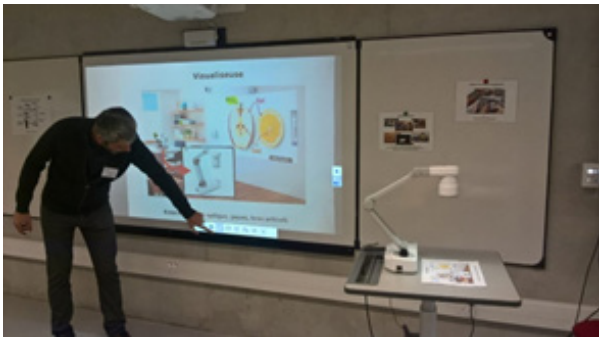
Autres schémas directeurs et travaux

- Participation au Schéma directeur de l'offre de formation (SDOF) : 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 sont traduites à la rentrée 2018 par un renforcement significatif de l'intégration de la formation à la méthodologie documentaire dans les maquettes de plusieurs cursus, notamment en DSP, ST, ALLSH.
- Participation au Schéma directeur du handicap (SDH) : le SCD s'inscrit dans les objectifs de l'Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), visant à rendre accessibles l'ensemble des services nécessaires aux usagers, dont les bibliothèques. Le SCD participe à ce schéma directeur par la voix de son « référent handicap », selon le calendrier défini par l'université.
- Dans le cadre de la mise en œuvre du RIFSEEP à Aix-Marseille Université, le SCD assure le pilotage d'un GT thématique dédié aux métiers de la BAP F « Information scientifique et technique, documentation et collections patrimoniales ». La constitution de ce GT, reposant, sur proposition du SCD, sur un principe de panachage des fonctions, structures et niveaux d'expertise, a été actée par la DRH d'AMU fin 2018. Le GT démarrera ses travaux en 2019.

Synergie pédagogie/documentation

Plusieurs actions ont été conduites en 2018 pour renforcer la collaboration, déjà initiée précédemment, avec le CIPE (Centre d'innovation pédagogique et d'évaluation) :

- Reconduction en 2018 de la formation intitulée « Accompagner les étudiants dans leur méthodologie de travail – MTU », co-animée par un bibliothécaire et une enseignante-chercheuse.
- Journée pédagogique du CIPE sur les méthodes de travail universitaire (19 juin 2018) : participation à la table-ronde prolongeant la conférence de Marc Romainville et animation d'un atelier (recherche documentaire pour les étudiants de L1)
- Formation et accompagnement des bibliothécaires-formateurs à l'utilisation d'Ametice pour la production de modules de formation en ligne à la méthodologie documentaire
- 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).
- Déploiement des laboratoires d'expériences pédagogiques au sein des BU : en 2018, installation de CIPE'lab au sein des BU (Fenouillères) ou à proximité immédiate (Luminy), ouverture de la salle de pédagogie innovante Hypatie à la BU Saint-Jérôme. Outre le nouveau service qu'ils constituent pour les usagers, ces nouveaux espaces permettent aussi aux bibliothécaires de se sensibiliser puis d'intégrer progressivement à leurs pratiques des approches pédagogiques plus actives.



Par ailleurs, dans le cadre des travaux du GT AMU PIA3 « Nouveaux cursus » et de la préparation du projet DREAM-U, le SCD a proposé, au titre des enseignements transversaux, 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). Après ALLSH en 2017, ce module a été déployé en DSP et STAPS en 2018. Les retours en sont positifs tant du côté des enseignants que des étudiants.

Collaborations avec l'Observatoire de la vie étudiante (OVE)

Le SCD collabore régulièrement avec l'OVE pour évaluer, par des enquêtes ponctuelles, l'appropriation de la BU et de ses services par les étudiants.
En 2018 l'OVE a intégré l'activité « visite de la BU » dans l'évaluation de la semaine d'accueil des premières années par la composante ALLSH. Le taux de satisfaction des répondants étant très élevé pour cette visite (87,7 %), il incite naturellement à reconduire le dispositif l'année prochaine.
À la demande du SCD, l'OVE a également élaboré un questionnaire en ligne sur les usages de la BU pour les étudiants à partir du L2. Cette enquête a été systématiquement diffusée dans les formations documentaires à partir de la rentrée 2018, ce qui permettra d'atteindre en fin d'année universitaire un taux de réponse significatif.

Evénementiel

Le cycle d'ouverture des nouvelles BU s'étant (provisoirement) achevé en 2018, ces nouveaux équipements ont commencé à révéler leur potentiel d'attractivité et de rayonnement pour l'université, qui n'hésite pas y organiser certains de ses temps forts. La BU Fenouillères a ainsi accueilli fin 2018 le comité de prospective stratégique d'AMU réunissant des représentants du monde socio-économique, ainsi que l'inauguration de la Semaine AMU Entreprises, en présence du président de l'université.

Animation du réseau des bibliothèques associées

| En 2018, le nombre de bibliothèques hors SCD était de 60, dont 28 avec un protocole d'association.

Le travail de mise en cohérence du réseau a franchi une étape importante avec la signature d'un protocole d'association avec la médiathèque de la MMSH. 150 000 documents, dont un tiers en alphabet non latin, seront intégrés aux catalogues national (SUDOC) et local (Koha) début 2019, grâce au long travail préparatoire conduit en 2017 et 2018.

Par ailleurs, en 2018, les collections des deux nouvelles bibliothèques associées en 2017 ont été intégrées dans le catalogue Koha :

- Le centre de documentation de l'ECM (Ecole Centrale de Marseille) : environ 5 000 documents
- Le centre d'autoformation et de ressources en langues de la MIRREL (CARLAM - Maison interdisciplinaire des ressources et recherches en langues) : environ 4 000 documents.

En juin 2018, le SCD a organisé la demi-journée annuelle du réseau documentaire d'AMU. Cette réunion avait pour thème « Les nouvelles bibliothèques », dans un contexte exceptionnel pour le SCD en matière d'ouvertures de nouveaux équipements. Des présentations des bibliothèques de l'IUT Gaston Berger et de l'Ecole Centrale ont permis d'alimenter la dynamique d'échange et de partage d'informations propre à cette rencontre.

FOCUS

Centre régional (CR) 66 PACA
Hébergé par le SCD d'AMU

| Anime la participation au SUDOC
| Publication en série de :
| 192 centres de ressources
| Sur 4 départements en PACA
| Et dans les DROM-COM

En 2018 a été mis en œuvre le nouveau projet triennal du CR 66 PACA Académie d'Aix-Marseille. Il s'inscrit dans la continuité des actions déjà menées, correspondant aux grandes missions des centres du réseau : animation, prospection des centres de ressources spécialisés pour une meilleure couverture géographique et disciplinaire, amélioration de la qualité du signalement, communication.

Par ailleurs, la rencontre annuelle du CR 66 s'est tenue le 15 novembre 2018 aux Archives municipales de Marseille. Elle avait pour thème les « Bibliothèques en Archives » et a rassemblé une quarantaine de collègues du réseau.

Réseaux professionnels, coopérations

| Le SCD maintient et renforce sa présence dans les réseaux professionnels au sein desquels il émarge, souvent depuis plusieurs années.

En 2018 le SCD a eu un rôle plus particulièrement actif dans plusieurs de ces réseaux, en écho aux priorités de l'établissement et du service.

| Open Access, HAL

Les conservatrices de la cellule Open access du SCD sont fortement investies dans les réseaux professionnels nationaux : elles participent aux travaux du GT « Archives ouvertes » du consortium Couperin (sous-groupe «juridique» et sous-groupe «information-communication»), du groupe de veille « Dialogu'IST » et du groupe de travail « Jurisguide ». Elles suivent les travaux du bureau de l'association CasuHal, club des utilisateurs de HAL (animation de visioconférences tout au long de l'année, présentation d'un poster lors de la conférence LIBER 2018). L'action d'AMU en faveur de l'Open access a été présentée par l'équipe lors de plusieurs interventions en 2018, notamment lors des Journées Médici à Avignon et de la formation « Promouvoir et valoriser les archives ouvertes » organisée par l'ENSSIB.
En 2018, la cellule Open access a pris une dimension internationale avec l'élection de l'un de ses agents au bureau de l'association de promotion de l'Open access, SPARC Europe.
Le SCD est également présent dans trois des quatre collèges du Comité pour la science ouverte (CoSo) : « Publications », « Europe et International » et « Compétences et formation ». Trois agents du SCD participent aux négociations nationales menées par le consortium Couperin, pour des ressources juridiques, pluridisciplinaires, mais aussi pour des ressources ou initiatives innovantes en faveur de l'Open access (campagne Knowledge Unlatched/Openedition). Enfin un agent participe aux travaux de la cellule Ebooks de Couperin.

Aix-Marseille-Provence-Méditerranée

Suite à l'état des lieux conduit en 2017 sur les coopérations à mettre en place entre les services documentaires de l'association d'établissements (SCD de Toulon et d'Avignon, bibliothèques de l'ECM et de l'IEP), un premier GT thématique « Formation des usagers » a été installé en 2018 et a pu commencer ses travaux selon les deux objectifs suivants : 1/production et référencement de ressources numériques communes via un (des) portail(s) commun(s) ; 2/ développement des pratiques de pédagogie innovante permettant de renforcer la synergie pédagogie / documentation.

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

Le SCD s'investit depuis plusieurs années dans la vie de cette association professionnelle de premier plan, avec une présence régulière dans les commissions « Pédagogie et documentation », « Pilotage et évaluation », « Recherche et documentation » et « Signalement et système d'information ». En 2018 le directeur du SCD a été élu pilote de la commission thématique « Evolution des métiers et des compétences », et devient de ce fait membre du CA de l'association. Le SCD est désormais présent dans l'ensemble des commissions de l'ADBU, participation dont le niveau est à ce jour inédit pour un même établissement. L'accueil du congrès annuel 2020 de l'ADBU à Aix-Marseille viendra concrétiser cet engagement.

Politique de coopération à l'international

Le GT créé sur cette thématique a rendu ses conclusions en 2018. La création d'une commission « Politique de coopération à l'international », pérenne, pour le SCD a été actée. Cette instance a vocation à collaborer à la politique de l'établissement en la matière, notamment dans le cadre de l'université européenne en construction, CIVIS. En juin 2018, le SCD a accueilli une bibliothécaire de l'université partenaire de La Sapienza de Rome pour une semaine de « job shadowing ». Dans le même temps, une bibliothécaire du SCD a participé à une « staff week » dans le réseau des bibliothèques de Dublin. Désireux d'encourager ces échanges, extrêmement profitables pour l'enrichissement des pratiques professionnelles, le SCD a validé pour 2019 l'organisation d'une semaine d'accueil de bibliothécaires étrangers, dans le cadre des programmes Erasmus de mobilité des personnels. Cette opération sera la première de ce type conduite par AMU depuis la fusion.

Politique de communication externe

En janvier 2018, en cohérence avec le projet de refonte du site web d'AMU (SDN 16) piloté par la Direction de la communication, le site web des BU a ouvert avec une nouvelle page d'accueil, conçue pour faciliter l'accès à l'information et tenant compte des habitudes d'utilisation :

- Barre de recherche plus visible : pour chercher indifféremment livres, revues, articles, thèses, disponibles dans les BU ou en ligne
- Accès directs aux ressources électroniques, sujets d'examens, à HAL, à la bibliothèque numérique Odyssée…
- Mise en valeur des guides thématiques et tutoriels
- Mise en évidence du service de questions/réponses « Besoin d'aide » et des informations pratiques des bibliothèques (horaires, adresses…).

À la rentrée 2018, une nouvelle campagne de communication a été déployée dans les BU et déclinée sur de nombreux supports, dans les guides du lecteur et tote bags distribués aux étudiants tous les ans.

Cette campagne ayant reçu un accueil très positif, elle a été réutilisée à l'automne pour communiquer sur les extensions horaires en BU Médecine et BU Droit Schuman, sous le slogan « Les BU vous éclairent plus longtemps ».

L'ouverture du Learning centre Hexagone de Luminy, en septembre 2018, s'est accompagnée d'un dossier de presse, conçu par la Direction de la communication d'AMU et faisant la part belle à la bibliothèque universitaire. Celle-ci a trouvé des échos dans la presse locale et la presse professionnelle très rapidement après son ouverture, jusqu'à l'attribution le 6 décembre 2018 du prix Livres Hebdo de l'Espace intérieur.

Afin d'améliorer l'accueil des étudiants étrangers dans les BU, le guide du lecteur du SCD a été distribué pour la première fois en anglais à la rentrée 2018. Il s'accompagne, sur le site web, d'un nouveau guide thématique accessible en page d'accueil, « Getting started at the AMU libraries ! » (https://bu.univ-amu.libguides.com/gettingstarted), devant permettre un usage aisé de la documentation aux étudiants étrangers qui, nouvellement arrivés, n'ont pas encore acquis la maîtrise du français.

A l'automne 2018, une campagne de communication spéciale a été déployée pour accompagner le déroulement de l'enquête de satisfaction Libqual des BU. Une démarche de sponsoring, visant à recueillir des cadeaux proposés par tirage au sort aux répondants étudiants (ordinateur Mac Book Pro, montres connectées, places de cinémas, entrées au musée, repas au restaurant, livres...), a amplifié la résonance de l'opération, de même que l'organisation de « petits-déjeuners Libqual », offerts aux étudiants sur plusieurs campus pour leur participation.

La BU expérimente et prépare l'avenir

Démarche qualité

Le SCD est engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité visant l'amélioration en continu de sa politique de service. Celle-ci passe à la fois par des enquêtes de satisfaction standardisées (Libqual) et par des actions qualitatives au plus près des usagers et de leurs besoins (« UXD », design de l'expérience utilisateur).

| « Vos BU à la loupe » : deuxième enquête de satisfaction Libqual

Du 12 novembre au 8 décembre 2018, le SCD a conduit sa seconde enquête de satisfaction Libqual (après celle de novembre 2015). Elle a permis de recueillir 7 711 réponses (4 826 en 2015) et 2 315 commentaires libres (1 523 en 2015). Soit une participation en nette progression par rapport à la première édition.

Globalement, la notation des services des bibliothèques d'AMU (sur une échelle de 9) a progressé de façon significative entre 2015 et 2018.

Qualité de l'accueil	Accès à la documentation	La bibliothèque comme lieu
7.33/9 6.95/9 en 2015	7.09/9 6.82/9 en 2015	7.32/9 6.62/9 en 2015

L'enquête comportait également des questions sur des services spécifiques : la communication des BU, les formations documentaires, le service de navette « BU Express », tous très bien notés. Seul bémol relevé par les interrogés : les horaires d'ouverture. Bien qu'ayant été étendus dans plusieurs BU depuis l'enquête de 2015, ils font toujours l'objet d'une demande forte de la part du public étudiant, alors même que les élargissements déjà en vigueur ont encore du mal à trouver leur public, selon les premières mesures de fréquentation.

Moyenne générale SCD : 7.24/9
6.82/9 en 2015

Cette progression de la satisfaction n'exclut pas de nouvelles pistes de travail pour les BU : poursuivre la modernisation des locaux, pérenniser les extensions horaires et en évaluer l'impact, développer la complémentarité entre documentation papier et numérique, associer encore davantage l'usager à la conception des services en utilisant les méthodes de l'User eXperience Design (UXD).

Expérimentations « UX »

Désireux de compléter et d'approfondir ses démarches d'évaluation quantitatives (comme l'enquête Libqual) le SCD a souhaité renforcer à partir de janvier 2018 la dynamique, déjà partiellement initiée par certaines BU, d'une approche plus qualitative centrée sur l'expérience vécue des usagers (méthodes de l'User eXperience Design – UXD), afin de favoriser l'appropriation des bibliothèques et de leurs services.
Une formation d'initiation animée par des professionnels des bibliothèques universitaires d'Angers en pointe sur ces thématiques a ainsi été organisée fin janvier par le CRFCB, à laquelle ont assisté 15 agents du SCD.

Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque

1 «Nous ne sommes pas nos usagers»
Nous ne pouvons pas présumer que les usagers ont les mêmes repères que nous, qui sommes des professionnels.

2 «Les usagers ne sont pas cassés»
Si un outil simple nécessite un mode d'emploi compliqué, c'est l'outil qui est défectueux, pas les gens.

3 «Nous étudions nos usagers»
Nous prenons le temps d'observer et d'interroger nos usagers pour mieux les connaître...Et c'est facile à faire !

4 «Nous utilisons notre empathie»
Nous essayons de nous mettre dans la peau de nos usagers et nous accordons de la valeur à leur point de vue.

5 «Nous préférons une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'oeil»
Il faut que les choses soient belles, mais il faut surtout qu'elles marchent.

6 «Nous tendons vers l'universel»
Tenir compte de besoins spécifiques (par exemple de personnes agées, enceintes ou handicapées) est souvent bénéfique pour tout le monde.

7 «Nous faisons de vrais choix»
Et nous assumons nos partis pris. Il est interdit de dire «c'est comme ça parce qu'on l'a toujours fait».

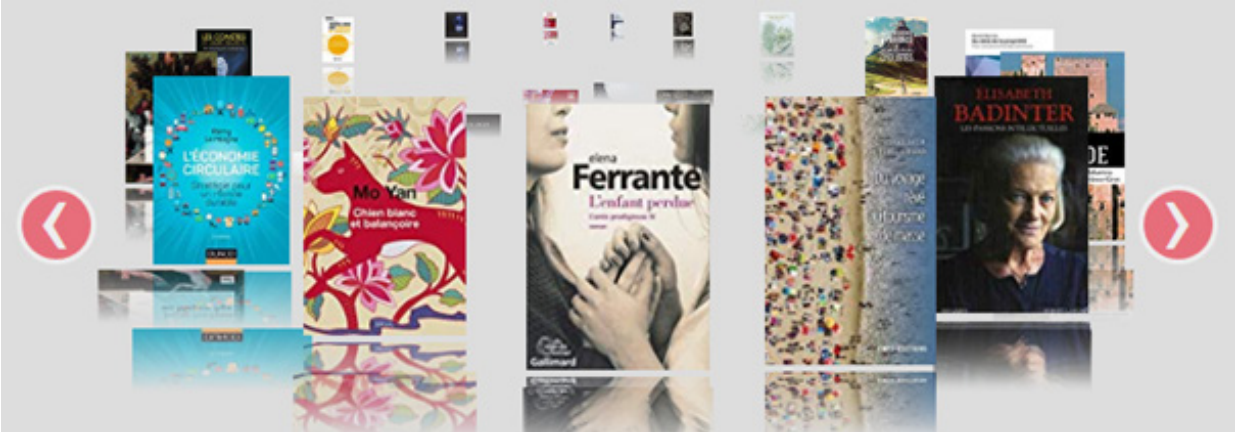
8 «Nous pensons globalement»
Nous savons qu'un service implique une multitude d'étapes, avant, pendant et après son utilisation, et nous nous soucions de chacune d'entre elles.

À la suite de ce stage, plusieurs expérimentations ont été menées au sein de différentes bibliothèques du réseau : des tests d'utilisabilité afin de simplifier l'architecture du site web du SCD, le recueil du ressenti des usagers au cours de la préparation de la nouvelle campagne de communication du SCD, ou encore la réorganisation d'espaces ou de l'accueil en fonction des usages observés. Des initiatives plus ponctuelles ont également été menées dans certaines BU, toujours dans le but de se rapprocher au plus près des besoins réels des usagers.

EXEMPLE : MÉTHODE DE L'ENTRETIEN SUR PHOTO
Objectif : réorganiser l'accueil et le renseignement à la BU Saint-Charles
Constat des usagers : un des postes d'accueil n'est pas suffisamment visible.

Avant

Après



Evolution des outils

| Site web

Après la mise en œuvre d'une nouvelle page d'accueil en janvier, des tests UX ont été conduits jusqu'à l'été 2018 pour améliorer l'utilisabilité des autres pages du site et, par là, l'expérience de navigation. Pour ces tests, des usagers ont été sollicités en salle de lecture pour effectuer un ou plusieurs scénarios de navigation. L'observation neutre de l'expérience par un bibliothécaire a permis d'identifier les points de blocage et de se mettre davantage « à la place de » l'usager qui cherche une information. Parmi les améliorations apportées : ajout d'un fil d'Ariane, allègement du rédactionnel, fusion des contenus redondants ou voisins, ajout d'icônes cliquables pour l'accès aux services… Ces tests ont par ailleurs montré que l'usager se décourage ou peine à trouver ce qui ne figure pas dès la page d'accueil du site. Des contenus ont donc été remontés de plusieurs niveaux, ce qui a permis de supprimer plusieurs menus qui compliquaient la navigation.

| Catalogue en ligne

L'outil a fait l'objet d'améliorations constantes depuis 2016. L'intégration d'un carrousel de nouveautés en page d'accueil, et sa mise à jour régulière avec les dernières acquisitions des BU, en a considérablement renforcé l'attrait.
En 2018 une nouvelle fonctionnalité a été déployée, permettant à un usager de demander et d'éditer un quitus en ligne, directement depuis son compte lecteur. La consultation du catalogue en ligne poursuit ainsi sa hausse, avec + 7,62 % de consultations en 2018.

| Automates de prêt

Après les BU Lettres et Droit à Aix en 2017, en 2018 la nouvelle BU de Luminy a ouvert avec des équipements RFID permettant l'automatisation des transactions de prêt de documents. Deux automates de prêt/retour ont été mis en service en septembre. Très performants, ils occasionnent moins d'erreurs dans la détection et la démagnétisation des documents. Différents des appareils installés dans les BU aixoises, leurs écrans d'accueil sont personnalisables et permettent notamment d'y intégrer la communication spécifique à la BU. Dans le contexte de la nouvelle BU, ils offrent l'avantage de pouvoir mieux gérer les transactions de prêt/retour en période d'affluence et, pour le personnel, de pouvoir se recentrer sur l'accueil et le renseignement des lecteurs.

Communication interne et participation

Le sujet de la communication interne a fait l'objet de deux réunions de direction élargies en 2018.
Un travail d'abord conduit en ateliers a permis d'affiner les constats et de faire des préconisations autour de quatre axes thématiques : les contradictions, la transversalité, les encadrants et « être acteur » de la communication interne. En septembre, plusieurs actions prioritaires ont été identifiées et mises en œuvre dans la foulée : une communication « descendante » intégrant plus systématiquement l'encadrement élargi, la mise en ligne d'un répertoire partagé des « libguides » internes pour favoriser le partage d'idées, la production d'un « rapport d'étonnement » par les agents effectuant des permanences hors de leur BU d'affectation (cadre spécifique des extensions horaires). Les outils « classiques » continuent d'évoluer par petites touches : comité éditorial et participation élargis pour la conception de la Lettre des BU mensuelle ; dans l'intranet, signalement renforcé autour des actualités et mises à jour, test d'une rubrique « Le point sur » consacré à un nouveau service ou une nouvelle procédure.

Au-delà des seuls outils et circuits de communication, l'appropriation par le SCD de certains dossiers thématiques, comme l'UX Design, a été l'occasion de mettre en œuvre de nouveaux formats de réunions, brassant des personnels de tous horizons et dont les modalités de fonctionnement ne sont pas fixées à l'avance mais à construire par les participants. Cette souplesse répond à un besoin des équipes de pouvoir échanger plus spontanément sur leurs pratiques respectives. La transversalité est par ailleurs renforcée par des passages plus réguliers des responsables de missions transverses sur les sites. Cela peut concerner des projets ponctuels, comme l'enquête Libqual, mais également des dossiers au long cours comme la formation continue ou les thématiques RSE. Une réunion des responsables de missions transverses a été initiée par la direction fin 2018 afin de renforcer encore l'ancrage et la dissémination des dossiers dont ils ont la charge, au-delà des cadres déjà prévus des GT et commissions.

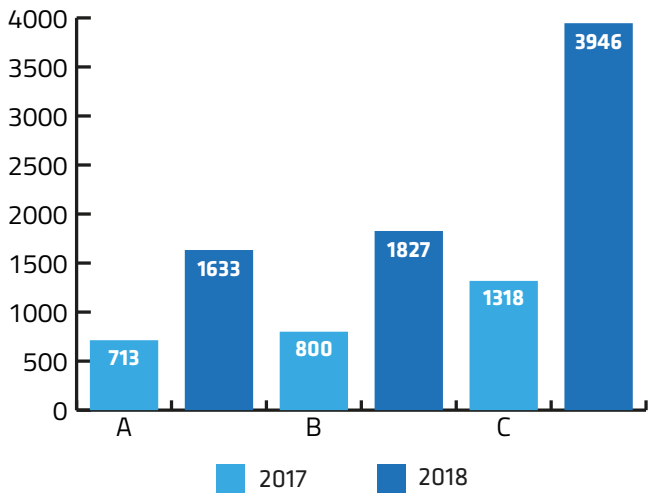
Le 25 janvier 2018 s'est tenue la journée annuelle du SCD, rassemblant l'ensemble des personnels sur le campus Saint-Charles.
Comme habituellement, la matinée était consacrée au bilan de l'année écoulée et aux projets à venir, l'après-midi à des ateliers en petits groupes.
Au programme : visite de la nouvelle BU Bernard du Bois, « Nouveaux usages, nouveaux services en BU », « Conduire un entretien usager », « Améliorer la communication interne du SCD » … Des intervenants extérieurs étaient pour la première fois conviés à animer certains de ces ateliers : le directeur de la Méjanes est venu présenter le projet de restructuration de cette bibliothèque, des équipes de Decitre sont intervenues sur « Le merchandising appliqué aux bibliothèques » et une collègue du SCD de Toulon a donné quelques clés pour « Organiser une Murder party à la BU ». Interrogés par un questionnaire en ligne, le taux de satisfaction des personnels ayant participé à la journée était de 91,5 %.

Formation continue des personnels

La formation continue est un axe essentiel car des personnels bien formés sont davantage susceptibles de s'épanouir dans leur travail et d'accueillir les usagers dans les meilleures conditions.
En 2018, les agents du SCD ont totalisé 7 405 heures de formation, soit 1 234 journées, c'est-à-dire en moyenne 5,93 jours de formation (soit 35,6 heures) par agent. Les agents de catégorie C, en particulier, ont vu leur nombre d'heures de formation quasiment tripler en 2018 par rapport à 2017, avec près de 3 950 heures cumulées.

À l'échelle du SCD, 1 091 heures (soit près de 182 journées) ont été consacrées à la préparation des concours, dont 907 suivies par des agents de catégorie C.
Le volume horaire global de formation a donc connu un fort rebond, après une année 2017 marquée par un recul très net par rapport aux années précédentes (pour des raisons conjoncturelles).

Parmi les actions emblématiques déployées dans le plan de formation 2018 du SCD :



- Accompagnement au changement et évolution des métiers, axe 3 : cette formation a concerné les équipes impactées par les (ré)ouvertures d'équipements intervenues lors des rentrées universitaires 2017 et 2018. L'ensemble des agents des BU des Fenouillères, de la BU de droit, de la bibliothèque Bernard-du-Bois et de la BU de Luminy (soit 75 personnes effectivement présentes) ont ainsi pu consacrer deux journées complètes à des retours d'expériences autour de ces périodes de forts bouleversements.
- Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP) : cette formation a concerné les agents de catégorie C, les deux vaguemestres du SCD et une partie des agents de catégorie B des bibliothèques inaugurées en septembre 2017 et 2018. D'une durée de deux jours, in situ, elle visait à permette aux personnels d'appréhender au mieux leurs nouveaux espaces de travail et d'y adopter les bons gestes et postures dans leurs activités quotidiennes.
- Renforcement des techniques de prévention et de surveillance des actes de malveillance : organisée avec le référent sûreté d'AMU, elle a permis à plusieurs personnels des sessions approfondies sur le sujet, dans le cadre de l'attention portée en 2018 par AMU aux questions de sûreté.
- Méthodes de l'User eXperience Design (UXD) : quinze agents y ont pris part fin janvier 2018 afin de se familiariser avec des techniques qualitatives d'appréhension des besoins des usagers, complémentaires d'approches plus quantitatives. Des expérimentations ont par la suite été entreprises dans plusieurs BU.

Les formations plus spécifiquement bibliothéconomiques, de même que celles en lien avec l'information et les technologies de l'information et de la communication, continuent d'occuper une part importante des volumes de formation 2018.

Eu égard à l'augmentation du volume horaire global de la formation, les préparations aux concours, examens professionnels et recrutements directs représentent une part relative moindre, mais ont connu un accroissement en valeur absolue. 35 agents ont ainsi cumulé 1 091 heures de préparation, soit 31 h. par agent en moyenne.

Résultats des préparations

Concours, examens professionnels, recrutements	Cat.	Admissibilité	Admission
Concours de conservateur (0 préparation SCD)	A	0	0
Concours de bibliothécaire (6 préparations SCD)	A	2	1
Examen professionnel BIBAS classe exceptionnelle	B	4	0
Examen professionnel BIBAS classe supérieure	B	0	0
Concours de BIBAS de classe supérieure (1 préparation SCD)	B	0	0
Concours de BIBAS de classe normale (8 préparations SCD)	B	4	2
Recrutement direct magasinier (5 postes)	C	-	5
Recrutement Sauvadet magasinier (4 postes – 3 candidatures SCD)	C	-	3

La programmation d'actions d'envergure en 2018 explique le volume particulièrement important de la formation continue. Le retour à une plus large collecte et diffusion de l'information concernant les offres de formation proposées par les organismes de formation partenaires du SCD a lui aussi permis de renouer avec des chiffres plus conformes aux niveaux de formation enregistrés avant 2017.

Bilan des formations non réalisée

Typologie	Nombre
Demandes non validées par le SCD	9
Stage complet	4
Demandes placée sur liste d'attente par l'organisme	4
Stages annulés ou reportés par l'organisme	22
Absence ou désistement de l'agent	49
Demandes hors délai	1
Total	89

Conclusion

Tout au long de l'année 2018, les 206 personnels (197,8 ETP) du SCD, qu'ils soient localisés à Gap, Digne, Avignon, Aix ou Marseille, ont ouvert les 18 bibliothèques du réseau (dont trois nouvelles bibliothèques et une bibliothèque rénovée) à raison de 38 492 heures cumulées ; ils ont accueilli 2 438 110 millions de visites sur place et 3 398 608 millions de visites à distance ; ils ont prêté 408 699 documents physiques tous supports ; ils ont formé 23 391 usagers à la recherche documentaire ; ils ont maintenu 1,5 million de documents (55 km linéaires) et en ont directement acquis ou intégré 36 685 (qu'ils ont réceptionné, équipé, indexé, catalogué 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 39 413 m^2 de surface (dont 24 087 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 245 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.

Les bibliothèques d'AMU, sur place comme à distance, sont en bonne santé et croisent des dynamiques immobilières, scientifiques et patrimoniales au bénéfice de la formation comme de la recherche. Toutefois, les perspectives à court-moyen terme ne manquent pas. Parmi les priorités identifiées :

- La mise à niveau des bibliothèques qui n'ont pu bénéficier d'opérations de rénovation d'ampleur : avec des priorités ciblées sur les sites Saint-Charles et droit-Canebière.
- La politique culturelle : avec plusieurs dizaines d'actions culturelles chaque année, les bibliothèques sont un acteur important de la politique culturelle d'AMU. En partenariat avec les missions culture, culture scientifique et technique, et avec le SCASC, il s'agira de structurer encore davantage cet axe.
- La politique de coopération à l'international : en cohérence avec la stratégie européenne et internationale de l'université, les bibliothèques seront, en 2019, le premier service d'AMU à organiser et accueillir une semaine en « mobility staff week » (Erasmus des personnels, staff training).
- La montée en charge de la démarche qualité : complémentaire de l'approche quantitative déployée avec l'enquête Libqual, l'approche qualitative de la satisfaction des usagers sera renforcée à travers la démarche « design de l'expérience utilisateur » (UX Design, orienté utilisateur).
- L'élaboration d'une politique de données de la recherche : dans la droite ligne du succès connu avec le dépôt dans l'archive ouverte HAL-AMU, les bibliothèques souhaitent dès 2019 être motrices dans la construction d'une politique de données de la recherche, enjeu essentiel pour une politique globale et volontariste de l'université autour de la science ouverte.

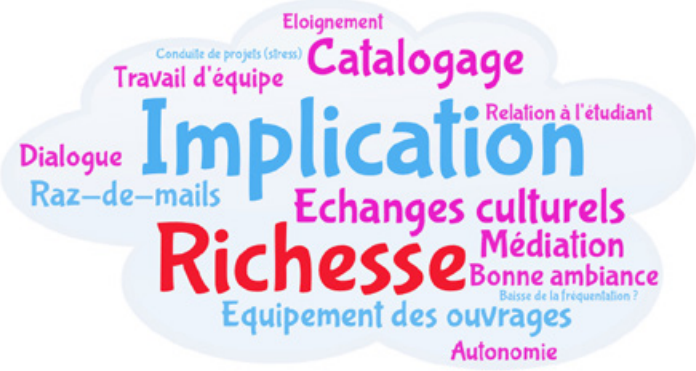
FOCUS : L'ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2018 VUE PAR LES PERSONNELS DU SERVICE

BU Bernard du Bois

BU Droit Canebière

BU Droit Schuman

BU Espe Aix-en-Provence



BU ESPE Avignon

BU ESPE Digne

BU ESPE Marseille

BU Ferry

BU Lettres

BU Luminy

BU Montperrin

BU Saint-Charles

BU Saint-Jérôme

BU Santé

Ingénierie documentaire

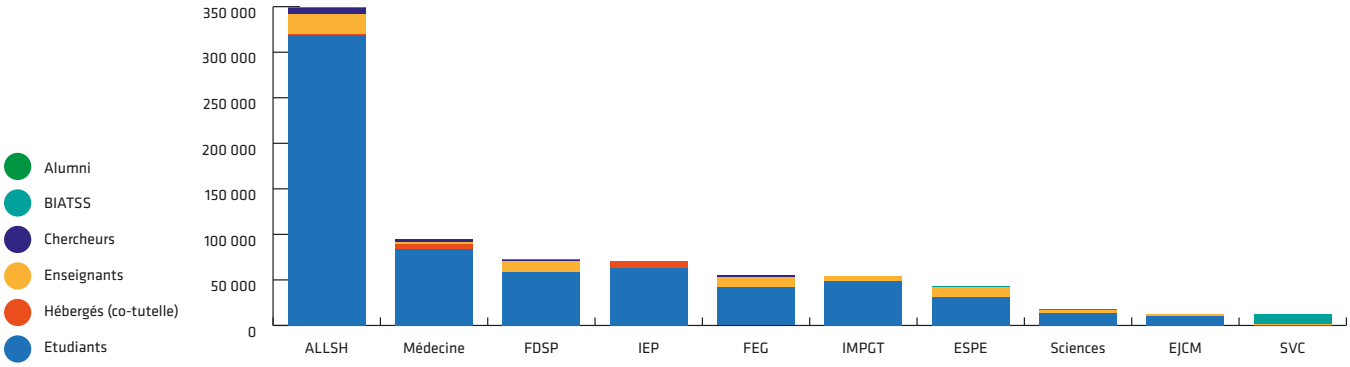
Annexe 1 : Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance

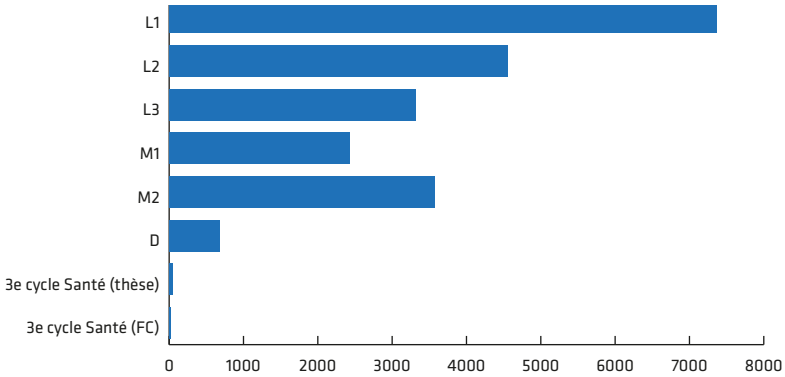
Sur place		A distance		Collections	
Nombre d'usagers inscrits	42 123	Nombre de visites site Web public SCD	871 813	Nombre de volumes conservés	1 577 304
Nombre d'entrées	2 438 110	Nombre de pages vues site Web public SCD	1 706 187	dont documents patrimoniaux < 1914	62 000
Nombre de prêts	408 699	Nombre de visites site Intranet SCD	20 454	dont unica	96 727
Nombre de jours d'ouverture cumulés	3 871	Nombre de pages vues site Intranet SCD	63 480	Nombre de kilomètres linéaires de volumes conservés	55,75
Nombre d'heures d'ouverture cumulées	38 492	Nombre de visites catalogue KOHA	454 546	Nombre de nouveaux volumes en 2017	36 685
Nombre d'usagers formés	23 391	Nombre de pages vues catalogue KOHA	2 078 838	dont volumes acquis	33 575
Nombre d'heures de formation dispensées	2 779	Nombre de visites catalogue SMASH-Summon	556 195	Nombre d'abonnements papier acquis en 2017	1 512
Nombre de places assises	5 024	Nombre de pages vues catalogue SMASH-Summon	1 375 549	Nombre de revues électroniques mises à disposition	30 911
Nombre de m²	39 413	Nombre de connexions ressources @	639 308	Nombre de livres électroniques mis à disposition	46 199
dont m² d'espaces publics	24 087	Nombre de recherches ressources @	2 125 157	Nombre de documents numériques mis à disposition	10 142
Nombre de postes informatiques publics	315	Nombre de téléchargements en texte intégral ress. élec.	4 407 191	Nombre de nouveaux dépôts dans HAL AMU : texte intégral	8 041
dont en salles de formation	164	Nombre de connexions thèses en ligne	463 540	Nombre total de dépôts dans HAL AMU : notices	12 660
Nombre de photocopies et d'impressions	1 323 873	Nombre de connexions mémoires en ligne	234 074	Nombre de nouveaux dépôts dans DUMAS	554
Nombre d'évènements culturels	245	Nombre de téléchargements dans HAL	nc	Nombre de volumes physiques éliminés	32 739
		Nombre de « like » sur FACEBOOK	13 513	Nombre de thèses électroniques traitées	821
		Nombre de « followers » sur TWITTER	4 768	Nombre de pages numérisées	165 000
		Nombre de « vues » sur SLIDESHARE	105 225	Nombre de notices traitées dans SUDOC	103 062
		Nombre de pages vues LIBGUIDES	736 907	Nombre de notices exemplaires créées dans KOHA	49 488
		Nombre de connexions LIBGUIDES	448 645		
		Nombre de demandes traitées AZIMUT res guichets en ligne)	63 480		
		Nombre d'usagers inscrits AMETICE	2 468		

Annexe 2 : Usage de quelques ressources électroniques emblématiques (données EZPAARSE)

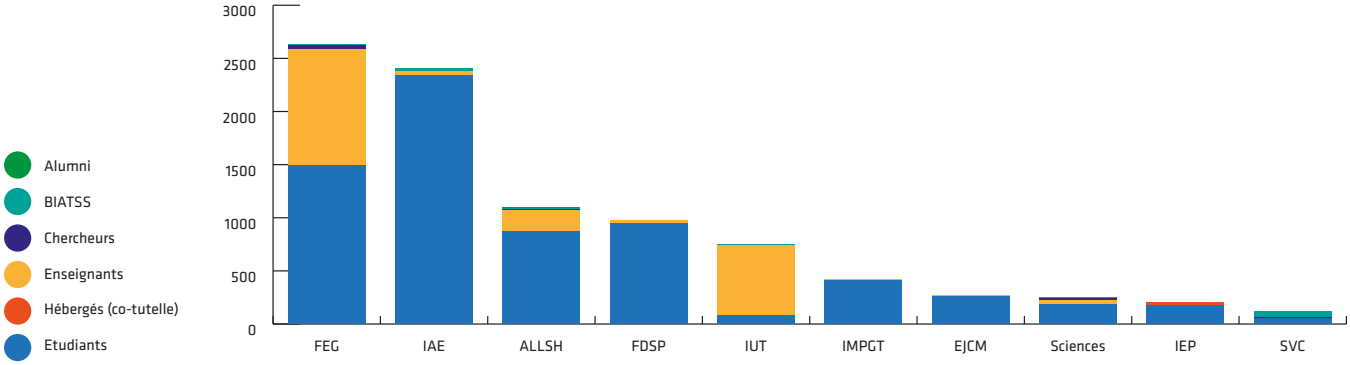
Les données collectées représentent les profils par cursus et par composante des populations ayant consulté les 5 ressources électroniques ci-dessous.

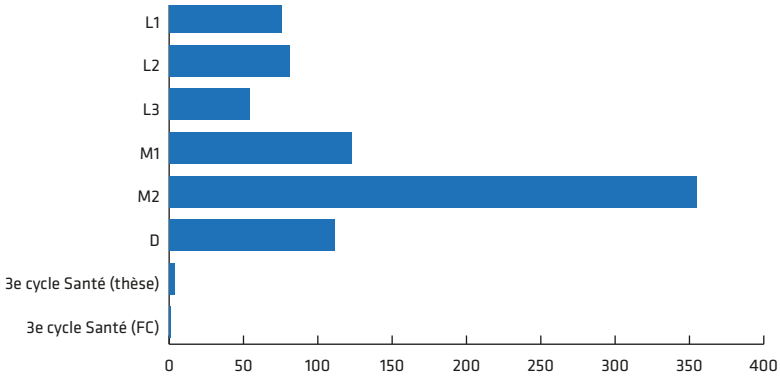
ALLSH : Cairn



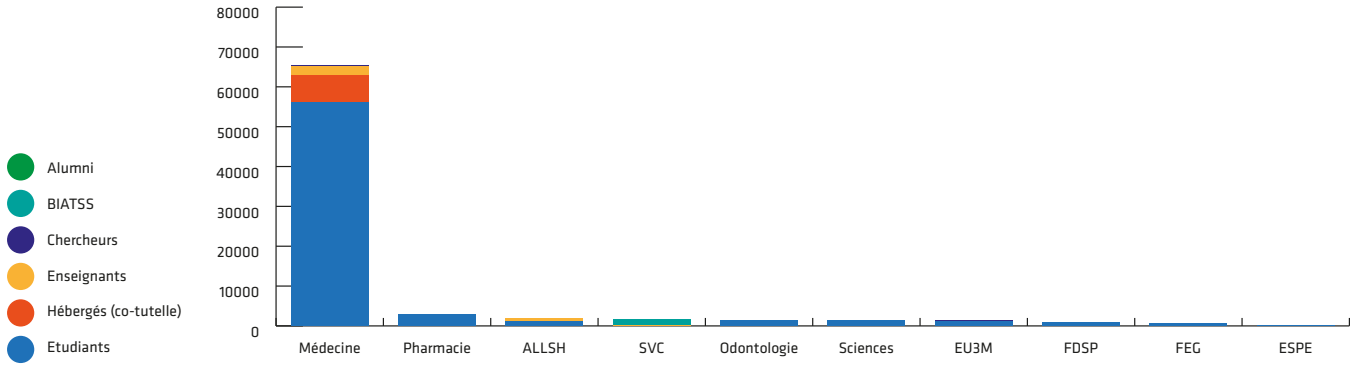


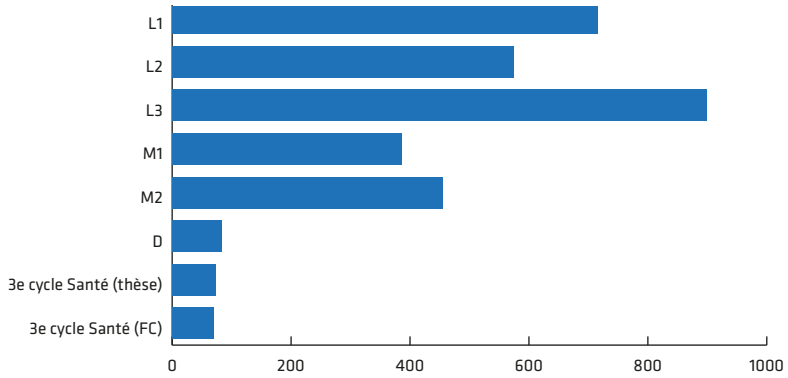
Economie-Gestion : Emerald



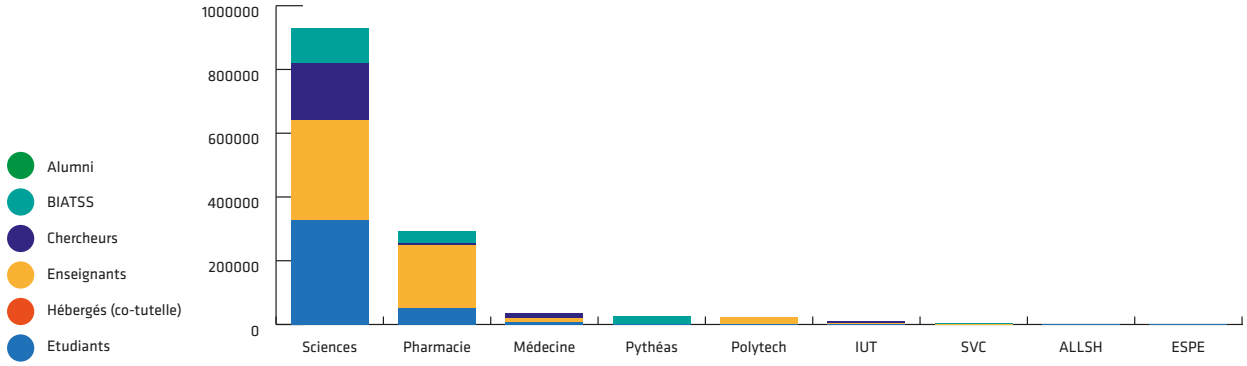


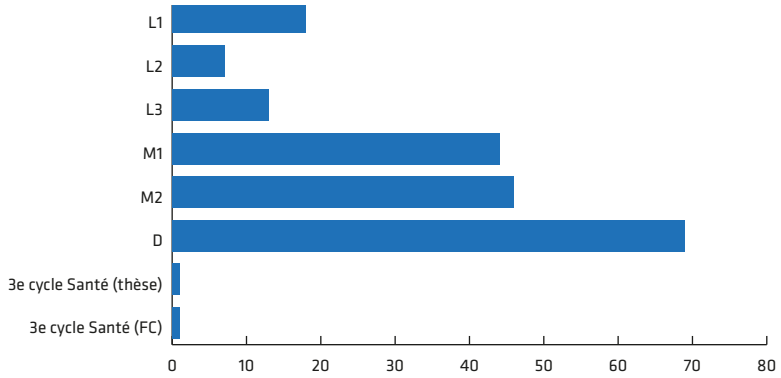
Santé : EM Premium



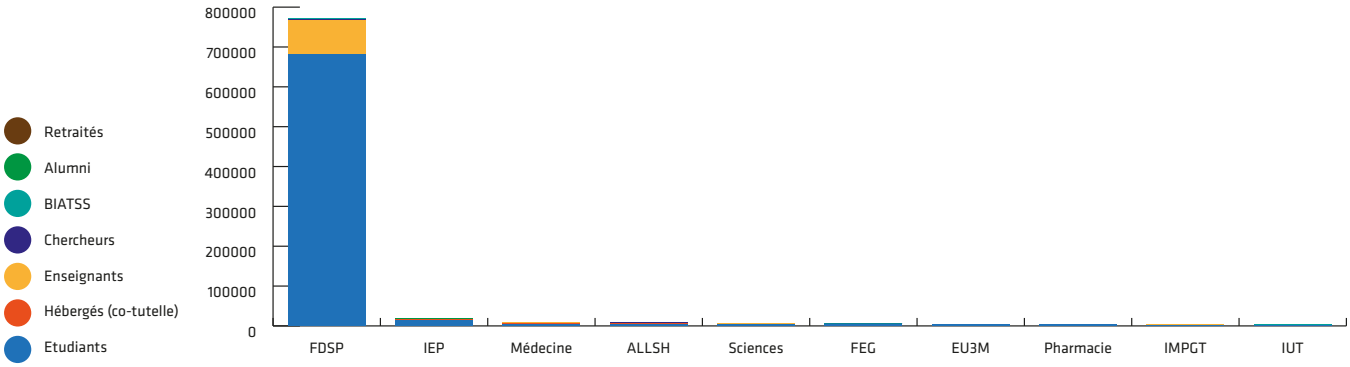


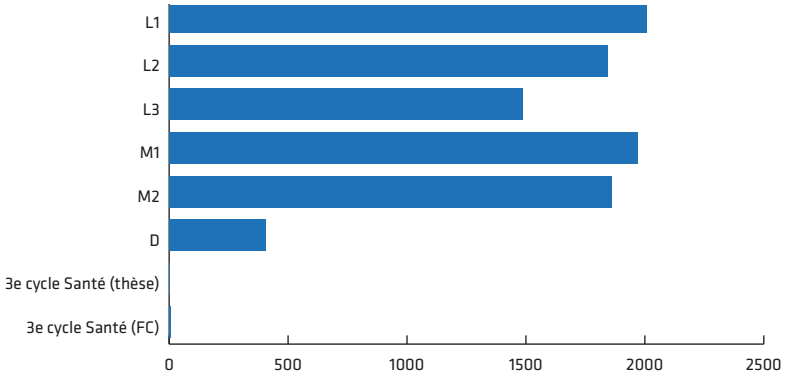
Sciences : SciFinder





Droit : Dalloz





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 | septembre 2019