Aix*Marseille université
Socialement engagée

Rapport d'activité 2020

SERVICE COMMUN
DE LA DOCUMENTATION

Aix*Marseille université
Socialement engagée
Bibliothèques universitaires

SOMMAIRE

Introduction p.5

Fermer les BU, mais accompagner à distance p.6
Communication externe p.6
« Besoin d'aide ? », service de renseignement à distance p.8
Documentation électronique et services à distance p.8
Formation des usagers p.9
Accompagnement des chercheurs et des personnels de soutien à la recherche p.11

Rouvrir les BU, mais accueillir sur RDV p.11
Mise en place des guichets de prêts-retours p.11
Ouverture de la réservation de places assises p.12
Services indisponibles, partiellement disponibles ou adaptés p.12

Faire équipe, comment ? p.15
Chantiers poursuivis p.15
Chantiers ralentis ou mis en suspens p.16
Formation continue des personnels p.20
Communication interne p.21
Télétravail, travail à distance, évolution des outils et des méthodes p.22

Ce qui a changé p.26
Équilibres sur place/à distance p.26
Rôle et place des bibliothèques dans l'université et dans la société p.28
Évolution des métiers et des compétences p.30

Conclusion p.31

Annexes p.32

Contributions au rapport d'activite 2020

Rapport d'activité 2020 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 INSPE*
Samuel LESPETS, *chef du département sciences*
Luc LUPONE, *chef du département droit et science politique*
Gaylord MOCHEL, *chargé de mission formation continue, innovation et prospective*
Michèle RIERA, *responsable administrative*
Caroline ROGIER, *chargée de mission politique documentaire et patrimoine*
Sarah SAKSIK-DUBOS, *cheffe du département ALLSH*

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

* * *

Site Web du SCD : http://bu.univ-amu.fr/
Facebook : http://bu.univ-amu.fr/facebook
Twitter : http://bu.univ-amu.fr/twitter
Slideshare : http://fr.slideshare.net/SCDAMU
Libguides : http://bu.univ-amu.libguides.com/
Film de présentation : https://www.youtube.com/watch?v=FZU0QZcxgR

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

Les BU en chiffres-clés

17 bibliothèques universitaires

1 bibliothèque numérique patrimoniale «Odyssée»

+ de **200** personnels

+ de **5 000** places assises

+ de **1,6** million de documents

+ de **30 000** revues électroniques

+ de **50 000** livres électroniques

+ de **40 000** documents en texte intégral dans l'archive ouverte HAL AMU

+ de **200** événements culturels par an

Aix-Marseille Université en chiffres-clés

+ de **80 000** étudiants

dont + de **10 000** étudiants internationaux

+ de **8 000** personnels

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

1 université civique européenne (CIVIS) en coopération avec 8 universités européennes

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

17 composantes

18 instituts d'établissements

122 structures de recherche

1 IDEX pérennisée

720 millions d'euros de budget

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

12 écoles doctorales

3 300 doctorants

Introduction

2020 année hors normes, inédite, inouïe, sidérante. Les qualificatifs manquent tant 2020 a été dominée et même écrasée, à compter du mois de mars, par la crise sanitaire de la Covid-19. De fait, le rapport d'activité 2020 du Service commun de documentation (SCD) d'Aix-Marseille Université se veut lui aussi exceptionnel, « cassant » les schémas établis et se structurant entièrement autour de la crise pandémique, avec la pleine conscience qu'il s'agit d'un moment historique.

Depuis 2012 et la fusion de l'université, l'un des slogans phares (le premier) des bibliothèques universitaires (BU) d'AMU a été : « Vos BU, sur place ou à emporter ». La crise sanitaire permet d'interroger à fond et à plein ces notions de BU « sur place » (BU physique) et de BU « à emporter » (BU à distance). De voir en conditions réelles ce qu'il advient, tant côté usagers que côté professionnels des bibliothèques, quand l'un des deux pans (le « sur place ») s'écroule et que, de fait, l'autre pan (le « à distance ») devient la seule réalité. Ou encore quand le pan « sur place » est plus ou moins fortement altéré. Et d'en tirer des constats (provisoires) sur le présent et l'avenir des bibliothèques.

C'est donc autour de ces questions que le présent rapport d'activité sera organisé :
- Fermer les BU, mais accompagner à distance
- Rouvrir les BU, mais accueillir avec des restrictions
- Faire équipe : comment ?
- En conclusion : ce qui a changé (et ce qui pourrait changer).

Revenons d'abord rapidement, dans cette introduction, sur les différentes phases chronologiques de l'année 2020 :

1. Rétrospectivement, les mois de janvier et février 2020 auront été les deux derniers mois normaux dans le monde « d'avant ». Ceci permet de s'interroger sur ce qu'était la normalité pour la BU, dans toutes ses dimensions, alors que nous n'en avions pas conscience.
2. De mars à mai 2020, nous vivons un premier confinement strict (avec un mot-clé : PCA, Plan de continuité d'activité). Lors de cette phase, le phénomène massue est bien sûr (pour la première fois dans l'histoire contemporaine) la disparition de la BU sur place, seule la BU à distance restant accessible aux usagers. Par ailleurs l'accès physique au travail n'est plus possible pour les personnels, aussi comment le travail se transforme-t-il (lorsqu'il est encore possible) ?
3. De juin à juillet 2020, nous vivons le déconfinement (avec un mot-clé : PRA, Plan de reprise d'activité). Le retour de la BU sur place s'organise, d'abord sur la base du volontariat à AMU, dans des conditions très particulières et restrictives (*click & collect* puis réservation limitée de places assises, le tout assorti d'un protocole sanitaire draconien), dans un contexte où l'année universitaire est toutefois déjà largement achevée.
4. De fin août à fin octobre 2020, nous vivons une rentrée universitaire avec un semblant de normalité mais dans un monde « sous Covid » : les restrictions de la BU sur place sont moindres (la réservation n'est plus nécessaire à ce moment-là pour venir à la BU) mais bien présentes (la « ½ BU » avec jauges d'accueil à 50%, port du masque et respect des consignes sanitaires). Par ailleurs, au-delà des restrictions en vigueur au sein de la « ½ BU », les circonstances extérieures (enseignement en présentiel déjà aléatoire et limité pour certains étudiants) creusent encore un peu plus l'écart avec la normalité. Pour le travail interne en revanche, c'est une phase de quasi normalité.
5. De novembre à décembre 2020, nous vivons un « reconfinement » allégé qui n'a rien à voir avec le premier puisque la BU sur place reste accessible, mais avec des restrictions renforcées (réservation obligatoire notamment) qui forment un « mixte » entre les phases (3) et (4). Les étudiants ne sont plus autorisés à suivre les cours en présentiel et les BU deviennent leur quasi-seul point de contact physique avec les campus. L'organisation du travail des personnels est fortement impactée, avec une hybridité présentiel/distanciel qui se renforce. Les personnels des bibliothèques, dans cette période, font partie des rares personnels sur les campus à poursuivre un travail largement présentiel et à proposer, sur de larges amplitudes, des accès et des services à des centaines voire des milliers d'usagers chaque jour.

Voici donc, à grands traits, résumées les phases chronologiquement vécues lors de l'année 2020. Elles transparaitront bien sûr en filigrane dans chacune des parties thématiques explorées par ce rapport d'activité exceptionnel.

Saluons ici le remarquable engagement collectif des personnels du SCD qui, dans un contexte inimaginable, ont maintenu tout au long de la période, sur place et/ou à distance, la continuité du service public.

[1] Voir en annexe le PCA du SCD (à compter du 16 mars 2020).
[2] Voir en annexe les PRA du SCD, phase 1 (à compter du 2 juin 2020) et phase 2 (à compter du 29 juin 2020).

Fermer les BU, mais accompagner à distance

Communication externe

L'année 2020 aurait dû être marquée par la mise en place d'une nouvelle campagne de communication des BU, après celle de 2018[3]. La crise sanitaire a mis en suspens cette réalisation pour donner la priorité, au niveau de l'établissement, à la communication de crise. Celle-ci s'est principalement déployée en ligne, au rythme des restrictions sanitaires et de leur impact sur le fonctionnement des BU.

1. **Mars-mai 2020 : confinement (fermeture des BU physiques).**
   Message : « Malgré la fermeture des campus à compter du lundi 16 mars 2020, les bibliothèques continuent à vous proposer leurs services à distance… »

2. **Juin-juillet 2020 : déconfinement**
   Message : « Emprunts et retours : prenez RDV ! À compter du 4 juin 2020, un service de guichets de prêts et de retours des documents est organisé pour les usagers d'Aix-Marseille Université dans certaines de ses bibliothèques ».

3. **Août-octobre 2020 : rentrée universitaire**
   Message : « Les BU d'Aix-Marseille rouvrent au public à partir du lundi 24 août 2020.
   Les règles sanitaires continuent de s'appliquer en cette rentrée, merci de les respecter lors de votre passage à la bibliothèque. »

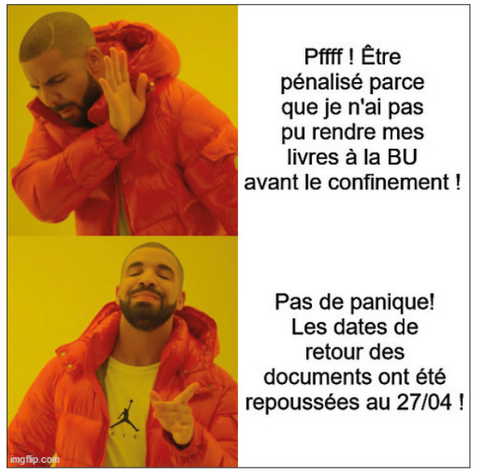
4. **Novembre-décembre 2020 : reconfinement**
   Message : « Accès aux BU sur RDV. A compter du 5 novembre 2020, tous les usagers des bibliothèques universitaires AMU pourront venir sur réservation dans la limite du nombre de places disponibles. »

Sur les réseaux sociaux, l'attention des usagers a été forte au cours de cette année 2020, notamment quand la fréquentation des BU physiques était impossible ou lorsque le cadre règlementaire national était amené à évoluer. Les posts Facebook les plus vus pendant le 1er confinement ont concerné la continuité des services des bibliothèques, à l'exception du premier d'entre eux, signalant en creux l'utilité des bibliothécaires dans le repérage et la validation des informations fiables.

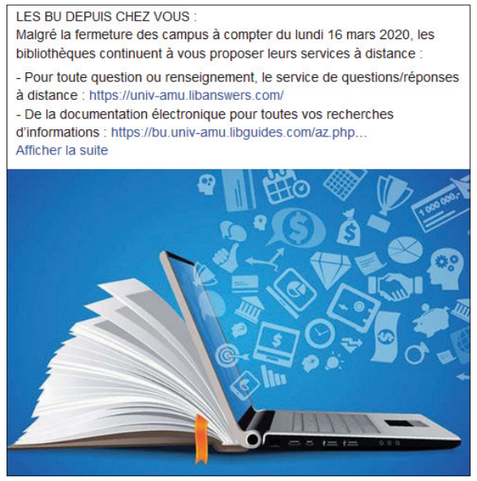
[3] Campagne « Les BU vous éclairent », slogan et visuels déployés sur les guides lecteurs et totebags des BU notamment.

Post du 19 mars 2020 (11 205 personnes touchées) :
« Quelques ressources de référence pour lutter contre l'#infodémie ».

Post du 18 mars 2020 (8 650 personnes touchées) :
1ère annonce des nouvelles dates de retour des documents, après prolongation automatique des prêts en cours.



Post du 16 mars 2020 (5 974 personnes touchées) :
« Les BU depuis chez vous ».



Post du 6 avril 2020 (3 400 personnes touchées) :
« Petit guide de survie sans documents imprimés ».

« Besoin d'aide ? », service de renseignement à distance

Avec la fermeture physique des BU le 16 mars 2020, le service « Besoin d'aide ? » est devenu le principal point de contact des usagers avec la bibliothèque pendant toute la durée du 1er confinement. Les personnels se sont mobilisés pour renforcer le service, notamment sur la fonction de tchat en direct avec les utilisateurs. En 2020 le service a ainsi été accessible par tchat entre 9h et 17h en journée continue, parfois au-delà de ces horaires, et en tous les cas par tickets, traités dans un délai de 48 heures ouvrées maximum.

Cette possibilité de lien direct avec la bibliothèque, et surtout avec des bibliothécaires, a été très appréciée tout au long de l'année 2020. Dans un contexte général marqué par l'incertitude et la perte du lien social, les bibliothécaires ont joué à plein leur rôle de renseignement, de médiation et d'accompagnement par leur présence « en direct » sur le service « Besoin d'aide ? ». Les demandes des lecteurs ont concerné très largement les modalités de fonctionnement des BU : questions sur la réouverture (pendant le 1er confinement du printemps) ou le maintien de l'ouverture (pendant le 2e confinement à l'automne), réservations, gestion des prêts en cours, pénalités de retard, délivrance de quitus… Pour les étudiants ayant des travaux de mémoire ou de thèse, les questions ont aussi porté largement sur l'accès à la documentation et la recherche bibliographique.

12 713 demandes ont été traitées en 2020 via « Besoin d'aide ? », soit une augmentation de 378% par rapport à 2019. L'augmentation des tchats a été plus importante encore : +1091% par rapport à 2019. L'activité a littéralement explosé durant les deux périodes de confinement (hausse des tchats de 3000% en avril 2020 par rapport à avril 2019). Hors confinements, les usages ont également été plus forts qu'à l'accoutumée grâce à la fidélisation des utilisateurs.

A noter enfin que le service « Besoin d'aide ? » a été expérimenté, de façon tout à fait inédite, dans le cadre de TD de recherche documentaire à distance : une aide personnalisée a été apportée aux étudiants formés par des créneaux de tchat dédiés, leur permettant de poser leurs questions en direct comme ils l'auraient fait dans une formation en présentiel.

« Réponse rapide et pertinente. Agréable de voir le service se poursuivre en ces temps de confinement. »
« Rien à dire, un bon soutien en cette période de confinement. »
« Je suis séduite par la rapidité de réponse et la disponibilité des agents à offrir leur aide. »
« Merci de rester à la disposition du personnel et des étudiants jusqu'à si tard ! »

Documentation électronique & services à distance

La difficulté, voire l'impossibilité pendant le 1er confinement, à accéder à la documentation imprimée des bibliothèques ont conduit les usagers à rechercher des solutions alternatives du côté des ressources en ligne, et les bibliothécaires à les guider dans cette démarche.

Si l'offre électronique des BU est riche (+ de 30 000 revues en ligne, + de 40 000 livres électroniques, sans compter les bases de données bibliographiques, les corpus de textes et les vidéos) et si les usagers ont vite compris l'intérêt des ressources en ligne en temps de confinement, parvenir à les consulter a pu se révéler ardu pour un certain nombre d'entre eux. Début avril 2020, les bibliothèques ont donc mis en ligne un *Petit guide de survie sans documents imprimés*, pour présenter la totalité de l'offre en ligne et les différentes façons d'y accéder. De la même façon, les modalités de recherche dans l'outil « Ressources électroniques de A à Z » ont été clarifiées afin que les usagers cherchent par le nom de la ressource (Cairn, Web of Science…) et non plus par revue, article, ou livre. Ces différents efforts pour améliorer l'accessibilité des ressources en ligne, conjugués à la nécessité, ont permis un report significatif des usages vers la documentation en ligne, de l'ordre de +17% sur le seul printemps 2020, par rapport au printemps 2019.

Cette appropriation renforcée des ressources électroniques a aussi fait émerger le besoin fort, pour les étudiants, de pouvoir accéder à une offre plus large et plus diversifiée de livres électroniques. Un circuit d'acquisitions dédié aux commandes d'*ebooks* s'est mis en place au SCD et de nouveaux bouquets ont été acquis, dans les secteurs ALLSH et économie-gestion. Ces acquisitions sont appelées à se renforcer, néanmoins l'offre éditoriale française reste limitée et a en outre été fragilisée en 2020 par la faillite de l'éditeur Dawsonera.
Dans leur globalité, les services à distance des BU n'ont connu aucune interruption en 2020. Certains outils ont fortement progressé en comparaison de 2019 : guides thématiques, +28% ; bibliothèque numérique Odyssée, +29%. D'autres ont continué leur progression régulière : outil de découverte, +7% ; résolveur de liens, +4%. Les outils négativement impactés par le contexte pandémique sont ceux dont les usages sont corrélés au présentiel : catalogue en ligne, -22% ; site web des BU, -1%. En raison du bouleversement des modalités d'examen, la consultation des annales d'examen a également baissé de 5% en 2020.

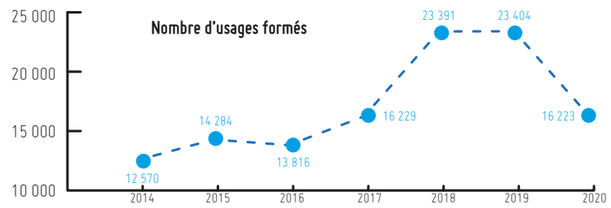
FOCUS : Guide en ligne des ressources fiables sur la Covid-19

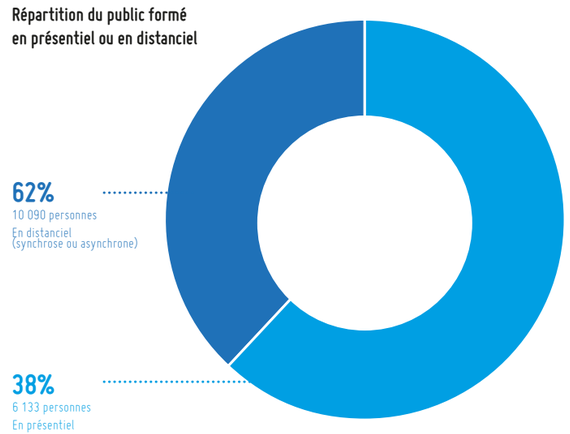
Dès mars 2020, et afin de lutter contre la prolifération des fausses informations liées à la Covid-19, les bibliothécaires ont publié un guide sélectionnant des ressources fiables sur le sujet. Ce guide continue d'être alimenté et mis à jour en continu. En 2020, il a cumulé + de 19 000 vues, avec des pics observés début avril, puis en novembre, au moment du 2e confinement : https://bu.univ-amu.libguides.com/covid-19

Formation des usagers

Si le nombre d'usagers formés en 2020 a baissé de manière significative par rapport aux deux années précédentes (-31% par rapport à 2019) en raison des mesures liées à la crise sanitaire (notamment la fermeture stricte des BU lors du 1er confinement ainsi que les jauges réduites à partir de la rentrée de septembre), le nombre d'usagers formés a pu néanmoins se maintenir à un niveau relativement élevé puisqu'il atteint le niveau de 2016 et dépasse même les niveaux de 2014 et 2015.

Le maintien de l'activité de formation à un tel niveau s'explique en grande partie par le développement de formations à distance qui ont concerné 62 % de l'ensemble du public formé. Ces formations ont été proposées selon des modalités variées : TP/TD de recherche documentaire asynchrones sur Ametice (généralement intégrés dans des UE de MTU de licence, existants avant la crise sanitaire et dont la mise en place a été amplifiée à partir de septembre), création de formations à distance synchrones au moyen de Skype (1er confinement) puis Zoom (à partir de septembre), principalement en direction des publics de master ou chercheurs (doctorants et enseignants chercheurs).

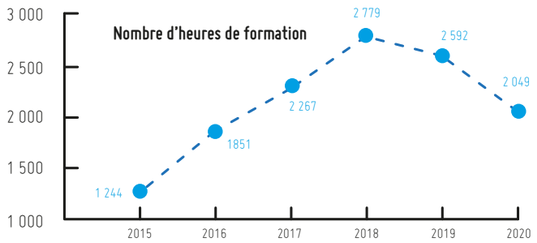


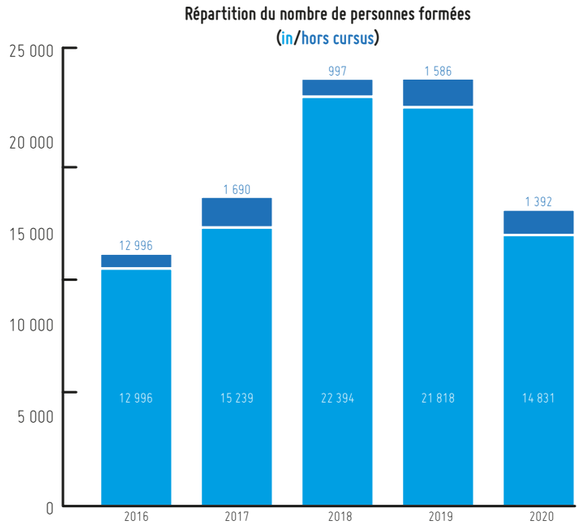


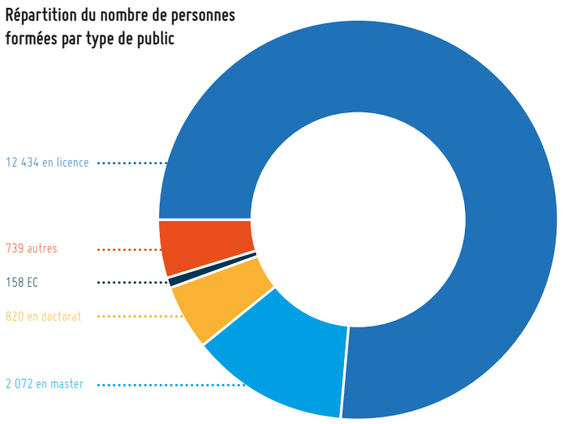
L'implication des bibliothécaires formateurs et leur adaptation au contexte sanitaire s'exprime à travers le nombre d'heures de formation dispensées (toutes modalités confondues) qui demeure supérieur aux années 2015 et 2016.

Conformément aux objectifs du projet de service, les formations ont continué à être fortement intégrées aux cursus d'enseignement (L et M) ou dispositifs institutionnels de formation (programme du collège doctoral), représentant 91% des formations dispensées (comme en 2019).

On retrouve les ratios habituels dans la répartition des formations selon les types de public. Avec 77% des formés, le public de licence demeure largement prépondérant (79 % en 2019), la part des étudiants de Master formés est stable avec 12,8% (11,8% en 2019).
On notera que les formations typées « recherche » (public : doctorants et enseignants-chercheurs) n'auront pas été impactées aussi fortement pas la crise sanitaire que les formations L et D puisque 978 doctorants et enseignants-chercheurs auront été formés (1240 en 2019 soit une baisse de 21 % contre une baisse de 31% pour l'ensemble des formations).







Accompagnement des chercheurs et des personnels de soutien à la recherche

Sur le volume des formations typées « recherche » évoqué plus haut, 258 personnes (doctorants, EC, personnels IST) ont été accompagnées plus spécifiquement sur le sujet de l'ouverture des publications scientifiques. En 2020 le format « visio » s'est très largement développé pour s'adapter au contexte sanitaire, au point de supplanter les formations en présentiel. Sur l'effectif considéré ici, 210 personnes ont en effet été formées à distance.

Ces nouvelles modalités ont permis à la fois de maintenir la continuité de la formation des publics avancés, mais également d'y intégrer de nouveaux publics :

- Tous les doctorants inscrits à des sessions de formation programmées en présentiel ayant dû être annulées en raison du contexte sanitaire ont bénéficié d'une formation à distance équivalente, sur la base d'un RDV individuel et personnalisé.
- Le lien a été maintenu en continu avec les gestionnaires de collections dans les laboratoires pendant la campagne du bonus recherche 2020, qui s'est déroulée en partie pendant le 1er confinement.

Constat intéressant : l'offre de formation à distance a permis d'accompagner de nouveaux publics qui n'auraient pas pu suivre une formation en présentiel, indépendamment du contexte sanitaire.

Le volume global des personnes formées à l'ouverture des publications scientifiques accuse néanmoins une baisse par rapport à 2019 (491 personnes formées). Cette baisse s'explique par plusieurs facteurs inhérents aux conditions matérielles imposées par la crise sanitaire :

- Lors du 1er confinement et à la rentrée universitaire 2020-2021, manque de disponibilité des enseignants-chercheurs.
- Limite des moyens techniques à disposition : de mars à août 2020, seul l'outil Skype a permis de faire des formations sécurisées, dans la contrainte d'un format individuel (l'utilisation de Zoom, avec licence institutionnelle permettant d'organiser des formations en groupe sécurisées, n'a été possible qu'à la rentrée universitaire).
- Niveau d'équipement et de maîtrise des outils informatiques inégal selon les personnes à former (problèmes de son, accès uniquement par téléphone portable, partage d'écran impossible ...).

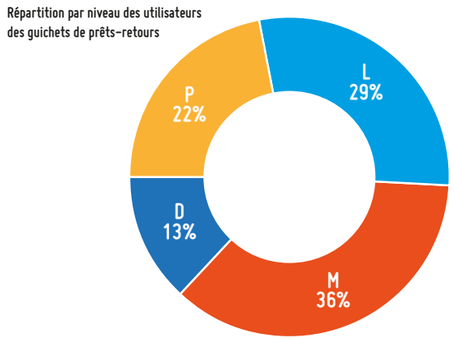
Rouvrir les BU, mais accueillir sur RDV

Mise en place des guichets de prêts-retours

Dans le cadre du Plan de reprise d'activité (PRA) de l'université , un accès partiel aux services des BU a pu être rétabli début juin 2020, dans le respect des décrets et circulaires autorisant un accès aux services de prêt des bibliothèques aux seules fins de retrait ou de dépôt d'ouvrages. Des guichets de prêts-retours ont ainsi été ouverts, à compter du 4 juin, dans les 6 principales BU du réseau : Fenouillères, Schuman Droit, Médecine, Saint-Charles, Luminy et Saint-Jérôme. Ce service a été étendu aux BU Pharmacie et Bernard du Bois à partir du 30 juin, puis, à partir du 2 juillet, aux BU Inspé Aix et Avignon, selon les contraintes propres à certains campus ou composantes.

Cette réouverture partielle des BU s'est opérée dans un contexte organisationnel lourd, compliqué par le principe du « volontariat » alors en vigueur à l'université pour le retour en présentiel des agents. Accompagnées par la Direction hygiène et sécurité d'AMU et les services logistiques de la DEPIL et des campus, les BU rouvrant au public ont dû intégralement revoir l'organisation de leurs espaces publics de façon à réguler les circulations, poser la signalétique adaptée, organiser des zones de quarantaine pour les documents rendus, diffuser les matériels de protection et les consignes sanitaires aux équipes. En amont de la réouverture, de nombreux paramétrages techniques ont également été nécessaires pour les réservations de documents à partir du catalogue et afin de permettre la prise de RDV en ligne pour de nombreux usagers.

Malgré un fonctionnement restreint (ouverture les mardis et jeudis) et dans le cadre de RDV individuels, les services de guichets ont su trouver leur public : en juin-juillet 2020 ont été enregistrés 5845 prêts pour 1262 usagers, et 5488 retours pour 1431 usagers .



Ces transactions ont été majoritairement effectuées par des usagers de niveau M et L.

Le taux de réservation des RDV proposés dans le cadre des guichets témoigne de la bonne appropriation globale de ce service : les créneaux ont été réservés à hauteur de 48,25% en juin-juillet, et même jusqu'à 57,20% pour le mois de juin.

« Merci beaucoup d'ouvrir ces créneaux pour les emprunts de documents ! »
« Heureusement que vous avez mis en place ce système ! Merci beaucoup et bon courage à vous ! »
« Merci beaucoup, c'est très gentil d'avoir rouvert ! »

Ouverture de la réservation de places assises

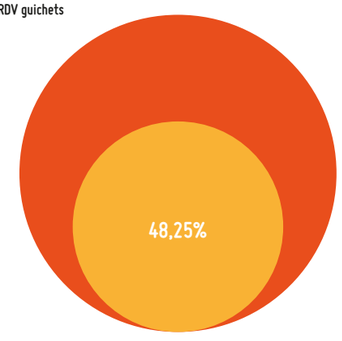
La deuxième phase de reprise d'activité pour les BU physiques a consisté en l'ouverture de réservations de places assises à compter du 30 juin 2020. Ce service a coexisté avec les guichets de prêts-retours et a été proposé dans 8 BU : Fenouillères, Schuman Droit, Médecine, Pharmacie, Saint-Charles, Luminy, Saint-Jérôme et Bernard du Bois.

Accessible exclusivement sur RDV, conformément au cadre réglementaire imposé, la réservation de places assises devait permettre le travail sur place avec accès possible aux ordinateurs et à la documentation en rayon. Le service a toutefois rencontré un public plus limité que celui des guichets, sans doute en raison du moment où sa mise en œuvre a été possible, très proche de la coupure estivale. 531 réservations de places ont été posées en juin-juillet 2020, pour 236 usagers, soit une occupation des places disponibles à hauteur de 15,6%.

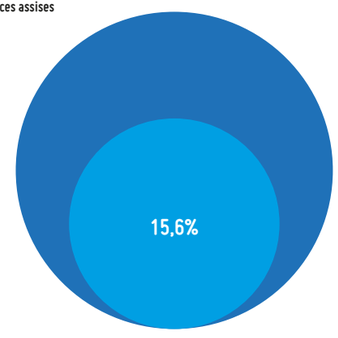
Lors de la rentrée universitaire, de fin août à octobre 2020, les BU ont retrouvé un fonctionnement proche de la normale en étant accessibles librement (bien qu'en jauges réduites à 50%), la contrainte de la prise de RDV n'étant plus en vigueur à ce moment-là. La réservation est redevenue obligatoire lors de la mise en place du 2e confinement, à partir de novembre 2020. Le périmètre des réservations a alors été simplifié par les BU : un RDV unique pour tous types d'usages (parmi ceux autorisés), travail sur place, consultation de documentation, accès aux ordinateurs, emprunts et retours de documents (il n'a pas été jugé nécessaire de remettre en service les guichets de prêts-retours). En novembre-décembre, l'activité universitaire étant forte, les étudiants ayant été autorisés à revenir partiellement sur les campus et la réservation étant devenue une nouvelle norme, les RDV ouverts par les BU ont été réservés à hauteur de 68%.

Ainsi, en 2020, quand les BU ont été ouvertes, elles n'ont été accessibles librement que sur une durée de 4 mois et demi (de janvier à mi-mars puis de fin août à fin octobre). Le reste du temps, elles ont soit été fermées (mi-mars à fin mai), soit accessibles uniquement sur RDV (juin-juillet, puis novembre-décembre). La nécessité d'une prise de RDV constitue un paradigme tout à fait nouveau dans l'accès aux BU : elle impose aux usagers de prévoir leur venue, pour des usages bien précis et limités, le plus souvent individuels et qui, dans des périodes de saturation, pourront éventuellement ne pas trouver à se réaliser si des créneaux ne sont plus disponibles à la réservation. En interne, accueillir sur RDV impose de nouvelles contraintes : paramétrage de l'interface de réservation , gestion de plannings, contrôle des accès, régulation des jauges et des éventuelles réservations abusives. Très éloignée du fonctionnement normal des BU, la mise en place systématisée de la « BU sur RDV » se révèle l'une des adaptations majeures conduites par le service pour s'adapter aux restrictions imposées par la crise sanitaire.

Taux de réservation RDV guichets
(juin–juillet 2020)



Taux d'occupation places assises
(juillet 2020)



Services indisponibles, partiellement disponibles ou adaptés

Quand les BU ont pu ouvrir en 2020, et à l'exception de la période qui a précédé le 1er confinement, elles l'ont toujours été avec de fortes restrictions liées au respect des protocoles sanitaires. Le service sur place a donc été amputé d'un certain nombre de ses dimensions et globalement circonscrit dans ses « fondamentaux » que sont l'accès à des espaces de travail et la fourniture de documents imprimés.

Plusieurs efforts d'aménagements des espaces, conduits au cours des dernières années, ont ainsi été mis à l'arrêt, sans possibilité de trouver leur public. C'est le cas notamment des salles de travail en groupe, qui ont dû être rapidement fermées lors de la réouverture des BU fin août 2020, pour ne plus être rouvertes du tout jusqu'à la fin de l'année. En cause : l'incompatibilité de l'usage de ces salles, moins exposées au regard et au contrôle des personnels, avec le respect des règles sanitaires que sont la distanciation physique, l'aération régulière et le port du masque. Pour des raisons similaires, tous les espaces de convivialité et de détente des BU ont dû être condamnés pour éviter les rapprochements de personnes et les problématiques de nettoyage des surfaces : banquettes, poufs, fauteuils, kiosques… sont presque devenus de l'histoire ancienne. Les espaces publics en ont acquis une configuration plus austère avec, parallèlement, la matérialisation des sens de circulation, des plexiglas sur les banques d'accueil et des zones de quarantaine des ouvrages rendus.

Longtemps indisponibles en 2020 : les services de prêt entre bibliothèques (PEB) et « BU Express », permettant la réservation et la livraison de documents à l'échelle du réseau des BU d'AMU. Si les réservations de documents ont de nouveau été rendues possibles dans le cadre de la mise en place des guichets de prêts-retours en juin, le PEB et la navette BU Express n'ont repris du service qu'à la rentrée universitaire. En 2020 ont été posées via BU Express 21 862 réservations, soit une baisse de seulement 8 % par rapport à 2019. La mise en place des guichets, imposant la réservation de documents pour emprunt, a permis de contenir fortement la baisse de ces transactions. De fait, 31% du total des réservations 2020 a été enregistré en juin-juillet, pendant le fonctionnement des guichets.
La possibilité d'emprunter et de rendre des documents ayant été fortement impactée en 2020, le nombre de transactions afférentes a enregistré une baisse de 44% par rapport à 2019. Cet effondrement de l'activité, évidemment tout à fait inédit, s'explique en grande partie par les périodes de fermeture ou de fonctionnement restreint des BU, mais pas seulement. Les retours de documents, par exemple, se sont opérés très progressivement à compter de la mise en place des guichets en juin 2020. Certains étudiants ayant quitté la région, les dates de retours ont été plusieurs fois prolongées par les BU afin de ne pas pénaliser les emprunteurs. Fin 2020, sur les documents empruntés entre janvier et mai, près de 2500 étaient encore en attente de retour par les usagers les ayant en leur possession.

Très impactée par la crise sanitaire, la formation des usagers a naturellement connu quelques annulations, pour des séances de formations qui étaient prévues en présentiel au printemps 2020 (du reste peu nombreuses à cette période de l'année), ou pour certaines visites de rentrée à destination des néo-entrants à l'université et qui, dans certains secteurs où les effectifs sont importants, n'ont pas pu se tenir. Néanmoins, dès le courant du 1er confinement, les bibliothécaires-formateurs ont pris la mesure des adaptations à conduire en vue de la rentrée universitaire et dans l'hypothèse d'un nouveau confinement. Ils se sont donc appropriés très rapidement – d'abord au pied levé puis dans le cadre de l'offre de formation continue de la filière bibliothèque – de nouveaux outils ou de nouvelles fonctionnalités pour proposer des modalités de formation à distance (asynchrones, synchrones ou hybrides).

- Principaux outils utilisés : Skype puis Zoom (formations synchrones), Ametice (formations asynchrones), Genially (visites virtuelles de BU), Captura, Kapwing (tutoriels vidéo).
- Principales ressources pédagogiques accessibles en ligne : TP/TD de recherche documentaire sur Ametice, présentations virtuelles des bibliothèques, tutoriels vidéo déposés sur la chaîne BU d'Amupod, Libguides sur le site des BU.

Si les dispositifs de formation à distance ont été développés par nécessité, et s'ils n'ont pas vocation à se substituer complètement ou durablement aux formations en présentiel, il ressort néanmoins de l'expérience qu'ils peuvent constituer un complément pertinent à l'offre de formation classique, un moyen de diversifier et enrichir les scenarii pédagogiques, un moyen également de toucher plus facilement un public éloigné ou empêché.

Si chacun s'attache à souligner le caractère irremplaçable des formations en présentiel, chacun souhaite néanmoins pouvoir « capitaliser » sur la montée en compétences induite par le développement de formations à distance en continuant à proposer ce type de formations : asynchrones, synchrones ou hybrides.

Ce « brainstorming pédagogique » imposé, auquel se sont livrés les bibliothécaires-formateurs, aura permis de maintenir la formation des usagers à un niveau tout à fait honorable pour une année aussi perturbée que l'a été 2020[7] . Dans le cadre d'un nouveau dispositif d'évaluation des formations du SCD, mis en place en octobre 2020 avec le concours de l'OVE, il ressort en outre que sur l'ensemble des modalités de formation proposées, la satisfaction des usagers formés est forte.

[7] En outre cette adaptation contrainte a constitué un formidable tremplin au lancement de la première session du dispositif de « Validation des compétences de bibliothécaire formateur des publics – niveau 1 », organisé conjointement par les réseaux des CRFCB, des URFIST et l'ENSSIB. Six bibliothécaires-formateurs du SCD d'AMU se sont inscrits à ce dispositif et ont validé les compétences visées.

FOCUS : premiers retours sur l'évaluation des formations du SCD avec l'OVE (octobre-décembre 2020)

Pour les formations dispensées entre octobre 2020 (début de la mise en place de l'évaluation OVE) et décembre 2020, sur les deux items qui concentrent plus particulièrement l'appréciation des publics formés (« utilité de la formation » et « qualité de l'intervention ») on obtient les évaluations suivantes à partir des retours de 2290 répondants :

Sur l'utilité de la formation :

Type de formation	Nb de répondants	Très utile	Utile	Peu utile	Inutile	Non réponse
Formations à distance asynchrones (TP/TD sur Ametice)	948	29,3%	52,9%	12,5%	2,7%	2,6%
Formations à distance synchrone (Zoom)	901	39,4	37,8%	7,8%	2%	13%
Formations en présentiel	419	34,4%	45,8	6,4%	1%	12,4%

Sur la qualité de l'intervention :

Type de formation	Nb de répondants	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insuffisant	Non réponse
Formations à distance synchrone (Zoom)	901	38,6%	41,3 %	5,5%	1,4%	13,2%
Formations en présentiel	419	46,5%	37,5%	2,5%	0,9%	12,6%

Ce qu'il faut retenir :

- Très bon accueil des formations à distance asynchrones (TP/TD sur Ametice) : 82,2% des répondants les jugent « Très utile » ou « Utile », 2,7% les jugent « Inutile ».
- Bon accueil des formations à distance synchrones (Zoom) : 77,2% des répondants les jugent « Très utile » ou « Utile », 2% les jugent « Inutile ».
- Très bon accueil des formations en présentiel: 80,2% des répondants les jugent « Très utile » ou « Utile », 1% les jugent « Inutile ».
- 79,9 % des répondants jugent la qualité de l'intervention « Très satisfaisant » ou « Satisfaisant » pour les formations à distance synchrone ; ils sont 84 % à porter la même appréciation pour les formations en présentiel (avec + 7,9% de « Très satisfaisant » pour le présentiel[8]).

[8] Si le public est très majoritairement satisfait de la qualité de l'intervention des formateurs, on ne manquera pas de relever la préférence assez nette pour les interventions en présentiel.

Faire équipe : comment ?

Chantiers poursuivis

Plusieurs dossiers n'ont pas été impactés par la crise sanitaire, voire en ont paradoxalement profité, les confinements successifs conduisant à déplacer le curseur vers des activités dont l'exécution n'était pas strictement corrélée au présentiel.

Science ouverte

L'activité de formation et d'accompagnement des chercheurs s'est poursuivie, en basculant vers un format distanciel. Si ces modalités n'ont pas permis de former un volume de personnes aussi important qu'en 2019, elles ont néanmoins permis de capter un nouveau public, dont les contraintes n'auraient pas permis, même en temps normal, de suivre ces formations en présentiel.
En mai 2020, le SCD a accompagné le pic habituel de dépôt des publications dans HAL AMU, suivant le calendrier d'attribution du bonus recherche à l'université. Ce pic a été fortement dépassé en novembre, la politique nationale du CNRS rendant obligatoire le dépôt des publications dans HAL pour être prises en compte dans le rapport d'activité annuel des chercheurs. Le SCD a également participé au montage du projet IDeAL (Integration and Development at Aix-Marseille through Learning – PIA 3) – dont le financement a été obtenu par AMU – sur le volet prévoyant la création d'un centre de formation et d'accompagnement dans la gestion des données de la recherche.

Signalement des collections

Le nombre de notices dans le catalogue commun a dépassé en 2020 la barre symbolique du million, grâce notamment à l'import des notices de la bibliothèque de la MMSH. Cette opération « historique » a démarré en 2016 : quatre années auront été nécessaires pour intégrer l'ensemble des collections au catalogue d'AMU et au catalogue national du SUDOC, soit 150 000 exemplaires, dont 45 000 en langue arabe non translittérés et 4000 titres de périodiques. En 2020 ont également été intégrées aux catalogues communs les collections de l'IFMK (Institut de formation en masso-kinésithérapie). Au terme de ces opérations, le nombre d'unicas s'établit à 178 827 (+ de 52 000 par rapport à 2019).
L'activité de catalogage courant a été peu impactée par la pandémie : les créations et suppressions de notices ont légèrement baissé (pour les créations, rappelons que les acquisitions ont été interrompues pendant plusieurs mois) mais les modifications ont augmenté (+27%). Le confinement du printemps 2020 a permis de mener à bien plusieurs chantiers qualité concernant les notices importées de la MMSH, celles des BU Inspé ou certaines zones descriptives des notices du catalogue du SUDOC.

Chantiers ralentis ou mis en suspens

Numérisation des collections patrimoniales dans Odyssée

Si elle restera atypique en raison des restrictions d'accès physique qu'elle a imposées, affectant conjoncturellement l'activité de production, l'année 2020 a en revanche profondément modifié le développement de la base Odyssée au niveau qualitatif : résumés plus développés, notices systématiquement illustrées, pertinence et contexte historique et documentaire de chaque document davantage argumenté. Au cours de l'année, 132 titres ont été numérisés pour un total de 81 000 pages (128 titres pour 125 000 p. en 2019). Au cours de la même période, 90 000 pages ont été mises en ligne (70 000 l'année précédente).

Les étudiants assurant des vacations de numérisation ont effectué des travaux de consolidation de documents patrimoniaux mis en ligne ou en projet : génération de sommaires pour des revues dépourvues de tables de matières, transcription d'éléments bibliographiques et indexation de fiches manuscrites, rédaction de résumés de thèses, bibliographie sélective sur le thème des épidémies.

Trois nouvelles sous-galeries thématiques ont été créées : histoire de l'université (avant et après 1793, rupture corrélée à la fermeture des universités), épidémies et zoologie.

Il est significatif que la millionième page et le 100e manuscrit aient été mis en ligne sur Odyssée au cours du printemps 2020 : d'une part, malgré la crise pandémique, les bibliothécaires et vacataires étudiants n'ont jamais cessé de travailler à la numérisation et à la mise en ligne des documents ; d'autre part, durant le confinement, les statistiques de consultation d'Odyssée ont significativement augmenté.

12 000 visiteurs
18 000 sessions
54 000 pages consultées
15 bibliothèques partenaires

1 million de pages en ligne
20 projets identifiés pour 2021
700 titres en texte intégral
30 galeries thématiques

Production de ressources pédagogiques pour la formation : projets Dream-U & Eurek@doc

Les projets Dream-U et Eurek@doc, visant la production et la mise à disposition de ressources pédagogiques modulables et interactives pour accompagner les étudiants de 1er cycle dans la construction des compétences informationnelles, se sont fortement structurés en 2020.

Dream-U (AMU, projet PIA 3, chantier « Développer des enseignements transversaux »)

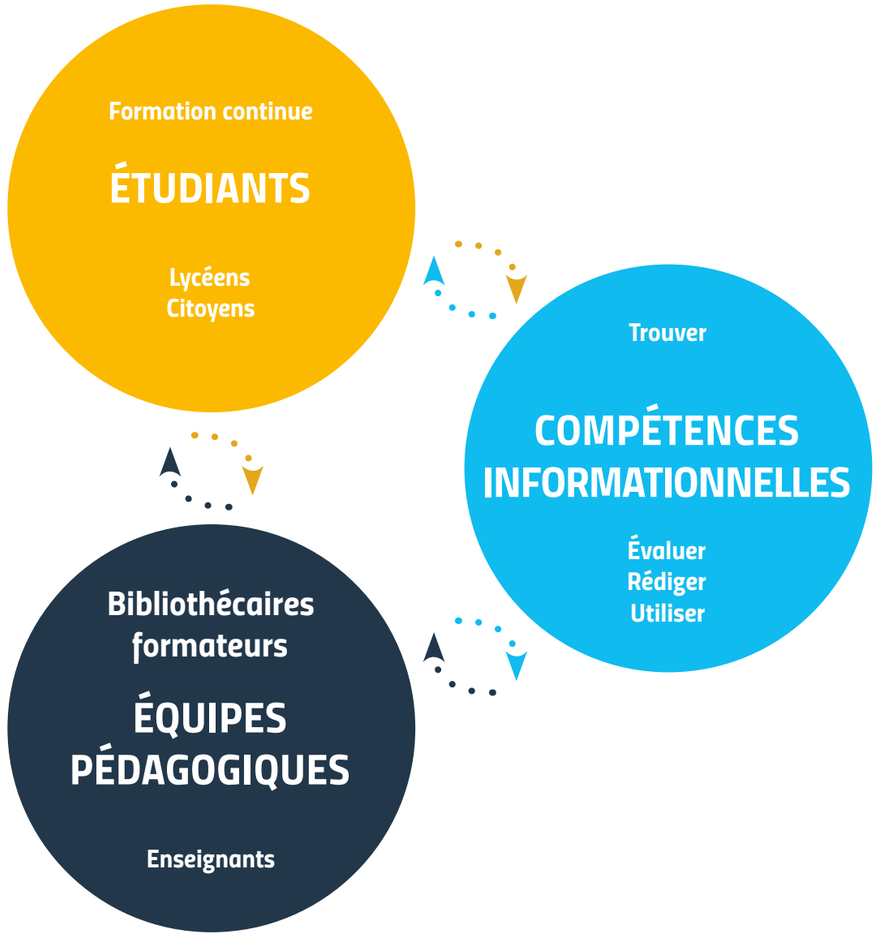
- Recrutement au 1er janvier 2020 de l'accompagnatrice pédagogique DREAM-U affectée au SCD
- Dans le cadre de la mise en place des UE transverses, constitution d'un sous-GT MTU (Méthodologie du travail universitaire) co-piloté par le SCD. Après appel en direction des vice-doyens formation de l'ensemble des composantes, le GT regroupe 20 membres.

Trois réunions du sous-GT MTU se sont tenues entre septembre et décembre 2020.

Eurek@Doc (Aix-Marseille-Provence-Méditerranée, projet lauréat de l'AMI ministériel 2019 « Transformation pédagogique et numérique », porté par le GT Documentation « Formation des usagers » d'AMPM)

- L'équipe projet Eurek@Doc, pilotée par le SCD d'AMU, s'est réunie neuf fois au cours de l'année 2020.
- Une ingénieure pédagogique a été recrutée par AMU en décembre (CDD de 14 mois).
- En raison du retard causé par les conséquences multiples de la crise sanitaire (notamment le recrutement de l'ingénieure pédagogique), la DGESIP a accordé un report de 6 mois pour la livraison du projet (initialement prévue le 30 novembre 2021, reportée au 31 mai 2022).

Sur ces deux projets, de périmètres différents mais très similaires dans leur démarche, la dynamique bibliothécaires-enseignants est enclenchée, les organisations et moyens sont stabilisés, qui permettront de passer dès 2021 à une phase opérationnelle de production des ressources.



FOCUS : première participation du SCD à la campagne #1Lib1Ref de Wikipédia

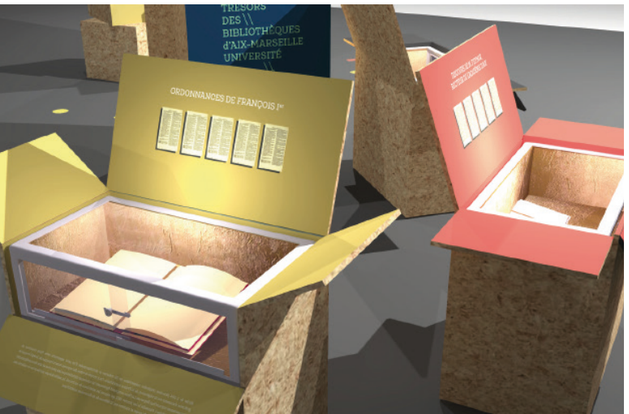
Le confinement du printemps 2020 aura été l'occasion pour le SCD de rejoindre la campagne internationale #1Lib1Ref (un bibliothécaire, une référence) de Wikipédia, incitant les bibliothécaires du monde entier à sourcer les articles de l'encyclopédie collaborative afin d'en améliorer la fiabilité. 6 bibliothécaires ont contribué à cette campagne, pour 57 révisions et 44 pages modifiées, autour des sujets ci-dessous.

Action culturelle

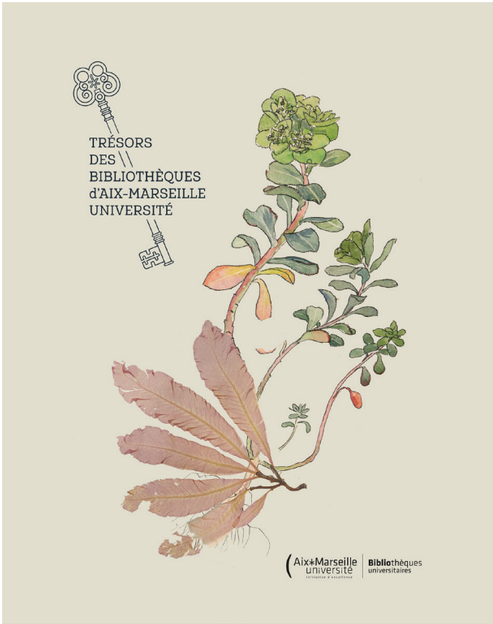
Le premier confinement a naturellement mis un coup d'arrêt brutal à la programmation culturelle qui était prévue pour le semestre janvier-juin 2020, conduisant à l'annulation de plusieurs événements.
A la rentrée universitaire 2020-2021, les BU ont néanmoins pu proposer quelques expositions dans le cadre de la rentrée culturelle de l'université : exposition photographique *Femmes d'Ethiopie* à la BU Bernard du Bois, exposition documentaire *1919-1923 : construire la paix* à la BU Schuman Droit, exposition photographique *Corps à l'étude* à la BU Saint-Jérôme.

L'exposition *Trésors des BU*, qui devait être présentée au public en novembre-décembre 2020, a été reportée sine die. La période prévue, marquée par un fonctionnement quasi exclusivement en distanciel à l'université, pour les étudiants comme pour les personnels, ne lui aurait pas permis de trouver son public.

L'année 2020 aura toutefois permis de concevoir et réceptionner intégralement cette exposition, dans son volet physique comme dans son volet virtuel. Le choix du corpus à exposer (12 documents) a été arrêté en concertation avec les enseignants-chercheurs du comité scientifique Odyssée, appelés à désigner leurs « favoris » via un sondage en ligne. Une consultation a été lancée auprès de plusieurs prestataires de scénographie, conduisant à l'été 2020 au choix de l'un d'entre eux. Fin 2020, le prestataire livrait l'exposition matérielle (12 coffres pour 12 trésors), de même que le site web consacré à l'exposition. Le projet, mené quasiment à son terme, n'attend désormais plus que sa reprogrammation.



La dynamique de programmation semestrielle a quant à elle repris en fin d'année 2020, afin de pouvoir proposer et communiquer au public un programme culturel pour la période janvier-juin 2021.



UX Design

Les impulsions données à la mise en œuvre des méthodes de l'UX Design au SCD ont été freinées par la crise sanitaire. Le confinement du printemps, puis les restrictions d'accès aux BU, ont nécessairement limité les possibilités de poursuivre la dynamique initiée en 2018 et 2019, en réduisant les occasions et les modalités d'interactions directes en bibliothèque avec les usagers.

En revanche, le recours intensif aux services en ligne a été propice à l'identification de parcours utilisateurs parfois complexes ou insatisfaisants pour les usagers, offrant la possibilité d'y remédier. Les requêtes auprès du service « Besoin d'aide ? » ont ainsi permis de faciliter et d'améliorer l'orientation des usagers dans la « jungle » des ressources électroniques et des services à distance, notamment à travers la rédaction et la mise en ligne du *Petit guide de survie sans documents imprimés*. L'observation des usages a également permis d'aiguiller les usagers dans leurs requêtes sur l'outil « Ressources électroniques de A à Z », pour leur éviter d'y chercher des livres ou des articles. Enfin, des moniteurs étudiants ont été mobilisés durant le premier confinement pour faire part de leurs perceptions des guides en ligne, de la communication des BU sur les réseaux sociaux, et plus généralement de la présence de ces dernières en ligne.

Des tests réalisés en interne ont permis d'expérimenter le service « Besoin d'aide ? » côté usager, et par suite de proposer des solutions, de mettre à jour le guide interne dédié et la FAQ à destination des publics. Plus largement, cette période a été l'occasion d'apporter des améliorations aux guides thématiques (libguides) rédigés à l'intention des publics, ceux-ci jouant un rôle non négligeable dans leur orientation face au foisonnement du paysage des ressources mises à leur disposition. L'approfondissement de la réflexion sur la pertinence et les usages de ces guides thématiques compte parmi les chantiers envisagés pour la suite des travaux en matière d'UXD.

Si la situation sanitaire n'a pas favorisé la mise à contribution in situ des usagers, l'année 2020 a toutefois vu la création officielle, au sein du SCD, d'une instance dédiée au pilotage de la mise en œuvre des méthodes d'UXD. Faisant suite aux demandes en ce sens du groupe de travail informel qui se réunissait annuellement depuis 2018, une commission « UXD : service(s) (aux) public(s) » a ainsi été créée à la rentrée 2020-2021, avec pour mission de déterminer et de coordonner les axes de réflexions de groupes de travail thématiques ad hoc.

Responsabilité sociétale

La pandémie de Covid-19 est également venue compromettre bon nombre d'actions événementielles traditionnellement relayées par les BU pour le compte des vice-présidences et directions d'AMU en charge des thématiques RSE.
C'est ainsi qu'une opération de collecte de téléphones mobiles usagés, organisée à des fins de recyclage et de sensibilisation des étudiants à l'économie circulaire et à l'économie sociale et solidaire en coopération entre la Direction du Développement Durable d'AMU et la société Orange dans le cadre du projet « Agir Ensemble », et pour laquelle certaines BU avaient été sollicitées pour être lieux de dépôt, s'est vue interrompue par le premier confinement. S'il avait un temps été envisagé de reprogrammer l'action en fin d'année 2020, la persistance de la crise sanitaire a finalement conduit à son ajournement sine die, avec l'espoir de pouvoir la mener à son terme en 2021.

Début mars, deux agents du SCD avaient toutefois pu participer au concours « DD en TRANS' » en tant que membre des jurys chargés d'évaluer les projets présentés par les étudiants dans le cadre du bonus « Engagement étudiant pour le Développement durable, l'égalité femmes-hommes ou la lutte contre les discriminations ».

Pour autant, l'année 2020 n'aura pas été vaine en matière de DD pour le SCD : à la rentrée universitaire 2020-2021 a été déployé un marché « papier », piloté par la DDD et la DEPIL, proposant notamment un dispositif de traitement et de recyclage des documents issus du désherbage, sortis des collections du SCD et non repris dans le cadre du partenariat conclu en 2019 avec la société Ammareal. Les périodiques et autres types de documents ne pouvant être proposés à la revente par Ammareal pourront ainsi être enlevés par le prestataire B&P Environnement, avec une solution de prise en charge durable et responsable pour l'ensemble des documents pilonnés.

Par ailleurs, dans le cadre de ce même marché, des collecteurs de papier imprimé ont été installés dans les espaces publics des BU, en complément de ceux déjà mis à disposition dans les espaces professionnels selon les termes du précédent marché.

Concernant le dossier du handicap, les toilettes de la BU Saint-Jérôme ont été adaptées aux usagers en situation de handicap, avec l'installation de barres d'appui ainsi que le remplacement des lavabos et robinets.
Toujours à la BU Saint-Jérôme, le 3 mars, le pôle Solidarité du BDE du campus, avec l'Organisation des Étudiants Marseillais en Ergothérapie, ont proposé plusieurs ateliers permettant de mieux appréhender différentes formes de handicaps, comme la circulation en fauteuil roulant ou avec un masque limitant la vision, ainsi qu'un stand de sensibilisation aux handicaps « invisibles ».

Dans une dimension plus prospective, le groupe de travail interne au SCD « Responsabilité sociétale », constitué à la rentrée 2019-2020, dont l'objectif est de reconsidérer l'organisation des thématiques RSE au sein du SCD et qui avait commencé ses travaux en fin d'année 2019 en accueillant notamment la Vice-Présidente « égalité femmes-hommes et lutte contre les discrimination » dans le cadre de réunions thématiques, a lui aussi été contraint de suspendre provisoirement ses activités. Une deuxième réunion consacrée au(x) handicap(s) a néanmoins pu se tenir en décembre, en présence du Vice-président délégué « Santé et handicap » d'AMU, du Pôle vie étudiante de la DEVE et du correspondant handicap des personnels au sein de la DRH. L'objectif est de pouvoir achever ces travaux au cours de l'année 2021.

Formation continue des personnels

La crise sanitaire a très fortement affecté la formation continue des personnels du SCD, avec un total de 2 800 h (soit l'équivalent de 467 journées et une moyenne de 2,2 journées par agent – 161 agents ayant suivi au moins une formation) pour 2020, contre 4 851 h (soit l'équivalent de 808,5 journées et une moyenne de 3,8 journées par agent) en 2019.

Malgré le coup d'arrêt qu'a constitué l'annonce du confinement de mars et les nombreuses annulations enregistrées du fait des deux confinements (au total, 114 annulations ou reports sur l'ensemble de l'année), ce ne sont pas moins de 608 actions de formation qui ont pu être suivies, contre 635 en 2019. Dans ces conditions, en 2020, plus de la moitié (305) de ces formations ont été suivies en ligne, la baisse du volume horaire enregistré s'expliquant dans une large mesure par les formats sensiblement plus courts privilégiés pour les formations à distance.
Les contraintes techniques et la nature des formations proposées dans ce contexte n'ont pas été sans conséquences sur la composition des publics de ces formations : les agents de catégorie C ont ainsi vu leur part passer de près de 40% en 2019 à moins de 27% en 2020, tandis que les agents de catégorie B voyaient la leur passer de 28,8% en 2019 à plus de 46 % en 2020.

L'offre adaptée proposée par de nombreux organismes de formation, parmi lesquels les CRFCB et l'Enssib (formations à distance, repensées à l'aune du contexte, faisant l'objet d'une visibilité nationale et gratuites), a trouvé son public et connu un succès certain au SCD, contribuant à sa manière à l'adaptation à la situation, et/ou permettant à certains de mettre à profit une période d'inactivité forcée durant le premier confinement.

Les agents en charge de la formation des usagers ont tout particulièrement profité de la période de confinement pour affiner leurs compétences, notamment en matière de formation à distance (domaine passant de moins de 5% à 15% des formations suivies entre 2019 et 2020).

Plus généralement, un recentrage marqué s'est opéré vers des formations proprement bibliothéconomiques (près de 15,6 % du volume global pour les formations en lien avec la politique documentaire et les collections, contre moins de 8,5 % en 2019) ou liées aux usagers des bibliothèques (presque 15 % en 2020, contre à peine plus de 4,5 % l'année précédente).
Un domaine a tout particulièrement pâti de la situation de crise sanitaire : les préparations aux concours, pour lesquelles seules 5 demandes ont été enregistrées en 2020 dans l'optique des concours de 2021, contre une vingtaine en 2019, réduisant la part de ce domaine de formation à moins de 5 % du total (contre 15 % en 2019).

Malgré un bilan mitigé en termes de volume, la crise sanitaire a contribué à accélérer des transformations observables depuis plusieurs années, et dont les effets pourraient être durables : le nombre inédit de sessions à distance proposées par les organismes de formation a familiarisé les apprenants à de nouvelles conditions de formation, avec pour beaucoup la dissipation de craintes ou réticences antérieures.
La poursuite de la crise sanitaire en fin d'année 2020 laisse à penser que ces évolutions pourraient se voir confirmées en 2021 et au cours des années à venir, avec une pérennisation et une structuration toujours plus aboutie de l'offre de formation à distance.

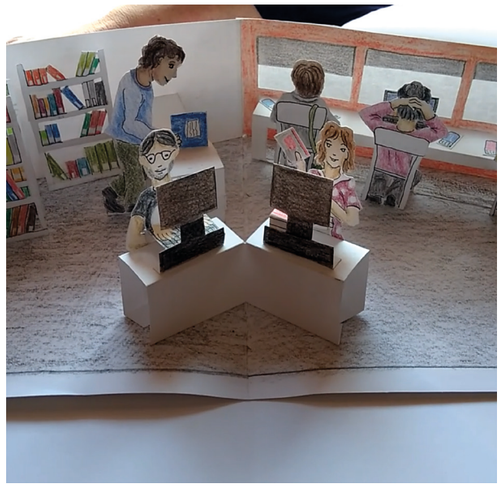
Au sein de l'équipe de direction du SCD, la pandémie et ses conséquences sont par ailleurs venues confirmer la nécessité de mener une réflexion collective et accompagnée sur le travail collaboratif en ligne. Initiée dès avant le début de la crise sanitaire, mais ralentie par cette dernière, cette réflexion devrait se concrétiser en 2021 par la tenue d'un séminaire de direction consacré à cette thématique.

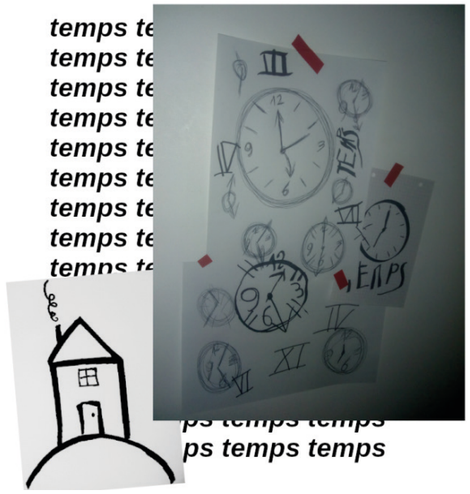
Communication interne

Le confinement du printemps 2020 a bouleversé, jusqu'à l'été, les rendez-vous réguliers de la communication interne au SCD et imposé un tempo bien particulier.

La transmission des consignes relatives à l'organisation du travail et aux protocoles sanitaires a naturellement été assurée au premier chef par la gouvernance de l'université et/ou le MESRI, en lien avec les évolutions du cadrage national. Dans cette chaîne de responsabilité, la communication interne du SCD a consisté à laisser de l'espace à ces consignes, à ne pas se substituer à elles et à n'utiliser les canaux institutionnels du service que pour relayer des éléments tangibles et stabilisés. Ce principe d'économie est apparu nécessaire afin de ne pas surcharger les circuits d'information dans une période déjà confuse, et compte tenu du fait qu'un certain nombre de personnels n'étaient pas chez eux correctement équipés pour suivre en continu leur messagerie électronique. Les relevés de décisions des réunions de direction conduites pendant la période ont toutefois continué d'être diffusés normalement et déposés dans l'intranet pour l'information de tous.

Le maintien du lien et d'une forme de cohésion a été un enjeu fort pendant les mois où les BU étaient fermées et une grande partie de l'activité suspendue. Plusieurs chaînes de communication informelles se sont spontanément mises en place à différentes échelles dans les équipes. Au niveau global du SCD, la *Lettre des BU*, publication interne mensuelle, a continué de paraitre tout en adaptant assez largement son contenu au contexte : partage d'expériences de confinement, recommandation de séries, valorisation des talents créatifs des uns et des autres… jusqu'à un numéro spécial consacré en juin 2020 à l'ouverture des guichets de prêts-retours.





Réalisations « de confinement » partagées via la Lettre des BU : pop-up (présenté en vidéo) ; visuel de la chanson « Confinés dans l'ère du temps ».

Un nouveau rendez-vous a été inauguré, qui n'a perduré que tant que le travail en présentiel n'était pas possible : toutes les semaines a été diffusé sur la liste scd-tous un bref « Le saviez-vous ? », visant à mettre en lumière, en quelques lignes, un service, une ressource, un projet du SCD, pour permettre à ceux qui en avaient le temps et les moyens de parfaire leur connaissance de l'environnement professionnel. Parmi les sujets ayant fait l'objet d'un focus : le guide en anglais des BU, le document le plus ancien conservé par le SCD, l'intégration des collections de la MMSH, la démarche UX Design…

La communication interne du service a retrouvé son rythme et ses codes à partir de la rentrée universitaire 2020-2021, quand l'activité en présentiel a pu à nouveau se « routiniser » autour de l'ouverture et du fonctionnement des BU physiques.

Télétravail, travail a distance, évolution des outils et des méthodes

D'abord un schéma simple pour résumer une situation complexe :

Sept. 2019
Expérimentation télétravail

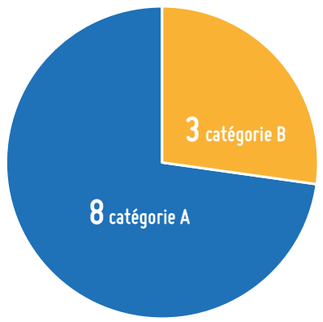
Mars 2020
Entre et pendant les deux…
Cirse sanitaire et travail à distance

Nov. 2020
Déploiement généralisé du télétravail

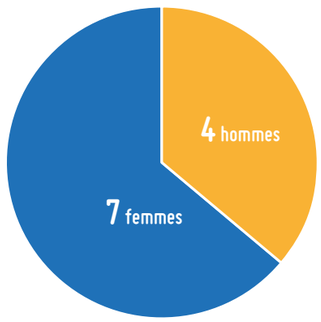
1. Expérimentation télétravail

Le SCD a fait partie des rares structures (quatre au total) retenues par l'université, suite à appel à candidatures, pour « l'expérimentation télétravail » lancée en septembre 2019. Ce cadre expérimental règlementé était toutefois, conformément à sa philosophie, très limité : 11 agents (sur un « pool » total de 38 télétravailleurs en expérimentation au sein d'AMU), résidant loin de leur lieu de travail, à raison d'une journée fixe par semaine hors mercredi et vendredi.
Ce cadre expérimental très limité a malgré tout permis de sensibiliser, à partir de septembre 2019, donc bien avant le début de la pandémie, certains agents ainsi que l'encadrement du SCD aux réalités du télétravail, avec un bilan globalement positif. Aussi, lorsque la pandémie a imposé, quasiment du jour au lendemain, un confinement strict avec impossibilité de travailler en présentiel, le choc a sans doute été légèrement moins violent pour cette frange des personnels.

Catégories



Genre



Lieu de télétravail

Jours de télétravail

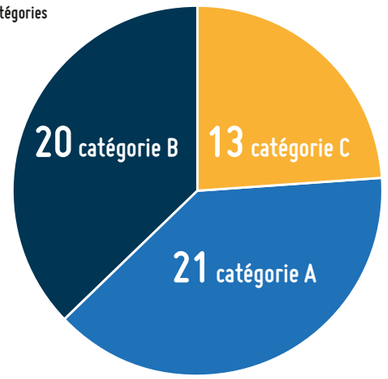
Chiffres SCD, Sept. 2019 à oct. 2020

- Après appel à candidatures : 4 structures retenues, dont le SCD
- « Pool » de 38 télétravailleurs, dont 11 pour le SCD (soit 1% de la population BIATSS d'AMU)
  - » Conditions de l'expérimentation restrictives, conformément à l'idée de « test » à petite échelle
    - » Bilan globalement positif

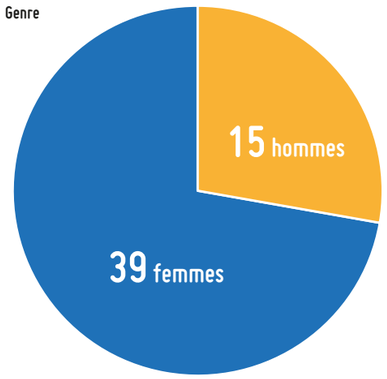
2. Déploiement généralisé du télétravail

Le nouveau Président d'AMU, installé en janvier 2020, l'avait annoncé dans son programme, la crise sanitaire a sans doute accéléré le processus : à partir de novembre 2020, le télétravail règlementaire a été considérablement assoupli (de 0,5 à 2 jours par semaine hors mercredi, forfaits fixe et/ou flottant, plus aucun critère géographique) et généralisé à la communauté BIATSS de l'université, annulant de fait le cadre expérimental restreint préexistant. Lorsque cette généralisation a été effective, les personnels avaient vécu trois à quatre mois de confinement strict (de mars à mai ou juin) et venaient d'entrer (30 octobre) dans un deuxième confinement qui allait faire s'envoler le taux d'hybridité dans le travail (présentiel/travail à distance imposé/télétravail règlementé).
Comme on peut le constater dans le schéma ci-après, fin 2020-début 2021, 25% de l'effectif SCD émargeait déjà dans le dispositif du télétravail règlementé mis en œuvre en novembre 2020. Le phénomène, dès lors, n'avait plus rien « d'expérimental » mais tendait à devenir un fait organisationnel fort. Toutefois son anticipation d'abord, son accompagnement ensuite, étaient restés relativement limités en raison de la crise sanitaire toujours en cours – ceci demeurait donc un enjeu fort identifié pour 2021.

Catégories



Genre



Lieu de télétravail

Jours de télétravail

Les options de forfaits

Chiffres SCD au 5 février 2021

- Conditions d'accès très élargies et assouplies
- Au 5 février 2021 :
  - » Global AMU : 853 demandes (soit 21% de l'effectif BIATSS)
    - » SCD : 54 demandes (soit 25% de l'effectif)

3. Entre et pendant les deux : crise sanitaire et travail à distance

Il a souvent été jugé pertinent de faire le distinguo entre « télétravail » règlementé et « travail à distance » imposé et improvisé dans le cadre de la crise sanitaire – même si, dans les faits, les deux se sont largement télescopés et que, réciproquement, l'un a pu nourrir l'autre. Grosso modo, dans le cadre de la crise sanitaire et du travail à distance, deux périodes sont à distinguer (avant/après l'été) comme on peut le voir dans l'encadré ci-après.
Durant la première période (avant l'été, et notamment durant le premier confinement strict), il faut insister sur l'importance prise par les autorisations spéciales d'absence (ASA), notamment pour les personnels d'accueil, magasiniers des bibliothèques. Cette position administrative nouvelle a été, pour la plupart des personnels magasiniers, non pas imposée en raison de contraintes techniques ou personnelles mais le plus souvent par le fait qu'aucune tâche (ou très marginalement) dans les fiches de poste n'était télétravaillable : en effet, en l'état, l'essentiel de leur activité (accueil et orientation, classement et conservation, équipement et entretien matériel, tâches de manutention, etc.) est organisé autour du présentiel. Ce constat (du reste à relier à la problématique du télétravail règlementé) doit évidemment interpeller lorsqu'on se projette dans le futur.

Durant la deuxième période (après l'été), l'organisation du travail a d'abord connu un « retour à la normale » de fin août à fin octobre. Mais dès le mois de novembre, avec le deuxième confinement d'une part (ayant conduit à faire du travail à distance la règle pour les missions

le permettant), avec la généralisation du télétravail règlementé au sein d'AMU d'autre part (ayant conduit à augmenter significativement la proportion d'agents pouvant en bénéficier), le caractère hybride du travail s'est considérablement renforcé au sein du SCD. Ont ainsi coexisté, dans cette dernière partie de l'année 2020, des agents (principalement magasiniers des bibliothèques, soit une moitié de l'effectif) qui exercent leur activité essentiellement sur place, des agents (très minoritaires, principalement positionnés sur des missions transversales) qui exercent leur activité essentiellement à distance, enfin des agents qui opèrent un « mixte » entre présentiel et distanciel (pour certains et pour partie dans le cadre du télétravail règlementé).

<u>Avant l'été 2020</u>

- Confinement « dur » (mars-mai 2020), nomenclature AMU :
  - » « Télétravail intensif » (> 60% de l'activité normale de l'agent)
  - » « Télétravail partiel » (< 60%)
  - » ASA
  - » Travail présentiel par dérogation
- Maintien de ce cadre en juin-juillet 2020 (déconfinement)

<u>Après l'été 2020</u>

- Fin août à fin octobre 2020 : reprise « normale » en présentiel
- Depuis le 2e confinement (nov. 2020) :
  - » Présentiel intégral ou largement prédominant pour les personnels concernés
  - » Hybridité présentiel/distanciel, voire distanciel intégral ou prédominant, pour les autres
  - » Certains personnels évoluent pour tout ou partie dans le cadre d'un télétravail « règlementé », d'autres toujours dans le cadre d'un travail à distance moins « formalisé »

4. L'impact sur le collectif

Bien entendu, le contexte de crise sanitaire amplifie le poids du télétravail (règlementé ou pas) et donc de l'hybridité dans l'organisation collective. Toutefois, il est évident que la généralisation du télétravail règlementé conduira, même à l'issue de la crise sanitaire, à une hybridité forte qui transformera durablement l'organisation du travail – et donc du collectif.

Dès la mise en œuvre de l'expérimentation télétravail à petite échelle en septembre 2019, bien avant la crise sanitaire, l'équipe de direction du SCD avait pris conscience de ce mouvement de fond irrémédiable – sans pour autant anticiper qu'il déferlerait aussi rapidement. Dans un document de travail daté de septembre 2019, transmis à la DRH et destiné à bénéficier d'un accompagnement extérieur, elle notait :

« Le management à distance au sein d'AMU est déjà une réalité depuis la fusion mais qui ne touchait jusqu'ici que quelques cadres. L'introduction (expérimentale à ce stade mais qui aura rapidement vocation à s'élargir voire se généraliser) du télétravail va changer la donne et interroger en profondeur notre organisation, collective mais aussi managériale entre le N+1 et le(s) N-1.
Dans ce cadre, il semble indispensable de préparer et d'anticiper ce mouvement de fond en donnant l'exemple et en commençant par repenser l'organisation de l'encadrement supérieur du SCD, i.e. l'équipe de direction. Ceci aura également pour vertu de permettre de travailler sur la cohésion et la communication d'équipe, qui restent à parfaire malgré les indéniables progrès déjà réalisés au fil des années.
Il s'agit, très concrètement, de faire évoluer nos méthodes de travail afin de mieux prendre en compte le poids du collaboratif et du distanciel. Pour cela, il faut notamment questionner les outils de travail afin de les adapter et de trouver, pour chaque cas de coopération et d'interaction, le bon outil. »

Cette volonté d'anticiper et de se doter, dans la durée, de méthodes et d'outils, d'abord au niveau managérial, a été balayée par l'irruption brutale de la pandémie en mars 2020. Il a dès lors fallu, dans l'urgence et à tous les niveaux, adapter nos méthodes de travail et nos canaux de communication en renforçant le poids des outils favorisant le distanciel et le collaboratif. Dans une première phase (avant l'été), les principaux outils institutionnels utilisés ont été l'environnement numérique de travail et la messagerie, Skype AMU et le serveur de projets Redmine. Dans une deuxième phase (à partir de septembre), Zoom s'est ajouté. Ceci n'a aucunement exclu, notamment lors du premier confinement, l'utilisation de tout autre moyen de fortune (téléphone, applications mobiles avec messagerie instantanée, etc.) afin de garder le lien avec chaque membre du collectif. Il sera indispensable, en 2021, de sortir de ce contexte de crise pour se doter d'une organisation collective plus partagée et stabilisée. La formation continue sera également un enjeu central.

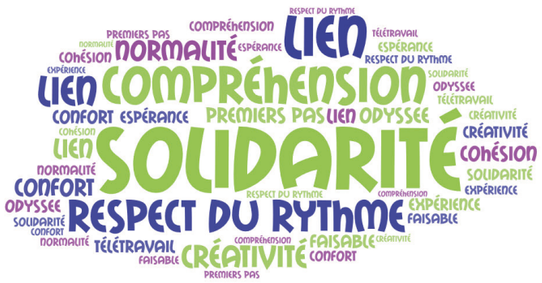
5. Donner du sens, faire équipe(s)

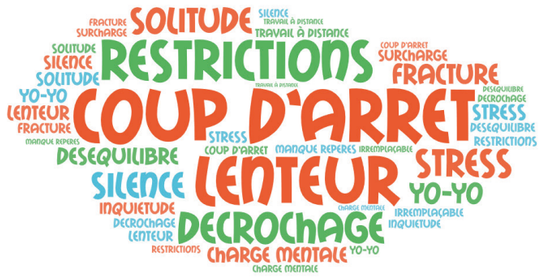
Dans la littérature analysant les impacts de la crise sanitaire sur les pratiques managériales, la question du « sens » revient de manière récurrente. En 2020, deux volets principaux ont été travaillés autour de cet enjeu pour l'ensemble du collectif : un premier volet « accompagner, communiquer, donner de l'information et du sens », i.e. transmettre des consignes précises, fixer des procédures de travail (souvent nouvelles avec la crise) et des objectifs (souvent réadaptés dans ce même cas) avec des priorités clairement affichées, dire ce que l'on fait, où l'on va, expliquer et éclairer les enjeux. Puis un deuxième volet « faire s'exprimer les collègues » sur leur pratique, leur expérience et leur vécu, organiser des espaces et des moments sécures, plus ou moins formels, où cette parole va pouvoir s'exprimer et se structurer, pour produire collectivement du sens.

Parmi les traductions concrètes en 2020 (à poursuivre en 2021) :

- De façon très basique, dans le cadre de la « Lettre » d'information mensuelle interne au SCD qui commence toujours par un édito du directeur, ce dernier a relaté en mars 2020, après les premiers jours du premier confinement, la façon dont, confiné chez lui comme tout le monde, il s'organisait à la fois professionnellement mais aussi personnellement avec sa famille. Il a invité les collègues qui lisaient cet édito à lui écrire pour partager leur propre expérience et a été chaleureusement surpris par le nombre important de réponses reçues. Le mois suivant, dans cette même « Lettre » interne mensuelle, un appel à témoignages et retours d'expériences a été lancé, toujours sur la façon dont le confinement était appréhendé. Ceci a permis « d'enclencher » un processus réflexif plus profond (qui sera poursuivi en 2021) sur l'organisation du travail au SCD, l'évolution des métiers, missions et activités des bibliothèques, la transformation de la relation à l'usager, avec notamment des interviews régulières de personnels et le lancement d'un questionnaire auquel les agents volontaires peuvent répondre. Ce processus collectif sera en quelque sorte « parachevé » lors de la prochaine journée du SCD (2021) qui reviendra sur cet épisode et ses impacts à court, moyen et long terme. Le présent rapport d'activité 2020 est également un exercice qui permet un retour sur cette expérience collective inouïe en faisant aussi, une fois n'est pas coutume, du « méta ». Un groupe de travail sur la question du télétravail et des activités télétravaillables pourra alors être lancé, toujours en 2021.
- Autre exemple, cette fois au niveau de l'encadrement. Avant la crise sanitaire avaient été organisés des séminaires de « conduite du changement » avec un prestataire qui spontanément, pendant le premier confinement, a contacté la direction du SCD pour savoir comment était vécu cet épisode incroyable et a proposé, bénévolement, d'organiser des temps d'échange à ce sujet. Après réflexion, il a été proposé aux encadrants une action intitulée « Questionner le confinement en équipe », d'abord collective puis qui s'est déclinée en deux groupes de discussion, l'un pour les responsables de BU, l'autre pour les responsables de missions transverses. Pour approfondir ces réflexions, peu de temps après la rentrée universitaire, alors que la situation redevenait plus « normale », la direction a organisé, lors d'une réunion d'encadrement élargie, un atelier intitulé « Retour sur la période de confinement » permettant à chacun(e) de s'exprimer sur son expérience en choisissant et en explicitant un mot-clé plutôt « positif » et un autre plutôt « négatif », avant de rassembler cela dans deux nuages de mots assez parlants (voir ci-dessous). En 2021, des séances de culture commune avec l'ensemble des N+1 du SCD permettront d'approfondir la question du projet de service, tout en re-tamisant les priorités présentes et à venir à la lumière de l'expérience de crise vécue.
- Enfin, avec les organismes de formation (CRFCB), il a souvent été possible, durant le semestre de rentrée universitaire, de proposer aux encadrants et aux agents des séances, animées par un formateur, permettant de réfléchir à l'accueil en période pandémique et de partager des expériences.

Tout ceci est certes modeste mais pas si évident à structurer à une échelle collective, surtout dans un établissement de taille importante avec un éclatement géographique et disciplinaire forts – ce qui, déjà à la base, est un challenge pour la cohésion d'équipe, la culture commune et la vision globale.





Exercice « Retour sur la période de confinement » réalisé le 18/09/20 en équipe de direction élargie :
à gauche un mot-clé plutôt « positif », à droite un mot-clé plutôt « négatif »

6. Nouvelles dynamiques, nouveaux équilibres, enjeux de pouvoir

2020 est une prise de conscience (dans des conditions évidemment difficiles et extraordinaires) du fait que le télétravail, et donc l'hybridité dans le travail, créent de nouvelles dynamiques et de nouveaux équilibres. Quelle que soit sa place dans l'organisation (et même si c'est particulièrement crucial pour les encadrants), il est capital de prendre conscience de cet impact pour l'ensemble du collectif, y compris pour celles et ceux qui ne seraient pas personnellement concerné(es par le télétravail. Dans ces dynamiques nouvelles, la communication interne et l'accès à l'information et aux ressources occupent une place majeure parce qu'ils sont, de fait, garants ou pas de l'équité de traitement entre les agents.

C'est autour de ces constats que la direction puis l'ensemble de l'encadrement du SCD a essayé de structurer ses actions durant les heures les plus difficiles de la crise sanitaire, comme l'a montré le premier chapitre « Communication interne » de cette troisième partie. Ajoutons ici pour conclure quelques considérations managériales : la crise sanitaire a sans doute illustré à l'extrême, d'un côté, la nécessité de bien communiquer et, de l'autre, la difficulté à bien communiquer (dans le sens du « bon dosage » et du « juste milieu »). Savoir mesurer le poids de la parole (une relative rareté est parfois nécessaire), savoir parfois différer voire se taire (par exemple lorsque des arbitrages ne sont pas rendus, afin d'éviter ordres et contrordres générateurs de confusion et de stress), savoir parfois dire « je ne sais pas, je ne peux pas répondre pour le moment » (gestion de l'incertitude), savoir distinguer ce qui dépend de nous et ce qui ne dépend pas de nous, savoir utiliser le bon canal de communication en fonction du contexte et du message, toujours utiliser un canal qui va permettre à l'ensemble du collectif d'avoir les mêmes informations et le même niveau d'information : c'est bel et bien une question d'équité, malgré le fait que nous sommes dans un moment où chacun réagit différemment, avec sa singularité, face à une situation de crise par définition inédite et sidérante.

Durant la crise, c'est d'abord l'accès aux PCA (plan de continuité d'activité) puis PRA (plan de reprise d'activité) qui a été central car toute l'organisation du travail et des activités en découlait. Tous les éléments liés à la possibilité (organisationnelle et matérielle) de télétravailler ainsi qu'à sa position administrative (ASA notamment, statut qui a émergé) au moment du confinement, puis tous les aspects liés au respect des protocoles et consignes sanitaires au moment du déconfinement étaient également centraux. Enfin, les éléments de communication à destination de nos publics, c'est-à-dire la communication externe sur nos services à distance et sur place, ce que l'on pouvait annoncer, ce que l'on pouvait proposer, ce à quoi l'on pouvait répondre à l'instant T, cela a aussi joué un rôle central car toute l'interaction avec nos usagers en dépendait.

Quoiqu'il en soit, réfléchir à l'accueil et à l'intégration des nouveaux arrivants en contexte de crise et/ou de télétravail sera une bonne façon de questionner voire repenser les dispositifs d'accès à l'information et aux ressources afin de les rendre plus performants et plus équitables pour l'ensemble du collectif, quel que soit le contexte.

Ce qui a changé

Il faut ici se risquer, malgré le peu de recul, à une première analyse de ce que la crise sanitaire vécue en 2020 a changé – et de ce qu'elle pourrait changer à l'avenir.

Équilibres sur place/à distance

Pendant le premier confinement, de mars à mai 2020, la fermeture totale des universités et des bibliothèques universitaires – donc la disparition totale de la BU sur place pour les usagers comme pour les personnels – a probablement été l'expérimentation (involontaire) grandeur nature la plus incroyable jamais réalisée dans ce champ d'activité. À notre connaissance, dans l'histoire contemporaine, fermer aussi longtemps les bibliothèques publiques n'était jamais arrivé.

1. Le lien avec l'usager : l'accueil, l'orientation, le renseignement

Pourtant, malgré cette fermeture physique inédite pas son ampleur et sa durée, le lien avec l'usager s'est très vite reconstitué grâce aux nombreux services distants proposés de longue date par les BU d'AMU. C'est évidemment le service de questions/réponses à distance « Besoin d'aide ? » qui illustre le mieux cette connexion maintenue avec les usagers, au plus fort du confinement strict de mars à mai 2020, avec des augmentations d'activité de l'ordre de +1800%.
Jusqu'alors « Besoin d'aide ? » fonctionnait majoritairement de façon asynchrone (formulaire de question avec réponse apportée par les bibliothécaires en différé, dans un délai maximum de 48h ouvrées). Avec le confinement, la fonction synchrone (« tchat ») a été investie de façon massive, les professionnels ayant musclé cet aspect en l'absence d'interface sur place en présentiel. Aussi « Besoin d'aide ? » s'est-il substitué aux banques d'accueil des BU désormais inaccessibles et a joué à plein sa fonction d'accueil, d'orientation et de renseignement, le contact humain et sur mesure se déplaçant à distance. La crise sanitaire aura irrémédiablement transformé la conception du service public en renforçant le poids distanciel de celui-ci et, à l'avenir, « Besoin d'aide ? » et sa fonction « tchat » seront organisés selon des plannings hebdomadaires larges et formalisés, au même titre que ceux établis depuis toujours en présentiel.

2. L'offre documentaire

Les chercheurs et enseignants-chercheurs (à des degrés différents selon les disciplines) ont depuis longtemps déjà « déserté » les rayons physiques des bibliothèques, profitant de l'opportunité offerte par la documentation électronique mise à leur disposition 24/24h et 7/7j par la BU via les environnements numériques de travail. Toutefois, les étudiants continuent à avoir largement besoin de l'offre documentaire papier des BU pour au moins deux raisons : la première, leur apprentissage d'étudiant est (du moins avant la crise) conçu et centré sur place, avec des enjeux d'appropriation de l'université et de ses services et ressources, BU incluses ; la deuxième, les éditeurs francophones n'ont pas, jusqu'ici, proposé une offre électronique de premier cycle (livres, manuels, codes) à la hauteur – et, lorsque cette offre existe, elle est souvent partielle et onéreuse. L'impossibilité d'accéder physiquement aux BU durant le confinement a donc été un réel problème pour accéder, par la même, aux ressources documentaires de premier cycle (livres plus particulièrement). Bien sûr des ajustements de politique documentaire ont été conduits tout au long de la période, bien sûr il faut reconnaître que les BU d'AMU ont encore une marge de progression afin d'ajuster leur politique documentaire et accroître la part des livres et manuels de premier cycle dans leurs collections électroniques. Toutefois, répétons-le, les éditeurs francophones ont un réel effort à prodiguer : gageons que la communauté des BU françaises saura peser collectivement pour une évolution en ce sens – ce qui sera, le cas échéant, un apport essentiel de cette crise sanitaire.

3. La formation des usagers

De même que la crise a obligé les enseignements à se déplacer (parfois intégralement) en distanciel, donc à se réinventer, la formation des usagers aux compétences informationnelles et à l'utilisation des ressources documentaires a été impactée par les confinements successifs et a très largement basculé en ligne durant certaines périodes. Même les traditionnelles « visites de BU » de début d'année universitaire, à destination des néo-entrants, ont connu une évolution significative de leur format. La tendance qui se dessinait déjà via les projets « Dream-U » ou « Eurek@Doc » a donc connu une accélération ces derniers mois : pour intégrer durablement et systématiquement les compétences informationnelles dans les UE de méthodologie du travail universitaire ou au PIX (conformément à la loi ORE) ainsi que dans les UE de méthodologie de la recherche ou dans les programmes de formation du collège doctoral, les dispositifs de formation devront évoluer pour incorporer, le cas échéant, une dimension distancielle beaucoup plus importante. Articulée à une forte appétence au long cours pour l'innovation pédagogique sous toutes ses formes, cette dimension incorporant beaucoup plus largement le distanciel permettra de franchir un nouveau palier. Le même constat est fait pour l'accompagnement des chercheurs : si l'offre de formation à leur égard s'organisait déjà largement à la carte (formations « nomades » dans les labos), elle se structurait néanmoins essentiellement en présentiel. La formule distancielle imposée en 2020 pour de nombreuses séances semble mieux convenir à cette catégorie d'usagers avancés (fortes contraintes d'emploi du temps et de déplacements) et devoir donc être en large partie pérennisée.

4. Le poids de la bibliothèque à distance accru mais l'importance de la bibliothèque physique définitivement assise

Ceci n'est paradoxal qu'en apparence : oui la crise sanitaire a renforcé le poids de la bibliothèque à distance. Mais en parallèle, plus que jamais, l'importance sine qua non de la bibliothèque physique est réaffirmée. Rappelons à cet égard que, malgré les fermetures et les fortes perturbations de l'année 2020, les BU d'AMU ont enregistré plus d'un million d'entrées : quand elles ont pu être ouvertes, elles ont donc sans difficulté trouver leur public. En réalité, les deux pans sur place/à distance se nourrissent l'un l'autre : lorsque l'un des deux est défaillant voire inaccessible, l'autre en pâtit également. Plus encore, côté usagers comme côté personnels, la perte d'accès à la BU physique durant le premier confinement a créé une absence de sens et de repères extrêmement significative, que la réouverture à partir du mois de juin 2020 a rétrospectivement encore renforcée. Voici une dizaine d'années, l'un des lieux communs lorsqu'on évoquait le futur des bibliothèques consistait à considérer que la bibliothèque dans sa matérialité pourrait disparaître – ce raisonnement appréhendait la bibliothèque dans une logique strictement utilitariste et sous le seul angle des ressources mises à disposition. La crise sanitaire aura probablement définitivement balayé cette illusion (ce que beaucoup de projets immobiliers récents – avec pour corollaire une augmentation significative de la fréquentation – avaient déjà largement infirmé).

Rôle et place des bibliothèques dans l'université et dans la société

Dans le précédent paragraphe, mais aussi dans la partie III du présent rapport (chapitre « télétravail », paragraphe [5]), la question du sens et de sa perte éventuelle a été abordée. Remarquons que le « sens » se décline autour de deux aspects distincts et complémentaires :
- La direction (le projet et l'avenir) : ici la crise sanitaire complique les choses puisque l'horizon est incertain et provisoirement bouché.
- La raison d'être (ce à quoi nous servons, pourquoi nous faisons) : ici la crise sanitaire peut paradoxalement avoir renforcé le sens donné aux missions des bibliothèques et des bibliothécaires. Quelques exemples pour illustrer ce constat.

D'abord cette citation de la directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) s'adressant aux directeurs des BU et à leurs personnels le 16 novembre 2020, quinze jours après la mise en œuvre du deuxième confinement. Rappelons qu'à ce moment-là, les enseignements en présentiel sont interdits et que l'accès sur RDV aux bibliothèques universitaires reste l'une des seules possibilités offertes aux étudiants (souvent en détresse voire en situation de précarité) d'avoir un contact physique avec les campus.

« Les services communs de documentation se retrouvent au centre de la vie des universités, puisque ce sont les principaux lieux qui sont autorisés à recevoir le public étudiant et enseignant dans les conditions précisées par le décret du 29 octobre 2020.
(...)
Je sais que depuis le début de cette année [2020] vous avez été plusieurs fois amenés à réorganiser vos services (...) et vous adapter au mieux aux circonstances. C'est grâce à votre professionnalisme (...), au sens de l'initiative et à la réflexion collective qui sont les vôtres que vous y êtes parvenus. »
Anne-Sophie Barthez, DGESIP
Courrier aux directeurs de bibliothèques, 16/11/20

Ensuite quelques citations parmi d'autres d'étudiants de l'université, récoltées dans les BU d'AMU , qui insistent sur la dimension sociale (« vitale » disent certains) des bibliothèques.

« Mes amis disent que ma résidence secondaire est la bibliothèque. Certes, c'est un lieu de savoir, mais au-delà c'est un espace humain, car ici je me sens entouré par des yeux, des pas, des chuchotes qui me font oublier l'ambiance triste de ma chambre d'étudiant. Alors je me réfugie à la bibliothèque et j'y trouve une forme d'harmonie avec mes pensées... avec moi-même, dans la compagnie d'autres camarades du savoir. [...] Vive la bibliothèque ! »
Valériu, M1 IMPGT
fréquente la BU Fenouillères

« L'aventure quotidienne de la BU est un facteur déterminant de la poursuite de mon cursus. Sans elle, je ne sais pas comment j'aurais fait. Pour moi, c'est vital d'y avoir accès ».
Salomé, M2 Science Politique
fréquente la BU Fenouillères

« Je viens à la BU car j'ai besoin d'un lieu calme pour réviser ».
Philippe, Licence IUT génie électrique et informatique industrielle
fréquente la BU Saint-Jérôme

« Je suis en plein dans ma 2e année de PACES, en ayant connu 2 confinements. Durant le 1er nous étions tous isolés sans pouvoir bénéficier d'un accès à la BU. Aujourd'hui je vois la différence car je me sens dans un environnement de travail et le fait d'être entourée de personnes qui travaillent, ça motive et on se sent moins seuls. J'espère que la BU restera ouverte car cela est nécessaire à la santé mentale des étudiants ».
Mathilde, 2e année PACES
fréquente la BU Médecine-odontologie

« Maintenant que les bibliothèques sont ouvertes, cela nous permet à nous étudiants de continuer à réviser dans des conditions favorables, c'est très important, surtout en cette période difficile ! C'est un besoin presque primaire pour la réussite de nos études ».
Paul, 3e année Médecine
fréquente la BU Médecine-odontologie

Dans les dernières années, beaucoup de réflexions voire d'études ont fleuri sur « l'impact » et « l'utilité » économique et sociale des bibliothèques à l'égard des usagers et du territoire. La crise sanitaire permet sans doute, à grande échelle, d'objectiver davantage et à tous les niveaux (usagers, tutelles, professionnels) cette importance. Très clairement, il ne faisait plus guère de doutes que les bibliothèques universitaires jouent un rôle important dans la réussite étudiante et dans le soutien à la recherche et à ses transformations (science ouverte en tête). Néanmoins, ce que souligne la crise sanitaire, c'est que les bibliothèques sont bien plus que cela : lieu de travail, d'étude et de recherche certes, mais tout autant lieu social, culturel, de détente et de loisir, qui contribue au bien-être et à la santé mentale des étudiants, lieu « refuge ».

Évolution des métiers et des compétences

Remarquons d'abord que nous sommes dans un moment de doute : les bouleversements actuels font-ils plutôt office de catalyseur ou de césure ? Si la crise sanitaire interroge en profondeur les missions, métiers et activités des bibliothèques et des bibliothécaires, les multiples implications de cette crise font écho, pour une partie non négligeable d'entre elles, à des évolutions et tendances identifiées depuis plusieurs années déjà – toutefois le caractère inédit de la crise tend à renforcer, voire à renouveler certains questionnements prospectifs préexistants.

1. Accompagnement managérial, télétravail et hybridité

La crise sanitaire et l'irruption massive du télétravail imposé et/ou règlementé interrogent en profondeur les pratiques managériales. Bien sûr, ces nouveaux modes de travail obligent, à certains égards, à une redéfinition de ces pratiques. Toutefois, le contexte de crise met sans doute aussi en lumière les lacunes qui existaient en la matière dans les organisations collectives. Le SCD a certes porté une attention forte à la « charte du management responsable » promulguée par AMU en juillet 2018 et a tâché d'instaurer une culture commune et partagée au niveau de l'encadrement. L'explosion de l'hybridité dans le travail sera à cet égard une opportunité pour aller plus loin. 2020 fut une année d'épreuves qui a obligé le collectif à une adaptabilité et une agilité importantes, tout en « subissant » beaucoup le contexte imposé de l'extérieur. 2021 devra marquer une réappropriation collective, à l'échelle du SCD, des enjeux du télétravail et de l'hybridité dans le travail. Il sera indispensable de construire collectivement une « phase 2 » du télétravail règlementé, permettant d'une part de lister l'ensemble des missions et activités bibliothéconomiques télétravaillables, permettant d'autre part de réfléchir à l'inclusion plus grande de toutes les catégories de personnel des bibliothèques dans le télétravail. Partant, cette réflexion devra s'articuler à une refonte des fiches de poste.

2. Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

De la même façon que l'accompagnement managérial est apparu comme un sujet qu'il faudra porter plus loin (ce que le contexte de crise et de télétravail fait davantage ressortir), sans doute accordera-t-on davantage d'importance en 2021 à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) en la structurant mieux. Il y a sans doute trois niveaux d'analyse à prendre en compte pour aborder la GPEC : celui global de la filière et de l'évolution des métiers des bibliothèques dans un environnement en mutation, celui local de l'établissement dans lequel le service documentaire s'inscrit, celui enfin du service lui-même. À ces deux derniers niveaux, les outils essentiels restent le travail de (re)définition des fiches de poste avec les compétences clés associées et la (re)définition du plan de développement des compétences. Quant aux enjeux prioritaires, ils tourneront autour du développement du travail hybride (installation durable du télétravail, d'abord subi avec la crise, ensuite règlementé et généralisé) : il y a là des impacts organisationnels et managériaux bien sûr, mais aussi des impacts sur la relation avec l'usager et, donc, sur la conception du service public.

3. Compétences comportementales (« soft skills »)

La crise semble avoir mis encore un peu plus en lumière les « soft skills » ou compétences comportementales, ce sont elles qui nous viennent spontanément à l'esprit lorsqu'on parle adaptation à un contexte de crise ou généralisation du télétravail et de l'hybridité. Il existe donc un vrai enjeu autour de leur acquisition et/ou de leur développement.
Il s'agira évidemment de travailler sur des outils comme les fiches de postes et les entretiens professionnels individuels qui vont permettre de cibler et valoriser ce type de compétences, donc inciter à leur développement. Il faudra aussi travailler avec les partenaires concernés (DRH, organismes de formation) pour bâtir une stratégie de formation continue plus conscientisée et donc plus volontariste autour du développement de ce type de compétences, en les objectivant et en les ciblant mieux, y compris par mission et activité. Il faudra enfin, par des démarches accompagnées et sécurisées, susciter les échanges de pratiques entre pairs au sujet de ce type de compétences, afin de mieux déterminer la part qu'on veut leur donner à côté des compétences « métiers ». Bref, cela devra s'inscrire clairement dans le projet de service.

4. Plan de développement des compétences et projet de service

Lorsqu'on parle hybridité dans le travail ou compétences comportementales, un frein pourrait être de laisser penser que les compétences « métiers » sont désormais reléguées au second plan, au profit de compétences plus floues et abstraites, éventuellement moins objectivables. On pourrait dès lors, à juste titre, nous objecter qu'on touche à « l'identité » professionnelle voire qu'on la menace. Il sera donc primordial de bien environner la démarche et les objectifs. De fait, cela devra s'inscrire dans un projet de service qui permettra à chaque type de mission et d'activité de développer les compétences comportementales ad hoc, tout en ayant étroitement connecté la démarche à une réflexion de chacun(e) sur l'organisation, celle-ci étant au service et au contact des usagers – ces derniers restant la valeur ciment et refuge de la communauté professionnelle.

CONCLUSION

2020 : 4 066 355 visites à distance, une hauteur jamais atteinte jusqu'ici. La pandémie a clairement fait entrer la BU à distance, son organisation et ses services dans une nouvelle dimension. Symboliquement, c'est en 2020 que le cap du « million » a été franchi pour plusieurs services en ligne : cap du million pour le nombre de pages mises en ligne dans la bibliothèque numérique patrimoniale Odyssée, cap du million pour le nombre de visites cumulées depuis leur création par les tutoriels et guides Libguides, cap du million pour le nombre de notices d'exemplaires proposées par le catalogue collectif des bibliothèques d'AMU.

En parallèle en 2020 : le cap du million d'entrées sur place a également été franchi. Sur le papier, comparativement aux plus de 2,5 millions d'entrées enregistrées en 2019, c'est une énorme contre-performance. Dans les faits, alors que les BU ont été totalement inaccessibles de mars à mai inclus, qu'elles ont proposé une restriction de service très forte en juin-juillet, qu'elles ont dû compter avec des étudiants peu présents pour les activités d'enseignement pendant une partie non négligeable du semestre de rentrée 2020, cela reste une « performance du présentiel » – et confirme avec force le « besoin de bibliothèque ».

Ce rapport d'activité exceptionnel l'aura montré : adaptabilité, agilité et solidité (pour ne pas dire « résilience ») auront été les mots-clés des bibliothèques et des bibliothécaires en 2020 – et cet engagement aura été salué comme tel par les tutelles comme par les usagers. Fort de ce bilan et de cette expérience hors normes, le SCD se projettera dans l'année 2021 et dans l'avenir avec la conviction que cette crise (malheureusement encore très présente dans le paysage au moment où l'on écrit ces lignes) constituera une force et une opportunité dans l'évolution des services comme dans l'évolution des métiers et de l'organisation du travail.

Car ce sera le mot de la fin : en permettant aux bibliothèques universitaires de rester (hors période du premier confinement) continument ouvertes, ce qui a bien sûr demandé des sacrifices et une agilité forte de la part des personnels des bibliothèques, les pouvoirs publics ont sans doute définitivement entériné l'importance stratégique de ce lieu et de cette fonction sur les campus aussi bien qu'à distance. Localement, les gouvernances et les usagers ont corroboré cette importance en mettant une pression afin que les accès et ouvertures sur place comme à distance soient les plus larges possibles. En assurant la continuité du service public et en apportant aux usagers, par tous les moyens possibles, sur place et à distance, une présence humaine et une expertise continues, les bibliothécaires ont, au prix d'efforts importants qu'il faut une nouvelle fois saluer, enrichi le sens donné à leur métier et ont su se rendre incontournables.

ANNEXE 1

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS DU SCD
À compter du 16/03/20 et jusqu'à nouvel ordre

Conformément aux consignes de la gouvernance, ce plan n'a d'autre vocation que proposer un cadre minimal et rassurant, permettant de répondre aux questions et attentes des personnels comme des usagers.
Il est susceptible d'être réadapté à tout moment en fonction des circonstances et consignes qui pourront être données par la gouvernance.
Le directeur, la directrice adjointe et la responsable administrative du service, les membres de l'équipe de direction, les responsables des bibliothèques et les N+1 sont chargés d'organiser le travail des personnels dont les missions sont compatibles avec ce plan de continuité d'activités, en adaptant bien évidemment cette organisation, à la fois d'un point de vue collectif et individuel, aux circonstances exceptionnelles du moment.

1. Continuité de service public

1.1 Services à distance : maintien, mise à jour, alimentation et promotion des différents services à distance, seule porte d'entrée des usagers aux bibliothèques tant que l'établissement est fermé.
Au premier chef :

- Service de Q/R Libanswers + toute demande qui serait émise par un usager via n'importe quel autre canal virtuel (réseaux sociaux, messagerie, guichets virtuels, etc.),
- Ressources documentaires électroniques (livres, revues, bases de données),
- Libguides et autres tutoriels, aides et guides,
- Progiciel Koha et serveur proxy.

1.2. Acquisitions documentaires : repérage et mise « en panier » de la production éditoriale multi-supports en prévision d'une réouverture de l'établissement et d'un lancement des commandes.

1.3. Toute autre opération de toute nature correspondant à la fiche de poste et susceptible d'être effectuée à distance.

2. Continuité administrative et financière

2.1. Opérations de gestion des personnels : en vue des CPE et CAPN du premier semestre, notamment concernant la mobilité, la promotion et la titularisation.

2.2. Opérations de mise en paiement des vacations étudiantes et aménagement de leurs activités, autant que faire se peut, dans un contexte de télétravail.

2.3. Instruction des dossiers stratégiques en cours, notamment : conseil documentaire, marchés documentaires, rapport d'activité annuel et plan de développement des collections, ESGBU.

2.4. Toute autre opération de toute nature correspondant à la fiche de poste et susceptible d'être effectuée à distance.

Johann BERTI
Directeur du SCD

ANNEXE 2

PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ DU SCD
À compter du 2/06/20 et jusqu'à nouvel ordre

Ce plan de reprise d'activité (PRA) s'inscrit dans le PRA global d'Aix-Marseille Université (par ailleurs décliné et adapté localement sur chaque campus).
Il est susceptible d'être réadapté à tout moment en fonction des circonstances et consignes qui pourront être données par la gouvernance.
Le directeur, la directrice adjointe et la responsable administrative du service, les membres de l'équipe de direction, les responsables des bibliothèques et les N+1 sont chargés d'organiser le travail des personnels dont les missions sont compatibles avec ce plan de reprise d'activité, en adaptant bien évidemment cette organisation, à la fois d'un point de vue collectif et individuel, aux circonstances exceptionnelles du moment.

1. Activités en présentiel

Aucune bibliothèque universitaire d'AMU, ni aucun espace de lecture même restreint au sein de ces bibliothèques, ne devrait rouvrir au public d'ici à la rentrée universitaire.
Toutefois, conformément au décret n° 2020-604 du 20 mai 2020, un accès aux services de prêt des bibliothèques, aux seules fins de retrait ou de dépôt d'ouvrages (« guichet »), sera mis en œuvre au cours de la semaine du 2 juin 2020, de façon progressive, dans le respect des consignes sanitaires.
Quoi qu'il en soit, la fourniture à distance de la documentation électronique doit, dans toute la mesure du possible, être privilégiée au moins jusqu'à la rentrée universitaire.

Chaque personnel du SCD sera sollicité pour savoir s'il est volontaire et disponible pour un retour sur site à compter du 2 juin 2020 afin de contribuer, dans un premier temps, à l'organisation de ce service de guichet, dans le respect des consignes sanitaires données et mises en œuvre par le gouvernement français et par la gouvernance d'AMU.
Dans un deuxième temps, en fonction de l'évolution des conditions sanitaires, d'autres activités en présentiel (prioritairement : réception et traitement des commandes) pourront être envisagées.
Plus d'informations : voir modalités ci-après.

2. Activités à distance

Le travail à distance restant la règle prioritaire, lorsque cela est possible et pour les personnels qui le peuvent, les éléments définis dans le cadre du plan de continuité d'activité (PCA) du SCD diffusé en mars restent valides.

Pour ces personnels, sous réserve des capacités et disponibilités offertes par l'université, un renforcement des outils de travail à distance pourra être envisagé, à leur demande et sous couvert du chef de service.

Johann BERTI
Directeur du SCD

Modalités de mise en œuvre du guichet de prêt et de retour

- La journée du 2 juin, de concert avec la DHSE et la DEPIL, sera consacrée à la livraison et à l'installation du matériel nécessaire à l'installation du guichet, garantissant la protection et la sécurité des personnels comme des usagers. L'ouverture du guichet aux usagers se fera le 4 juin.
- Dans un premier temps (semaine du 2 juin a minima), afin de tester la faisabilité du dispositif :
  - » BU concernées : BU Droit Aix, BU Fenouillères, BU Médecine Timone (mutualisation avec BU Pharmacie), BU Saint-Charles, BU Luminy et BU Saint-Jérôme.
  - » Jours et horaires d'ouverture du service (sur RDV uniquement) : mardi et jeudi, de 9h à 12h et de 14h à 17h.
  - » Lieu physique du service : banque d'accueil de la bibliothèque.
  - » Nombre de personnels SCD simultanément requis : à déterminer en fonction des BU.
  - » Organisation de l'emploi du temps des personnels mobilisés : dans toute la mesure du possible, sur demi-journée uniquement.
  - » Pas de fonctionnement de « BU Express ».
- Dans un deuxième temps, selon un calendrier progressif à préciser ultérieurement :
  - » Service élargi à d'autres BU, si jugé possible et pertinent.
  - » Jours élargis (notamment : lundi), si jugé possible et pertinent.
  - » Pas de fonctionnement de « BU Express ».

Consignes, précautions et dispositifs sanitaires

- IMPORTANT : Merci de vous reporter à la rubrique « Reprise d'activités en présentiel au sein d'AMU pour les personnels », accessible depuis le site Web d'AMU : https://www.univ-amu.fr/node/3723
- Dans le cadre de l'organisation du guichet de prêt et de retour dans les BU, quelques éléments spécifiques :
  - » Pour le personnel, jusqu'à nouvel ordre, aucune activité interne autre que celles permettant le bon fonctionnement du service de guichet n'est autorisée.
  - » Pour les usagers, jusqu'à nouvel ordre, aucune autorisation de circulation ni de manipulation dans les espaces, en dehors du cadre strictement défini par le service de guichet.
  - » Signalisation ad hoc dans chaque bibliothèque.
  - » Plexiglas amovible et déplaçable installé sur chaque banque d'accueil concernée.
  - » Port du masque obligatoire pour les personnels (matériel mis à disposition) comme pour les usagers.
  - » Gel hydroalcoolique mis à disposition des personnels comme des usagers.
  - » Port des gants (matériel mis à disposition) déconseillé sauf opérations ponctuelles susceptibles de créer des contacts et favoriser la transmission du virus (ex : déplacer un chariot). Le cas échéant, dès utilisation unique, les jeter.
  - » Lingettes (matériel mis à disposition) à utiliser pour nettoyer les claviers d'ordinateurs ou toute autre surface sensible à chaque rotation d'agent/d'équipe.
  - » Aucune manipulation des documents par le personnel dans le cadre des opérations de retours : l'usager présente ses documents, le personnel vérifie de visu et effectue le retour dans le logiciel, puis l'usager dépose le(s) document(s) sur un chariot ou dans une caisse pour mise en quarantaine (durée : 8 jours). Le chariot ou la caisse, lorsque plein(e), est déposé(e) dans un lieu sécure.
  - » Manipulation des documents par le personnel dans le cadre des opérations de prêt : collecte en rayon avec chariot, port du masque mais pas des gants (sauf si échange de chariots entre agents). Documents regroupés par usager ayant fait sa demande, placés sur chariot et prêts à être remis à l'usager (éventuellement, si nécessaire, disposés sur des tables durant un « temps intermédiaire »).
- Autres problématiques sanitaires spécifiques :
  - » Port de blouses ou de visières déconseillé (matériel non mis à disposition).
  - » Usage des ventilateurs déconseillé.
  - » Bonbonnes à eau : utilisation autorisée (désinfecter avant de toucher le bouton).
  - » Salles de repos, cuisines, etc. : utilisation interdite.
  - » Sacs poubelles à dédier au dépôt des gants, masques, etc.
  - » Si restauration sur place (même si principe des emplois du temps sur ½ journées fortement privilégié) : manger dehors, pas en face à face, ou sinon, si à l'intérieur du lieu de travail, seul(e) à son bureau.
  - » Circulation minimale dans la BU à observer (pour des raisons de sécurité mais aussi pour « rationner » le nettoyage). Autant que possible, circonscrire des zones d'accès et des zones fermées (y compris poubelles, sanitaires, etc.).
  - » Éviter les croisements et mélanges de flux, les personnels à leur poste doivent y séjourner au maximum, en évitant les rotations, contrairement à ce qui est pratiqué en temps normal. D'où gestion des plannings par ½ journée privilégiée : équipe du matin nettoie en partant, équipe de l'après-midi, idem.
  - » Laisser les blocs-portes sanitaires ouverts pour éviter toute manipulation.
  - » Sanitaires fermés aux usagers.

ANNEXE 3

PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ DU SCD – PHASE 2
À compter du 29/06/20 et jusqu'à nouvel ordre

Ce plan de reprise d'activité (PRA) s'inscrit dans le PRA global d'Aix-Marseille Université (par ailleurs décliné et adapté localement sur chaque campus).
Il est susceptible d'être réadapté à tout moment en fonction des circonstances et consignes qui pourront être données par la gouvernance.
Le directeur, la directrice adjointe et la responsable administrative du service, les membres de l'équipe de direction, les responsables des bibliothèques et les N+1 sont chargés d'organiser le travail des personnels dont les missions sont compatibles avec ce plan de reprise d'activité, en adaptant bien évidemment cette organisation, à la fois d'un point de vue collectif et individuel, aux circonstances exceptionnelles du moment.

1. Activités en présentiel

Aucune bibliothèque universitaire d'AMU ne devrait intégralement rouvrir au public d'ici la rentrée universitaire.
Toutefois, conformément aux décrets n° 2020-604 du 20 mai 2020 et n°2020-663 du 31 mai 2020 :

- Un accès aux services de prêt des bibliothèques, aux seules fins de retrait ou de dépôt d'ouvrages (« guichet »), a été ouvert dans certaines BU le 4 juin 2020 et va être étendu à d'autres BU à compter du 30 juin, dans le respect des consignes sanitaires, pour tous les usagers d'Aix-Marseille Université.
- Un accès à certains espaces de bibliothèques (réservation de places de travail) sera mis en oeuvre à compter du 30 juin 2020, dans le respect des consignes sanitaires, pour les seuls usagers d'Aix-Marseille Université suivants : étudiants préparant des concours, étudiants de Master, doctorants et enseignants-chercheurs.
- Ces deux services, le cas échéant, coexisteront les mêmes jours et sur les mêmes plages horaires.
- Par ailleurs, les activités internes en présentiel (la réception et le traitement du courrier et des commandes sont prioritaires le cas échéant) seront possibles à compter du 29 juin 2020. La distance physique d'un mètre entre les bureaux devra être respectée. Si cette mesure ne peut pas être respectée, les encadrants d'équipe pourront organiser des plannings permettant une présence alternée des collègues.

Plus d'informations : voir modalités ci-après.

2. Activités à distance

Le travail à distance reste possible pour les personnels empêchés par des contraintes de santé ou des contraintes familiales justifiées et liées à la crise sanitaire.

Les personnes se sentant fragiles quant à un retour en présentiel seront accompagnées par les psychologues du travail (d'AMU ou via le réseau PAS-MGEN) et par leurs responsables hiérarchiques pour rechercher les meilleures solutions conciliant, durant leurs semaines, reprise sur site et travail à distance dès lors que l'activité le justifie et le permet.

Johann BERTI
Directeur du SCD

Modalités de mise en œuvre du guichet de prêt et de retour

- BU concernées : en plus des six BU déjà concernées (BU Droit Aix, BU Fenouillères, BU Médecine Timone, BU Saint-Charles, BU Luminy et BU Saint-Jérôme), sont désormais également concernées : BU Pharmacie Timone, BU Bernard du Bois, BU Inspé Aix (NB : à compter du 2 juillet), BU Inspé Avignon (NB : à compter du 2 juillet).
- Usagers concernés : tous les usagers d'Aix-Marseille Université.
- Jours et horaires d'ouverture du service (sur RDV uniquement) : mardi et jeudi, de 9h à 12h et de 14h à 17h (sauf BU Inspé en raison de contraintes de sites : mardi et jeudi, de 10h à 13h).
- Pas de fonctionnement de « BU Express ».

Modalités d'accès à certains espaces de BU pour certaines catégories d'usagers

- BU concernées : BU Droit Aix, BU Fenouillères, BU Médecine Timone, BU Pharmacie Timone, BU Saint-Charles, BU Luminy, BU Saint-Jérôme, BU Bernard du Bois.
- Usagers concernés : accès réservé aux étudiants préparant des concours, aux étudiants de Master, aux doctorants et aux enseignants-chercheurs.
- Jours et horaires d'ouverture du service (sur RDV uniquement) : mardi et jeudi, de 9h à 12h et de 14h à 17h (sauf BU Inspé en raison de contraintes de sites : mardi et jeudi, de 10h à 13h).
- Espaces accessibles : à déterminer en fonction de la configuration de chaque BU mais le principe est celui d'un accès restreint à certains espaces de lecture et, le cas échéant, à certains espaces multimédias.

Activités internes

- BU et services concernés : tous.
- Jours concernés : tous.
- Activités prioritaires : réception et traitement du courrier et des commandes de documentation.
- Toutes autres activités possibles (sauf : récolements et refoulements à reporter à la rentrée universitaire).
- Le fonctionnement de la navette administrative sera organisé pour les transferts de courrier en lien avec le travail interne.

Consignes, précautions et dispositifs sanitaires

- IMPORTANT : Merci de vous reporter à la rubrique « Reprise d'activités en présentiel au sein d'AMU pour les personnels », accessible depuis le site Web d'AMU : https://www.univ-amu.fr/node/3723
- Dans le cadre de l'organisation du guichet de prêt et de retour dans les BU, quelques éléments spécifiques :
  - » Pour les usagers, aucune autorisation de circulation ni de manipulation dans les espaces, en dehors du cadre strictement défini par le service de guichet.
  - » Signalisation ad hoc dans chaque bibliothèque.
  - » Plexiglas amovible et déplaçable installé sur chaque banque d'accueil concernée.
  - » Port du masque obligatoire pour les personnels (matériel mis à disposition) comme pour les usagers (matériel non fourni).
  - » Gel hydroalcoolique mis à disposition des personnels comme des usagers.
  - » Port des gants (matériel mis à disposition) déconseillé sauf opérations ponctuelles susceptibles de créer des contacts et favoriser la transmission du virus (ex : déplacer un chariot). Le cas échéant, dès utilisation unique, les jeter.
  - » Lingettes ou équivalent (matériel mis à disposition) à utiliser pour nettoyer les claviers d'ordinateurs ou toute autre surface sensible à chaque rotation d'agent/d'équipe.
  - » Aucune manipulation des documents par le personnel dans le cadre des opérations de retours : l'usager présente ses documents, le personnel vérifie de visu et effectue le retour dans le logiciel, puis l'usager dépose le(s) document(s) sur un chariot ou dans une caisse pour mise en quarantaine (durée : 8 jours). Le chariot ou la caisse, lorsque plein(e), est déposé(e) dans un lieu sécure.
  - » Manipulation des documents par le personnel dans le cadre des opérations de prêt : collecte en rayon avec chariot, port du masque mais pas des gants (sauf si échange de chariots entre agents). Documents regroupés par usager ayant fait sa demande, placés sur chariot et prêts à être remis à l'usager (éventuellement, si nécessaire, disposés sur des tables durant un « temps intermédiaire »).
- Dans le cadre de l'organisation de l'accès de certaines catégories d'usagers à certains espaces de BU, quelques éléments spécifiques :
  - » Pour les usagers, adaptation au cas par cas, BU par BU, en fonction de la configuration. Toutefois, principe de distanciation entre usagers (1m latéral) et port du masque obligatoire (matériel non fourni).
  - » Signalisation ad hoc dans chaque bibliothèque.
  - » Les usagers autorisés (sur RDV, par demi-journée, jauge maximale définie par BU) pourront accéder aux seuls espaces définis de concert avec la DHSE dans chaque BU.
  - » Dans ces espaces, le cas échéant, les usagers pourront accéder aux rayonnages et collections en libre accès. Ils devront se laver les mains avant manipulation (matériel mis à disposition). Le prêt/retour ne sera pas possible (puisque passage par le service de guichet).
  - » Dans ces espaces, le cas échéant, les usagers pourront accéder aux ordinateurs en libre accès. Ils devront se laver les mains et nettoyer le clavier avant manipulation (matériel mis à disposition).
  - » Pas d'accès possible aux salles de travail en groupe ni à d'autres espaces spécifiques.
  - » Le cas échéant, des toilettes dédiées seront réservées aux usagers. La fréquence de nettoyage sera adaptée.
  - » À leur arrivée, un flyer récapitulant les règles sera fourni aux usagers. Tout contrevenant s'exposera à une exclusion de ce service.
- Dans le cadre de l'organisation des tâches internes, quelques éléments spécifiques :
  - » Adaptation au cas par cas, BU par BU, en fonction de la configuration. La distance physique d'un mètre entre les bureaux devra être respectée. Si cette mesure ne peut pas être respectée, les encadrants d'équipe pourront organiser des plannings permettant une présence alternée des collègues.
  - » Concernant la réception et le traitement du courrier et des commandes documentaires : prévoir des espaces de stockage ; quarantaine de 24h ; principe de séquençage des colis (permettant un flux régulier et continu) ; privilégier le traitement d'un colis par le même agent ; en cas de manipulations/opérations successives par plusieurs agents, laisser la nuit avant poursuite de l'étape suivante.
- Autres problématiques sanitaires spécifiques :
  - » La distance physique d'un mètre entre les bureaux devra être respectée. Si cette mesure ne peut pas être respectée, les encadrants d'équipe pourront organiser des plannings permettant une présence alternée des collègues.
  - » Port de blouses ou de visières déconseillé (matériel non fourni).
  - » Usage des ventilateurs déconseillé.
  - » Sacs poubelles à dédier au dépôt des gants, masques, etc.
  - » Bonbonnes à eau : utilisation autorisée (désinfecter avant de toucher le bouton).
  - » Salles de repos, cuisines, etc. : utilisation autorisée (mais privilégier la prise de repas en extérieur ou seul(e) à son bureau).
  - » Éviter de façon répétée les croisements, mélanges de flux et rotations, contrairement à ce qui peut être pratiqué en temps normal.
  - » Laisser les blocs-portes sanitaires ouverts pour éviter toute manipulation.

ANNEXE 4

PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACTIVITÉ SUR PLACE ET À DISTANCE EN 2020

SUR PLACE		À DISTANCE		COLLECTIONS	
Nb d'usagers inscrits	37 753	Nb de visites site Web public SCD	1 005 435	Nb de volumes signalés	1 691 610
Nb d'entrées	1 022 948	Nb de pages vues site Web public SCD	1 783 606	dont documents patrimoniaux SCD < 1914	62 000
Nb de prêts	252 041	Nb de visites site Intranet SCD	16 562	dont unica	178 827
Nb de jours d'ouverture cumulés	2 205	Nb de pages vues site Intranet SCD	44 574	Nb de kilomètres linéaires de volumes conservés	59
Nb d'heures d'ouverture cumulées	20 712	Nb de visites catalogue KOHA	377 448	Nb de nouveaux volumes en 2020	28 222
Nb d'usagers formés	16 223	Nb de pages vues catalogue KOHA	1 440 267	dont volumes acquis	26 906
Nb d'heures de formation dispensées	2 049	Nb de visites catalogue SMASH-Summon	632 397	Nb d'abonnements papier acquis en 2020	1 417
Nb de places assises	5 101	Nb de pages vues catalogue SMASH-Summon	1 563 927	Nb de revues électroniques mises à disposition	33 103
Nb de m²	39 131	Nb de connexions ressources @	800 111	Nb de livres électroniques mis à disposition	52 807
dont m² d'espaces publics	23 820	Nb de recherches ressources @	2 165 421	Nb de nouveaux dépôts dans HAL AMU : texte intégral	8 743
Nb de postes informatiques publics	335	Nb de téléchargements en texte intégral ress. élec.	6 776 830	Nb total de dépôts dans HAL AMU : notices	10 651
dont en salles de formation	164	Nb de connexions thèses en ligne	967 984	Nb de nouveaux dépôts dans DUMAS	791
Nb de photocopies et d'impressions	484 172	Nb de connexions mémoires en ligne	490 342	Nb de volumes physiques éliminés	20 384
Nb d'évènements culturels	57	Nb de téléchargements dans HAL AMU	639 728	Nb de thèses électroniques traitées	622
		Nb de « like » sur FACEBOOK	15 836	Nb de pages numérisées	81 000
		Nb de « followers » sur TWITTER	5 682	Nb de notices traitées dans SUDOC	218 246
		Nb de « vues » sur SLIDESHARE	122 776	Nb de notices exemplaires créées dans KOHA	35 514
		Nb de pages vues LIBGUIDES	1 109 362		
		Nb de connexions LIBGUIDES	732 940		
		Nb de pages vues Odyssée	55 196		
		Nb de demandes traitées guichets en ligne	12 520		

Aix*Marseille université
Socialement engagée

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 | octobre 2021