

SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION

RAPPORT D'ACTIVITE 2015



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

SOMMAIRE

INTRODUCTION	P.3
PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACTIVITE SUR PLACE ET A DISTANCE	P.6
RETOUR SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION « LIBQUAL+ »	P.9
OFFRE DE SERVICES	P.13
La BU « sur place »	P.13
La BU « à emporter »	P.17
OFFRE DOCUMENTAIRE	P.20
Documentation papier	P.20
Documentation électronique	P.22
Patrimoine et fonds spécifiques	P.24
Bibliothèques associées	P.25
DES BIBLIOTHEQUES AU CŒUR DE L'UNIVERSITE	P.26
Participation aux instances	P.26
Coopération avec les services de l'université	P.26
Contribution au SDN	P.27
Formation continue des personnels	P.27
DES BIBLIOTHEQUES QUI CONTRIBUENT AU RAYONNEMENT DE L'UNIVERSITE	P.31
Rapport de l'IGB sur la fusion	P.31
Participation aux réseaux professionnels	P.31
Coopérations	P.33
Communication interne et externe	P.34
Action culturelle et diffusion de la culture scientifique et technique	P.36
CONCLUSION	P. 38

INTRODUCTION

1. Préambule

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

Au 31/12/15, au sein de l'université, le SCD recense 59 bibliothèques hors-SCD dites « associées » : parmi elles, 26 (soit 44 %) signalent leurs collections dans le catalogue commun (Koha) de l'université et dans le système universitaire de documentation (Sudoc) national. A ce jour, d'après le recensement du SCD, 33 bibliothèques au sein d'AMU sont donc hors signalement, ce qui représente 356 329 ouvrages et 1600 abonnements en cours. Précisons cependant que 2 de ces bibliothèques signalent leurs documents dans le Sudoc national (sous un compte extérieur à AMU) et 15 signalent leurs périodiques dans le Sudoc-PS CR 66 coordonné par le SCD d'AMU.

Lorsque cela est possible, souhaité par les différents partenaires, et que cela apporte un « plus » aux usagers, les collections des bibliothèques hors-SCD sont soit signalées dans le catalogue informatique, soit intégrées aux bibliothèques universitaires, afin d'être visibles et accessibles par tous.

Les moyens documentaires au sein de l'université (destination « Bibliothèques et documentation ») sont estimés comme suit :

- Personnel : 87 % SCD, 13 % hors SCD.
- Fonctionnement et investissement : 44 % SCD, 56 % hors SCD.
- Soit, pour la destination « Bibliothèques et documentation » dans sa globalité : 2,59 % du budget de l'université.
- Et, pour le SCD stricto sensu : 1,74 % du budget de l'université et 67 % de la destination « Bibliothèques et documentation » dans sa globalité.

2. 2015, année de transition

Suite au départ de la directrice en novembre 2014, le SCD a fonctionné en administration provisoire de janvier à août 2015 puis, en septembre 2015, un nouveau directeur a été nommé. La direction générale s'est réorganisée avec la création d'un poste de directeur adjoint en charge de la communication et de l'évaluation, en plus du poste déjà existant de directeur adjoint en charge de la politique documentaire et de la formation des usagers.

Mais surtout, comme cela avait été annoncé dans le rapport d'activité 2014, 2015 a permis, pour la première fois depuis la fusion, la conduite de l'enquête électronique « LibQUAL+ » afin de mesurer la satisfaction et les attentes prioritaires des usagers. Avec près de 5 000 réponses et plus de 1 500 commentaires libres, cette enquête est suffisamment significative pour servir de point d'appui au projet de service du SCD, qui sera finalisé en 2016 en lien avec le projet de contrat pluriannuel porté par l'université d'Aix-Marseille.

Le présent rapport d'activité reflète lui aussi les évolutions en cours : est privilégié un plan qui matérialise, après quatre années de construction, l'unification réalisée du SCD d'Aix-Marseille Université où la bibliothèque sur place et à distance, par le prisme de l'offre de services et de l'offre documentaire, où les efforts du SCD pour s'inscrire au cœur de l'université et la faire rayonner hors-les-murs, prennent toute leur place.

3. Les grands axes de l'activité 2015

3.1. Le SCD a poursuivi l'effort de modernisation de ses bibliothèques physiques :

- Les projets immobiliers programmés pour l'opération Campus et toujours en cours ont beaucoup avancé : nouvelle bibliothèque Lettres et Sciences humaines d'Aix Fenouillères, nouvelle bibliothèque Economie et Sciences sociales de l'Ilot Dubois, bibliothèque rénovée Droit d'Aix Schuman, *learning centre* de Luminy.

- Dans les autres bibliothèques, plusieurs projets de modernisation se sont déployés : la nouvelle bibliothèque ESPE/IUT/Canopé du site de Digne a ouvert et offre aux usagers des services largement améliorés ; le service de navette documentaire déjà ouvert aux bibliothèques des secteurs Sciences, Santé et Economie s'est élargi aux bibliothèques de l'ESPE ; la BU Timone a mis en place une nouvelle signalétique, des totems d'information électronique et a expérimenté, au moment des examens, une ouverture nocturne jusqu'à 22h au lieu de 21h ; la BU Saint-Jérôme a modernisé plusieurs salles de travail et aménagé une nouvelle banque d'accueil en carton recyclé qui permet de combiner ergonomie et développement durable ; la BU Saint-Charles a aménagé une deuxième salle de travail en groupe et installé de nouveaux panneaux phoniques anti-bruit ; la BU Luminy a aménagé une nouvelle salle de travail individuel, une signalétique directionnelle et une « grainothèque » ; la BU d'Aix Ferry a rénové ses sols et installé des panneaux phoniques anti-bruit ; les BU Canebière, Colbert, Montperrin et ESPE Aix ont renouvelé leur parc informatique public, la BU Saint-Charles le parc informatique de sa salle de formation.

- Tout au long de l'année 2015, les bibliothèques d'AMU ont comptabilisé 2 244 504 visites sur place et prêté 452 240 documents (pour 42 081 usagers inscrits). Elles ont ouvert (en cumulé) 3782 jours et 38 006 heures : les cinq principales bibliothèques du réseau ont une amplitude hebdomadaire supérieure à la moyenne nationale. Les bibliothèques ont proposé à leurs usagers 4178 places assises et 477 postes informatiques en accès public. En plus des 1,5 million de collections qu'elles maintiennent (54 km linéaires, dont 62 000 documents patrimoniaux), les bibliothèques d'Aix-Marseille ont acquis ou intégré, traité et mis à la disposition du public 37 061 nouveaux documents physiques.

3.2. Le SCD a également poursuivi l'effort de modernisation de ses services à distance :

- Le SCD s'est lancé dans une politique d'appui à la diffusion des mémoires et autres travaux universitaires hors thèses via la plateforme DUMAS qui dépend d'HAL.

- Le SCD a poursuivi sa politique de numérisation des documents précieux, notamment en sciences (numérisation des *Annales de la faculté des sciences*), en santé (début de numérisation du *Marseille médical*) et en droit (fonds Portalis et cours dactylographiés).

- 2015 a aussi été pour Koha, le progiciel des bibliothèques d'AMU, l'année d'une réinstallation complète du serveur réalisée par le pôle système de la DOSI. L'application a migré dans le nom de domaine univ-amu.fr. D'autre part, le progiciel a intégré en fin d'année les modifications induites par la fusion des Harpège.

- Tout au long de l'année 2015, les bibliothèques d'AMU ont comptabilisé 2 934 853 visites à distance et acquis 53 235 documents numériques (revues et livres électroniques). La présence du SCD sur Facebook et Twitter en fait l'un des premiers en France en termes d'audience.

3.3. Le SCD a étoffé son positionnement au cœur de l'université en participant activement :

- À la formation des usagers à l'utilisation des ressources documentaires : quel que soit le niveau (L, M, D et Recherche), quel que soit le dispositif (C2i, MTU, formation « nomades »), que ce soit

en présentiel ou via AMeTICE, le volume de formations reste très élevé (14140 usagers formés, 1715 heures de formation).

- Au Schéma directeur du numérique : SDN 27 - amélioration du dépôt électronique de la thèse et intégration des directeurs de thèses dans le circuit de validation ; SDN 30 - structuration et alimentation de l'archive ouverte HAL-AMU par la cellule « open access » du SCD (à ce jour, plus de 11.000 articles déposés, de nombreuses formations et séances de sensibilisation aux chercheurs proposées) ; SDN 28 - préparation du projet de bibliothèque numérique pour AMU (finalisation pour un lancement fin 2016 - début 2017).

- À la politique culturelle et de diffusion de la culture scientifique et technique de l'université : 89 expositions et événements culturels tenus tout au long de l'année, souvent en lien avec des manifestations nationales et en partenariat avec d'autres services de l'université.

- Après Sciences en 2013 et Santé en 2014, ALLSH a été, en 2015, le troisième secteur d'AMU à se doter d'une commission consultative spécialisée de la documentation.

- Le SCD a également contribué au rayonnement de l'université en s'inscrivant dans plusieurs programmes d'envergure nationale avec Canopé, la Bibliothèque nationale de France (BnF), l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES), l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU), l'Association des bibliothécaires de France (ABF) et le Consortium unifié des établissements universitaires et de recherche pour l'accès aux publications numériques (COUPERIN).

* * *

Dans les pages qui suivent, le lecteur retrouvera d'abord les grands indicateurs de l'année 2015, ce qui lui permettra de se faire une idée précise de l'activité du SCD, sur place comme à distance. Il retrouvera ensuite un bilan synthétique des résultats de l'enquête « LibQUAL+ » conduite en novembre 2015. Enfin, il découvrira comment la bibliothèque sur place et à distance poursuit son déploiement au sein de l'université et initie son rayonnement *extra muros*.

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

PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACTIVITE SUR PLACE ET A DISTANCE

1. Indicateurs RH et Financier (au 31/12/15)

RH	Nombre de personnels au SCD	197
	Nombre d'ETP	185,5
	Nombre de stages de formation continue suivis	587
	en heures	4937
	moyenne en jours/agent	4
BUDGET	Budget documentation dépensé (services faits)	2186993
	Budget hors documentation dépensé (services faits)	447606
	Budget masse salariale hors Etat dépensé	651 752
SIFAC	Nombre de commandes	2003
	Nombre de services faits	5305
	Nombre de missions	562
	Nombre de titres de recettes et virements internes	73

2. Indicateurs Activité sur place

ACTIVITE SUR PLACE	Nombre d'usagers inscrits	42 081
	Nombre d'entrées	2 244 504
	Nombre de prêts	452 240
	Nombre de jours d'ouverture cumulés	3 782
	Nombre d'heures d'ouverture cumulées	38 006
	Nombre d'usagers formés	14 140
	Nombre d'heures de formation dispensées	1 715
	Nombre de places assises	4 178
	Nombre de m ²	35 632
	dont m ² d'espaces publics	18 971
	Nombre de postes informatiques publics	477
	dont en salles de formation	94
	Nombre de photocopies et d'impressions	1 199 463
	Nombre d'évènements culturels organisés	89

Commentaires :

■ La fréquentation des bibliothèques sur place se maintient à des niveaux élevés : 2 244 504 entrées en 2015, c'est beaucoup dans l'absolu mais aussi comparativement (Mucem : autour de 2 millions ; Bibliothèque nationale de France : entre 1 et 1,4 million). Cela est notamment dû, même si elles peuvent toujours être améliorées, à une offre de services et de collections de qualité ainsi qu'à une large ouverture des équipements.

■ La formation des usagers à la recherche documentaire, axe prioritaire, continue à se renforcer et couvre tous les niveaux : L majoritairement mais aussi M, D et, lorsque nécessaire, les chercheurs via les formations « nomades » en laboratoire. L'intégration de cette offre de formation et, de plus en plus, son évaluation se fait via AMeTICE.

3. Indicateurs Activité à distance

ACTIVITE A DISTANCE	Nombre de visites site Web public SCD	880 916
	Nombre de pages vues site Web public SCD	1 823 066
	Nombre de visites site Intranet SCD	20 106
	Nombre de pages vues site Intranet SCD	65 848
	Nombre de visites catalogue KOHA	308 277
	Nombre de pages vues catalogue KOHA	1 806 850
	Nombre de visites catalogue SMASH	205 839

	Nombre de pages vues catalogue SMASH	517 838
	Nombre de connexions ressources électroniques	1 388 552
	Nombre de recherches ressources électroniques	2 624 148
	Nombre de téléchargements en texte intégral ress. élec.	5 083 325
	Nombre de connexions thèses en ligne	638754
	Nombre de connexions mémoires en ligne	44944
	Nombre de téléchargements dans HAL	2055938
	Nombre de « like » sur FACEBOOK	7 909
	Nombre de « followers » sur TWITTER	2 120
	Nombre de « vues » sur SLIDESHARE	59 487
	Nombre de connexions LIBGUIDES	81 753
	Nombre de demandes traitées AZIMUT	1 696
	Nombre d'utilisateurs inscrits dans AMETICE	9355

Commentaires :

■ En plus des 2 244 504 visites dans les bibliothèques, le SCD comptabilise une activité à distance de l'ordre de 2 934 853 visites si l'on additionne le site Web, les catalogues et les ressources électroniques (cela n'inclut pas les outils « Web 2.0 » dont la seule unité de mesure est le nombre de « fans » ou de « followers », à hauteur de plus de 10.000 personnes). La partie strictement pédagogique n'est pas occultée puisque le SCD s'insère aussi dans AMETICE. Désormais coexistent bel et bien la BU sur place et la BU à distance et les indicateurs d'activité intègrent pleinement cette dimension.

4. Indicateurs Collections

COLLECTIONS	Nombre de volumes conservés	1 524 369
	dont documents patrimoniaux < 1914	62 000
	dont unica	96 727
	Nombre de kilomètres linéaires de volumes conservés	54
	Nombre de nouveaux volumes en 2015	37 061
	dont volumes acquis	33 685
	Nombre d'abonnements papier acquis en 2015	1 851
	Nombre de revues électroniques mises à disposition	30 803
	Nombre de livres électroniques mis à disposition	22 432
	Nombre de documents numériques mis à disposition	6 242
	Nombre de nouveaux dépôts dans HAL AMU : texte intégral	1896
	Nombre total de dépôts dans HAL AMU : texte intégral	11444
	Nombre de volumes physiques éliminés	26 907
	Nombre de thèses électroniques traitées	614
	Nombre de pages numérisées	45 000
	Nombre de notices traitées dans le SUDOC	133 480
Nombre de notices exemplaires créées dans KOHA	66 193	

Commentaires :

■ En plus des 1,5 million de collections (54 km linéaires) qu'ils doivent conserver et maintenir, les bibliothécaires du SCD ont intégré et signalé cette année des dizaines de milliers de nouvelles collections aux formats papier et électronique. Ce travail quasi-invisible de « back office » n'en est pas moins essentiel et extrêmement chronophage.

■ La richesse documentaire de l'université se double d'une richesse patrimoniale importante (62 000 documents antérieurs à 1914, 96 727 unicas) : dans ce cadre, le développement prochain de la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU sera une formidable opportunité.

5. Evolution 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Places assises	4 266	4 270	4 132	4 178
Postes informatiques publics	542	529	461	477
Nb jours ouverture / an	4 097	3 850	3 773	3 782
Nb heures ouverture / an	40 010	38 181	37 523	38 006
Nb entrées	2 357 844	2 227 371	2 248 382	2 244 504
Nb prêts	492 665	466 732	456 209	452 240
Nb volumes acquis	36 566	35 809	36 019	33 685
Nb usagers formés	8 232	11 586	12 570	14 140
Nb heures formation dispensées	1 155	1 468	1 712	1 715
Visites Web	658 766	708 957	750 035	880 916
Connexions catalogue Koha	441 000	384 630	355 932	308 277
Connexions outil signalement (SMASH)	88 014	115 783	171 630	205 839
Connexions ressources électr.	1 935 911	1 370 018	1 532 009	1 388 552
Recherches ressources électr.	2 837 961	2 597 359	2 436 185	2 624 148
Téléch. texte intégral ressources électr.	4 292 625	4 146 665	5 095 559	5 083 325
Nb de téléchargements dans HAL	24110	46848	392901	2055938

Commentaires :

■ Globalement, l'évolution des indicateurs témoigne d'une « bonne santé » des bibliothèques en terme d'attractivité : que ce soit sur place ou à distance, le nombre de visites (plus de 5 millions lorsqu'on les cumule) ne faiblit pas et suffit à illustrer que les usagers ont besoin des bibliothèques physiques et virtuelles et qu'ils utilisent massivement les services que celles-ci leur offrent.

■ Depuis la fusion, la politique extrêmement volontariste du SCD en matière de formation des usagers se matérialise par une hausse continue des indicateurs. Soulignons qu'aujourd'hui, plusieurs études scientifiques internationales¹ établissent des corrélations claires entre la formation des étudiants à la recherche documentaire (et, plus largement, l'utilisation de la bibliothèque et de ses services) et leur réussite dans leurs études.

■ Rappelons enfin que, pour une large partie, la fermeture définitive de la BU de Château-Gombert en juin 2013 explique la baisse des indicateurs sur le nombre d'heures et jours d'ouverture à partir de 2013 : en 2012, la BU de Château-Gombert avait ouvert 183 jours et 1600 heures.

¹ Voir notamment : D. Papin, « Impact des bibliothèques sur la réussite des étudiants » (2015) : https://tribuneci.files.wordpress.com/2016/01/impact-biblio-reussite_2016-01-14.pdf et ACRL, « Documented library contributions to student learning and success » (2016) : http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/contributions_y2.pdf

RETOUR SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION « LIBQUAL+ »

Pour la première fois depuis la fusion des universités d'Aix-Marseille, le SCD a conduit en 2015 l'enquête de satisfaction « Libqual+ », mise à disposition par l'Association of research libraries (ARL). Seul dispositif électronique et standardisé de ce type pour les bibliothèques d'enseignement supérieur, recommandée entre autres par la Ligue des bibliothèques européennes de recherche (LIBER), l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU) ou l'Inspection générale des bibliothèques (IGB), l'enquête Libqual+ est aujourd'hui déployée dans le monde entier.

L'objectif de cette enquête avait été posé dès 2014 par la direction du SCD comme étape indispensable pour le recueil de la perception et des attentes des usagers quant aux services documentaires offerts, devant par la suite permettre au SCD de finaliser son projet de service dans une approche résolument orientée usagers.

Conduite en novembre 2015, portée par une campagne de communication offensive, l'enquête a recueilli près de 5000 réponses (4826 exactement), auxquelles s'ajoutent plus de 1500 commentaires libres laissés par les usagers. Le niveau de participation permet de considérer les résultats comme représentatifs. Plusieurs répondants ont exprimé dans les commentaires leur satisfaction d'être sollicités pour donner leur avis sur les bibliothèques.

Les étudiants sont les répondants qui se sont le plus largement mobilisés pour répondre. Le niveau des répondants se décline comme suit : 57,91% L (Licence) ; 35,28% M ou D (Master ou Doctorat) ; 4,57% EC (Enseignants-chercheurs) ; 2,24% BIATSS.

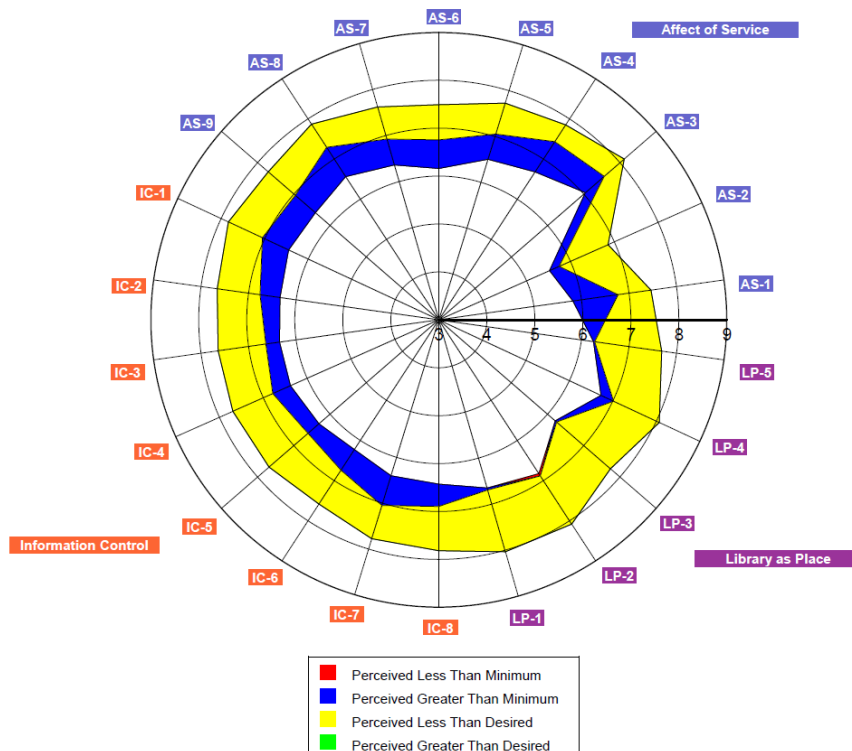
Questions standard

Le cœur du questionnaire Libqual+ se compose de 22 questions standard. Ces questions sont posées à l'identique dans toutes les enquêtes Libqual conduites par les services documentaires du monde entier, de sorte que des comparaisons inter-établissements sont possibles.

Trois axes thématiques sont interrogés : « Dimension humaine du service » (AS, pour « Affect of service », 9 questions), « Maîtrise de l'information » (IC, pour « Information control », 8 questions), « La bibliothèque comme lieu » (LP, pour « Library as place », 5 questions).

Les résultats obtenus par le SCD pour ces trois axes de questions figurent dans le « radar chart » ci-dessous.

Radar chart global SCD



Commentaires

■ Le radar permet d'identifier les niveaux de service minimum, désiré et perçu définis par les répondants sur une échelle de 1 (note minimum) à 9 (note maximum). Ces niveaux permettent d'observer l'écart d'adéquation, c'est-à-dire la mesure dans laquelle le service délivré répond aux attentes des usagers :

- si le niveau de service perçu est supérieur au niveau minimum attendu, l'adéquation est positive et figure en bleu sur le radar ;

- si le niveau de service perçu est en-deçà du minimum attendu, l'adéquation est négative et figure en rouge sur le radar.

■ L'écart entre le perçu et le désiré constitue la marge de progression (ou écart de supériorité), en jaune sur le radar, c'est-à-dire le chemin restant à parcourir pour s'approcher de l'idéal défini par l'utilisateur.

■ Pour le SCD, la meilleure adéquation est obtenue pour l'axe « Dimension humaine du service » (0,61). Pour cet axe thématique, l'item le mieux noté est « Le personnel met les usagers en confiance » (0,95).

■ La plus mauvaise adéquation est obtenue pour l'axe « La bibliothèque comme lieu » (0,06). Pour cet axe thématique, l'item le moins bien noté est « La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel » (-0,06), seule des 22 questions à être en négatif sur l'adéquation.

■ L'axe « Maîtrise de l'information » se situe entre les deux (0,45).

Note moyenne pour les 3 axes : adéquation : 0,42 ; marge de progression : 0,91 ; perçu : 6,82/9

	Minimum	Désiré	Perçu	Adéquation	Supériorité
Dimension humaine du service	6,33	7,64	6,95	0,61	0,69
Maîtrise de l'information	6,37	7,72	6,82	0,45	0,90
La bibliothèque comme lieu	6,55	7,93	6,62	0,06	1,30
Synthèse	6,40	7,74	6,82	0,42	0,91

Questions optionnelles

Le SCD a choisi d'ajouter 5 questions optionnelles aux 22 questions standard. Ces questions portaient sur des points que le SCD souhaitait plus particulièrement évaluer et qui n'étaient pas prévus dans le cœur de l'enquête.

	Minimum	Désiré	Perçu	Adéquation	Supériorité
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6,04	7,35	6,34	0,31	1,01
La remise des documents et le PEB sont efficaces	6,52	7,84	7,32	0,80	0,53
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6,57	7,81	7,04	0,47	0,77
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6,68	8,05	6,63	-0,05	1,42
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6,25	7,62	6,65	0,40	0,97

Commentaires

■ La meilleure adéquation est obtenue pour « La remise des documents et le PEB sont efficaces » (adéquation : +0,80).

■ La plus mauvaise adéquation est obtenue pour « Les horaires d'ouverture sont pratiques » (adéquation : -0,05), seule des 5 questions à être en négatif sur l'adéquation.

Questions générales de satisfaction

Huit questions (également standard) interrogent la satisfaction des répondants sur une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 9 (fortement en accord).

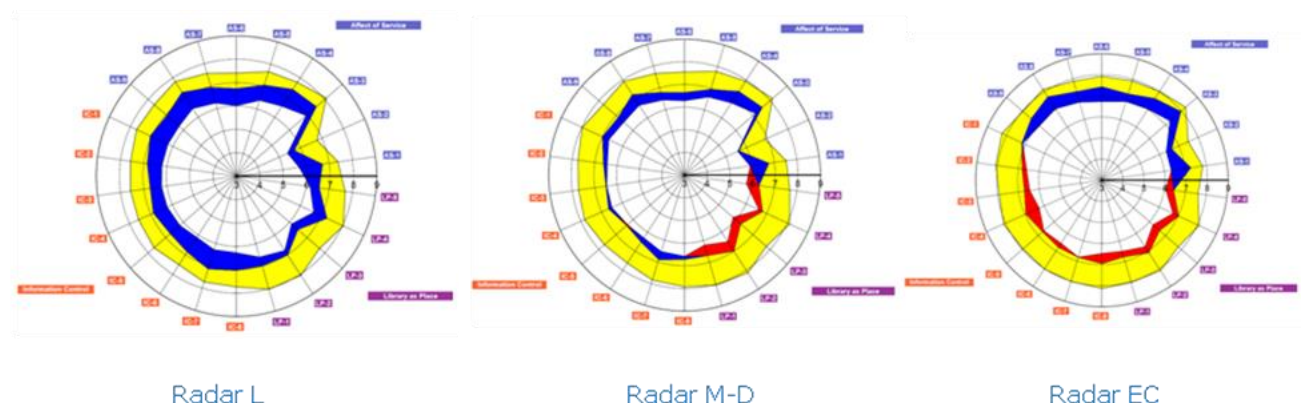
	Note moyenne
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque	7,20
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoins d'apprentissage, de recherche et/ou d'enseignement	6,78
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	6,84
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent	5,60
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail	6,72
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail	6,87
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas	6,08

Commentaires

- Le meilleur résultat est obtenu pour « De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque » : 7,20/9.
- Le moins bon résultat est obtenu pour « La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent » : 5,60/9.
- La question qui synthétise le tout, « Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ? », obtient la note satisfaisante de 6,84/9.

Résultats par catégories d'utilisateurs

Les radars charts (correspondant aux 22 questions standard) par catégories de répondants permettent d'observer que plus le niveau des répondants augmente, plus ils sont exigeants et moins ils sont satisfaits des services offerts : l'adéquation moyenne est de 0,63 pour les L, de 0,14 pour les M-D et de 0,05 pour les EC.



Résultats par départements documentaires

- ALLSH : les niveaux d'adéquation les plus faibles (4/5 en négatif) concernent l'axe LP « La bibliothèque comme lieu ». Les marges de progression restent assez fortes sur les deux autres axes IC « Maîtrise de l'information » et AS « Dimension humaine du service ». Taux d'adéquation : 0,24 ; Marge de progression : 1,07 ; Niveau perçu : 6,73/9
- DSP : les niveaux d'adéquation les plus faibles (5/5 en négatif) concernent l'axe LP « La bibliothèque comme lieu ». Les marges de progression sont fortes sur les deux autres axes, avec des niveaux d'adéquation négatifs en AS-2 « les usagers bénéficient d'un service personnalisé » et en IC-5 « l'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information ». Taux d'adéquation : 0,13 ; Marge de progression : 1,21 ; Niveau perçu : 6,54/9
- EG : les résultats sont globalement bons, les niveaux d'adéquation souvent élevés et la marge de progression assez réduite. L'axe AS « Dimension humaine du service » obtient les meilleurs résultats. Taux d'adéquation : 0,62 ; Marge de progression : 0,58 ; Niveau perçu : 6,97/9

■ **SANTE** : les niveaux d'adéquation les plus faibles (1/5 en négatif : LP-5 « la bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe ») concernent l'axe LP « La bibliothèque comme lieu » ; les marges de progression restent significatives sur les deux autres axes IC « Maitrise de l'information » et AS « Dimension humaine du service ».

Taux d'adéquation : 0,37 ; Marge de progression : 0,97 ; Niveau perçu : 6,80/9

■ **SCIENCES** : les résultats sont globalement bons, les niveaux d'adéquation souvent élevés et la marge de progression réduite. Les résultats sur l'axe AS « Dimension humaine du service » sont souvent proches de la perfection. La marge de progression la plus significative concerne l'axe LP « La bibliothèque comme lieu ».

Taux d'adéquation : 0,83 ; Marge de progression : 0,54 ; Niveau perçu : 7,14/9

■ **INGENIERIE DOCUMENTAIRE** : les questions concernant la documentation électronique et les outils de recherche (site web, catalogue en ligne, outils de recherche, offre de ressources électroniques, facilité d'utilisation et accès distant à ces ressources) bénéficient d'une adéquation positive et globalement homogène, avec une marge de progression indéniable.

■ La question optionnelle sur les horaires d'ouverture obtient la plus mauvaise adéquation en DSP (-0,81) et en Santé (-0,31). En ALLSH et en EG, la question est mieux notée mais obtient une adéquation à peine positive (0,14 en ALLSH, 0,17 en EG). C'est en Sciences que la question obtient la meilleure adéquation (0,40), même si la marge de progression reste significative.

Comparatifs

■ L'enquête Libqual+ étant standardisée, elle permet de se comparer à d'autres établissements, en France ou à l'étranger.

■ La comparaison avec le SCD de l'université de Lorraine, également fusionné, fait apparaître un niveau de qualité perçu légèrement inférieur pour le SCD d'Aix-Marseille (6,82 contre 6,97/9). C'est sur l'axe « La bibliothèque comme lieu » que se joue principalement l'écart de notes.

■ En revanche le niveau de service perçu dans les bibliothèques d'Aix-Marseille est supérieur à celui des services documentaires suivants, ayant conduit l'enquête Libqual+ en 2015 :

National University of Ireland, Galway : 6,80 ; University of Groningen (Pays-Bas) : 6,76 ; Université de Rouen : 6,73 ; Université libre de Bruxelles : 6,47.

Conclusion

■ Sur la globalité des points interrogés par l'enquête, il apparaît que les services délivrés par les bibliothèques sont conformes aux attentes des usagers. Le niveau d'adéquation global est en effet positif, ce qui signifie que le niveau de service perçu est supérieur au niveau de service minimal attendu par les répondants.

■ Les principales marges de progression du SCD, à l'issue de l'enquête, concernent « La bibliothèque comme lieu ». Les opérations CPER/ Plan Campus engagées sur les campus Schuman (Droit et Lettres) et Luminy devraient permettre des progrès considérables, sans pour autant que ne soit faite l'économie d'une réflexion plus globale sur l'amélioration de l'équipement et du confort dans toutes les bibliothèques du SCD, notamment celles qui ne seront pas impactées par ce type d'opérations. La fréquentation sur place des bibliothèques, on le voit, reste un enjeu majeur.

■ La question sur les horaires d'ouverture est identifiée comme devant faire l'objet d'un traitement prioritaire, le degré d'attente étant fort sur cet item.

■ La bibliothèque devra également avoir à cœur de se positionner davantage, que ce soit sur place ou à distance, comme un lieu incontournable pour l'utilisateur afin d'accroître son autonomie : l'accès à la documentation, la formation des usagers à la recherche documentaire, la médiation et la veille documentaire renforcées, seront autant d'axes à consolider dans les prochaines années.

■ A la suite de l'enquête Libqual+, l'année 2016 s'attachera principalement :

- à finaliser le projet de service du SCD sur la base des résultats obtenus,

- à concevoir et mettre en œuvre, de façon échelonnée, les actions correctives indispensables à l'amélioration de la satisfaction des usagers des bibliothèques.

Dans trois ans, le SCD conduira une nouvelle enquête Libqual+, afin de mesurer la progression.

OFFRE DE SERVICES

1. La BU « sur place »

1.1. Modernisation des espaces et nouveaux services

Afin d'améliorer le confort et l'accueil des usagers, les bibliothèques du SCD ont poursuivi en 2015 leurs efforts de modernisation des espaces publics. On note notamment des travaux de réfection du sol à la BU Ferry, la poursuite du travail sur les conditions acoustiques à la BU Saint-Charles (atténuer le bruit est une priorité), l'aménagement d'une salle de consultation des périodiques et l'ajout de places assises à la BU Médecine-odontologie, la création de salles de travail en groupe/en silence/de repos dans les BU de sciences.

Plusieurs mobiliers ont été renouvelés, notamment les banques d'accueil de la BU Saint-Jérôme (en carton recyclé, combinant ergonomie et développement durable, *photo 1*) et de la BU Ferry, améliorant la fonction d'accueil de ces bibliothèques. Les travaux de signalétique se sont poursuivis (finalisation ou amélioration) avec des initiatives innovantes, comme la mise en place d'un plan en Lego (« Chacun trouve sa doc : de l'imprimé au numérique », *photo 2*) à la BU Saint-Jérôme ou le déploiement de totems d'information électronique dans les BU Médecine et Pharmacie (*photo 3*).



L'accessibilité à certains services s'est vue renforcée grâce à la mise en place d'horaires plus adaptés : en BU Médecine, la bibliothèque a « testé » une ouverture jusqu'à 22h (au lieu de 21h) trois fois par semaine avant le concours PACES en mai et décembre ; à la BU Droit, les plages horaires du bureau de renseignement bibliographique ont été augmentées de 5h/semaine.

Outre le maintien et le développement des services existants, des services innovants ont été initiés en 2015 dont, à la BU de Luminy, le port du badge (*photo 4*) pour faciliter l'identification du personnel et la création d'une « grainothèque » (*photo 5*).



La nouvelle bibliothèque ESPE-IUT-Atelier Canopé, ouverte à Digne en octobre 2015, a renforcé son attractivité par des locaux rénovés et plus spacieux mais aussi par une offre de services inédite : imprimante 3D, tableau blanc interactif (TBI), prêt de tablettes numériques.



En 2015, enfin, le SCD a poursuivi les travaux de préparation des futures bibliothèques qui, dans les toutes prochaines années, permettront d'offrir des conditions d'accueil optimales en plusieurs points du réseau : nouvelle BU d'économie et sciences sociales de l'Ilot Bernard Dubois à Marseille (ouverture début année civile 2017), nouvelle BU de Lettres des Fenouillères à Aix (ouverture rentrée universitaire 2017), BU rénovée de Droit à Aix (ouverture début année civile 2018) et *Learning centre* de Luminy (ouverture rentrée universitaire 2018). La conception des espaces et des services dans ces bibliothèques a fait l'objet d'un soin particulier de la part des équipes concernées : espaces de travail individuels/en groupe/ connectés, espaces détente, libre accès aux collections... autant de dispositions qui permettront de placer l'utilisateur au centre et d'intégrer les nouveaux usages dans ces bibliothèques à la pointe.

1.2. Espaces informatiques et péri-informatiques

Plusieurs bibliothèques ont vu leur parc informatique public renouvelé en 2015 : BU Droit Canebière, BU Saporta, BU Montperrin, BU Saint-Charles (salle de formation), BU médecine-maïeutique Nord, BU ESPE d'Aix. Pour le branchement des portables, le nombre de tables câblées a été augmenté à la BU Saint-Charles et à la BU Droit Canebière, des prises électriques ont été ajoutées à la BU Luminy.

En BU médecine, des postes réservés à la consultation du catalogue ont été installés et la salle de formation s'est équipée d'un vidéoprojecteur. De façon générale, l'équipement des salles de formation du SCD a été renforcé, avec l'ajout de 16 postes entre 2014 et 2015.

L'activité du parc de copieurs du SCD est en constante augmentation : malgré le développement des usages numériques, les usagers recourent toujours massivement aux impressions et copies (1 199 463 unités en 2015, soit + 15% entre 2014 et 2015,). L'on observe également une inversion du rapport photocopies/impressions : majoritaires en 2013, les photocopies ne représentent plus que 44% des tirages en 2015, contre 56% pour les impressions.

Le prêt d'ordinateurs portables, maintenu jusqu'en 2014, a pris fin en 2015 car la maintenance des machines (parc vieillissant) ne pouvait plus être assurée. Une réflexion a toutefois été amorcée, en parallèle, sur l'opportunité de développer, dans un avenir proche, un prêt de matériel informatique de type tablettes et liseuses : dans ce cadre, un « test » (financé par la Fondation AMU) à la BU Saint-Charles sera opéré dès le début de l'année 2016. En fonction des résultats de ce test, un élargissement pourra être envisagé.

1.3. Formation des usagers à la recherche documentaire

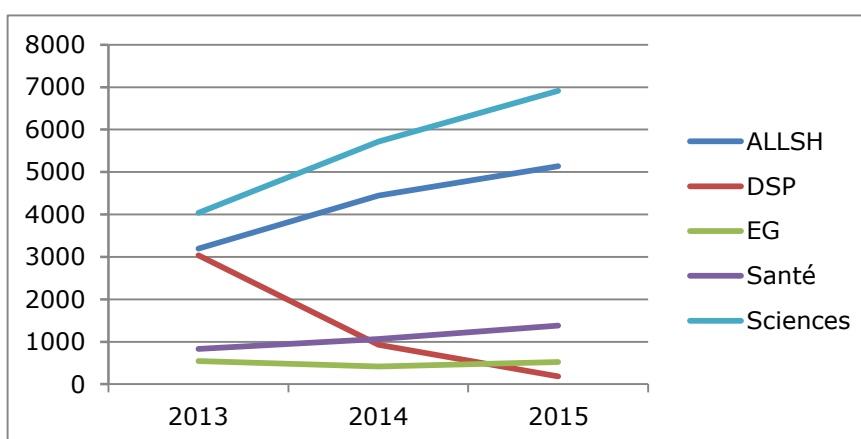
La formation des usagers à la recherche documentaire constitue un volet important de l'offre de service du SCD qui ne cesse de s'étendre, de se développer et de se diversifier. En place depuis une dizaine d'années, ce dispositif s'organise autour des **deux axes** :

- **initiation à la recherche documentaire et découverte des diverses ressources du SCD** en direction du cycle de la licence, assurée par des tuteurs formés par le SCD. Cette initiation est incluse dans les cursus de licence (89 mentions de licence 1,2 ou 3 ont été concernées par ces formations en 2015) et de plus en plus fréquemment imbriquée dans le C2i.

- **formations approfondies et ciblées pour les cycles du master et du doctorat** (une soixantaine de mentions de master et de doctorat concernées) sous diverses formes : petits groupes, ateliers, rendez-vous individuels « à la carte » et nomades. Ces formations sont entièrement prises en charge par les bibliothécaires qui assurent un volume annuel de 1000h de formation (hors temps de préparation).

Le nombre total des étudiants impactés par les actions de formation aux usagers indique une croissance globale en hausse chaque année : en 2015, l'action est passée de 12570 à 14284 étudiants formés. Les heures de tutorats dédiées aux formations s'élèvent à 754h et mobilisent 23 000€ de crédits (tutorat = SMICX2).

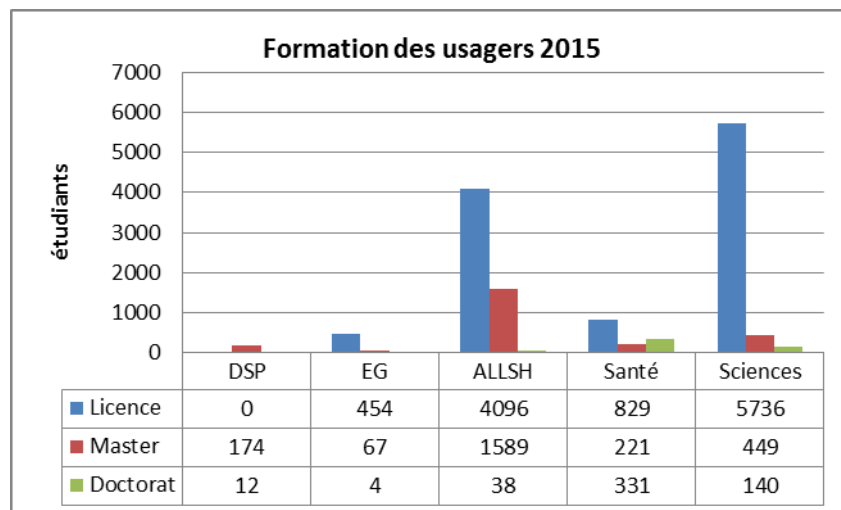
Le diagramme ci-dessous détaille les **progressions de ces formations par département**, en nombre d'étudiants formés, et présente des évolutions contrastées selon les disciplines.



Si les formations en sciences et en ALLSH poursuivent une croissance forte et continue, celle-ci est plus faible en santé et en économie-gestion (EG), tandis qu'en droit (DSP) on assiste à une chute spectaculaire de l'action, pour un département qui était, en 2013, à égalité avec les lettres dans ses performances. Ce bilan contrasté s'explique par divers facteurs :

- facteurs conjoncturels : les formations documentaires des cursus de L1 et L2 en économie-gestion et en droit ont été sorties des cursus en 2013 par décision des facultés respectives. A ceci s'ajoute, en droit, le départ du conservateur chargé de l'action en juin 2014, avec une vacance de la fonction jusqu'à son remplacement en septembre 2015.

- facteurs structurels : en santé, les formations en direction des publics des trois premières années ne sont pas utiles dans des cursus directement axés sur les concours en 1^{ère} année et ne sont pas demandées ensuite par le corps enseignant. Le département s'attache plutôt à développer les formations plus pointues pour les niveaux master, internat ou doctorat, ce qui rend de fait la marge de progression plus lente.



Au niveau de la **licence**, l'efficacité de la formation des usagers à la recherche documentaire n'a de sens que si elle est intégrée dans les cursus, ce qui est le cas pour les sciences et ALLSH. L'évaluation notée des étudiants s'organise en fonction des souhaits des responsables de cycles et de diplômes : il serait compliqué de la généraliser sous un même format, compte tenu de l'hétérogénéité des dispositifs disciplinaires concernés. L'inscription de l'action dans le module D4 du C2i s'étend chaque année : en 2015, elle représente 392h. Très cohérente, elle s'applique à toutes les disciplines et constitue le vecteur idéal de développement de cette action. Les actions de formation en direction des licences de droit et d'économie-gestion vont tenter de se remettre en place : en droit, une formation d'attente s'organisera en 2017 et l'assesseur du L s'engage fermement à réintégrer l'action dans la maquette du L2 en 2018. En économie-gestion, des contacts sont à nouveau pris auprès du Doyen pour restaurer les dispositifs de formation. Les principaux dysfonctionnements qui se manifestent sont d'ordre logistique et administratif : problèmes de salles, de matériels informatiques, d'adresses IP, et surtout difficultés de recrutement des tuteurs. Le dispositif administratif de recrutement cloisonne et réduit l'emploi étudiant : la solution proposée par ALLSH, instaurant un contrat permettant de cumuler les fonctions de moniteur et de tuteur est intéressante.

Les formations en direction des étudiants de niveau **master** augmentent chaque année : plus de 60 mentions de master ont fait appel au SCD pour organiser des formations en 2015. Ateliers par petits groupes ou formations individuelles, « nomades » ou en bibliothèques, les formules proposées s'adaptent aux souhaits de l'enseignant responsable avec lequel est conçue l'intervention. La présence du SCD au salon du master doit se poursuivre afin de rencontrer l'ensemble des enseignants. En effet, les formations pour ce niveau d'étude se développent par la prise de contacts entre les enseignants et les bibliothécaires : la mise en place progressive des commissions consultatives spécialisées dans les départements documentaires permettra d'élargir encore le rayon d'action du SCD dans ce domaine. L'investissement des personnels dans les actions de formation augmente également : il est souhaitable que cet effort se poursuive, créant des « pools de formation » dans les départements, comme c'est le cas en ALLSH et en sciences, mais ceci n'est pas toujours possible en raison des charges de service public très lourdes de certaines bibliothèques. Si l'amélioration du service public passe par la formation des usagers, celle-ci ne doit pas dégrader les autres « services aux lecteurs » qui se mettent en place car l'ensemble concourt à instaurer un service public performant et de qualité.

Pour la 5^{ème} année consécutive, le SCD a organisé les formations documentaires en direction du **collège doctoral** autour de deux axes : recherche documentaire par discipline et outils utiles à l'élaboration de la thèse (Zotero, Latex, Word). Dix formateurs du SCD ont assuré 20 séances de formation suivies par 285 thésards. Une marge de progression est possible pour ce niveau.

Les formations « nomades », organisées au sein des laboratoires par le SCD et destinées aux chercheurs les plus confirmés, permettent d'établir des relations étroites et renouvelées avec la

recherche. Ces formations sont aussi l'occasion de valoriser et d'optimiser les collections numériques.

Les nombreux supports de formation élaborés par les bibliothécaires revêtent des formes diverses : plaquettes, catalogues diffusés à la rentrée et au salon des masters, portails disciplinaires en ligne (*libguides*) rassemblant les tutoriels de formation et l'ensemble des guides d'accès aux ressources électroniques et aux catalogues, exercices pour chaque discipline... etc. Un certain nombre de documents sont chargés sur la plateforme AMÉtice ; l'ensemble est disponible sur l'Intranet et sur le site WEB du SCD. Ce très gros effort de production de supports de formation est remarquable : il témoigne de l'engagement des bibliothécaires dans la formation. Certes, il reste encore du public à conquérir mais l'expertise et le dynamisme de l'action ne se démentent pas.

2. La BU « à emporter »

2.1. Web et web 2.0

L'architecture du site web public des bibliothèques est restée stable en 2015, l'activité s'étant surtout concentrée sur l'alimentation et l'enrichissement de l'existant. Avec un rythme de publication de cinq actualités web par mois, la mise à jour des contenus assurée tout au long de l'année par le département d'ingénierie documentaire et la mission communication du SCD, le site web des BU joue pleinement son rôle de porte d'entrée vers l'offre de services du SCD. Depuis son ouverture en septembre 2013, l'audience du site web n'a cessé de progresser, constat qui se confirme en 2015 : 880 916 visites ont été enregistrées (+12%) et 1 823 066 pages ont été vues (+15%).

Les tutoriels, aides et guides (TAG), présents dès la page d'accueil du site web et déployés avec l'outil Libguides, ont connu une augmentation significative en 2015, leur nombre passant de 24 à 58. Tous les départements documentaires sont désormais représentés et de nouveaux guides thématiques sont venus enrichir l'offre : « Ecrire une thèse avec word », « Langue des signes française »... En 2015, les TAG Libguides ont su trouver leur public en comptabilisant 81 753 pages vues (28 460 en 2014), lesquelles s'ajoutent aux chiffres de fréquentation du site web énoncés plus haut. L'outil est également utilisé en interne pour organiser les services publics des BU (BU Saint-Charles, Lettres, Droit et Santé).

La présence des BU sur les réseaux sociaux s'est également renforcée : les comptes Facebook, Twitter et Slideshare existant ont continué d'être alimentés, de façon régulière à soutenue, avec pour effet une augmentation de la fréquentation et de l'appropriation de ces outils par les usagers. Facebook a ainsi engrangé 7909 « like » en 2015 (6213 en 2014), Twitter 2120 « followers » (1237 en 2014), Slideshare 59 487 vues (21 611 en 2014). L'animation et le dynamisme de ces outils doit à une équipe de contributeurs très actifs dans l'ensemble des départements du SCD, qui s'investissent dans la publication de contenus comme, de plus en plus, dans de l'assistance à l'utilisateur pour des questions posées directement sur les réseaux sociaux. En septembre 2015, une étude de webmarketing classait les BU d'Aix-Marseille au premier rang des 20 BU les plus populaires en France sur Facebook et Twitter : <http://www.lindafall.com/bibliotheques-universitaires-reseaux-sociaux/166/>

2.2. Catalogues et signalement

Le catalogue Koha des bibliothèques d'Aix-Marseille a bénéficié de quatre développements en 2015 : installation du serveur Koha dans l'infrastructure AMU avec le nom de domaine univ-amu.fr, adaptation du logiciel suite à la fusion des 3 bases Harpège du personnel, affichage de la disponibilité en rayon d'un document en ligne, nettoyage de la base des fournisseurs.

En 2015, outre les nouvelles acquisitions, le catalogue a continué de s'enrichir de l'intégration des bibliothèques de l'UFR ALLSH : 8000 livres (soit un total de 29 000 depuis le début du chantier d'intégration en 2014), et 77 titres de périodiques (pour 2457 fascicules) catalogués. Les bibliothèques des IUT Gaston Berger (associées au SCD) ont été fusionnées dans le SIGB. Suite

aux mises à jour du format de catalogage UNIMARC par l'ABES (en préparation de la transition bibliographique), le SCD a procédé, en lien avec le prestataire Biblibre, aux mises à jour du format d'échange entre le SIGB et le Sudoc.

Les chiffres 2015 montrent toutefois que la fréquentation du catalogue public Koha est en perte de vitesse : 308 277 visites (- 13%) et 1 806 850 pages vues (-10%). Cette baisse ne semble pas pouvoir s'expliquer par une méconnaissance de l'outil de la part des usagers (le catalogue est largement présenté dans les formations aux usagers notamment) mais pourrait trouver sa cause dans l'attrait relativement limité de l'interface de recherche, tant du point de vue graphique que de celui de certaines fonctionnalités. Ce point sera donc à améliorer dès 2016 afin de voir si cela a un impact positif sur la fréquentation.

Le catalogue Smash (articles + revues uniquement) a, en revanche, accru sa portée avec plus de 205 000 visites et 517 000 pages vues en 2015.

Faisant le constat d'un accès encore trop épars de la documentation en fonction des outils de recherche qui y conduisent, le SCD a mis en place en 2015 un groupe de travail « Signalement », piloté par le département d'ingénierie documentaire, visant à simplifier les logiques d'accès. Certaines des préconisations de ce GT ont commencé à être mises en production fin 2015 : abonnement à un outil de découverte commercial, amélioration du catalogue public, amélioration du résolveur de liens, matérialisation des ressources électroniques. Ces axes de travail seront poursuivis en 2016 de façon à ce que soient exploitées toutes les fonctionnalités des outils de recherche en place (dont celles du catalogue Koha), dans une logique de recherche plus simple et plus « intuitive » pour l'utilisateur.

2.3. Dépôt électronique des thèses

Après arbitrage de la gouvernance en 2014, le SCD a déployé en 2015, dans la première vague du schéma directeur numérique (SDN) de l'université, le projet « Faciliter l'accès des thèses électroniques » (SDN 27). Ce projet, auquel participent des agents du SCD mais aussi de la DEVE et de la DOSI, repose sur trois points, totalement ou partiellement mis en production en 2015 : validation par les directeurs de thèses, accès intranet par défaut et refonte du guichet de dépôt. En 2015 le SCD a traité dans STAR 614 thèses, avec un délai de traitement désormais inférieur à 12 mois. Au total ce sont plus de 2500 thèses AMU qui étaient accessibles dans STAR fin 2015 et qui ont capitalisé 638 754 connexions.

2.4. Archives ouvertes

Dans le cadre du schéma directeur du numérique de l'université, le SCD contribue, via une cellule dédiée, à l'alimentation et à l'enrichissement de l'archive ouverte HAL AMU (SDN 30), qui accueille la production scientifique des chercheurs et enseignants-chercheurs de l'université.

Avec plus de 5400 dépôts, dont plus de 1800 documents en texte intégral, 2015 est l'année où les chercheurs d'AMU ont le plus déposé dans HAL. Le seuil des 10 000 dépôts en texte intégral a été dépassé en 2015. Cet engouement est probablement lié à la campagne de sensibilisation menée au cours de l'année, qui a permis de former au dépôt dans l'archive ouverte 79 enseignants-chercheurs issus d'une trentaine de laboratoires de l'université. Parallèlement, le nombre de téléchargements dans HAL AMU a connu en 2015 une progression fulgurante, passant de 392 000 en 2014 à plus de 2 millions.

Par un travail de veille soutenu, la cellule Open access du SCD assure également le maintien d'un guide en ligne dédié à cette question :

<http://bu.univ-amu.libguides.com/content.php?pid=638180&sid=5280413>

2.5. Mémoires et sujets d'examens

Suite à l'arbitrage fin 2014 de la gouvernance en faveur de l'utilisation de HAL pour les archives ouvertes dans AMU, le SCD a fait le choix de coordonner et faciliter le dépôt des mémoires et thèses d'exercice dans DUMAS, portail d'archives ouvertes pour les travaux d'étudiants. Certaines composantes y déposaient depuis 2009. L'objectif a donc été de développer le dépôt pour répondre à la demande croissante des composantes. Le SCD a ainsi mis au point une autorisation de diffusion électronique d'un mémoire et un protocole type pouvant être utilisé par les composantes intéressées.

En 2015, un premier protocole a été signé avec l'Ecole universitaire de maïeutique Marseille Méditerranée (EU3M) qui a abouti à la création d'une collection rattachée à AMU et le dépôt des premiers mémoires.

66 dépôts ont été assurés en 2015, qui à eux seuls ont enregistré près de 45 000 connexions et plus de 40 000 téléchargements.

En décembre 2015, le dépôt électronique des mémoires dans DUMAS a été acté par le conseil de la faculté de Droit.

Des contacts ont par ailleurs été établis avec l'IUAR, le LEST, le SATIS pour un dépôt de leurs mémoires, et avec la Faculté de pharmacie pour un dépôt des thèses d'exercice.

Le SCD a poursuivi en 2015 la numérisation des sujets d'examens, transmis par les scolarités, en vue de leur mise en accès sur le site web des bibliothèques (accès sur authentification pour les étudiants AMU uniquement). Le nombre de pages vues pour ces annales a « explosé » en 2015 avec plus de 23 000 pages vues (5 400 en 2014). Les étudiants soulignent en effet régulièrement l'utilité de ce service et appellent de leur vœux la généralisation du système de dépôt des sujets aux secteurs ALLSH et Droit, qui pour l'instant n'émergent pas.

2.6. Services innovants

Le service de réservations/navette documentaire, déjà existant pour les BU des secteurs sciences, santé et économie-gestion, s'est étendu en septembre 2015 aux quatre BU ESPE. Ce service permet de réserver des documents en ligne et, le cas échéant, de les faire livrer dans la BU de son choix parmi celles émergeant au dispositif. Conséquence de l'intégration des BU ESPE au service, le volume des réservations de documents a plus que doublé de 2014 à 2015, signe de la pertinence de ce service, notamment pour les usagers des bibliothèques implantées sur des sites « distants » comme Digne et Avignon.

Le service de questions/réponses à distance « @zimut » du SCD a traité 1770 demandes en 2015, la plus grande partie reçue via le service azimuth, avec 1530 demandes traitées (les autres demandes correspondent à des tickets SMASH, ou ont été adressées au guichet de dépôt des thèses). Azimut confirme donc sa progression continue d'année en année, son activité augmentant encore de 20% de 2014 à 2015. La réception et le traitement des demandes de quitus ont été assurés par le service azimuth à partir de juin 2015 : il s'agit du deuxième type de demandes les plus fréquentes, juste après celles concernant le prêt de documents (délais, prolongations...). En interne, la coordination du service a été renforcée, trois personnes centralisent désormais les demandes et permettent de tenir le délai de réponse annoncé de 48h ouvrées. Le taux de satisfaction des usagers ayant utilisé ce service en 2015 dépasse les 95%.

Fin 2015, la solution de gestion de service de questions/réponses en ligne « LibAnswers » a été testée. Cet outil, développé par la société Springshare (qui développe Libguides), permet de recevoir et de traiter toutes les questions sur une même interface, de créer une Foire aux questions (privée ou publique), de faire du chat. Son acquisition a été validée pour 2016.

Tout au long de l'année, enfin, des actions de valorisation « à emporter » ont été proposées aux usagers des BU : créées aux livres dans les BU Sciences, « sacs surprises » avec des sélections de documents à emporter pour les vacances.

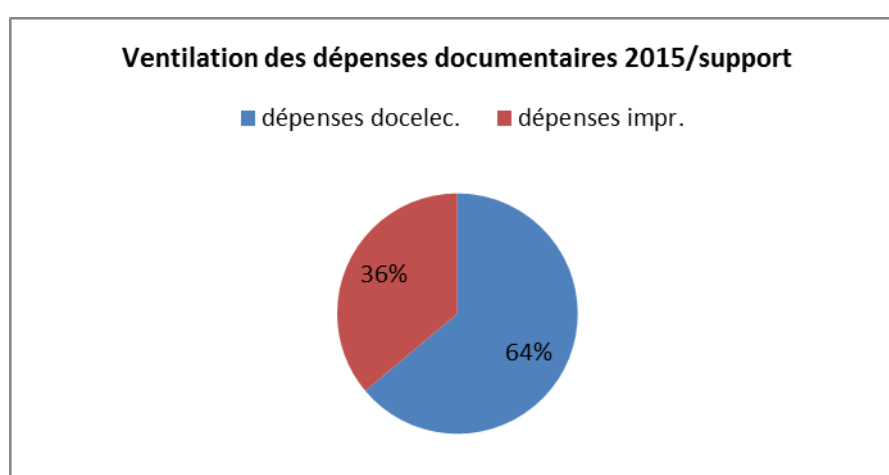
OFFRE DOCUMENTAIRE

Evolution du budget documentaire du SCD

Globalement, le budget consacré à la documentation a très légèrement diminué (- 26 606€) en 2015. Cette stabilité globale révèle toutefois, quand on rentre dans le détail, que la dépense consacrée à l'achat des imprimés (monographies et périodiques) est en baisse par rapport à la part consacrée à la documentation électronique :

Budget documentaire, évolution	2014	2015
Budget acquisition imprimés	1 470 426€	1 356 018€
Budget acquisition électronique*	2 268 764€	2 356 566€
Totaux budget documentaire	3 739 190€	3 712 584€

* inclusion de la ressource Elsevier Science Direct, hors budget SCD (prélèvement « à la source », coût de 1,079 million d'euros)



1. La documentation imprimée

Etat des collections imprimées en 2015

Départements documentaires	Monographies	Titres de périodiques vivants
ALLSH	495 000	988
DSP (droit et science politique)	223 797	443
EG (économie-gestion)	52 621	201
Santé	183 501	158
Sciences	298 684	183
Totaux	1 243 603	1973

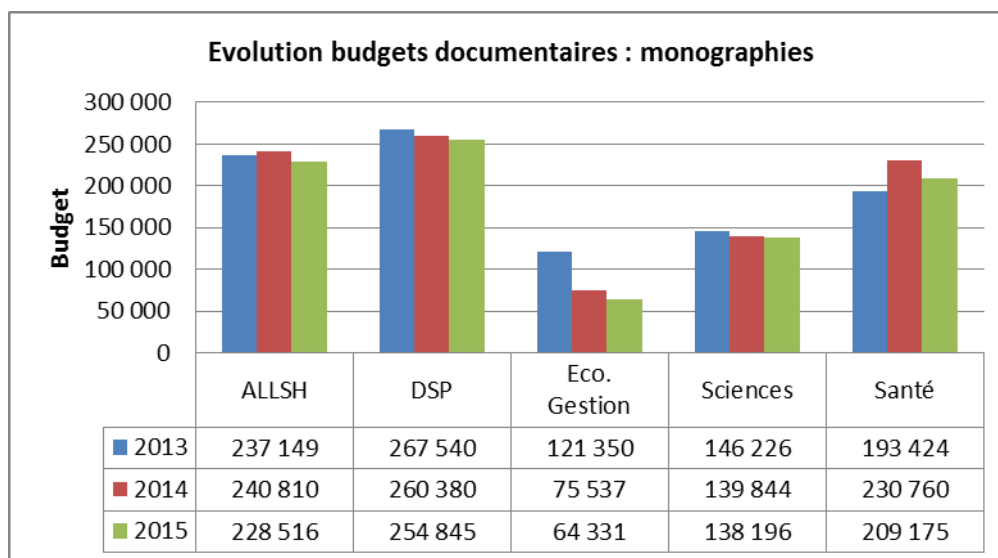
La richesse documentaire du SCD est le résultat d'efforts conséquents, destinés à assurer une politique d'acquisition et de constitution des fonds pertinente. Les bibliothécaires ont beaucoup travaillé sur les besoins des usagers et l'adéquation de l'offre documentaire aux publics desservis. Le dispositif mis en œuvre depuis 2013 a formalisé et clarifié la politique documentaire du SCD : élaboration des plans de développement des collections (PDC) dans chacun des départements ; mise en place progressive des commissions scientifiques consultatives de la documentation assurant un dialogue suivi avec les enseignants (ALLSH, sciences, santé, DSP et prochainement EG) ; organisation des acquisitions en pôles disciplinaires gérés par des bibliothécaires-acquéreurs dédiés ; création des fiches « domaines » identifiant clairement les champs disciplinaires, les niveaux et les usages ; suivi très fin de la rotation du prêt des documents ; politique de conservation concertée.

En 2015, pour la troisième année consécutive, les départements documentaires ont remis à la direction leur PDC. Ceux-ci ont été étoffés et permettent de suivre en détail l'action documentaire

du SCD : outre une description à jour du département et des bibliothèques associées qui lui sont adossées, assortie des coordonnées des acquéreurs, le plan fournit des indicateurs de gestion (publics, collections, usages et budgets), un rappel des actions documentaires de l'année écoulée et les objectifs à venir. Ce document est destiné à être transmis aux directeurs des composantes et aux membres des commissions scientifiques consultatives. Il témoigne de l'action documentaire des départements.

En 2015, les crédits affectés à l'acquisition des collections imprimées se sont élevés à 1 356 018 €, soit 895 063€ pour les monographies et 460 955€ pour les périodiques. La synthèse des PDC révèle les axes suivants de développement et d'évolution des collections imprimées :

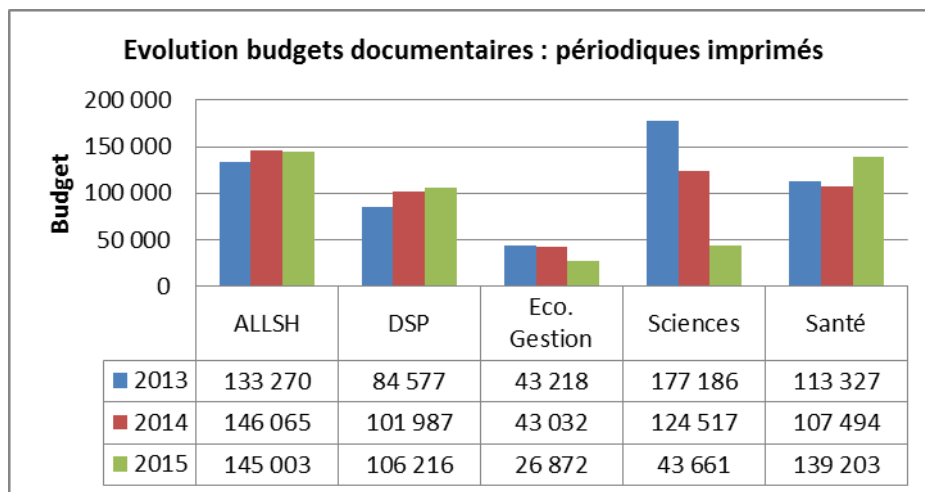
- **Baisse maîtrisée des crédits d'acquisition des monographies** (globalement, moins 70 626€ sur 3 ans) : au total en 2015, les accroissements en volumes sont déficitaires (moins 2063 volumes / année 2014). Cette baisse maîtrisée s'inscrit certes dans un effort de rationalisation et d'ajustement au plus près des besoins documentaires de nos publics, mais qui arrive progressivement à ses limites : il conviendra à l'avenir de limiter au maximum cette érosion sous peine d'un appauvrissement des collections.



- **Réduction des collections de périodiques imprimés** (globalement, moins 90 623€ sur trois ans). Cette compression des collections de périodiques vivants, surtout visible en ALLSH, sciences et droit était nécessaire compte tenu de leur passage sur support électronique et de la hausse continue de leur coût. Elle sera probablement poursuivie en 2016 car ce nouvel équilibre à atteindre entre le papier et l'électronique est encore à parfaire.

Soulignons d'ailleurs qu'en parallèle, un groupe de travail sur la conservation des périodiques des trois bibliothèques aixoises (ALLSH, DSP, EG) s'est formé pour rationaliser encore la gestion de ce support.

Enfin, le nombre total de titres de périodiques dits « morts » (18558) est très élevé, surtout en santé (4432) et en sciences (7718) : il conviendrait de travailler sur ces collections dans les années à venir, afin de gagner éventuellement de la place en magasin.



- **Rationalisation accrue des acquisitions dans l'ensemble des départements** : sous l'action conjuguée des commissions scientifiques consultatives, des statistiques d'usage et des fiches domaines, les acquisitions sont mieux ciblées et plus pertinentes. Les acquisitions d'ouvrages étrangers, généralement fort peu consultés, ne se font plus que sur prescription, exceptées en ALLSH. Les acquisitions en nombre pour la desserte du L de droit et d'économie et pour l'internat de santé doivent être maintenues en priorité. Elles ne sont pas réalisables en ALLSH en raison de la multiplicité disciplinaire. Néanmoins, une réflexion sur le remplacement de ces achats en nombre par des abonnements à des *e-books* en mode pérenne permettrait une amélioration de la desserte documentaire du niveau licence. Mais une étude des coûts doit être menée conjointement : le prix des licences qui garantissent la conservation du titre et le nombre élevé des prêts est encore important.

- **Importance des travaux entrepris sur les collections imprimées**, induits par les futurs déménagements dans des bibliothèques rénovées (ALLSH, DSP, EG et sciences Luminy) ou par la fermeture d'un équipement (intégration des collections de la bibliothèque de Château Gombert à Saint-Jérôme) : la réorganisation des espaces en libre-accès, le signalement et le « désherbage » des collections conservées en magasin se poursuit partout (26907 ouvrages dés herbés en 2015). Le très vaste chantier d'intégration des bibliothèques d'UFR dans la BU des Lettres d'Aix s'est achevé en 2015 : au total, 29 000 ouvrages ont été intégrés aux collections. L'ensemble de ces opérations est particulièrement lourd pour les personnels qui doivent faire face à des collections inertes depuis de nombreuses années. Que leur engagement dans ces actions soit ici salué.

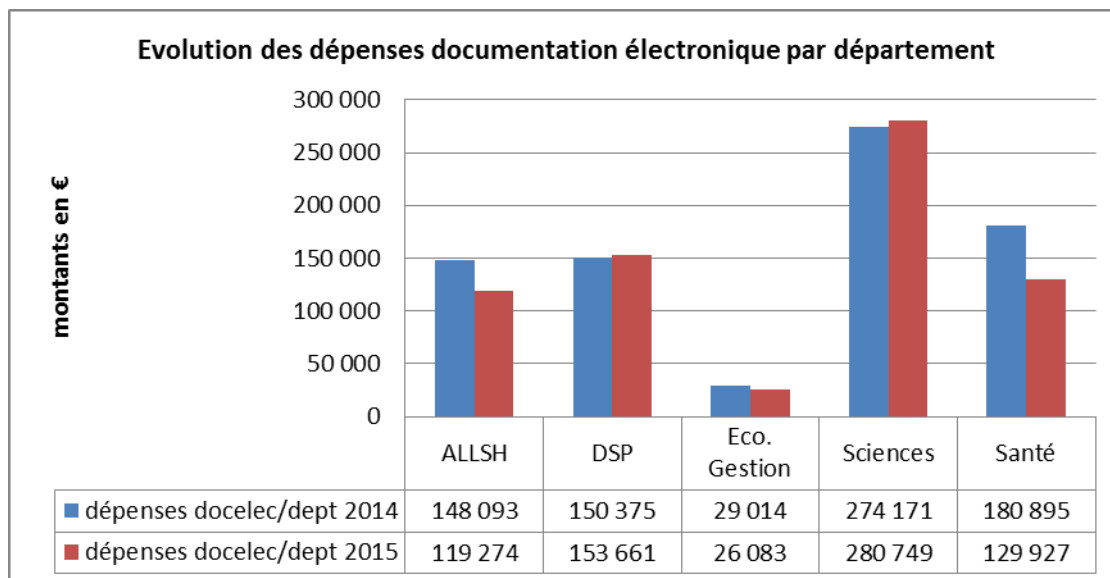
- **Le signalement des collections s'élève à 110 915 notices en 2015** : des efforts de signalement « livre en main » seront encore à produire en direction des réserves si le SCD souhaite valoriser ses fonds patrimoniaux (cf. infra). Les dons non traités sont en passe de l'être (ALLSH et DSP). Une cartographie de l'état précis du signalement des collections devrait être le prochain objectif de la politique documentaire.

2. La documentation électronique

Le budget documentaire consacré aux abonnements pour les 72 produits électroniques du portefeuille AMU s'élève à : 2 356 566€.

Ressources électroniques/département	Ressources électroniques pluridisciplinaires	Totaux
709 694€	1 646 872€*	2 356 566€

* inclusion de la ressource Elsevier Science Direct, hors budget SCD (prélèvement « à la source », coût de 1,079 million d'euros)



Répartition budgétaire des ressources électroniques/desserte étudiante

2 356 566€	ALLSH	DSP	EG	Sciences	Santé	Pluridisciplinaire*
Part budgétaire	5%	6%	1%	12%	5%	71%
Etudiants desservis	16 308	13 600	5268	15 566	17 957	

*Le pluridisciplinaire concerne majoritairement les sciences, la santé et l'économie-gestion, même si les SHS sont aussi présentes (JSTOR, Cairn, ...)

En 2015, le SCD a procédé à 13 suppressions de titres pour un montant de 231 957€ car le budget documentaire ne permettait pas d'absorber les hausses éditoriales annoncées : des produits peu utilisés ou trop onéreux ont été supprimés (*American Institute of Physics*, AIP, proposait une hausse inacceptable de 88% sur l'abonnement par exemple). Trop onéreux ou peu utilisés ne signifient pas inutiles : la suppression des abonnements pluridisciplinaires comme *Encyclopaedia universalis* ou *Ebrary* a été certainement préjudiciable à l'ensemble des étudiants inscrits en licence, la suppression de *Lippincot Premier* a été dommageable en santé et les médecins ont émis des plaintes au sujet de la suppression d'AIP.

Globalement, si le budget consacré à ce type de ressources ne cesse d'augmenter, le portefeuille décroît (entre 2012 et 2015, les abonnements ont été réduits de 114 à 72) : il est devenu instable et insuffisant.

Instable car il constitue parfois la variable d'ajustement budgétaire : l'université ne dispose pas toujours du temps nécessaire pour analyser les usages sur le temps long et envisager les désabonnements en conséquence. Il en résulte que certaines ressources sont désabonnées sur un critère coût/utilisation parfois non suffisant à lui seul, et parfois aussi sans avoir eu le temps de trouver leur public.

Insuffisant par ailleurs car certains champs disciplinaires sont peu desservis : c'est le cas en ALLSH par exemple, où la pluridisciplinarité exige une offre documentaire vaste qu'il n'est pas toujours possible d'assurer (exemple : l'histoire de l'art n'a pas accès aux bases JSTOR).

Les hausses tarifaires incessantes obligent ainsi le SCD à réduire le portefeuille électronique qui n'est plus toujours à la hauteur du grand établissement pluridisciplinaire d'excellence qu'est devenue AMU. Rappelons qu'en 2015, six éditeurs avec des taux de marge supérieurs à 36% sur leur chiffre d'affaire captent 65% des profits mondiaux de l'édition scientifique.

Plus globalement, les efforts budgétaires engendrés par la bonne gestion et la mutualisation des collections ne parviennent plus à compenser les hausses structurelles des produits éditoriaux. A budget constant, cette tendance va s'amplifier à très court terme.

Les usages de la documentation électronique : le portefeuille électronique totalise 2 624 148 recherches (soit +13% d'augmentation/2014) et 5 083 355 accès texte intégral (soit +6% d'augmentation/2014).

Disciplines	Recherches	Evolution annuelle	Texte intégral	Evolution annuelle
ALLSH	133 422	-31%	88 063	-11%
DSP	1 901 730	+19%	3 379 947	+6%
EG	47 258	+19%	26 049	-2%
Sciences	155 249	+4%	284 329	+15%
Santé	10 587	-27%	250 580	+84%
Pluridisciplinaire	375 902	+17%	1 0054 357	-5%

La baisse des usages (de type recherche) pour ALLSH et santé correspond aux désabonnements signalés plus haut. Les scores importants en DSP et en santé sont portés essentiellement par un fort usage des e-books (*Bibliothèque numérique Dalloz* en droit, *Elibrary* en santé) et semblent indiquer un réel intérêt des usagers pour les ouvrages sur support numérique.

3. Patrimoine et fonds spécifiques

En 2015, le SCD a poursuivi la mise en place d'une politique globale et coordonnée de conservation et de valorisation de son patrimoine et de ses fonds spécifiques. Plan d'urgence et plan de conservation ont été mis en place et sont régulièrement mis à jour. Les documents utiles sont déposés dans l'intranet du service, à disposition de l'ensemble des agents du SCD, dans une rubrique spécifique « patrimoine ». Fin 2015, le SCD a consacré un budget à la mise en place de « kits inondation » et autres matériels d'urgence destinés à parer à d'éventuels sinistres sur les collections patrimoniales.

La rédaction de ces documents communs est le reflet d'un important travail de fonds amorcé sur le signalement et la conservation des collections patrimoniales et des fonds spéciaux et mené dans chaque bibliothèque en fonction de son contexte.

- La bibliothèque de sciences Saint-Charles travaille en concertation régulière avec les experts du CICRP pour la mise en place au quotidien d'une conservation préventive efficace.

- A la bibliothèque de lettres et sciences humaines d'Aix, un groupe de travail spécifique a été mis en place pour préparer le déménagement de la réserve vers le nouveau bâtiment des Fenouillères et l'implantation de collections du XIX^e siècle ne relevant pas de la réserve dans le nouveau silo. Ce groupe de travail a planifié les différentes tâches du déménagement et a réfléchi à une nouvelle organisation de la réserve, qui bénéficiera de meilleures conditions de conservation dans les nouveaux locaux, d'autant plus que les collections seront dépoussiérées avant la mise en caisses. La réflexion en cours sur les contours des fonds patrimoniaux prend aussi en compte le CADIST, dans la mesure où la redéfinition des contours et des missions de ce dernier (évolution vers le dispositif Collex) pousse à identifier dans tous les fonds de la bibliothèque de lettres, y compris dans les fonds patrimoniaux, les documents qui relèvent de ses thématiques.

- La BU ESPE d'Aix a poursuivi son travail sur le fonds « Louise Michel », hérité de l'ancienne école normale d'instituteurs. La décision a été prise de ne conserver sur place que les ouvrages relevant de la littérature jeunesse, des sciences de l'éducation, des manuels scolaires et autres thématiques spécifiques. Les ouvrages relevant d'autres disciplines ont été redistribués entre les différentes bibliothèques patrimoniales du SCD (sciences, administration notamment).

- En santé, le travail de reprise systématique de la réserve en signalement et en conservation préventive s'est poursuivi (récolement, dépoussiérage et conditionnement : 1 243 volumes traités, catalogage : 17 créations de notices, 1 561 modifications, 83 localisations, 2 suppressions, exemplarisation systématique dans Koha). A ce rythme, la fin de ce chantier est prévue pour 2021.

- La bibliothèque de droit et science politique d'Aix a poursuivi la préparation du déménagement de ses fonds patrimoniaux (conditionnement de l'ensemble des fonds) ainsi que leur signalement (projet de rétroconversion des ouvrages antérieurs à 1820 de la réserve, catalogage livre en main par un contractuel, dans le cadre des appels à projets de l'ABES). Le

traitement de plusieurs fonds spéciaux a été achevé (ancienne faculté d'économie appliquée, institut du droit d'outre-mer, centre d'études et de recherche sur les sociétés de l'Océan Indien, partie administrative du fonds Louise Michel).

La qualité du signalement des fonds patrimoniaux apparaît comme un point de progression. Si la bibliothèque de droit et science politique d'Aix est très avancée sur ce point, si la bibliothèque de médecine-odontologie Timone a commencé à y travailler, beaucoup reste à faire à l'échelle du SCD (en particulier en ce qui concerne les collections de manuscrits).

Les fonds patrimoniaux et spéciaux des bibliothèques universitaires d'AMU ne sont pas figés et clos. Ils s'enrichissent régulièrement, par différents biais : par achats en vente aux enchères (540€ à la bibliothèque de droit et science politique d'Aix) ou antiquariat (410€ dans cette même bibliothèque), par dons de particuliers (quelques volumes du XIX^e siècle donnés cette année à la bibliothèque de médecine-odontologie Timone) ou dans le cadre des réorganisations menées sur les campus (ainsi, la fermeture des bibliothèques de section de l'UFR ALLSH a permis l'entrée dans les collections de la bibliothèque de lettres et sciences humaines de plus de 2 500 volumes du XVII^e au début du XX^e siècles).

La valorisation des fonds se poursuit de façon dynamique par diverses actions : participation des bibliothèques de sciences et santé aux *Journées européennes du patrimoine*, participation de la bibliothèque de sciences aux *Mercredis du patrimoine*, participation de toutes les bibliothèques patrimoniales au carnet de recherches entretenu en partenariat avec la cellule patrimoine scientifique AMU (chiffres 2015 : 15 billets publiés, 7 994 visiteurs, 13 856 visites, 29 113 pages vues). Par ailleurs, les différentes bibliothèques ont organisé au cours de l'année des expositions mettant en valeurs leurs fonds patrimoniaux :

- « Vers un droit dans la guerre » et « François Ier (florilège de livres de droit de son règne) » à la bibliothèque de droit et science politique d'Aix ;
- « Aspects de l'anatomie aux Temps modernes, XVII^e-XVIII^e siècles » et « Le diabète » à la bibliothèque de médecine-odontologie Timone.

4. Bibliothèques associées

En 2015, le SCD a animé la réunion annuelle des bibliothèques du réseau AMU, sur le thème « gestion documentaire et valorisation ». D'autre part, suite à la reconfiguration des outils AMU (disparition de l'espace de documents partagés dans l'ENT au profit d'autres outils notamment), un espace « forge » a été ouvert fin 2015 pour un partage plus facile des documents à destination du réseau. Enfin, le travail de mise à jour du « répertoire des bibliothèques hors-les-murs » à partir des données de l'ESGBU s'est poursuivi.

Les contours du réseau ont peu évolué en 2015. Quelques bibliothèques ont été transférées (transfert du Centre Pierre Kayser et de l'Institut d'études judiciaires au Centre de droit privé Georges Ripert, transfert du CEFEDM au Conservatoire d'Aix). D'autre part, les bibliothèques du laboratoire Parole et langage (mai 2015) et celles de l'IUT (décembre 2015) ont formalisé leur association avec le SCD et l'ensemble de leurs fonds ont été versés dans le catalogue collectif.

DES BIBLIOTHEQUES AU CŒUR DE L'UNIVERSITE

1. Participation aux instances

En 2015, le directeur du SCD a notamment :

- représenté le SCD au conseil d'administration (CA) et au conseil académique (CAC) de l'université, en tant que membre invité permanent ;
- été représenté par l'une des directrices adjointes à la commission de la formation et de la vie universitaire (CFVU), en tant que membre invité permanent ;
- participé aux conseils de gestion de la DOSI et des Presses Universitaires ;
- participé aux CPE Groupe III d'établissement, dont il a en amont préparé les dossiers en lien étroit avec la DRH, en qualité de représentant de l'administration ;
- piloté la préparation des dossiers du conseil documentaire de l'université, présidé par le président de l'université ou son représentant (chargée de mission Documentation).

En amont des séances du conseil documentaire, les commissions scientifiques consultatives de la documentation ont permis, dans les secteurs Sciences (depuis 2013), Santé (depuis 2014) et ALLSH (depuis 2015), de préparer les décisions de politique documentaire en association étroite avec les enseignants chercheurs.

Pour le secteur Droit, le dialogue avec le doyen de la faculté a permis en 2015 de statuer sur le sort de deux bibliothèques hors SCD fermées depuis plusieurs années (salle Bry et salle de droit comparé), dialogue qui augure bien de la mise en place d'une commission consultative pour ce secteur.

Le directeur, la directrice adjointe en charge de l'évaluation et la responsable administrative du SCD ont participé aux travaux « Connaissance des coûts et des activités », pilotés par la direction du pilotage et du contrôle de gestion (DPCG).

Le directeur du SCD a participé aux travaux de la « commission parking Schuman » pilotés par le vice-président Patrimoine de l'université.

Enfin, il est à noter que plusieurs agents du SCD ont, à titre individuel, élargé à différentes instances de l'université : CFVU, CHSTC, CPE Groupe III, conseil documentaire, conseil de gestion du SCASC notamment.

Plus largement, que ce soit dans le cadre du bilan 2012-2015 d'AMU ou du rapport annuel de gestion d'AMU, la place des bibliothèques et de la documentation est toujours affirmée.

2. Coopération avec les services de l'université

Partout où elle est possible et opportune, la coopération avec les services de l'université a été encouragée et développée. En 2015, le SCD a ainsi collaboré avec :

- La cellule Culture et patrimoine scientifiques, pour l'organisation de la Fête de la science et des journées européennes du patrimoine ;
- La mission Patrimoine pour l'organisation des « Mercredis du patrimoine AMU » et l'alimentation du carnet de recherches « Conserver, enseigner, chercher » ;
- Le SCASC pour la co-organisation et l'accueil des cafés BU sur plusieurs sites de l'université ;
- La mission Développement durable, pour laquelle le SCD a désigné un référent pour la participation aux différentes actions dont les « trocs verts » ;
- Le SUIO pour la participation au salon Studyrama et les journées portes ouvertes ;
- La mission Culture pour la valorisation mutuelle des manifestations culturelles ;
- Le service de Médecine préventive pour la mise en place d'ateliers de sophrologie à la BU Saint-Jérôme ;
- La mission Egalité femmes-hommes pour l'accueil d'une exposition dans plusieurs bibliothèques du réseau ;
- La direction de la communication, pour le relais et la promotion des événements organisés dans les BU (création de campagnes et supports de communication idoines) ;
- La direction de la recherche et de la valorisation (DRV), pour le projet HAL-AMU.

Enfin les services du SCD dialoguent au quotidien avec la DRH, la DAF, l'agence comptable, la DAJI, la direction de la commande publique, la DEVE, la DDPI et la DEPIL au sein de l'université,

pour le suivi des procédures, la production de données chiffrées, l'amélioration des circuits internes.

Lors de la « galette des rois » annuelle qu'il organise, le SCD invite systématiquement tous les services et composantes de l'université. Ce moment convivial est aussi une façon, moins formelle, de resserrer les liens avec tous les collègues et partenaires de l'établissement.

3. Contribution au schéma directeur du numérique (SDN)

L'université a déployé en 2015 la première vague de son schéma directeur du numérique (SDN). Dans ce cadre le SCD a plus particulièrement contribué à la mise en œuvre des points suivants :

- SDN 27 : « Faciliter l'accès des thèses électroniques ». Voir aussi « Offre de service », « La BU à emporter », paragraphe 2.3.

Ont été totalement ou partiellement mis en production en 2015 : validation par les directeurs de thèses, accès intranet par défaut et refonte du guichet de dépôt. 614 thèses ont été traitées dans STAR.

- SDN 30 : « Vers une archive ouverte pour Aix-Marseille Université ». Voir aussi « Offre de service », « La BU à emporter », paragraphe 2.4.

Bien que portée par la direction de la recherche et de la valorisation (DRV), la mise en œuvre du SDN 30 repose sur une forte implication du SCD via sa cellule Open access, organisée début 2015, le SCD ayant dégagé 1,3 ETP de conservateur. Outre l'alimentation de l'archive (évoquée plus haut dans ce rapport), la cellule Open access du SCD a conduit plusieurs actions de formation et d'accompagnement à destination de la communauté des enseignants-chercheurs : assistance au dépôt, création de CV dans HAL AMU, appui technique et juridique, aide à la formalisation des politiques des laboratoires, assistance pour la saisie du rétrospectif, création de collections pour les laboratoires, veille sur les questions émergentes (open science, loi sur le numérique, données de la recherche...). HAL AMU a fait l'objet de présentations dans les commissions documentaires des secteurs sciences et santé.

Au sein de l'université, la cellule Open access du SCD travaille en étroite collaboration avec la chargée de bibliométrie de la DRV.

La réalisation du projet SDN 28, « Bibliothèque numérique », s'inscrit dans la vague 2016-2017 du SDN de l'université. En 2015 le SCD s'est attaché à en préparer le lancement : mise en place d'un groupe de travail, définition des espaces de stockage (10 To de données sécurisées), choix du serveur de production et de diffusion (logiciel libre Omeka), formalisation d'un financement du projet par mécénat grâce à la Fondation AMU, programmation des campagnes de numérisation 2016-2017. La numérisation des *Annales de la Faculté des sciences* a été achevée, celle du *Marseille médical* entamée, soit un volume de 45 000 pages numérisées en 2015. Au total, 645 000 pages sont déjà numérisées pour la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU, dont l'ouverture au public est prévue début 2017.

La participation du SCD a également été sollicitée (un ou plusieurs agents systématiquement présents) pour les SDN 8 « Equipements innovants », SDN 10 « Disposer de premiers outils de pilotage à partir de PACBO », SDN 14 « Application mobile AMU », SDN 16 « Refondre le site web / réseaux sociaux » et SDN 19 « Mettre en place un logiciel anti-plagiat ».

4. Formation continue des personnels

Le plan annuel de formation du SCD

La formation professionnelle des personnels s'est exercée dans le cadre du plan annuel de formation 2014/2015 qui identifie quatre publics prioritaires :

- Les personnels de catégorie C, notamment les ANT, pour la préparation des concours
- Les personnels nouvellement affectés, notamment de catégorie C
- Les personnels assurant des permanences de service public
- Les formateurs : le développement de formations documentaires adaptées aux différentes communautés d'utilisateurs (L, M, D, EC) constitue un objectif stratégique prioritaire dans le cadre plus général de l'amélioration des services aux publics.

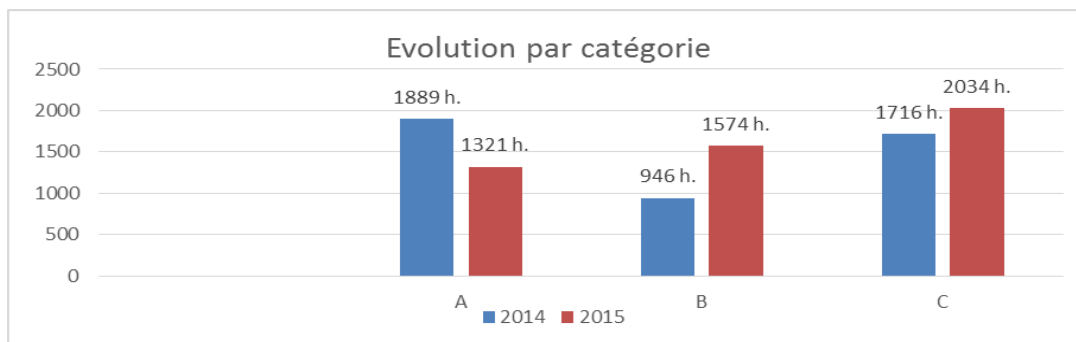
Ce plan de formation annuel est systématiquement présenté devant le comité technique (CT) d'AMU pour approbation, permettant à la formation continue du SCD d'être pleinement intégrée dans celle, plus large, de son université.

Évolution globale de la formation professionnelle

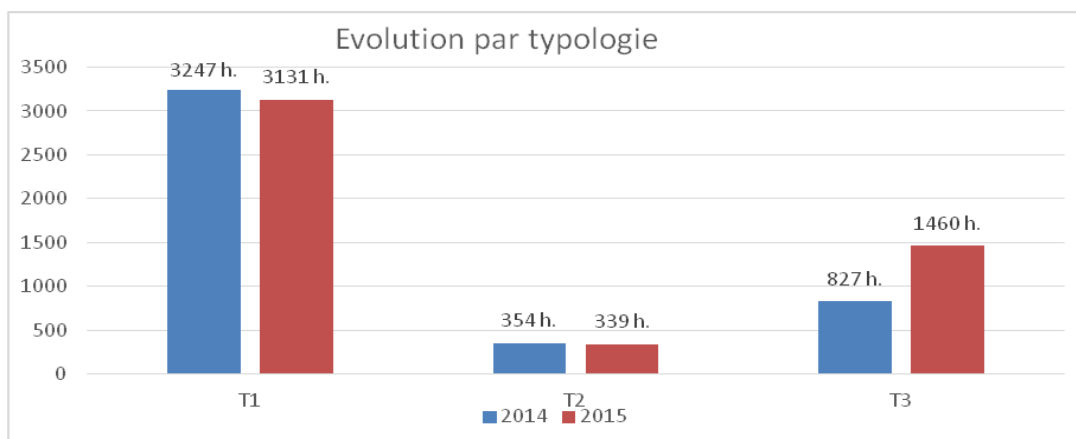
En 2015, les agents du SCD ont suivi 4928 heures de formation soit l'équivalent de 821 journées, dont 1339 heures pour la préparation concours.

Ainsi, les personnels ont suivi, en moyenne, 24 heures de formation soit l'équivalent de 4 jours par agent. Le volume de formation a globalement progressé de plus de 8 %.

Évolution annuelle des formations

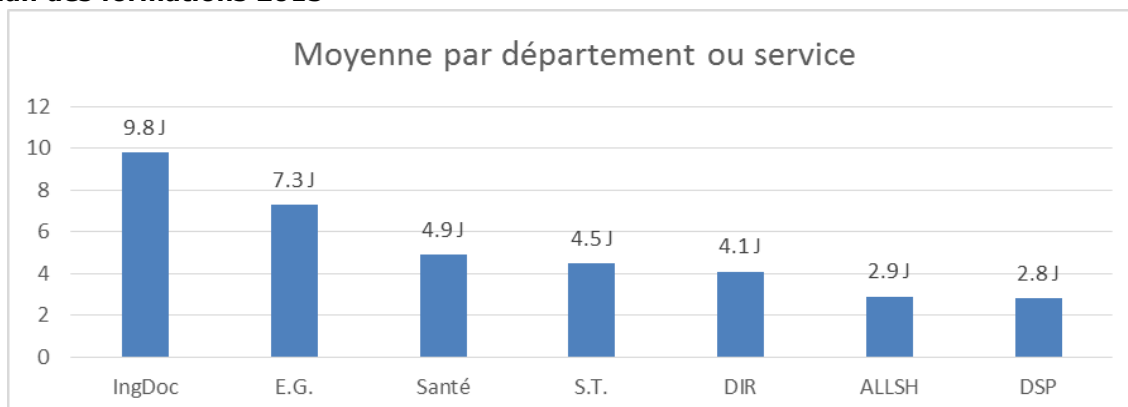


En 2015, la baisse du nombre de formation en A s'explique essentiellement par le fait qu'il n'y a pas eu de conservateur promu donc pas de formation post-recrutement à l'Enssib.



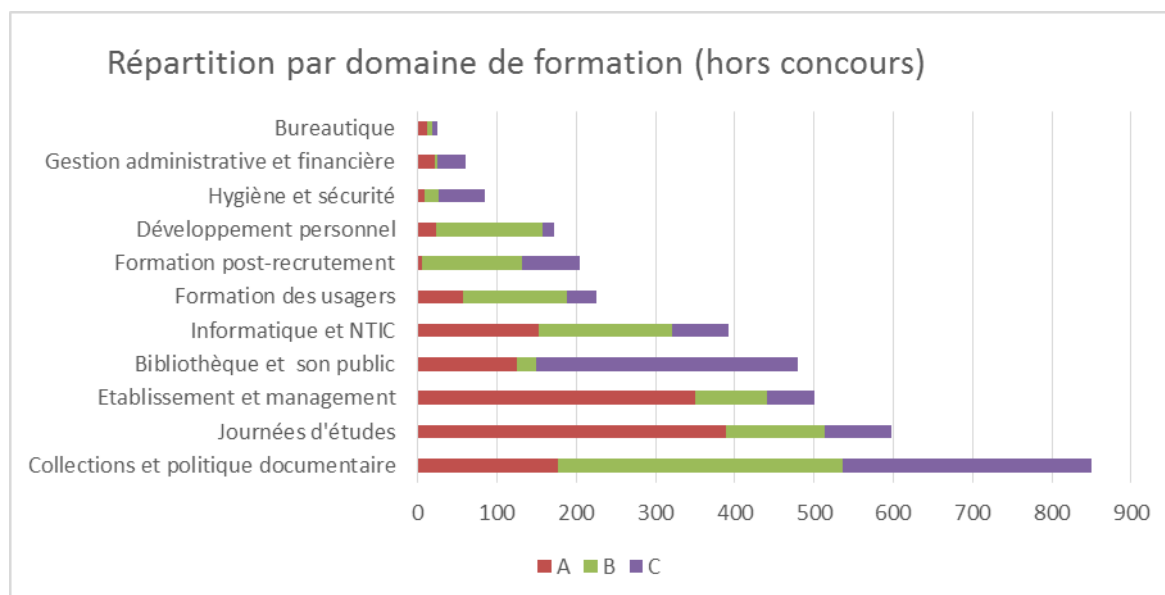
Bien qu'en légère baisse, les formations « Adaptation immédiate au poste de travail (type 1) » sont les plus suivies. Les préparations aux concours (type 3) viennent toujours en deuxième position.

Bilan des formations 2015



Les agents de certains services ou assurant certaines missions partent régulièrement en formation pour maintenir leurs compétences.

D'autres collègues tant de la filière bibliothèque que de la filière administrative (6 % des personnels formés), ont peut-être moins d'opportunité (offre non adaptée ou insuffisante, manque de disponibilité...). Il s'agira de proposer des formations mieux adaptées et ciblées.



Le domaine de formation le plus sollicité (850h) est celui de la politique documentaire et de la gestion intellectuelle et matérielle des collections (178h pour la catégorie A, 359h pour la catégorie B et 313h pour la catégorie C).

Bilan des préparations (recrutements, examens professionnels, concours)

Répartition des préparations par catégorie

Concours	2014		2015	
	Heures	Jours	Heures	Jours
A	0	0	0	0
B	179	30	389	65
C	603	100	950	158
Total	782	130	1339	223

Les préparations liées aux concours, examens professionnels et recrutements directs sont en forte augmentation.

53 agents ont consacré 1339 heures à une de ces préparations (950h pour les catégories C et 389h pour les catégories B). Ainsi chaque agent concerné a bénéficié en moyenne de 25 heures de préparation.

Le SCD, en partenariat avec le CRFCB², a maintenu et développé, dans le cadre des recrutements de magasinier, le dispositif de préparation des concours et examens professionnels.

Résultats des préparations

Concours, examens professionnels, recrutements	Cat.	Admissibilité	Admission
--	------	---------------	-----------

² Centre régional de formation aux carrières de bibliothèque à Marseille

Recrutement direct magasinier (4 postes- 14 candidats SCD)	C	20	4
Recrutement Sauvadet magasinier (3 postes – 2 candidatures SCD)	C	2	2
Concours de magasinier principal (2 candidats SCD)	C	1	1 sur LC ³
Examen professionnel d'avancement au grade de BIBAS classe exceptionnelle (10 candidats SCD)	B	8	4
Concours de BIBAS classe normale –Externe (2 candidats SCD)	B	2	0
Concours de BIBAS classe supérieure – Externe (2 candidat SCD)	B	1	0

Demandes de formation non retenues

Typologie	Nombre
Demandes non validées par le SCD	25
Stage complet	2
Stages refusés par l'organisme	3
Stages annulés par l'organisme	9
Stages reportés par l'organisme	14
Demandes hors délai	4
Désistement de l'agent	37
Total	94

En conclusion

La formation 2015 est en augmentation d'environ 8 %. Le plan de formation 2015-2016 voté au CT du 17 novembre 2015 devrait encore amplifier cette évolution.

Cinq publics prioritaires sont identifiés :

- Les personnels de catégorie C, notamment les ANT, pour la préparation des concours.
- Les personnels nouvellement affectés, notamment de catégorie C.
- Les personnels assurant des permanences de service public - les formations portant sur l'accueil sont fondamentales pour garantir la qualité des services.
- les formateurs - le développement de formations documentaires adaptées aux différentes communautés d'utilisateurs constitue un objectif stratégique prioritaire dans le cadre plus général de l'amélioration des services aux publics.

La démarche d'accompagnement au changement et d'évolution des métiers, annoncée dans le rapport d'activité 2014 et qui devait démarrer en début d'année universitaire 2015, a dû, pour des raisons administratives, être reportée début 2016. Elle contribuera également à la progression de la formation continue au SCD et permettra de toucher tous ses agents, quelle que soit leur filière ou leur catégorie.

³ Liste complémentaire – sans suite en 2015

DES BIBLIOTHEQUES QUI CONTRIBUENT AU RAYONNEMENT DE L'UNIVERSITE

1. Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques sur la fusion

Le rapport de l'Inspection générale des bibliothèques (IGB), daté de mai 2015, intitulé *Les fusions d'universités et la documentation*, évoque en détail les cas d'Aix-Marseille, Bordeaux, Lorraine et Strasbourg. Certains points apparaissent comme très positifs pour AMU, notamment :

P.15 : « *Recommandations :*

- *Pour organiser la documentation dans l'université, préférer un service commun de la documentation à une direction de la documentation.*

(...)

- *(...) articuler de façon complémentaire la documentation au politique, au scientifique et au pédagogique :*

- *invitation permanente du directeur à la commission de la recherche, à la commission de la formation et de la vie universitaire et au conseil académique ;*

- *invitation du directeur au moins une fois par an au conseil d'administration pour présenter un rapport sur la politique documentaire, ainsi que c'est réglementairement prévu dans le cas d'un SCD ;*

- *désignation explicite, auprès du président, d'un interlocuteur pour la documentation (vice-président ou chargé de mission). »*

On le voit, ce sont très exactement les choix qui ont été faits par AMU, et même au-delà puisque le directeur du SCD est invité permanent au CA.

P.20 : « *A Aix-Marseille l'harmonisation a été mise en œuvre au niveau de l'université, et les spécificités du SCD ont été reconnues (amplitudes horaires, ouverture le samedi après-midi, nécessité de compter les congés en heures,...). (...) De façon générale, l'harmonisation du régime de travail et de congés a été faite en prenant en compte les spécificités liées à l'amplitude d'ouverture des bibliothèques. Les universités fusionnées veillent à mener un dialogue social, qui est l'une des conditions de la conduite du changement. »*

P.26 : « *La mise en place d'une politique documentaire unifiée (...) s'impose rapidement. (...) A Bordeaux, comme à Aix-Marseille, une charte documentaire a déjà été rédigée et adoptée par le Conseil de l'Université. (...) L'approbation de la charte documentaire permet d'approfondir ce travail par la rédaction, segment par segment, de plans de développement des collections. »*

Sur tous ces sujets structurants, Aix-Marseille Université est citée en exemple par l'IGB.

2. Participation aux réseaux professionnels

Le SCD adhère à toutes les grandes associations professionnelles nationales et internationales, parmi lesquelles l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU), l'Association des bibliothécaires de France (ABF), la Ligue des bibliothèques européennes de recherche (LIBER) et l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

■ Au niveau local

Le SCD héberge le centre régional (CR) 66 PACA qui gère la participation au SUDOC-PS (publications en série) de 195 centres de ressources documentaires répartis sur 4 départements de la région et dans les DROM-COM. A côté des 103 bibliothèques universitaires ou de recherche qui signalent tous leurs documents dans le catalogue national SUDOC, le CR66 permet le référencement des seuls périodiques de 92 bibliothèques de la région dépendant de structures très différentes, publiques ou privées.

En 2015, parallèlement à l'activité courante de signalement, de numérotation ISSN, et de prospection, le CR 66 a mené un programme de visites sur site pour consolider la participation et l'activité des membres actuels du réseau, et proposer une formation à l'utilisation des applications

développées par l'ABES : *Colodus* (signalement), *Périscope* (Plans de conservation partagée de périodiques), et dernière en date, *CIDEMIS* (Circuit dématérialisé des demandes ISSN).

Le recrutement d'une contractuelle, dans le cadre du conventionnement 2015-2017, a par ailleurs permis d'accélérer le signalement de bibliothèques importantes (Musée-Bibliothèque Arbaud d'Aix-en-Provence, Museum d'histoire naturelle de Marseille), qui confirment leur intérêt pour le transfert de leurs données du SUDOC-PS dans leurs SIGB locaux.

Enfin, le 15 octobre 2015, le Centre de Conservation et de Ressources du MuCEM a accueilli la rencontre annuelle du CR66 consacrée à la participation des bibliothèques de musées au SUDOC-PS, et au lancement de l'application CIDEMIS au niveau du centre régional. Les interventions sont accessibles en ligne sur les [pages web publiques](#) du CR 66 sur le site professionnel du SCD.

Par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe de direction, le SCD a participé en 2015, en tant que membre invité, aux réunions du conseil documentaire de l'université de Toulon, renforçant ainsi la fréquence des échanges avec cet établissement proche avec lequel des collaborations documentaires seront sans nul doute amenées à se développer dans les prochaines années.

■ Au niveau national

Dans le cadre des appels à projets de l'ABES, le SCD a été retenu en 2015 sur le projet de rétroconversion des ouvrages de la réserve de la BU Droit antérieurs à 1820. Dans le cadre de sa participation aux journées ABES de 2015, le SCD a présenté un poster sur le guichet de dépôt électronique des thèses. Aix-Marseille Université a aussi été désignée site pilote, à la demande de l'ABES, pour la création du « deep link » Koha avec le catalogue Worldcat.

Suite à sa participation au congrès de l'ADBU qui s'est tenu à Besançon fin septembre-début octobre 2015, la directrice-adjointe du SCD a assuré la rédaction du compte-rendu de la journée d'étude annuelle, sur le thème « E-réputation, empreinte numérique et place des bibliothèques sur le Web », publié dans le *Bulletin des bibliothèques de France* et sur le site web de l'ADBU. Et, depuis la fin de l'année, le SCD participe aux travaux de trois des cinq commissions thématiques de l'ADBU : « Pédagogie et documentation », « Pilotage et évaluation » et « Recherche et documentation ».

Un membre de l'équipe de direction du SCD émarge au groupe ABF PACA depuis plusieurs années et s'est rendu, en 2015, au congrès annuel de l'association.

Le SCD a maintenu en 2015 une participation active au sein du consortium Couperin, tant au plan des négociations documentaires pour les ressources juridiques (Daloz, Lextenso, Doctrinal, RCADI) que dans des groupes de travail spécialisés (GT Open access, Cellule E-books). Au niveau national, la cellule Open access du SCD s'investit également dans le groupe de travail des administrateurs HAL et dans le groupe de travail « Ethique et droit » du consortium européen DARIAH sur les *digital humanities*.

Le SCD a établi et fourni à la Bibliothèque nationale de France le bilan des deux appels d'offre de numérisation mis en œuvre par la BU de Droit en 2011 et 2013. Le SCD est par ailleurs en échanges réguliers avec la BnF pour assurer le moissonnage des contenus de la future bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU dans Gallica.

■ Au niveau international

Dans le cadre du programme Erasmus+, un agent du SCD a participé à la semaine de mobilité internationale organisée pour les professionnels des bibliothèques à l'Université d'Helsinki.

Le SCD a été invité à intervenir au 5^{ème} Congrès Asie et Pacifique (9-11 septembre 2015) afin de présenter l'Espace de recherche et de documentation (ERD) consacré à l'œuvre de Gao Xingjian (prix Nobel de littérature), développé au sein de la bibliothèque des lettres et sciences humaines.

Cette intervention en séance plénière, en présence de Gao Xingjian, des professeurs Noël Dutrait (AMU), Zhang Yinde (Paris-3 Sorbonne) et Anne Sastourné (Editions du Seuil) a permis non seulement de présenter un fonds documentaire original et prestigieux, avec les services aux chercheurs qui y sont attachés, mais également de positionner le SCD comme un service pleinement engagé dans la valorisation et le renforcement de la visibilité, à l'échelle nationale et internationale, de la production scientifique d'AMU.

Dans les deux ans qui viennent, la fusion étant désormais pleinement absorbée, le SCD s'attachera à structurer, en lien étroit avec le service des relations internationales, une politique internationale plus systématique et conforme à la place qu'occupe son université dans le monde francophone.

3. Coopérations

Plusieurs actions pédagogiques s'inscrivant dans la problématique de la liaison lycée-université ont été mises en place, conformément aux objectifs fixés par le contrat pluriannuel 2012-2017 d'AMU (« *établir des partenariats avec les lycées* »), ainsi qu'aux préconisations du ministère visant à renforcer le continuum de formation de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur (continuum Bac-3 / Bac+3⁴). Des élèves de classes de terminale des lycées Antonin Artaud, Honoré Daumier, Victor Hugo et ORT Bramson à Marseille ont été accueillis dans des bibliothèques du SCD (BU Saint-Jérôme et BU Saint-Charles). Ces actions ont été développées dans le cadre de la convention de partenariat signée par MM. Le Recteur d'académie et le Président de l'université le 24 juin 2014⁵.

En mai 2015, une convention de partenariat a été signée entre l'ESPE et le SCD pour Aix-Marseille Université, et le réseau de création et d'accompagnement pédagogiques Canopé. Cette convention est venue formaliser et renforcer les actions de coopération documentaire entre les BU de l'ESPE du SCD et le réseau Canopé, actions construites autour de la complémentarité des ressources documentaires des deux partenaires. Un tel dispositif est inédit au niveau national. Il a donné lieu à un programme innovant de formation aux usagers et d'action culturelle dans les BU ESPE. C'est également dans ce cadre qu'a vu le jour la nouvelle bibliothèque ESPE-IUT-atelier Canopé de Digne-les-Bains ouverte en octobre 2015. Ce nouvel équipement bénéficie en effet de la mutualisation des services, prévue par la convention de partenariat, la BU pouvant s'appuyer dans son fonctionnement sur les ressources (personnels, matériels, équipements) de l'atelier Canopé.

Suite à la convention de partenariat signée en 2014 entre AMU et le Conseil général des Hautes-Alpes, la BU de Gap a poursuivi sa collaboration avec la bibliothèque départementale de prêt (BDP) du département pour la formation professionnelle, l'action culturelle et la fourniture de documents. La BU de Gap se caractérise par une politique de partenariat active avec les acteurs proches sur le territoire (associations, bibliothèques), notamment pour la mise en œuvre d'une programmation culturelle riche et diversifiée.

La convention de partenariat signée en 2015 entre l'université et l'IFSI de Gap a encore accru le champ de coopération de cette bibliothèque, lui permettant d'engager des échanges réguliers avec les enseignants de l'IFSI pour les acquisitions et les formations à la méthodologie documentaire des étudiants de première année. Ce même type de coopération s'observe entre les BU du secteur Santé et le département universitaire des sciences infirmières d'AMU : rencontre et formation des enseignants des IFSI, formation des étudiants à la recherche documentaire, aide au choix des collections en ligne par les bibliothécaires du département Santé et en lien avec le département d'ingénierie documentaire du SCD.

⁴ Circulaire n° 2013-0012 du 18-6-2013 : « *Renforcement du continuum de formation de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur* ».

⁵ Convention cadre n°2014-SCD-011 de partenariat entre l'académie d'Aix-Marseille et l'université d'Aix-Marseille. Cette convention cadre définit les modalités de collaboration entre l'université d'Aix-Marseille et les lycées de l'académie d'Aix-Marseille dans le domaine de la documentation et la recherche d'information.

4. Communication interne et externe

La communication interne du SCD s'est déployée selon deux axes structurants :

- Diffuser l'information, faciliter l'accès aux documents et procédures utiles.

L'intranet du SCD est un outil incontournable de ce point de vue. Ouvert en 2012, sa fréquentation a connu une baisse en 2014 mais a progressé en 2015, passant de 48 000 pages vues à plus de 65 000. Cette progression renvoie à une appropriation de plus en plus grande de l'outil par les personnels, que favorise l'alimentation régulière de l'intranet aussi bien par la direction du SCD que par les départements documentaires et missions transverses eux-mêmes (chacun dispose d'une rubrique dédiée). En outre, le dépôt dans l'intranet des documents les plus importants s'accompagne systématiquement d'un message sur la liste de diffusion du SCD [scd-tous] : c'est le cas des procédures (nouvelles ou mises à jour) et des relevés de décisions des réunions de direction, diffusés tous les quinze jours. La mise en place de groupes de travail au sein du SCD donne également lieu à la création d'une page dédiée, permettant à chacun de suivre l'évolution des travaux de ce GT par les documents qu'il produit et dépose dans l'intranet.

- Favoriser le développement d'une culture commune.

Cet axe est principalement mis en œuvre au travers de la « Lettre des BU », publication interne mensuelle qui revient principalement sur l'actualité des services. Outil ouvert à la participation de tous les personnels du SCD, la lettre des BU a profité en 2015 des contributions écrites ou des suggestions des personnels de plusieurs départements, permettant de gagner peu en peu en représentativité. Un comité de rédaction, composé de trois personnes, assure la production, la mise en forme et la diffusion de la Lettre.

Par ailleurs le SCD diffuse tous les vendredis, sur sa liste de diffusion, une veille professionnelle, également publiée en page d'accueil de l'intranet. Cette veille s'emploie le plus souvent à sensibiliser les personnels aux enjeux et mutations des métiers de la documentation, aux initiatives innovantes ou revient sur les publications mettant en valeur le SCD. En 2015, plus de 1700 pages ont été vues pour la veille du vendredi, contre un peu plus de 700 en 2014.

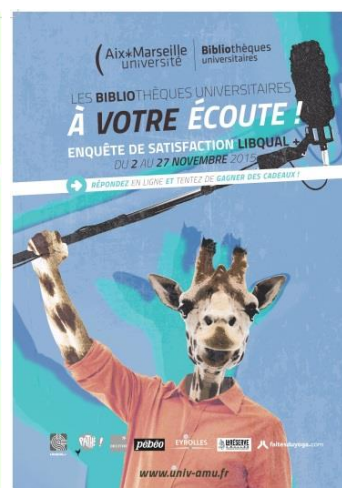
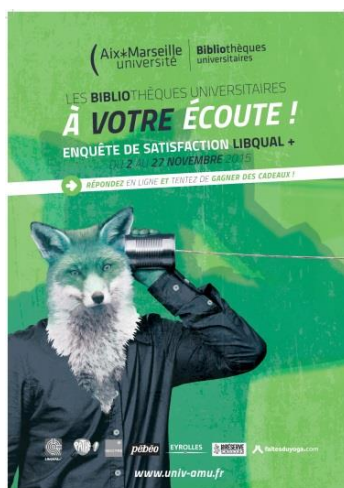
Enfin en 2015, pour la troisième année consécutive, le SCD a organisé en janvier un temps de rencontre commun pour tous les personnels. Cette demi-journée a permis de réunir les équipes de tous les sites autour d'un bilan de l'année écoulée et de l'annonce des projets à venir.

La communication externe du SCD s'est poursuivie et renforcée en 2015 autour de l'idée force « Vos BU sur place ou à emporter », permettant de mettre l'accent systématiquement et conjointement sur une offre de services physique et à distance. Ce slogan se retrouve notamment sur le guide du lecteur et sur les sacs en tissus distribués aux usagers en banque de prêt.

Sur tous les canaux et supports utilisés, la communication du SCD s'est voulue généraliste (site web des BU, guide du lecteur imprimé) tout autant que ciblée (guides thématiques en ligne et réseaux sociaux disciplinaires, plaquettes de formation des usagers par départements documentaires, plaquettes spécifiques sur les services et HAL AMU pour les enseignants-chercheurs). Par cette double approche, le SCD s'emploie à capter le plus largement possible les publics réels et potentiels des bibliothèques. Une marge de progression existe toutefois pour développer et accentuer la communication en fonction des publics visés (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels, voire extérieurs AMU).



Outre la poursuite et la consolidation de l'existant selon les axes énoncés, la mission communication est naturellement venue en soutien de certaines actions ponctuelles nécessitant une médiatisation. C'est le cas des différentes actions culturelles conduites au cours de l'année et pour lesquelles la direction de la communication de l'université a été régulièrement sollicitée pour la création de supports (affiches, invitations...). C'est le cas aussi pour des événements plus exceptionnels comme le lancement de l'enquête Libqual+ qui s'est accompagné en novembre 2015 d'une campagne de communication dédiée (affiche, flyers, habillage spécial du site web). Outre l'enquête en elle-même, cette campagne a mis en avant la possibilité pour les étudiants participants de gagner plusieurs lots attractifs (IPad, appareil photo, liseuses, places de cinémas...), obtenus grâce à une démarche de *sponsoring*.



Aix-Marseille université Bibliothèques universitaires

ACCUEIL BIBLIOTHÈQUES SERVICES DOCUMENTATION

LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES
À VOTRE ÉCOUTE !
 ENQUÊTE DE SATISFACTION LIBQUAL+
 DU 2 AU 27 NOVEMBRE 2015
 RÉPONDEZ EN LIGNE ET TENTEZ DE GAGNER UN iPad Air ET DE NOMBREUX AUTRES CADEAUX
 bu.univ-amu.fr

Les bibliothèques universitaires à votre écoute ! Répondez à l'enquête en ligne

Du lun. 02 Novembre 2015 au ven. 27 Novembre 2015
 Du 2 au 27 novembre, les bibliothèques universitaires d'Aix-Marseille Université lancent une grande enquête de satisfaction Libqual+.

TUTORIELS, AIDES & GUIDES

Pour l'ensemble des actions de communication du SCD, l'ancrage dans la politique de communication plus large de l'université est toujours recherché et mis en œuvre. Les relations avec la direction de la communication d'AMU sont régulières et productives, elles permettent au SCD de professionnaliser davantage ses pratiques. Le SCD émarge régulièrement aux différents outils de communication de l'université, notamment par une contribution systématique aux newsletters personnels et étudiants, diffusées chaque semaine et chaque mois.

5. Action culturelle et diffusion de la culture scientifique et technique

Les événements culturels ont été nombreux au SCD en 2015 : au total, ce sont 89 manifestations qui se sont tenues partout dans le réseau, chiffre en nette augmentation par rapport à 2014 (50 événements). Cette progression s'explique par le dynamisme des équipes et par leur capacité à s'appuyer de plus en plus sur un réseau de partenaires culturels, dans l'université et sur le territoire proche. Elle manifeste aussi que les bibliothèques universitaires, outre la desserte des besoins documentaires premiers, se veulent aussi des lieux d'animation des campus, d'accès à la culture et au savoir, pour le public AMU et plus largement.

Tout au long de l'année, les bibliothèques de tous les secteurs ont présenté des expositions documentaires thématiques, valorisant, sur des sujets d'actualité, leurs fonds courants mais aussi patrimoniaux. On citera notamment les expositions « L'école de la République en pays gapençais » (BU Gap), « Les enjeux du climat » (BU Droit, à l'occasion de la Cop 21), « Médecine et humour de Daumier à nos jours » (BU Médecine), « Plantes médicinales chinoises » (BU Pharmacie), « De Babar à Harry Potter » (BU ESPE Avignon, exposition de la BnF sur la littérature jeunesse), « Prix Nobel et Talents de la Recherche » à la BU Saint-Jérôme. Parmi les expositions ayant mis en valeur les fonds patrimoniaux des BU : « Le diabète » (BU Médecine), « Vers un droit dans la guerre » et « François Ier - florilège de livres de droit de son règne » (BU Droit).

Les bibliothèques se sont également impliquées dans l'organisation de conférences et plus ponctuellement de rencontres d'auteurs. Ce fut le cas notamment de la conférence « Langages et liberté » organisée par la BU ESPE d'Aix en collaboration avec des chercheurs, ou de l'accueil du professeur Jean-Marc Virey à la BU de Luminy pour la parution de son dernier ouvrage, occasion également d'une présentation de la nouvelle collection des presses universitaires par son directeur. Lorsque le public potentiel n'est pas nécessairement acquis à la bibliothèque, des actions « hors les murs » peuvent être proposées : les « Criées aux livres », organisées régulièrement par les BU de Sciences, s'exportent dans les laboratoires pour présenter des sélections d'ouvrages aux chercheurs directement sur leur lieu de travail.



Nombreuses des actions conduites par le SCD privilégient un ancrage dans l'université. Dans les BU ESPE, la collaboration avec la mission culture ESPE a permis à plusieurs reprises dans l'année l'accueil d'œuvres et d'artistes contemporains. Avec le SCASC, le SCD organise régulièrement les « Cafés BU », ouverts à tous les personnels de l'université pour échanger, au moment de la pause méridienne, des conseils de lecture.



Cette collaboration étroite avec les services l'université n'empêche pas pour autant, voire favorise, l'inscription dans des événements d'envergure nationale. Avec la cellule Culture et patrimoine scientifiques de l'université, les bibliothèques ont participé à la Fête de la Science et à l'organisation et l'accueil des Journées européennes du patrimoine.



Ces actions sont à chaque fois l'occasion de présenter des collections spécialisées et/ou rares, de faire valoir l'expertise des personnels de bibliothèques sur ces collections et de gagner, peu à peu, un public extérieur à celui de l'université. Lors des Journées européennes du patrimoine, celui-ci se présente suffisamment nombreux pour justifier la mise en place de visites de groupes. Il va de soi que les partenariats locaux et l'inscription dans des temps forts nationaux, d'emblée plus médiatiques, favorisent le succès de ces manifestations. Profitant de ces conjonctures favorables et y prenant une part active, les bibliothèques deviennent en ces occasions des lieux culturels à part entière, dans l'université et dans la ville.

CONCLUSION

Sur l'année 2015, les 197 agents (185,5 ETP) du SCD, qu'ils soient localisés à Gap, Digne, Avignon, Aix ou Marseille, ont ouvert les 18 bibliothèques du réseau à raison de 38 006 heures cumulées ; ils ont accueilli 2 244 504 visites sur place et 2 934 853 visites à distance ; ils ont prêté 452 240 documents physiques tous supports ; ils ont formé 14 140 usagers à la recherche documentaire ; ils ont maintenu 1,5 millions de documents (54 km linéaires) et en ont directement acquis ou intégré 37 061 (qu'ils ont réceptionné, équipé, indexé, catalogué et mis à disposition du public) ; ils ont géré et exécuté un budget de près de 4 millions d'euros ; ils ont fait fonctionner et maintenu 35 632 m² de surface (dont 18 971 m² d'espaces publics) ; ils ont proposé une palette très large de services sur place et à distance ; ils ont activement participé à la politique culturelle de l'université en organisant / accueillant 89 manifestations.

Toutes catégories confondues, titulaires et contractuels, les personnels du SCD ont donc contribué à accompagner la formation et la recherche, à faciliter le travail de toute la communauté, à animer les campus, à jouer un rôle social et culturel et, enfin, à faire rayonner leur université. Qu'ils en soient tous ici chaleureusement remerciés.

Pour conclure, l'année 2016 sera extrêmement importante pour le SCD : avec l'appui des résultats de l'enquête « LibQUAL+ » conduite fin 2015, mais aussi avec l'appui d'un ambitieux programme de formations d'accompagnement au changement et à l'évolution des métiers à destination de l'ensemble des personnels, le SCD parachèvera son projet de service pour les cinq années qui viennent (2017-2021). Projet qui, naturellement, s'inscrira dans celui plus large de contrat pluriannuel de l'université d'Aix-Marseille, plus grande université francophone.

CONTRIBUTIONS AU RAPPORT D'ACTIVITE 2015

Johann BERTI, directeur
Dominique JACOBI et Fanny CLAIN, directrices adjointes, coordinatrices du rapport
Michèle RIERA, responsable administrative

Joëlle MENANT, chef du département documentaire ALLSH
Luc LUPONE, chef du département documentaire DSP
Françoise BERNARDI, chef du département documentaire EG
Mireille VIAL, chef du département documentaire SANTE
Samuel LESPETS, chef du département documentaire S&T
Michaël HUG, chef du département de l'ingénierie documentaire
Sophie ASTIER, responsable de la mission patrimoine et conservation
Marie-Christine SANTELLI, responsable de la mission formation continue

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 de chaque département documentaire : <http://bu.univ-amu.fr/facebook>
Twitter de chaque département documentaire : <http://bu.univ-amu.fr/twitter>
Slideshare du SCD : <http://fr.slideshare.net/SCDAMU>
Flickr du SCD : <https://www.flickr.com/photos/buam>
Libguides du SCD : <http://bu.univ-amu.libguides.com/>
Film présentant le SCD : <http://www.univ-amu.fr/scd-video>

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

Vous pouvez également joindre tout personnel du SCD à l'adresse :
prenom.nom@univ-amu.fr

