



# Rapport d'activité 2019

Service commun de la documentation



# Aix-Marseille Université en chiffres-clés

+ de **80 000** étudiants dont + de **10 000** étudiants internationaux

+ de **8 000** personnels

**18** composantes

**15** instituts d'établissement

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

| Aix-Marseille Université (France)  
| Université nationale et capodistrienne d'Athènes (Grèce)  
| Université Libre de Bruxelles (Belgique)  
| Université de Bucarest (Roumanie)  
| Université autonome de Madrid (Espagne)  
| Université La Sapienza de Rome (Italie)  
| Université de Stockholm (Suède)  
| Université Eberhard Karls de Tübingen (Allemagne)

**5** axes de recherche interdisciplinaire

| Énergie  
| Environnement  
| Santé, sciences de la vie  
| Sciences et technologies avancées  
| Humanités

**122** structures de recherche

**12** écoles doctorales  
et 3 000 doctorants

**5** grands campus

**54** sites

**1** Cité de l'Innovation  
et des Savoirs Aix Marseille (CISAM)

+ de **50** plateformes technologiques

**1** IDEX pérennisée

CIVIS A European Civic University



## Les BU d'AMU en chiffres-clés

**17** bibliothèques universitaires

**1** bibliothèque numérique  
patrimoniale "Odyssee"

+ de **200** personnels

+ de **5 000** places assises

+ de **1,6 M** de documents

+ de **30 000** revues électroniques

+ de **40 000** livres électroniques

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

+ de **200** événements culturels par an

# SOMMAIRE

Introduction	5
<b>LA BU SUR PLACE ET À EMPORTER, UN SOUTIEN POUR LA RÉUSSITE DES ÉTUDIANTS</b>	
Enquête Libqual 2018 : et après ?	8
Services sur place et à emporter	10
Documentation de niveau formation	12
Formation des usagers	13
<b>LA BU SUR PLACE ET À EMPORTER, UN SOUTIEN POUR LA RECHERCHE</b>	
Documentation de niveau recherche	16
Services aux chercheurs	17
Valorisation de la production scientifique d'Aix-Marseille Université	18
Bibliothèque numérique Odyssee, collections précieuses	19
<b>LA BU CULTURELLE, SOCIALE ET CITOYENNE</b>	
Culture : de l'action à la programmation	22
Emploi étudiant	24
Responsabilité sociétale	25
Engagement pour la science ouverte	28
<b>LA BU EN RÉSEAU(X) CONTRIBUE AU RAYONNEMENT D'AMU</b>	
La BU au cœur de l'université	30
Animation du réseau des bibliothèques associées	32
Réseaux professionnels, coopérations nationales et internationales	33
Politique de communication externe	36
<b>LA BU EXPÉRIMENTE ET PRÉPARE L'AVENIR</b>	
Prise en compte de l'expérience utilisateur (UX)	38
Évolution des outils	40
Communication interne et participation	41
Formation continue des personnels	43
L'expérimentation télétravail	45
Conclusion	46
<b>ANNEXES</b>	
Focus : les temps forts de l'année	48
Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance en 2019	50





▲ BU d'Aix-en-Provence Les Fenouillères

▼ BU de Marseille Luminy



▼ BU de Marseille St-Charles



# INTRODUCTION

Tout au long de l'année 2019, les efforts du SCD d'Aix-Marseille Université se sont principalement portés sur trois axes :

- Capitaliser sur les acquis et aller plus loin
- Être incontournable sur la science ouverte, levier essentiel des services aux chercheurs
- Être incontournable sur la formation, levier essentiel de la réussite étudiante.

## I. Capitaliser sur les acquis et aller plus loin

En 2017 et 2018, pas moins de quatre équipements neufs ou rénovés ont (r)ouvert au public : les deux grandes bibliothèques du campus d'Aix Schuman (ALLSH et droit), la bibliothèque de Marseille Bernard du Bois (économie-gestion) et le *learning centre* de l'Hexagone à Marseille Luminy (sciences et STAPS). Avec ces nouveaux bâtiments et services, l'activité et la satisfaction des usagers se sont accrues (enquête LibQUAL reconduite en 2018, après 2015). L'année 2019 a donc permis de capitaliser sur ces acquis mais aussi d'aller plus loin :

1. La mise à niveau des bibliothèques non concernées par les opérations Campus et CPER est un sujet d'attention majeur : les priorités ayant été ciblées sur les BU de Marseille Saint-Charles (sciences) et Canebière (droit), la phase 1 de travaux concernant la BU Canebière a été achevée (phase 2 prévue en 2020), le travail de préfiguration du bureau d'étude concernant la rénovation de la BU Saint-Charles (aspects thermiques et acoustiques) a été finalisé et de premiers travaux de sécurité (SSI et désenfumage) réalisés. Par ailleurs, le déménagement du site marseillais de l'Inspé de la Canebière vers Saint-Jérôme (été 2019) a permis d'intégrer les collections et services documentaires réservés à ce public à la BU préexistante, ce qui en change considérablement l'offre et la physionomie.
2. La place des bibliothèques dans la politique culturelle et dans la politique internationale de l'université a été renforcée, notamment : par la publication d'un programme semestriel d'action culturelle rendant l'offre des bibliothèques plus visible et lisible ; par l'accroissement du volume de numérisation des documents patrimoniaux dans la bibliothèque Odyssée, selon un plan de numérisation défini par son comité scientifique ; par l'accueil en *staff week* (Erasmus des personnels) d'une délégation de douze bibliothécaires étrangers dans les bibliothèques d'AMU ; enfin par un voyage d'étude et d'échange de pratiques en « mobilité sortante » (quinze bibliothécaires d'AMU) à Bruxelles, établissement partenaire de l'alliance CIVIS.
3. La structuration des démarches UXD (*design* de l'expérience utilisateur, permettant d'associer les usagers à des projets et de les rendre davantage acteurs) a été étoffée à l'échelle du SCD grâce à un groupe de travail transverse qui partage les expérimentations et les bonnes pratiques et qui structure les thèmes prioritaires liés au service public (ex : nourriture en bibliothèque, bruit en bibliothèque, prêt d'objets en bibliothèque). La démarche d'évaluation quantitative des extensions horaires des bibliothèques concernées par le plan « BO+ » a également été finalisée.
4. Un film promotionnel des BU a été réalisé : mieux communiquer sur ce que sont et ce que proposent les bibliothèques d'AMU, faire évoluer leur image, tel est l'objectif de ce film qui décline plusieurs axes de communication élaborés depuis la fusion (« Les BU sur place et à emporter », « La réussite vous attend », « Les BU vous éclairent »).

## II. Être incontournable sur la science ouverte, levier essentiel des services aux chercheurs

En 2014-2015, l'université se dotait de son archive institutionnelle HAL AMU et structurait, à compter de 2016, une politique d'*open access* ambitieuse, notamment via la mise en place du « bonus recherche » (étendu chaque année au bénéfice du dépôt en texte intégral), nécessitant un accompagnement scienti-

fique, juridique et technique des chercheurs largement assuré par le SCD. À la fin de l'année 2019, le nombre de dépôts dans l'archive ouverte s'élève à 81 000 notices, dont 35 000 en texte intégral, selon un rythme exponentiel.



L'année 2019 a considérablement étendu le rôle joué par les bibliothèques dans la structuration d'une politique de l'université en faveur de la science ouverte, au-delà de la gestion d'HAL AMU et d'un soutien financier à plusieurs ressources promouvant la science ouverte.

1. Tout d'abord, dans le cadre du schéma directeur numérique (SDN), le comité de pilotage « Données de la recherche » a initié ses travaux. Piloté par les VP CA et Recherche, coordonné par le SCD, ce comité de pilotage regroupe notamment le directeur du collège doctoral, le directeur de la Maison des données, le délégué à la protection des données (DPO), la direction informatique et la direction des affaires juridiques de l'université. De premiers livrables ont été produits : la plaquette de communication « [Le plan de gestion des données de recherche en 8 points](#) » ainsi que le dépouillement d'une enquête à destination des chercheurs et per-

sonnels soutien à la recherche sur leurs pratiques actuelles, afin d'aboutir à un plan d'actions pour 2020 et les années ultérieures.

2. L'université a par ailleurs mis en place un groupe de travail (GT) dédié à la science ouverte dans le cadre de sa démarche de labellisation HRS4R (label européen en matière RH pour les chercheurs). Co-piloté par le SCD et la DRV, ce GT a émis des propositions d'actions à implémenter au sein d'AMU à échéance de 2 à 5 ans, dans la perspective d'améliorer les conditions de recrutement, de carrière et d'accompagnement des chercheurs pour tout ce qui touche à la science ouverte.
3. Chef de file de l'alliance CIVIS (8 établissements), lauréate de l'appel à projet « Universités européennes », l'université a souhaité, avec ses partenaires, mettre en place un groupe de travail (GT) dédié à la science ouverte dont les travaux, pilotés par le SCD, ont été initiés début 2020.

### III. Être incontournable sur la formation, levier essentiel de la réussite étudiante

Depuis la fusion, chaque année, le nombre d'usagers formés par les bibliothèques à la maîtrise de l'information n'a fait que croître, signe que les compétences informationnelles indispensables à la réussite des étudiants et au développement de leur esprit critique sont toujours mieux insérées dans les cursus et les maquettes. En 2019, l'on observe pourtant une nouvelle montée en puissance des bibliothèques sur ce dossier.

1. Dans le cadre de sa réponse à l'appel à projet NCU (nouveaux cursus à l'université), articulé à la loi ORE, AMU a construit le projet DREAM-U. Il s'agit notamment de faire évoluer l'architecture de l'offre de formation, renforcer les dispositifs d'accompagnement et transformer les pratiques pédagogiques au bénéfice d'une meilleure réussite et insertion des étudiants. Le SCD a été inclus dans la construction du projet et bénéficiera, à compter de 2020, d'un personnel (ASI) dédié pour élaborer, en concertation avec les équipes pédagogiques, des ressources favorisant l'appropriation des compétences informationnelles dans le cadre de la méthodologie du travail universitaire (MTU).
2. Dans le cadre de leur coopération au sein de l'association d'établissements Aix-Marseille-Provence-Méditerranée (AMPM), les établissements documentaires d'AMU, Toulon, Avignon, École Centrale et IEP ont souhaité répondre

conjointement à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) annuel du MESRI « Transformation pédagogique et numérique ». Ils ont construit, en étroite collaboration avec des enseignants-chercheurs des établissements concernés, le projet « Eureka@Doc » dont l'objectif est le renforcement des compétences informationnelles via la création de ressources numériques flexibles, ouvertes et adaptées à la diversité des publics de premier cycle visés.

3. Avec cette montée en charge de la formation des usagers, le métier de bibliothécaire évolue et nécessite un renforcement des compétences en la matière : le SCD a donc, en lien avec l'URFIST Méditerranée, structuré tout au long de l'année un cycle intitulé « formation de formateurs », permettant à la fois aux bibliothécaires concernés de mieux appréhender leur mission de formateurs, mais aussi de mettre en place via la constitution d'un réseau un échange et un partage des pratiques et des compétences.

La lecture du rapport d'activité permettra de constater que l'année 2019 ne se résume pas à ces trois grandes orientations, et que la variété des actions et projets conduits, dans le respect des lignes directrices du projet de service, témoignent d'un dynamisme du service et de ses personnels qui constituent une richesse et une force.



LA BU SUR PLACE ET À EMPORTER,  
UN SOUTIEN POUR LA  
RÉUSSITE DES ÉTUDIANTS

# Enquête Libqual 2018 : et après ?

## I. Plan d'actions à court terme

● Les [résultats de l'enquête Libqual+](#), conduite fin 2018, ont été présentés dans les instances d'AMU (CA, CFVU) et dans les commissions consultatives spécialisées des différents secteurs au cours des premiers mois de l'année 2019. La présentation des résultats s'est systématiquement accompagnée de l'évocation des pistes de travail identifiées par le SCD suite à l'enquête. Suite à cela, un plan d'actions ciblé a été approfondi puis déployé pour corriger les « points faibles » révélés par l'enquête :

- Augmentation des capacités d'accueil et prise en compte des besoins différenciés d'utilisation des espaces : ajout d'une salle de travail en groupe (BU Schuman Droit, BU Saint-Jérôme), ajout de places assises individuelles et aménagement d'assises différentes (BU Médecine-odontologie, BU Montperrin).
- Amélioration de la prise en charge du bruit : zonage des espaces (BU Luminy), signalétique adaptée (BU Luminy, BU Médecine-odontologie), travaux acoustiques (BU INSPÉ Aix), renforcement du rappel au règlement par le personnel.
- Augmentation du nombre de documents réservables par BU Express, passant de 2 à 3, pour adapter le service à la très forte demande. En 2019, ce service a délivré 41 239 documents aux usagers, pour un volume estimé à 29 tonnes.
- Amélioration de l'accès à l'information sur le site web des BU : simplification du rédactionnel, distinction des BU INSPÉ et de la BU ALLSH, jusque-là fondues en une seule rubrique qui pouvait « égarer » les usagers de ces bibliothèques.
- Rappels de communication réguliers pour pallier certaines méconnaissances de l'offre proposée : cas emblématique de la documentation électronique dont le périmètre et les modalités d'accès restent mal connus de certains usagers, ce qui a occasionné la mise en place d'un plan de communication dédié, programmé mensuellement pour l'année universitaire 2019-2020.

Certaines méconnaissances révélées par l'enquête confortent aussi le bien-fondé d'actions au long cours menées par le SCD, comme la formation des usagers, ou la rationalisation continue de la politique documentaire et son traitement en concertation avec des enseignants-chercheurs représentatifs de chaque secteur.

● La question des horaires d'ouverture, plutôt faiblement notée par les répondants de l'enquête malgré les améliorations apportées en 2017 et 2018 (réponse au plan national « BO+ », obtention du label NoctamBU+ pour deux BU), continue de faire l'objet d'une attention particulière : d'une part pour préserver les moyens qui permettent de soutenir les extensions horaires depuis leur mise en œuvre, d'autre part pour évaluer objectivement leur appropriation par les étudiants. Les relevés de fréquentation et d'usages observés sur l'ensemble des périodes d'extensions horaires conduites par le SCD montrent une appropriation en demi-teinte, en soirée comme le samedi.

Par ailleurs, certains sites ont conduit une évaluation complémentaire à l'enquête Libqual sur la question des horaires d'ouverture, afin de mieux identifier la demande. Ce fut le cas par exemple pour la BU INSPÉ d'Aix : l'enquête qualitative menée en mai 2019 auprès d'une centaine d'étudiants usagers de la BU a toutefois révélé que le régime horaire existant convenait à la majorité, constat à rebours de la relative insatisfaction qu'avaient exprimée les répondants de l'enquête Libqual sur cet item. L'évaluation des extensions horaires sera poursuivie afin de disposer d'un recul plus important sur l'ensemble du dispositif.

### FOCUS

#### La salle des pauses perdues, BU Médecine-odontologie

Les étudiants du secteur Santé ont spécifiquement pointé, dans l'enquête Libqual 2018, le manque de places assises et le problème de réservations abusives des places en BU Médecine-odontologie.

Une « salle des pauses perdues » a ainsi été créée au 2<sup>e</sup> étage de la BU : les affaires laissées sur les tables sans présence de leur propriétaire sont enlevées au bout de 5 minutes par le personnel, occasionnant une rotation, ce qui permet de trouver une place à des moments où le reste de la bibliothèque est saturé. Mis en place en octobre 2019, ce dispositif a été favorablement accueilli par les usagers.





## II. Plan d'actions à moyen terme

● Même si le confort d'usage des locaux s'est considérablement amélioré au cours des dernières années, à la faveur notamment des équipements neufs ou renouvelés, l'enquête Libqual 2018 révèle que le niveau d'exigence des usagers sur cette question reste fort, voire s'accroît. Ce constat justifie que beaucoup d'actions post Libqual se soient tournées (cf. paragraphe précédent) vers l'amélioration des locaux, mais aussi que le SCD et l'université aient pris l'engagement de poursuivre la modernisation du réseau en ciblant désormais les BU dont le bâti n'a pas été concerné par les projets immobiliers des dernières années.

● La BU Canebière Droit a ainsi connu en 2019 sa première phase d'importants travaux de réaménagement. Les travaux ont nécessité la fermeture des locaux de mi-juillet à début octobre, période pendant laquelle une bibliothèque provisoire a toutefois continué de fonctionner sur le site pour accueillir les usagers et leur fournir un service minimum. En octobre, la BU renouvelée a rouvert avec une salle de lecture entièrement refaite et réaménagée : nouvelle entrée, nouveau mobilier, nouvel éclairage, nouvelles places de travail équipées de prises électriques, création de deux salles de travail en groupe. Un financement obtenu dans le cadre du SDN 9 a permis d'équiper ces salles de tableaux tactiles connectés. Les nouveaux services proposés, notamment les salles de travail en groupe et les prises électriques, sont plébiscités par le public. La deuxième phase du chantier, avec une extension de la bibliothèque à l'étage supérieur et une salle de formation dédiée, est prévue en 2020.



*BU Canebière Droit, après la 1<sup>ère</sup> phase des travaux de rénovation.*

● Concernant la BU Saint-Charles, le travail de préfiguration du bureau d'étude concernant sa rénovation (aspects thermiques et acoustiques) a été finalisé en 2019 et de premiers travaux de sécurité (SSI et désenfumage) réalisés, ce qui permettra entre autres une meilleure ventilation des espaces lors des fortes chaleurs et donc un confort thermique accru en salle de lecture. Suite aux préconisations du bureau d'étude, deux vagues de rénovation sont prévues en 2020 et 2021.

# Services sur place et à emporter

● Depuis plusieurs années les BU d'Aix-Marseille Université font l'objet d'opérations de modernisation dont le déploiement s'opère en continu et n'est donc pas strictement corrélé aux enquêtes Libqual conduites périodiquement. Des travaux de rafraîchissement et des réaménagements d'espaces sont commandés tous les ans, engageant souvent la collaboration d'autres services de l'université : peinture, ajout de connexions réseau, remplacements de mobiliers, reprise de la signalétique... Les BU du département Santé ont particulièrement travaillé sur l'ensemble de ces points en 2019.

● Ces opérations ont aussi concerné en 2019 les « nouvelles » BU, dont les installations et services continuent d'être « peaufinés » par petites touches : ajout de 12 postes informatiques à la BU Schuman Droit rénovée, installation d'une boîte de retour des documents, mise à disposition d'une console PS4 et « végétalisation » des espaces à la BU Hexagone de Luminy, amélioration de l'équipement des salles de travail en groupe (mobiliers innovant et connectique) à la BU d'Aix Fenouillères, équipement pour l'accueil d'expositions à la BU Bernard du Bois.

● En ALLSH, un service demandé depuis l'ouverture de la BU des Fenouillères a pu être mis en œuvre : depuis septembre 2019, une tournée par véhicule est organisée en direction du silo à livres (sur le même campus mais non accessible au public), permettant de desservir tous les lundis et mercredis les lecteurs devant consulter des livres issus de ces collections.

● Le prêt de « petit matériel », déjà en œuvre principalement dans les BU Sciences, s'est étendu aux BU Ferry et Bernard du Bois qui prêtent désormais casques, cal-

culettes et clefs USB pour un usage sur place, conformément aux demandes formulées régulièrement en banque d'accueil par les usagers. Si ce type de service spécifique n'a pas vocation à se généraliser, le tester pour, le cas échéant, le déployer en certains points du réseau, là où le besoin a été évalué, s'inscrit pleinement dans la politique de service du SCD.

● Dans la même logique a été déployée début 2019 l'application [Affluences](#) pour la BU de Luminy (quatre autres BU en étaient déjà équipées) pour les fonctionnalités d'affichage des flux en temps réel et de réservation en ligne des salles de travail en groupe. De façon générale, le taux d'utilisation de ces salles est fort dans toutes les BU et les usagers passent très majoritairement (pour 67% du total des réservations) par l'application Affluences, quand celle-ci est proposée, pour les réserver. Le signalement des salles de travail en groupe de plusieurs BU dans la même application occasionne en outre, en fonction des disponibilités affichées, une redirection spontanée des usagers d'une BU vers une autre voisine, avec un effet d'optimisation de l'usage des espaces publics.

● Après la baisse constatée, de façon inédite en 2018, de l'activité du service de questions-réponses en ligne « [Besoin d'aide ?](#) », plusieurs tests d'utilisabilité ont été réalisés avec des usagers et l'interface web publique réadaptée. Les effets de ces évolutions ont été très positifs, avec une augmentation des demandes de plus de 109% sur la période septembre-décembre 2019 par rapport à septembre-décembre 2018. Avec davantage de bibliothécaires présents sur le tchat, le service a également gagné en interactivité et en réactivité.

## FOCUS

### Le déménagement de la BU INSPÉ Marseille à la BU Saint-Jérôme

En juillet 2019, le site INSPÉ de la Canebière a fermé et a été transféré sur le campus de Saint-Jérôme. La documentation a donc accompagné le mouvement de la composante, de ses enseignements et de ses unités de recherche. Les équipes des BU INSPÉ et Saint-Jérôme ont préparé pendant plusieurs mois le transfert puis l'intégration d'environ 18 000 volumes. Dès la rentrée de septembre 2019, une partie des collections était disponible en libre accès et les étudiants de l'INSPÉ au rendez-vous. Leur appropriation de leur « nouvelle » BU a été rapide et positive. De premiers travaux d'aménagement ont en outre été réalisés à l'occasion de l'arrivée de l'INSPÉ. Les personnels qui travaillaient à la BU INSPÉ de Marseille ont pu être affectés à la BU Saint-Jérôme ou dans d'autres BU du SCD, conformément à leurs souhaits professionnels et personnels et en fonction des nécessités de fonctionnement.



Arrivée des collections de la BU Inspé Canebière à la BU Saint-Jérôme.



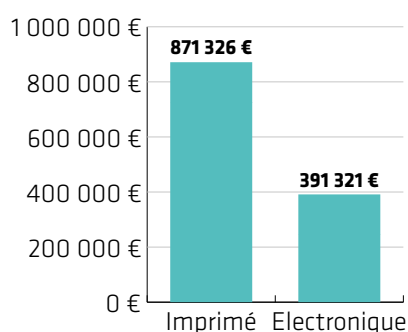
Accueil et orientation des premiers étudiants de l'Inspé à la BU Saint-Jérôme.



# Documentation de niveau formation

● En 2019, le SCD d'Aix-Marseille Université s'est attaché à maintenir les orientations de politique documentaire mises en œuvre depuis plusieurs années : une part incompressible du budget est restée dédiée à l'acquisition de documentation de niveau formation afin de maintenir une offre qui bénéficie au plus grand nombre.

**Dépenses documentaires formation : 1 262 647 €**



● À l'échelle du SCD, l'offre documentaire de niveau formation reste majoritairement imprimée et représente 48,53% du budget documentaire (1 262 647 € pour un budget documentaire global de 2 601 819 €). Les départements documentaires acquièrent les ouvrages destinés aux étudiants en exemplaires multiples afin de répondre à une forte demande.

Les ouvrages en langues étrangères sont majoritairement destinés à la recherche et le plus souvent acquis sur prescription. Néanmoins, certains départements, comme le département économie-gestion, ont renforcé leurs acquisitions d'ouvrages en langue anglaise pour les étudiants, afin de proposer une offre en adéquation avec l'évolution des cursus universitaires.

● Le SCD a également engagé une réflexion sur l'offre de documentation électronique à destination des étudiants, notamment les livres électroniques. Cela s'est traduit par une augmentation significative des dépenses de documentation électronique de niveau formation depuis 2017, dont la proportion est passée de 19% à 31% des dépenses documentaires typées F.

Certains départements se montrent particulièrement impliqués dans cette démarche :

- En Santé, les bases de données sont prioritairement destinées aux étudiants : EM-Premium et la Bibliothèque Médicale Française (BMF) ainsi que les bases de données pour les IFSI comportent essentiellement des ressources de langue française. Par ailleurs le département Santé a acquis

pour la première fois en 2019 des *e-books* de niveau formation : un bouquet de « *colleges* » de l'éditeur Elsevier-Masson, ouvrages très demandés pour la préparation de l'internat.

- Le département Sciences et Technologies s'est engagé depuis 2017 dans une démarche de développement d'une offre d'*e-books*, notamment de manuels numériques, inscrite dans une réflexion globale sur l'offre électronique. Ainsi, la proportion de ressources électroniques de niveau formation a tendance à augmenter dans l'offre documentaire du département.

- Le département Économie-gestion a poursuivi sa politique de sélection d'ouvrages électroniques en achat pérenne sur la plateforme Dawsonera.

● La mise en œuvre de différents chantiers et projets au sein des bibliothèques d'AMU a pu amener les départements documentaires à réajuster leur offre :

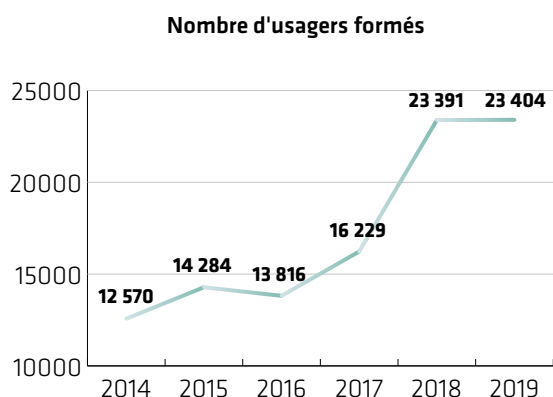
- Suite au déménagement de la bibliothèque d'économie gestion à Bernard du Bois en 2017, et au départ de certains enseignements d'économie vers les sites Colbert et Bernard du Bois, le département Droit a favorisé les collections de droit (88,68 %) par rapport à l'économie-gestion (11,84 %) dans la répartition budgétaire de la BU Canebière.

- En 2019, avec le déménagement de l'INSPÉ de Marseille vers le site Saint-Jérôme, le département Sciences et technologies a intégré les collections de la BU INSPÉ de Marseille. Cette intégration a des répercussions importantes en matière de politique documentaire et d'organisation des collections pour les deux départements.

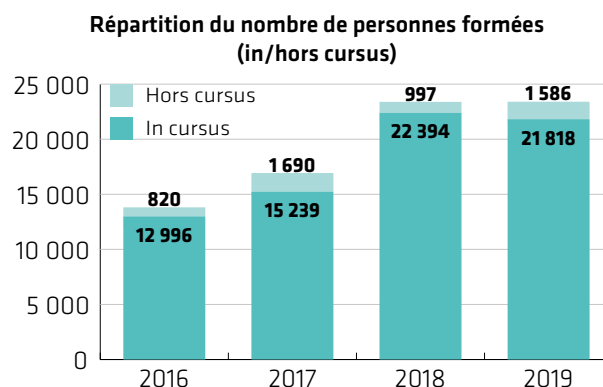
À l'appui de la politique documentaire du SCD, les cinq commissions consultatives spécialisées de la documentation sont le lieu d'échanges nourris avec les enseignants-chercheurs, et permettent aux bibliothécaires d'orienter au mieux la politique documentaire de leur secteur. Elles sont aussi un relai efficace et indispensable de la valorisation des collections imprimées et électroniques.

# Formation des usagers

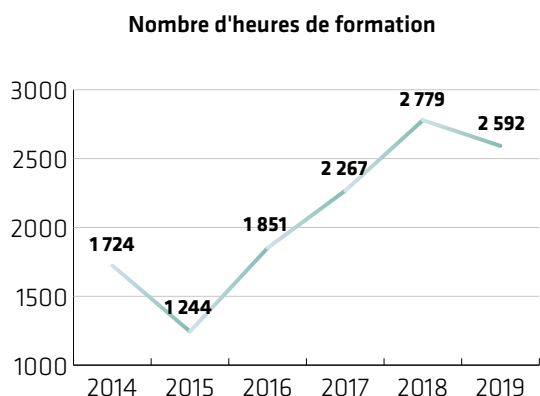
● Après plusieurs années de progression régulière du nombre d'usagers formés (+ 86 % entre 2014 et 2018), l'activité s'est stabilisée en 2019 avec 23 404 personnes formées.



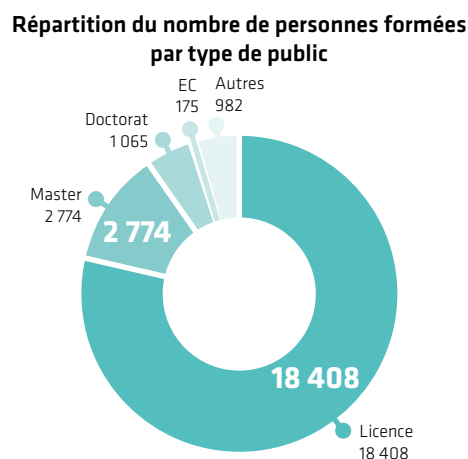
● Comme les années précédentes, et conformément aux objectifs, les formations ont continué à être fortement intégrées aux cursus d'enseignement (93 % des usagers formés).



La stabilisation du nombre d'usagers formés autour de 23 000 a pu être opérée en mobilisant des moyens RH légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente (2 592 heures délivrées ; -7% par rapport à 2018). Le développement des formations en ligne (AMeTICE) en constitue la raison principale.



● La part des formations délivrées en direction du public de licence demeure prépondérante (80 % des formations). Les formations en ligne (AMeTICE), qui permettent de toucher un public numériquement plus nombreux, sont mises en place principalement à l'intention du niveau licence.



## I. Évaluation des formations avec l'OVE

---

À la rentrée de septembre 2019, les départements DSP, Santé, ST et ALLSH ont testé un nouveau dispositif d'évaluation des formations avec le concours de l'OVE. Ces évaluations permettent de constater que les formations dispensées reçoivent un bon accueil de la part des publics qui en bénéficient. À partir des évaluations réalisées en ALLSH, deux aspects particulièrement saillants sont observés :

- Importance de la médiation humaine (enseignement exclusivement en ligne vs enseignement exclusivement en présentiel) : les formations de Licence 1 dispensées en présentiel obtiennent la

note moyenne de 3,7/4 alors que les formations délivrées en ligne en direction du même public obtiennent la note moyenne de 3,3/4.

- Meilleure réception des formations de Master que des formations de Licence : les formations délivrées en Master obtiennent une note moyenne de 3,8/4 alors que la note moyenne pour les formations Licence est de 3,4/4.

Ce dispositif d'évaluation, très précieux, sera reconduit en essayant d'en assouplir les modalités pratiques d'organisation dans une perspective d'extension à l'ensemble des formations délivrées par le SCD.

## II. Liaison lycée-Université (continuum bac-3/bac +3)

---

Dans le cadre de la convention de partenariat entre l'Académie d'Aix-Marseille et Aix-Marseille Université, les bibliothèques ont organisé des actions pédagogiques avec des classes de premières et terminales des lycées Saint-Exupéry et Antonin Artaud de Marseille, du lycée Val de Durance de Pertuis et du lycée international Georges DUBY d'Aix-en-Provence. 8 classes ont ainsi été accueillies dans les BU, soit 221 élèves.





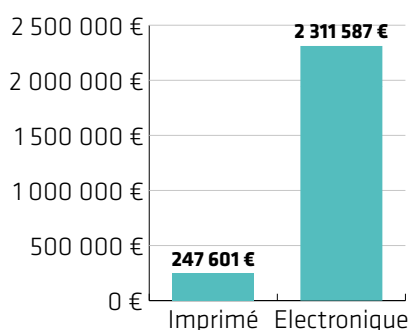
# LA BU SUR PLACE ET À EMPORTER, UN SOUTIEN POUR LA RECHERCHE

# Documentation de niveau recherche

● Comme les années précédentes, le poids des dépenses documentaires du SCD de niveau recherche reste prépondérant, en raison de l'importance du support électronique pour ce public et de son coût.

À l'échelle du SCD, les dépenses de niveau recherche représentent 51,47 % du budget documentaire global (hors ressource Elsevier Science Direct, prélèvement budgétaire « à la source »). Si l'on considère le budget global de la documentation électronique, le poids des dépenses typées recherche s'élève à 90,33 % en incluant la ressource Elsevier Science Direct (81,51 % sinon).

## Dépenses documentaires recherche : 2 559 188 €



● Au sein des départements documentaires, la réflexion se poursuit sur le développement de l'offre électronique, et en particulier sur l'ajustement de l'équilibre entre collections papier et collections électroniques, afin de répondre au mieux aux besoins des chercheurs :

- Le département Santé mène ainsi depuis plusieurs années une politique volontariste de remplacement des abonnements papier de niveau recherche par des abonnements électroniques, quand cela est possible. Le département n'est plus abonné qu'à une revue papier de niveau recherche (*Drugs of the future* n'existe pas au format électronique). Par ailleurs, le département est abonné à trois bases de données de niveau recherche : Thieme Chimie et Pharmacie, Cochrane Library et DOSS (*Dentistry and Oral Sciences Sources*), dont les statistiques de consultation sont bonnes, compte tenu de leur plus grande spécificité disciplinaire.
- En Droit, l'acquisition d'ouvrages imprimés de niveau recherche en français tend vers l'exhaustivité. En revanche, les achats d'ouvrages en langues étrangères, au format papier ou électronique, restent très circonscrits, souvent sur prescription des enseignants-chercheurs. Par ailleurs le département Droit s'est abonné à deux nouvelles ressources électroniques, Juripredis et l'encyclopédie Max Planck en droit international public.
- Le réseau des BU INSPÉ, qui n'avait pas auparavant

de collections électroniques dédiées, a mis à disposition à compter de 2019 une collection d'e-books spécialisés en Sciences de l'éducation, suite à l'achat du bouquet Numérique Premium.

- Le département ALLSH a acquis la base *Manchester Religious Studies* en achat pérenne.



● En 2017, le réseau des CADIST a été remplacé par la nouvelle infrastructure documentaire CollEx (Collections d'Excellence pour la recherche), qui l'a élargi à d'autres acteurs de l'IST. Deux collections de la BU de Lettres ont obtenu en 2017 la labellisation CollEx (Collections d'excellence) : « Histoire de la colonisation française » et « Orient méditerranéen à l'époque ottomane ».

Depuis 2018, le SCD mène un travail important pour répondre aux appels à projet du GIS CollEx Persée et a été sollicité régulièrement par différentes structures pour être partenaire de projets, comme le projet « Mistara » piloté par la BULAC, la Perséide anglistique du département des Études Anglophones de l'UFR ALLSH d'AMU, l'université d'été de la MMSH, la numérisation des thèses françaises d'État soutenues en France au XIX<sup>e</sup> siècle pilotée par la BIS, une coopération pour un accès à des ressources numériques sur l'Amérique latine pilotée par le SCD de l'université de Bordeaux Montaigne.

Le SCD est membre du comité de pilotage du projet de la BULAC « Mistara », qui est un projet de service à la recherche pour améliorer le signalement des ressources en écritures arabes à destination des chercheurs, lauréat fin janvier 2019 du premier AAP du GIS CollEx-Persée.

● Dans le cadre du dispositif CollEx, le SCD d'AMU a également poursuivi en 2019 sa participation à trois plans de conservation partagée des périodiques (PCP Chimie, PCP STAPS, PCP Italien), pilotés conjointement par un établissement porteur et par le CTLES (Centre Technique du Livre de l'Enseignement Supérieur). Ces plans nationaux, associant des établissements dont les collections sont particulièrement riches, permettent de garantir aux chercheurs l'accès à des collections de revues complètes et dans le meilleur état possible, sur site dans des bibliothèques de conservation ou à distance par la fourniture de documents.

Par ailleurs, en raison de la richesse de ses collections, la BU Schuman Droit a été sollicitée en 2019 pour participer au PCP des périodiques en droit, piloté par le CTLES et la bibliothèque Cujas.

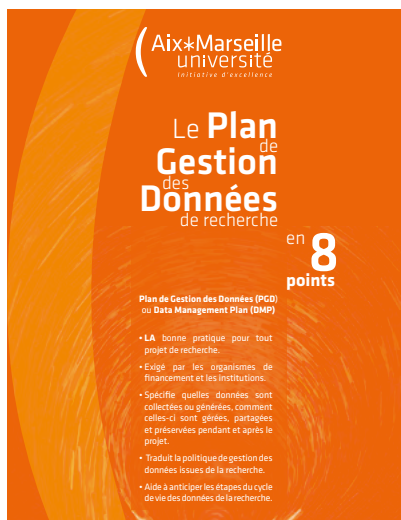
# Services aux chercheurs

● Les formations à destination des chercheurs ont touché en 2019 le même volume de public que l'année précédente, soit 1240 doctorants et enseignants-chercheurs formés. Ces formations continuent de se déployer selon des formats « à la carte », en BU ou en laboratoire, en petit groupe ou en RDV individualisé, pour s'adapter aux contraintes spécifiques de ces publics. L'offre des BU reste riche et diversifiée sur le socle des contenus « traditionnels » (bases de données spécialisées, gestion des références bibliographiques, Word, LaTeX...). La cellule « Open access » du SCD, rebaptisée « Cellule science ouverte » pour

refléter la diversité de ses secteurs d'activité, a poursuivi son activité de sensibilisation et de formation auprès des publics de niveau recherche, en concertation et collaboration avec la Direction de la recherche et de la valorisation (DRV) de l'université, notamment via la chargée de bibliométrie d'AMU. Elle s'appuie désormais sur un réseau consolidé de référents dans les laboratoires : ces personnels de soutien à la recherche relaient et amplifient l'action de la Cellule science ouverte du SCD en ayant, auprès de « leurs » chercheurs, un rôle d'incitation au dépôt dans l'archive ouverte de l'université. L'activité de la Cellule s'est en outre élargie à la question de la gestion des données de recherche, l'année 2018 ayant permis de recruter un ingénieur de recherche dédié à ce sujet.

L'activité sur les données de recherche portée par le SCD est inscrite au Schéma directeur du numérique (SDN) de l'université. Elle a démarré en 2019 par une phase d'état des lieux, concrétisée par de nombreux entretiens avec des responsables de laboratoires et d'instituts, et une [enquête](#) sur les pratiques de gestion des données en direction des chercheurs et des personnels de soutien à la recherche. Cette enquête, sans équivalent au moment de son lancement, a recueilli 676 réponses : 366 de la part d'enseignants-chercheurs, 310 de la part de personnels de l'IST, signe d'un réel intérêt et besoin d'accompagnement sur le sujet, principalement pour de la formation, de l'assistance technique et des conseils juridiques. Ce travail est à la base de la politique de gestion des données de recherche que l'établissement est en train de construire. À l'échelle du SCD, cette politique a commencé à se mettre en œuvre suite à l'enquête :

- Par la diffusion de supports de communication : [plaquette sur le plan de gestion des données en 8 points](#) et [libguide](#) dédié



Le plan de gestion des données de recherche en 8 points, plaquette de communication.

- Par de premières actions de formation dans les laboratoires, sur la base du libguide, pour aider à la rédaction des plans de gestion des données.

Une réflexion a été entamée avec la Direction de la formation doctorale d'AMU pour la mise en place en 2020 d'une formation doctorale sur les données de la recherche.

● Toujours dans l'optique de parfaire sa connaissance du public enseignant-chercheur, et d'améliorer en conséquence son offre de service, le SCD a conduit une enquête en mars 2019 sur les pratiques des res-

sources documentaires en sciences. La priorisation sur ce secteur disciplinaire s'explique par la coexistence de plusieurs offres documentaires, émanant de différents organismes de recherche sur le territoire (AMU, CNRS, INSERM) et rendant nécessaire pour le SCD l'établissement d'une cartographie des ressources. 378 réponses ont été enregistrées, pour les enseignements suivants :

- Certaines ressources électroniques présentes dans le portefeuille d'AMU sont citées comme manquantes par certains répondants.
- Une faible part de répondants dit utiliser une extension documentaire. Lorsqu'il y a un usage, l'extension « lama », développée par le SCD, est de loin la plus utilisée (son usage a d'ailleurs augmenté en 2019 : 1 939 utilisateurs quotidiens), mais sur un pourcentage d'utilisation faible dans l'absolu.
- En conclusion, les besoins restent forts en communication et en formation autour de l'offre électronique et des outils pour y accéder pour les chercheurs et enseignants-chercheurs interrogés.

Les résultats de cette enquête, bien que propres au secteur Sciences à ce stade, auront vocation à alimenter la réflexion sur l'amélioration des services aux chercheurs, notamment dans le cadre de la « commission services à la recherche » du SCD.

● Le SCD a instruit en 2019 un projet de numérisation enrichie autour des revues coloniales, associant étroitement deux chercheuses d'AMU et réunissant plusieurs partenaires : l'IMAF, l'INIST, la MMSH, les ANOM, la BU Vauban (Lille) et la Contemporaine (Nanterre). Le projet, intitulé « PERIODICOL », a été finalisé fin 2019 et déposé début 2020 auprès du GIS CollEx-Persée, dans le cadre du deuxième appel à projet CollEx.



# Valorisation de la production scientifique d'Aix-Marseille Université

● L'archive ouverte [HAL AMU](#) a continué sa progression, avec une augmentation du nombre de dépôts de 14 % par rapport à l'année précédente, résultat des actions de sensibilisation et de formation menées au long cours par la Cellule science ouverte du SCD. Fin 2019, 35 018 documents en texte intégral et 81 675 notices étaient accessibles dans l'archive. La prise en charge de la modération locale des dépôts dans HAL, mise en œuvre en 2018, a permis en 2019 de modérer localement environ la moitié des dépôts en texte intégral. Cette opération permet de réduire le temps de traitement des documents et de renforcer la proximité avec les enseignants-chercheurs.

● Le SCD participe activement au circuit de dépôt des thèses des doctorants dans AMU. En 2019, 727 thèses ont été traitées et archivées par le SCD. Au total, 2 293 thèses d'Aix-Marseille Université (et des universités avant fusion) étaient accessibles en ligne fin 2019 sur le portail [thèses.fr](#). Pour la première fois, pour les thèses soutenues en 2018, plus d'une thèse sur deux a été diffusée sur Internet par les docteurs d'AMU. Les usages relatifs à ces documents ont encore progressé, avec 721 877 connexions en 2019.

● L'activité de dépôt et de signalement des mémoires et thèses d'exercice sur la plateforme nationale [DUMAS](#) a poursuivi sa forte croissance. Deux protocoles ont été signés en 2019, dans le domaine ALLSH, avec le Laboratoire d'études et de recherche sur le monde anglophone (LERMA) et le Laboratoire parole et langage (LPL). 86,8 % des mémoires déposés en 2019 ont concerné la santé (principalement des thèses d'exercice). Fin 2019, 2 121 mémoires et thèses d'exercice étaient accessibles en ligne, contre 1 070 fin 2018. Les documents produits par AMU ont représenté en 2019 20 % de la production nationale en ligne sur la plateforme.

*Production scientifique d'AMU  
accessible en Open access  
(au 31/12/19)*

**35 018**

Documents en TI dans HAL AMU

**81 675**

Notices dans HAL AMU

**2 293**

Thèse sur theses.fr

**2 121**

Mémoires & thèses d'exercice dans DUMAS

# Bibliothèque numérique Odysée, collections précieuses

## I. Odysée, bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU

Un bilan des travaux de numérisation a été présenté lors du 2<sup>e</sup> comité scientifique d'Odysée en octobre 2019, au cours duquel a également été validée, de façon concertée avec les enseignants-chercheurs présents, la mise à jour du plan de travail à poursuivre.

Au cours de l'année 2019, 128 titres ont été numérisés pour un total de 125 000 pages. 224 autres titres, dont 11 venant de la e-Médiathèque de la MMSH, donc sans numérisation proprement dite, ont été mis en ligne sur Odysée. Soit un titre supplémentaire par jour ouvré, totalisant plus de 70 000 nouvelles pages à feuilleter.

La mise en ligne de toutes ces collections a justifié l'aménagement de certaines galeries avec la création de 5 nouvelles sous-galeries thématiques ou spécialisées : Économie coloniale (Économie/CCIMP), Histoire de la colonisation (ALLSH/MMSH), Histoire de la Provence (ALLSH/MMSH), Science politique (Droit), Thèses & mémoires (Droit/BnF)

Les 125 000 images numérisées en 2019 ont généré 1 715 Go de données supplémentaires et confirment la tendance de 2018 : le poids moyen des scans reste élevé du fait de certains fonds (presse économique de grand format et affiches) et du relèvement pro-



gressif du standard de 300 dpi à 400 dpi, soit recommandé par la BnF, soit expressément requis par certains projets (CollEx-Persée), soit encore appliqué à certains documents qui justifient un très bon niveau de lisibilité (certains manuscrits par exemple) ou qui sont destinés à de futurs traitements de valorisation scientifique.

## II. Fonds remarquables

Le SCD d'Aix-Marseille Université conserve un riche patrimoine documentaire réparti principalement dans quatre bibliothèques qui disposent d'une réserve patrimoniale : droit à Aix Schuman, lettres et sciences humaines à Aix Fenouillères, sciences à Marseille Saint-Charles et santé à la Timone. Le volume de ces collections est estimé à environ 62 000 documents antérieurs à 1914.

Ces collections continuent régulièrement à s'enrichir par des achats en antiquariat ou à l'occasion de ventes aux enchères. Ainsi, le département Droit a acquis pour 2 000 € de livres anciens pour compléter le fonds Provence. Les pièces les plus remarquables sont deux recueils factices manuscrits du XVII<sup>e</sup> siècle et des factums de l'avocat aixois Portalis. Ces docu-

ments, absents de Gallica, pourraient intégrer le programme de numérisation.

Par ailleurs, la famille de l'avocat Pierre Coen, ancien étudiant à Aix-en-Provence, a légué à la BU Schuman Droit une partie de sa bibliothèque, riche notamment de cours manuscrits professés à la faculté d'Aix durant les années 1930.

Le SCD détient d'autres fonds remarquables : la bibliothèque des lettres conserve les collections anciennement Cadist et désormais labellisées CollEx, spécialisées dans l'histoire de la colonisation française (jusqu'en 1918) et l'Orient méditerranéen à l'époque ottomane (jusqu'en 1920), dans un espace ouvert et accessible à tous les publics.



Par ailleurs, les deux ERD (Espace de recherche et de documentation) consacrés respectivement à l'œuvre du prix Nobel de littérature Gao Xingjian et aux travaux de recherche d'André Miquel, suite à leur déménagement dans la nouvelle bibliothèque des Fenouillères, bénéficient d'un espace dédié et d'une signalétique propre. Le 20 juin 2019, une délégation du partenaire taïwanais National Taiwan University, membre d'un consortium de trois universités majeures à Taiwan, a été accueillie afin de visiter l'ERD Gao et permettre au Président de NTNU qui menait ce groupe, d'envisager avec la DRI secteur Asie la possibilité de création d'un site miroir à Taipei.

En 2019, la candidature du SCD d'AMU à un déploiement dans CALAMES (Catalogue en ligne des archives et des manuscrits de l'enseignement supérieur) a été retenue par l'ABES. Les collections de manuscrits conservées dans les quatre réserves patrimoniales et les ERD pourront ainsi être davantage valorisées.

Enfin l'année 2019 a permis d'avancer dans l'instruction du projet d'exposition sur les « trésors » des BU. Cette exposition, prévue pour fin 2020, aura vocation à valoriser les documents les plus remarquables des collections du SCD, originaux autant que possible, anciens mais aussi contemporains, entreprise inédite depuis la fusion des universités. Un premier corpus a été sélectionné en 2019 par les bibliothécaires, qui devra être resserré notamment en associant les enseignants-chercheurs membres du comité scientifique d'Odyssée. L'« expression du besoin » a été formalisée par un groupe de travail dédié, de sorte qu'il sera possible, en 2020, de contacter sur cette base différents prestataires de scénographie pour la mise en œuvre de l'exposition, tant dans son volet physique que virtuel.



## LA BU CULTURELLE, SOCIALE ET CITOYENNE





# Culture : de l'action à la programmation

## I. Une activité en structuration

Le décret n° 2018-792 du 13 septembre 2018 relatif aux services communs universitaires établit que chaque université assure le développement de l'action culturelle et artistique à destination des étudiants et des personnels. Le SCD d'Aix-Marseille Université propose depuis des années de nombreuses manifestations culturelles (expositions, conférences, débats, ateliers...). Un groupe de travail constitué de référents issus de l'ensemble des départements explore depuis 2018 les moyens de coordonner ces initiatives à l'échelle du service et de l'université afin de leur donner une plus grande cohérence et visibilité. Ce travail a abouti en 2019 à la définition de lignes de programmation communes :

- Ligne 1 : Des actions à destination des étudiants, construites avec les étudiants et leurs enseignants
- Ligne 2 : Des actions plus marquantes, plus visibles, préparées plus en amont, moins nombreuses le cas échéant
- Ligne 3 : Des actions inscrites dans la programmation d'Aix-Marseille Université et dans les grandes manifestations locales et nationales.

Ces lignes visent à orienter les initiatives dans le sens des objectifs du projet de service et à établir des critères communs d'évaluation.

La deuxième étape, amorcée et appelée à se renforcer, a consisté à mettre en place progressivement une logique de programmation des actions culturelles. Les équipes des différents sites proposent, sur la base d'un devis et d'une note d'intention d'artiste, des projets qui sont évalués à l'aune des lignes de programmation et donnent lieu à la publication d'un programme semestriel. Cette démarche de programmation est cependant non exclusive afin de permettre, hors programme, le déroulement d'actions plus modestes ou plus spontanées qui contribuent tout au long de l'année à l'animation des BU et des campus.

Fin 2019 le SCD a accueilli une conservatrice stagiaire de l'Enssib qui a réalisé une enquête auprès des étudiants d'Aix-Marseille Université, afin de mieux connaître leurs pratiques, leurs attentes et leurs contraintes dans le domaine culturel. Avec 6 750 réponses et une centaine d'entretiens qualitatifs menés, ce travail est précieux pour affiner encore le type d'actions à conduire par les BU, dans un écosystème, à AMU et en région, déjà riche de propositions et où la prise en compte des complémentarités des offres est essentielle.

## II. Les premiers résultats

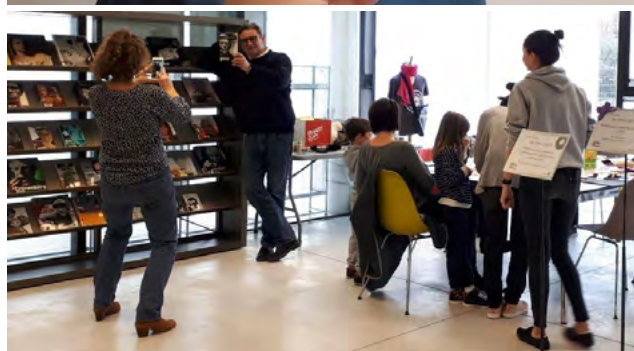
Grâce au travail collectif coordonné par deux conservateurs du service, le défi de la programmation commune a été relevé : le SCD a diffusé son premier [programme culturel](#) pour la période allant de septembre à décembre 2019. Le rythme semestriel a été choisi car il correspond au rythme de production de chaque bibliothèque du SCD. La diffusion de ce premier programme semestriel s'est faite de façon physique et numérique, tirant avantages des deux formats.



Le programme culturel septembre-décembre 2019 a mis en lumière 16 événements. Quelques exemples pour en illustrer la variété : une conférence sur les fake news à la BU Ferry, une exposition sur le sang dans les BU Santé, une scène ouverte sur les inégalités sociales à la BU Inspé d'Avignon, une journée festive à la BU de Gap, l'ouverture de la réserve de livres rares des BU Fenouillères, Saint-Charles et Timone pour les Journées européennes du Patrimoine...

Dans le sillon de cette programmation, l'offre des BU est devenue plus qualitative. Les moyens humains et budgétaires se sont concentrés sur une trentaine d'actions à forte valeur ajoutée, sans pour autant délaisser des événements plus modestes et/ou spontanés.

Autre fait majeur pour cette année, plusieurs partenariats importants se sont renouvelés, renforcés, voire créés. Les collaborations avec des institutions culturelles de premier plan se sont poursuivies au niveau du territoire (Ville d'Aix-en-Provence avec la bibliothèque Méjanès, Festival d'art lyrique d'Aix) ou au niveau associatif (Cerveau Point Comm, Théâtre Antoine Vitez). Le SCD a également été un élément déterminant dans la première participation des étudiants d'AMU au prix du roman des étudiants France Culture-Télérama, en accueillant notamment deux auteurs en lice pour le prix. Enfin, plusieurs interlocuteurs dans AMU demeurent des partenaires naturels pour de nombreux projets : Mission Culture, Vice-présidence Culture Scientifique et Technique, Vice-présidence à l'Égalité femmes-hommes et à la lutte contre les discriminations.



Un atelier de « Bookface » a été organisé à la BU des Fenouillères lors de la Nuit de la Lecture le 19 janvier 2019.



Monica Sabolo et Sylvain Prudhomme ont été accueillis à la BU des Fenouillères en novembre pour leur roman *Eden* et *Par les routes*, en lice pour le prix du roman des étudiants.

L'effort de professionnalisation entamé en 2018 a porté ses fruits : les événements proposés ont été mieux préparés, mieux signalés (communication sur place, en ligne, via différents canaux SCD, AMU et partenaires) et le public a été au rendez-vous. Les actions organisées par les différentes bibliothèques du SCD ont répondu aux lignes de programmation déterminées en amont. Chaque événement reste bien sûr un pari qui demande du temps et de l'énergie pour un résultat toujours imprévisible. Si la structuration interne est majoritairement achevée, le processus de programmation reste encore à fluidifier et à ancrer dans les habitudes de travail. L'action culturelle, mission passionnante des bibliothèques, nécessite également une mobilisation constante de ressources humaines. L'année 2019 a été riche d'événements variés et de qualité, et l'édifice culturel du SCD possède dorénavant des bases solides.



## FOCUS : La Nuit Européenne des Chercheurs

Le 27 septembre 2019, plusieurs bibliothécaires du SCD se sont cette année encore associés à la Cellule de culture scientifique de l'université pour participer à la Nuit européenne des chercheurs, sur le thème « Entrez dans l'enquête ». Tout au long de la soirée, ils étaient présents aux côtés de chercheurs sur un « Bureau de désinformation » dédié au repérage et au décodage des fake news. Un « pré-event » de la soirée avait été proposé par les BU à l'occasion des Journées européennes du patrimoine : à la BU Fenouillères ainsi qu'à la BU Bernard du Bois, des groupes de participants de tous âges ont été accueillis pour un escape game dans les locaux de la BU. L'occasion de s'exercer à l'enquête scientifique (et documentaire !) avant la Nuit des chercheurs.

# Emploi étudiant

60 contrats étudiants, soit environ 7 ETP, sont venus soutenir l'activité des bibliothèques en 2019 : sur des missions d'appui aux personnels pour assurer de larges horaires d'ouverture, accueillir le public, ranger les collections, sur des missions de tuteur pour animer des séances de formation de premier niveau à la méthodologie documentaire, sur des missions de numérisation dans le cadre de l'alimentation de la bibliothèque numérique patrimoniale d'AMU, [Odyssee](#). L'apport de ces contrats étudiants est indispensable à la réalisation d'un certain nombre de missions des bibliothèques universitaires, dans un contexte de renforcement des services à l'utilisateur et d'accroissement de la population étudiante. De leur côté, les étudiants recrutés considèrent généralement leur travail en BU comme une opportunité : celle en premier lieu de bénéficier d'un complément de revenu, d'autant plus important que le recrutement favorise autant que possible les candidatures d'étudiants boursiers sur critères sociaux ; celle, ensuite, de concilier travail et études, dans des contextes d'exercice largement plus favorables que ceux de nombreux « petits boulots » ; celle, enfin, pour certains, d'offrir des opportunités d'insertion professionnelle durable à l'issue de leur contrat.



# Responsabilité sociétale

## I. Égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations

La collaboration du SCD avec la Vice-présidence déléguée à l'Égalité femmes-hommes et à la lutte contre les discriminations (EFHLD) d'AMU, désormais bien établie, s'est de nouveau traduite en 2019 par l'accueil en BU d'expositions et de manifestations diverses, au gré du calendrier événementiel de la Vice-Présidence. Quelques exemples :

- Au mois de février, la BU de Gap a proposé à ses publics l'exposition « Championnes d'exception » en écho à la journée internationale du sport féminin (24 janvier), couplée à une journée nationale de débat contre le sexisme à l'initiative du comité « Ensemble contre le sexisme ».
- Le « Jeudi de la BU » du 14 février à la BU de Luminy a été l'occasion pour Marianne Barthélémy, professeure agrégée et enseignante à la Faculté des sciences du sport, d'intervenir sur l'« Histoire de la conquête du sport par les femmes », à travers l'évocation des pionnières du sport, de leurs contri-

butions à l'évolution de la place des femmes dans le monde sportif.

- Pour marquer la journée internationale des femmes et des filles de science, les BU sciences de Saint-Charles, Saint-Jérôme et Luminy ont accueilli une exposition réalisée par un étudiant d'AMU visant à mettre en valeur le travail et les recherches de femmes scientifiques d'AMU.
- Toujours dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes, la BU Saint-Jérôme a organisé le 8 mars avec l'association « Les sans pagEs/Méditerranée » un atelier Wikipédia, dont l'objectif était de « combler le fossé des genres sur Wikipédia » à travers la rédaction et/ou la modification d'articles sur le thème des femmes en Méditerranée.
- La BU des Fenouillères a accueilli deux expositions en mars, l'une sur « Les grandes résistantes », l'autre sur « Les femmes objets ».



Exposition sur les « grandes résistantes » à la BU Fenouillères.



Exposition des BU Sciences sur les « sciences au féminin », réalisée par un étudiant d'AMU.



- En écho à la journée mondiale de lutte contre l'homophobie (17 mai) et à la suite de la présentation sur le site Bernard-du-Bois du dispositif AMU à destination des personnels LGBT+, la BU Saint-Charles a accueilli du 17 mai au 7 juin une exposition photo réalisée par Eléa Robiot lors de la Pride 2017 sur les canaux d'Amsterdam.



Affiche de l'exposition sur la Gay Pride 2017 à Amsterdam, accueillie à la BU Saint-Charles.

Les 5 et 6 novembre, le référent EFHLD du SCD a pu bénéficier, au Site-mémorial du Camp des Milles, de la formation « Devenir référent de l'éducation contre les extrémismes, les racismes, l'antisémitisme et les discriminations » destinée aux futurs référents du dispositif national de labellisation citoyen auquel participe AMU.

## II. Handicap

Le traitement des questions liées aux handicaps s'effectue au sein de la commission Handicap du SCD qui réunit des agents issus de l'ensemble des départements et assure le lien entre le SCD et les instances d'AMU dédiées à cette question (Mission Handicap pour les usagers et Bureau Handicap pour les personnels) dans le cadre du Schéma directeur du handicap (SDH).

Plusieurs actions concrètes ont pu être déployées par le SCD en 2019 :

- La liste de diffusion [scd-handicap@univ-amu.fr](mailto:scd-handicap@univ-amu.fr) a été créée au mois de février et portée à la connaissance des usagers sur les outils web des BU. Celle-ci a pour objectif de permettre la prise en charge des requêtes des usagers en situation de handicap localement, au plus près des besoins potentiels : par ce moyen, l'ensemble des membres

- Pendant un mois (juin 2019), la BU Saint-Charles a également expérimenté dans ses toilettes féminines, en réponse aux problématiques de précarité menstruelle, la mise à disposition de protections périodiques. L'initiative, qui a rencontré un grand succès, pose toutefois la question de la pérennisation de ce type de dispositif.



Mise à disposition de protections périodiques à la BU Saint-Charles, expérimentation contre la précarité menstruelle.

Plus largement, le SCD s'est également fait l'écho des dispositifs déployés par AMU, comme la campagne d'information sur son engagement en faveur des personnes LGBTI, son dispositif de lutte contre le harcèlement, les violences sexistes, sexuelles et homophobes, et son dispositif prénom et civilité d'usage pour les étudiants comme pour les personnels.

de la commission Handicap et les correspondants handicap de chaque BU – chargés de constituer un premier point de contact pour chacune des bibliothèques du réseau en cas de besoin – sont destinataires des messages adressés sur la liste, et ainsi en mesure d'y répondre dès lors que la requête ou la question concerne leur équipement ou les services proposés par celui-ci.

- En fin d'année, la BU Saint-Jérôme a bénéficié d'un diagnostic accessibilité réalisé par l'entremise de la Mission Handicap, afin d'améliorer, à terme, sa fréquentation par les usagers en situation de handicap. Comme première suite à ce diagnostic, un monte-escalier a été installé à l'extérieur de la bibliothèque.
- Enfin, à l'occasion du conseil documentaire de décembre 2019 a été adoptée la décision d'exemp-

ter de droits d'inscription les lecteurs extérieurs bénéficiaire de l'Allocation aux Adultes Handicapés.

Plusieurs membres de la commission Handicap du SCD ont pu monter en compétences par la participation à différentes actions de sensibilisation/formation : sur le syndrome d'Asperger, sur l'autisme et l'accompagnement des personnes qui en sont atteintes à l'université, sur les difficultés pouvant être rencontrées au quotidien par les personnes utilisant les dispositifs destinés à remédier à différents types de handicaps (matériel ergonomique, solutions pour malvoyants, malentendants, solutions d'accessibilité à distance

ont ainsi pu être testés par plusieurs agents). Une demi-douzaine d'agents continue par ailleurs à se perfectionner dans la langue des signes françaises.

Une collaboration engagée avec la Mission Handicap du Pôle Vie étudiante de la DEVE (Direction des Études et de la vie Étudiante) permettra de se projeter en 2020 sur le développement d'actions communes et concertées entre ce service pilote et le SCD. Parmi les pistes envisagées figure notamment celle d'inscrire le SCD sur la liste des organismes bénéficiant de l'exception au droit d'auteur pour la communication de documents adaptés au bénéfice des personnes handicapées.

### III. Développement durable

Le SCD est désormais reconnu comme un partenaire privilégié de la Vice-présidence déléguée et de la Direction du développement durable d'AMU, en particulier pour ce qui concerne le déploiement de ses actions événementielles.

Parmi ces dernières, le Troc Vert représente un rendez-vous bien installé, à l'occasion duquel étudiants et personnels sont sensibilisés aux questions environnementales à travers l'échange de boutures. Les BU participent activement à l'événement, et le mettent à profit pour valoriser leurs collections spécifiques correspondantes.



BU de Gap : atelier sur la récolte de plantes et la confection de tisane proposé par une naturothérapeute, conférence sur le mélèze réalisée par une enseignante-chercheuse d'AMU et exposition sur la faune et la flore de Champsaur.



BU INSPÉ Aix : exposition sur les insectes pollinisateurs, confection de cocottes et atelier de fabrication de bombes à graines ont accompagné le traditionnel stand de livres.

Les BU ont également été associées à la semaine « Agir Ensemble » de sensibilisation des étudiants et personnels aux éco-gestes, du 18 au 22 novembre.

En concertation avec la Direction du Développement Durable, le SCD a par ailleurs piloté en 2019 la signature d'une convention de partenariat entre l'université et la société Ammareal pour la prise en charge des ouvrages retirés de ses collections suite aux opérations de désherbage. Les ouvrages, gratuitement enlevés par Ammareal, sont par la suite mis en vente avec reversement d'une partie des bénéfices à une association caritative, donnés à des écoles ou associations, ou, pour ceux dont l'état ne le permet pas ou restés invendus, traités dans une filière de recyclage.

L'ensemble des thématiques RS ci-dessus fait l'objet d'une réflexion depuis la rentrée 2019-2020, dans le cadre d'un GT dédié interne au SCD, afin d'en améliorer les modalités d'organisation et de traitement au sein du SCD. Les conclusions de ce GT auront vocation à être mises en œuvre à l'horizon 2021.



#### IV. « BiblioThérapie » et « BiblioCharlie »

Suite aux attentats de 2015, les BU d'AMU ont souhaité réaffirmer le message suivant : bien sûr, elles soutiennent la formation et la recherche et mettent à disposition des étudiants et des enseignants-chercheurs la documentation de niveau universitaire, papier et électronique, sur place et à distance, indispensable à leur réussite. Mais les bibliothèques revendiquent aussi leur rôle social et culturel sur les campus en proposant, de façon mesurée mais néanmoins assumée, des fonds de culture générale et de loisirs (essais, romans, BD, DVD...). L'objectif est de décroisser, renforcer la curiosité, l'ouverture et le dialogue, s'adresser non seulement à tous les étudiants mais aussi à l'ensemble des personnels enseignants chercheurs et BIATSS.

Dans ce cadre, elles ont mis en place un compte Twitter spécifique, @Biblio\_AMU. Au sein de ce compte, elles structurent plus particulièrement deux « hashtags » :

- **#BiblioThérapie** : et si la lecture d'un roman, d'une BD, ou le visionnage d'un film de fiction pouvait contribuer à rendre plus heureux ?
- **#BiblioCharlie** : et si la lecture d'un essai, ou le visionnage d'un film documentaire pouvait contribuer à rendre plus intelligent et plus tolérant ?

C'est le pari qui est fait en mettant l'accent sur des œuvres classiques ou contemporaines, qui peuvent être empruntées et/ou à propos desquelles les usagers peuvent interagir.

Partant, les bibliothèques réaffirment leur contribution essentielle au bien-être et au débat d'idées.



## Engagement pour la science ouverte

L'engagement en faveur de la science ouverte d'AMU s'est poursuivi en 2019 au travers de plusieurs actions, notamment :

- Le soutien financier à la bibliodiversité (contribution aux projets SciPost, *Peer community In*, *Fair Open Access Alliance*)
- Le co-pilotage, avec la Direction de la recherche et de la valorisation (DRV), du GT « Science ouverte » dans le cadre de la certification européenne HRS4R
- L'animation par le SCD de la *taskforce* « Open science » au sein de l'université européenne CIVIS
- La mise en place du comité de pilotage du projet « données de recherche » du Schéma directeur numérique (SDN) de l'université.

La cellule Science ouverte du SCD maintient sa participation aux groupes de travail nationaux (GT Science ouverte de Couperin, COSO, association *Open Law*, GT DMP OPIDOR) et internationaux. La responsable de la cellule est désormais vice-présidente de l'organisation européenne de promotion de la science ouverte SPARC Europe.

(Sur la science ouverte, voir aussi les parties « [Services aux chercheurs](#) », p. 17 et « [Valorisation de la production scientifique d'Aix-Marseille Université](#) », p. 18 du présent rapport).



# LA BU EN RÉSEAU(X) CONTRIBUE AU RAYONNEMENT D'AMU





# La BU au cœur de l'université

## I. Pilotage de la documentation dans la gouvernance d'AMU

Depuis la fusion, la place des bibliothèques au sein d'AMU s'est considérablement renforcée. Elle s'appuie aujourd'hui sur un pilotage installé et consolidé au niveau de la gouvernance de l'université :

- L'organisation documentaire d'AMU s'articule autour d'un SCD unique organisé en niveaux correspondant à l'organisation politique, administrative et disciplinaire de l'université.
- Le conseil documentaire de l'université joue pleinement son rôle politique, en approuvant annuellement la ventilation budgétaire du service, le plan de développement des collections et le rapport d'activités. Il est renforcé par cinq commissions scientifiques consultatives spécialisées de la documentation au plus près des besoins des usagers (ALLSH, Droit, Économie-Gestion, Santé et Sciences).
- Le directeur du SCD est invité permanent des trois conseils centraux de l'université et le pilotage politique des bibliothèques et de la documentation est porté par la Vice-présidente du Conseil

d'Administration, ce qui permet une insertion de la documentation au plus haut niveau ainsi qu'un dialogue et une synergie facilités et renforcés entre les volets formation et recherche, que le SCD soutient à égalité.

- Le directeur du SCD est aussi invité permanent des conseils de gestion du Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB), des Presses Universitaires (Aix-Marseille Éditions, AME) et de la Direction opérationnelle des systèmes d'information (DOSI).
- Il participe aux CPE Groupe III d'établissement dont il prépare en amont les dossiers en lien étroit avec la DRH, en qualité de représentant de l'administration.
- Enfin, il est à noter que plusieurs agents du SCD émergent, à titre individuel, à différentes instances de l'université : CFVU, CT, CHSCT, CPE Groupes II et III, conseil documentaire, conseil de gestion du SCASC notamment.

## II. Participation au Schéma directeur du numérique (SDN)

Les SDN 27 « Faciliter l'accès des thèses électroniques », 28 « Bibliothèque numérique patrimoniale » et 30 « Archive ouverte pour Aix-Marseille Université », pilotés par le SCD, sont aujourd'hui considérés comme achevés du point de vue de la mise en place des infrastructures. Le SCD continue néanmoins à les « faire vivre » par l'alimentation en continu des plateformes et actions qui les soutiennent.

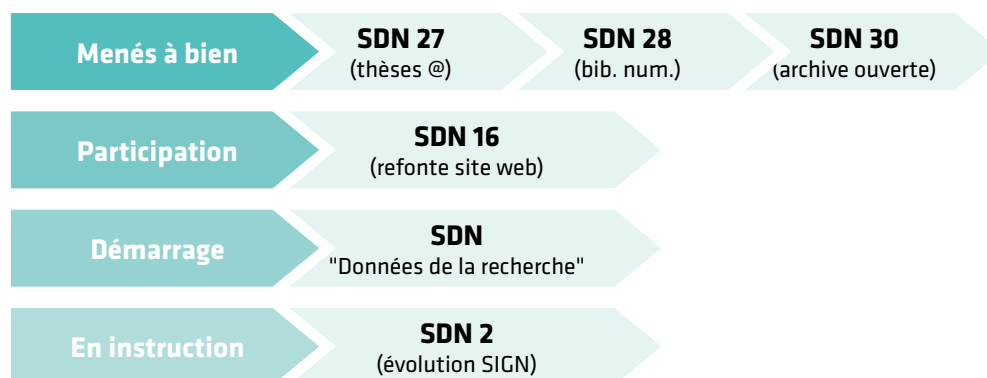
2019 a été l'année de lancement d'un nouveau projet SDN coordonné par le SCD, consacré aux données de la recherche. Il vise à amplifier le mouvement vers la science ouverte dans la continuité directe du SDN 30 qui avait permis la création de l'archive ouverte HAL AMU. Le comité de pilotage du SDN « Données de la recherche » s'est réuni plusieurs fois en 2019. Piloté par les VP CA et Recherche et instruit par le SCD, il regroupe le directeur du collège doctoral, le directeur de la Maison des données, le délégué à la protection des données (DPO), la direction informatique et la direction des affaires juridiques de l'université,

le sujet nécessitant une approche autant spécialisée que transversale. Pour sa première année de fonctionnement, le SDN « Données de la recherche » a déjà produit deux livrables : un état des lieux des pratiques de gestion des données au sein d'AMU (obtenu par [enquête](#)), qui servira de base au plan d'action, ainsi que la création et la diffusion de la plaquette « [Le plan de gestion des données de recherche en 8 points](#) ».

En 2019 le SCD s'est également investi dans l'instruction d'un nouveau chantier SDN, « Faire évoluer le SIGB du SCD » (n°29), en vue de son intégration éventuelle au projet national SGBM (Système de gestion de bibliothèque mutualisé), devant offrir un outil de signalement commun aux établissements et prenant en compte la documentation électronique. L'expertise technique de la DOSI a été requise pour finaliser l'instruction de ce dossier. L'évolution du catalogue des BU (outil Koha depuis 2010) et des outils de recherche des BU reste un objectif fort du SCD, qui devra trouver à se réaliser dans ou hors cadre SGBM.

Enfin, le SCD a poursuivi les travaux déjà entrepris dans le cadre du SDN 16 « Refonte du site web AMU », piloté par la Direction de la communication. La décision ayant été prise par l'université de ne pas inclure le site web des BU dans le site général d'AMU en cours de refonte, le SCD a pu poursuivre la simplification de ses pages sur son site propre, en conformité avec les orientations graphiques et rédactionnelles indiquées

par la Direction de la communication, et en lien avec la DOSI pour la mise en œuvre technique. Les gestionnaires web du SCD ayant en outre les droits de contribution au nouveau site web d'AMU, ils peuvent désormais y signaler des informations « BU » dans les parties « Actualités » et « Agenda ».



### III. Autres schémas directeurs et travaux

En 2019 le SCD a assuré le co-pilotage, avec la Direction de la recherche et de la valorisation (DRV), du groupe de travail dédié à la science ouverte dans le cadre de la démarche de labellisation HRS4R entreprise par l'université. Les propositions concernent la prise en compte de la science ouverte dans le recrutement, la carrière et l'accompagnement des chercheurs à échéance de 2 à 5 ans.

Dans le cadre de la mise en œuvre du RIFSEEP à Aix-Marseille Université, le SCD a assuré le co-pilotage, avec la DRH, d'un GT thématique dédié aux métiers de la BAP F « Information scientifique et technique, documentation et collections patrimoniales ». Les

travaux ont porté sur l'état des lieux des fonctions de cette filière (analyse fiches de poste et activités), en vue de les classer dans les différents groupes fonctions. Le changement de gouvernance à compter de début 2020 n'a pas permis à l'université de finaliser les travaux RIFSEEP à ce stade.

Par la voix de son « référent handicap », le SCD continue de s'inscrire dans le Schéma directeur du handicap (SDH) de l'université, selon le calendrier qui lui est propre, ainsi que dans les objectifs de l'Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) visant à rendre accessibles l'ensemble des services nécessaires aux usagers, dont les bibliothèques.

### IV. Synergie pédagogie/documentation

Le SCD est partie prenante du projet DREAM-U, sélectionné dans le cadre du PIA 3 « Nouveaux cursus à l'université » articulé à la loi ORE et porté par l'université dans le cadre de son Schéma directeur de l'offre de formation. Il intervient plus précisément sur les chantiers « Développer des enseignements transversaux » et « Développer le numérique dans les enseignements », qui consistent à fournir des ressources numériques de formation au développement de compétences informationnelles intégrées aux enseignements transverses de méthodologie du travail universitaire (MTU) des publics de premier cycle.

Dans la poursuite de sa collaboration avec le CIPE, plusieurs BU du SCD ont accueilli en avril 2019 la première édition du [challenge PIX](#) (84 finalistes), concours visant à sensibiliser les étudiants à l'importance des compétences numériques transverses (dont les compétences informationnelles), à initier une nouvelle pédagogie par le jeu et à encourager la volonté de se dépasser en s'affrontant sur des défis tirés des épreuves PIX. L'implication des BU, service par essence transverse et interdisciplinaire, a été saluée par l'organisateur dans les termes suivants : « *Si ce challenge est amené à se reproduire l'an prochain, je souhaite vraiment re-travailler avec les BU car cela a réellement un sens. Les BU sont le lieu le plus approprié* ».

# Animation du réseau des bibliothèques associées

Fin 2019, le nombre de bibliothèques hors SCD était de 57 : la bibliothèque de l'IRT et la bibliothèque du CEFTI ont fermé et les collections de la bibliothèque du CRA (Centre de recherches administratives) ont été intégrées à la BU de droit Schuman. Parmi les bibliothèques hors SCD, 30 signalaient leurs collections dans Koha, le catalogue commun de l'université.

Un rapprochement a également eu lieu en 2019 avec la bibliothèque de l'IFMK en vue de la signature d'un protocole d'association effectif en 2020.

Tout au long de l'année, l'intégration des collections de la bibliothèque de la MMSH est restée le projet prioritaire.

En juin 2019 s'est tenue la réunion annuelle des bibliothèques associées, sur le thème de l'action culturelle. Les échanges ont été nourris durant cette demi-journée par les interventions des bibliothèques de la MMSH, de la Maison Asie-Pacifique, de la bibliothèque de l'École Centrale de Marseille et par l'association Musées Méditerranée.

Le Centre Régional (CR) 66 PACA Académie d'Aix-Marseille est hébergé par le SCD d'Aix-Marseille Université. Fin 2019, il gérait la participation au réseau Sudoc-PS de 190 centres de ressources documentaires répartis sur quatre départements de la région PACA ainsi que les Outre-Mer, avec une très forte polarisation à Aix-en-Provence et Marseille. Le réseau est ainsi composé de 94 bibliothèques « déployées » et 96 bibliothèques « non déployées ».

13 établissements du CR66 utilisent l'application Colodus de l'ABES et signalent eux-mêmes leurs états de collections et leurs mises à jour.

En 2019, l'activité du CR66 a été plus particulièrement marquée par la reprise de contacts avec les structures inactives (notamment en Outre-mer), la prospection des centres de documentation spécialisés, la publication d'une brochure de présentation du CR66, le signalement de la presse locale ancienne, la demande de numérotation ISSN et le contrôle-qualité du signalement.

La rencontre annuelle du CR66 s'est tenue le 7 novembre 2019 sur le site Bernard du Bois de la Faculté d'économie-gestion d'AMU. Elle avait pour thème Contribuer, partager, réutiliser : « co-construction » de services pour/par les réseaux de l'Abes.

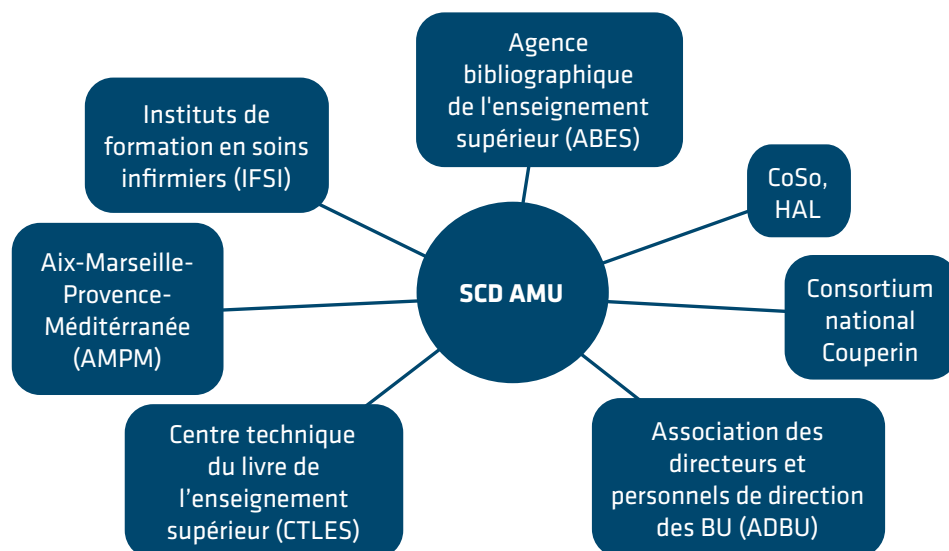


**FOCUS : centre régional (CR) 66 PACA**

Hébergé par le SCD d'AMU

# Réseaux professionnels, coopérations nationales et internationales

Le SCD maintient et renforce sa présence dans les réseaux professionnels au sein desquels il émerge depuis plusieurs années. En 2019 il a eu un rôle plus particulièrement actif dans plusieurs de ces réseaux, en écho aux priorités de l'établissement et du service.



## I. Science ouverte

Les agents de la Cellule science ouverte du SCD sont fortement investis dans les réseaux professionnels nationaux : ils participent aux travaux du GT « Archives ouvertes » du consortium Couperin (sous-groupes « juridique » et « information-communication »), du groupe de veille « Dialogu'IST », du groupe de travail « Jurisguide », du GT « DMP » sur les plans de gestion des données coordonné par l'INIST et l'UR-FIST. Ils suivent les travaux du bureau de l'association CasuHal, club des utilisateurs de HAL (animation de visioconférences tout au long de l'année, interventions lors de journées nationales) et du groupe données-inter-réseaux (travail sur la création d'une FAQ). L'action d'AMU en faveur de la science ouverte a été présentée par l'équipe lors de plusieurs interventions en 2019, notamment lors des Journées Médiçi à Nantes, lors des États généraux de l'édition en SHS organisés par l'EHESS, lors de la journée Open access de l'université d'Avignon.

Le SCD est aussi présent dans trois des quatre collèges du Comité pour la science ouverte (CoSo) : « Publications », « Europe et International » et « Compétences et formation ». Enfin, l'un des agents de la Cellule science ouverte est désormais Vice-présidente de l'association européenne de promotion de la science ouverte SPARC Europe.

Quatre agents du SCD participent par ailleurs aux activités du consortium Couperin : négociations nationales pour des ressources juridiques, mais aussi pour des ressources ou initiatives innovantes en faveur de l'Open access (Openedit), travaux de la cellule Ebooks, participation au pilotage du consortium au sein de son bureau professionnel.



## II. Aix-Marseille-Provence-Méditerranée (AMPM)

Le SCD pilote un groupe de travail « formation des usagers » constitué dans le cadre de l'association d'établissements Aix-Marseille-Provence-Méditerranée (AMPM), réunissant les SCD de Toulon et d'Avignon, les bibliothèques de l'ECM et de l'IEP. Ce GT a répondu avec succès à l'Appel à manifestation d'intérêt 2019 « Transformation Pédagogique et Numérique » lancé par le MESRI (DGESIP - MiPNES) sur la thématique « environnement numérique d'apprentissage et flexibilité ». Le projet déposé, intitulé

« Eurek@Doc », propose la production de ressources pédagogiques numériques visant au développement de compétences informationnelles. Ces ressources pourront être intégrées à des enseignements transverses de MTU mais seront également ouvertes à tout public (autoformation ou formation tout au long de la vie, lycéens dans le cadre des actions de partenariats pédagogiques avec les lycées...). Les ressources devront être livrées à la rentrée de septembre 2021.

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

Le SCD s'investit depuis plusieurs années dans la vie de cette association professionnelle de premier plan, avec une participation active aux cinq commissions existantes « Pédagogie et documentation », « Pilotage et évaluation », « Recherche et documentation », « Signalement et système d'information » et « Évolution des métiers et des compétences ». Le

directeur du SCD pilote cette dernière commission depuis 2019 et est par là-même membre du CA de l'association. La présence d'un même établissement dans l'ensemble des commissions thématiques de l'ADBU est à ce jour inédite. L'accueil du congrès annuel de l'ADBU (cinquantenaire) prévu à Aix-Marseille en 2020 viendra encore amplifier cet engagement.

## IV. Politique de coopération à l'international

Une commission « Politique de coopération à l'international » avait été créée par le SCD en 2018, afin de contribuer aux orientations de l'établissement en la matière. Après la traduction de supports et ressources en anglais (guide du lecteur, guide en ligne « Getting started at the AMU libraries ! ») pour améliorer l'accueil des étudiants internationaux, cette commission a livré en 2019 de nombreuses autres réalisations :

- Accueil en mobilité entrante, pendant une semaine en juin 2019, de 12 bibliothécaires venus de toute l'Europe pour une « staff week » centrée sur des visites de bibliothèques et des échanges de pratiques. Le SCD a été le premier service d'AMU à organiser ce type d'accueil depuis la fusion des universités en 2012. La semaine a connu un retentissement important et a été soutenue par la gouvernance de l'université (présence de la VP CA et de la VP RI à la matinée d'accueil). Elle a été relayée dans la Lettre d'AMU n°75 et dans le magazine professionnel « Livres Hebdo ».



Universités représentées : Athènes (Grèce), Bjelovar (Croatie), Rijeka (Croatie), Porto (Portugal), Lisbonne (Portugal), Nuremberg (Allemagne), Göttingen (Allemagne), Cracovie (Pologne), Gdansk (Pologne), Poznan (Pologne), Winchester (Royaume-Uni), Nimègue (Pays-Bas).

- Participation à des associations professionnelles internationales et à leurs travaux : Marseille a accueilli en février 2019 le congrès annuel des bibliothèques membres de la coopérative de bibliothèques mondiale OCLC (Online Computer Library Center). Le directeur et la directrice adjointe du SCD y sont intervenus pour présenter le contexte d'AMU autour du thème « [Change the Game](#) » (Changer la donne). L'année 2019 a également été marquée par un renforcement notable de la collaboration du SCD aux travaux de l'IFLA (International Federation of Libraries Association) : un agent a été élu dans la section « Formation des usagers », ce qui l'engage durant son mandat de 5 ans à une collaboration active. Par ailleurs, deux agents ont participé au congrès de l'IFLA à Athènes en août 2019 et y ont présenté un [poster](#) valorisant la place des femmes dans la recherche scientifique à AMU : *"Thank you Hypatia: how a Science library can highlight the work of female scientists and promote gender equality in science"*.

- Inscription dans les programmes de mobilité sortante : en avril 2019, un agent est parti en mobilité à l'université de Patras en Grèce, avec pour objectif l'échange de bonnes pratiques dans le domaine du soutien à la recherche documentaire, de l'accueil des étudiants étrangers, des abonnements numériques et de l'Open access. En novembre 2019, dans le cadre du « Plan de mobilité sortante » d'AMU, quinze agents du SCD sont partis en voyage d'étude et ont notamment pu rencontrer leurs homologues des bibliothèques de l'Université libre de Bruxelles, partenaire d'AMU dans le cadre de l'université européenne CIVIS.



Participation du SCD au congrès de l'IFLA 2019 à Athènes.



Voyage d'étude à Bruxelles pour 15 personnels du SCD.

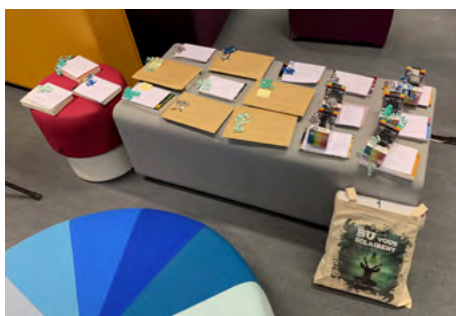
Le SCD a particulièrement à cœur le développement de collaborations avec les établissements documentaires du réseau CIVIS. En décembre 2019, il a répondu au nouvel appel à projet « Plan de mobilité sortante » d'AMU pour poursuivre la rencontre des partenaires CIVIS lors d'un voyage d'étude à Rome, à l'Université de la Sapienza, prévu en juin 2020.



# Politique de communication externe



● La fin de l'année 2018 avait été marquée par le déploiement de la campagne de communication autour de l'enquête de satisfaction des BU, Libqual+. Le début de l'année 2019 a mis en œuvre les suites qui avaient été promises aux répondants de l'enquête : les 25 gagnants tirés au sort suite à leur participation se sont vu remettre leur lot (ordinateur Mac Book Pro, montres connectées, places de cinémas, entrées au musée, repas au restaurant, livres...) lors d'une cérémonie festive organisée le 19 mars à la BU Bernard du Bois, en présence de la VP CA. Le SCD avait également annoncé la remise d'un lot collectif visant à récompenser la composante qui se serait le plus mobilisée pour répondre à l'enquête : début mars, les usagers de la BU INSPÉ d'Aix ont ainsi pu profiter d'un « Happy Hour » offert par la BU.



Suite à l'enquête de satisfaction Libqual : « Happy Hour » à la BU Inspé d'Aix, cérémonie de remises de prix à la BU Bernard du Bois, pour récompenser plusieurs répondants.

● Les événements culturels des BU, nombreux à l'année, ont fait l'objet d'une communication plus professionnelle par la mise en forme, grâce à l'aide de la Direction de la communication, d'un premier programme d'action culturelle (voir le paragraphe « Culture : de l'action à la programmation », p. 22 de ce présent rapport), dont les événements ont systématiquement été déclinés selon les mêmes principes visuels pour la communication dans les locaux (affiches, flyers) et sur les canaux numériques, gage d'une meilleure visibilité.

Dans le même esprit a été lancé à la rentrée 2019 un plan de communication autour des ressources électroniques : chaque mois une ressource, nouvelle ou déjà en abonnement, est mise en valeur sur le web et les réseaux sociaux. Il apparaît que de nombreux usagers connaissent encore mal l'étendue de l'offre documentaire électronique et/ou les modalités pour y accéder. Cette communication devra continuer à se déployer et même se renforcer en 2020.



● Plusieurs services ont fait l'objet en 2019 de rappels de communication. De nouveaux marque-pages ont ainsi été imprimés pour renforcer l'appropriation du service « Besoin d'aide », de l'extension pour navigateur lama, ainsi que pour renforcer la visibilité de la bibliothèque numérique Odyssee.

● Au cours de l'année 2019, la commission « communication » du SCD a travaillé sur le projet d'un [film promotionnel](#) des BU d'Aix-Marseille Université. Ce dernier a été livré et diffusé dès la rentrée de septembre 2019, sur les canaux de communication de l'université mais également au cours des séances d'accueil des nouveaux entrants à l'université. Le réseau des BU s'étant considérablement modernisé au cours des dernières, il s'agissait de donner à voir en images son dynamisme et sa diversité, au service de la formation, de la recherche et de l'innovation.

Marque-pages pour faire connaître le service « Besoin d'aide ? », l'extension web « lama » et la bibliothèque numérique Odyssee



Film promotionnel des BU d'AMU





# LA BU EXPÉRIMENTE ET PRÉPARE L'AVENIR





# Prise en compte de l'expérience utilisateur (UX)

La diffusion et la mise en œuvre des méthodes de l'User eXperience Design (UXD, design de l'expérience utilisateur) se sont poursuivies en 2019. L'année s'est ainsi ouverte, fin janvier, par une journée du SCD (réunissant tous les personnels) très largement consacrée à la présentation de la démarche à l'ensemble des agents et à l'exposé des réalisations de l'année 2018. Cet événement s'est tenu avec pour « grand témoin »

Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers, spécialiste reconnue du sujet, déjà intervenue un an plus tôt pour la formation à l'UXD de 15 agents du SCD. La familiarisation de tous avec cette approche centrée sur l'utilisateur constituait une étape essentielle pour son appropriation et son application aux multiples dimensions du travail de bibliothécaire.

## Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque

1

« Nous ne sommes pas nos usagers »

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

2

« Les usagers ne sont pas cassés »

Si un outil simple nécessite un mode d'emploi compliqué, c'est l'outil qui est défectueux, pas les gens.

3

« Nous étudions les usages »

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

4

« Nous utilisons notre empathie »

Nous essayons de nous mettre dans la peau de nos usagers et nous accordons de la valeur à leur point de vue.

5

« Nous préférons une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'œil »

Il faut que les choses soient belles, mais il faut surtout qu'elles marchent.

6

« Nous tendons vers l'universel »

Tenir compte de besoins spécifiques (par exemple de personnes âgées, enceintes ou handicapées) est souvent bénéfique pour tout le monde.

7

« Nous faisons de vrais choix »

Et nous assumons nos partis-pris. Il est interdit de dire « C'est comme ça parce qu'on l'a toujours fait. »

8

« Nous pensons globalement »

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

CC BY Nicolas Reillon - @Mr\_Kouchka - http://fel-blog.com  
D'après « Utile, utilisable, désirable », d'Adam Smith et Amanda Eckes

Aix-Marseille université  
Bibliothèques universitaires

## Journée du SCD

Luminy, 28 janvier 2019



Matinée (9h30-12h)

- > Introduction, bilan et perspectives 2018-2019, Johann Berti
- > L'UXD pour les nul.e.s, Nathalie Clot (SCD Angers)
- > Table ronde modérée par Nathalie Clot : l'UXD au SCD d'AMU : une logique des petits pas

Buffet (12h-14h)

Après-midi (14h-16h)

- > Ateliers en groupe

Programme de la journée du SCD 2019.

À la suite de cette journée, la dynamique amorcée en 2018 s'est confirmée et amplifiée tout au long de l'année 2019 :

- La poursuite de l'adaptation du site web du SCD, notamment à travers la réalisation de tests d'utilisabilité pour le service « [Besoin d'aide ?](#) », a permis d'en améliorer la visibilité. De fait, le service a enregistré une augmentation sensible de son utilisation suite à cette initiative (augmentation des demandes de plus de 109% sur la période septembre-décembre 2019 par rapport à septembre-décembre 2018).

- Diverses enquêtes mettant à contribution les méthodes de l'UXD ont par ailleurs été menées : le stage professionnel d'un mois d'une conservatrice stagiaire de l'Enssib à la BU de l'Hexagone (Luminy) a permis d'en apprendre davantage sur les usages effectifs de cette dernière, usages alors en cours de stabilisation quelques mois après son ouverture. Au-delà des enseignements directement tirés de cette enquête pour la BU de Luminy, les outils conçus et mobilisés à cette occasion pourront à l'avenir être réemployés et adaptés dans d'autres bibliothèques du réseau.

- Au sein de la BU Schuman Droit, la passation d'un questionnaire couplée à une visite inversée de la bibliothèque a débouché sur l'adaptation des modalités de présentation des collections (DVD, nouveautés et expositions notamment) aux perceptions et pratiques concrètes de ses usagers.
- La signalétique de plusieurs bibliothèques a été traitée selon des méthodes inspirées de l'UXD, comme à la BU Schuman Droit, à la BU Médecine-odontologie ou encore à la BU Bernard du Bois. De fait, seules l'observation et l'interrogation *in situ* des modalités de repérage spatial des usagers peuvent renseigner utilement sur leurs perceptions et leur appréhension concrètes des lieux (notamment pour ce qui concerne la terminologie), et par suite fournir des éléments directement exploitables pour améliorer leur information et leur orientation.
- À la BU de médecine-maïeutique Nord, ce sont les horaires d'ouverture qui ont été revus suite au constat d'une fréquentation particulièrement basse dans certains créneaux horaires. Une hausse de la fréquentation (+30%) et des prêts (+8,5%) a été constatée suite à cette réorganisation.
- La gestion du bruit est une préoccupation constante en bibliothèque, pour laquelle la mise

en œuvre de la démarche UXD se révèle précieuse : l'observation des pratiques des usagers et de leurs modalités concrètes d'appropriation des lieux permet en effet de repérer et de distinguer les espaces requérant le strict respect du silence et ceux pouvant davantage se prêter à des échanges et au travail collectif. Il s'agit de problématiques dont se sont tout particulièrement emparées la BU INSPÉ d'Aix et la BU de Luminy, avec à la clé, dans cette dernière, un zonage calme/silence, associé à une signalétique adaptée.

- Certaines BU ont également développé le prêt de divers objets suite au recueil systématique des demandes en ce sens de la part des usagers à l'hiver 2018-2019 : agrafeuses, clés USB, calculatrices, bouchons d'oreilles, casques audio et autres matériels audiovisuels, machines à relier, ventilateurs en été, par exemple, ont ainsi été mis à disposition face à la récurrence des requêtes enregistrées.

La simplicité d'utilisation des méthodes de l'UXD, leurs résultats rapides et probants, de même que l'enthousiasme des usagers à y être associés en certains cas, font que ces démarches ont été rapidement appropriées par les équipes et se trouvent aujourd'hui mises à profit en de nombreux points du réseau.

# Évolution des outils

## I. Site web et « Besoin d'aide ? »

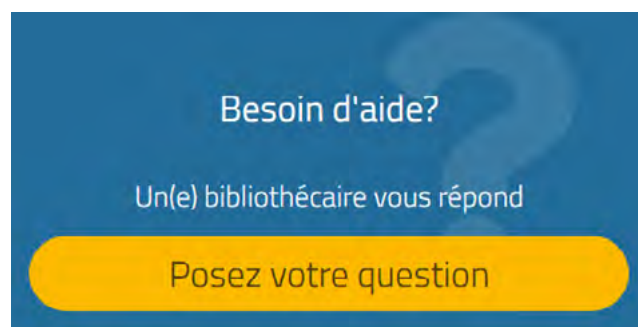
En 2018, une nouvelle page d'accueil avait été mise en place sur le site web des BU, suite à de nombreux tests UXD et en conformité avec les orientations du SDN 16 « Refonte du site web » piloté par la Direction de la communication. Le site web des BU n'étant finalement pas appelé à être fondu dans le site général d'AMU, le SCD a pu travailler fin 2019, en collaboration avec la DOSI-Web, à le faire basculer dans la nouvelle charte graphique de l'université. Ce nouvel habillage a également été l'occasion d'apporter quelques améliorations à la page d'accueil : ajout de deux tuiles « Mémoires » et « Collections remarquables », mal identifiées dans la version précédente de la page ; intégration de menus en accordéon pour les raccourcis et la liste des bibliothèques ; repositionnement du bloc « Alertes » ; intégration d'une « floating box » signalant la possibilité de recourir à tout moment au service « Besoin d'aide ? ».

Suite aux tests d'utilisabilité dont il a bénéficié, le service de questions/réponses à distance « Besoin d'aide ? » a été entièrement repensé. Un bandeau lui avait été consacré lors de la refonte de la page d'accueil du site web en 2018, mais les tests ont révélé que ce bandeau n'était pas perçu par les usagers comme un accès direct au service, expliquant qu'ils

ne cliquent pas dessus et occasionnant inévitablement une baisse des statistiques de fréquentation de l'outil, pour la première fois depuis son ouverture en 2009. Plusieurs versions intermédiaires du bandeau « Besoin d'aide ? » ont été « maquettées » et testées auprès des usagers, jusqu'à trouver la plus convaincante, dès lors installée en page d'accueil du site web.



Bandeau 2018



Bandeau 2019

## II. Automates de prêt

Fin 2019, 9 automates étaient en service : 4 à la BU Fenouillères, 3 à la BU Schuman Droit et 2 à la BU de Luminy. Ces automates permettent d'automatiser une partie des transactions de prêts/retours, dans des proportions diverses selon le degré d'appropriation des usagers en local : 70% des transactions de la BU Fenouillères sont réalisées sur automate, 38% à la BU Schuman Droit et 27% à la BU de Luminy, où la

présence de ce matériel est la plus récente. Fin 2019, un nouvel automate a été livré et paramétré pour la BU Saint-Charles, qui sera en service à compter de début 2020. L'installation de ces matériels représente un atout considérable dans la gestion des flux en période d'affluence, tout en permettant aux personnels de s'impliquer davantage dans l'accueil et le renseignement en présentiel des lecteurs.

# Communication interne et participation

● La communication interne du SCD s'articule principalement autour d'un intranet, d'une Lettre des BU diffusée mensuellement, d'une « veille du vendredi » diffusée chaque semaine sur la liste de diffusion [scd-tous], elle-même régulièrement alimentée par des informations générales émises par la direction ou les services et missions transverses. L'intranet du SCD a accusé en 2019 une baisse de sa fréquentation (-9% de visites), qu'explique sans doute un trop grand nombre de pages pour cet outil mis en service en 2013. Le détail des statistiques indique que le nombre de pages très consulté est faible et que, sans surprise, l'usage se concentre sur les pages évoluant régulièrement. Le développement de nombreux libguides internes, sortes de mini-intranets propres à un département ou une BU, occasionne aussi un déplacement des usages. Dans ce contexte, la « veille du vendredi » tire son épingle du jeu puisque sa consultation progresse et représente à elle seule 20% du total des consultations de l'intranet. La Lettre des BU conserve elle aussi une place privilégiée dans le dispositif de communication interne du SCD : elle n'a pas fait l'objet d'une évaluation (enquête de satisfaction) depuis 2017, néanmoins les propositions de contributions et les retours spontanés suite à publication sont réguliers, et tout appel à témoignages est systématiquement suivi d'effet.




● La transversalité a continué de faire l'objet d'une attention particulière afin d'en renforcer l'ancrage et la dissémination dans les équipes. Les réunions de responsables de missions transverses, initiées fin 2018, se sont poursuivies avec pour premier bénéfice de décloisonner ces missions, en d'autres termes de créer de la transversalité entre les missions transverses elles-mêmes. Par ailleurs, les échanges autour de l'UXD ont intégré une réflexion organisationnelle sur le traitement de cette thématique : l'augmentation croissante du recours à ces méthodes a conduit à envisager la constitution d'une instance de coordination transverse. Sa mission sera de mutualiser les fruits des initiatives existantes à travers la promotion et l'animation d'échanges de pratiques, mais aussi de définir les thématiques pour lesquelles la création de groupes de travail transverses orientés UXD serait opportune. Cette entité devrait voir le jour au cours du premier semestre de l'année 2020.

● Le 28 janvier 2019 s'est tenue la journée annuelle du SCD, rassemblant l'ensemble des personnels sur le campus de l'Hexagone à Luminy. Le choix de ce campus, moins central que ceux retenus habituellement pour cette manifestation, s'est imposé au motif de permettre au plus grand nombre de personnels de découvrir le nouveau *learning centre* et sa BU, ouverts en septembre 2018.



La matinée a permis comme habituellement d'évoquer le bilan de l'année écoulée et les projets à venir, avec ceci de nouveau qu'elle a fait une large place à Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers, spécialement invitée sur la thématique de l'UXD, fil rouge de la journée (voir « [Prise en compte de l'expérience utilisateur \(UX\)](#) », p. 38). Les ateliers thématiques de l'après-midi (« À boire et à manger... que faire de la nourriture en BU ? », « Parlez-vous

l'utilisateur ? », « Communication relationnelle en BU », « Vis ma vie de directeur du SCD » ou visites des nouveaux locaux en sont quelques exemples) ont confirmé le succès qu'ils rencontraient déjà les années précédentes. Ainsi, le renouvellement de la forme et du fond ont été globalement appréciés, comme en témoigne ci-dessous le dépouillement des commentaires recueillis par questionnaire suite à la journée.

	<b>Le parcours du combattant pour rejoindre Luminy</b>	<b>La matinée en amphi</b>	<b>Le déjeuner tant attendu</b>	<b>Les ateliers de l'après-midi</b>	<b>La communication en amont de la journée</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>18</b>	<b>95</b>	<b>90</b>	<b>356</b>
	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>101</b>
	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45</b>

Résultats du questionnaire de satisfaction sur la journée du SCD 2019.

● De mars à mai 2019, la direction du SCD a expérimenté un nouveau format d'échange direct avec les équipes, dans les différents services et bibliothèques du SCD. Chaque rencontre a donné lieu à la tenue d'un atelier participatif au cours duquel il était demandé à chaque personnel de réfléchir individuellement à 5 mots-clés résumant le mieux l'activité de l'année 2018. Ces mots-clés ont ensuite été énoncés et commentés par chacun à tour de rôle, ce qui a occasionné des échanges de groupe. Pour chaque équipe, ils ont été agrégés en un nuage de mots permettant d'obtenir une représentation visuelle de l'activité. Ce « tour des BU » a livré les enseignements suivants :

- Les aspects organisationnels sont importants et ressortent souvent, quasiment au même titre que les services aux usagers
- Forte envie de bien faire, fort investissement dans le service public (sur place comme à distance), engagement important des personnels
- Cohésion, solidarité, fierté, force du réseau, malgré les difficultés
- Les équipes des « nouvelles » BU sont particulièrement exigeantes (rejoignant en cela les usagers) et se « mettent la pression ».

Les différents nuages de mots-clés ont été publiés dans le [rapport d'activité 2018](#), et présentés en conseil documentaire et en conseil d'administration.

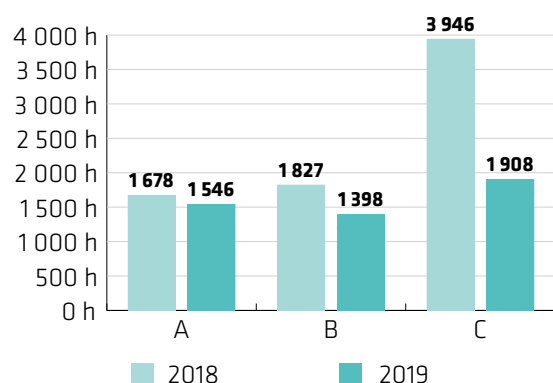
# Formation continue des personnels

La formation continue est un axe essentiel car des personnels bien formés sont davantage susceptibles de s'épanouir dans leur travail et d'accueillir les usagers dans les meilleures conditions.

● Le volume horaire total de formation continue s'est élevé à 4 851 h au cours de l'année 2019, soit l'équivalent de 808,5 journées et une moyenne de 3,8 journées de formation par agent. Parmi elles, 693 h (116 journées) ont été consacrées aux préparations aux concours, dont 491 h suivies par les agents de catégorie C, en une année marquée par l'ouverture des concours de magasiniers.

Le volume des formations en 2019 a été sensiblement inférieur à celui de 2018 (7 405 h, 1 234 journées, 5,93 jours de formation/agent), année exceptionnelle marquée par la tenue des séances de l'axe 3 du cycle d'accompagnement au changement suite à l'ouverture des BU neuves et rénovées, mais aussi de formations destinées à sensibiliser les magasiniers aux bonnes pratiques et postures dans l'appropriation de leurs nouveaux espaces. L'absence d'actions de cette envergure en 2019, combinée à la révision « à la carte » du format de certaines préparations aux concours du CRFCB, explique la baisse des chiffres en global et plus particulièrement celle de la part des formations suivies par les agents de catégorie C.

Évolution 2018-2019 par catégorie



● Parmi les actions emblématiques déployées dans le plan de formation 2019 du SCD :

- Les formateurs débutants et plus expérimentés se sont vu proposer un cycle de trois formations de formateur, confiées à l'URFIST Méditerranée (en collaboration avec l'URFIST de Lyon), visant à renforcer aussi bien leurs compétences pédagogiques que l'organisation de la formation des usagers au

sein du SCD. Initié fin 2018, ce cycle s'est achevé en novembre 2019 par une session réservée aux agents en position de coordination de leurs collègues formateurs au sein des différents départements du SCD, dans un contexte de montée en puissance de la formation des usagers dans les activités des bibliothécaires.

- L'URFIST Méditerranée a également financé une formation à la contribution à l'encyclopédie collaborative en ligne Wikipédia, notamment dans la perspective de la valorisation par le SCD de ses collections patrimoniales.

- Les formations en visioconférence sont un format qui a vu son importance croître en 2019, avec la proposition de formations interURFIST portant principalement sur les questions de la science ouverte et du droit d'auteur.

- Dans le cadre du plan de formation de l'université, les agents retenus pour l'expérimentation du télétravail à AMU, qu'ils soient eux-mêmes télétravailleurs ou encadrants de télétravailleurs, ont suivi les formations organisées dans cette optique par AMU à l'été, à hauteur de 210 heures au total.

- 14 agents ont par ailleurs suivi la formation « Renforcement des techniques de prévention et de surveillance des actes de malveillance » proposée par le référent sûreté d'AMU afin de parfaire leurs compétences en matière d'accueil des publics.

- Les agents de la BU Saint-Charles ont bénéficié au mois de juillet d'une formation sur mesure de cohésion d'équipe, tandis que 7 agents ont pu s'initier au sketchnoting au cours d'un stage animé par Magalie Le Gall.

Les autres formations suivies par les agents du SCD relevaient pour une grande part de thématiques plus directement bibliothéconomiques et donc « cœur de métier », comme la gestion quotidienne des collections et l'accueil des usagers (13 % du volume total de formation).

Le domaine de formation le plus mobilisé en 2019 aura été celui de l'informatique et des technologies de l'information (16,4 %), suivi, si l'on excepte les préparations aux concours (14,3 % pour 693 h), par celles en lien avec l'établissement et le management (11,6 %), les problématiques hygiène et sécurité (11,3 %) et la participation à des journées d'étude (10,8 %).

On signalera en outre que deux agents du SCD recrutés dans le cadre du dispositif PACTE (Parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'État), qui effectuaient leur année de contrat pré-titularisation au cours de l'année universitaire 2018-2019, ont tous deux suivi une formation « Employé administratif et d'accueil » auprès de l'antenne marseillaise de l'Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) financée par la DRH d'AMU. Cette formation comprenait 490 h de formation présentielle dispensée en agence, entrecoupées de 399 h de stage en bibliothèque. Étant donné la nature particulière de ce dispositif et l'importance des volumes horaires concernés, ces derniers n'ont pas été intégrés au présent bilan.

● À l'instar des autres domaines, les préparations aux concours et aux examens professionnels ont connu une baisse sensible de leur volume horaire (693 h en 2019 contre 1 091 en 2018), mais ont conservé leur part relative dans l'ensemble des formations sui-

vies (14,3 % en 2019, 14,7 % en 2018). Cette situation s'explique pour partie par une évolution des formats des préparations aux concours de magasinier et de bibliothécaire adjoint spécialisé, pour lesquels une souplesse plus grande a été introduite dans le choix des modules suivis, notamment pour les candidats ayant déjà suivi la préparation au cours des années précédentes.

Au final, 31 agents ont ainsi cumulé 693 h de préparation, qu'il s'agisse de la préparation des épreuves écrites des concours ou des épreuves orales d'admission des concours et examens professionnels.

Sur ces 693 h, les agents de catégorie C ont suivi 492 h de préparation aux concours, soit 71 % du total, ceux de catégorie B 195 h (soit 28,1 %), et les agents de catégorie A 6 h (0,9 %), en une année d'ouverture des concours de magasinier.

#### RÉSULTATS DES PRÉPARATIONS

Concours, examens professionnels, recrutements	Cat.	Admissibilité	Admission
Concours de conservateur (1 préparation SCD)	A	0	0
Concours de bibliothécaire (3 préparations SCD)	A	2	0
Examen professionnel BIBAS classe exceptionnelle	B	5	2
Examen professionnel BIBAS classe supérieure	B	0	0
Concours de BIBAS de classe supérieure (1 préparation SCD)	B	0	0
Concours de BIBAS de classe normale (7 préparations SCD)	B	3	1
Concours de magasinier principal 2e classe (5 préparations SCD)	C	1	1

#### BILAN DES FORMATIONS NON RÉALISÉES

Typologie	Nombre
Demandes non validées par le SCD	5
Stage complet	1
Demandes placées sur liste d'attente par l'organisme	8
Stages annulés ou reportés par l'organisme	28
Absence ou désistement de l'agent	22
<b>Total</b>	<b>64</b>

# L'expérimentation télétravail

Alors que les dispositifs législatifs évoluent et deviennent plus incitatifs, Aix-Marseille Université a souhaité entamer en 2019 une démarche d'expérimentation du télétravail (pilotage DRH). C'était aux composantes, directions, services et laboratoires de candidater et de présenter leur projet, sachant que seules quatre entités et une soixantaine d'agents seraient retenus. Le SCD s'est engagé de façon volontariste dans cette démarche et sa proposition a été distinguée, ce qui permet à onze agents de tester le télétravail.

L'expérimentation au niveau du SCD présentait plusieurs atouts étant donné son organisation plurielle et multi-sites, ce qui explique qu'elle ait été sélectionnée :

- Expérimentation à différents niveaux organisationnels : au sein de la direction générale et transversale du SCD mais aussi au sein du réseau des bibliothèques universitaires.
- Expérimentation à différents niveaux de missions : agents et encadrants.

- Expérimentation pour différents corps et filières : Filière Bibliothèques (cat. A et B), Filière AENES (cat. A), Filière ITRF (cat. A), titulaires et contractuels.

- Expérimentation sur différents lieux : à domicile, au sein d'un espace de co-working d'AMU.

- Plusieurs agents du SCD étaient déjà équipés de postes informatiques portables ou pourraient bénéficier des équipements informatiques existants dans les espaces internes des bibliothèques, dans le cadre du co-working.

Après plusieurs mois de préparation puis de formation, l'expérimentation télétravail a été mise en place en septembre 2019. Elle se passe bien et augure d'un prochain élargissement. Le cas échéant, l'un des défis sera de faire évoluer l'organisation afin de permettre à davantage d'agents de s'inscrire dans le dispositif (y compris, à terme, des agents dont, aujourd'hui, les activités sont difficilement compatibles avec le télétravail).



# Conclusion

Tout au long de l'année 2019, les 206 personnels (195 ETP) du SCD, qu'ils soient localisés à Gap, Digne, Avignon, Aix ou Marseille, ont ouvert les 18 bibliothèques du réseau à raison de 37 214 heures cumulées ; ils ont accueilli 2 542 921 visites sur place et 3 899 647 millions de visites à distance ; ils ont réalisé 405 912 prêts de documents physiques tous supports ; ils ont formé 23 404 usagers à la recherche documentaire ; ils ont maintenu 1,6 million de documents (59 km linéaires) et en ont directement acquis ou intégré 38 072 (qu'ils ont réceptionnés, équipés, indexés, catalogués et mis à disposition du public) ; ils ont géré et exécuté un budget de fonctionnement et d'investissement de près de 4 millions d'euros ; ils ont fait fonctionner et maintenu 39 147 m<sup>2</sup> de surface (dont 23 835 m<sup>2</sup> 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 238 manifestations.

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

Malgré la « bonne santé » des bibliothèques au sein d'Aix-Marseille Université, les projets ne manquent pas à l'horizon 2020 et au-delà. Parmi les principaux

que l'on peut citer, dans un contexte de changement de gouvernance à compter de janvier 2020 :

- Renforcer l'acculturation à la science ouverte à tous les niveaux de l'université,
- Déployer une politique et un plan d'actions ciblés sur les données de la recherche,
- Construire de nouvelles ressources en ligne pour la formation et l'auto-formation des usagers aux compétences informationnelles dans le cadre de DREAM-U et d'AMPM,
- Repenser l'organisation des thématiques RSE au sein du réseau des BU en cohérence avec la politique de l'établissement,
- Préparer une grande exposition patrimoniale sur les « Trésors des BU d'AMU »,
- Préparer l'accueil (septembre 2020) du cinquantième congrès annuel de l'ADBU, plus grande association professionnelle nationale fédérant les bibliothèques universitaires, magnifique occasion de faire rayonner la plus grande université francophone et son réseau de bibliothèques.

À l'heure où nous écrivons ces lignes, nous savons toutefois déjà que l'année 2020 sera profondément perturbée par une pandémie mondiale d'une ampleur inédite, occasionnant un confinement de plusieurs semaines en France. Cela aura nécessairement un impact profond sur l'activité de l'établissement et des bibliothèques universitaires, impossible à mesurer en l'état.



# ANNEXES

# Focus : les temps forts de l'année



30 JANVIER 2019  
SCD

20 FÉVRIER

TOUR DES OUI

12 bibliothécaires européens accueillis au SCD une semaine

12 bibliothécaires européens accueillis au SCD une semaine

Lancement du projet Schéma directeur du numérique (SDN) « Données de la recherche », nouvelle étape dans le mouvement vers la science ouverte

LIBQUAL

Remise des lots aux étudiants tirés au sort suite à leur participation à l'enquête Libqual, élaboration du plan d'actions

LES BU ONT LEUR TOUR

ETAPES AVEC ATELIERS PARTICIPATIFS

Activité 2018 sur les Clubs!

12 bibliothécaires européens accueillis au SCD une semaine

Intégration de la BU Inspé à la BU Saint-Jérôme

Appel à Manifestation d'intérêt Aix Marseille Provence Méditerranée

Projet Eurek@doc (AMP) lauréat de l'AMI ministériel « transformation pédagogique et numérique »

Septembre

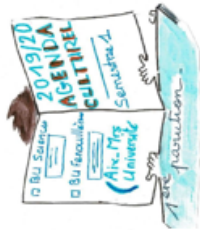
1er programme  
culturel des BU



Expérimentation télétravail à AMU : le  
SCD est l'une des quatre structures  
retenues, 11 agents concernés



diffusion du  
film promotionnel



2e comité  
scientifique  
« Odyssee

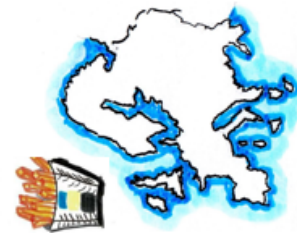


Réouverture  
de la BU  
Canabière  
agrandie et  
rénovée

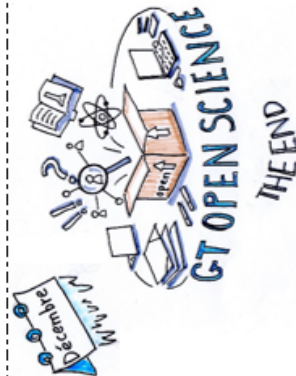


Nouvelle salle en BU Médecine

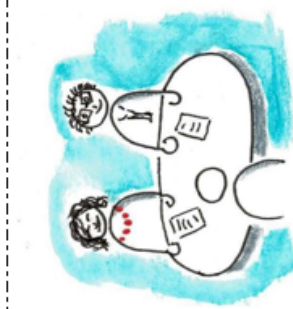
Journée  
d'étude  
« Diffuser les  
données  
numériques  
en SHS : le  
droit et  
réthique  
comme  
alliés »



Voyage  
d'étude (plan  
de mobilité sortante  
d'AMU) : 15 personnels du  
SCD sont accueillis dans les  
bibliothèques de l'Université  
libre de Bruxelles, partenaire  
d'AMU dans le cadre de  
l'alliance CIVIS



Clôture GT  
« open science »  
(SCD-DRV) dans  
le cadre de la  
démarche HRS4R



Dernier  
conseil  
documentaire  
présidé par  
Yvon Bertrand

Decembre



# Principaux indicateurs d'activité sur place et à distance en 2019

SUR PLACE		À DISTANCE		COLLECTIONS	
Nb d'utilisateurs inscrits	43 999	Nb de visites site Web public SCD	1 013 321	Nb de volumes conservés	1 671 610
Nb d'entrées	2 542 921	Nb de pages vues site Web public SCD	1 863 244	dont documents patrimoniaux < 1914	62 000
Nb de prêts	405 912	Nb de visites site Intranet SCD	18 482	dont unica	96 727
Nb de jours d'ouverture cumulés	3 752	Nb de pages vues site Intranet SCD	54 592	Nb de kilomètres linéaires de volumes conservés	59
Nb d'heures d'ouverture cumulées	37 214	Nb de visites catalogue KOHA	486 873	Nb de nouveaux volumes en 2019	38 072
Nb d'utilisateurs formés	23 404	Nb de pages vues catalogue KOHA	1 959 064	dont volumes acquis	31 381
Nb d'heures de formation dispensées	2 592	Nb de visites catalogue SMASH-Summon	589 421	Nb d'abonnements papier acquis en 2019	1 530
Nb de places assises	5 059	Nb de pages vues catalogue SMASH-Summon	1 436 010	Nb de revues électroniques mises à disposition	30 087
Nb de m <sup>2</sup>	39 147	Nb de connexions ressources @	761 339	Nb de livres électroniques mis à disposition	44 799
dont m <sup>2</sup> d'espaces publics	23 835	Nb de recherches ressources @	2 335 210	Nb de documents numériques mis à disposition	8 137
Nb de postes informatiques publics	341	Nb de téléchargements en texte intégral ress. élec.	4 899 790	Nb de nouveaux dépôts dans HAL AMU : texte intégral	7 779
dont en salles de formation	163	Nb de connexions thèses en ligne	721 877	Nb total de dépôts dans HAL AMU : notices	14 524
Nb de photocopies et d'impressions	1 340 322	Nb de connexions mémoires en ligne	473 036	Nb de nouveaux dépôts dans DUMAS	1 051
Nb d'événements culturels	238	Nb de téléchargements dans HAL	552 120	Nb de volumes physiques éliminés	28 967
		Nb de « like » sur FACEBOOK	14 803	Nb de thèses électroniques traitées	727
		Nb de « followers » sur TWITTER	5 181	Nb de pages numérisées	125 000
		Nb de « vues » sur SLIDESHARE	114 258	Nb de notices traitées dans SUDOC	105 059
		Nb de pages vues LIBGUIDES	919 903	Nb de notices exemplaires créées dans KOHA	48 702
		Nb de connexions LIBGUIDES	572 853		
		Nb de pages vues Odyssée	44 512		
		Nb de demandes traitées guichets en ligne	2 952		

# Notes :

A series of horizontal dotted lines for taking notes, starting below the 'Notes :' header and extending across the page.



### **Contributions au rapport d'activité 2019**

#### **Rapport d'activité 2019 du SCD coordonné par :**

- *Johann Berti, directeur,*
- *Fanny Clain, directrice adjointe*

#### **Principaux contributeurs :**

- *Gaëlle Bidard, cheffe du département économie-gestion*
  - *Jean-Luc Bidaux, chargé de mission formation des usagers*
  - *Michaël Hug, chef du département de l'ingénierie documentaire*
  - *Anne-Céline Lambotte-Mosseron, cheffe du département santé*
  - *Isabelle Lang, responsable du réseau des BU INSPE*
  - *Samuel Lespets, chef du département sciences et techniques*
  - *Luc Lupone, chef du département droit et science politique*
  - *Gaylord Machel, chargé de mission formation continue, innovation et prospective*
  - *Michèle Riera, responsable administrative*
  - *Caroline Rogier, chargée de mission politique documentaire et patrimoine*
  - *Sarah Saksik-Dubos, cheffe du département ALLSH*
- *Sketchnoteuses : Catherine Mertens, Camille Rymarczyk*

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

- *Conception graphique par la direction de la communication d'AMU*

\*\*\*

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

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

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

Slideshare : <http://fr.slideshare.net/SCDA>

Libguides : <http://bu.univ-amu.libguides.com>

Nous joindre :

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

[prenom.nom@univ-amu.fr](mailto:prenom.nom@univ-amu.fr)