



BIBLIOTHÈQUE
UNIVERSITAIRE
SAINT-ÉTIENNE

SAINT-ÉTIENNE · ROANNE

BIBLIOTHÈQUES RAPPORT D'ACTIVITÉ UNIVERSITAIRES

2016 - 2017 - 2018 - 2019 - 2020

BU INTRODUCTION

Ce rapport d'activité est le premier du contrat 2016-2020.

Dans le cadre de ce nouveau contrat, le Service commun de la documentation a élaboré un projet de service avec quatre grandes ambitions, qui ont vocation à guider et soutenir notre action tout au long des 5 années à venir :

- être un acteur clé de la réussite étudiante ;
- être un soutien actif à la recherche ;
- proposer un accueil et des services de qualité à coûts maîtrisés ;
- être un acteur clé de la vie

culturelle à l'université. Les axes stratégiques de mise en œuvre du projet s'articulent autour du développement accru de la médiation, du renforcement de la pédagogie et du numérique et de l'évolution du réseau documentaire stéphanois vers des bibliothèques 3ème lieu.

L'année 2016 a d'ores et déjà été marquée par des réussites qui viennent s'inscrire dans ce cadre. Nous n'en citerons dans cette introduction que quelques unes : la première enquête Libqual, la conception du nouveau dispositif de

la formation en ligne des étudiants de L1, la création ou la rénovation de nouveaux espaces pour mieux répondre aux besoins et aux usages différenciés des publics. Je vous laisse découvrir le reste ...

Si ce rapport d'activité sert à rendre compte, il témoigne également de tout le travail accompli par les équipes du SCD. Qu'elles soient vivement remerciées pour leur implication au quotidien.

Brigitte Renouf
Directrice des bibliothèques universitaires

1 NOS DONNEES D'ACTIVITE P.6

—
Nos bibliothèques p.8

Nos ressources humaines p. 9-10

Nos moyens p.11

Nos collections p.12-13

Nos services p.14-17

2 NOS PROJETS PHARE P.19

—
Nos chantiers immobiliers p.20

L'amélioration des services
aux publics p.21

La formation en mutation p.22-23

Le renouveau
de la communication p.24-25

3 L'EVOLUTION DE NOS METIERS P.26

—
En route vers le web
de données ! p.27

Les groupes d'échange
de pratiques p.28

Un exemple de démarche
usager p.29

De l'importance d'aller
voir ailleurs ... p.30

4 CONCLUSION P.33

—
Conclusion de la Directrice p.33

2016 épinglée par
les bibliothécaires p.34

Verbatims d'étudiants p.35

NOS DONNEES D'ACTIVITE

Nos bibliothèques

Nos ressources humaines

Les mouvements et promotions
La composition du personnel
La formation professionnelle

Nos moyens

Le budget
Le parc informatique et le SIGB
Les bâtiments

Nos collections

Les acquisitions
Le traitement catalographique
des collections
Les collections en rayon
Les collections électroniques

Nos services

L'ouverture et et la
fréquentation
La formation des usagers
La consultation des collections
Le prêt de portable
Le prêt entre bibliothèques
Le catalogue BRISE ES +
Le site web, le blog et les
réseaux sociaux
La programmation culturelle



5 agents promus

85% des personnels ayant suivi
une action de formation

Une fréquentation des BU en
hausse de plus de 14%

Une consultation des revues en
ligne qui augmente de 3%

Le succès des prêts de
portables : presque 900 prêts

Près de 4 000 étudiants et
enseignants chercheurs formés

Programmation culturelle : 29
événements proposés

*Si l'année 2016 a été marquée
par une forte baisse budgétaire
pour le SCD, les projets n'ont
pas été stoppés pour autant.*

*La formation professionnelle a
pris de l'essor avec un plan de
formation ambitieux.*

*Des braderies ont été
organisées dans deux BU,
événements conviviaux
particulièrement appréciés du
public et des personnels.*

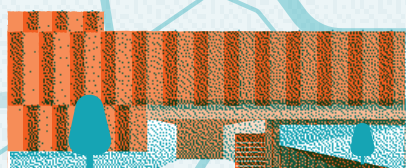
*Affluences a fait son entrée
en BU Tréfilerie, BU souvent
saturée.*

*Le catalogue en ligne a parfait
son intégration de l'API ISTEX.*

*Les BU se sont affirmées sur
les réseaux sociaux, avec une
forte hausse de l'activité et de
l'audience.*

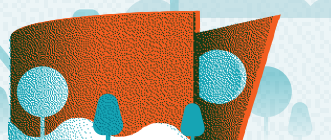
NOS DONNÉES D'ACTIVITE

Nos bibliothèques



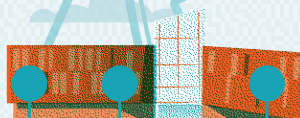
BU SANTE

Une équipe de 9 personnes
1 590 m2 accessibles au public
473 places assises
6 salles de travail en groupe
55h d'ouverture/semaine
27,5% des entrées du SCD
10,7% des prêts du SCD



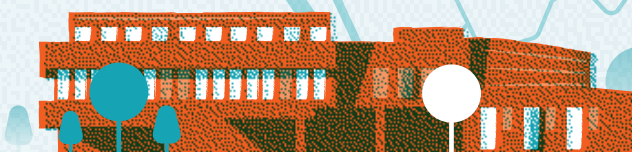
BU ROANNE

Une équipe de 4 personnes
849 m2 accessibles au public
95 places assises
1 salle de travail en groupe
48h d'ouverture/semaine
10% des entrées du SCD
6,8% des prêts du SCD



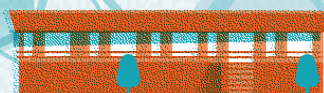
ANNEXE MANUFACTURE

52 m2 accessibles au public
16 places assises
22h30 d'ouverture/semaine
0,1% des entrées du SCD
0,6% des prêts du SCD



BU TREFILERIE

Une équipe de 39 personnes
3 709 m2 accessibles au public
641 places assises
9 salles de travail en groupe
65h30 d'ouverture/semaine
51,8% des entrées du SCD
70% des prêts du SCD



BU SCIENCES

Une équipe de 9 personnes
847 m2 accessibles au public
348 places assises
3 salles de travail en groupe
55h30 d'ouverture/semaine
10,6% des entrées du SCD
11,9% des prêts du SCD

Nos ressources humaines

Promotions, maintien des supports vacants, recrutement sur de nouveaux profils, politique de formation en plein essor : l'année 2016 a été positive et riche dans le domaine RH.

Les mouvements et promotions

Concernant les mouvements, sont à noter : un départ en retraite (SAENES), une mutation entrante d'un BIBAS à la BU Tréfilerie et un agent contractuel de catégorie C recruté à la BU Santé.

5 agents ont été promus, dont 2 par liste d'aptitude (1 conservateur ; 1 technicien de recherche et de formation) et 3 par tableau d'avancement (SAENES classe exceptionnelle, BIBAS classe supérieure, BIBAS classe exceptionnelle).

Globalement, l'effectif est resté stable. On compte un agent en plus. En effet, un agent parti en retraite anticipée courant 2015 a été remplacé par deux agents contractuels à temps partiel. Tous les supports vacants ont été pourvus. Un agent contractuel de catégorie B est venu renforcer l'équipe de la BU de Roanne à la rentrée 2016. Conformément à la politique des ressources humaines en vigueur au SCD mettant en adéquation les besoins et les objectifs du service, plusieurs supports ont été reprofilés. Dans le cadre d'un mouvement organisé en interne, 4 BIBAS en poste ont pu évoluer vers d'autres fonctions.

La composition du personnel

CATEGORIE	Personnes	ETP
Personnel des bibliothèques	40	38,8
Personnel ITRF	9	8,8
Personnel AENES	2	2
Personnel contractuel	10	8,3
Etudiants salariés	48	6,65



La formation professionnelle

Outil d'accompagnement de la mise en œuvre du projet de service, le plan de formation a été articulé autour de trois axes : renforcer les compétences de médiation ; pour une culture numérique partagée; anticiper et accompagner les évolutions des métiers. Plus de la moitié des heures de formation (58 %) a ainsi porté sur ces sujets. Le reste (42 %) a été consacré aux préparations aux concours, aux formations d'adaptation au poste et à la sécurité. A noter que 338 heures de formation ont été réalisées en interne, mobilisant ainsi les compétences des agents du SCD.

Parallèlement, le SCD s'est lancé dans une politique volontariste d'accueil d'étudiants en recherche de stage. Il s'agit d'offrir à de futurs professionnels

**4 AGENTS SUR 5
FORMES**



l'opportunité d'appréhender la réalité du travail en bibliothèque et de développer leur technicité dans la réalisation d'activités concrètes. Deux réalisations à mettre à l'actif des stagiaires : une bibliographie sur le développement durable et les bibliothèques (étudiante MEDIAT) et le traitement catalographique d'un fonds de 370 ouvrages en droit (étudiante IUT Métiers du livre).

Organigramme du SCD



Nos moyens

Avec la fin ou le report de subventions clés, le budget du SCD a subi des pertes significatives. Les dépenses de fonctionnement hors budget documentaire ont été contenues, les investissements préservés.

Le budget

L'année 2016 a été marquée par un net recul des moyens disponibles, avec la perte des 35 000 € alloués chaque année par Saint-Etienne Métropole et l'absence d'une dotation « volet quinquennal », le contrat d'objectifs et de moyens qui s'est substitué au volet quinquennal n'ayant pas pris effet dès 2016. Au total, le budget du SCD s'est vu amputé d'un montant de 115 000 €. Pour mémoire, le budget de 2015 s'élevait à 1 207 946 €.

BUDGET
1 063 751 €



Malgré les efforts consentis sur le fonctionnement courant et un budget documentaire sur les ouvrages historiquement bas, le SCD a pris la décision de poursuivre ses investissements afin de ne pas freiner la dynamique de développement de ses services.

Les dépenses d'investissement, soit 74 653 €, ont été consacrées au renouvellement du parc informatique public et professionnel (44,50%) et à la réalisation de projets d'aménagement (55,5%) : mise à niveau des salles de travail en groupe en BU Tréfilerie, création d'une nouvelle salle en BU Santé (salle DUOS), réalisation partielle de l'ameublement de la première tranche de réorganisation des espaces de la BU de Roanne.

Le niveau d'exécution budgétaire reste très satisfaisant avec un taux de 98,64 %.

L'essentiel des activités a globalement été préservé mais un seuil critique a été franchi.

**65% DU PARC
DÉDIÉ
AU PUBLIC**



Le parc informatique, le SIGB

En 5 ans, le parc professionnel du SCD s'est enrichi de plus de 51 %, atteignant 373 machines en 2016. Dans une logique de rationalisation et de mutualisation des moyens, les serveurs autrefois hébergés au SCD ont été basculés sur l'infrastructure de la Direction du Système d'Information (DSI).

Depuis octobre 2011, les bibliothèques du réseau BRISE ES (bibliothèques d'enseignement supérieur de Saint-Etienne, soit

6 établissements) utilisent le SIGB libre Koha, dans une version pour le moment non communautaire. L'ensemble des machines Koha est installé sur une infrastructure virtuelle de la DSI.

La dynamique réseau s'est maintenue au-delà de la réinformatisation grâce à 6 groupes de travail et un comité de pilotage composés de membres des différents sites BRISE ES, qui définissent les axes de travail et d'évolution autour du SIGB.

Bâtiments

Le SCD dispose de 11 173 m² de locaux répartis sur 5 sites, une bibliothèque universitaire étant implantée dans chacun des campus. 7 047 m² sont dédiés au public avec un total de 19 salles de travail en groupe et de 1 573 places assises.

Deux nouvelles salles de travail en groupe ont été mises en service en BU Santé et à la BU Tréfilerie. La BU Roanne a augmenté son nombre de places avec 10 places supplémentaires (+ 12 %).

Nos collections

Le budget documentaire est le premier impacté par la baisse du budget global du SCD.

Priorité a été donnée aux acquisitions en pédagogie. L'offre en ressources électroniques a été globalement maintenue.

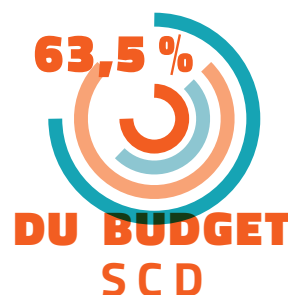
Les acquisitions

Le budget documentaire global s'est élevé à 656 586 €, dont 162 545 € consacrés à l'achat d'ouvrages imprimés.

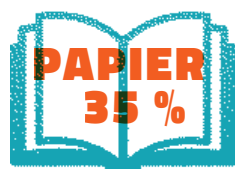
Les acquisitions d'ouvrages en pédagogie ont été privilégiées. L'effort particulier d'achat d'ouvrages en multi exemplaires en droit (codes), en santé (collections ECN), en sciences de l'éducation (annales du concours de CRPE) et en économie (score message, DECF) a été maintenu mais dans une moindre mesure. Les achats destinés à la recherche ont été réduits.

Côté documentation électronique, le portefeuille a été conservé, à l'exception de deux ressources, Factiva et CDRAP, peu consultées. La décision a été prise après analyse de l'intérêt scientifique des ressources, des données d'activité et de leur évolution ainsi que du montant de l'abonnement..

Au final, la dépense documentaire par étudiant est de 34 €.



Bibliothèques	OUVRAGES		DVD et CD	
	Accroissement titres et exemplaires		Accroissement titres et exemplaires	
BU Tréfilerie	3 489	4 303	101	101
BU Sciences	773	985	0	0
BU Santé	346	938	83	83
BU Roanne	753	820	0	0
Annexe Manufacture	65	65	0	0
TOTAL	5 426	7 111	184	184



229 872 €



426 714 €



PEDAGOGIE
407 083 €



RECHERCHE
249 503 €

Le traitement catalographique des collections

Hormis les mémoires de master déposés par les étudiants et les livres d'artistes acquis par la BU Tréfilerie, tous les documents achetés par le SCD sont systématiquement localisés dans le catalogue national du SUDOC.

L'année 2016 a été marquée par une forte activité en termes de notices modifiées.

1 163 notices bibliographiques ont été créées au niveau du réseau BRISE ES, dont 45% par le SCD.



Les collections en rayon

Après avoir formalisé sa politique en matière de sorties de collection, la BU Tréfilerie a effectué un désherbage systématique de ses collections de libre accès. Les documents sortis d'inventaire ont été mis à la vente dans le cadre des braderies organisées à l'automne à la BU Tréfilerie et en BU Sciences.

Une partie des fonds de la bibliothèque ISTHME (2 000 ouvrages) a été déposée à la BU Tréfilerie en juillet 2015. Tous les documents ont été traités et intégrés dans les fonds conservés en magasin.

Bibliothèques	OUVRAGES titres/exemplaires		DVD et CD titres/exemplaires		REVUES Abonnements/dons	
BU Tréfilerie	191 892	213 217	6 651	7 042	375	23
BU Sciences	33 544	37 889	137	166	56	3
BU Santé	19 016	23 504	354	357	17	5
BU Roanne	12 059	1 4157	6	6	41	24
Annexe Manufacture	1 883	2 086	1	1	15	0
TOTAL	258 394	290 853	7 149	7 572	504	55

Les collections électroniques

L'année 2016 a été marquée par une analyse minutieuse du portefeuille d'abonnement, en vue de faire entrer les ressources numériques dans la culture et le quotidien des chargés de collection. Ce travail s'est traduit par l'organisation de 7 réunions disciplinaires et de 2 réunions plénières, visant à leur donner les informations nécessaires relatives à la documentation numérique et à recenser leurs besoins en termes d'accompagnement et de formation.

Au niveau des collections, l'offre 2015 a été globalement maintenue en 2016 mais le budget dédié a augmenté du fait de la baisse et de la fin du financement PALSE, respectivement pour les ressources IEEE et CAIRN e-books.

Enfin, le SCD a été très actif au niveau local et national. Au niveau local, avec sa participation au groupe de travail UNR RA (Université Numérique en Région), chargé de monter le dossier de renouvellement du marché UNR RA documentation numérique. Et au niveau national, avec la négociation de 4 ressources de l'éditeur Wiley pour le consortium Couperin.

En terme de valorisation des collections électroniques, la dynamique engagée lors du précédent contrat s'est poursuivie, avec notamment la production de supports de communication : affiches, fonds d'écran promotionnels sur les postes catalogue, fiche de présentation des modalités d'accès en ligne, ...

Nos services

La fréquentation progresse encore. Les nouveaux services rencontrent leurs publics. Les services traditionnels marquent le pas ou reculent.

L'ouverture des BU et la fréquentation

La fréquentation a continué d'augmenter à la BU de Roanne, en BU Santé et à la BU Tréfilerie, ces deux dernières étant souvent saturées. Dotées l'une et l'autre d'Affluences, en 2015 pour la BU Santé et depuis 2016 pour la BU Tréfilerie, il est possible grâce à cette application d'informer les usagers en temps réel sur le taux d'occupation de leur BU.

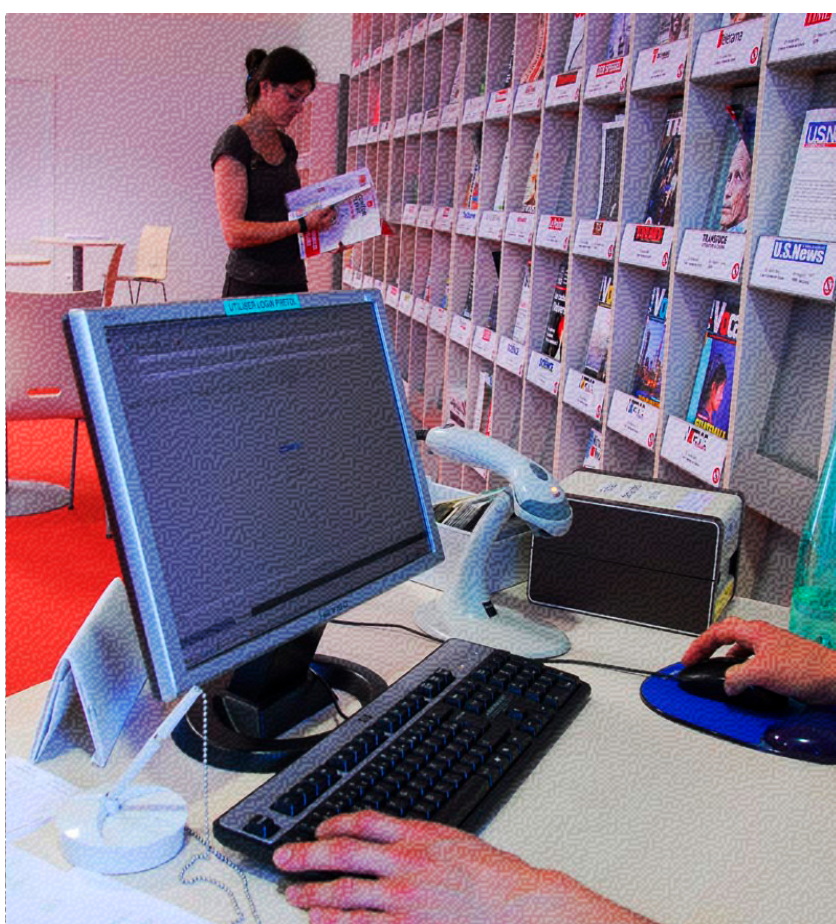
Si les horaires d'ouverture de toutes les bibliothèques sont restés identiques, la BU Tréfilerie, pour la première fois, a ouvert ses portes à Noël pendant la totalité de la période de révisions d'examen, soit 7 jours supplémentaires.



La formation des usagers

L'année 2016 a été la première année du cours en ligne en direction des étudiants de L1 (cours dispensé à tous les primo-entrants à l'exception des étudiants d'IUT et des PACES). Le temps ainsi dégagé a permis d'ouvrir 9 nouveaux cours, particulièrement à destination des étudiants de Master, population peu touchée jusqu'à présent.

Les formations hors cursus ont également fortement augmenté cette année, en lien avec la campagne de présentation de l'utilisation des API ISTE et BASE incluses dans le catalogue des bibliothèques, permettant de toucher un public composé de chercheurs et d'enseignants.



NIVEAU	Nb d'h de formation	Nb de formés
Licence	588	3 402
Master		349
Doctorat		40
Autres (hors cursus)	26	187



Le prêt et la consultation des collections

Alors même que la fréquentation affiche une augmentation de 14%, le nombre de prêts baisse de plus de 8%. Cette tendance s'observe également au niveau national. Preuve en est que les usages évoluent et que la bibliothèque s'affirme comme un lieu de vie et de travail à part entière, où le prêt d'ouvrages est devenu un service parmi d'autres.

Bibliothèques	Nombre de lecteurs actifs	Nombre de prêts et prolongations	Prêts moyens par lecteur inscrit
BU Tréfilerie	7 318	71 910	9,8
BU Sciences	1 263	11 034	8,7
BU Santé	1 488	12 186	8,2
BU Roanne	1 231	6 945	5,6
Annexe Manufacture	114	586	5,1
TOTAL	11 414	102 661	9

Côté ressources numériques, la tendance est inverse pour les revues. Même si elle se réduit par rapport aux années précédentes, l'augmentation du nombre de requêtes se poursuit (+ 3%).

Le nombre de recherches et consultations pour les bases de données chute fortement (- 29%). En effet, le changement de modèle des cours de L1 ne présente plus certaines ressources, d'où une baisse mathématique des consultations.



172 604
REQUETES



BDD
62 005
RECHERCHES

SUR PLACE
271
PRETS
A DOMICILE
618 PRETS
& PROLONGATIONS

Le prêt de portable

Ce service, ouvert en 2012 à la BU Sciences et peu à peu déployé dans l'ensemble des bibliothèques de l'université, rencontre un vif succès. De septembre à mai, la totalité des ordinateurs - soit 116 - est régulièrement prêtée, les réservations se succédant toute l'année.

A noter cette année : le décollage du prêt sur place à la BU Tréfilerie. Proposé dès 2015, le service n'avait jusque là pas trouvé son public. Il semblerait que le cours en ligne des L1 ait engendré une forte pression sur le parc d'ordinateurs fixes, encourageant les étudiants à se porter sur le parc d'ordinateurs portables. Une fois le service connu, les étudiants y sont restés fidèles.

Le prêt entre bibliothèques

Ce service, qui s'adresse en priorité aux chercheurs, est très apprécié de ses usagers, comme en témoigne l'excellent niveau de satisfaction exprimé dans l'enquête Libqual.

Pourtant, l'activité du PEB continue de baisser significativement, ce qui est une tendance largement confirmée au niveau national.

470
DEMANDES
PEB
422
ENVOIS

Le catalogue BRISE ES +

Le catalogue du réseau BRISE ES s'est toujours voulu une porte d'entrée la plus ergonomique possible vers les services et ressources proposés par le réseau. La réinformatisation avec Koha a permis de franchir un palier en la matière, grâce à l'autonomie que nous donne la dimension open source du logiciel.

344 196
RECHERCHES

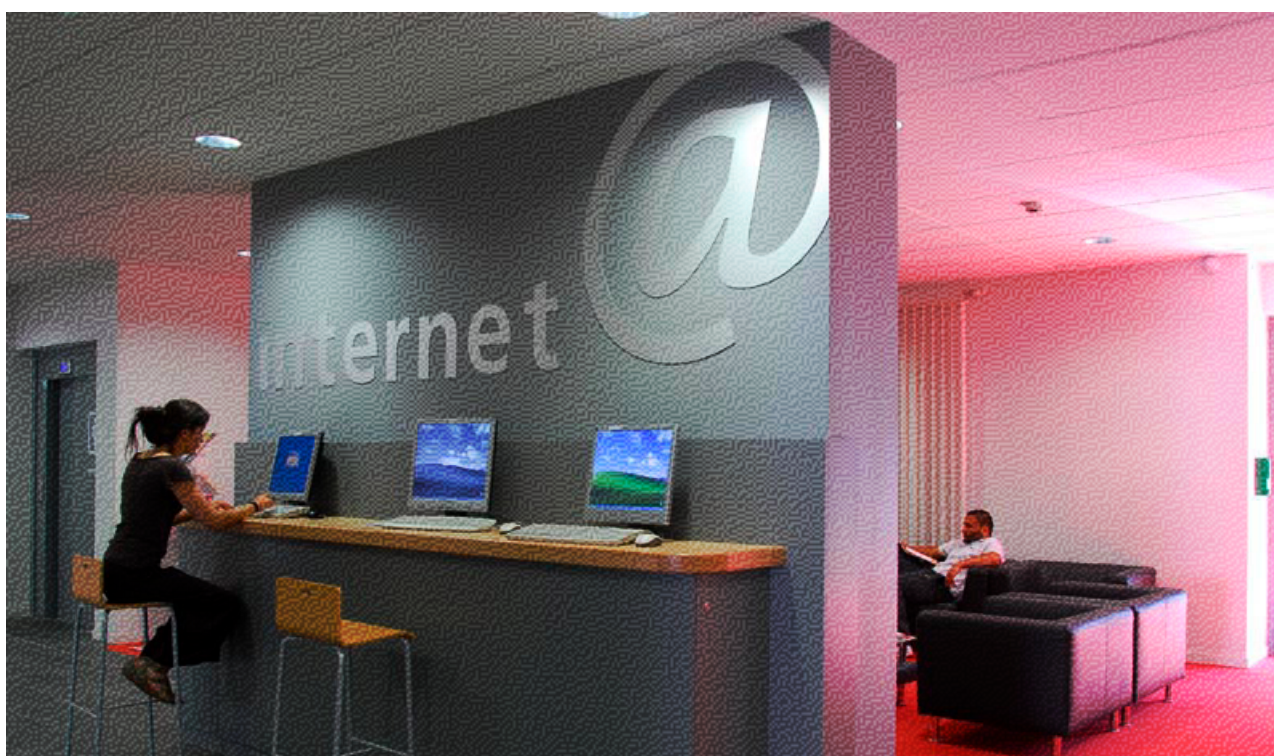
Depuis mai 2015, le catalogue s'est doté d'une nouvelle fonctionnalité qui l'enrichit de manière significative, en permettant de lancer sa recherche simultanément dans deux bases de référence pour la recherche que sont les licences nationales ISTEX et BASE (l'un des plus volumineux moteurs de recherches dédiées aux ressources académiques en accès ouvert sur le web).

Béta testeur de l'API ISTEX depuis 2015, le SCD a poursuivi en 2016 l'amélioration des fonctionnalités proposées, avec notamment une

Nombre de notices affichées	3 402
Nombre d'appels du script Istex	37857
Nombre d'appels du script Base	36641

vue du sommaire d'un numéro de périodique ou d'un ouvrage à partir d'un article ou d'un chapitre.

En juin 2016, l'intégration de l'API ISTEX dans le catalogue BRISE ES + a fait l'objet d'une présentation à l'occasion du Symposium Koha. Un article a également été rédigé sur le sujet dans la revue professionnelle I2D 2016/2 (Volume 53).



Le sites web, le blog et les réseaux sociaux

Suite au déploiement du site web et de la charte graphique à l'UJM, toutes les données du site web des BU ont migré début 2016 dans la nouvelle maquette. Jusqu'en août, la partie web des BU est restée intégrée en tant que rubrique dans le site de l'université. A partir de septembre, le SCD a pu proposer à ses usagers un site à part entière avec sa propre page d'accueil et son arborescence.

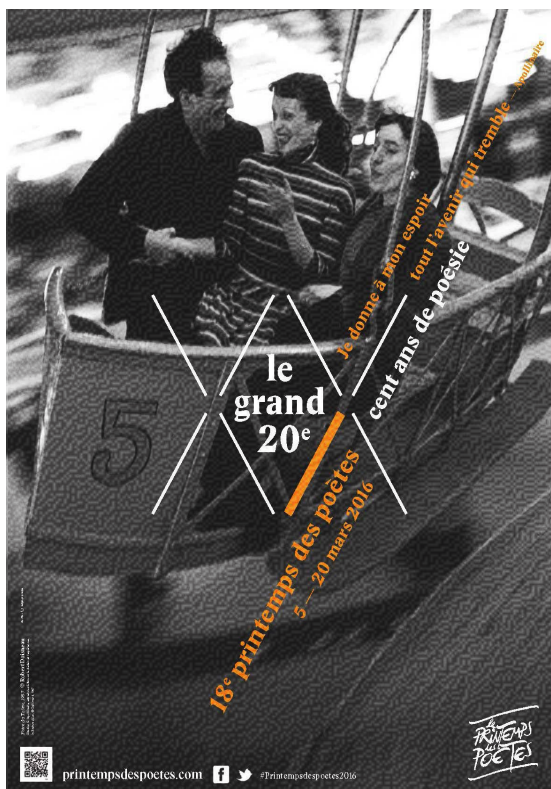
Le blog des BU, blog BuSTER, conserve un public stable avec une moyenne de 500-600 visites par mois. Les réseaux sociaux ont connu une forte activité. Tournant autour de 150 vues en 2015, on a atteint en 2016 sur Facebook une moyenne de 1 000 vues par publication, avec un pic de 5 319 lors de l'ouverture de la BU Tréfilerie à Noël. Cette nette augmentation est aussi à mettre en lien avec l'importante campagne de communication menée en mars 2016 pour accompagner l'enquête LIBQUAL.

3 337
f
ABONNES

458
ABONNES

Blog 7 476 VISITES
BuSTER

La programmation culturelle



La programmation culturelle s'est déroulée selon un rythme soutenu : expositions, spectacles vivants, colloques, journées d'études, rencontres. Essentiellement organisées à la BU Tréfilerie, ce sont près de 30 manifestations qui ont été proposées.

Parmi les temps forts, on peut retenir : la commémoration de la Révolution des Oeillets, l'exposition des travaux d'un étudiant en arts plastiques (livres d'artistes) suivie de la soutenance de sa thèse, ou la participation habituelle au FestU'val Jean Mon'Arts.

the 1990s, the number of people in the UK with a mental health problem has increased by 50% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000). The prevalence of mental health problems in the UK is estimated to be 12.5% (Mental Health Foundation 2000).

NOS PROJETS PHARE

Nos projets immobiliers

Le learning Center du CSI

Le salon numérique e-CorBU

L'amélioration des services aux publics

La première enquête LIBQUAL

L'ouverture à Noël de la BU

Tréfilerie

La formation en mutation

La refonte de la formation
des L1

La 1ère journée des formateurs

Les courses d'orientation à
Roanne

Le renouveau de la communication

Le guide lecteur unique

Le nouveau site web

Le rapport d'activité 2011/2015



1ère enquête LIBQUAL : plus de
3 000 questionnaires remplis

Près de 6 500 entrées à
l'occasion de l'ouverture de la
BU Tréfilerie à Noël

Une nouvelle identité graphique
pour traduire le dynamisme des
BU stéphanoises et roannaise

Un site web unifié pour le
SCD, rassemblant outils et
informations utiles aux lecteurs

**2016 a été une année riche en
collaborations et partenariats.**

A commencer par **les projets
immobiliers**. Avec le futur
learning center du CSI et le
salon numérique e-CorBu, le
SCD est totalement intégré à la
dynamique de développement
de l'université.

Concernant **l'enquête LIBQUAL**,
il s'agit du premier projet SCD
soutenu par la Fondation de
l'Université.

La refonte de **la formation** des
L1 et la journée des formateurs
ont été l'occasion d'une
collaboration fructueuse avec la
cellule soutien pédagogique de
l'université.

NOS PROJETS PHARE

Nos projets immobiliers

Après une année « creuse », les projets redémarrent. Avec deux projets ambitieux pour le SCD, en particulier dans leurs dimensions pédagogiques et numériques.

Le learning center du CSI

Porté par l'UJM et la COMUE de Lyon, le projet du Centre des savoirs pour l'innovation (CSI) a pour objectifs de poursuivre le transfert de la Faculté des sciences et techniques, actuellement sur le campus de la Métare, et d'intégrer une dimension liée à l'innovation et l'entrepreneuriat sur le site Manufacture Plaine Achille. Installé dans l'ancien Bâtiment des Forges, le CSI rassemblera un pôle formation, un pôle ressources documentaires avec un learning center et un pôle innovation-entrepreneuriat-transfert de technologie.

Le Learning Center a pour vocation d'accueillir les publics universitaires du Campus mais il s'ouvrira à des publics plus larges présents sur le quartier créatif (entreprises, incubateurs, tiers lieux...). Dans cet environnement particulièrement dense, le Learning center se propose d'offrir une gamme de services enrichis et entend jouer un rôle actif au sein du campus en suscitant synergies et partenariats entre les différents acteurs. Le cabinet K architecture est chargé de la reconversion-extension du bâtiment. En novembre 2016, l'avant-projet sommaire (APS) a été validé. L'ouverture du CSI est prévue fin 2019.



Le salon numérique e-CorBU

En 2012, la filière Patrimoine de l'UJM s'installe dans l'unité d'habitation Le Corbusier de Firminy. Afin de répondre aux besoins documentaires des étudiants, décision a été prise de créer une bibliothèque à proximité des enseignements. L'option « bibliothèque » a été abandonnée au profit d'un salon numérique : le e-CorBU.

S'inspirant du concept des learning center, le projet du e-CorBU privilégie la médiation, la pédagogie et le numérique et le développement de services.

Situé au 18ème étage, conçu comme un 3ème lieu, le e-CorBU prévoit un accueil, un espace de travail et de convivialité interconnecté et une salle de formation modulable. Appartenant à la ville de Firminy, les locaux sont en attente de travaux.

En juillet 2016, l'œuvre du Corbusier a été inscrite au Patrimoine mondial de l'Unesco. Les services de la Ville de Firminy ont repris contact avec le Service commun de la documentation en décembre 2016 pour relancer le dossier.

L'amélioration des services aux publics

*L'enquête #BU presque parfaite a ouvert plusieurs perspectives d'amélioration.
L'ouverture de la BU Tréfilerie pendant la période de Noël a été une expérience réussie.*

La première enquête LIBQUAL

L'enquête Libqual a été incontestablement l'un des temps forts de l'année. Toute l'université s'est mobilisée : Equipe présidentielle, Fondation de l'Université, Direction de la Communication, Direction du Pilotage, Audit Interne et Qualité, associations étudiantes.. Le slogan « Une BU presque parfaite » a été choisi par les étudiants. Une intense campagne de communication avec la diffusion de différents supports (teaser, flyers, affiches, kakemonos), et orchestrée sur les réseaux sociaux, a été lancée.

L'enquête s'est déroulée du 29 février au 22 mars avec la participation active des bibliothécaires. L'objectif fixé initialement de 2 000 réponses nécessaires a été dépassé en une semaine. Au final, des points d'amélioration ont été identifiés : mieux équiper les salles de travail en groupe, élargir les horaires d'ouverture et faciliter l'accès à la documentation électronique.

Suite à l'enquête, des actions ont été mises en place dès la rentrée 2016 : création d'une salle de travail silencieuse, la salle Motus, à Roanne et de la salle Duos en BU Santé ; aménagement de deux petites salles de travail en groupe en BU Tréfilerie.

L'ouverture à Noël de la BU Tréfilerie

Ce fut un autre moment fort de l'année. Pour la première fois, la bibliothèque Tréfilerie est restée ouverte de 9h à 17h pendant toute la période de Noël, à l'exception des deux week-ends de fêtes. Un important dispositif d'évaluation a été mis en place : analyse de la fréquentation et de l'utilisation des services, enquête de satisfaction des usagers, recueil des avis du personnel présent, enquête sur les interactions entre personnels et publics.

Avec une fréquentation proche de celle des samedis, cette opération, largement relayée par les réseaux sociaux, a rencontré un vif succès auprès d'un public majoritairement étudiant, qui a dit sa très grande satisfaction. A noter, les petits « plus » pour marquer cette ouverture exceptionnelle : des sapins décorés et illuminés, une table journalière garnie de friandises et de boissons offertes par Casino, des sorties en musique, du nouveau mobilier à tester.



La formation en mutation

Avec un projet de service résolument axé sur la médiation, le SCD, qui souhaite devenir un acteur clé de la réussite étudiante, s'inscrit dans le projet de rénovation pédagogique en cours à l'université.

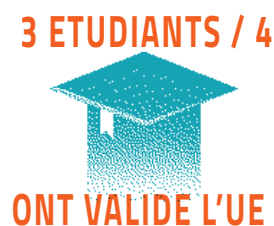
La refonte de la formation des L1

Inscrit dans les maquettes de toutes les licences de l'UJM depuis 2004, le cours « Outils documentaires » a beaucoup évolué. Mais avec plus 30% d'étudiants à former en l'espace de 10 ans, la formule en présentiel, privilégiée jusqu'à présent, avait atteint ses limites.

La refonte des maquettes de formation de l'université et le déploiement de la nouvelle plateforme pédagogique Claroline Connect en septembre 2016, ont incité le SCD à relever le défi d'une formation en ligne et à distance avec l'aide de la cellule « soutien à la pédagogie », du service audiovisuel et de la graphiste de l'université.

En production depuis octobre 2016, le cours propose 4 heures de formation, inscrites dans les emplois du temps des étudiants, avec les objectifs de connaître sa BU et ses services et d'être capable de trouver un livre en le recherchant dans le catalogue BRISE ES.

Des supports de formation, des vidéos, des captures d'écrans et des pdf animés permettent de réaliser les exercices d'entraînement proposés. La première session d'examen a été organisée en décembre. L'examen, entièrement en ligne, propose un exercice de six questions à passer en 15 minutes.



La première journée des formateurs

Pour encadrer et coordonner au mieux la formation aux usagers, activité en plein essor, le Département des services aux usagers a lancé la première journée annuelle de la formation au SCD.



Des objectifs pluriels : créer une véritable équipe pédagogique et une communauté de pratiques, faire de la montée en compétences, produire des dispositifs pédagogiques.

Des invariants : des échanges entre formateurs, des travaux en ateliers, des apports théoriques.

Le but de la journée : Comment accompagner le nouveau cours «Outils documentaires» en ligne ? Pour ce faire, une animation assurée par un enseignant de l'UJM, membre de la cellule « Soutien à la pédagogie ».

Le résultat : la conception du dispositif complet d'accompagnement du nouveau cours à destination des L1.

Au final, une journée très appréciée par les participants qui ont pu éprouver d'autres modes d'animation de groupe et atteindre collectivement l'objectif annoncé.

Les courses d'orientation à Roanne

En remplacement de la traditionnelle - et souvent fastidieuse - visite de la bibliothèque en début d'année universitaire, une course d'orientation a été organisée pour les primo-entrants.

L'objectif : faire parcourir aux étudiants de l'IUT les espaces et les services de la BU de manière plus ludique.

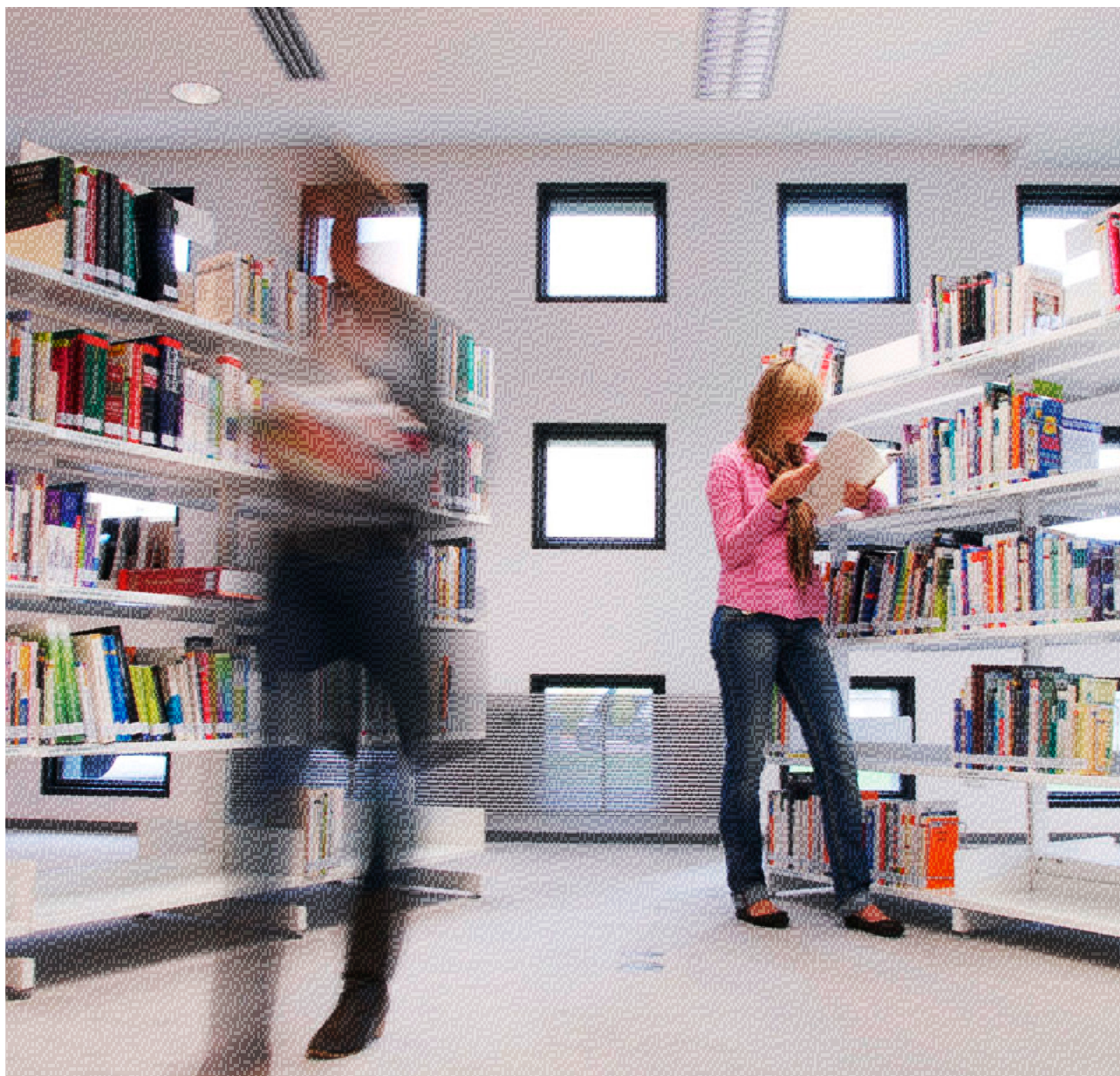
Les outils : un plan, des indices, une fiche, 7 étapes et « mes premiers pas à la BU ».

Les 7 étapes du jeu : réaliser une activité ou répondre à une question simple.

- 1) Se connecter sur le site de la BU pour répondre à une question pratique
- 2) Faire valider sa carte
- 3) Répondre à la question : à quoi sert l'espace « motus »
- 4) Emprunter un CD d'apprentissage de l'anglais
- 5) Retrouver un livre mystère
- 6) Se procurer le guide lecteur
- 7) Rendre le CD dans la boîte de retour


350
PARTICIPANTS

Le bilan est très positif, l'aspect ludique ayant été particulièrement apprécié.



Le renouveau de la communication

Une nouvelle identité visuelle et un nouveau site web pour une communication dynamique et un service commun de la documentation à l'esprit pionnier.

Le guide lecteur unique

Premier support de communication réalisé après le choix de la nouvelle identité visuelle du SCD, le guide désormais unique du lecteur permet aux usagers de prendre facilement connaissance de toutes les informations qui leur sont utiles : informations générales, adresses, modalités d'accès, de prêts, horaires, services offerts, etc.

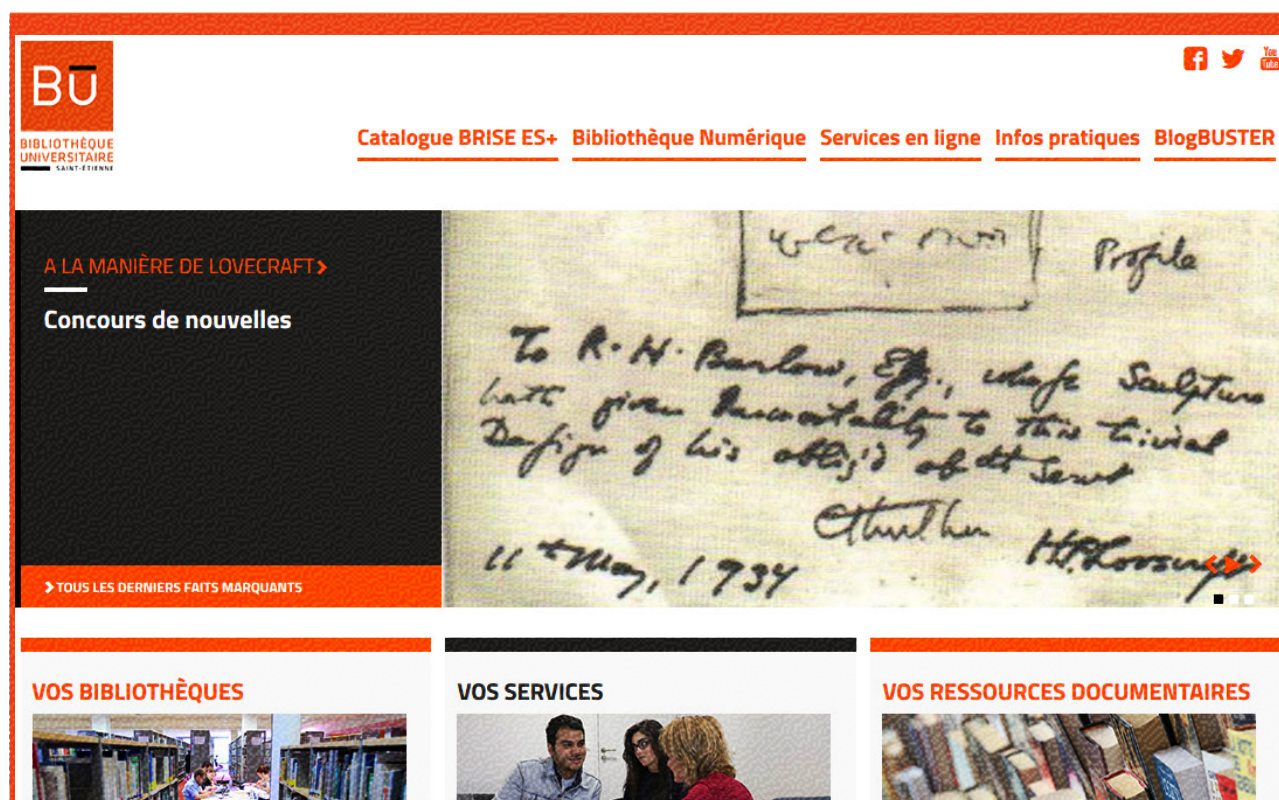
Des marques-pages détachables présentent les informations pratiques de chaque BU.



Le nouveau site web

A la faveur du nouveau projet de site web de l'université, le « site web » des bibliothèques universitaires est passé d'une simple rubrique dans un site plus large à un site indépendant, rattaché techniquement et graphiquement au site « mère » de l'université.

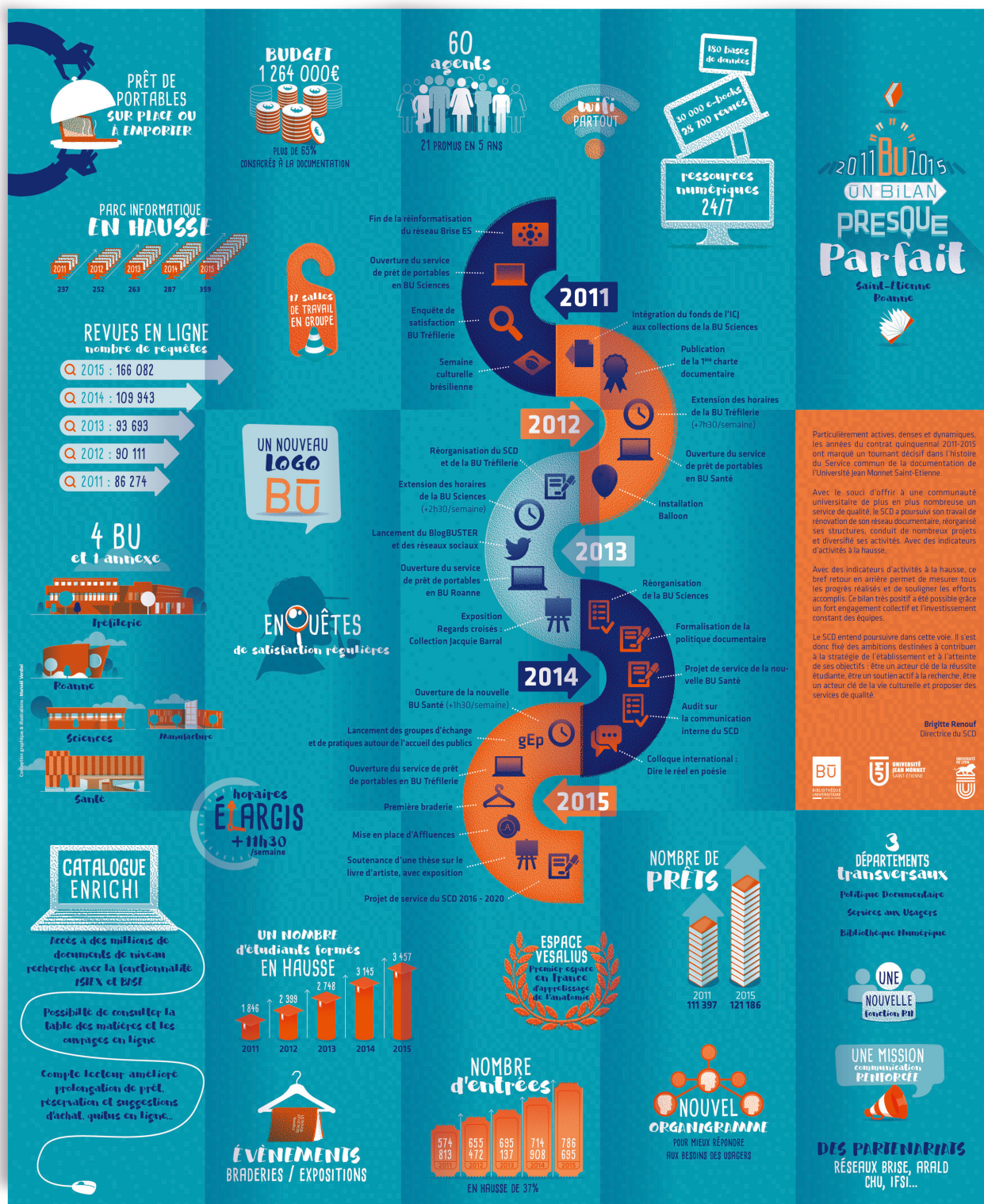
Une nouvelle page d'accueil a été conçue et l'ensemble de la navigation a commencé à être repensé. La séparation entre le site web et l'ENT documentaire est désormais transparente pour l'utilisateur. Il peut ainsi avoir directement accès via le site web aux ressources documentaires, aux services en ligne et aux autres moyens de communication web (blog et réseaux sociaux). Ce travail de restructuration se poursuivra en 2017.



Le rapport d'activité 2011/2015

Avec un bilan d'activité particulièrement riche au terme du contrat quinquennal 2011-2015, le SCD a souhaité innover et proposer un document de communication synthétique valorisant l'ensemble des réalisations. Un format inédit de type carte routière a été retenu.

Un bilan « presque parfait » - clin d'œil au slogan de l'enquête Libqual - a fait l'objet d'un mailing de près de 500 destinataires (UJM, tutelles, réseaux professionnels).



L'EVOLUTION DE NOS METIERS

En route vers le web de données
La mise en oeuvre du projet
national au niveau du SCD

**Les groupes d'échange de
pratiques**
Le travail autour de la médiation
et de l'accueil

**Un exemple de démarche
expérience usager : le projet
d'une salle de sieste en BU
Santé**
Les premiers pas de l'UX au SCD

**De l'importance d'aller voir
ailleurs ...**
Le programme de visites
professionnelles pour les
équipes du SCD



Lancement des groupes
d'échange de pratiques, les gEp,
pour renforcer une culture de la
collaboration et du partage

1er projet UX au SCD avec la
salle de sieste de la BU Santé :
RDV en 2017 pour le résultat !

Plus d'un agent sur 2 a participé
à des visites de bibliothèques

**L'objectif est d'anticiper
les évolutions à venir et
d'expérimenter de nouvelles
méthodes de travail pour mieux
servir notre public.**

Le SCD accompagne
attentivement ses équipes
dans la **transition
bibliographique.**

Par la mise en oeuvre de
l'expérience utilisateurs, nous
apprenons à co-construire avec
nos usagers.

Enfin, pour ouvrir nos
horizons, nous programmons
plusieurs **visites annuelles de
bibliothèques.**

L'EVOLUTION DE NOS METIERS

En route vers le web de données !

L'exposition, la visibilité des collections et de leurs métadonnées sur le web sont des enjeux majeurs pour les bibliothèques aujourd'hui. Nos catalogues doivent évoluer.

Le SCD participe au projet national de transition bibliographique piloté par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES) et la Bibliothèque nationale de France (BNF). Ce projet, qui demande de nombreuses années de mise en oeuvre, va révolutionner le signalement des documents de manière à les rendre visibles et accessibles directement via le web. Il s'inscrit dans un mouvement de fond d'évolution des catalogues de bibliothèques nord-américaines et européennes.



(CCO) Pixabay / route-marquage-de-route-rue-miles-166543

Complexe et technique, ce projet qui a un fort impact sur certains de nos métiers, nécessite une lente accoutumance et un apprentissage progressif aux nouveaux modèles et normes. Les deux personnes référentes au SCD ont formé 30 agents. Elles-mêmes ont suivi des formations initiales à la transition bibliographique puis à l'accompagnement au changement dans le cadre de la dite transition.

Les groupes d'échange de pratiques

Ou comment utiliser ce vecteur puissant qu'est la parole pour améliorer nos pratiques professionnelles et progresser entre pairs. Après une phase pilote en 2015, les gEp ont démarré début 2016.

L'enjeu de ce projet est de faire travailler les équipes sur la médiation, afin de construire LE modèle de relation à l'usager du SCD de Saint-Etienne.

Une équipe de bibliothécaires/animateurs (BIBAS, magasiniers) préalablement formée aux techniques d'animation et suivie pendant 2 ans par un formateur, propose sur la base de thématiques, identifiées par les animateurs ou les agents eux-mêmes, un temps de parole sur les questions liées à l'accueil.

L'objectif est de faire de ces temps d'échange un vrai moment de réflexion collective où la parole individuelle peut se déployer sans fard pour susciter les échanges les plus riches.

Ce projet innovant en bibliothèque universitaire repose sur un double pari :

- faire confiance à des agents majoritairement non encadrants pour animer ce type de réunions,
- convaincre les équipes que prendre du temps pour parler et échanger est aussi du travail et s'avère productif.



UNE EQUIPE DE 6 ANIMATEURS CONVAINCUS ET MOTIVES !

En 2016, un tiers des agents a au moins participé à une séance et ce, sans obligation.

Exemples de thèmes traités :

1. Premiers pas à la BU
2. Je ne sais pas répondre
3. «Petits arrangements...» ou «Quelle attitude face à un usager qui demande un passe-droit ?»
4. Nos petits plus
5. Accompagner l'usager dans l'utilisation du catalogue
6. Comment gérer les publics nombreux et remuants ?



Un exemple de démarche expérience usager: le projet d'une salle de sieste en BU Santé

Ou comment l'UX (Expérience Utilisateur) a fait ses premiers pas au SCD de l'UJM ...

Le projet d'une salle de sieste s'inscrit dans une démarche de développement de nouveaux services centrés sur l'utilisateur.

Initié par l'équipe de la bibliothèque de Santé, qui a fait le constat que les étudiants, épuisés par leur charge de travail, dorment très régulièrement sur les tables, le projet a été piloté en suivant la méthode Design Thinking.

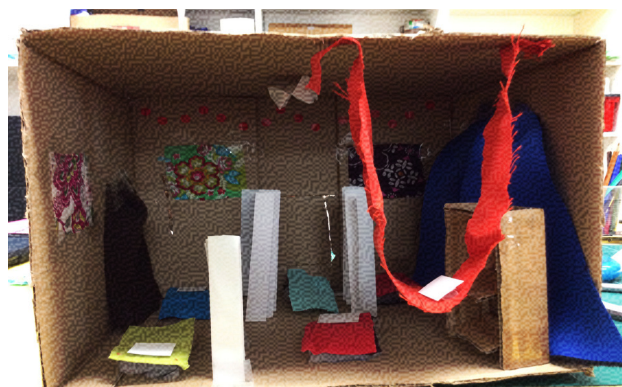
Cette méthode itérative qui procède par prototypage / essai / ajustement prend appui sur

le propre ressenti des usagers.

Plusieurs maquettes de l'espace ont ainsi été produites et présentées aux étudiants, qui ont été invités à donner leur avis sur le choix de l'espace, l'aménagement et le type de mobilier à acquérir.

Le projet a été soutenu par la Faculté de médecine qui, parallèlement, porte une attention particulière au stress et à la souffrance psychologique des étudiants de santé.

LES MAQUETTES



De l'importance d'aller voir ailleurs ...

Des visites inspirantes pour nourrir nos projets et faire évoluer nos points de vue.



(CDR) Les archives de Calédosphère / Signpost in the Stirling Point, Bluff, New Zealand. Most southern mainland point of New Zealand

Inscrites dans le plan annuel de formation du SCD, les visites de bibliothèques ont pour objectifs d'enrichir la culture professionnelle des agents et de développer les échanges avec d'autres établissements.

Elles permettent à la fois de découvrir de nouvelles constructions, de nouveaux services et mettent les agents en position d'être les ambassadeurs de leurs propres réalisations.

Les destinations 2016 :

- La nouvelle BU Santé Rockefeller de l'Université Lyon 1.
- La Médiathèque municipale Marceline Desbordes-Valmore, dans le quartier de Vaise à Lyon.
- La nouvelle BU Santé de l'Université de Clermont-Ferrand.

**35 AGENTS
SUR 61**



**ONT PARTICIPE
AUX VISITES**

A ces déplacements organisés par le SCD, s'ajoute le voyage annuel proposé par l'association pour la promotion de BRISE pour l'ensemble des professionnels des bibliothèques de Saint-Etienne. 9 agents du SCD ont ainsi visité la bibliothèque du récent campus Saint-Paul de l'Université catholique de Lyon, installée dans les bâtiments entièrement réhabilités des anciennes prisons Saint-Paul et Saint-Joseph.

BU

CONCLUSION

Au terme de ce bilan, il convient de dresser les perspectives pour 2017.

Le plan d'action est riche :

- **Renforcer la médiation auprès des usagers** : des ateliers de format court vont être proposés aux étudiants pour s'approprier des ressources numériques,
- **Renforcer pédagogie et numérique** : afin d'enrichir la salle Vésalius, la salle d'apprentissage à l'anatomie, le SCD prévoit d'acquérir une table d'anatomie en 3D en BU Santé. Ce projet sera l'occasion de renforcer les collaborations

déjà nouées avec la Faculté de médecine,

- **Poursuivre la transformation des espaces vers des bibliothèques 3ème lieu** : le réaménagement des salles dans les BU de Roanne et de Tréfilerie va continuer, la salle de sieste en BU Santé doit ouvrir en début d'année, une réflexion autour de l'évolution des espaces et des services de la BU Sciences va être engagée,
- **Mener à bien nos projets architecturaux ambitieux**, avec le CSI et le e-CorBU,
- **Elargir les horaires d'ouverture** à la rentrée 2017.

Parallèlement, un **chantier autour de l'amélioration des outils de pilotage** (indicateurs et tableaux de bord) sera lancé au 2ème semestre 2017. De même qu'un **second audit de la communication interne**.

Mais avant de refermer ce rapport d'activité 2016 et de se tourner définitivement vers 2017, laissons la parole aux intéressés, en l'occurrence, les bibliothécaires et le public ...

Brigitte Renouf
Directrice des bibliothèques universitaires

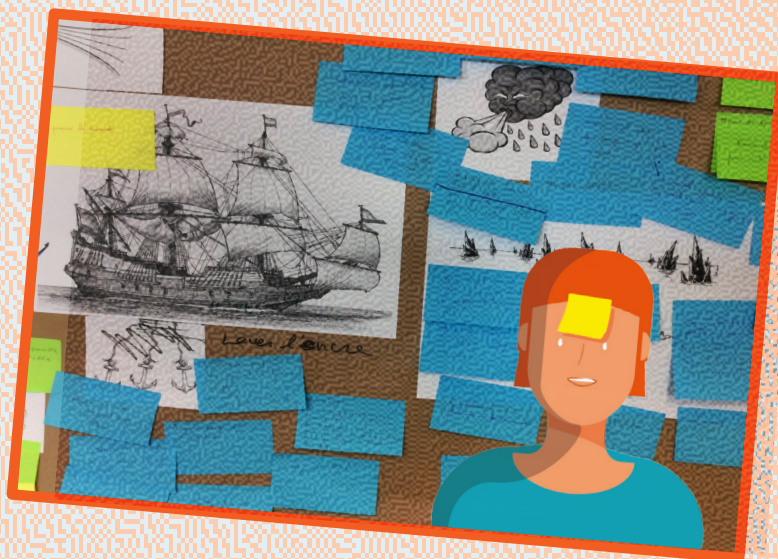
2016 épinglée par les bibliothécaires



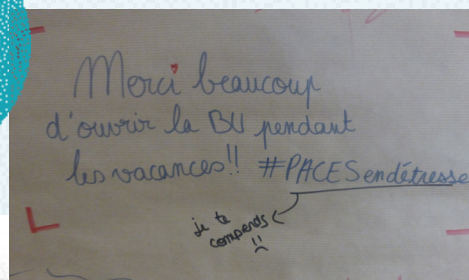
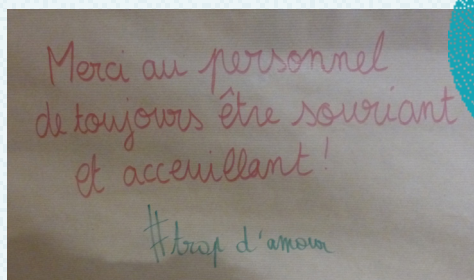
On se souvient toujours de sa première fois ...
1ère enquête LIBQUAL, mars 2016, #uneBUpresqueparfaite.
Un peu de fun dans un monde de bibliothéconomie !

R
A
B
U
34
2
0
1
6

Les BU passent en mode UX: tests utilisateurs, temps d'échange(p), journée de la formation, ateliers ...
Et un amour inconditionnel pour les post-it se fait jour !



Carnet rose : de nouveaux services pointent le bout de leur nez !
Réaménagement des espaces, salles de travail en groupe à gogo, cours en ligne des L1, ...
CHAMPAGNE ! (et aspirine)



(cc) CollegeDegrees360 / Flickr, juillet 2012

« Depuis 2 ans la bibliothèque est devenue comme ma **deuxième maison**, de l'ouverture jusqu'à la fermeture et tous les jours j'y suis présente ... »

« **Super BU** car elle est assez **calme** mais des fois c'est dommage, y'a plus de place »

« Je suis très satisfaite de cette bibliothèque ! Lieu très **propre** et **agréable**, de nombreux ouvrages et un **personnel très accueillant** ! »

« Aucune remarque, **BU parfaite** ! »

« La bibliothèque est **très utile** pour la plupart des étudiants. Elle permet de mieux nous organiser dans notre travail »

« **Super accueil** à la bibliothèque, ça vous met de **bonne humeur** !! »



**UNIVERSITÉ
JEAN MONNET**
SAINT-ÉTIENNE