



Services à la recherche : comment s'organiser ? Comment se former ?

Organiser, réorganiser : comment mettre en œuvre une organisation au service du développement des services à la recherche ?

Modérateur : Jérôme Poumeyrol (Université de Bordeaux)

Contributeurs : Fanny Clain (Aix-Marseille Université), Gildas Illien et Hélène Keller (Muséum national d'Histoire naturelle)

Problématique de départ

Identifier ensemble des méthodes pour organiser l'activité dédiée aux services à la recherche.

Comparer les modèles existants et identifier leurs avantages et leurs limites. Quelle organisation en fonction de quel projet initial ?

Constats initiaux

Muséum national d'Histoire naturelle : Contextualisation de la démarche de structuration du service de soutien à la recherche dans le contexte plus global du Muséum, de sa réorganisation (en 2017) et du projet de service visant à repositionner la bibliothèque notamment vis-à-vis de la recherche au sein de l'établissement. Une présentation synthétique des missions, activités et effectifs du service et de leur degré respectif de maturation deux ans après notre réorganisation.

Aix-Marseille Université : Création en 2016 d'un GT "Services à la recherche", composé de tous les interlocuteurs ad hoc (du patrimoine à l'OA = un large éventail). En 2017, transformation de ce GT en commission permanente, car il n'a pas été considéré nécessaire de créer un service à la recherche dédié. La logique a plus été celle de la dissémination, par crainte de créer, peut-être, un fonctionnement trop en silo autour des services à la recherche.

Les résultats sont pour l'instant encourageants, néanmoins il est encore un peu tôt pour dire si ces choix sont pertinents. Cette organisation garde un caractère expérimental et évolutif et il est possible d'y revenir dans le futur si nécessaire.

Des idées pour nos établissements

Suite à ces 2 approches et exemples différents, le groupe s'est vu proposer de réfléchir sur 2 thématiques. Les collègues se sont répartis en 2 ateliers d'échange. Le temps imparti a limité la production de réponses ou d'un livrable mais les questions évoquées peuvent être reprises au sein de nos établissements lors d'un état des lieux ou d'un atelier de définition de services



Faire du neuf avec du vieux, identifier les vraies nouveautés

- Quelles sont les activités de la bibliothèque d'hier et d'aujourd'hui qui peuvent être requalifiées en "services à la recherche" dans l'organigramme de demain ?
 - ✓ Ne pas hésiter à toutes les lister pour ensuite les qualifier et les définir : Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?
- Quelles sont les activités et les services à la recherche qu'il faut créer ex-nihilo, où les placer dans l'organisation et comment les nommer ?
 - ✓ Au vu des moyens souvent limités en RH pour démarrer ces activités, ne pas hésiter à partir des besoins réels des chercheurs, s'appuyer sur des cas pratiques et s'en servir comme exemple de réalisation à reproduire

Les services à la recherche : plutôt BackOffice ou plutôt FrontOffice ?

Faut-il privilégier la création d'un service "front" qui centralise, trie et oriente les demandes de chercheurs (à répartir ensuite vers les services en charge des processus métier ou des sections disciplinaires) ... Ou disséminer les activités et compétences et activités utiles à la recherche dans les structures de la bibliothèque en charge de processus de traitement et de valorisation ?

- ✓ Back ou Front ? La réponse n'est pas aussi tranchée et c'est sans doute en mixant les 2 qu'un service à la recherche trouvera sa place et son rôle au sein de l'organisation.
- ✓ Un SR totalement en backoffice ou avec des missions réparties au sein des services existants risque de ne pas être suffisamment connu et visible pour les publics de chercheurs. Des aspects de communication, marketing et proximité du service sont nécessaires.
- ✓ Mais un SR uniquement en FrontOffice est difficile à pérenniser car les réalisations de celui-ci s'appuient sur des compétences techniques qui nécessitent une expertise différente et souvent répartie dans d'autres services quand il s'agit d'établissements avec une organisation transversale
- ✓ En conclusion, un SR de plein exercice devrait pouvoir disposer de compétences techniques et expertes en lien avec d'autres services transversaux mais aussi privilégier son rapport aux chercheurs par une proximité avec ceux-ci et une capacité à promouvoir ces missions = un backoffice expert et solide / un FrontOffice dynamique et offensif

Des idées pour notre réseau

- ✓ Échanger davantage sur les organisations actuellement développées, sur les retours d'expérience
- ✓ Permettre l'accueil et l'immersion de quelques jours de collègues du réseau au sein de services soutien à la recherche

Quels thèmes gagneraient à être approfondis lors d'un prochain échange ?

Les interactions existantes ou à construire entre les équipes et missions des services en soutien à la recherche et les autres services transversaux des services documentaires (collection, signalement, formation des usagers)

