



Service commun de la documentation de l'Université
de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis

RAPPORT D'ACTIVITÉ SCD UVHC ANNÉE 2016

Octobre 2017

Table des matières

1	LE MOT DE LA DIRECTRICE	4
2	MISSION, ORGANISATION ET MOYENS	5
2.1	MISSIONS DU SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION AU SEIN DE L'UNIVERSITÉ DE VALENCIENNES ET DU HAINAUT CAMBRÉSIS.....	5
2.2	ORGANISATION.....	5
2.3	MOYENS.....	6
2.3.1	IMPLANTATION ET PÔLES SUR LE TERRITOIRE	6
2.3.2	BUDGET	6
2.3.3	ÉVOLUTION BUDGÉTAIRE.....	8
2.3.4	PERSONNELS	9
2.3.5	MATÉRIEL INFORMATIQUE	11
2.4	RAPPEL CHIFFRES UVHC	12
2.5	CHIFFRES SCD.....	12
2.6	QUELQUES INDICATEURS	14
3	FOCUS SUR LES TEMPS FORTS DANS L'ANNÉE	16
3.1	CRÉATION D'UNE IDENTITÉ VISUELLE POUR LE SCD ET REFONTE GLOBALE DE LA SIGNALÉTIQUE DES ESPACES, COLLECTIONS ET SERVICES EN CONSÉQUENCE	16
3.1.1	UN NOUVEAU LOGO DE LA BU	16
3.1.2	UNE CHARTE GRAPHIQUE	16
3.1.3	UNE GAMME HARMONISÉE D'OUTILS DE COMMUNICATION.....	17
3.1.4	UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE D'ESPACES/COLLECTIONS/SERVICES	17
4.2	REPOSE À L'APPEL À PROJETS DU MINISTÈRE « PLAN BIBLIOTHÈQUES OUVERTES + ».....	18
4.3	ÉLECTIONS DU CONSEIL DOCUMENTAIRE	19
4.4	AUDIT MINISTÉRIEL SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL AU SEIN DU SCD.....	20
4.5	VISITE D'GESIP À L'UVHC ET AU SCD : PRÉSENTATION DES RESSOURCES ET SERVICES DU SCD AU SEIN DE L'ENT	23
4.6	RÉAMÉNAGEMENT DES ESPACES ET COLLECTIONS CULTURE-PRESSE	24
4	AUTRES RÉALISATIONS ET PROJETS.....	26
4.1	ORGANISER, PILOTER ET COMMUNIQUER	26
4.1.1	ADAPTATION DU SCD AUX NOUVELLES PROCÉDURES COMPTABLES (GBCP).....	26
4.1.2	RÉPONSES A L'APPEL A PROJETS UVHC SIFRE (SOUTIEN AUX INVESTISSEMENTS POUR LA FORMATION ET LA RECHERCHE)	26
4.1.3	TRAVAIL SUR LA CRÉATION D'EMPLOIS-TYPES POUR LES CATÉGORIE A DU SCD	28
4.1.4	DÉBUT DE LA RÉORGANISATION DU SCD ET DES MISSIONS DES PERSONNELS	28
4.1.5	CRÉATION D'UN SERVICE SOUTIEN À LA RECHERCHE AU SCD.....	29
4.1.6	FORMATION DES ACQUÉREURS À LA TRANSITION BIBLIOGRAPHIQUE	29

4.1.7	POURSUITE DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DU SCD.....	29
4.1.8	COMMUNICATION EXTERNE	30
4.1.9	PROJETS « ORGANISER, PILOTER, COMMUNIQUER » POUR 2017.....	31
4.2	OFFRIR DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES.....	32
4.2.1	DU CHOIX DE LA RESSOURCE À ACQUÉRIR À LA MISE À DISPOSITION POUR LE PUBLIC.....	32
4.2.2	UN MEILLEUR SIGNALEMENT DES RESSOURCES	35
4.2.3	LA VALORISATION DES COLLECTIONS	37
4.2.4	USAGES DES COLLECTIONS PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES	38
4.2.5	PROJETS « RESSOURCES DOCUMENTAIRES » POUR 2017	40
4.3	DÉVELOPPER DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES	40
4.3.1	MOYENS	40
4.3.2	HORAIRES D'OUVERTURE ET FRÉQUENTATION	42
4.3.3	EXTENSION DE SERVICES EXISTANTS ET CRÉATION DE SERVICES	46
4.3.4	DES ESPACES MIS EN VALEUR	48
4.3.5	ACTION CULTURELLE ET MANIFESTATIONS	49
4.3.6	USAGES ET ÉVALUATION DE QUELQUES SERVICES	51
4.3.7	PROJETS « DÉVELOPPER DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES » POUR 2017	57
4.4	FORMER À LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE : LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES.....	57
4.4.1	UN DISPOSITIF NON OBLIGATOIRE.....	57
4.4.2	DONNÉES ET ANALYSE POUR L'ANNÉE UNIVERSITAIRE 2015-2016.....	58
4.4.3	PROJETS « FORMER À LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE » POUR 2017.....	61
4.5	PARTENARIATS DU SCD	62
4.5.1	DANS L'UNIVERSITÉ ET SUR LE PÉRIMÈTRE DE L'UVHC	62
4.5.2	EN RÉGION	63
4.5.3	AU NIVEAU NATIONAL	64
4.5.4	PROJETS « PARTENARIATS » POUR 2017	65
5	: ANNEXES.....	66
5.1	ORGANIGRAMME DU SCD UVHC EN 2016	67
5.2	RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMÉRIQUES DISPONIBLES EN 2016 PAR LE SCD DE L'UVHC	68
5.3	PLAN REGIONAL DE CONSERVATION PARTAGEE DES PERIODIQUES (PCPP) : LISTE DES REVUES ACADÉMIQUES POUR LESQUELLES LE SCD DE L'UVHC EST BIBLIOTHÈQUE DE RÉFÉRENCE	70
5.4	SIGLES EN 2016.....	71

1 Le mot de la Directrice

Le SCD (Service commun de la documentation) de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis diffuse un rapport d'activité global aux instances de l'université depuis l'année 2016. Il est présenté annuellement, au Conseil documentaire puis au Conseil d'administration. Cette présentation permet de rendre compte de l'activité et de l'efficacité d'un Service commun particulièrement transversal, soutien à la Formation et à la Recherche, dont le rôle a été réaffirmé dans la Loi ESR.

En adéquation avec la politique de l'université, l'année 2016, outre l'activité courante (achat, traitement et valorisation de documentation, accueil du public, formations documentaires, évolution des outils informatiques, évaluation des activités et services), s'articule autour des axes suivants :

- Une forte **politique organisationnelle** (organisation des élections pour le nouveau conseil documentaire, révision des emplois-types pour les personnels de catégorie A du SCD)
- Une attention portée à **la qualité des services** (lancement du projet d'extension des horaires d'ouverture, première année de l'audit ministériel concernant la démarche qualité de l'accueil, conception d'une identité graphique et d'une signalétique pour les espaces, collections et services du SCD)
- Une **montée en puissance des actions d'appui à la Recherche de l'université** (mise en place d'une équipe dédiée au sein du SCD)

Après une **présentation des moyens et activités en chiffres du SCD**, sont présentés des **projets particulièrement importants, aboutis en 2016 (illustrant les axes ci-dessus)**, puis les **réalisations et projets autour des 3 missions principales** du SCD : **la documentation, les services aux publics, et la formation documentaire.**

Le rapport présente également une liste non exhaustive **des partenariats intra et extra universitaires.**

F. TRUFFERT

2 Mission, organisation et moyens

2.1 MISSIONS DU SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION AU SEIN DE L'UNIVERSITE DE VALENCIENNES ET DU HAINAUT CAMBRESIS

Défini comme un service soutien de l'université, le SCD contribue aux actions de Formation et de Recherche de l'Université. Il assure notamment les missions suivantes¹ :

- **Mettre en œuvre la politique documentaire de l'université**, coordonner les moyens correspondants et évaluer les services offerts aux usagers. Le SCD veille à la rationalité et la mutualisation des moyens documentaires engagés par l'université
- **Accueillir** les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, ou dans les établissements contractants, ainsi que tout autre public, dans les conditions précisées par le Conseil d'administration de l'Université, et organiser les espaces de travail et de consultation
- **Acquérir, signaler, gérer, communiquer et valoriser les documents et ressources d'informations** sur tout support
- **Développer les ressources documentaires numériques**, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique en accompagnant la production, le signalement et la diffusion de documents numériques de l'université
- Participer, à l'intention des utilisateurs, à la **recherche sur ces différentes ressources ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique** de l'université et de ses partenaires
- Recueillir, gérer, préserver et assurer la diffusion des **thèses et du patrimoine scientifique** de l'université
- Favoriser par **l'action documentaire et l'adaptation des services** toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue, et de la recherche
- **Coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs**, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs
- **Former les utilisateurs** à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique
- **Participer** à l'action de l'université en matière **d'insertion, d'orientation professionnelle, d'entrepreneuriat** en proposant la documentation nécessaire
- Organiser la **formation initiale et continue des personnels de bibliothèque et de la documentation** du SCD en lien avec la Direction des Ressources Humaines de l'UVHC
- **Participer au rayonnement de l'UVHC** par les actions appropriées

2.2 ORGANISATION

- **4 sites de BU** : Valenciennes Mont Houy, Valenciennes Tertiales, Cambrai, Maubeuge
- **1 service administratif et financier**, réparti sur 2 sites
- **4 départements transversaux** coordonnant l'ensemble des sites :
 - **Politique documentaire et collections (monographies, périodiques, bases en ligne, DVD)**
 - Pôle Sciences, techniques et sports
 - Pôle Langues, lettres, arts et sciences humaines
 - Pôle Droit, économie, gestion
 - Pôle Généralités
 - **Services aux publics**
 - **Ressources et services numériques et archive institutionnelle**
 - **Formation documentaire**
- **Des missions spécifiques s'ajoutant** aux fonctions courantes
 - Directrice adjointe

¹ Cf statuts et règlement intérieur du SCD UVHC, votés en CA le 2 juillet 2015.

- Formation continue du personnel
- Communication
- Évaluation et indicateurs
- Politique culturelle
- Service d'appui à la Recherche

Tous les personnels ont des fonctions courantes selon leur catégorie, auxquelles s'ajoutent des fonctions spécifiques ou transversales.

Magasiniers : service et accueil du public, équipement et signalement simple des collections, appui à certaines missions (réception d'ouvrages, Prêt entre bibliothèques, logistique des formations documentaires, réclamations, encadrement d'équipe, assistance pour les services numériques...)

Bibliothécaires assistants spécialisés : acquisitions, traitement et valorisation des collections (livres, DVD, périodiques, ressources numériques), formation documentaire auprès des étudiants, renseignements bibliographiques sur place et en ligne, statistiques, gestion du parc et des logiciels informatiques documentaires, animations, accueil des doctorants et traitement des thèses numériques, communication, mise à jour de contenus web, Prêt entre Bibliothèques...

Bibliothécaires : responsables de pôles documentaires (coordination des acquisitions, suivi budgétaire, expertise ressources numériques, contacts avec les enseignants chercheurs), chargé de formation continue des personnels, adjoint de site de BU ou de Département transversal, encadrement de personnel, politique culturelle, conception de contenus pédagogiques, chef de projet...

Conservateurs : chefs de départements et responsables de site de BU, chefs de projet, chargé de mission Communication ou Évaluation et statistiques, directeur adjoint, encadrement du personnel...

Personnels administratifs : commandes administratives et financières (documentation tous supports, fonctionnement hors documentation, investissement), gestion des heures de moniteurs étudiants, gestion des ordres et frais de mission, suivi budgétaire, service fait, encadrement d'équipe...

A noter : pour les antennes de Cambrai et Maubeuge, **un seul agent titulaire** (magasinier) est en poste pour accueillir le public, gérer les espaces et les collections, ouvrir et fermer la bibliothèque. Le SCD de l'Université de Lille 2 participe à la gestion de l'antenne de Cambrai par l'emploi d'un personnel en Contrat aidé et l'achat de documentation juridique.

2.3 MOYENS

2.3.1 IMPLANTATION ET PÔLES SUR LE TERRITOIRE

Le SCD de l'UVHC comprend 4 BU sur quatre sites différents :

- La BU du Mont Houy sur le campus du même nom (Aulnoy-lez-Valenciennes)
- La BU des Tertiales dans le centre-ville de Valenciennes
- La BU du pôle universitaire de Cambrai
- La BU du pôle universitaire de Maubeuge, au sein d'un bâtiment nouveau depuis septembre 2013

2.3.2 BUDGET

2.3.2.1 Recettes

En 2016, le budget initial du SCD était de 611 452 €, dont 10 000 € de prélèvement sur les réserves de l'établissement.

Les recettes effectivement perçues ont été de 574 424,61 €. La différence étant due à des difficultés à évaluer les ressources propres réelles venant des droits d'inscriptions (reversés par l'Agence comptable)

Les ressources financières d'un SCD sont majoritairement issues de la dotation de son établissement (71%), en légère augmentation ici, entre 2015 (385 000 €) et 2016 (395 000 €),

Les ressources propres du SCD sont constituées essentiellement des **droits d'inscription des étudiants non boursiers et de lecteurs extérieurs**. Le montant des droits d'inscription BU n'a pas évolué et est toujours fixé à 34 euros par le Ministère de l'enseignement supérieur et la recherche, ce qui occasionne une baisse conséquente des ressources propres des droits d'inscription, cumulée au nombre important de non-boursiers et aux conventions de gratuité passées par l'établissement.

Le nombre d'inscriptions payantes pour des lecteurs extérieurs est stable (environ 60), ce qui correspond à un peu plus de 2000 € de recettes annuelles.

On trouve **également en ressources propres** le remboursement d'ouvrages non rendus, la vente de livres désherbés, et la participation aux frais de port du Prêt entre Bibliothèques (PEB), ou le co-financement de services ou composantes de l'UVHC (ce dernier en nette diminution).

Il convient de noter que depuis 2015, **la ressource documentaire Science Direct d'Elsevier** ayant fait l'objet (par la DGRI et la DISTRD, aidées de Couperin) d'une négociation puis d'une Licence nationale pluriannuelle, le **Ministère a décidé de prélever le montant de l'abonnement à la source en diminuant d'autant le montant de la dotation aux établissements**.

2.3.2.2 Dépenses

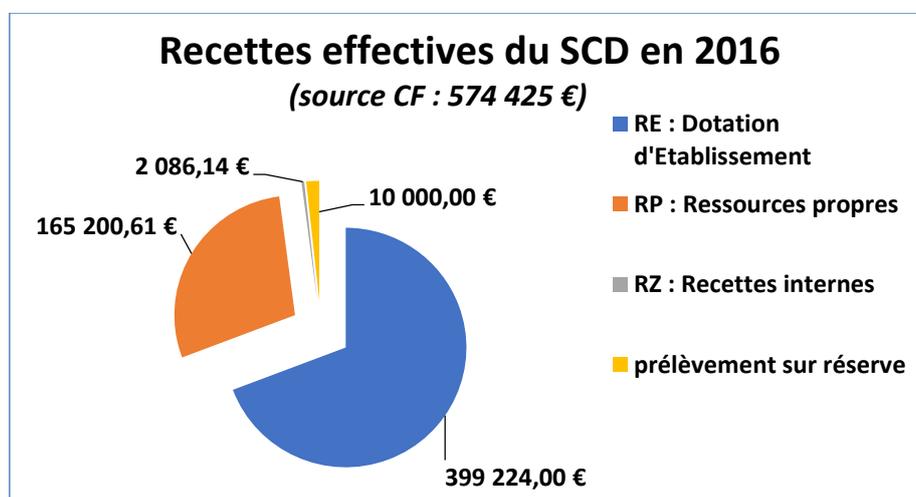
En 2016, les dépenses réelles du SCD s'élèvent à 596 045.55 € (source CF), dont 439 373.79 € en achat de documentation soit 74%. Le montant des dépenses documentaires semble diminuer en 2016 par rapport à 2015 (446 417,20 €), en raison d'une opération technique de remise d'avoirs, mais est stable en réalité (446 997.23 € en 2016 avec les avoirs)

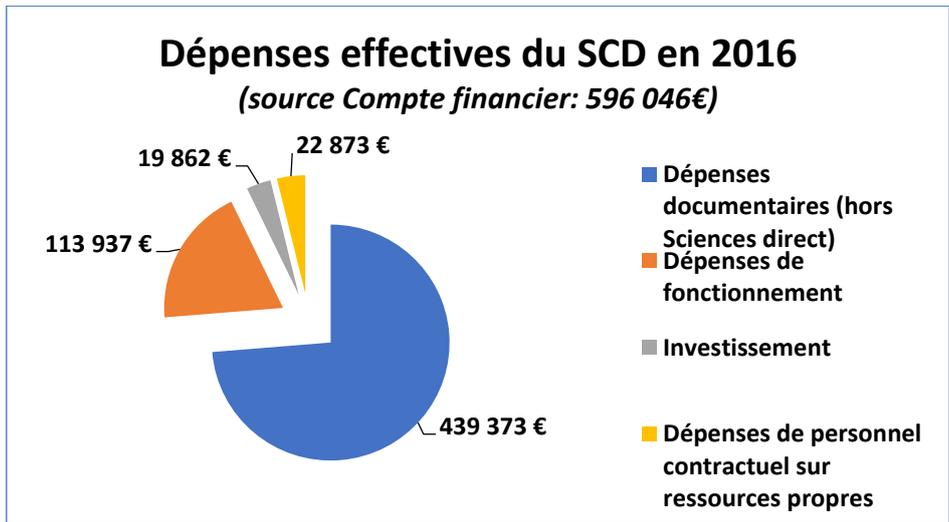
Les dépenses d'un SCD sont constituées majoritairement de dépenses de fonctionnement, dans lesquelles on inclut les dépenses documentaires.

Cette documentation doit être traitée, médiatisée et mise en valeur auprès des usagers, ce qui implique des dépenses en **personnel (uniquement des contrats moniteurs étudiants** pour l'appui aux horaires d'ouverture, au fonctionnement courant et à la formation documentaire), en **investissement** (mobilier en interne et pour les espaces publics, matériel informatique), ou **fonctionnement courant** (maintenance, travaux, matériel, formation des personnels, abonnements à des services aux étudiants comme les copies et impressions, un résolveur de lien, ou des fontaines à eau).

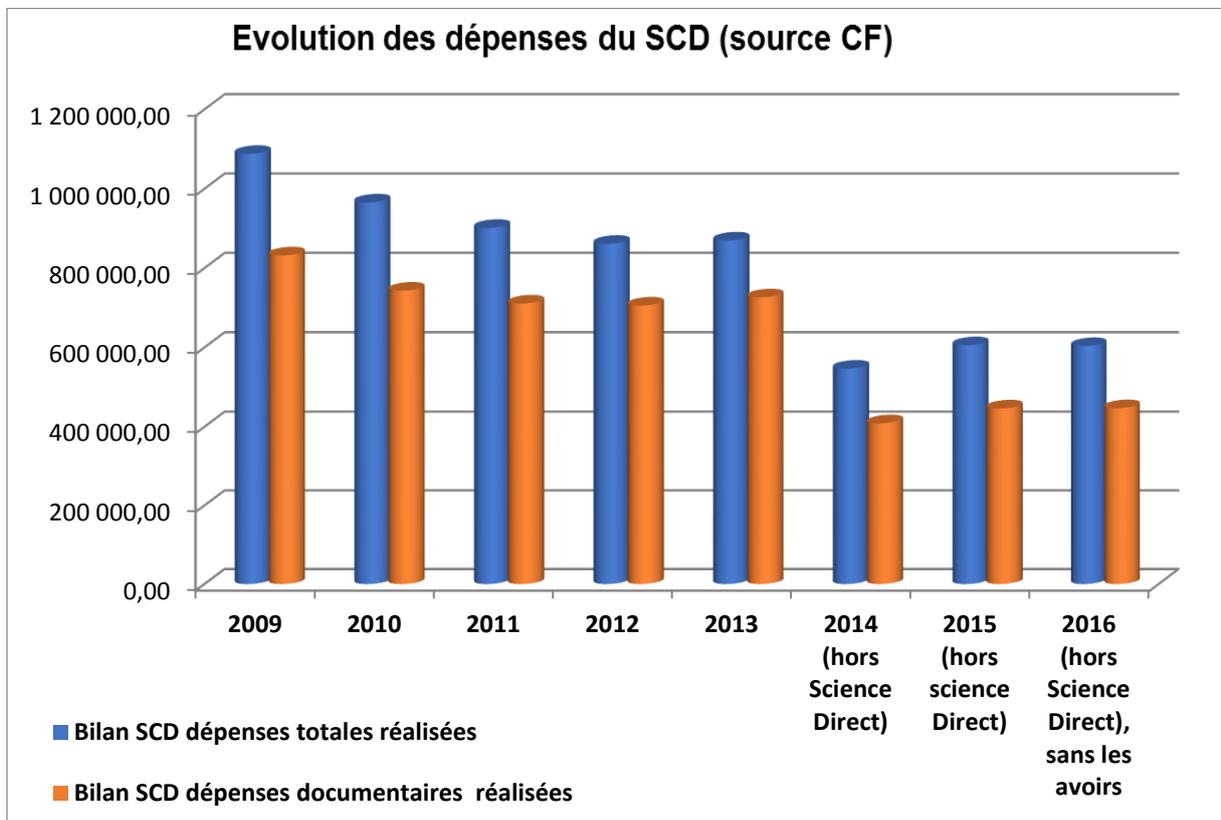
D'autre part, en masse de personnel, nous avons pu bénéficier pour la troisième année de la **subvention du Conseil régional pour l'emploi de moniteurs étudiants, d'un montant de 1200 heures et d'un reliquat de 640 heures** attribué au SCD à la rentrée 2016, en provenance des autres services et composantes qui n'avaient pas utilisé ces heures. **Les dépenses de personnel (contrats étudiants) sont stables par rapport à 2015.**

Le résultat de 2016 en droits constatés laisse apparaître un déficit de 21 620,94 € (si on inclut le prélèvement sur réserves de 10 000 € pour l'investissement). Ce déficit est dû principalement à la **surestimation des recettes pour les droits de BU** (-34 952 € par rapport au prévisionnel) mais le montant est connu en décembre 2016-janvier 2017.





2.3.3 ÉVOLUTION BUDGÉTAIRE



Le montant de l'abonnement à Science Direct n'est plus intégré dans le budget global de chaque année à partir de 2014.

Rappelons que depuis 2014, la ressource documentaire Science Direct d'Elsevier ayant fait l'objet (par la DGRI et la DISTRD, aidées de Couperin) d'une négociation puis d'une Licence nationale pluriannuelle, le Ministère a décidé de prélever le montant de l'abonnement à la source en diminuant d'autant le montant de la dotation aux établissements. Pour l'université de Valenciennes, ce dispositif s'est traduit par une diminution du coût de l'abonnement et un rééquilibrage transitoire en 2015, qui rendent difficiles les interprétations d'évolution budgétaire : coût de l'abonnement passé annuellement de 258 919 € en 2014 (inclus dans budget SCD) à 48 550 € en 2015 (hors budget SCD) puis 148 759 € en 2016 (hors budget SCD).

Même en tenant compte de cette diminution du coût de Science Direct et du rééquilibrage de 2015, le budget global du SCD est en nette diminution depuis le passage aux compétences élargies (RCE en 2010). Il

suit en cela les arbitrages de l'établissement pour une situation financière assainie. Mais depuis 2015 on constate un redressement progressif.

2.3.4 PERSONNELS

2.3.4.1 Effectifs

Au 31 décembre 2016, 44 agents étaient affectés au SCD (titulaires, contractuels et CUI), ce qui correspond (hors contrats étudiants) à **40.7 ETP**.

La répartition entre filières et catégories est la suivante :

40 postes de personnel titulaire (dont 3 administratifs) : 37.3 ETP
4 CUI, 2.4 ETP (dont 1 Lille 2 à Cambrai)
29 contractuels étudiants (UVHC et Région), 2.2 ETP (1 533 h UVHC, 1 840 h Région)

2.3.4.2 Personnel sur postes titulaires (dont contractuels sur postes vacants, hors CUI)

Filière	Nb Cat A	en ETP	Nb Cat B	en ETP	Nb Cat C	en ETP	Total	en ETP
Bibliothèques et ITRF	9	8.8	11	10,7	17	16	37	35,5
AENES	0	0	1	1	0	0	1	1
ITRF BAP J	0	0	1	0.8	1	1	1	0.8
Total	9	8.8	13	12.5	18	17	40	38.3

Catégories A : 1 conservateur Directeur, 3 conservateurs, 4 bibliothécaires, 1 IGE.
1 poste administratif est gelé, 1 CUI occupe ce poste.

2.3.4.3 Personnel contractuel en Contrat Aidé (CUI dont 1 sur budget Lille 2 pour Cambrai et 1 en soutien du personnel administratif) et moniteurs/tuteurs

Nature	Nb Cat C	en ETP
Contrat aidé CUI	4	2.4
Contrat étudiant	29	2.2
Total	33	4.6

2.3.4.4 Formation continue et évolution des compétences

La formation continue du personnel, toutes catégories confondues, **demeure l'une des priorités de la politique de ressources humaines du SCD**. De fait, en 2016, **84 % du personnel a suivi au moins une formation dans**

l'année. Ces formations, qui font l'objet d'une **intégration dans le bilan social de l'Université**, sont financées sur budget SCD.

Les services documentaires dans l'enseignement supérieur et la recherche se doivent d'évoluer selon deux axes :

- d'une part, l'acquisition de connaissances et techniques qui constituent le cœur de métier (elles représentent encore à elles seules 47 % des formations suivies). Ces formations sont importantes, du fait du renouvellement régulier du personnel du SCD (notamment pour les catégories A et B), des évolutions techniques qui touchent les différents aspects du métier, et nécessaires pour une prise de poste efficace. Il s'agit notamment de formations liées au **traitement et à la gestion des collections (y compris numériques), à l'accueil des publics.**
- d'autre part, le développement de thématiques en lien avec **l'évolution des métiers et des services à apporter au public universitaire.** Plusieurs collègues ont ainsi suivi une formation sur la médiation numérique (1 catégorie A et 1 catégorie B), la place des bibliothèques dans l'innovation pédagogique (1 catégorie A et 2 catégories B), ou encore le Design orienté utilisateur (UX).

Le SCD s'est engagé depuis janvier 2015 dans la mise en place d'une **démarche Qualité** en bibliothèque (1 personnel cat B formé, un personnel catégorie A avait été formé en 2015)

Les fiches de poste de chacun obéissent à une **logique de plus en plus transversale**, avec des besoins accrus dans les domaines du **management, de l'organisationnel, du pilotage** (des personnels catégorie A et B ont suivi plusieurs formations dans ce domaine, notamment la gestion de projet).

La majorité des formations, très spécifiques et propres à la bibliothéconomie, sont délivrées par des **organismes extérieurs à l'Université** (au niveau régional, par MédiaLille, à l'échelle nationale par l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (l'ENSSIB), ou encore l'URFIST de Paris). En complément, le personnel suit régulièrement les **formations proposées par l'UVHC**. Cela permet aux nouveaux arrivants de mieux connaître leur environnement professionnel et les enjeux de l'enseignement supérieur et de la recherche. Le personnel déjà en poste peut quant à lui s'initier ou se perfectionner aux outils bureautiques ou logiciels utilisés à l'Université.

Lorsqu'aucun organisme extérieur ne propose de formation adaptée, mais aussi par mesure d'économie et de mutualisation des savoirs, le SCD organise régulièrement des **formations internes**, assurées par des personnels du SCD volontaires : en 2016, **5 formations** ont été mises en place.

Outre les stages et formations internes, le personnel du SCD se déplace régulièrement pour **les journées d'études ou congrès**, qui apportent des éléments de **veille professionnelle** et maintiennent les contacts en réseau, très précieux pour faire évoluer les services.

Le personnel est d'autre part incité à **préparer et passer des concours des métiers des bibliothèques** afin d'augmenter en compétences et de gagner en polyvalence et mobilité. En 2016, **6 collègues** ont suivi une préparation à distance auprès de MédiaLille (3 catégories A, 1 catégorie B et 2 catégories C).

Une collègue a préparé le CAPES interne de documentation et a été admissible.

Au total, durant l'année 2016, **70 formations**, ont été suivies (en interne au SCD, à l'UVHC ou via des organismes externes), **représentant 174 séquences de formation**².

Nb de séquences de formation continue des personnels SCD par thématique en 2016	Cat A	Cat B	Cat C	Total
Ressources et services numériques	13	7	0	20
Connaissance de l'environnement professionnel	12	8	18	38
Techniques documentaires	23	32	20	75
Services aux publics / Accueil des usagers	2	3	2	7

² Une séquence = 1 formation x nombre d'agents formés

SIFAC	1	2	1	4
Préparations aux concours des bibliothèques	3	1	2	6
Pilotage / Management	8	7	0	15
Formation documentaire aux étudiants, doctorants...	2	6	0	8
Préparations aux autres diplômes	0	1	0	1
Total	64	67	43	174

2.3.5 MATERIEL INFORMATIQUE

Le matériel informatique du SCD est principalement géré (devis, petite maintenance, inventaire) par un agent de catégorie B du SCD (également responsable du SIGB), supervisé par la responsable du Département des Ressources et Services Numériques et suppléé par un agent de catégorie C pour 1 ETP cumulé. La validation des commandes, le paramétrage, les installations de logiciels, les réparations ou les statistiques sont assurés et fournies à la demande par les techniciens de la Direction des systèmes d'informations (DSI).

Le parc informatique du SCD comprend en décembre 2016, pour les 4 sites de BU, 178 ordinateurs dont 21 PC portables publics [chiffres inventaire 2016], se répartissant entre PC professionnels et PC publics :

Nb de postes informatiques, copieurs et imprimantes SCD en 2016 (pour les 4 sites de BU)	
Postes informatiques publics : 110 au total	Postes informatiques professionnels : 68 au total
<ul style="list-style-type: none"> 41 postes fixes publics (deux types de paramétrage : accès Internet et bureautique sur authentification UVHC, accès direct uniquement aux ressources et services numériques du SCD) 26 postes semi-publics utilisés par les DAEU, et en accès libre en dehors des cours (site Mont Houy) 21 PC portables empruntables pour un usage sur place 	<ul style="list-style-type: none"> 61 postes professionnels (ceux des agents + postes pour l'accueil du public) 7 ordinateurs professionnels
6 copieurs publics multifonctions	23 imprimantes professionnelles

Le nombre d'imprimantes professionnelles est en voie de diminution, du fait de l'augmentation voulue par la direction de l'utilisation des imprimantes en réseau.

Le ratio du nombre de postes en fonction de l'effectif étudiant est de **110 postes informatiques pour 11 084 étudiants, soit un PC pour 101 étudiants.**

En 2015, le ratio était d'un poste informatique pour 107 étudiants (pour rappel, en 2010, il était d'un poste pour 145 étudiants). Le SCD essaye **chaque année d'améliorer ce ratio en consacrant une partie de son budget au matériel informatique à destination des étudiants (postes fixes et portables)**. A titre de comparaison [ASIBU 2010], la moyenne nationale était, en 2010, d'un poste pour 95 étudiants pour les SCD d'universités de taille comparable à l'UVHC. Le SCD de l'UVHC a nettement progressé depuis 2010 mais peut encore améliorer ce service, qui nécessite un budget néanmoins conséquent, et l'intervention régulière de la DSI (le SCD ne dispose pas d'informaticien dédié).

Quelques chiffres 2016

2.4 RAPPEL CHIFFRES UVHC

Remontée SISE 2015-2016 et bilan social UVHC 2016

11 084 étudiants inscrits à l'UVHC dont 40.9% de boursiers et 14% d'étudiants étrangers
7870 étudiants en L (DUT, L et Lpro)
2939 étudiants en M
178 étudiants en D
1 184 personnels affectés à l'UVHC dont 640 EC/ES et 544 BIATSS au 31 décembre 2016
Pour l'année civile 2016, 1 134,33 ETPT (rappel 2015 : 1 154,65 ETPT)

2.5 CHIFFRES SCD

Le SCD dans son ensemble				
Espaces et services	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Nombre places assises	1 194	1 220	1306	7,05%
Nombre de salles de travail en groupe	19	19	19	0,00%
Nombre de salles de formation documentaire	3	3	3	0,00%
Nb annuel moyen d'heures d'ouverture (par site principal)	2 608	2 564	2600	1,40%
Nombre de jours d'ouverture (id)	264	264	268	1,52%
Nombre d'heures d'ouverture par semaine BU Mont Houy	60	60	60	0,00%
Nombre d'heures d'ouverture par semaine BU Tertiales	60	60	60	0,00%
Nombre d'heures d'ouverture par semaine BU Cambrai	50	50	50	0,00%
Nombre d'heures d'ouverture par semaine BU Maubeuge	42	42	42	0,00%
Nombre de PC publics	91	99	110	11,11%
Nombre de PC professionnels	61	67	68	1,49%
Nombre de copieurs publics multifonctions	9	9	6	-33,33%

Bilan comptable (source Compte financier)	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Montant du Budget initial + DBM ou BR	556 018 €	609 371 €	611 452 €	0,34%
Montant des recettes réelles	546 679 €	577 536 €	574 425 €	-0,54%
Montant des dépenses réelles	550 273 €	605 595 €	596 046 €	-1,58%

Personnel en ETPT (source Cellule pilotage UVHC)	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Nombre de personnels titulaires en ETPT	37,85	33,73	35,21	4,39%
Nombre de personnels contractuels en ETPT (sur postes vacants ou gelés)	1,2	5,8	4,88	-15,86%
Nombre de moniteurs étudiants en ETPT (yc Région)	1,8	1,8	2,2	22,22%
Total ETPT personnels yc moniteurs étudiants	40,85	41,33	42,23	2,18%

Collections	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Nombres d'ouvrages imprimés disponibles	175 420	176 879	177 160	0,16%
Nombre de titres de revues imprimées disponibles	1 832	1 843	1525	-17,25%

Nombre de thèses imprimées (titres)	868	868	868	0,00%
Nombre de revues en ligne (hors open access)	21 344	26 318	26 422	0,40%
Nombre d'e-books	14 713	16 150	16 326	1,09%
Nombre de DVD	1 616	1 712	1834	7,13%
Nombre de documents numériques sur Theoreme	115	191	282	47,64%
dont nb de thèses présentes dans Theoreme	80	131	171	30,53%
dont nb de mémoires présents dans Theoreme	35	62	111	79,03%

Activité SCD				
Documentation (acquisition, traitement et utilisation) source CF, DAF ou ESGBU	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Dépenses documentaires SCD hors Elsevier (source compte financier)	419 510 €	446 417 €	439 373 €	-1,58%
Dépenses documentaires SCD avec Elsevier (source compte financier)	667 843 €	494 858 €	588 132 €	18,85%
Dépenses documentaires UVHC hors SCD hors Elsevier (données DAF)	142 625 €	185 215 €	147 965 €	-20,11%
Nombre de livres imprimés acquis	4 331	4 497	4 608	2,47%
Nombre de DVD acquis	85	96	122	27,08%
Nombre de titres d'abonnements vivants	579	518	453	-12,55%
Nombre de thèses déposées dans Theoreme	25	51	40	-21,57%
Nombre de mémoires déposés dans Theoreme	9	27	49	81,48%
Nombre d'expositions documentaires	60	27	25	-7,41%
Nombre de prêts et renouvellements de documents (livres, périods, DVD)	74 668	71 121	67 420	-5,20%
Nombre de prêts d'ordinateurs portables	213	1 096	2 313	111,04%
Nombre de consultations et de téléchargement de documents numériques	251 403	219 420	211 948	-3,41%

Service public	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016 en %
Nombre d'entrées (sur 12 mois)	288 310	324 415	335 690	3,48%
Nombre d'inscrits actifs	4 855	4 817	5 083	5,52%
Nombre de visites	232	221	166	-24,89%
Nombre de visiteurs	2 656	2 948	2 397	-18,69%
Nombre de questions traitées par Ubib	316	269	397	47,58%
Nombre de demandes de PEB	2 019	1 428	1 245	-12,82%
Nombre de manifestations culturelles organisées ou accueillies par le SCD	20	27	39	44,44%
Nombre de demandes de PEB reçues	510	448	367	-18,08%
Nombre de demandes de PEB expédiées	1 033	976	878	-10,04%

Formation documentaire	2013-2014	2014-2015	2015-2016	Evolution 2015-2016 en %
Nombre d'étudiants L et M inscrits à la formation documentaire	2 971	3 100	3 610	16,45%
Nombre d'étudiants de L inscrits (yc DUT, DU, Lpro)	2 616	2 730	3 286	20,37%
Nombre d'étudiants de M inscrits	355	370	324	-12,43%
Nombre de doctorants inscrits (collège doctoral)	44	33	62	87,88%

2.6 QUELQUES INDICATEURS

Indicateurs	2015	2016	Évolution
Surface en m ² par étudiant au SCD (moyenne)	0,82	0,78 ³	-4.88%
Surface en m ² par étudiant à la BU du Mont Houy	0,92	0,87 ⁴	-5.43%
Surface en m ² par étudiant à la BU des Tertiales	0,67	0,64 ⁵	-4.48%
Surface en m ² par étudiant à la BU de Cambrai	0,68	0,71 ⁶	4.26%
Surface en m ² par étudiant à la BU de Maubeuge	0,9	0,87 ⁷	-1.70%
Montant en euros des droits de BU payés par étudiant UVHC	15,90	14,75 ⁸	-7,23%
Nombre d'étudiants pour un personnel de bibliothèque	271	276 ⁹	1,85%
Nombre d'étudiants pour un poste informatique	107	101 ¹⁰	-5.61%
Montant en euros de la dépense documentaire par étudiant	42,03	39,64 ¹¹	-5,69%
Montant en euros de la dépense documentaire de niveau enseignement par étudiant	32,15	30,07 ¹²	-6.47%
Montant en euros de la dépense documentaire de niveau recherche par doctorant/enseignant ou enseignant-chercheur	131,73	137,2 ¹³	4.15%
% des collections signalées dans le SUDOC	90,08	90,12 ¹⁴	0,04%
% des étudiants inscrits à l'université qui sont inscrits au SCD pour emprunter des documents	45	46 ¹⁵	1%
Nombre d'entrées en moyenne par jour d'ouverture du SCD, hors période juillet-août	1323	1353 ¹⁶	2,27%
Nombre de téléchargements par usager	19,46	18,09 ¹⁷	-7.04%
% des demandes satisfaites au sein de l'activité du PEB	94%	91,3% ¹⁸	-2.7%

³ Moyenne : 8 666m²/11084 étudiants UVHC = 0,78m² par étudiant.

⁴ 5 447m²/ 6 238 étudiants UVHC = 0.87m² par étudiant

⁵ 2 600m²/4 040 étudiants UVHC = 0.64m² par étudiant

⁶ 365m²/ 515 étudiants UVHC = 0.71m² par étudiant

⁷ 254m²/291 étudiants UVHC = 0.87m² par étudiant.

⁸ 163 500 €/11 084 étudiants UVHC = 14,75 €

⁹ Taux d'encadrement (nombre d'étudiants pour un personnel de bibliothèque en ETPT) : 11 084 étudiants UVHC /40.1 ETPT (agents titulaires + contractuels, hors moniteurs étudiants) = 276 étudiants pour un personnel de bibliothèque.

¹⁰ 11 084 étudiants UVHC/ 110 postes publics informatiques au SCD = 101 étudiants pour 1 poste.

¹¹ Dépenses documentaires en euros/effectifs étudiants UVHC : 439 373 €/11 084 étudiants= 39,64 €

¹² Dépenses documentaires en euros de niveau enseignement /effectifs étudiants UVHC : 328 033 €/10 906 étudiants (doctorants non compris) = 30.07 €

¹³ Dépenses documentaires en euros de niveau recherche/ (effectifs doctorants + enseignants chercheurs): 112 232 €/ (640 enseignants et enseignants-chercheurs+178 doctorants)= 137.2 €

¹⁴ 17452 notices visibles localement sur un total de 176 708 notices, soit 9.88% non signalées dans le SUDOC.

¹⁵ Pourcentage d'étudiants inscrits à la BU en 2016/nombre d'étudiants inscrits à l'université. Il faut prendre le nombre d'étudiants de l'UVHC ayant activé leur CMS en 2015/2016 sur la population étudiante : 5083 étudiants/11 084 étudiants= 0.458 soit 46%

¹⁶ Nombre d'entrées/ jour d'ouverture (hors période juillet et août) au SCD : 330 145 entrées/244 jours d'ouverture=1353

¹⁷ 17 Nombre total de téléchargements/nombre total des usagers UVHC : 211 948 téléchargements/ (11 084 étudiants+ 640 enseignants chercheurs et enseignants) = 18.09

¹⁸ Pourcentage des demandes satisfaites au sein de l'activité du PEB : 1137 demandes satisfaites sur 1245 demandes traitées, soit 91.3% du total.

% des étudiants UVHC inscrits à des séances de formation documentaire délivrées par le SCD	29,50%	33% ¹⁹	3.5%
% des étudiants UVHC de niveau bac+ 1 inscrits à des séances de formation documentaire délivrées par le SCD	59,38%	59% ²⁰	0.38%
% des étudiants UVHC de niveau L inscrits à des séances de formation documentaire délivrées par le SCD	36,82%	42% ²¹	5.18%
% des étudiants UVHC de niveau M inscrits à des séances de formation documentaire délivrées par le SCD	14,23%	11% ²²	-3.23%
% des doctorants UVHC inscrits à des séances de formation documentaire délivrées par le SCD	19,08%	35% ²³	15.92%
% du nombre de formations assurées par les personnels titulaires par rapport au nombre total des formations délivrées	45%	37.5% ²⁴	-7.5%

¹⁹ Nombre d'étudiants inscrits en formation/effectifs étudiants UVHC : 3672 inscrits/11 084 étudiants=0.33

²⁰ Nombre d'étudiants de bac+1 inscrits/nombre d'étudiants de bac+1 : 2154 inscrits/3676 étudiants =0.59

²¹ Nombre d'étudiants niveau L (y compris les DUT) inscrits en formation / effectifs d'étudiants en L de l'UVHC : 3286 étudiants/7870 étudiants=0.42

²² Nombre d'étudiants de niveau M inscrits en formation documentaire/effectifs des étudiants de niveau M de l'UVHC : 324 inscrits/2939 étudiants= 0.11

²³ Nombre de doctorants inscrits /effectif des doctorants : 62 doctorants inscrits / 178 doctorants = 0,35

²⁴ 105 formations assurées par les titulaires / 280 formations documentaires au total (sans les formations assurées pour les doctorants) = 0,375

3 Focus sur les temps forts dans l'année

3.1 CRÉATION D'UNE IDENTITE VISUELLE POUR LE SCD ET REFONTE GLOBALE DE LA SIGNALÉTIQUE DES ESPACES, COLLECTIONS ET SERVICES EN CONSEQUENCE

3.1.1 UN NOUVEAU LOGO DE LA BU

La conception d'une **nouvelle identité du SCD** a débuté en octobre 2015 à l'occasion de la vente de livres "La BU fait du tri". Ce travail a été initié par la **création d'un visuel** pour un tote bag distribué aux usagers lors de la vente. **Ce visuel constitue aujourd'hui le logo du SCD. Les caractéristiques de ce logo sont les suivantes :**

- Intégration du logo de l'université
- La dominante du bleu respectant la charte graphique de l'université pour les services communs.
- La police "calibri" respectant la charte graphique de l'université
- La création de logotypes symbolisant les collections et les services offerts par la bibliothèque
- L'acronyme BU. Le SCD tend à privilégier les termes de « bibliothèques » ou de « BU » pour se désigner. Les étudiants sont en effet peu familiers avec l'acronyme SCD, qui correspond à une structure institutionnelle (mutualisation de tous les gisements documentaires de l'université). De même, il privilégie les pronoms possessifs tels que "Ma BU", "vos BU", "vos services"...), impliquant davantage l'utilisateur
- Chaque logotype et chaque lettrage est intégré au centre d'un cercle



3.1.2 UNE CHARTE GRAPHIQUE

La réorganisation des périodiques de droit-économie-gestion de la Bu des Tertiales a été l'occasion d'ouvrir une réflexion sur **une charte graphique intégrant les grands ensembles disciplinaires**, une **signalétique** intégrant ces nouveaux éléments ainsi que la conception de **plans d'orientation**.

Services #427bb2 CMJM 73 40 0 11 RVB 66 123 178 TSL 208 62 69	Services #ff7b232 CMJM 1 33 100 0 RVB 247 178 50 TSL 38 79 96	Généralités #58595b CMJM 0 0 0 80 RVB 91 89 88 TSL 218 3 35		
Lettres, Langues & Arts #f16c46 CMJM 0 72 77 0 RVB 241 108 70 TSL 12 70 94	Sciences Humaines & Sociales #ed1869 CMJM 0 99 35 0 RVB 237 24 105 TSL 336 89 92	Droit #77308f CMJM 65 97 1 0 RVB 119 48 143 TSL 283 66 56	Economie, Gestion #1cb9d8 CMJM 70 3 12 0 RVB 28 185 216 TSL 189 86 84	Sciences, Techniques & Sport #009c6d CMJM 83 14 74 1 RVB 0 156 109 TSL 160 100 61

3.1.3 UNE GAMME HARMONISEE D'OUTILS DE COMMUNICATION

Ce logo est, par ailleurs, désormais décliné pour l'ensemble des documents administratifs du SCD et sert de base pour la conception de l'ensemble des supports de communication et de la signalétique.

On distingue par exemple dans la photo ci-dessous :

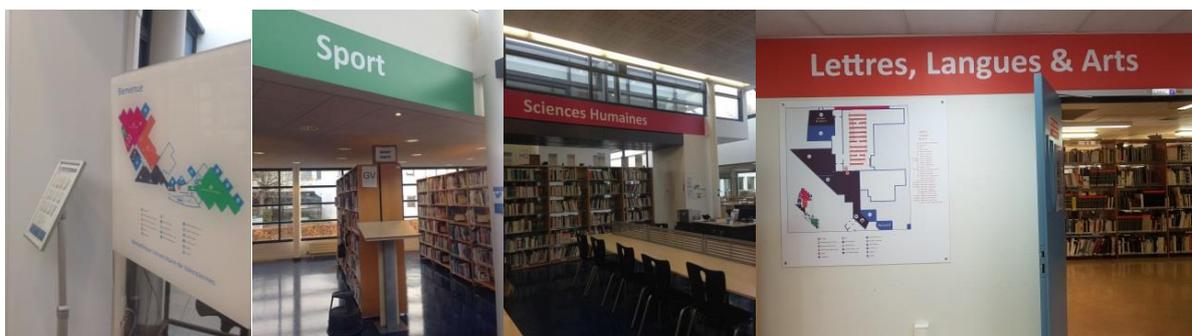
- des rubans pour le port de clés ou de carte multiservices
- des tote bag,
- un guide unique du SCD pour les 4 sites de BU, pliable
- des blocs notes à destination des étudiants
- des guides de services spécifiques (Doctorant, PEB)
- des marque pages avec le descriptif des services proposés, les adresses, les contacts, les horaires (décliné par site de BU)
- des bracelets pour brancher un mobile sur son PC
- des crayons, etc.



3.1.4 UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE D'ESPACES/COLLECTIONS/SERVICES

La signalétique des espaces de la BU du Mont Houy et des Tertiales nécessitait d'être **mise à jour et surtout d'être enrichie** dans le cas de la BU du Mont Houy, puisqu'elle datait de la fin des années 90 dans le cadre de l'extension de la BU.

À cette fin, un **plan d'orientation** a été conçu et installé à la banque d'accueil, et des **panneaux identifiants les grands espaces thématiques de collections** (reprenant les **couleurs disciplinaires**). Figurent également à l'entrée de chaque grande salle un **plan détaillé avec la disposition des rayonnages et les cotes de livres correspondantes**.



4.2 REPONSE À L'APPEL À PROJETS DU MINISTÈRE « PLAN BIBLIOTHÈQUES OUVERTES + »

Le ministère de l'Éducation Nationale, l'Enseignement supérieur et la Recherche a lancé en mars 2016 un appel à projets afin d'étendre les horaires d'ouverture et les services des bibliothèques universitaires. Plusieurs rapports ont en effet souligné **le rôle essentiel de la fréquentation des bibliothèques dans la réussite des études en Licence.**

Le SCD de l'université constate depuis plusieurs années une hausse de la fréquentation des différentes bibliothèques (+5% par an environ) et **les usagers avaient exprimé leur souhait d'une extension des horaires d'ouverture** lors de la grande enquête de satisfaction en 2013. Le SCD n'avait pas étendu ses horaires hebdomadaires depuis des années. Avec 60h d'ouverture par semaine, les deux principaux sites du SCD étaient même **en-dessous de la moyenne nationale** d'après le rapport IGB réalisé en novembre 2012, à savoir 60h30 pour les SCD pluridisciplinaires de province.

De plus, le SCD avait inscrit dans ses objectifs à atteindre une hausse de 4h d'ouverture hebdomadaire dans le cadre du **contrat quinquennal 2015-2019**. L'appel à projet était donc une opportunité à saisir.

Des enquêtes ont été réactivées auprès des usagers en 2016, que ce soit sous la forme **d'un focus group spécifique sur l'extension des horaires** en mai 2016 ou d'une **enquête ciblée, proposée par le ministère**, en octobre 2016. Les résultats ont conforté ceux obtenus en 2013 : **45% des répondants** attendaient surtout une extension des horaires **en soirée, les premiers jours de la semaine** et dans une moindre mesure le weekend end. D'autres structures sur le territoire comme la bibliothèque municipale de Valenciennes proposent déjà en effet une ouverture le samedi après-midi jusqu'à 18h30.

Il restait néanmoins à construire le projet en fonction des moyens financiers proposés par le ministère, des ressources humaines en présence et des contraintes du territoire. L'une des premières difficultés à prendre en compte était **l'absence de transports en commun au-delà de 21h**, voire de 19h55 pour les communes plus éloignées telles que Condé sur Escaut. L'absence de tout autre service ouvert sur le campus du Mont Houy ou les risques d'insécurité constatés nécessitaient un renforcement du personnel de sécurité sur les deux principaux sites concernés.

Dans le cadre de l'appel à projets, le ministère proposait une **aide financière pluriannuelle et dégressive** jusqu'en 2019 pour les éléments suivants :

- Des heures de vacation de moniteurs étudiants
- La rémunération d'agents de sécurité
- Un logiciel de réservation des places assises disponibles
- Des supports de communication concernant le nouveau dispositif
- Des réaménagements de certains espaces

Il a donc été décidé de proposer à l'Université de répondre à l'appel à projets du Ministère. Une fois la décision politique prise, le projet d'extension des horaires d'ouverture a été discuté avec les équipes du SCD, notamment lors de **réunions de dialogue social**... Le scénario choisi a été d'ouvrir sur les 2 principaux sites du SCD l'ensemble des espaces, collections et services aux usagers, **du lundi au jeudi de 19h à 20h**, en période de forte fréquentation, avec notamment deux contrats étudiants et un agent de sécurité. Ce scénario supposait **la présence sur place d'un personnel de bibliothèque qualifié**, afin d'encadrer dans leurs missions les moniteurs étudiants et l'agent de sécurité et de proposer aux usagers un accompagnement personnalisé pour l'utilisation de certaines ressources et services sur place ou en ligne. Les moniteurs seraient quant à eux chargés de remplir une **enquête d'observation des usages et comportements** et de comptabiliser les personnes présentes. Le personnel qualifié effectuant des permanences peut opter pour la récupération ou la rémunération de ces heures supplémentaires effectuées par roulement, lequel n'est pas imposé aux personnels à temps partiel ou ayant le statut de travailleur handicapé.

Le projet du SCD a été retenu par le Ministère au mois de juin 2016 et le montant de l'aide financière s'élève à **10 502 €** en 2017, correspondant à 75% de la somme nécessaire pour la mise en place des horaires d'ouverture étendus. Le reste est pris en charge par l'Université, qui a dès le départ soutenu fortement le projet. Le nombre de mois concernés sur l'année universitaire par le dispositif dépendait du montant de l'aide financière accordée par le ministère. Il a donc été fixé à **7 mois** et limité aux quatre premiers jours de la semaine. Suite à l'obtention de ce financement, le dispositif et le calendrier de mise en œuvre a été présenté aux différentes instances universitaires, notamment en CT le 29 novembre 2016 et **validé en CA le 8 décembre 2016. La mise en place a donc été programmée pour février 2017.**

D'autres demandes faisant partie de l'appel à projet qui n'ont pas pu être financées par le Ministère, telles que le réaménagement de certains espaces ou la réservation des salles à disposition des usagers seront réexaminées et mises en œuvre à partir de 2017.

4.3 ÉLECTIONS DU CONSEIL DOCUMENTAIRE

Les nouveaux statuts et règlement intérieur du SCD votés en CA le 2 juillet 2015 abordent les éléments suivants :

- Les missions de ce service commun et les moyens qui lui sont conférés pour y parvenir
- La composition du service au sein de l'université (intégration et association de bibliothèques en dehors des Bibliothèques universitaires mais relevant de l'université)
- Les instances consultatives de ce service (notamment le rôle et les attributions du conseil documentaire dont la composition et les modalités d'élections sont détaillées)

Le changement de présidence au sein de l'Université suite aux élections de mars 2016 et le renouvellement des membres des différentes instances universitaires supposaient d'attendre avant de pouvoir mettre en place le nouveau conseil documentaire. **L'organisation des élections des membres de ce conseil** a pu être mise en œuvre en 2016. L'objectif était de parvenir à une **représentativité des différents sites** de l'UVHC, puisque le SCD est présent sur chacun des sites. De même et dans la mesure du possible, les membres élus devaient correspondre à la **variété des composantes** présentes sur les différents sites. Un équilibre plutôt satisfaisant a été obtenu avec les **6 enseignants et enseignants-chercheurs** élus le 8 décembre 2016, lors du conseil d'administration. D'autre part, lors de ce CA, **5 usagers étudiants** ont été élus. L'organisation des élections des **6 représentants du personnel du SCD** s'est déroulée quant à elle le 4 novembre 2016 : chaque catégorie de personnel devait élire 2 personnes au sein de sa catégorie.

Le président de l'université a donné son accord pour les **deux personnalités extérieures** qui lui ont été proposées : Yann MARCHAND, directeur du SCD de Lille 2 et Catherine MASSELUS, directrice des Archives et Bibliothèques de l'Université de Mons en Belgique. Ces élections permettront au Conseil documentaire de se tenir en 2017.

4.4 AUDIT MINISTÉRIEL SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL AU SEIN DU SCD

Le SCD a initié en 2013 une **démarche de qualité de l'accueil et des services**. Cette démarche, après un état des dispositifs normatifs existants et en corrélation avec l'engagement qualité du Contrat Quinquennal de l'Université, s'est matérialisée à partir de 2014 par une dynamique de projet associant une vingtaine d'agents des BU (en plus de leurs missions respectives), toutes catégories confondues.

Plusieurs groupes de travail se sont constitués autour de 4 thématiques déterminant les axes de travail : l'information des usagers, l'accueil, les services et collections, la communication interne.

Le Plan d'Actions Qualité (PAQ) s'est basé sur deux référentiels : « Qualibib : outils pour une démarche qualité dans les services documentaires » (livre blanc AFNOR, dernière version 2009) et « Marianne : engagements sur la qualité de l'accueil dans les services publics », référentiel piloté par le SGMAP (Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique), qui définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État.

En 2015, afin d'inscrire cette démarche dans un processus pluriannuel d'évaluation, **le SCD a fait la demande et a été retenu par le SGMAP pour faire partie du panel des 29 Bibliothèques Universitaires auditées au niveau national, dans le cadre du Baromètre de la qualité de l'accueil dans les services publics.**

Le référentiel Marianne et le Baromètre de la qualité de l'accueil

Le SCD affiche depuis 2016 dans ses locaux et en ligne ses engagements en termes de qualité de l'accueil, en lien avec le référentiel Marianne : www.univ-valenciennes.fr/SCD/notre-politique-daccueil

Le référentiel Marianne comporte des engagements articulés autour de grands principes : des horaires adaptés, un accueil courtois, des informations claires, des délais de réponse et de traitement garantis, une écoute permanente de la satisfaction des usagers. Plus de 4500 services de l'État et administrations l'ont aujourd'hui déployé.

L'audit piloté par le SGMAP est réalisé chaque année depuis 2009. Ce baromètre évalue près de 600 sites clés sur l'ensemble du territoire français, issus de cinq administrations à fort enjeu d'accueil : les préfetures et sous-préfetures, les services des impôts des particuliers, les tribunaux de grande instance, les services de l'Éducation nationale (services départementaux de l'Éducation nationale et rectorats) et les bibliothèques universitaires.

En 2016, le SCD de Valenciennes a été classé 19^{ème} sur les 29 BU auditées, avec une moyenne sur l'ensemble des engagements de 7.9/10, pour une moyenne nationale pour le réseau des BU de 8.2/10, et pour l'ensemble des administrations, de 7.2/10.

Ces résultats ont donné lieu à une analyse et à l'identification d'actions d'amélioration afin de préparer le Baromètre 2017, en apportant une réponse aux écarts constatés, notamment sur les informations du portail, les outils numériques, le traitement des e-mails et la mesure de satisfaction des usagers.

Consulter la dernière version du référentiel Marianne :

www.modernisation.gouv.fr/documentation/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version

Résultats du Baromètre 2016 pour toutes les administrations (www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-samelioire/en-fixant-des-referentiels/barometre-2016-de-la-qualite-de-laccueil-dans-les-services-de-letat-la-progression-se-confirme)

Moyenne par administration

Réseau	2016 Notes /10	Evolution 2015/16	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Ensemble des services	7,2	—	7,2	7,1	6,5	5,9	5,7	5,4
 Bibliothèques universitaires	8,2	—	7,9	7,6	7,0	6,3	5,6	5,3
 Préfectures / Sous-préfectures	7,9	—	7,8	7,6	7,0	6,8	6,1	5,6
 Services des impôts des particuliers	7,5		7,3	7,5	6,8	5,8	6,2	6,1
 Services de l'Education nationale	7,3		6,8	6,7	6,0	6,0	5,5	5,6
 Tribunaux de grande instance	6,2		6,6	6,5	6,0	5,1	5,0	4,7

* Moyenne des 11 indicateurs

 	Évolution significative	Très satisfaisant	9 à 10
		Satisfaisant	7 à moins de 9
		Pas vraiment satisfaisant	4 à moins de 7
		Pas du tout satisfaisant	Moins de 4

Moyenne par engagement

Engagement	2016 Notes /10	Evolution 2015/16	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Qualité globale de l'accueil*	7,2	—	7,2	7,1	6,5	5,9	5,7	5,4
 Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans les services	7,3	—	7,3	7,2	6,9	5,7	3,6	3,5
 Orienter vers le bon service et prendre en charge l'utilisateur	6,5	—	6,5	6,4	6,2	6,0	6,2	6,9
 Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite	8,5	—	8,5	8,3	8,5	7,7	7,2	4,1
 Accueillir avec courtoisie et donner le nom du bon interlocuteur	7,3	—	7,2	7,3	6,9	7,2	7,8	7,8
 Faciliter la constitution des dossiers	7,0	—	7,3	6,8	5,3	4,7	4,3	3,9
 Veiller au confort des espaces d'accueil et d'attente	9,8	—	9,8	9,7	9,4	6,2	6,0	5,8
 Veiller à la lisibilité et à la clarté des courriers et courriels	9,2		8,8	8,6	8,3	7,7	7,9	7,5
 Traiter les courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	5,4		4,7	4,2	4,1	5,0	5,3	5,2
 Traiter les courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	6,3		7,3	6,7	4,5	6,0	4,9	6,0
 Prendre en charge les appels en moins de 5 sonneries	6,7	—	6,5	6,9	6,3	6,0	7,7	8,0
 Mesurer tous les ans la satisfaction des usagers et communiquer les résultats	5,7		5,2	5,7	5,2	2,2	1,6	0,4

* Moyenne des 11 indicateurs

 	Évolution significative	Très satisfaisant	9 à 10
		Satisfaisant	7 à moins de 9
		Pas vraiment satisfaisant	4 à moins de 7
		Pas du tout satisfaisant	Moins de 4

BU de VALENCIENNES - Classement 19/29



Evolution des notes obtenues par le site au global

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8
Site		7.4	5.9				7.9
Moyenne du réseau	4.8	5.5	6.2	7.0	7.6	7.9	8.2

Notes obtenues par canal

	Cadrage	Site	Moyenne du réseau
Visite	2/2	7,1	7,6
Appel ⁽¹⁾	9/9	9,3	8,3
Courrier ⁽²⁾	3/3	10,0	8,3
Courriel ⁽²⁾	5/10	7,0	8,5
Site web	1/1	5,0	6,7

(1) nombre d'appels aboutis quel que soit le nombre de sonneries
 (2) nombre de réponses reçues à un courrier et courriels reçus quels que soient les délais



Notes obtenues sur chaque engagement

	Notes du site								Notes du réseau
	Vague 2	Vague 3	Vague 4	Vague 5	Vague 6	Vague 7	Vague 8	Vague 8	
N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	5.0	7.5						7.0	7.0
N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	8.2	6.7						8.3	8.3
N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	7.5	5.0						8.8	9.1
N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	9.9	7.5						8.8	8.9
N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	7.4	5.7						10.0	8.0
N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	7.0	7.0						10.0	9.8
N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	10.0	7.9						10.0	9.7
N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	6.7	3.3						10.0	7.5
N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	10.0	9.0						4.0	7.5
N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	10.0	5.6						10.0	9.0
N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	0.0	0.0						0.0	5.0
N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture									8.3
N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements								7.5	7.7

Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
7.9	Note globale	8.2
10.0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9.8
10.0	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	9.7
8.8	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	9.1
10.0	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	9.0
8.8	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	8.9
8.3	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	8.3
10.0	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	8.0
4.0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	7.5
10.0	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	7.5
7.0	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	7.0
0.0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	5.0
7.5	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture	8.3
7.5	N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos	7.7

Une démarche Qualité globale

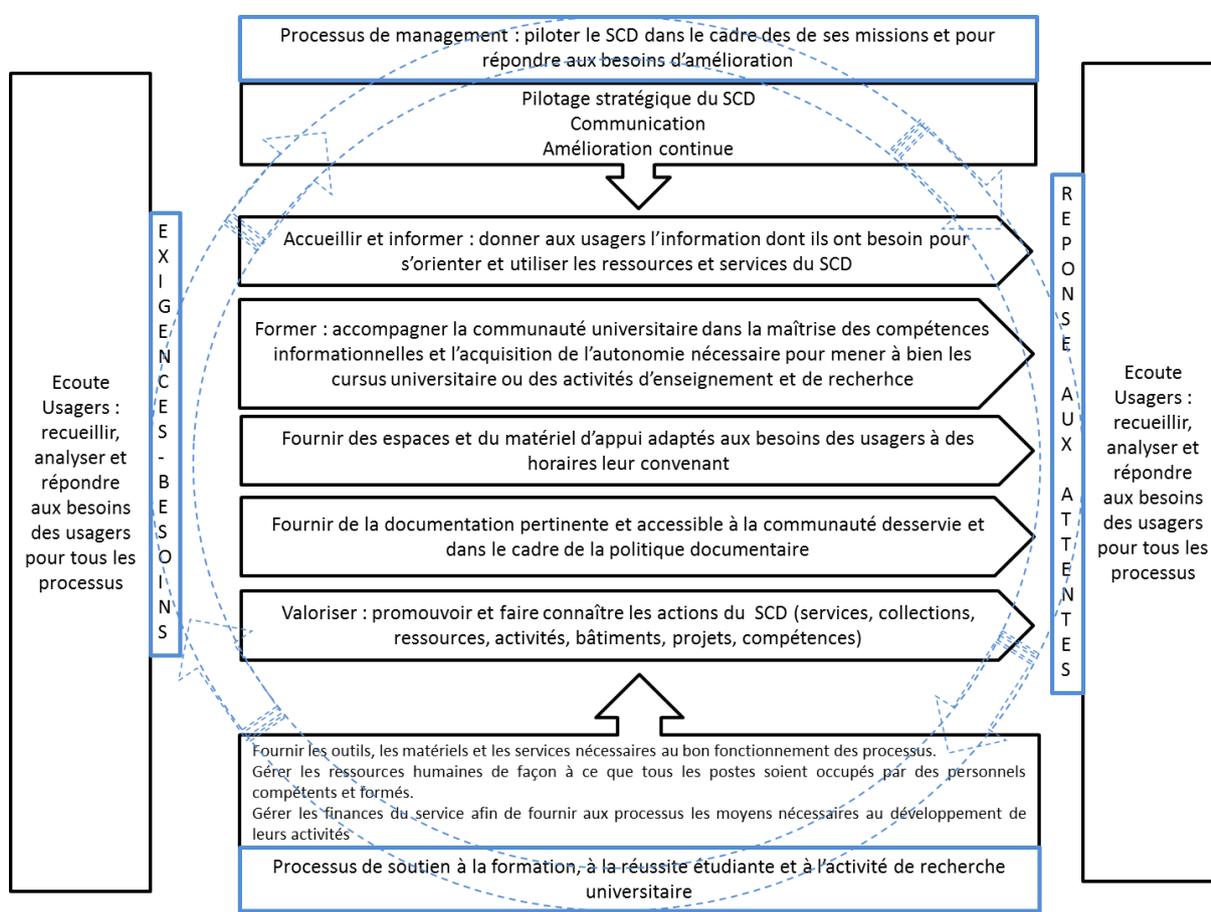
Dès sa démarche initiale, le SCD a envisagé la qualité **au-delà des seuls engagements liés à l'accueil** et au respect des engagements Marianne. Les objectifs affichés sont ainsi plus largement :

- **De resituer les besoins des usagers à l'origine et comme finalité de ses actions**
- **De qualifier et de quantifier l'accueil et l'activité du SCD**
- **De s'inscrire dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue**

En plus des actions menées pour améliorer son fonctionnement, **le SCD développe ainsi progressivement une maîtrise des outils et de la documentation qualité, afin de consolider son processus de management par la qualité.** Une **cartographie du SCD** a ainsi été produite afin de traduire les missions et l'organigramme du SCD en services rendus, et processus permettant de répondre aux besoins identifiés et nommés.

Un travail de mise à plat des indicateurs en fonction des engagements affichés sur la qualité sera nécessaire à terme. **Un travail en collaboration avec la cellule Qualité de l'UVHC** est engagé sur ces différents aspects.

Cartographie des processus du SCD de Valenciennes (inspirée de celle de la BU Lyon1)



4.5 VISITE DGESIP À L'UVHC ET AU SCD : PRÉSENTATION DES RESSOURCES ET SERVICES DU SCD AU SEIN DE L'ENT

Dans le cadre de ses visites sur sites universitaires, **Simone BONNAFOUS**, alors Directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP), a décidé d'effectuer le 20 mai 2016 une visite à l'Université de Valenciennes. Le thème général de ces visites était "Le numérique comme levier de transformation des établissements d'enseignement supérieur" et la visite à Valenciennes a été plus

précisément centrée sur l'ENT et la manière dont ce dispositif a modifié les pratiques des enseignants, des étudiants et des professionnels travaillant au sein de l'université.

Sophie MAZENS, chef du département de l'Information Scientifique et Technique et du réseau documentaire (DISTRD) a proposé d'intégrer le SCD dans cette visite, afin de valoriser la documentation à cette occasion, et de montrer son rôle dans le développement de pratiques numériques des étudiants, et pour l'Enseignement et la Recherche.

Le SCD a donc travaillé avec la Cellule TICE de l'université pour **proposer des scénarios « type » de recherche documentaire utilisant la diversité des ressources et des outils numériques**, allant du site web du SCD, au catalogue en ligne des ressources, en passant par l'intégration des ressources numériques du SCD dans l'ENT. Les scénarios ont été montrés à M^{me} BONNAFOUS qui a pu en tester la pertinence et la diversité.

4.6 RÉAMENAGEMENT DES ESPACES ET COLLECTIONS CULTURE-PRESSE

Dans l'enquête menée en 2013 auprès des usagers des 4 sites, **plus de 20% des répondants** réclamaient un **meublement plus confortable et modulable pour travailler dans de meilleures conditions**. Ces résultats ont été confirmés lors de **l'organisation d'un focus group en mai 2016 où les participants devaient imaginer leur bibliothèque idéale**. Les budgets étant contraints, **l'objectif est d'améliorer progressivement l'ensemble des espaces au sein des BU du Mont Houy, des Tertiales et de Cambrai**. La nouvelle BU de Maubeuge, aménagée en 2013, est la seule à bénéficier de mobilier récent et davantage adapté aux usages, les autres sites de BU ayant été équipés et aménagés dans les années 1990. Une première amélioration a été mise en œuvre en 2015 au sein de la BU des Tertiales, avec la rénovation du Coin Presse.

La BU de Cambrai ne disposait pas jusqu'à présent d'espace plus confortable pour consulter la presse ou des revues généralistes sur place, alors que ces espaces existaient déjà dans les trois autres BU du SCD. Des chauffeuses ont donc été achetées sur le modèle de ce qui avait été mis en place à la BU des Tertiales.



BU du Mont Houy



BU des Tertiales et BU de Cambrai

Dans la même optique, un groupe de travail a été constitué au sein de la BU du Mont Houy afin de repenser les espaces Culture-Presses et **exploiter les résultats de l'enquête d'observation** des comportements et des usages réalisée dans la salle Périodiques à la fin de l'année 2015 : des chauffeuses plus confortables ont été achetées pour lire la presse et les revues généralistes et l'ensemble des collections a été déplacé en dehors de cette salle, dans les espaces de circulation, à proximité des **DVD, disposés sur des rayonnages** en face de cet espace Culture-Presses. Seules les **séries de DVD sont désormais présentées sur les tourniquets**, ce qui renforce la visibilité de ces collections et facilite la recherche des usagers pour tel ou tel titre de film ou de série. L'ancienne salle Périodiques propose dorénavant à la fois des tables de travail pour dépouiller des articles de presse (usage constaté régulièrement) et un mobilier dédié davantage à la détente, notamment pour lire des romans et bandes-dessinées. **Plusieurs Fatboys** ont ainsi été achetés et dispersés dans cette salle, ainsi que dans les espaces de circulation, à proximité des DVD et de la presse. **Le succès de ce mobilier a été immédiat. Les usagers ont reconfiguré et déplacé très rapidement les différents éléments en fonction de leurs besoins.**

D'autres projets proposés par le groupe de travail devront être menés dans les années à venir : la valorisation des nouveaux romans sur du mobilier bas à roulette à proximité des Fatboys, la décoration des murs de l'espace BD par des étudiants en arts plastiques, l'achat d'un « cocoon » permettant de visualiser sur place les DVD proposés par le SCD.

4 Autres réalisations et projets

4.1 ORGANISER, PILOTER ET COMMUNIQUER

4.1.1 ADAPTATION DU SCD AUX NOUVELLES PROCEDURES COMPTABLES (GBCP)

Comme l'ensemble des Services et composantes de l'Université, le SCD a dû adapter au 1^{er} janvier 2016 son budget selon les règles de la Gestion budgétaire à comptabilité publique (GBCP) et non plus en droits constatés. Des formations ont été suivies par le personnel administratif et financier du SCD (1 personnel catégorie B et 1 personnel catégorie C), et par la directrice. Compte tenu de leur caractère très particulier, les achats par abonnement de ressources documentaires électroniques ont dû faire l'objet d'un traitement à part. Souvent négociées au niveau national par Couperin, dans le cadre de groupements de commandes pluriannuels, certaines font dorénavant l'objet d'engagements pluriannuels (AE) plus importants que les crédits de paiement annuels (CP). Cette construction budgétaire est plus chronophage, et rend le suivi des dépenses plus complexe.

4.1.2 REPONSES A L'APPEL À PROJETS UVHC SIFRE (SOUTIEN AUX INVESTISSEMENTS POUR LA FORMATION ET LA RECHERCHE)

En septembre 2016 l'université a lancé un appel à projet destiné à ses composantes de formation, ses laboratoires, et aux services communs et centraux. Il s'agissait de proposer des projets destinés à promouvoir et accompagner **La réussite en licence, la pédagogie et le numérique, les croisements fertiles pour la recherche, et donner la confiance créative.**

Le SCD, fort de ses missions de soutien à la formation, la recherche et la vie étudiante, a présenté 4 projets de manière autonome, et a été co-porteur d'un cinquième avec un laboratoire. Sur ces 5 projets, 3 ont été retenus pour 2017. Les dossiers de demande de subvention comportaient à chaque fois des argumentaires, des devis, et un état de l'existant de ce type de projet dans d'autres Bibliothèques universitaires en France ou à l'étranger, avec webographie. Des partenariats entre composantes étaient fortement souhaités par la gouvernance, ce que le SCD a pu proposer, s'appuyant sur sa collaboration constante avec les services centraux ou les composantes de formation et de recherche.

4.1.2.1 Numérisation et diffusion des thèses imprimées soutenues avant le 1^{er} février 2012 à l'UVHC (reporté)

L'objectif était **de rendre accessible dans l'archive institutionnelle dédiée aux thèses et mémoires de l'UVHC, Theoreme, l'ensemble des thèses soutenues à l'UVHC, depuis sa création, tous supports confondus.** A terme, les avantages pour l'ensemble de la communauté universitaire de Valenciennes seraient : **l'accès immédiat, sur place et à distance, aux thèses numérisées ; la possibilité d'accès simultanés ; la recherche sur le texte intégral ; la visibilité et l'accessibilité accrues de la recherche UVHC.** Le travail de numérisation serait assuré par **l'Agence Nationale de Reproduction des Thèses**, organisme public sous tutelle du Département de l'Information Scientifique et Technique et du Réseau Documentaire (DISTRD), acteur de la valorisation de la production scientifique de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France. Ce projet **s'inscrit dans la politique de développement du patrimoine numérique de l'Université** (projet inclus explicitement dans le contrat quinquennal 2015-2019). Non retenu pour raisons budgétaires en 2017, il sera intéressant de le développer selon le prochain budget.

4.1.2.2 Plateforme d'autoformation aux compétences informationnelles (reporté)

Le département des formations documentaires du SCD, assure (contenu pédagogique, organisation, et mise en œuvre) la formation documentaire de près de 2800 étudiants par an (chiffre présents 2015-2016). **Ayant déjà intégré des méthodes pédagogiques actives et adaptées aux différentes populations d'utilisateurs, le projet**

consistait à intégrer ces formations dans un processus d'apprentissage réel des étudiants, tant dans les outils en ligne que dans les initiatives de formation en présentiel plus personnalisée.

Le projet consistait à proposer une plateforme d'autoformation aux compétences informationnelles, conçue en partenariat étroit entre les documentalistes et les spécialistes multimédia (Serre numérique, étudiants de DREAM, etc.). Sa dimension asynchrone permettait une plus grande souplesse dans le travail individuel des étudiants. Elle permettra d'envisager une adaptation de la durée de formation au rythme d'acquisition des savoirs et savoir-faire des étudiants. Les contenus proposés seront divers et adaptés aux objectifs différenciés : tutoriels vidéo, Serious Game. Un tableau de suivi des performances permettrait de mieux repérer le niveau de chaque étudiant et d'intervenir en conséquence.

Non retenu, ce projet sera peut-être développé par la suite dans une collaboration entre le SCD, les chargés de mission innovation pédagogique de l'université, et la serre numérique.

4.1.2.3 Plateforme dédiée de sujets d'examens de l'université (retenu)

Ce projet consiste en la mise en place d'une gestion coordonnée au niveau de l'établissement d'une plateforme dédiée des sujets d'examens produits par les enseignants de l'UVHC à destination de leurs étudiants (accessible par ENT). Il permettra de répondre aux attentes et de faciliter l'apprentissage des étudiants, mais aussi, de pallier le manque de visibilité, d'accès et d'équité pour ce type de ressources.

Retenu, ce projet sera mis en œuvre en 2017 et sera développé dans le rapport d'activités 2017 du SCD

4.1.2.4 Learning labs et salles de travail collaboratif dans les BU (retenu)



Le projet consiste à développer au sein des BU des espaces privilégiés adaptés à la diversité des pratiques des usagers, à travers de 2 axes :

- Créer 2 grandes salles pédagogie innovante (1 BU MH, 1 BU Tertiales) afin de déployer un ensemble d'équipements numériques d'appui pédagogique, pour une pédagogie renouvelée et pour la réussite étudiante. Ces salles seraient des espaces de coworking pour les étudiants

- **Faire évoluer les salles de groupe existantes du SCD afin de développer des espaces de travail collaboratif** : les étudiants les utilisent déjà tout le temps, mais veulent des tableaux blancs, des écrans partagés, davantage de prises électriques.

Outre une participation financière du SCD, un co-financement par le FEDER a été demandé et obtenu, dans le cadre d'un projet régional.

Retenu, ce projet sera mis en œuvre en 2017 et sera développé dans le rapport d'activités 2017 du SCD.

4.1.2.5 BRAIN : Banque de ressources, d'Archives et d'images numérisées (avec le CALHISTE) (retenu)

Projet interdisciplinaire pluriannuel, co-porté par le CALHISTE et le SCD. Les objectifs étaient de **mettre à disposition des étudiants apprentis-chercheurs (FLASH et IDP) des documents originaux en ligne** (cartes, photos de fouilles archéologiques, enregistrements sonores et vidéos...) afin de **les initier au travail sur les sources et leur donner le goût de la recherche**. Les enseignants-chercheurs rattachés au CALHISTE, à la FLASH et l'IDP seront à l'origine de la mise à disposition des documents pour alimenter cette banque de ressources.

Retenu, ce projet sera mis en œuvre en 2017 et sera développé dans le rapport d'activités 2017 du SCD

4.1.3 TRAVAIL SUR LA CREATION D'EMPLOIS-TYPES POUR LES CATEGORIE A DU SCD

Depuis quelques années, une **révision des emplois-types par famille professionnelle est en cours au sein de l'Université**, et intégrée dans un système d'information RH spécifique à Valenciennes (GAIA). Celle-ci vise à uniformiser les différentes fiches métiers en s'appuyant sur des intitulés tirés du REME. La **filière bibliothèques participe à cette démarche afin de gagner en visibilité et de souligner les missions et activités qu'elle partage avec les autres membres de l'Université.**

Le travail a été mené en 2014-2015 pour les agents de catégorie B et C du SCD et devait être poursuivi pour les agents de catégorie A en 2016. Une proposition de fiches métiers plus synthétiques que pour les autres catégories a été élaborée et envoyée à la direction des ressources humaines en mars 2016. Elle prenait en compte la réflexion menée au sein du Groupe de Travail de la Commission Métiers de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires sur les **nouvelles missions et compétences numériques, en formation médiation, et auprès des chercheurs**. Mais les élections présidentielles programmées au même moment et le changement de personnel au sein de la DRH chargé de ces problématiques n'ont pas permis de finaliser et valider cette proposition. Le travail sera donc à réactiver en 2017.

4.1.4 DEBUT DE LA REORGANISATION DU SCD ET DES MISSIONS DES PERSONNELS

La mise à jour des emplois-types et des fiches de postes du personnel SCD dans le SI RH de l'université s'est accompagnée d'une réflexion globale sur les **missions et activités de chaque agent, réellement exercées, par catégorie**. L'évolution constante des métiers des bibliothèques, la **montée en puissance des missions autour de la gestion de projet, de la qualité, du numérique, de la médiation, de l'évaluation et de la prospection nécessitent en effet de réinterroger régulièrement l'organigramme du SCD**. Pour le personnel de catégorie B, les activités ont fortement évolué et ne correspondent plus aux compétences traditionnellement décrites dans les référentiels. La direction du SCD souhaitait par ailleurs **réinterroger l'organisation transversale du SCD, mise en place depuis 2008.**

Des entretiens individuels menés par la directrice en février 2016 avec tous les personnels du SCD ont été l'occasion de repenser le temps de travail de chacun sur telle ou telle activité.

Un focus particulier a été fait dès 2016 sur les missions des Bibliothécaires assistants spécialisés (BIBAS) La majorité des BIBAS reçus en entretien était **satisfaite de l'organisation transversale** et de la variété des missions proposées. Des problèmes ont néanmoins été identifiés et des actions ont été prises en conséquence, notamment la **réduction du nombre d'acquéreurs** au sein de chaque pôle et la **montée en puissance des missions autour des publics et du numérique** (renforcement des rôles des adjoints du responsable du département des **formations documentaires**, montée en puissance de la gestion de projet autour de la réinformatisation globale du SCD, création de missions autour des **services proposés aux chercheurs**). D'autres

ont émis le **souhait de changer de missions après les avoir exercées pendant au moins trois ans**, afin d'approfondir leur **polyvalence**. La cartographie des agents de catégorie B a donc été fortement modifiée à la rentrée 2016, en concertation avec l'ensemble des agents concernés, et ce travail **servira de base à la future réorganisation en 2017**

4.1.5 CREATION D'UN SERVICE SOUTIEN À LA RECHERCHE AU SCD

À l'automne 2016, la **création d'un groupe de travail au sein de l'UVHC visant à améliorer le référencement et l'accès aux publications scientifiques de l'établissement a été décidée par le vice-président de la Recherche, et présentée en Commission Recherche** le 13 octobre 2016. Le pilotage en a été confié à Françoise TRUFFERT, conservateur général, directrice du Service Commun de la Documentation.

Sous cette impulsion politique en faveur de la valorisation de la production scientifique, **le SCD a créé un nouveau service au sein du Département des Ressources et Services Numériques, entièrement dédié au soutien à la Recherche**. Les missions de ce service sont les suivantes : **développement d'outils numériques spécifiques, rédaction d'une charte de signature unique des publications, création d'une archive ouverte institutionnelle dédiée aux publications, signalement et dépôt de ces publications, formation et accompagnement sur les outils et problématiques spécifiques à la Recherche (dont bibliométrie et aide au pilotage)**. Des collaborations très étroites ont été mises en place avec la Direction de la Recherche et de la Valorisation (DRV) de l'université, afin de travailler de concert à ces objectifs.

Ce service s'est constitué dès octobre 2016 : 1 personnel titulaire BIBAS a été recruté en interne (changement de missions au sein même du SCD) pour 0,5 ETP. En 2017, le service sera étoffé par 1 personnel contractuel BIBAS recruté sur support de poste AENES vacant pour 0,75 ETP, coordonnés par la responsable du Département des Ressources et Services Numériques pour 0,25 ETP (soit **1,5 ETP au total pour ce service**). Ce service sera amené à prendre de plus en plus d'ampleur dès 2017.

4.1.6 FORMATION DES ACQUEREURS A LA TRANSITION BIBLIOGRAPHIQUE

Un **vaste chantier national de transition bibliographique est en cours**, mené par l'ABES et la BNF, ayant pour objectif de modifier les normes de catalogage afin d'adopter le modèle RDA-Fr. Ce chantier se fait par vagues de modifications et l'ensemble des acquéreurs sont donc tenus de suivre des formations pour être capables de cataloguer selon ces nouvelles règles.

Au sein du Département de la politique documentaire et des collections, **un BIBAS est référent** auprès de l'ABES pour former en interne les collègues de la région. Plusieurs formations ont eu lieu en 2016 pour initier au modèle FRBR puis pour présenter les principaux changements dans les champs de catalogage. Il y a eu **deux sessions de formations** (1 pour chaque site) en janvier et mars 2016.

4.1.7 POURSUITE DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DU SCD

Les **réunions avec les élus du personnel SCD**, réactivées en 2015 en conséquence de la réforme du temps de travail au sein de l'université, ont été poursuivies en 2016, notamment pour finaliser une **note de service sur les horaires et congés** en cours de rédaction, et surtout pour aborder la question des modalités de **l'extension des horaires d'ouverture du SCD** dans le cadre de l'appel à projets du ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. L'objectif était en effet **d'associer suffisamment en amont l'ensemble des élus du SCD pour co-construire des scénarios et concilier au mieux les attentes des usagers avec les contraintes du personnel**.

Les **changements des missions de certains agents de catégorie B** ont également été présentés et discutés lors de ces réunions.

4.1.8 COMMUNICATION EXTERNE

Un important travail de réflexion globale sur la signalétique et les supports/moyens de communication du SCD à destination de ses publics a été mené en 2016. Ces réalisations permettent au SCD de promouvoir ses actions auprès de ses publics et d'informer toujours davantage sur les services et la documentation proposés.

Le Service communication (interne et externe) est encadré par un IGE, la communication étant une partie de ses missions (0,5 ETP), il est assisté par une BIBAS, adjointe à la communication (0,5 ETP). En incluant le travail sur les réseaux sociaux, et le travail de communication d'autres personnels cadres, **on aboutit à une moyenne 1,5 ETP pour la communication, réparti sur plusieurs agents.**

4.1.8.1 Le site SCD

Le site du SCD, indépendant de celui de l'université, met à disposition les informations sur les collections, les services, les modalités d'accès au SCD. Une rubrique actualité est également présente (nouvelle base en ligne, formations enseignants-chercheurs, expositions, nouvelles acquisitions...). 40 actualités ont été publiées sur le site et relayées sur les réseaux sociaux.

FLASH INFOS



[BaseEnLigne]
OpenEdition

Portail de publications en sciences
humaines et sociales



[Ateliers] Zotero :
Initiation

Zotero niveau 1 (initiation)
Jeudi 9/03, 13h-15h, BU Tertiales
Jeudi 20/06, 9h30-11h30, BU Mont Houy



[La BU fait du tri]
1 livre = 1 euro

2e RDV le 22 novembre à la BU des
Tertiales

4.1.8.2 Newsletter « Jamais à court de ressources »

Une newsletter est envoyée en moyenne deux fois par an, dédiées aux ressources électroniques : Jamais à court de ressources. Cette newsletter était transmise par mail en version PDF. Elle est désormais réalisée en HTML. Elle est ainsi envoyée dans le corps du mail et accessible (ainsi que les archives depuis novembre 2013) sur le site du SCD via une page dédiée.

[NEWSLETTER] JAMAIS À COURT DE RESSOURCES...

Pour rester informé sur les évolutions des ressources numériques proposées par la BU

[#7 Octobre-Novembre 2016](#)

[#6 Mai-Juin 2016](#)

[#5 Novembre-décembre 2015](#)

[#4 Avril- Mai 2015](#)

[#3 Septembre-Octobre 2014](#)

[#2 Mars-Avril 2014](#)

[#1 Novembre-Décembre 2013](#)



4.1.8.3 Les réseaux sociaux

Le SCD a poursuivi en 2016 sa présence sur les réseaux sociaux, notamment via ses comptes Facebook et Twitter.

Compte Facebook : [Bibliothèques de l'UVHC](#)

Compte Twitter : Bibliothèques UVHC [@BU_UVHC](#)

L'équipe des réseaux sociaux se compose de 8 agents (1 C, 3 B, 4 A), pour une partie de leurs missions, issus de différents départements et postés sur différents sites. 1 coordinateur (catégorie B) + équipe d'animation (calendrier hebdomadaire des publications), le temps global passé à l'animation des réseaux sociaux correspond en tout à 0,3 ETP.

Données quantitatives 2016

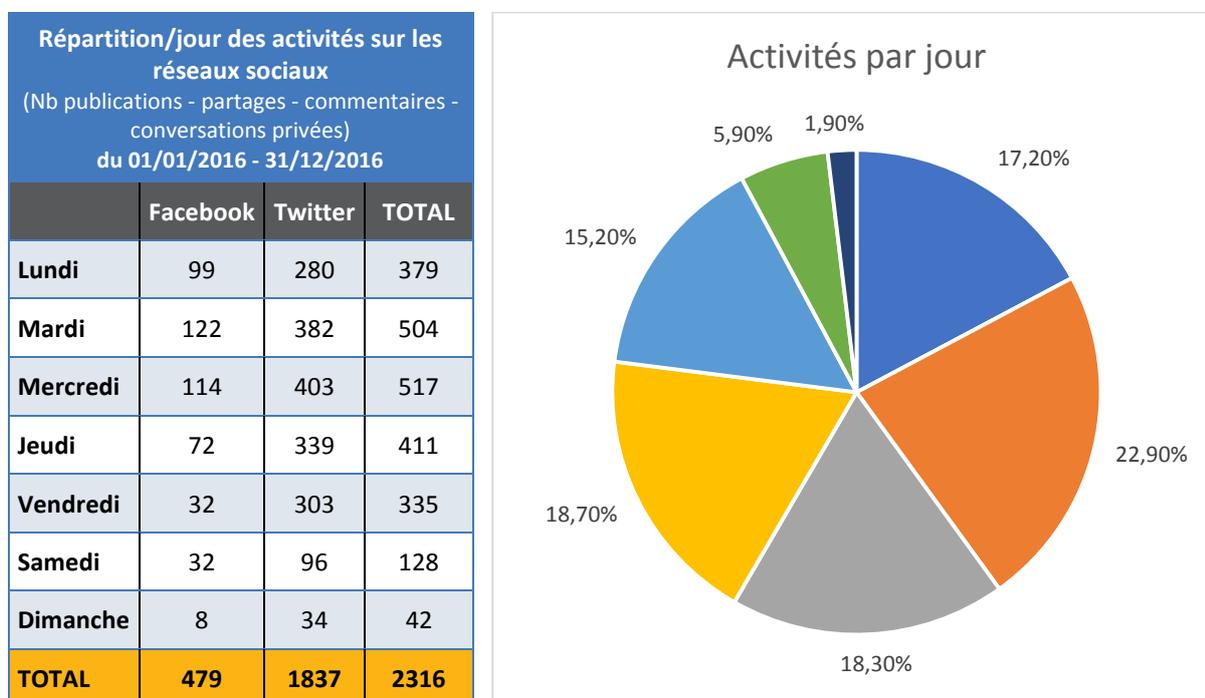
Twitter

Nombre d'abonnés au 31/12/2016 = 395 (soit 265 nouveaux abonnés en 2016)

1167 tweets créés

Facebook

Nombre d'abonnés au 31/12/2016 = 525 (soit 180 nouveaux abonnés en 2016)



En 2016, la BU de l'UVHC se classe 12^{ème} sur 56 BU présentes sur Twitter, en nombre de tweets produits.

Source : <https://insula.univ-lille3.fr/2016/12/tableau-2016-des-bibliotheques-universitaires-sur-twitter/>

4.1.8.4 Affiches, flyers, goodies...

Outre les réseaux sociaux, la création d'une identité visuelle et de supports matériels de communication, spécifiques à 2016, est décrite ci-dessus dans la partie « Focus sur les temps forts en 2016 », partie 4.1.

4.1.9 PROJETS « ORGANISER, PILOTER, COMMUNIQUER » POUR 2017

- Mise en place de deux conseils documentaires
- Lancement du projet de réinformatisation du SCD
- Restructuration de l'organigramme du SCD
- Dématérialisation de la gestion des congés
- Mise en place d'une Newsletter interne

4.2 OFFRIR DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

4.2.1 DU CHOIX DE LA RESSOURCE A ACQUERIR A LA MISE A DISPOSITION POUR LE PUBLIC

Le Département de la Politique documentaire et des collections a pour vocation d'acquérir, traiter, diffuser et conserver des ressources documentaires afin de satisfaire les besoins du public qu'il dessert, la collectivité universitaire étant son cœur de cible.

Cela comprend les ouvrages imprimés, les périodiques imprimés, les ressources électroniques et les DVD.

4.2.1.1 L'acquisition des collections

4.2.1.1.1 Présentation du Département

Concernant les livres imprimés, le travail de **sélection et de traitement intellectuel des ressources s'opère par 16 acquéreurs** (personnels de catégorie A et B). Une fois la sélection faite (en adéquation avec les formations dispensées à l'université et les demandes des enseignants), le fournisseur délivre la commande dans un délai moyen de deux semaines et le travail de catalogage puis d'équipement de l'ouvrage occupent encore une à deux semaines. Un circuit particulier existe pour les commandes urgentes. Les pôles reçoivent également des suggestions d'acquisition qui sont analysées avant d'être achetées. Dans le cas où la suggestion est estimée ne pas correspondre à la collection du SCD, un message est envoyé au demandeur en précisant pourquoi sa requête a été refusée.

Périodiques imprimés : deux personnels (catégorie B, se répartissant par site de BU) **gèrent les abonnements imprimés de tout le SCD**. Le personnel situé sur le site du Mont Houy est coordonnateur depuis cette année et centralise les informations (mètres linéaires, nombre d'abonnements, etc.) en vue de préparer l'ESGBU (enquête statistique nationale annuelle).

Ressources électroniques : elles sont **gérées par un personnel de catégorie A**. Le SCD est à l'écoute des besoins des étudiants et des chercheurs et actualise régulièrement ses abonnements que ce soit en désabonnant ou au contraire en augmentant les abonnements par de nouvelles ressources pertinentes pour les disciplines de l'UVHC. Par ailleurs, le budget des ressources électroniques est en constante progression du fait de l'augmentation des coûts des abonnements.

Les DVD : ils sont pour la plupart intégrés au pôle disciplinaire Généralités, et sont gérés pour l'essentiel par **un personnel de catégorie B**.

4.2.1.1.2 Un travail d'équipe

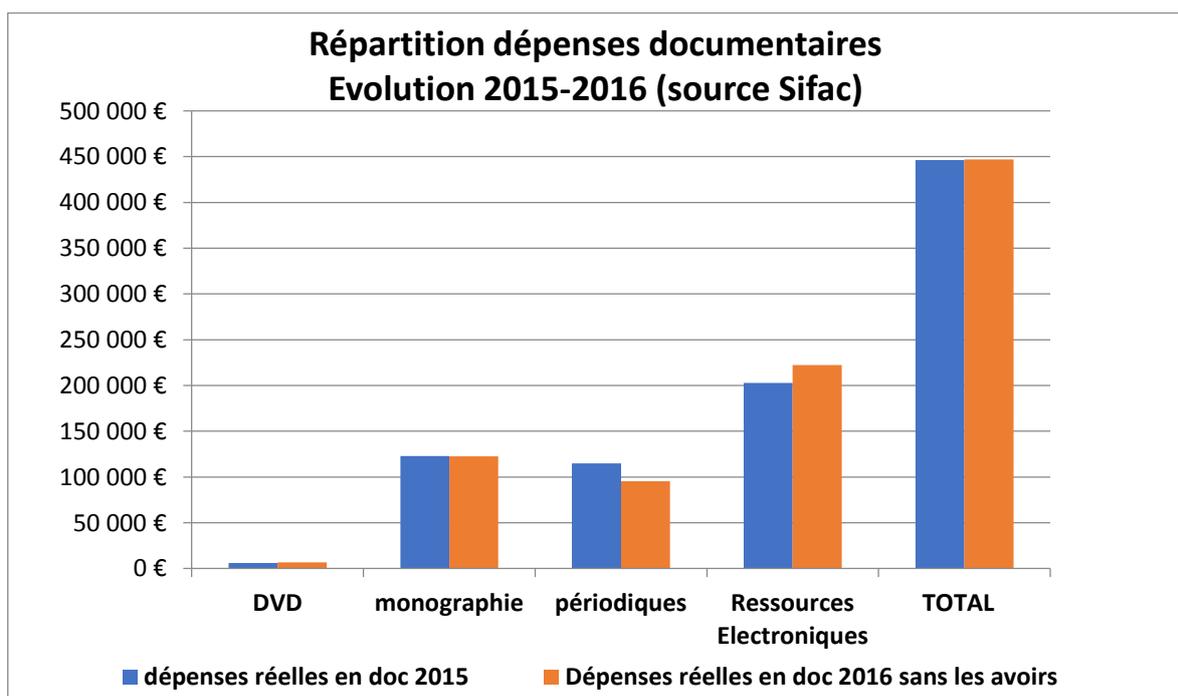
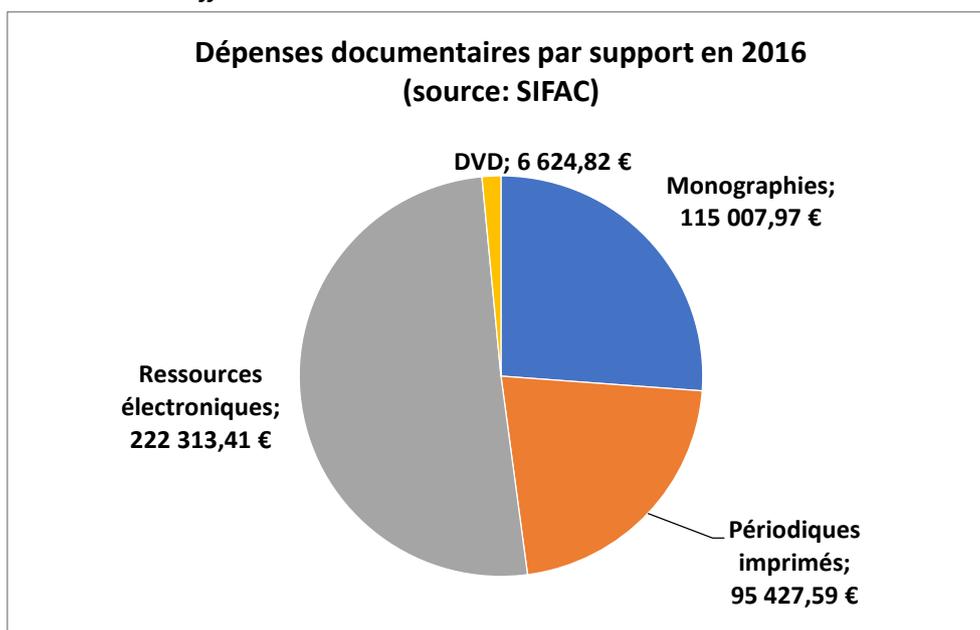
La **coordination des acquisitions au sein des pôles disciplinaires** est déterminante pour assurer une offre en adéquation avec les besoins de nos publics et avec le budget alloué. Le responsable du département et les responsables de pôle déterminent pour l'année les **enveloppes budgétaires par pôle**, par discipline et par niveau. Cette discussion **s'appuie sur un suivi budgétaire fin de l'année précédente et le taux de rotation et d'emprunt des collections**.

Tout au long de l'année ont lieu des **réunions de pôles**. Il existe aussi des **réunions régulières avec le service des périodiques imprimés**. Enfin, le **développement des acquisitions de livres électroniques** a suscité des réunions ponctuelles avec les responsables de pôle et le responsable des acquisitions de ressources électroniques pour ce sujet. En effet, il n'y a pas de budget particulier dédié aux e-books mais on considère que 2000€ peuvent être dégagés annuellement sur le reliquat des ressources électroniques pour en faire l'acquisition.

La **prise en compte des besoins et demandes des usagers**, qu'ils soient enseignants, enseignants-chercheurs ou étudiants, se fait au moyen de suggestions d'acquisitions sur place et en ligne, de contacts réguliers entre

responsables de secteurs et enseignants, d'utilisation des bibliographies des enseignants, et lors de la réunion annuelle thématique Commission des abonnements imprimés et numériques.

4.2.1.1.3 Les données chiffrées



D'un point de vue budgétaire, **les monographies imprimées, qui mobilisent le plus de personnels**, car nécessitant un traitement individualisé par titre et selon l'offre de formation de l'Université, **correspondent pourtant à une part relativement faible du budget avec 115 008 € de dépenses en 2016 (120 000 € sans tenir compte des avoirs)**. En 2016, 4608 livres ont été achetés (pour 3137 titres). On peut noter un petit budget spécifique (600 €) pour un **fonds de bandes dessinées**.

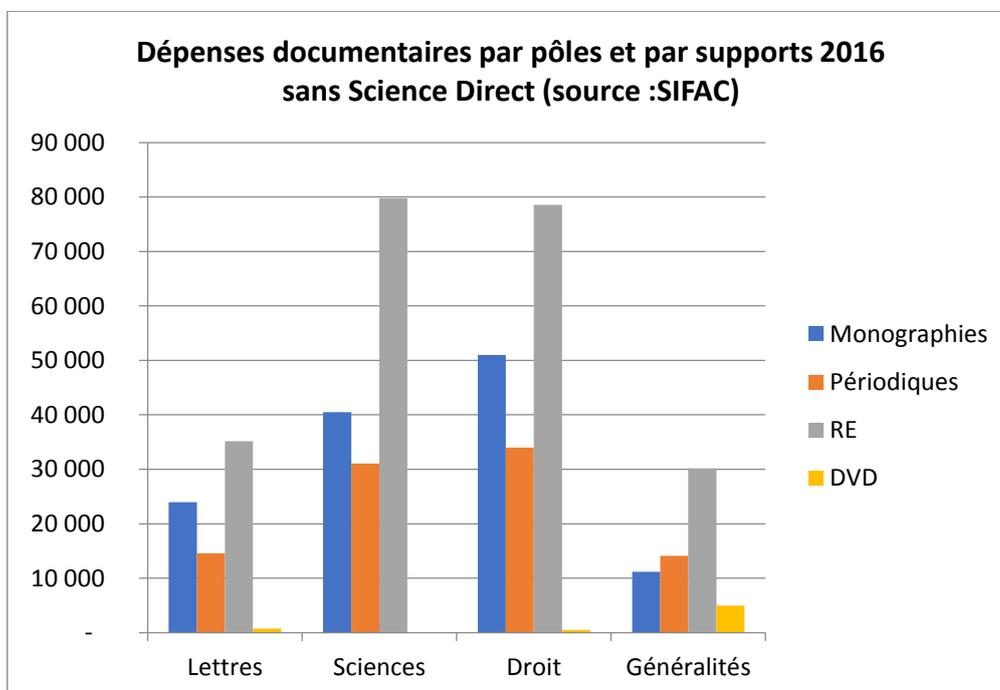
Le service des **périodiques imprimés voit son budget liquidé en 2016 à 95 427 (453 abonnements vivants) contre 122 897 € en 2015 ((518 abonnements vivants), ce qui témoigne d'une diminution budgétaire tout à fait volontaire de la part de la direction**. Les responsables des abonnements et les responsables de pôle ont poursuivi l'analyse de l'adéquation de l'offre et des besoins en matière d'abonnements imprimés. Les

statistiques d'usage montrant une consultation décevante de la plupart des revues et ce malgré une campagne de valorisation de ce fonds, lors des commissions thématiques, chaque pôle a pu présenter des titres à se désabonner qui ont été validés par les enseignants chercheurs. Ce fut l'objet de discussions nourries qui permirent au SCD d'affiner sa politique documentaire en matière d'abonnements. Par ailleurs le nombre de revues disponibles en ligne concurrence fortement les revues papier et le nombre d'abonnements imprimés baisse graduellement année après année, autant pour des raisons budgétaires ou scientifiques que par un **transfert des titres vers le numérique** – même si l'on note des disciplines où l'imprimé reste encore largement dominant par rapport au numérique.

La part des ressources électroniques (revues scientifiques en texte intégral, bases de données, encyclopédies, bases de presse, e-books par abonnement) est **clairement la plus importante avec 222 313 € dépensés**. Le montant aurait été encore plus important si le SCD avait dû continuer à payer sur son budget la **base Science Direct d'Elsevier, négociée en Licence nationale, dorénavant payée à la source par prélèvement sur la dotation ministérielle de l'université** (Coût de Sc. Direct 2016 : 148 598 €). Le SCD n'a plus qu'à payer l'ABES pour l'accès à la base. **Toutefois, compte tenu des augmentations tarifaires des éditeurs, ce budget est destiné à avoir une nette augmentation tous les ans**, sous peine de désabonnements. **La ComUE a continué en 2016 à assurer l'abonnement à une base de presse (Europresse)** pour les 6 universités publiques du Nord-Pas-de-Calais, mais la décision est annuelle et connue tardivement.

Les DVD. Ils comprennent **essentiellement des acquisitions de fictions françaises et internationales**, et quelques documentaires disciplinaires. **Le budget 2016 s'est élevé à 6 624 €** (le SCD achète les droits de prêts de ces supports). Ces DVD, **très appréciés des étudiants** pour leur culture générale ou pour l'amélioration d'une langue étrangère, **et des enseignants** pour leurs cours de cinéma, histoire ou littérature, sont utilisés également pour le **Cinéclub de l'université**.

4.2.1.1.4 Répartition des dépenses documentaires par pôles disciplinaires



On note que lorsqu'on ne compte pas Science Direct, le **Pôle droit est celui qui a le plus gros budget documentaire, devant les Sciences et les Lettres**. D'une part les laboratoires de Sciences ont accès à certaines bases coûteuses via le CNRS, contrairement au laboratoire de droit qui doit passer par le SCD pour accéder aux ressources électroniques dont les enseignants chercheurs ont besoin. D'autre part, les étudiants et les

enseignants chercheurs de droit-économie gestion étant les plus actifs dans leur utilisation documentaire, tous supports confondus, le budget qui leur est dévolu est plus important pour répondre à la demande (nouvelles éditions annuelles par exemple). Abonnement à de nouvelles ressources numériques

Au début de l'année 2016, le SCD a rationalisé son offre de ressources électroniques, afin que celle-ci soit au plus proche des attentes des usagers. Ainsi, **l'annuaire d'entreprises Kompass a été remplacé** par la base **Orbis** et **les abonnements à Généralis et Factiva ont été arrêtés au profit d'Europresse**, base à laquelle le SCD s'était déjà abonné et dont le financement est assuré par la ComUE Lille Nord de France. En outre, **l'accès à la base IEEE**, spécialisée dans les domaines de l'ingénierie électrique et électronique, de l'informatique et des télécommunications, **a été étendu** : des quatorze titres initiaux, le SCD est passé à **un abonnement à la totalité des revues, proceedings et normes techniques** via la **plateforme IEEE Xplore**.

Le SCD a également souscrit des abonnements à de toutes nouvelles ressources comme **Vocabulaire numérique** et **OpenEdition**. **Vocabulaire numérique** est non seulement la version en ligne du magazine *Vocabulaire* et de ses déclinaisons en anglais, allemand et espagnol, mais aussi une base qui propose des exercices et tests de langues. **OpenEdition** est quant à lui un portail en science humaines et sociales permettant **de fédérer l'accès à trois plateformes de production scientifiques en open access : Revues.org, Hypothèses.org et Calenda**. Le contenu est en accès ouvert, toutefois l'abonnement permet d'accéder sans embargo à toutes les revues avec possibilité de télécharger les contenus.

Enfin, à la suite des suggestions des enseignants-chercheurs lors des commissions annuelles d'abonnements de juin 2015, le SCD a souscrit un abonnement à la version en ligne de *Journal of Cold War Studies* (éditée par MIT Press Journals) et à la revue électronique *REMS (Revue Européenne de Management du Sport)*, éditée par les Presses universitaires du sport). Une autre demande a été formulée lors des commissions de juin 2016, qui a abouti à un abonnement à la base spécialisée en droit européen **Strada Lex Europe** dès le mois de juillet 2016.

4.2.2 UN MEILLEUR SIGNALEMENT DES RESSOURCES

4.2.2.1 Enrichissement et visibilité des collections

Les **ressources du SCD sont visibles dans le SUDOC**, catalogue commun aux bibliothèques de l'Enseignement Supérieur, mais aussi par moissonnage **dans Worldcat, catalogue mondial**, tous deux en accès libre sans authentification. Les acquisitions et dons sont signalés au fur et à mesure de leur intégration aux collections, mais toute l'antériorité du fonds n'est pas encore signalée. **En 2015, seuls 9.98% du fonds n'étaient visibles que localement (données ESGBU 2015) et 9,88% en 2016 ; cette évolution à la baisse montre la volonté du SCD, par un travail long et minutieux de ses catalogueurs, d'améliorer la qualité du signalement de ses collections, pour une utilisation optimale par son public.**

Les données du tableau suivant prennent en compte les acquisitions courantes ainsi que le travail sur le signalement rétrospectif des collections, en libre-accès et en magasin. Ce travail n'est pas lié uniquement à l'acquisition des collections, mais à des **chantiers spécifiques menés selon un programme pluriannuel d'amélioration**.

Année / Bibliothèque	Créations d'exemplaires	Modifications d'exemplaires	Suppressions d'exemplaires	Total
2013	13929	2682	6127	22738
BU Mont Houy	6648	1699	2053	10400
BU Tertiales	4503	914	2629	8046
BU Cambrai	558	41	472	1071
BU Maubeuge	255	15	45	315
Bib. électronique	1943	11	76	2030
ex-MATISSE	22	2	852	876

2014	13009	1821	5285	20115
BU Mont Houy	5738	980	1962	8680
BU Tertiales	3483	754	1818	6055
BU Cambrai	415	56	336	807
BU Maubeuge	210	14	46	270
Bib. électronique	3132	16	68	3216
ex-MATISSE	31	1	1055	1087
2015	9 979	2 177	4 804	16 960
BU Mont Houy	5 026	1 318	2 971	9 315
BU Tertiales	3 645	700	1 532	5 877
BU Cambrai	626	100	213	939
BU Maubeuge	204	49	8	261
Bib. Électronique	478	10	80	568
ex-MATISSE	19	1	707	9 315
2016	19671	4092	5099	28862
BU Mont Houy	14211	2649	1982	18842
BU Tertiales	3511	1034	2293	6838
BU Cambrai	1265	103	675	2043
BU Maubeuge	142	8	12	162
Bib. électronique	542	298	125	965
ex-MATISSE	0	0	12	12

4.2.2.2 Fin du chantier d'intégration des collections du don Fossier (périodiques)

L'ensemble des périodiques du don Fossier a été exemplarisé afin de permettre aux usagers de les emprunter. La durée de prêt est semblable à celle des monographies.

4.2.2.3 Fin de l'intégration des collections de l'Ex-SIO-SIP

Fin 2014, le Service Orientation et Insertion Professionnelle (SIO-SIP) de l'Université a vu sa structure changer pour devenir le **Service Commun des Études et de la Vie Étudiante (SCEVE)**. Cette restructuration a eu des impacts sur le SCD (intégration d'un personnel, qui a plus tard obtenu une mutation à Paris, et intégration du Centre de documentation de l'ex-SIO SIP.

Une mutualisation des collections imprimées et un abonnement au CIDJ pris par le SCD avaient concrétisé cette nouvelle collaboration.

En 2016, la collaboration entre les deux services communs s'est développée grâce au **soutien financier du SCEVE pour les collections Orientation-Insertion** et via la mise en place d'actions communes telles que le **Salon des Jobs d'été** organisé par le SCEVE et accueilli à la BU qui en a profité pour valoriser son fonds documentaire.

4.2.2.4 Poursuite du chantier de rétro-catalogage des thèses imprimées

Les SCD sont réglementairement responsables du signalement, de la conservation et de la diffusion des thèses de leur établissement. Avant le 1^{er} février 2012 (date du passage au dépôt des thèses sous forme électronique à l'UVHC), les thèses soutenues à l'UVHC sont conservées au format papier dans les magasins des BU. A celles-ci s'ajoutent des exemplaires imprimés de thèses soutenues dans d'autres universités, françaises ou étrangères, reçues en dons. **Le SCD a décidé dès 2011 de conduire un chantier de re-catalogage rétrospectif de ces thèses (uniquement les thèses de l'UVHC dans un premier temps), afin que les documents soient plus facilement accessibles dans les catalogues de nouvelle génération.** Ce travail, long et minutieux, s'ajoutant aux autres missions, a été piloté par un personnel BIBAS, et mené tous les ans à raison de 2 demi-journées par

semaine (soit 0,2 ETP). Cette action a par la suite été demandée par l'ABES aux SCD en France, nous avons donc été novateurs en la matière. **En 2016, sur 868 thèses imprimées valenciennes, 820 notices étaient accessibles selon les nouvelles normes de traitement documentaire.**

L'objectif de ce chantier était également, **en cas de numérisation de ces thèses, de pouvoir intégrer les nouvelles notices dans l'archive ouverte institutionnelle Theoreme.** Le projet a donc été proposé en réponse à l'appel à projet de l'Université pour le Soutien aux Investissements pour la Formations et la Recherche d'Excellence (SIFRE).

4.2.2.5 Poursuite des chantiers d'amélioration de la qualité du catalogue

Le SCD a **poursuivi le travail d'amélioration de la qualité générale du catalogue** en ciblant principalement deux chantiers : celui des **relocalisations d'exemplaires** (la localisation de plus de 8000 exemplaires anciens était erronée en raison de déménagements, et doit être corrigée) et celui du **traitement de la salle dite « Recherche » du Mont Houy**. Les ouvrages initialement présents dans cette salle seront en accès libre dans les salles Sciences et Techniques et dans le rayon Sports de la salle Sciences Humaines. Le chantier de relocalisation en masse avec PPN (FVAA) a été achevé en mars 2016 grâce à l'ABES. En revanche, le traitement des 1300 ouvrages de la salle Recherche du Mont Houy a connu un peu de retard et ne sera fini qu'en 2017.

Les chantiers d'amélioration du catalogue sont importants pour le SCD qui souhaite procéder à une réinformatisation dans les années qui viennent. Pour cela, il faut avoir un catalogue comportant le moins d'anomalies possible en vue de la migration de données. C'est donc un enjeu fort sur lequel le Département de la politique documentaire et des collections a insisté en 2016, et cette politique se poursuivra.

4.2.3 LA VALORISATION DES COLLECTIONS

4.2.3.1 Politique de conservation des périodiques imprimés à l'échelle régionale

Le PCPP (**plan régional de conservation partagé des périodiques**) Nord pas de Calais, concernant aussi bien les bibliothèques de lecture publiques qu'académiques, a été initié en 2010. Les travaux se poursuivent, par lot thématique. Une Bibliothèque « référence » pour un titre s'engage à en conserver toute la collection imprimée. **Au 31 décembre 2016 l'UVHC est positionnée en bibliothèque de référence pour une vingtaine de titres de périodiques** (cf. liste en annexe). Cependant, le travail sur les titres morts commençant par la lettre A est fini et le SCD n'est pas concerné par les titres commençant par la lettre B : la participation active du SCD au PCPP pour la fin 2016 et en 2017 a donc été suspendue jusqu'à ce que la commission passe à la lettre C.

4.2.3.2 Diffusion d'une Newsletter sur les bases en ligne

En 2016, **deux nouveaux numéros de la Newsletter « Jamais à court de ressources »** ont été diffusés, l'un au mois de mai, l'autre au mois d'octobre. **Cette Newsletter permet de faire découvrir les nouveautés concernant les ressources électroniques à l'ensemble de la communauté universitaire.** Il s'agit par conséquent de promouvoir les nouveaux abonnements et les licences nationales, mais aussi d'expliquer les désabonnements ou d'éventuels changements techniques, notamment d'interface ou d'accès. Un encart est également dédié à la promotion des ateliers destinés aux enseignants-chercheurs tels que les ateliers Zotero.

4.2.3.3 Actions menées pour valoriser les monographies imprimées

D'une manière générale, le SCD essaie de valoriser ses ressources, qu'elles soient imprimées ou électroniques. Le constat sans appel d'une érosion des emprunts et de la consultation (comme dans tous les SCD en France) pousse à réfléchir à d'autres moyens de valorisation du fonds.

Avec l'avènement des **réseaux sociaux**, une partie de la communication sur les nouveautés passe par ces canaux. Elles sont également présentées en vignettes sur le site web du SCD. Par ailleurs, **les parcours de lecture (expositions thématiques avec bibliographies)**, organisés mensuellement permettent de mettre en avant quelques ouvrages, périodiques, ou DVD sur un sujet en lien avec l'actualité de l'université (colloque,

journée d'étude, rentrée universitaire, etc.) ou simplement sur les temps fort de l'actualité nationale ou internationale.

Le désherbage de plusieurs collections anciennes fait partie intégrante de ce travail de valorisation : le fonds d'allemand, le fonds d'art et une partie du fonds des concours ont ainsi été particulièrement désherbés en 2016 en vue de renouveler les collections avec un budget adapté (et en raison de l'arrêt des cursus universitaires d'allemand). A partir de la fin de l'année 2016 et jusqu'au début de l'année 2017 un vaste chantier de déménagement des collections, sur le site des Tertiales, doit permettre une meilleure visibilité des collections et une plus grande cohérence des espaces.

La **cellule Animations du SCD organise également des événements qui valorisent le fonds de la BU**, notamment lors de **BU Beach** où des sacs de livres thématiques sont proposés à des lecteurs.

4.2.3.4 Les ressources produites par l'Université : les archives institutionnelles

Par **décision du CA du 16 juin 2011** l'UVHC a choisi la **version numérique pour la conservation et la diffusion de ses thèses de doctorat à compter de février 2012**. Pour la diffusion et la valorisation de ces thèses, l'**archive institutionnelle Theoreme**, développée par la DSI, conçue et gérée par le SCD, a été ouverte en juillet 2012.

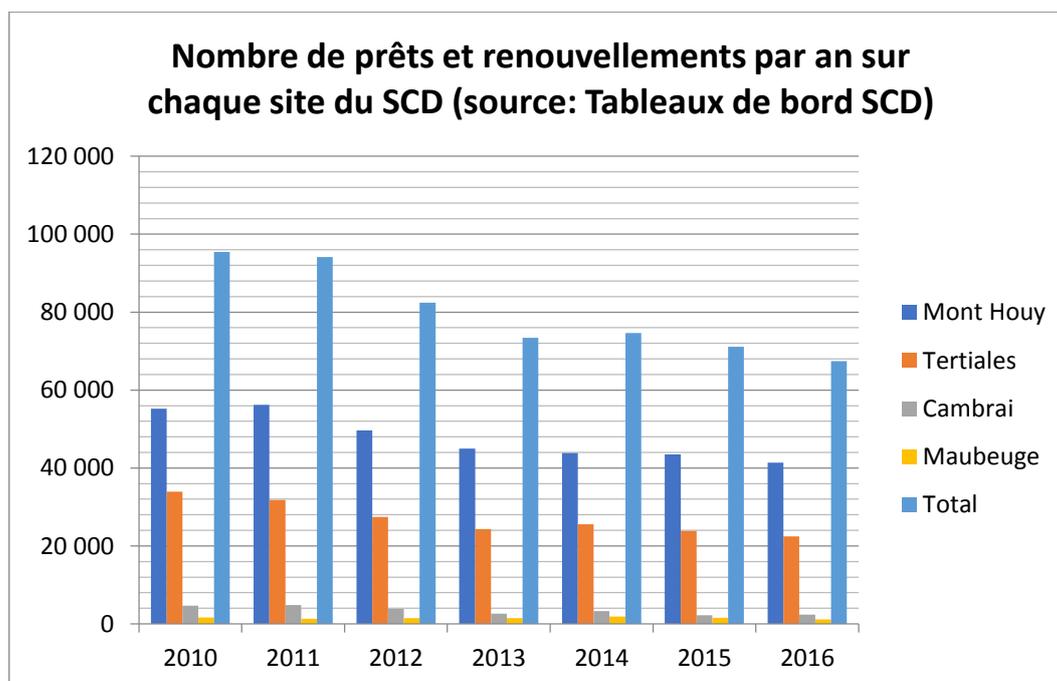
Dès 2013, les mémoires de master de la Faculté de Droit Économie Gestion ont également intégré Theoreme. Depuis, un projet d'extension du dispositif de dépôt des mémoires à d'autres composantes est mené par le Département des Ressources et Services Numériques du SCD.

Fin 2016, on comptabilisait **282 documents signalés sur Theoreme, dont 171 thèses et 11 mémoires**.

Inscrit au contrat quinquennal, le **développement du patrimoine numérique de l'établissement est l'un des axes politiques de la présidence**. Un groupe de travail s'est mis en place au sein de l'établissement en fin d'année 2016. Les deux premières actions de ce groupe de travail seront la mise en place d'une charte de signature unique (prévue pour le 1^{er} semestre 2017), puis la **création d'une archive institutionnelle dédiée aux publications scientifiques produites par les équipes de Recherche de l'Université**.

4.2.4 USAGES DES COLLECTIONS PHYSIQUES ET NUMERIQUES

4.2.4.1 Communication des collections



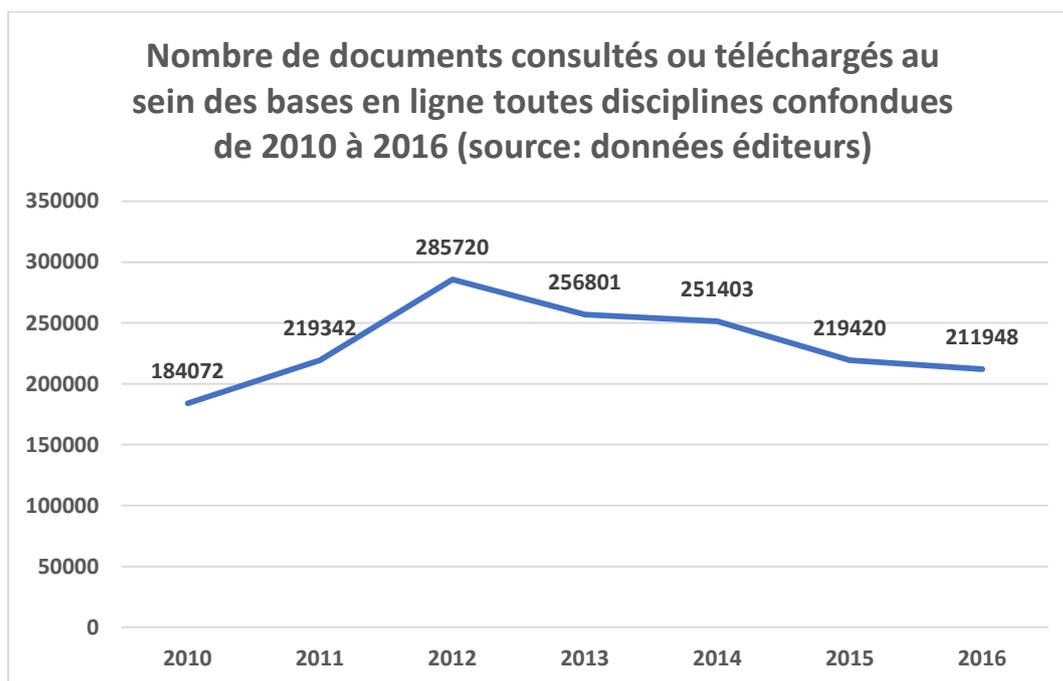
Le tassement est net depuis 2010, avec une petite exception en 2014, année où les règles de prêts ont changé au SCD. Il s'agit d'un constat général au niveau national.

Une révision des règles de prêt sera examinée en 2017 afin de redynamiser ce service à l'utilisateur.

4.2.4.2 Les consultations des ressources numériques

L'ensemble de la communauté universitaire a accès aux bases en ligne dans les locaux des différentes bibliothèques mais également à domicile, sur authentification. Ces ressources regroupent des bases de revues, des e-books, de la presse en ligne, des contenus pédagogiques. L'accès à ces ressources s'effectue à partir du site web du SCD, mais également à partir du sous-menu « Bases en ligne » de l'onglet « Ma BU en ligne » de l'ENT authentifié.

Pour les usagers extérieurs à l'université, quelques collections numériques sont également accessibles, uniquement sur place, dans les BU via des postes informatiques dédiés et en libre accès.



On note une baisse du nombre de documents consultés et téléchargés depuis 2012 (-24,3%). Cette diminution s'explique en partie du fait du non-renouvellement de certains abonnements en 2013 et 2014 (American Institute of Physics, Encyclopaedia Universalis), à l'absence de données statistiques chez certains éditeurs très consultés, notamment en droit, et à des changements de mode de calcul de certains éditeurs (passage aux normes Counter) entraînant notamment un calcul plus restrictif du nombre de documents consultés.

Une autre explication peut être avancée : notre système d'information, vieillissant (la précédente réinformatisation date de 2003) et peu ergonomique, n'a pas été conçu pour intégrer les ressources électroniques, ce qui fait obstacle à une utilisation optimale de ces ressources et à leur valorisation. De plus, certains enseignants-chercheurs utilisent d'autres accès que ceux fournis par le SCD, notamment ceux faisant partie des UMR, qui utilisent souvent les ressources de BibCNRS. A terme, ces pratiques devraient pouvoir être observables grâce à ezMESURE et ezPAARSE, les outils statistiques proposés par le consortium COUPERIN, et que le SCD tente d'implémenter par la DSI depuis 2015.

Toutefois, on peut remarquer que les consultations se sont stabilisées entre 2015 et 2016 (211 948 téléchargements).

4.2.4.3 Usages des livres imprimés et des DVD

Les DVD sont des supports très appréciés des usagers et ont un **taux de rotation de plus de 50% en 2016** et un **taux d'emprunt de plus de 150% pour 1834 DVD disponibles**.

Concernant les **livres imprimés**, on a constaté, **comme dans tous les SCD, un tassement des emprunts avec 67 420 emprunts** contre 71 121 en 2015 et 74 688 en 2014, soit une baisse de 10% en 2 ans.

4.2.4.4 Focus sur l'usage des périodiques imprimés

De nombreux périodiques ne sont pas empruntables (année courante consultable sur place uniquement) ; d'autre part les usages de lecture des revues et de la presse sont spécifiques. D'où l'intérêt d'effectuer des enquêtes de consultation sur place par sondage (méthode ESGBU).

Chaque année, **deux enquêtes de consultation** ont lieu au SCD, d'une durée d'une semaine chacune. La première est en période « creuse » (juin), la seconde en période de grande activité (novembre). Les statistiques de consultation des périodiques imprimés **permettent d'en savoir un peu plus sur l'usage de la collection** mais la disposition des espaces et le manque de coopération des usagers rendent difficile une enquête exhaustive.

Site	Mont Houy	Tertiales	Tertiales	Maubeuge	SCD
Nb de revues consultées sur place en 2016 pendant les deux semaines tests	60	197	38	88	383

À la suite d'une **enquête menée aussi bien aux Tertiales qu'au Mont Houy sur l'usage des périodiques sur un temps plus long** (du 12 octobre au 28 novembre 2015), **il a été procédé à un déménagement des périodiques du Mont Houy au plus près des collections d'ouvrages, afin de les rendre plus visibles**. Les résultats seront attendus en 2017, mais l'on constate d'ores et déjà un regain d'emprunts de revue en sciences.

4.2.5 PROJETS « RESSOURCES DOCUMENTAIRES » POUR 2017

- **Poursuite du projet de réinformatisation du SCD**
- **Récolement**
- **Développement d'un fonds sur les jeux vidéo et serious games**
- **Augmenter la mutualisation documentaire par la collaboration avec la plateforme des langues**
- **Nouveau formulaire de suggestion d'achat en ligne**
- **Extension du dispositif des mémoires numériques**
- **Accueil d'un deuxième don Fossier**
- **Réaménagement des collections en arts**

4.3 DÉVELOPPER DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES

4.3.1 MOYENS

4.3.1.1 Personnel mobilisé

Les services physiques et numériques sont organisés en deux départements transversaux : les services aux publics et les ressources et services numériques.

- **Le département des services aux publics est piloté par deux agents** : un conservateur responsable du département et un bibliothécaire en tant qu'adjoint. Leur activité conjointe en 2016 correspond à 1.2 ETP.

Sur chacun des 4 sites du SCD, les équipes sont mobilisées afin d'assurer des **permanences de service public** (accueil en banque de prêt et renseignement des usagers dans les salles de lecture). Le contact avec le public est central et **concerne pour une part de leur mission, quasiment tous les agents du SCD**, quelle que soit leur catégorie et les autres missions qui leur sont confiées. Seul le personnel administratif n'assure pas de permanence.

Lorsque le personnel est en nombre insuffisant, notamment sur l'heure de déjeuner et aux heures extrêmes (8h-9h et 18h-19h), **des moniteurs-étudiants assurent quelques permanences à l'accueil toutes les semaines et servent d'appui au personnel lorsque cela est nécessaire** (formations et déplacements des agents, congés, arrêts maladie...). Cela correspond sur chacun des principaux sites à 2 ETP et sur les antennes à 0,2 ETP. Cette **présence est indispensable** pour assurer le fonctionnement normal de la bibliothèque, notamment à la BU des Tertiales où le personnel est en nombre insuffisant.

À noter : **pour les antennes de Cambrai et Maubeuge, un seul magasinier titulaire est en poste pour accueillir le public, gérer les espaces et services documentaires, ouvrir et fermer la bibliothèque.** Il y consacre par conséquent plus de 90% de son temps et doit réaliser simultanément l'accueil du public, les acquisitions et le traitement documentaire afin d'assurer une amplitude d'horaires d'ouverture suffisamment large.

Moyenne par ETP de l'activité dédiée au service public (en banque de prêt ou en salle de lecture) en fonction de la catégorie de chaque agent (source : fiches de poste du SCD) :

ETP pour chaque personnel	Moyenne par agent
Catégorie A	0,2
Catégorie B	0,2
Catégorie C	0,7

Il faut ajouter à ces chiffres le temps passé chaque semaine pour **répondre à des questions en ligne** posées via le **service de renseignement virtuel Ubib**, par chat ou par mail, soit 0,2 ETP. Ce sont des catégories A et B qui effectuent ce service de renseignement virtuel.

Des **réunions internes** de 2 heures ont lieu mensuellement sur chaque site principal afin d'organiser et d'améliorer l'accueil du public. Y sont présents le responsable de site de BU et son suppléant, le responsable du Département des services aux publics et son suppléant, ainsi que l'ensemble des magasiniers de chaque site. Il faut ajouter à cela des réunions spécifiques et thématiques, notamment pour la refonte du mémento de l'accueil, la mise à jour de la procédure des relances des usagers dont les documents n'ont pas été rendus et l'organisation du service Ubib.

- **Le développement et la maintenance des services numériques est assuré par le département des Ressources et Services Numériques (DRSN). Celui-ci est composé de quatre agents rattachés au département :**
 - 1 conservateur (responsable du département et du nouveau service d'Appui à la Recherche)
 - 1 bibliothécaire (responsable des ressources électroniques)
 - 2 BIBAS (1 responsable du matériel informatique et du SIGB ; 1 relais membre du service des thèses)

Leur activité combinée au sein du DRSN correspond à 3,6 ETP.

Ce département est un **service très transversal, support aux autres départements, et sans lequel rien ne pourrait être réalisé au SCD.**

Les missions et les personnels se répartissent entre :

- **Les ressources documentaires numériques (ressources acquises, gratuites, ou produites par l'université)** : acquisition, traitement, mise à disposition technique, valorisation, statistiques, communication.
- **Les outils numériques supports pour traiter, diffuser, valoriser cette documentation, et développer les services numériques auprès des usagers**, notamment étudiants, mais aussi enseignants-chercheurs : SIGB, résolveur de liens, site web, ENT...
- **Le parc informatique du SCD** (PC publics et professionnels, logiciels)

Les personnels de ce département travaillent beaucoup avec les autres départements, et ont plusieurs responsables fonctionnels selon les projets auxquels ils participent pour les mettre en œuvre au moyen des outils numériques. Un travail de **veille professionnelle** y est particulièrement nécessaire, et des **connaissances techniques pointues**.

Le DRSN agit en étroite collaboration avec la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'Université qui accompagne la mise en place des différents services numériques. En effet, le SCD ne dispose pas d'informaticien et tous les projets doivent être finalisés par la DSI.

4.3.2 HORAIRES D'OUVERTURE ET FREQUENTATION

4.3.2.1 Horaires d'ouverture

Les deux principaux sites (BU Mont Houy et Tertiales) sont ouverts de 8h à 19h du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 13h. (60h/semaine en période pleine, sauf juillet et août, période creuse).

Pour la BU de Cambrai : ouverture de 8h à 18h du lundi au vendredi, grâce à la présence d'un personnel titulaire sur place, d'un personnel en contrat aidé (payé par l'Université de Lille 2 mais recruté et géré par le SCD) et d'un moniteur étudiant pendant le déjeuner.

Pour la BU de Maubeuge : l'ouverture est prévue entre **9h et 17h** du lundi au vendredi, car elle dépend de l'emploi du temps du seul agent sur place pour ouvrir et fermer la bibliothèque. L'amplitude horaire est donc l'équivalent d'un ETP par semaine, complété par heures réalisées par un moniteur étudiant sur l'heure de déjeuner. **L'agent titulaire adapte systématiquement son emploi du temps aux besoins exprimés par les usagers**. Les horaires d'ouvertures de la bibliothèque sont donc très variables sur l'année : ils **peuvent dépasser les 42h hebdomadaires** lorsque la fréquentation est forte et que les périodes d'examen approchent.

Sur l'année, **les 4 sites totalisent en tout 8400 h d'ouverture au public**. A noter : jusqu'en 2016 l'ensemble des sites sont fermés le premier mardi du mois 8h-14h, afin de permettre l'organisation de réunions internes (assemblées générales, réunions de site, réunions par départements, formations concernant tous les agents du SCD). A partir de septembre 2016 et à la demande des usagers, **ce jour de fermeture a été décalé le vendredi (8h_14h), en raison de la fréquentation qui est plus faible en fin de semaine**.

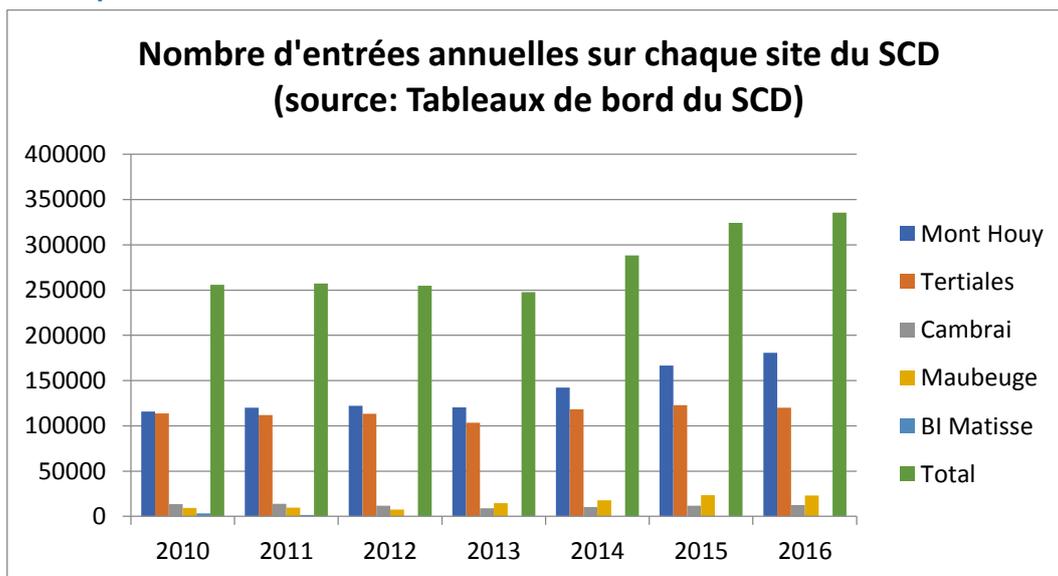
Amplitude horaire par site :

Site	Moyenne hebdomadaire	Total annuel
BU Mont Houy	60 h	2 585 h
BU Tertiales	60 h	2 614 h
BU Cambrai	50 h	1 723 h
BU Maubeuge	42 h	1 478 h

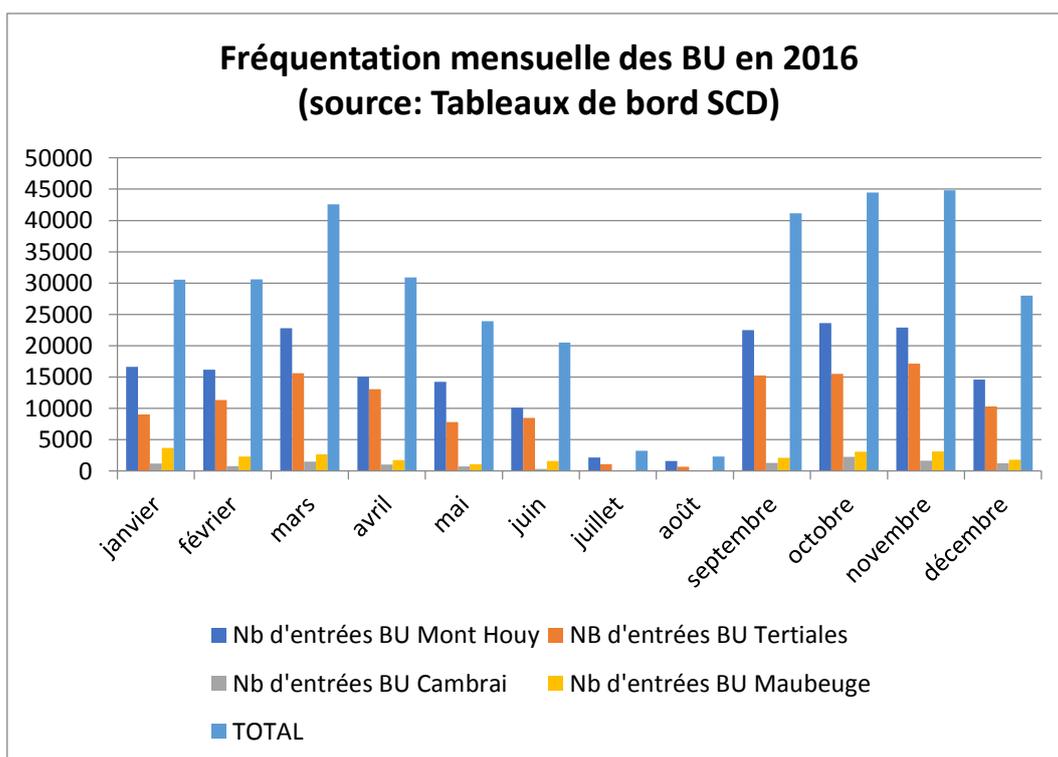
Depuis les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers en 2013 et une subvention régionale annuelle versée depuis 2014, des efforts importants ont été réalisés afin de permettre aux deux principaux sites de rester ouverts au public pendant les vacances d'hiver et de printemps, et sur la pause méridienne dans les antennes universitaires. Ainsi, la BU de Cambrai est à présent ouverte de 8h à 18h. Les horaires d'ouverture hebdomadaires et les périodes d'ouverture sur l'année sont par conséquent similaires depuis l'année 2014 et se distinguent fortement de l'année 2013.

Des changements seront notables à partir de l'année 2017 suite à l'obtention d'une enveloppe ministérielle en 2016 (Appel à projets Bibliothèques ouvertes +) afin d'étendre les horaires d'ouverture des deux principaux sites de BU. Le montage du dossier pour ce projet a fait partie des temps forts du SCD en 2016 (cf. ci-dessus)

4.3.2.2 Fréquentation



Le taux de fréquentation des 4 sites est en augmentation par rapport à 2015 de + 3.48%, avec 335 690 entrées, et avec une hausse proportionnellement plus importante pour la BU du Mont Houy.



L'affluence la plus forte se fait aux mois de mars, septembre, octobre et novembre sur l'ensemble des sites, comme le montre le graphique ci-dessus. Les résultats sont similaires à ceux observés pour l'année 2015, et sont expliqués par une concordance d'éléments :

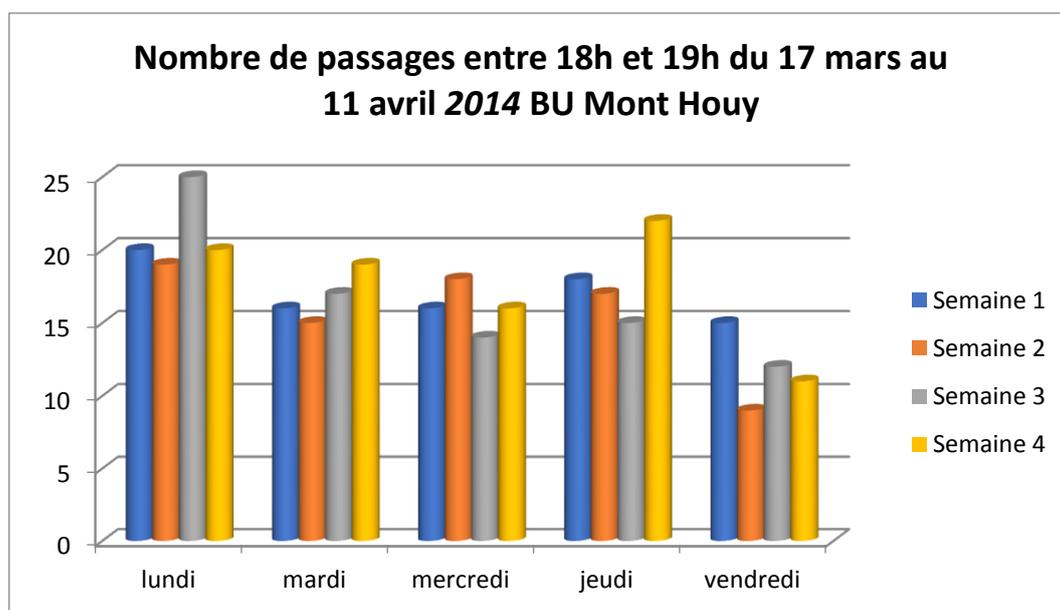
- **Le resserrement des calendriers pédagogiques** de la plupart des composantes (rentrées dès la fin août et examens de fin d'année en avril). Cette tendance s'est accentuée en 2016 (de nouvelles composantes ont resserré leur calendrier pédagogique)
- L'appropriation croissante des usagers du **service de copies, impressions et scans en réseau** installé depuis 2014 : certains usagers ne viennent à la bibliothèque que pour utiliser ce service
- Un **calendrier de plus en plus important d'évènements** proposés à la BU entraînant une hausse de la fréquentation (39 manifestations organisées au lieu de 27 l'année précédente).
- La **nouvelle BU de Maubeuge** opérationnelle depuis septembre 2013 sur un nouveau site, entraînant des chiffres plus importants que la BU de Cambrai où le nombre d'étudiants est pourtant supérieur.

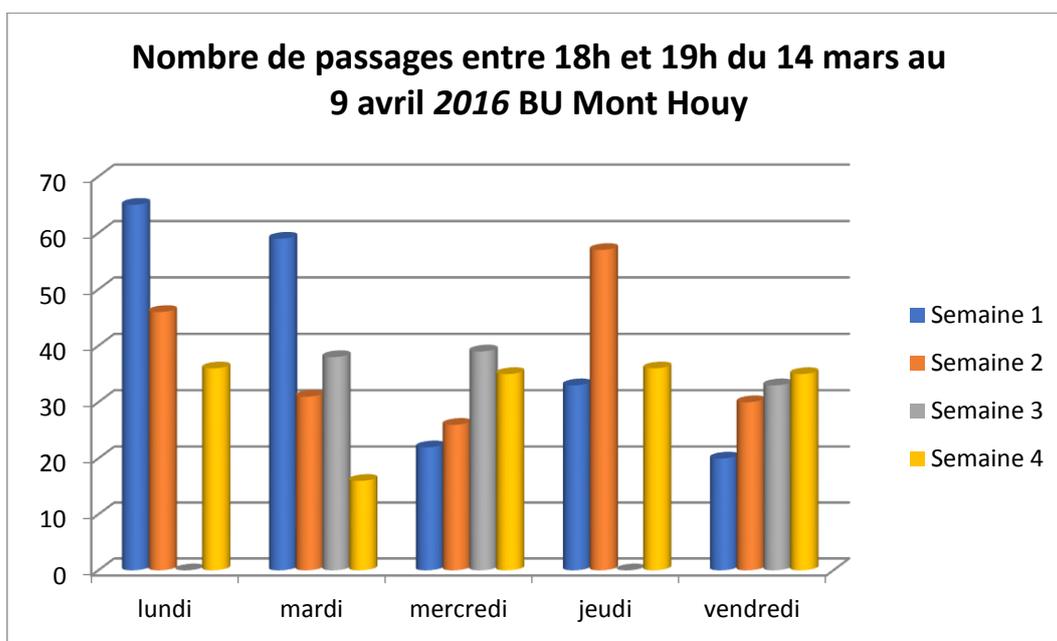
Dans ce graphique, il faut considérer comme chaque année l'importance du mois de juin à la **BU des Tertiales, période où les lycéens sont très nombreux pour réviser le baccalauréat. A noter cependant : la BU du Mont Houy est également fortement fréquentée en juin, voire davantage que celle des Tertiales, ce qui n'était pas le cas les années précédentes.**

Depuis l'année 2013, **un relevé quotidien et manuel, heure par heure, complète ces données journalières, durant une période de forte affluence (du 15 mars au 15 avril, lorsqu'on comptabilise entre 700 et 1000 passages du lundi au vendredi et entre 60 et 100 passages le samedi sur les deux principaux sites).** Il est effectué par les agents de l'accueil de chaque site. Quel que soit le site, et ce résultat était déjà manifeste en 2013, **un pic apparaît sur l'heure de déjeuner (une centaine d'entrées sur les grands sites à chaque heure) et entre 16h et 17h.**

Dans le cadre de l'appel à projet Bibliothèques ouvertes+, ces chiffres ont été examinés plus attentivement pour une extension des horaires d'ouverture en soirée, en particulier **le nombre de personnes présentes après 18h.** Un comparatif entre le relevé de 2014 et 2016 sur les deux principaux sites a révélé que le **public potentiel en soirée était en augmentation d'une année sur l'autre.** En 2016, le nombre d'usagers concernés s'élèverait jusqu' à une **soixantaine de personnes** à la BU du Mont Houy en période de forte activité, et une trentaine sur le site des Tertiales. Ces chiffres seront à confirmer lors de l'extension des horaires d'ouverture en 2017.

Exemple de la BU du Mont Houy entre 2014 et 2016 :

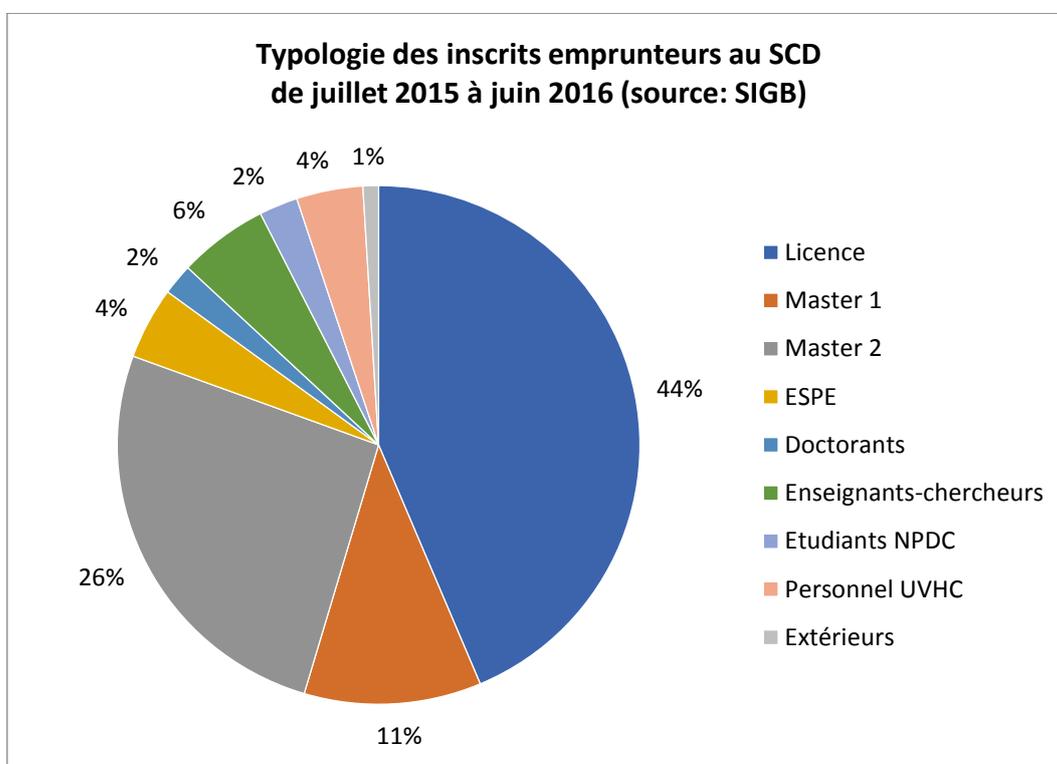




4.3.2.3 Public utilisateur (données SIGB année 2015-2016)

Le public inscrit aux différentes bibliothèques du SCD est **majoritairement étudiant**. Pour l'année civile 2016, on comptait **5083 inscrits emprunteurs de documents physiques** (l'accès numérique ne nécessitant pas d'inscription), soit une hausse de 5.52% par rapport à 2015.

Nous disposons de quelques **données sur les inscrits emprunteurs entre le 1^{er} juillet 2015 et le 30 juin 2016** : les **étudiants en Licence sont les plus nombreux à emprunter des documents**, suivis par les étudiants de **Master 2 et de Master 1** :



Il faut ajouter à ce chiffre **de nombreux fréquentants** qui consultent la documentation, utilisent les espaces et certains services de la bibliothèque, mais qui n'empruntent pas de documents et n'ont donc pas besoin de créer un compte lecteur. Nous n'avons malheureusement pas la possibilité de connaître les profils de ces

fréquentants, en l'absence de contrôle d'accès par carte multiservices à l'entrée. Toutefois, cet inconvénient est aussi un avantage, puisqu'il **permet à toute personne de fréquenter la bibliothèque, sans conditions d'accès**. A noter cependant : depuis la mise en place du **plan Vigipirate**, l'entrée sur le campus des Tertiales n'est possible que sur présentation de la carte multiservices de l'établissement, ce qui dissuade de nouveaux usagers de découvrir la bibliothèque universitaire, pourtant ouverte à tous. D'autre part, les inscrits à la bibliothèque non membres de la communauté UVHC n'ont pas accès à Internet dans les locaux du SCD. Le nombre d'Extérieurs est par conséquent en stagnation, voire en régression par rapport à l'année précédente, car les usagers ne s'inscrivent pas quand ils apprennent que leur inscription ne leur permet pas d'utiliser internet.

Il sera nécessaire en 2017 de **réfléchir à des actions de promotion** de la bibliothèque afin d'augmenter son attractivité auprès du public extérieur. Une ouverture exceptionnelle est ainsi programmée lors des journées du patrimoine afin de toucher un public différent. Une **refonte des règles de prêt et des tarifs proposés** sera également étudiée en 2017, dans l'optique de rendre plus attractive l'inscription à la bibliothèque.

4.3.3 EXTENSION DE SERVICES EXISTANTS ET CREATION DE SERVICES

4.3.3.1 Extension des horaires d'ouverture à partir des enquêtes réalisées entre 2013 et 2016

Le projet d'extension des horaires d'ouverture faisait partie des **projets prioritaires** de l'année 2016, détaillés dans les temps forts de ce présent rapport. Il s'agit en effet **d'un des besoins les plus fréquemment exprimés de la part des usagers**. Les résultats de l'enquête de 2013 ont été confortés par ceux du focus group en mai et de l'enquête ciblée sur cette thématique en octobre 2016.

4.3.3.2 Nouvelle présentation du service de questions-réponses par chat

Depuis la rentrée 2016, le service de questions-réponses en ligne par chat Ubib est présenté sous la forme d'un **bouton flottant, 'une question ?'**, situé en bas à droite de la page du portail du SCD UVHC :



Le réseau national Ubib a en effet décidé de changer de logiciel, afin de réduire les coûts d'abonnement annuels pour chaque établissement partenaire, attirer de nouveaux membres potentiels et poursuivre la rémunération d'un chargé de mission dédié au niveau national. La solution retenue, **Diabolocom**, présentée lors de l'Ubibcamp en janvier 2015, s'adapte davantage aux comportements des utilisateurs en ligne et confère une **dynamique aux pages web des SCD partenaires**, jusqu'à présent contraints par l'emplacement d'un widget fixe et assez grand par rapport à l'espace disponible. **Des tests d'utilisabilité sont prévus en 2017 auprès de nos usagers** afin d'avoir un retour circonstancié sur cette nouvelle présentation.

4.3.3.3 Installation de tableaux blancs dans les salles de groupes

Dans le cadre de l'appel à projet SIFRE « développement de Learning Lab et d'espaces de travail collaboratifs », le SCD a co-financé une partie des réalisations. Un besoin identifié auprès des étudiants était de disposer de **surfaces écrites dans les espaces de travail**. Les **salles de groupe du SCD** (14 à la BU du Mont Houy, 3 à la BU des Tertiales, 2 à la BU de Maubeuge) disposent de nombreux murs blancs exploitables. Celles-ci ont toutes été équipées de tableaux blancs effaçables et magnétiques, installés au second semestre 2016, pour un budget de 2200 €. **Le succès a été immédiat.**

Ce nouveau service sera complété en 2017 par un projet SIFRE retenu, ayant pour objectif de doter certaines salles de groupe de tableaux numériques interactifs et renforcer ainsi le travail collaboratif.

4.3.3.4 Nouvelle carte multiservices régionale : année transitoire

La carte multiservices régionale de type Mifare Classic a été remplacée par la Région, à partir de la rentrée 2016, par une **carte de type Desfire, sécurisée**, permettant le paiement en ligne des repas pris au CROUS, via une nouvelle application, Izly. Ce changement a entraîné de **nombreux dysfonctionnements dans un premier temps et un surcroît d'activité à l'accueil de chaque bibliothèque pour l'inscription des futurs lecteurs de la bibliothèque** ou tout simplement l'utilisation des ordinateurs avec un accès internet dans les espaces publics. Afin d'améliorer le processus des inscriptions et l'utilisation du matériel informatique à disposition, un groupe de travail réunissant composantes et services de l'UVHC sera constitué courant 2017.

Un autre problème s'est présenté : jusqu'à présent, les usagers pouvaient mettre de l'argent sur la carte multiservices, notamment pour les copies et impressions, mais aussi pour le CROUS. Avec le passage à la dématérialisation du paiement via une application dédiée pour le CROUS, il devenait impossible de payer toute autre prestation au moyen de sa carte multiservices. **Les utilisateurs du service de copies et impressions en réseau ont donc été contraints de conserver leur ancienne carte ou d'acheter une carte « anonyme » auparavant réservée aux usagers extérieurs à l'université.** Par conséquent, le prestataire actuel de ce service au sein du SCD est en charge de mettre en place **un partenariat avec le CROUS** afin de permettre l'utilisation de **l'application Izly non seulement pour payer un repas au restaurant universitaire, mais aussi pour régler des copies et impressions** au sein du SCD ou du bâtiment Mousseron du CROUS.

4.3.3.5 Réflexion sur la nécessité d'une réinformatisation du SCD

Le SCD utilise depuis 2004 le SIGB Millennium, produit de la société Innovative. Cependant, ce dernier est en **fin de vie** : le **logiciel est ancien**, le catalogue en ligne est peu adapté aux exigences actuelles des internautes, de par son ergonomie et son **manque d'efficacité**, puisqu'il a été **conçu pour les ressources imprimées**. **Nos ressources électroniques (e-books et bases en ligne) sont donc très peu visibles.** En outre, Innovative souhaite à terme ne plus effectuer de maintenance sur ce système d'information, **ce qui nécessite un changement de logiciel.**

A ces raisons techniques s'ajoute **un changement des normes de traitement de la documentation par les bibliothécaires**. De plus, depuis plusieurs années, **de nouveaux outils sont apparus, notamment afin de pouvoir gérer et signaler les ressources électroniques**. **Le seul SIGB n'est donc plus suffisant et ne constitue plus qu'une brique d'un ensemble d'outils, auquel s'ajoute le résolveur de lien auquel le SCD est abonne depuis 2014.** Cette évolution est **visible dans les autres SCD des universités françaises**, notamment au travers du **projet national SGBM** (Système de Gestion de Bibliothèque mutualisé) mené par l'ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur). Ce projet permettra aux établissements participants de bénéficier d'un SIGB de nouvelle génération (constitué d'une plate-forme de services de bibliothèque située dans un Cloud). Malheureusement, **l'Université de Valenciennes n'a pas choisi de rejoindre le groupement de commande du SGBM** quand c'était encore possible en 2015. **Une autre solution de réinformatisation autonome doit donc être choisie.**

Il est donc devenu nécessaire pour l'Université de pouvoir se constituer un SID (Système d'Information Documentaire) cohérent dans lequel les différentes briques (résolveur de lien, SIGB, outil de découverte, base de connaissance, site web, ERM) s'imbriqueraient et s'alimenteraient entre elles.

Le projet de réinformatisation a débuté au printemps 2016. **Plusieurs prestataires se sont déplacés** pour présenter leurs offres, afin que le **SCD puisse mieux appréhender les nouveaux outils disponibles** pour les bibliothèques universitaires. A l'automne 2016, les prestataires retenus dans le cadre du projet SGBm ont été connus, ce qui a permis de savoir les attentes de l'ABES et donc de mieux orienter la réflexion du groupe de travail dédié à la réinformatisation.

En cas de financement, le calendrier fixé prévoit la réinformatisation **pour 2019, avec début de rédaction d'un cahier des charges dès 2017.**

4.3.4 DES ESPACES MIS EN VALEUR

4.3.4.1 Des visites de groupe en diminution

Le nombre de visites comprend à la fois les visites organisées dans le cadre des formations documentaires à destination des Licence 1, les visites des primo-entrants, des usagers extérieurs lors de manifestations, des collégiens ou lycéens et des universitaires étrangers. **Le nombre de visiteurs dans des visites de groupe est en baisse par rapport à l'année précédente : 2397 en 2016 contre 2948 en 2015, essentiellement en raison de la baisse des visites lors des pré-rentreées.** Les **demandes de visites à la carte se multiplient néanmoins**, avec des groupes plus petits et sont plus régulières tout au long de l'année, en particulier en direction des **collégiens ou lycéens**, dans le cadre du dispositif des **Cordées de la Réussite** piloté par l'ENSIAME ou le **Continuum -3+3.**

Des **partenariats plus nombreux sur le territoire** devront être mis en place en 2017, notamment avec les CPGE, afin de redynamiser cette action du SCD auprès de ses différents publics. L'ouverture de la BU des Tertiales lors des journées du patrimoine 2017 aura pour objectif de faire découvrir à un public plus large les ressources et services proposés par le SCD.

4.3.4.2 Optimisation des accès aux services et collections

De nouvelles portes d'entrée ont été mises en place par le Service maintenance et logistique à la BU du Mont Houy en 2016 dans le cadre du plan Vigipirate. L'accès s'effectue à présent **par badge**, sur le modèle de ce qui a été mis en place pour l'ensemble des bâtiments du campus du Mont Houy. **Une réflexion doit cependant être menée afin d'optimiser l'accessibilité des publics empêchés**, le nouveau dispositif ne permettant pas une autonomie des PMR à l'entrée du bâtiment, en raison de la lourdeur des nouvelles portes (un dispositif automatique n'a pu être mis en place).

Par ailleurs, concernant la **signalétique des espaces et des collections au sein des sites de BU**, un **travail important et complet** a été mené. La BU du Mont Houy disposait d'une signalétique intégrée dans le geste architectural et datant de l'extension du bâtiment de la fin des années 1990. Au fil des années, cette signalétique correspondait de moins en moins aux espaces, services et collections développés. De même, à la BU des Tertiales, le bâtiment historique ne permettait pas de marge de manœuvre suffisante pour mettre en place une signalétique satisfaisante. Il était donc nécessaire de **repenser cette signalétique** et de l'accompagner de **plans d'orientation.**

Le travail a été mené en 2016 surtout à la BU du Mont Houy, mais la réflexion a été globale : attribution de code couleur correspondant aux disciplines (cf. ci-dessus partie 4.1) et repris aussi bien dans les panneaux indiquant les salles que dans les différents plans d'orientation, et dans le guide imprimé des BU, mis à jour tous les ans et distribué aux étudiants. Le travail sera à poursuivre à la BU des Tertiales, mais une nouvelle signalétique fine des périodiques a pu néanmoins être mise en place.



A la BU du Mont Houy, une salle **renommée Études & Avenir** et **regroupant la documentation dispersée jusqu'alors dans deux salles, nécessaire à la réussite des études** (bien travailler à l'université, trouver des stages), **la vie étudiante et à la vie active** (se réorienter, préparer les concours, réussir son insertion professionnelle...) et **la pédagogie** doit permettre une meilleure utilisation des informations disponibles auprès de nos usagers, et trop souvent méconnues.

La **cohésion entre les revues académiques spécialisées et monographies d'une même discipline** est à présent concrétisée dans les espaces.

Les statistiques de prêt en 2017 permettront de savoir si cette nouvelle organisation des collections, complétée par une signalétique adaptée rend un meilleur service à l'utilisateur.

4.3.5 ACTION CULTURELLE ET MANIFESTATIONS

4.3.5.1 Partenariats

Grâce à l'arrivée d'une adjointe en renfort à la responsable de la politique culturelle, le SCD a pu **développer ses animations et ses collaborations**.

Partenaire privilégié, le **Service Culturel de l'Université** a proposé **trois expositions majeures, scénographiées à la BU du Mont Houy**. Deux d'entre elles sont liées à la résidence ARTU, menée par la ComUE : avec Emmanuelle DUCROCQ en avril et Maël NOZAHIC en novembre. Comme tous les ans, le Service Culturel travaille avec le Printemps Culturel. En 2016, c'est l'artiste Franck Populaire qui a pu exposer en octobre à la BU du Mont Houy. D'autre part, le Service Culturel et son nouveau responsable, M. HUFTIER, ont proposé **une série d'expositions accompagnées de conférences thématiques** sur le roman populaire.

Afin de jouer son rôle de relais culturel au sein de l'Université, **le SCD a tenu à donner la priorité aux projets avec les enseignants et les étudiants**. M. DEVIGNE, enseignant au Département d'Art, a ainsi organisé une **exposition photographique** en décembre-janvier 2016. Tous les ans, une **présentation des travaux d'étudiants** a été mise en place aux Tertiales avec M. MONBEL. Des **étudiants de la DREAM** sont venus présenter leur projet de fin d'année, l'application *Twistale*, dans la salle Josquin de la BU du Mont Houy et avec l'appui logistique des équipes de la bibliothèque.

Le SCD propose également de mettre en place des **animations en lien avec les autres services de l'UVHC**. En collaboration avec le SCEVE, la bibliothèque a accueilli le **Salon des Jobs d'été**. En 2016, le SCD a participé à des événements impliquant l'ensemble de l'Université comme **le J'DAY-E ou la Matinée des Chercheurs**.



La politique culturelle du SCD fonctionne aussi avec des partenaires extérieurs réguliers comme **l'Espace Pasolini, Amnesty International**, etc.

Enfin, le SCD organise **des événements afin de créer du lien avec son public**. C'est le cas de **BU Beach** qui, depuis deux ans, propose aux lecteurs des sacs mystères thématiques juste avant l'été.

4.3.5.2 La BU fait du tri 3^e édition

Pour la troisième année consécutive, les 15 et 22 novembre 2016, respectivement sur le site du Mont Houy et des Tertiales, ont eu lieu **deux journées de vente de livres éliminés des collections du SCD, ouvertes à tous**. Cette opération a été autorisée par le conseil d'administration du 17 juin 2014, à raison d'une vente par année universitaire.

Une **régie de recettes temporaire** avait été demandée auprès de l'Agence Comptable. Chaque document était vendu à un prix unique de 1 € (1 € pour 1 monographie ou 3 périodiques), afin de faciliter les opérations d'encaissement et pour une meilleure communication à destination du public.



Une communication multicanale a été mise en place :

- mails sur les listes de diffusion des enseignants et enseignants-chercheurs, du personnel, puis des étudiants,
- présence de l'événement dans le calendrier événementiel de l'UVHC,
- actualité sur le portail du SCD,
- création d'un événement sur la page Facebook du SCD,
- diffusion régulière sur les pages Twitter et Facebook du SCD,
- reprise sur la page Facebook et Twitter de l'Université,

- diffusion d'affiches aux formats A4, A3 et A2 sur les quatre sites de l'université et dans le centre-ville de Valenciennes,
- de nouveaux tote bags floqués du nouveau logo du SCD ont été réalisés spécialement pour cette édition et distribués aux acheteurs pour transporter leurs documents,
- La Voix du Nord a été contactée. Un entretien a été réalisé lors de la vente au Mont Houy et un article d'une demi-page est paru entre les deux ventes.

Le bilan a été très positif, avec un total de plus de 3000 documents vendus, pour 456 acheteurs. Le soutien et la participation de l'ensemble des agents du SCD à cette manifestation a été la clé de la réussite de celle-ci. Cet investissement a été **largement récompensé par les retours des visiteurs** lors de ces deux journées, tous très positifs. Les ventes se sont déroulées dans la convivialité et les acheteurs se sont montrés patients, ce qui était nécessaire au vu de la grande affluence matinale.

4.3.6 USAGES ET EVALUATION DE QUELQUES SERVICES

4.3.6.1 Usage des nouveaux PC portables empruntables sur place

Le SCD met à disposition des étudiants des PC portables à utiliser à la journée, dans l'enceinte des bibliothèques. Ce service a été initié en 2006 par une subvention régionale. Les statistiques de prêt relatives aux PC portables étaient **en forte diminution depuis plusieurs années, en raison de la vétusté des appareils.** Depuis 2013 il a donc été décidé, **sur budget SCD, de racheter régulièrement des PC portables à destination des étudiants (entre 4 et 6 par an selon le budget).** Le paramétrage de ces nouvelles machines est fait par la DSI, en fonction de ses disponibilités, et **la mise en service est donc parfois décalée par rapport à la date d'achat**

Au cours de **l'année 2016, 6 nouveaux PC portables** ont pu être achetés, Et le nombre de PC portables empruntés a **très fortement augmenté sur les deux principaux sites où les nouveaux PC sont à présent disponibles** : 2313 prêts, alors qu'on en totalisait 1096 en 2015 (+52.6%). Il s'agit d'un **service très apprécié des usagers.** Ces très bons chiffres sont le résultat d'un **renouvellement important (sur budget SCD la plupart du temps) du parc de PC portables proposés aux usagers, effort qui devra être poursuivi chaque année pour répondre aux besoins grandissants des utilisateurs.**

4.3.6.2 Consultation des PC publics

Deux types de postes informatiques sont proposés aux usagers : les postes Internet, avec accès uniquement sur authentification (donc uniquement à la communauté universitaire UVHC disposant de ses accès ENT) ; les postes Catalogue, dont l'accès est ouvert à tous, mais ne permettant pas de naviguer sur Internet.

Des statistiques de consultation des PC publics sont produites depuis l'année 2014. Ce travail a pu être effectué au moyen d'un **abonnement du SCD à un module « statistiques »** concernant les PC dédiés à la consultation du catalogue et de la **collaboration des services informatiques pour les PC avec accès à Internet** sur authentification.

4.3.6.2.1 En ce qui concerne l'utilisation des PC avec accès à Internet sur authentification (source DSI) :

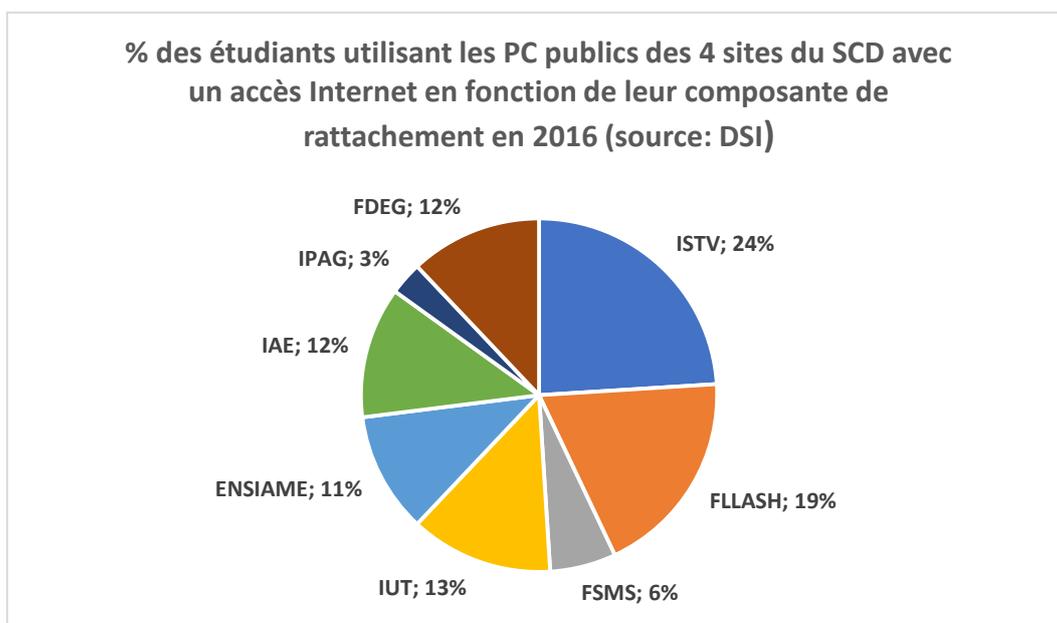
Les postes les plus utilisés sont ceux dédiés à **l'inscription au service de copies, impressions et scans en réseau**, d'autant qu'ils sont placés à proximité de l'accueil des différentes BU. A cette fin, un poste Internet a été ajouté à proximité de la banque de prêt de la BU du Mont Houy., Les étudiants **travaillent également avec leur PC portable ou ceux prêtés par la BU, pour lesquels des ajouts de prises ont été réalisés**

Le parc des PC publics est renouvelé progressivement chaque année. L'impact est important sur l'utilisation des ordinateurs au quotidien. **Le nombre de connexions est globalement en hausse** depuis 2014 (+30% à la BU du Mont Houy ; +12% à la BU des Tertiales), en particulier **pour les PC les plus récents.** A l'inverse, l'utilisation des 22 postes accessibles à tous les étudiants en dehors des ateliers réservés au public DAEU est en forte diminution, ce qui s'explique par l'âge des PC proposés aux usagers dans cette salle (près de 10 ans). Un

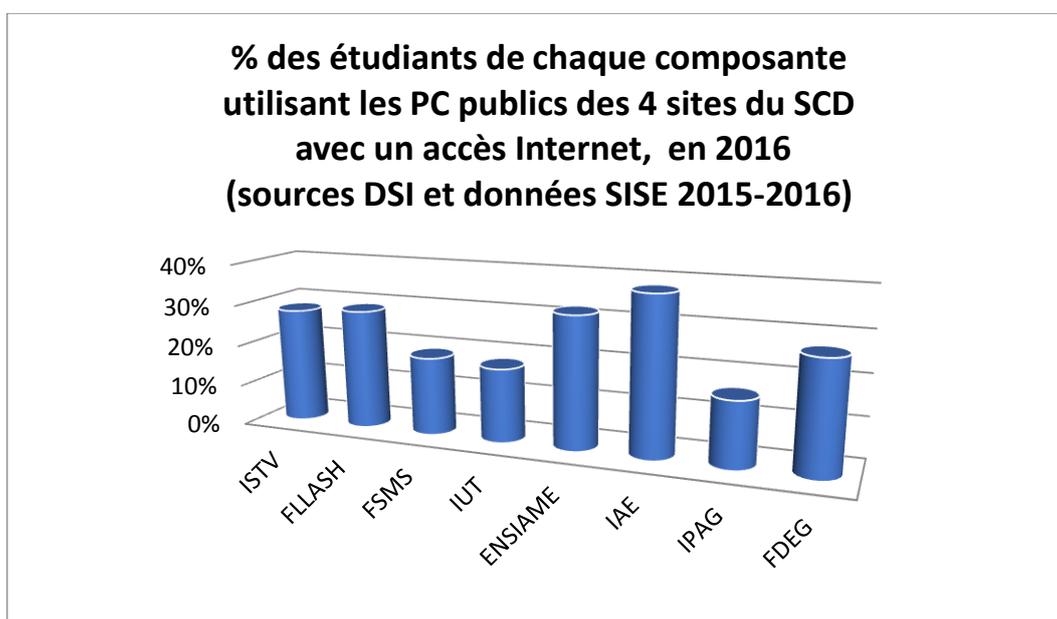
renouvellement progressif du parc informatique de cette salle se révèle indispensable et sera programmé annuellement à partir de 2017, sur le budget de l'université.

D'autre part, les PC situés dans les plus petites salles de la BU du Mont Houy sont sous-utilisés et nécessitent d'être répartis en **pools dans des espaces stratégiques** afin de gagner en visibilité. Ce sera un projet en 2017-2018.

Il est possible de voir **les étudiants qui utilisent le plus nos PC avec accès Internet en fonction de leur composante de rattachement au sein de l'Université** (par exemple dans le graphique ci-dessous, 19% des PC avec accès authentifié sont utilisés par la FLLASH, 24% par l'ISTV, etc.) :



Mais si l'on compare les connexions à la proportion d'étudiants par composante, **ce sont les étudiants de l'IAE et de l'ENSIAME qui utilisent proportionnellement le plus les postes Internet des BU. Le graphique ci-dessous met ainsi en évidence l'importance de ces PC à disposition, même pour les composantes dotées de salles avec des PC et des espaces de travail.** Ce constat s'explique probablement du fait des **horaires larges des bibliothèques universitaires**, en comparaison des salles disponibles dans les composantes, fermées à partir de 17h ou 18h.



4.3.6.2 En ce qui concerne l'utilisation des PC bridés donnant accès au catalogue des ressources du SCD :

On observe une **diminution de la consultation des postes bridés Catalogue** entre 2014 et 2016, sur l'ensemble des sites.

Il sera nécessaire de **s'interroger sur la pertinence de conserver des postes avec un accès catalogue et ressources numériques uniquement**. La plupart des usagers consultent à présent le catalogue sur leur smartphone. Mais sans accès authentifié ni poste « bridé », ils ne peuvent accéder aux ressources numériques qui les intéressent (e-books ou articles en texte intégral). L'utilisation de ces ordinateurs est par conséquent très ponctuelle. Ce sont en majorité les **agents en permanence dans les salles** qui sont amenés à montrer telle ou telle ressource en ligne. Les inscrits extérieurs, qui ne disposent pas d'accès internet dans nos locaux, préfèrent souvent demander directement de l'aide pour la recherche d'information à l'accueil des différentes bibliothèques. Néanmoins, ces PC sont le seul moyen pour les usagers extérieurs d'accéder aux ressources numériques du SCD (sur place)

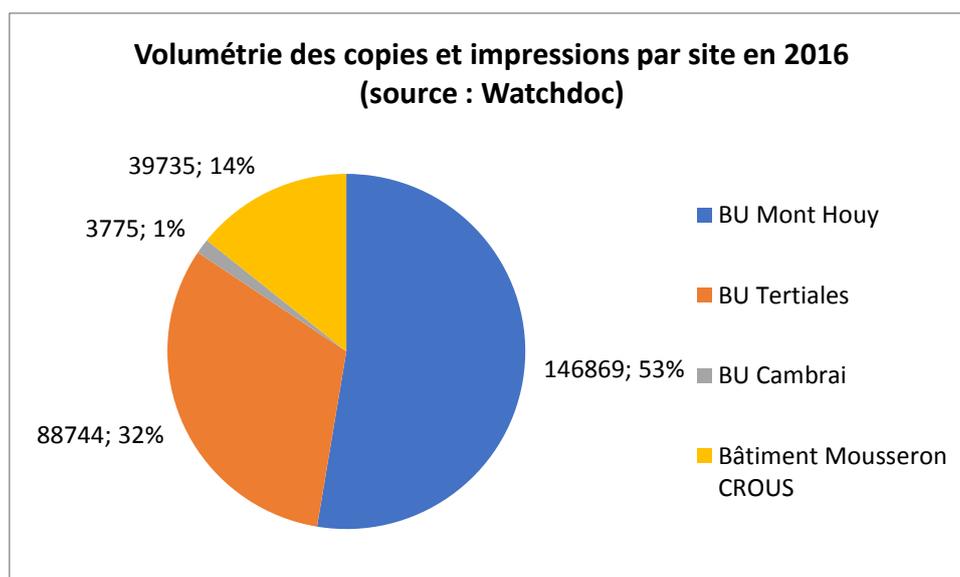
4.3.6.3 Redéploiement du service de copies et impressions en réseau

Ce nouveau service en réseau est opérationnel depuis le mois de juin 2014. Pour rappel, il s'agit d'une **délégation de service public**. Le SCD paye un abonnement pour les matériels et le service, les étudiants payent chaque copie, et si la volumétrie n'est pas suffisante, le SCD paye un complément au fournisseur.

Une réduction du périmètre a été décidée courant 2015. Elle était effective en janvier 2016, avec notamment la suppression du service à la BU de Maubeuge où le service était trop peu utilisé, et d'un copieur sur chaque site principal.

Comme l'année précédente et grâce à la subvention du Conseil régional pour des contrats étudiants en 2016, environ cinq heures par jour et par site ont pu être utilisées aux mois de septembre et octobre 2016 afin **d'accompagner les usagers dans leur première utilisation du service de copies, impressions et scans en réseau**. L'objectif était en effet de former les moniteurs étudiants aux différents services et outils numériques afin qu'ils puissent épauler les nouveaux utilisateurs à des périodes de pic de fréquentation. Cet accompagnement a permis une **forte hausse de la volumétrie des copies et impressions sur l'année 2016** (jusqu'à 45 000 copies et impressions réalisées dans les mois de forte affluence).

Sur l'année civile 2016, **279 123 copies et impressions ont été réalisées, soit une moyenne de 27 000 copies et impressions par mois, en dehors des mois de juillet et août, dont 39 735 copies couleurs** (utilisé par les étudiants en arts plastiques ou par tout usager souhaitant reproduire des documents administratifs).



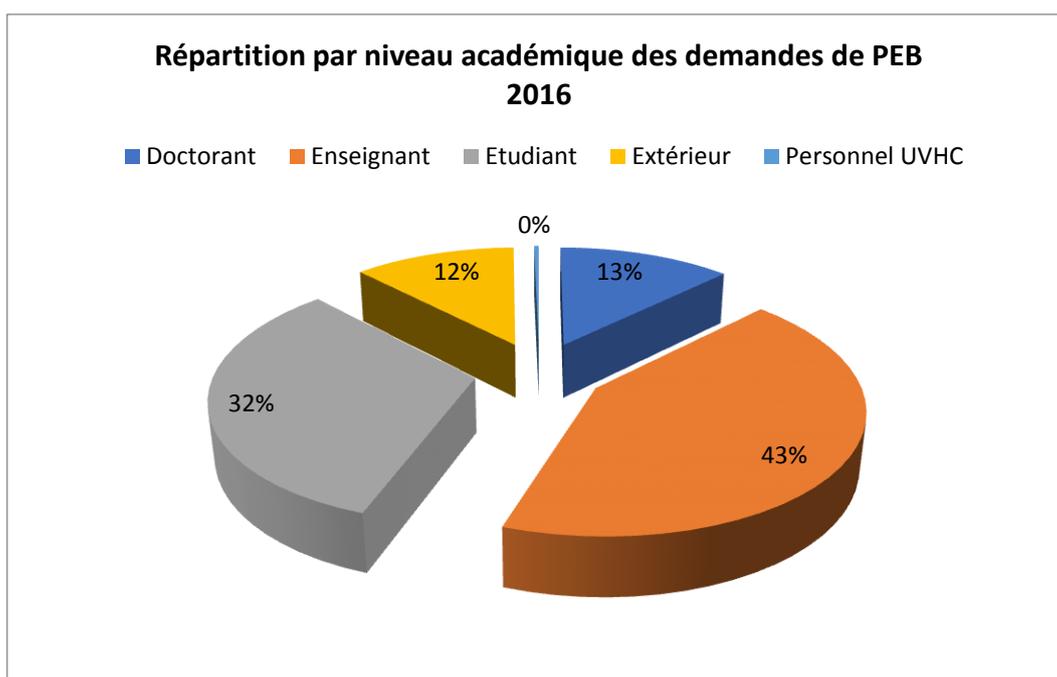
La rentrée 2016 a été un moment particulièrement dense pour les équipes qui devaient former les nouveaux collègues, ainsi que les utilisateurs, souvent en attente de la fabrication de leur nouvelle carte multiservices les premières semaines et donc sans accès internet. Malgré ces difficultés, le service rencontre un **succès grandissant** répondant à un réel besoin des usagers, en particulier au CROUS, et des **étudiants en cours d'inscription à l'université qui viennent compléter leur dossier d'inscription à la BU.**

4.3.6.4 PEB (Prêt Entre Bibliothèques)

En 2016, 878 demandes d'usagers ont été adressées au service de PEB demandeur du SCD, contre 976 en 2015 (pour 828 réponses positives, soit un peu plus de 94 % de satisfaction). Au total cependant, 140 personnes ont utilisé le service du PEB en 2016, contre 125 personnes en 2015. La moitié des demandes de PEB adressées au SCD a pour discipline **l'histoire**. Les scientifiques sollicitent toujours moins le PEB puisque leurs demandes sont essentiellement des articles récents de revues, désormais souvent directement accessibles en version électronique. Cependant l'écart et les différences de pratiques entre les disciplines se résorbent progressivement. **45% des demandes de PEB sont faites par les étudiants et les doctorants.** 43% des demandes viennent des enseignants et enseignants-chercheurs. Les demandes de monographies sont très majoritairement en langue française, contrairement aux demandes d'articles de périodiques qui sont majoritairement en langue étrangère.

Répartition des demandes de PEB par niveau en 2016 (entre parenthèses, les données pour 2015)

Niveau / site	Mont Houy	Tertiales	Cambrai	Maubeuge	TOTAL	TOTAL (%)
Etudiant	258 (148)	24 (31)	3 (4)	-	285 (183)	32.5%
Doctorant	82 (206)	27 (34)	-	2 (1)	111 (241)	12.7%
Enseignant	332 (354)	43 (32)	-	-	375 (386)	42.8%
Personnel UVHC	1 (-)	- (1)	2 (3)	-	3 (4)	0.1%
Extérieur	88 (155)	15 (8)	-	1 (-)	104 (163)	11.9%
TOTAL	761 (863)	109 (106)	5 (2)	3 (1)	878 (976)	100%



En comparaison, pour l'activité fournisseur, 367 demandes de PEB ont été adressées au SCD en 2016 (448 demandes en 2015), 309 demandes ont été satisfaites, soit 84% (386 demandes satisfaites en 2015, 86%). Depuis 2012, les demandes de photocopies d'articles ont été progressivement envoyées en version PDF. Cette pratique permet outre un gain de temps appréciable, une réelle économie d'envoi (affranchissement, enveloppe, papier).

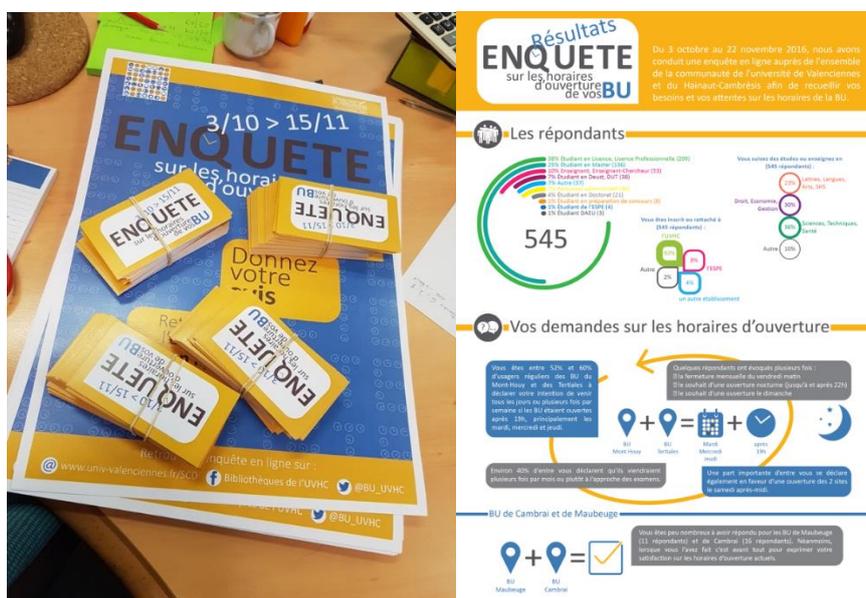
Répartition des demandes de PEB 2016 (fonction fournisseur) par discipline et par site (entre parenthèses, les données 2015)

	Mont Houy	Tertiales	Cambrai	Maubeuge	TOTAL	TOTAL (%)
Art	-	15 (15)	-	-	15 (15)	4.1%
Concours	-	6 (-)	-	-	6 (-)	1.7%
Droit	3(3)	26 (43)	- (2)	-	29 (48)	7.9%
Eco-Gestion	-	17 (17)	-	-	17 (17)	4.6%
Généralités	-	3 (-)	-	- (1)	3 (1)	0.8%
Lettres - Sc. Hum.	168 (236)	6 (11)	3 (1)	-	177 (247)	48.2%
Sciences	103 (114)	2 (2)	4 (6)	10 (1)	119 (123)	32.5%
Sciences Politiques	-	1 (-)	-	-	1 (-)	0.2%
TOTAL	274 (353)	76(88)	7 (9)	10 (2)	367 (451)	100%

Formulaire de demande de PEB en ligne

En 2016, un formulaire de demande de PEB en ligne a été mis en place en collaboration avec la DSI, accessible à distance et sans identifications via le portail du SCD. Il évite aux usagers d'avoir à se déplacer dans les BU. Malgré le peu de communication sur ce nouveau service, 18 demandes de PEB sont parvenues au SCD par ce biais, 10 demandes pour le Mont-Houy et 7 demandes pour les Tertiales. Le profil des demandeurs est similaire à celui du PEB classique.

4.3.6.5 Enquêtes et focus group



En 2016, en cohérence avec les engagements Marianne, et dans le cadre de la préparation du plan national PBO+, le SCD a **mené une enquête en ligne sur la satisfaction et les besoins des usagers concernant les horaires d'ouverture des BU.**

Le formulaire utilisé pour l'enquête était inspiré de celui préconisé par le Ministère dans le cadre de l'appel à projet, pour lequel les BU de l'UVHC ont été retenues. La consultation était anonyme. La **communication** a été faite par mailing à l'ensemble des étudiants à trois reprises, affichage dans les actualités du site web de l'Université au mois d'octobre, affichage sur la page d'accueil du site web et des pages Facebook et twitter des BU durant les deux mois de l'enquête. **545 réponses** au questionnaire ont été récoltées, en ligne et lors des journées de « La BU fait du tri » dans les espaces des BU du Mont-Houy et des Tertiales, entre le 3 octobre et le 22 novembre 2016.

Parmi les répondants à l'enquête, **plus de 50% d'usagers réguliers des BU du Mont-Houy et des Tertiales ont déclaré leur intention de venir tous les jours ou plusieurs fois par semaine si les BU étaient ouvertes après 19h**, principalement les **mardi, mercredi et jeudi**. Environ 40% d'entre eux déclaraient qu'ils viendraient plusieurs fois par mois ou plutôt à l'approche des examens. **Une part importante des répondants se déclarait également en faveur d'une ouverture des 2 sites le samedi après-midi.**

Quelques répondants ont complété leurs réponses en s'exprimant dans l'espace de commentaires libres, sur la question des horaires ou des services plus largement, mettant en avant, la question du confort des espaces de travail et celle de la gestion des salles de groupe.

Une restitution détaillée a été diffusée à l'ensemble de la communauté universitaire suite à l'analyse des réponses à l'enquête. Celle-ci reste disponible en ligne sur le portail de la BU dans l'onglet « [Notre politique d'accueil](#) ».

L'enquête a été suivie d'effets immédiats puisque les BU du Mont-Houy et des Tertiales sont passées à des horaires élargis jusqu'à 20h sur des périodes ciblées de l'année dès le 1^{er} semestre 2017.

D'autre part, un **focus group organisé en mai 2016** et centré sur la question des horaires d'ouverture a permis de compléter le dossier présenté dans le cadre de l'appel à projets du ministère pour étendre les horaires d'ouverture du SCD.



Intitulé « **Ma BU demain** », cet atelier de réflexion réunissait **7 étudiants des différentes composantes de l'université et des deux principaux sites**. Il comprenait notamment le futur vice-président étudiant, Alexandre BRUHIER. Ce dernier a saisi l'opportunité de cet atelier pour faire remonter les remarques et besoins des étudiants de l'université.

De nombreuses suggestions et idées ont pu être exploitées pour le projet d'extension des horaires d'ouverture en 2017 ou être mises en œuvre dans l'immédiat :

- Une ouverture plus tardive **le soir, moment propice à la concentration** et pendant les périodes d'examens
- Un **accès à l'ensemble des espaces, collections et services** pendant ces horaires tardifs
- Le besoin **d'accéder à certains logiciels sous licence** en dehors des locaux des composantes qui ferment trop tôt (l'installation de ces logiciels sur les PC publics nécessite juste un paramétrage des services informatiques de l'université)
- Une **fermeture mensuelle** jusqu'à présent programmée le premier mardi matin du mois à décaler le vendredi (effectif dès la rentrée 2016)
- Le besoin de **mobilier plus confortable** pour travailler ou se détendre (achat de chauffeuses et Fatboys dès la rentrée 2016)
- Le besoin d'être **formés par des professionnels à des ressources et logiciels** (propositions d'ateliers à la carte sur des thématiques précises à partir de 2017)

Certaines demandes ont été prises en compte mais ne pouvaient être mises en œuvre dans l'immédiat. Elles sont le fruit d'une **réflexion collective** ou de **projets spécifiques à partir de l'année 2017** :

- Étendre les horaires du tramway et la régularité de leur passage sur les campus de Valenciennes
- Doter les salles de groupe de tableaux numériques, d'écrans
- Envisager l'ouverture ponctuelle certains samedis après-midi, à l'approche des examens
- Personnaliser les salles de groupe, décorer certains espaces en faisant appel aux étudiants
- Proposer des cafés philos et ateliers de débats en soirée

4.3.7 PROJETS « DEVELOPPER DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMERIQUES » POUR 2017

- **Extension des horaires d'ouverture**
- **Focus group à la BU de Cambrai**
- **Intégration du service copie impression à la carte Izly du Crous**
- **Aménagement de pools de PC dans la BU du Mont Houy**
- **Accès Internet temporaire pour les futurs inscrits**

4.4 FORMER À LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE : LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES

4.4.1 UN DISPOSITIF NON OBLIGATOIRE

Le SCD accueille et forme un nombre significatif d'étudiants de niveau L et M dans les quatre BU de l'UVHC, par des séances d'1h30 à 3h. Les primo-arrivants constituent le public-cible prioritaire du dispositif, le volume d'activité de formation des étudiants de Licence 1 représente ainsi près de 75% du total d'activité de la formation. Le programme, construit le plus possible à l'aide des enseignants, s'appuie sur le **référentiel commun ADBU**, qui décline les **compétences informationnelles** en 4 grands items : l'identification et la définition du besoin d'information, l'accès efficient aux informations nécessaires, la production et la communication des résultats de sa recherche, l'évaluation critique de l'information obtenue.

Ce référentiel prend en compte l'évolution des besoins de la Licence au Doctorat de manière continue et progressive, et aborde les **différentes dimensions de la maîtrise informationnelle**, notamment l'utilisation éclairée des outils numériques. La formation des L1 couvre notamment une partie du module D4 du C2i. Un des objectifs majeurs de la formation à la méthodologie documentaire est ainsi de repérer les **dangers de l'infobésité**, et de présenter aux étudiants **l'intérêt des ressources numériques sélectionnées par le SCD**.

Les formations de niveau L et M ne sont pas rendues obligatoires au niveau global UVHC. Celles-ci ne sont donc pas systématiques dans l'ensemble des filières. **La collaboration des responsables de la formation du SCD avec les enseignants et responsables pédagogiques est ce qui permet réellement de maintenir et faire évoluer le dispositif.** Celle-ci est en progrès, et doit être continuellement renforcée.

Le Département de la formation documentaire, composé de trois personnes (1 IGE et 2 cat B pour une part de leurs missions, soit 2 ETP. Aucun personnel administratif), est chargé de mettre en place le plan de formation documentaire pour les étudiants, doctorants et enseignants, et coordonne l'activité de 17 agents de catégories A et B. La mission de formation est inscrite dans leurs fiches de postes parmi d'autres missions, et les agents doivent assurer un nombre minimum de séances (de 6 à 8 en 2016) qui est repris dans les objectifs annuels. Cette équipe est renforcée par des tuteurs étudiants dédiés au niveau L (6 tuteurs en 2016). L'évolution des budgets dédiés à ces contrats-étudiants a un impact notable et positif sur le nombre d'étudiants que le SCD est en capacité de former sur l'année universitaire.

4.4.1.1 Équipement et salles de formation

Les deux principaux sites disposent respectivement d'une salle au Mont-Houy (pouvant accueillir jusqu'à 19 étudiants) et deux salles de formation aux Tertiales (pouvant accueillir de 12 à 20 étudiants au total). Celles-ci sont équipées en matériel informatique, (postes informatiques et système de vidéo projection). Sur les antennes de Cambrai et Maubeuge, les formations sont organisées sur place dans les salles informatiques disponibles.

En outre, le SCD a monté plusieurs dossiers de réponse à appels à projets en 2016 (projets SIFRE et fonds FEDER), destinés notamment à renouveler l'offre d'espaces de travail collaboratif et à usage pédagogique au sein des BU.

4.4.1.2 Évaluation des étudiants

Chaque formation donne lieu à des feuilles de présence, gérées par le SCD. Les TD de méthodologie documentaire ne sont pas évalués, cependant ils sont ponctués d'exercices afin de répondre le plus possible aux exigences d'une pédagogie active, ou donnent lieu à des travaux spécifiques selon les filières (revues de presse en L1 Anglais, exercices de recherche donnés par les chargés de TD en L2 Histoire ou L2 Droit, travail sur la fiabilité de l'information sur le web en L1 ISTV). Dans les cas où la formation au SCD est couplée à un autre TD, au module de méthodologie universitaire de L1 ou au PPP, les responsables pédagogiques de l'université appliquent une validation de l'UE par la présence de l'étudiant dans certains cas, dans d'autres, un système de bonus ou de malus pris en compte au moment de l'évaluation finale.

4.4.1.3 Organisation et évaluation de la qualité des formations L et M

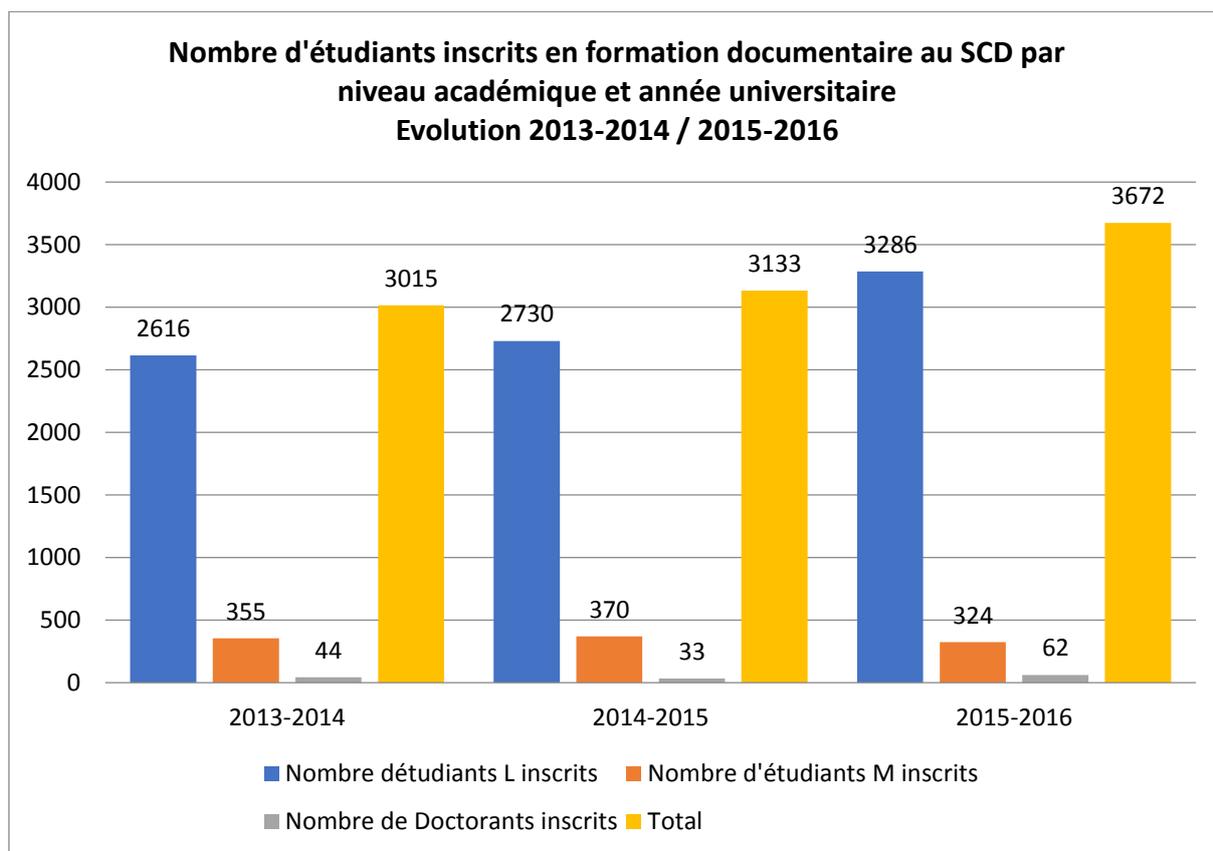
Afin d'évaluer la qualité des formations et d'identifier les besoins plus spécifiques des étudiants, ceux-ci remplissent une enquête de satisfaction en fin de TD, conçue et gérée par le SCD au moyen du logiciel Sphinx. La remise à plat et l'amélioration de ce questionnaire ont permis en 2016 de dresser un bilan des formations de niveau L et M communiqué aux directeurs de composantes et responsables pédagogiques identifiés. L'analyse des réponses à cette enquête permet annuellement la mise à jour des programmes de formation. Elle orientera également le travail en 2017 de mise en place d'ateliers thématiques à la carte, en complément des formations classiques.

4.4.2 DONNEES ET ANALYSE POUR L'ANNEE UNIVERSITAIRE 2015-2016

En 2015-16, le SCD a renforcé ses actions de formation des étudiants de Licence, Master et Doctorat, et a cherché à élargir son offre auprès du public des personnels et enseignants de l'UVHC.

Nombre de visites assurées dans le cadre de ces formations : 164

4.4.2.1 Offre et couverture en Licence, Master, Doctorat



Le nombre de filières touchées, le nombre d'étudiants inscrits et formés ont connu une progression positive en 2015-2016, notamment en Licence et doctorat. L'absentéisme en Licence a diminué. Néanmoins, on note une baisse des étudiants de Master inscrits.

Les programmes de formation, actualisés entre 2013 et 2015, n'ont pas été revus cette année, ceux-ci se révélant adaptés selon les retours à la fois des publics apprenants, des formateurs et des responsables pédagogiques. **Les supports de formations sont conçus dans le but de faciliter la pédagogie active et différenciée durant les séances de formations en présentiel, ainsi que l'autoformation sur la base d'une consultation libre depuis la plateforme Moodle.**

Pour cela, en parallèle de l'organisation des formations en présentiel, un **important travail de réalisation de guides d'utilisation des différentes bases en ligne** a été mené cette année. En 2017, en prolongement, et pour compléter le programme d'acquisition des compétences basiques durant les séances de formation classiques, les bibliothécaires formateurs travailleront en groupes à la mise en place d'ateliers thématiques et optionnels plus personnalisés.

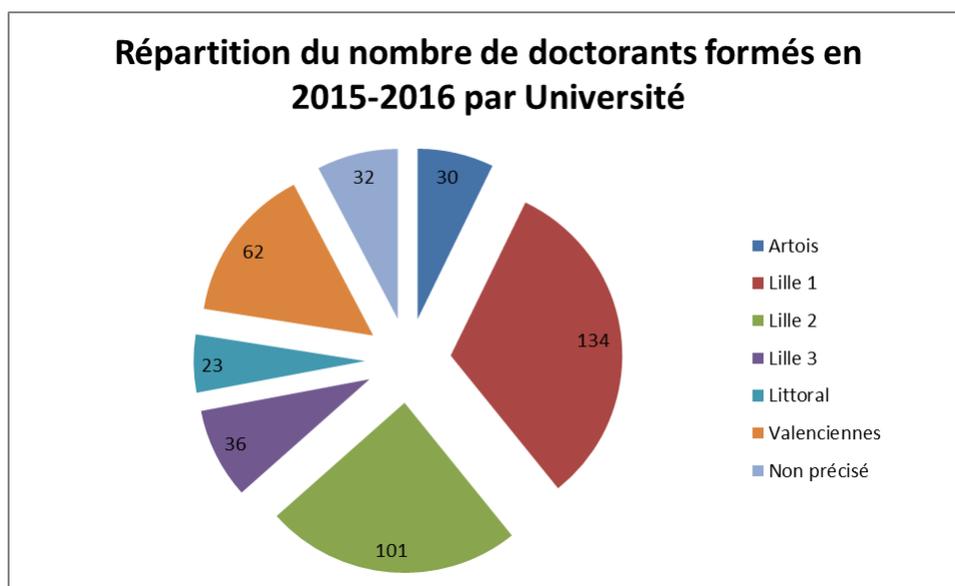
4.4.2.2 La formation documentaire niveau recherche

4.4.2.2.1 Formation des doctorants : description du dispositif et du public

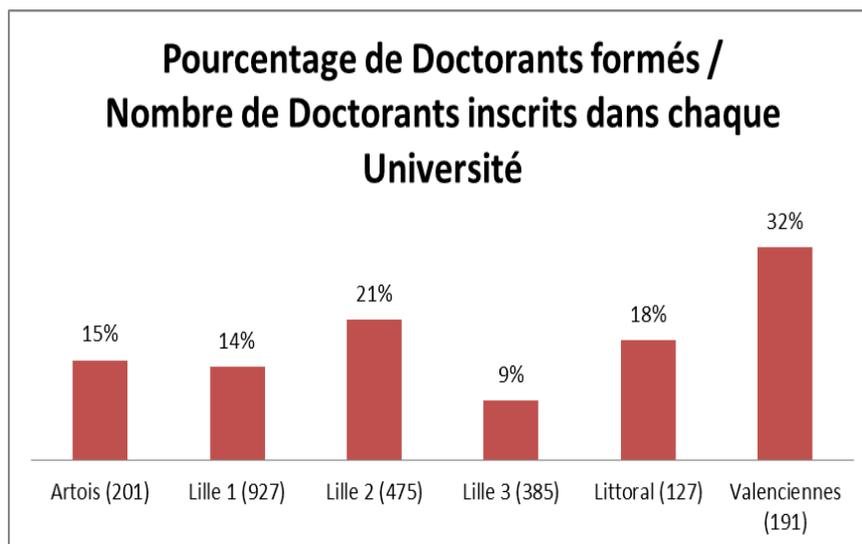
La formation des doctorants de l'UVHC s'inscrit depuis 2012 dans un dispositif régional mutualisé, et fait partie de l'offre de formation professionnelle proposée par le Collège Doctoral Lille Nord de France (<http://www.formadoc.net/>). Le SCD s'est ainsi associé à l'ensemble des Bibliothèques Universitaires publiques de la Région afin de formaliser et mettre en place plusieurs modules de formations méthodologiques en IST (information scientifique et technique). Deux agents de catégorie A ont participé à ce dispositif, en tant que membres du groupe projet, ou pour la préparation et l'animation des séances de formations.

Ces modules s'adressent aux Doctorants des **6 écoles doctorales de la Région**, et sont organisés sur l'ensemble des sites universitaires. Le **taux de satisfaction** exprimé par les doctorants pour cette année est globalement bon : **une moyenne de 76% pour un total de 418 doctorants formés (294 en 2014-2015)**. **62 doctorants de l'UVHC ont profité de ces formations (33 en 2014-2015)**. **3 séances de formation ont eu lieu sur le site de Valenciennes**. En février 2016, le SCD a par ailleurs participé à l'**organisation d'un séminaire sur la publication scientifique**. La répartition des doctorants formés est inégale entre établissements lillois (3/4) et non-Lillois (1/4). Cependant, en la comparant avec le nombre de doctorants inscrits dans chaque université, elle est beaucoup plus équilibrée : **32% des doctorants de Valenciennes ont ainsi été formés**.

4.4.2.2 Répartition des doctorants formés par Université



4.4.2.2.3 Pourcentage de Doctorants formés par rapport au nombre de Doctorants inscrits par Université (collège doctoral)



4.4.2.3 La formation documentaire à destination des enseignants-chercheurs

Année Universitaire	Nombre de séances de formations	Nombre d'inscrits	Nombre de participants
2014-2015	7	24	17
2015-2016	7	18	12

L'action de formation à destination des enseignants-chercheurs de l'UVHC a été lancée en 2013-14, et l'offre adaptée à partir de 2015-16 en tenant compte des retours d'évaluation des années précédentes.

Les **améliorations apportées en 2015-16** concernaient essentiellement les **contenus de formation**. La qualité de l'approche pédagogique et la disponibilité des intervenants du SCD étaient particulièrement soulignées dans les évaluations rendues par les participants:

- les points forts : intérêt des outils présentés, qualité et disponibilité des formateurs, contenus adaptés au public des chercheurs
- points faibles: problèmes techniques, hétérogénéité du niveau des participants, durée insuffisante des séances
- besoin de formation supplémentaire : séances d'approfondissement au logiciel Zotero, formation en recherche bibliographique sur les bases de données

L'offre de formation a ainsi été étoffée **par l'organisation d'une formation à la veille et la valorisation de la recherche, en complément des ateliers Zotero découpés en 2 niveaux**, initiation et perfectionnement. Une formation à Zotero spécifique aux juristes devait également être programmée mais n'a pu se faire dans le calendrier prévu.

L'équipe des formateurs a été renforcée par l'intégration d'une bibliothécaire supplémentaire, et plusieurs autres ont assisté aux formations en tant qu'observateurs, dans la perspective éventuelle d'y participer à partir de 2016-17.

4.4.2.4 Projet de création de Learning labs au sein des BU du Mont Houy et des Tertiales

Pour rappel, Le SCD a répondu en octobre 2016 à un appel à projets SIFRE pour le « soutien aux investissements pour la formation et la recherche d'excellence ». En partenariat avec la cellule TICE, le SUP et la DSI, un dossier de demande de financement a été proposé pour la création de salles de travail collaboratif et salles actives dans les BU. Ce projet a été détaillé dans les temps forts de l'année, ci-dessus.

4.4.3 PROJETS « FORMER A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE » POUR 2017

- Installation du Service universitaire de pédagogie au sein de la BU du Mont Houy
- Création de Learning labs au sein des BU du Mont Houy et des Tertiales (projet SIFRE)
- Mise en place d'un accès en ligne aux annales d'examen (projet SIFRE)
- Rénovation de la page web SCD sur la formation documentaire en ligne
- Rénovation de la page de la formation documentaire sur MOODLE (avec le service TICE)
- Réflexion autour de la création de tutoriels en ligne pour les ressources numériques
- Projet de formation individuelle à destination des étudiants de L et M (ateliers forma-doc)
- Réflexion sur l'intégration de la formation documentaire dans les formations lors de la future accréditation

4.5 PARTENARIATS DU SCD

4.5.1 DANS L'UNIVERSITE ET SUR LE PERIMETRE DE L'UVHC

4.5.1.1 *Sollicitation des différentes composantes dans le cadre des élections des membres du futur conseil documentaire*

En 2016 l'organisation des élections des membres du Conseil documentaire (cf. temps fort détaillé ci-dessus) a été l'occasion de contacter différents enseignants, enseignants chercheurs ou étudiants afin de leur faire (re)découvrir les missions et réalisations du SCD. Des rendez-vous personnalisés ont été proposés afin de présenter dans le détail l'enjeu de la création de ce conseil documentaire, les objectifs envisagés et la pertinence de la présentation d'une candidature pour siéger de manière délibérative au sein de ce conseil.

Un équilibre plutôt satisfaisant a été obtenu avec les **6 enseignants et enseignants-chercheurs, et 5 étudiants** élus le 8 décembre 2016, lors du conseil d'administration. Il faudra par la suite **compléter ce partenariat** avec les composantes en y **nommant des référents, interlocuteurs privilégiés pour les projets portés par le SCD.**

4.5.1.2 *Installation du SUP au sein du SCD*

En juillet 2016 la **Vice-présidente CA** de l'Université a sollicité le SCD pour **étudier la possibilité d'installer le tout récent Service universitaire de pédagogie au sein de la BU du Mont Houy.**

Après **l'étude de plusieurs scénarios**, une proposition a été faite et acceptée, qui permet **d'aménager la salle de réunion en salle de pédagogie active, tout en lui conservant sa fonction de salle de réunion**, indispensable à un service transversal et basé sur plusieurs sites, avec des réunions fréquentes. Un **bureau pour la responsable du SUP** sera créé.

Le cloisonnement des espaces fera l'objet d'un dossier sécurité auprès de la mairie, et l'ensemble sera développé en 2017

4.5.1.3 *Copilotage du projet BRAIN avec le CALHISTE, l'IDP et la FLLASH*

L'un des projets SIFRE retenus lors de l'année 2016 et porté par Frédéric Attal, directeur du CALHISTE consistait à créer **une bibliothèque numérique à destination des étudiants** de niveau L3 et Master leur donnant le goût de la recherche, à partir de sources originales mises à disposition par les enseignants-chercheurs. Le SCD a été associé tardivement au montage du dossier et travaillera étroitement à partir de 2017 avec le CALHISTE pour mettre en œuvre ce projet innovant et pluridisciplinaire associant différentes composantes de l'université.

4.5.1.4 *Participation à des événements culturels, festifs ou scientifiques de l'Université*

Depuis plusieurs années, le **Service Culturel UVHC** est un partenaire privilégié pour les expositions et les rencontres avec les artistes. En 2016, le Service Culturel a proposé des expositions et conférences sur le thème du roman populaire.

Le 18 mai 2016, **la bibliothèque du Mont Houy a accueilli pour la première fois la Matinée des Chercheurs.** Cet événement organisé conjointement avec **l'UVHC et l'Université de Mons** a permis aux doctorants de présenter leurs travaux de recherche.

Le SCD participe également aux événements qui ont lieu sur le campus. En avril, la bibliothèque du Mont Houy a accueilli le Salon des Jobs d'été, organisé par le SCEVE. Cette journée était aussi l'occasion de mettre en avant la salle « Études et avenir » suite à la fusion des collections avec l'ex-SIO-SIP. En octobre, la bibliothèque a tenu un stand d'épreuves pour le parcours du J'DAY-E.

4.5.1.5 *Dialogue avec les composantes*

Le Département de la Politique documentaire et des collections est organisé en trois grands pôles documentaires et pour chacun, **une réunion annuelle et thématique se tient avec les enseignants pour**

évoquer les abonnements et les désabonnements de périodiques. Cette réunion est également l'occasion de présenter les nouveautés dans les disciplines intéressant les enseignants présents. En 2016, les trois réunions ont donné lieu à des échanges constructifs sur les abonnements.

4.5.1.6 Lancement d'un projet de partenariat avec la serre numérique

À l'initiative du SCD, **Plusieurs réunions ont été organisées cette année entre le SCD, l'ESPE et la Serre Numérique afin d'envisager des pistes de partenariat autour des collections, services et formations documentaires, concernant le jeu vidéo notamment.**

Ces échanges devraient permettre à terme :

- de rédiger une convention de partenariat permettant l'inscription des étudiants de la Serre Numérique aux services du SCD dans la mesure où notre fond documentaire puisse intéresser l'équipe pédagogique
- de constituer un fonds documentaire régional mutualisé "collection jeu vidéo régional" avec la Serre Numérique, Lilliad et l'ESPE
- de traiter et de signaler dans le SUDOC le fonds documentaire, mais aussi les collections du musée de rétrogaming
- de réaliser un serious game autour des compétences informationnelles, pour lequel nous avons répondu à un appel à projet

4.5.1.7 Poursuite du projet de partenariat avec la BM de Valenciennes

À partir de l'année 2015, des réunions ont été organisées tous les deux mois entre le SCD et la Bibliothèque municipale de Valenciennes afin de faire le point sur les projets de chaque établissement et d'envisager des pistes de partenariat autour des collections, services et formations documentaires. Des actions sont déjà mises en œuvre, notamment la mise en place de la **gratuité de l'inscription à la BM pour les étudiants de l'université.** Avec le changement de présidence en 2016 à l'UVHC et la réorganisation des services, l'action en 2016 s'est surtout concentrée sur la **mutualisation des informations au niveau des réseaux sociaux**, l'équipe du SCD s'étant dotée de comptes Twitter et Facebook à partir de septembre 2015. Ces échanges **permettront à terme de rédiger un protocole de partenariat entre le SCD et la BM de Valenciennes** venant compléter le partenariat existant entre la ville de Valenciennes et l'UVHC.

4.5.2 EN RÉGION

4.5.2.1 Formation continue des personnels en région : MediaLille

Les universités publiques du Nord, Pas de Calais et Picardie ont conclu en 2012 une **convention pour participer financièrement au fonctionnement de l'organisme régional de formation aux carrières des Bibliothèques (CRFCB) MediaLille**, intégré à l'Université de Lille 3. Cela permet au personnel du SCD de **bénéficier des formations continues dispensées à Lille**, en ne payant que les frais de déplacement. Le coût annuel de 3 027 €, est pris en charge par la DRH de l'Université.

4.5.2.2 Formation doctorale en région

La **formation des doctorants de l'UVHC s'inscrit depuis 2012 dans un dispositif régional mutualisé**, et fait partie de l'offre de formation professionnelle proposée par le Collège Doctoral Lille Nord de France (<http://www.formadoc.net/>). Le SCD s'est ainsi associé à l'ensemble des Bibliothèques Universitaires publiques de la Région afin de **formaliser et assurer plusieurs modules de formations méthodologiques en IST** (information scientifique et technique).

4.5.2.3 Participation au PCPP (Plan de conservation partagée des périodiques) sous la houlette du CRL (conseiller régional pour le livre et la lecture)

Le PCPP (**plan de conservation partagée des périodiques**), entré en vigueur en 2010, est **régional** : il permet aux bibliothèques municipales et universitaires du Nord – Pas-de-Calais y participant d'organiser la conservation des collections de périodiques et de garantir à l'utilisateur l'accessibilité à ces collections. Il permet aussi de déshepber et d'éliminer certains titres conservés dans d'autres sites afin de répondre au manque d'espace dans les magasins. **Le SCD de Valenciennes est « bibliothèque de référence » pour une vingtaine de titres en 2016.** Il faudra voir comment le SCD s'inscrira dans le PCPP en 2017 alors qu'il n'est plus concerné par le chantier des périodiques commençant par la lettre B.

4.5.2.4 Contrats étudiants financés par la Région pour l'extension des horaires d'ouverture et la formation documentaire

Jusqu'en 2013, les missions assurées par des contractuels étudiants au sein du SCD étaient **uniquement financées par l'Université**. À partir de 2014, la Région a **proposé aux universités de son territoire un financement de plusieurs centaines d'heures de contrats étudiants**. L'UVHC en a **bénéficié, et le SCD est un des services bénéficiaires**. Cette aide est conséquente pour le SCD, avec **1000 heures supplémentaires en 2015 et 1200 heures en 2016**, et a permis **d'étendre les horaires d'ouverture** des différentes bibliothèques du SCD et de **développer l'accompagnement individualisé des usagers** aux ressources et services numériques proposés par l'université. Le SCD renouvelle par conséquent sa demande tous les ans, les conséquences bénéfiques de cette action étant immédiates, **non seulement pour le service à l'utilisateur, mais aussi pour les contractuels étudiants du SCD**, dont les compétences informationnelles sont renforcées.

Le SCD a d'ailleurs bénéficié d'un **reliquat conséquent de 640 heures** à la rentrée universitaire 2016, provenant des autres services et composantes de l'université qui n'avaient pas utilisé leur quota. Malgré le peu de temps pour les consommer, ces heures ont été **fortement mises à profit dans le cadre de l'accompagnement des primo-entrants aux services numériques** que propose le SCD (copies et impressions, questions-réponses en ligne).

4.5.3 AU NIVEAU NATIONAL

4.5.3.1 Poursuite du travail au sein du réseau Ubib

Le travail en réseau au sein du **service national de renseignement virtuel Ubib** s'est poursuivi cette année. Le **changement de logiciel a mobilisé l'ensemble des énergies au sein du réseau**, au détriment des actions pour renforcer le sentiment d'appartenance au réseau. Celles-ci seront à réactiver en 2017, en organisant notamment un nouvel Ubibcamp, le premier ayant rencontré un vif succès auprès des participants.

4.5.3.2 Adhésions à des associations professionnelles

L'Université, par l'intermédiaire du SCD, adhère au Consortium de négociations de ressources électroniques **Couperin**.

Le SCD est adhérent de l'Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires (**ADBU**) (**pour 5 de ses personnels cadres**). **Plusieurs personnels ont participé aux différents événements professionnels ou journées d'études organisées par l'ADBU**.

Tous les ans, plusieurs personnels du SCD participent aux **journées nationales ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement supérieur)**, réunissant les Bibliothèques d'enseignement supérieur et de recherche qui signalent leurs collections dans les outils documentaires de l'ABES. Un personnel Bibliothécaire assistant spécialisé du SCD est également **Formateur relais de l'ABES au niveau régional pour la transition bibliographique**.

4.5.3.3 Participation à des jurys d'examens et de concours

Plusieurs personnels du SCD (Bibliothécaires assistants spécialisés, bibliothécaires, conservateurs) **participent régulièrement à des jurys de concours nationaux** (écrits et/ou oraux) **de la filière Bibliothèques** (concours magasiniers, BIBAS, bibliothécaire, conservateur) **ou ITRF, BAP F** (adjoint technique).

En 2016, cela a de nouveau été le cas pour **trois collègues**.

4.5.4 PROJETS « PARTENARIATS » POUR 2017

- **Dans l'Université, mise en place du conseil documentaire**
- **Dans l'Université, partenariat avec la DRV et les laboratoires dans l'optique de mettre en place une signature unique pour les enseignants- chercheurs de l'UVHC**
- **Dans l'Université, actions autour du projet BRAIN (Bibliothèque numérique du CALHISTE)**
- **Dans l'Université, activation d'une collaboration avec la nouvelle Plateforme des Langues**
- **Dans l'Université, nomination de référents du Pôle des relations internationales au sein de chaque composante et service commun**
- **Sur le territoire, convention de partenariat à finaliser avec la BM de Valenciennes**
- **Sur le territoire, renforcement du partenariat avec la Ville dans le cadre de la participation aux Journées du Patrimoine**
- **Sur le territoire, partenariat à concrétiser avec la Serre numérique de Valenciennes**
- **En région, participation aux actions de formation professionnelle à MediaLille**

5 : ANNEXES

1- ORGANIGRAMME DU SCD EN 2016

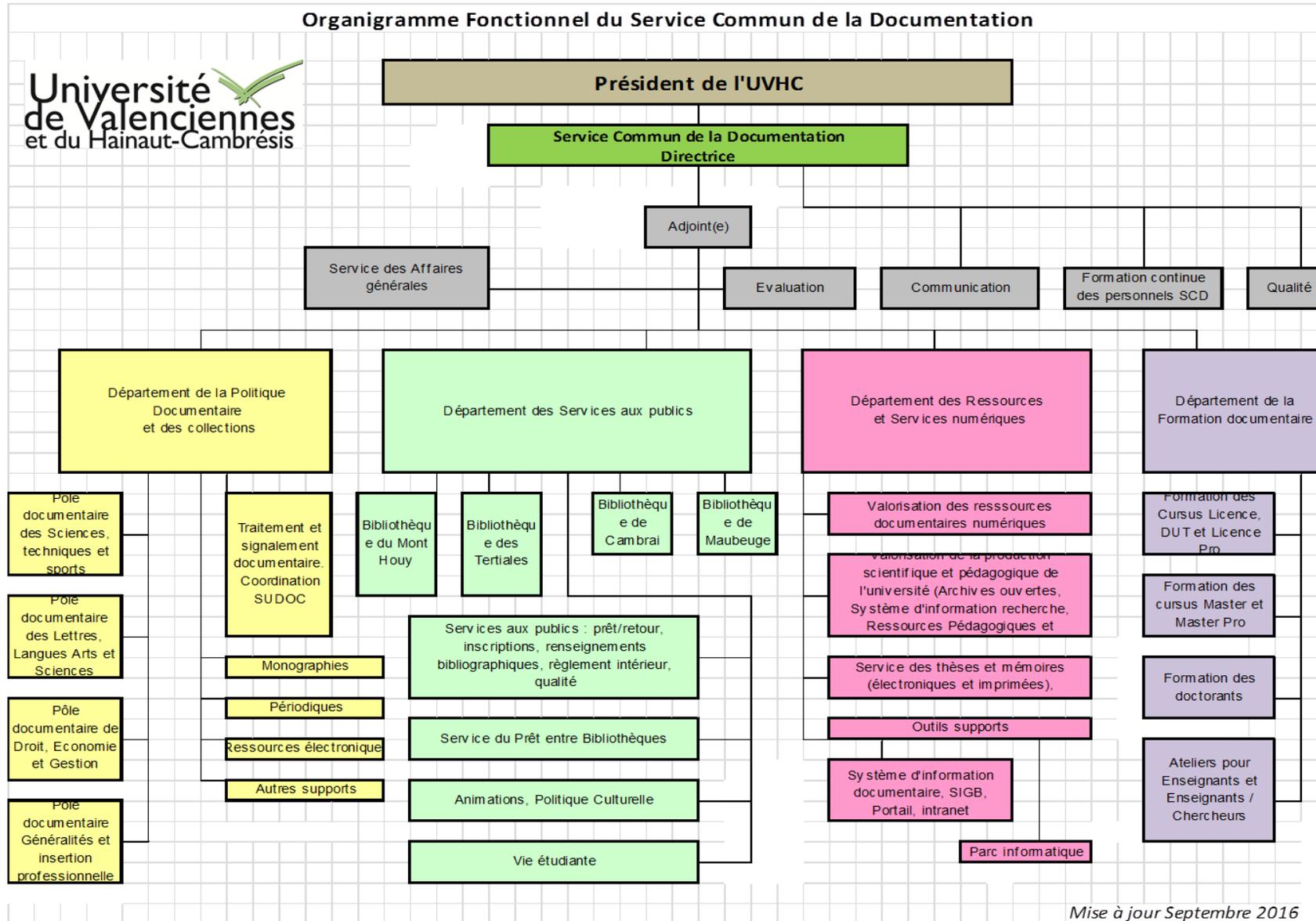
2- RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMÉRIQUES DISPONIBLES EN 2016 PAR LE SCD DE L'UVHC

- Liste des ressources électroniques acquises
- Liste des revues électroniques acquises en titre unique
- Liste des bases en Licences nationales

3- PLAN RÉGIONAL DE CONSERVATION PARTAGÉE DES PÉRIODIQUES (PCPP) : LISTE DES REVUES ACADÉMIQUES POUR LESQUELLES LE SCD DE L'UVHC EST BIBLIOTHÈQUE DE RÉFÉRENCE

4- SIGLES EN 2016

5.1 ORGANIGRAMME DU SCD UVHC EN 2016



5.2 RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMERIQUES DISPONIBLES EN 2016 PAR LE SCD DE L'UVHC

Liste des ressources électroniques acquises :

Pôle	Nom de la base	Niveau	FR / E
Droit	BSC + Econlit	Rech	E
Droit	Dalloz.fr	Ens	FR
Droit	Delphes	Ens	FR
Droit	Doctrinal plus	Ens	FR
Droit	Editions Francis Lefebvre	Ens	FR
Droit	Lamyline Liberté +	Ens	FR
Droit	Lexis 360°	Ens	FR
Droit	Lextenso	Ens	FR
Droit	Strada lex Europe (Nouvel Abonnement)	Rech	FR
Généralités	Dawsonera	Ens	FR
Généralités	Electre	Ens	FR
Généralités	Europresse	Ens	FR
Généralités	E-books Cairn	Ens	FR
Généralités	Encyclopédie Universalis	Ens	FR
Généralités	LC	Ens	E
Généralités	Orbis	Ens	FR
Lettres	CAIRN	Ens	FR
Lettres	Frantext	Rech	FR
Lettres	JSTOR	Rech	E
Lettres	OpenEdition (Nouvel Abonnement)	Rech	FR
Lettres	Vocable (Nouvel Abonnement)	Ens	FR
Sciences	E-books ENI	Ens	FR
Sciences	IEEE Xplore (Abonnement étendu)	Rech	E
Sciences	Science Direct	Rech	E
Sciences	Techniques de l'ingénieur	Ens	FR

Liste des revues électroniques acquises en titre unique :

Lettres	<i>Journal of cold war studies</i>	Rech	E
Sciences	<i>Revue européenne du management du sport</i>	Ens	FR

Liste des bases en Licences nationales :

Nom de la base	Niveau	FR/E
British Medical Journal – revues	Rech	E
Brill – revues	Rech	E
Cambridge University Press – revues (licence signée en 2016)	Rech	E
De Gruyter – revues	Rech	E
Dictionnaires et Grammaires Classiques Garnier Numérique	Rech	FR
Eighteenth Century Collections Online	Rech	E
Early English Books Online	Rech	E
Elsevier- revues	Rech	E
Emerald- revues	Rech	E
Institute of Physics Publishing – revues	Rech	E
New Pauli Online	Rech	E
Oxford University Press – revues	Rech	E
Recueils des cours de l'Académie de La Haye	Rech	FR
Royal Society of Chemistry – ebooks (licence signée en 2016)	Rech	FR
Royal Society of Chemistry – revues	Rech	E
Sage – revues	Rech	E
SPRINGER – revues	Rech	E
Taylor & Francis – e-books (licence signée en 2016)	Rech	E
Wiley – revues	Rech	E
Nature	Rech	E

5.3 PLAN REGIONAL DE CONSERVATION PARTAGEE DES PERIODIQUES (PCPP) : LISTE DES REVUES ACADEMIQUES POUR LESQUELLES LE SCD DE L'UVHC EST BIBLIOTHEQUE DE REFERENCE

Presse d'information générale, de niveau universitaire
<i>Débat (Le) : histoire, politique, société</i>
<i>Les grands dossiers des Sciences humaines</i>
Droit, Economie et Gestion
<i>Actualité juridique. Droit administratif (AJDA)</i>
<i>Répertoire du notariat Defrénois</i>
<i>Defrénois</i>
<i>Revue trimestrielle de droit civil</i>
<i>RTD civ. revue trimestrielle de droit civil</i>
Sciences et Techniques
<i>Revue générale des chemins de fer</i>
<i>Revue générale des chemins de fer et des tramways</i>
<i>Revue générale des chemins de fer</i>
<i>Journal of fluids engineering</i>
<i>Journal of heat transfer</i>
<i>American ceramic society bulletin</i>
<i>Journal of the American Ceramic Society</i>
<i>Industrie céramique et verrière (Paris)</i>
<i>ICV Industrie céramique</i>
<i>Spectra analyse</i>
<i>Traitement thermique & ingénierie des surfaces</i>
<i>Traitements et matériaux</i>
Droit, Economie et Gestion
<i>Art Press</i>
Arts, Lettres, Langues et Sciences humaines
<i>L'Espace géographique</i>
<i>Les Cahiers du CREMOC (désabonné)</i>

5.4 SIGLES EN 2016

ABES : Agence bibliographique de l'enseignement supérieur
ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires
AENES : Administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
ANRT : Agence nationale de reproduction des thèses
ATER : Allocataire temporaire d'enseignement et de recherche
BIATSS : personnel Bibliothèque, ingénieurs, administratifs, techniciens, de service et de santé
BIBAS : Bibliothécaire assistant spécialisé
BNF : Bibliothèque nationale de France
BU : Bibliothèque universitaire
C2I : Certificat informatique et internet
CA : Conseil d'administration de l'université
CALHISTE : Cultures, arts, littératures, histoire, imaginaires, sociétés, territoires, environnement
CF : Compte Financier de l'université
CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité, et des conditions de travail
CMS : Carte multiservices
CMS Drupal : système de gestion de contenu (content management system) Drupal
ComUE : Communauté d'universités et d'établissements (ex-PRES)
CNRS : Centre national de recherche scientifique
CoFVU : Commission de la formation et de la vie universitaire
CoR : Commission recherche
CRL : Centre de ressources en langues
CRLL : Conseiller régional pour le livre et la lecture
CROUS : Centre régional des œuvres universitaires
D : Doctorat
DAEU : Diplôme d'accès aux études universitaires
DEUST : Diplôme d'études universitaires scientifique et technique
DBM : Décision budgétaire modificative
DeMMO : Découverte des métiers pour une meilleure orientation
DeVisU : Design visuel et urbain
DISTRD : Département de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire
DFD : Département des formations documentaires du SCD
DGF : Dotation globale de fonctionnement
DMLP : Direction de la maintenance, de la logistique et du patrimoine
DOAE : Département d'opto-acoustico-électronique
DPDC : Département politique documentaire et collections du SCD
DRH : Direction des ressources humaines
DRSN : Département des ressources et services numériques du SCD
DRV : Direction de la Recherche et Valorisation
DSI : Direction des systèmes d'information
DSP : Département des services aux publics du SCD
DU : Diplôme d'université
DUT : Diplôme universitaire de technologie
EC : Enseignant-chercheur
ED : École doctorale
ED BSL : École doctorale Biologie santé
ED SESAM : École doctorale Sciences économiques, sociales, de l'aménagement et du management
ED SHS : École doctorale Sciences humaines et sociales

ED SJPG : École doctorale Sciences juridiques, politiques et de gestion
ED SMRE : École doctorale Sciences de la matière, du rayonnement et de l'environnement
ED SPI : École doctorale Sciences physiques et de l'ingénieur
ENSIAME : École nationale supérieure d'ingénieurs en informatique, automatique, mécanique, énergétique, électronique
ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
ENT : Espace numérique de travail
ESGBU : Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires
ESPE : École supérieure du professorat et de l'éducation
ETP : Équivalent temps plein
ETPT : Équivalent temps plein travaillé
FEV : Fédération des étudiants valenciennois
FDEG : Faculté de droit, d'économie et de gestion
FLLASH : Faculté de lettres, langues, arts, sciences humaines
GRH : Gestion des ressources humaines
HCERES : Haut conseil de l'évaluation et de la recherche de l'enseignement supérieur
IAE : Institut d'administration des entreprises
IDP : Institut du développement et de la prospective
IEMN : Institut d'électronique, de microélectronique et de nanotechnologie
IPAG : Institut de préparation à l'administration générale
ISTV : Institut des sciences et techniques de Valenciennes
IST : information scientifique et technique
ITRF : Ingénieurs et techniciens de recherche et de formation
IUT : Institut universitaire
L : Licence
LAMAV : Laboratoire de mathématiques et leurs applications de Valenciennes
LAMIH : Laboratoire d'automatique, de mécanique et d'informatique industrielle et humaine
LDAP : Lightweight directory access protocol
LMCPA : Laboratoire matériaux céramiques et procédés associés
LMD : licence-master-doctorat
LP : Licence professionnelle
M : Master
OPAC : Online public access catalogue
ORI-OAI : Outil de référencement et d'indexation dans le cadre de l'open archive initiative protocol
PAPESR : Portail d'aide au pilotage de l'enseignement supérieur et de la recherche
PAQ : Plan d'actions qualité
PBO+ : Plan Bibliothèques ouvertes +
PCL : Pôle de compétences en langues
PCPP : Plan de conservation partagé des périodiques
PPP : Projet personnel et professionnel
PRI : Pôle des relations internationales de l'UVHC
RFID : Radio frequency identification devices
SCD : Service commun de documentation
SCEVE : Service commun pour les études et la vie étudiante (ex-SIO-SIP)
SGBM : Système de gestion de bibliothèque mutualisé
SGI : Système global d'information
SGMAP : Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
SHON : Surface hors œuvre net
SID : Système d'information documentaire
SIFAC : Système d'information financier analytique et comptable

SIFRE : Soutien aux investissements pour la Formation et la Recherche d'Excellence
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
SIO-SIP : Service d'information et d'orientation et service d'insertion professionnelle
SISE : Système d'information sur le suivi de l'étudiant
STAPS : Sciences et techniques des activités physiques et sportives
SUDOC : système universitaire de documentation
TEMPO : Thermique, énergétique, mécanique des matériaux, procédés de mise en forme, production
TICE : Technologie de l'information et de la communication pour l'enseignement
ULNF : Université Lille Nord de France
UNR : Universités numériques en région
UVHC : Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis
VP : Vice-président