

BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITAIRES



**PROJET
PHARE**
2015 // 2018



BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE L'UBO

AU CŒUR DE TOUT CAMPUS, IL Y A LA BIBLIOTHÈQUE.

- ▶ **C'est là que convergent les différents publics qui composent la communauté universitaire :** étudiants, enseignants, chercheurs.
- ▶ **C'est là que l'on accède, volontairement ou inopinément, aux ressources académiques.**
- ▶ **C'est là que l'on étudie,** individuellement et collectivement.
- ▶ **C'est aussi là que l'on se forme.**
- ▶ **C'est là, en somme, que l'on prépare sa réussite et que l'on trouve l'inspiration.**

Rien d'étonnant, donc, à ce que ces lieux physiques soient plébiscités : les **12 bibliothèques universitaires de l'UBO ont accueilli plus de 1 000 000 de visiteurs en 2014**, et la fréquentation augmente d'année en année.

A cet égard, les bibliothèques universitaires ont encore de belles heures devant elles. Pour autant, on ne saurait les réduire à des lieux physiques.

Les services dématérialisés qu'elles proposent – catalogue en ligne, documentation électronique, service de renseignement à distance (Ubib.fr) – attirent un public de plus en plus nombreux.

De ce point de vue, Ubodoc est bel et bien la 1^{ère} bibliothèque du réseau.

Toutefois, ce constat assurément réjouissant ne doit pas masquer les insuffisances des bibliothèques universitaires, ou les défis qu'elles devront relever à l'avenir. Au contraire, leur succès incontestable doit les pousser vers l'excellence.

Tel est précisément l'objet du **Projet Phare**, que d'identifier les chantiers prioritaires à mener sur la période 2015-2018, dans un contexte de profonde mutation du paysage universitaire.

- ▶ **Mutations pédagogiques,** tout d'abord, qui appellent de nouvelles formes d'accompagnement des étudiants, comme l'ont montré les deux sessions des "Assises de la Pédagogie" organisées en 2014 et en 2015 à l'UBO.

- ▶ **Mutations cognitives** ensuite, tant il est vrai que les modes d'accès au savoir et de partage des connaissances sont désormais profondément liés aux outils numériques.
- ▶ **Mutations scientifiques,** encore, car l'activité même de recherche, repose désormais sur l'exploitation de ressources et d'outils qui ne nécessitent plus une présence systématique en bibliothèque.
- ▶ **Mutations institutionnelles** enfin, liées au rapprochement des établissements d'enseignement supérieur et des organismes de recherche dans le cadre de la création de la ComUE Université Bretagne Loire à l'horizon 2016.



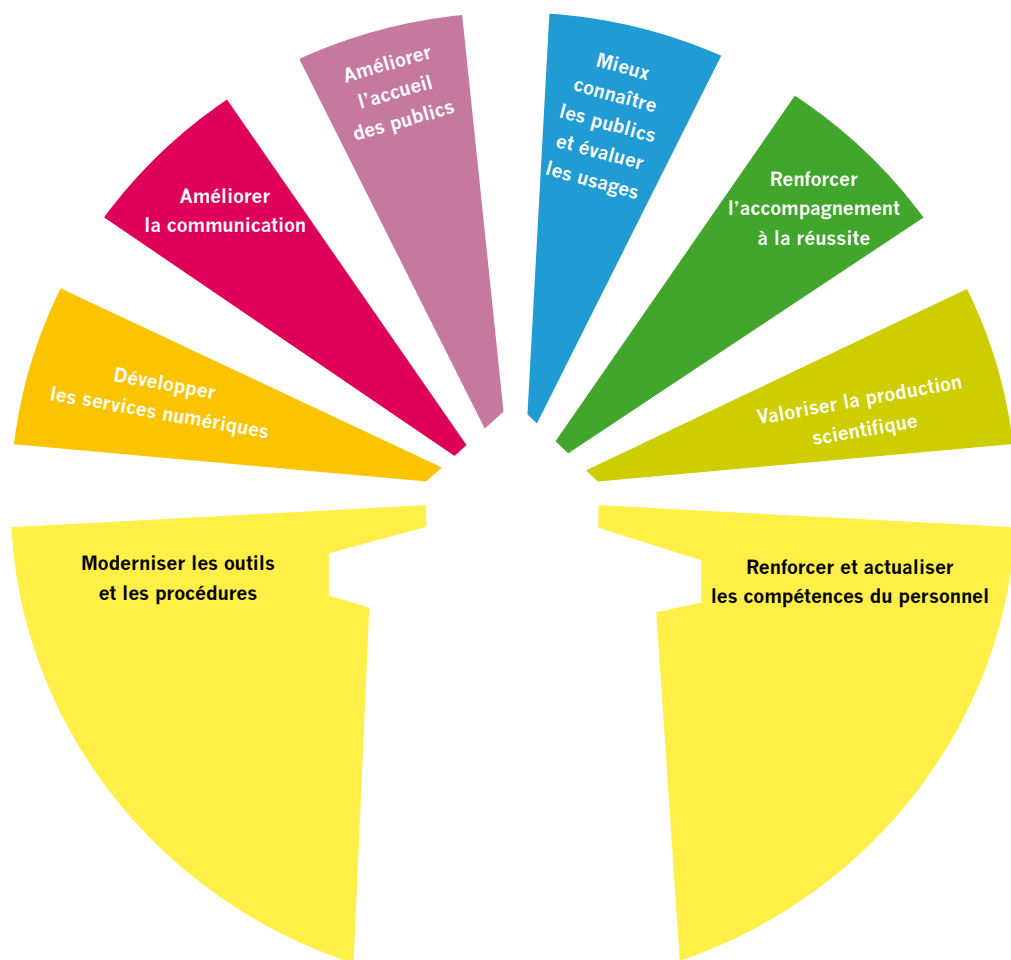
Afin de clarifier leur action et leur positionnement dans un tel contexte, les Bibliothèques universitaires de l'UBO ont engagé, au printemps 2014, une vaste réflexion devant aboutir à l'élaboration d'un plan d'action. Huit Ateliers, auxquels 70 agents du SCD, des bibliothèques associées et des services centraux ont participé, ont permis la formulation de recommandations, rassemblées dans des synthèses thématiques portant sur :

- Les publics
- Les espaces
- Les collections
- Les services d'appui à la recherche
- Le numérique
- Les fonctions supports
- La formation
- Le rayonnement du SCD



PLAN D'ACTION

A partir des réflexions menées au sein de ces Ateliers, un plan d'action a été élaboré par l'équipe de direction des Bibliothèques universitaires.

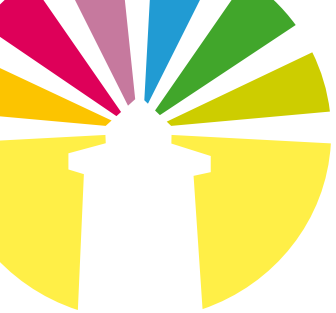


L'enjeu est de taille, car il s'agira dans les prochains mois,

- ▶ **d'adapter les Bibliothèques Universitaires** aux attentes et aux besoins – exprimés ou non – de la communauté universitaire,
- ▶ **de consolider l'identité** d'un réseau complexe,
- ▶ **de mener à bien de grands projets de construction :**
 - la restructuration de la BU du Bouguen,
 - la construction d'une nouvelle BU de Santé,
 - le rapprochement de la BU du Pôle Jakez Hélias et de la BU ESPE de Quimper,
- ▶ **de repenser l'organisation actuelle des BU**, c'est-à-dire la manière dont elles accomplissent leurs missions.

Ce projet a précisément pour vocation de faciliter cette transition en précisant les huit directions qu'elles devront prendre à l'avenir.





AMÉLIORER L'ACCUEIL DES PUBLICS : MODULARITÉ, OUVERTURE ET DISPONIBILITÉ

L'accueil en bibliothèque universitaire ne doit pas pâtir de l'augmentation de la fréquentation.

Bien au contraire, plus le public augmente, plus les attentes des usagers se multiplient, et plus les modalités d'accueil – c'est-à-dire de prise en compte de ces attentes – doivent s'adapter.

L'accueil commence par l'entrée dans la bibliothèque.

A cet égard, le confort et la qualité des espaces varient beaucoup d'un équipement à l'autre. Si certaines bibliothèques disposent de locaux modulables et diversifiés (espaces individuels et collectifs), d'autres apparaissent inadaptées aux besoins des publics.

Il conviendra de ce fait de **gommer l'hétérogénéité du réseau en modernisant les espaces**, en particulier à la BU du Bouguen, à la BU Santé, à la BU de l'IUT de Quimper et dans les BU ESPE de Quimper et Saint-Brieuc.

Les investissements 2015-2018 serviront par conséquent prioritairement à des opérations de travaux, de renouvellement du mobilier, et de réfection de la signalétique sur ces différents sites.

L'amélioration de l'accueil passe également par **l'élargissement des horaires d'ouverture**, à tout le moins sur les grands sites (BU Lettres, BU du Bouguen, BU Santé).

L'ouverture des bibliothèques universitaires sur certains créneaux constituerait une avancée considérable et répondrait à une attente très forte de la population étudiante.

L'accueil, c'est enfin une pratique, une posture et une philosophie. De ce point de vue, les bibliothécaires jouent un rôle déterminant dans l'image que véhicule la bibliothèque universitaire, et par conséquent dans la perception qu'en ont les usagers.

Accueillir en BU, cela consiste à :

- ▶ être disponible et à l'écoute,
- ▶ à s'investir dans la relation avec l'utilisateur, à répondre le mieux possible aux questions posées,
- ▶ à accompagner chaque usager dans sa trajectoire de formation ou de recherche.

En 2012 et 2013, les équipes des BU du Bouguen et de Lettres ont suivi une formation à l'accueil qui a permis de renforcer la cohésion des équipes et par conséquent d'améliorer toutes les actions liées à l'accueil.

Ce stage pourrait être déployé sur les autres sites.

En parallèle, les Bibliothèques universitaires mettront progressivement en œuvre, sur la période 2015-2018, **les principes du référentiel Marianne pour la qualité du service public**, dans la perspective d'une labellisation.





RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉUSSITE

Les Bibliothèques universitaires doivent constituer un rempart contre l'échec en licence, quel qu'il soit : absentéisme, abandon en cours de cursus, échec aux examens, réorientation. Face à ce phénomène qui touche de nombreux étudiants, il convient de construire une réponse adaptée et plurielle.

Dans un tel contexte, la première mission des BU doit consister à proposer **une offre documentaire, imprimée et électronique, réellement adaptée au niveau et aux attentes des étudiants.**

Cela signifie que l'augmentation des budgets d'acquisition alloués à la recherche ne doit pas se faire au détriment de la population estudiantine.

Cela signifie surtout que la politique documentaire doit se structurer et que les budgets d'acquisition doivent être ventilés en fonction de l'effectif desservi, de la nature des cursus et de l'usage des collections.

Accompagner les étudiants à la réussite, c'est aussi leur **transmettre les compétences documentaires et informationnelles** nécessaires à la

poursuite de leurs études et de leurs recherches.

Sur ce plan, les BU jouent depuis plusieurs années un rôle majeur. Ainsi, en 2014, 2300 étudiants de Licence et 650 étudiants de Master ont reçu une formation dispensée par les personnels des bibliothèques (titulaires et étudiants tuteurs-formateurs).

Ces formations, dont certaines sont d'ores et déjà intégrées aux cursus, devront être généralisées à toutes les filières d'ici 2018 et reposer sur des partenariats forts entre bibliothécaires et enseignants.

Enfin, pour permettre une meilleure appropriation des problématiques liées à la documentation et à l'information scientifique et technique, **la diversification des formations** devra se poursuivre : les expérimentations concluantes menées sur différents sites (Ateliers de la BU Lettres, Café Form@doct à la BU du Bouguen) devront se poursuivre et se développer.

Pour autant, la consolidation de la stratégie de formation ne saurait suffire à répondre aux attentes des étudiants.

L'accompagnement proposé par les Bibliothèques universitaires se doit d'être également individuel. C'est

pourquoi **les services personnalisés devront être renforcés**, et prendre la forme d'entretiens individuels (« Empruntez un bibliothécaire »), de travaux menés en binômes (élaboration conjointe d'une bibliographie, mise en place d'une veille scientifique), voire de formations à distance.

La réussite des étudiants sera d'autant plus facilitée qu'ils se sentiront impliqués dans la vie et les activités des Bibliothèques universitaires.

Plus que des lieux de travail ou d'accès à l'information, celles-ci devront devenir **des espaces d'expression et d'épanouissement personnel**. A cet égard, les collaborations avec les associations étudiantes pourront se renforcer et donner lieu à des événements et des manifestations construites en commun. De même, l'emploi étudiant, déjà très développé en BU, sera maintenu et si possible renforcé : les moniteurs et tuteurs jouent en effet le rôle de vecteurs entre les BU et les usagers de premier cycle, développent leurs propres compétences en travaillant en Bibliothèque universitaire et, dans certains cas, découvrent de nouvelles perspectives professionnelles.



Enfin, accompagner les étudiants, cela consiste à éveiller leur curiosité, à stimuler leur esprit critique, à leur ouvrir des perspectives par le biais d'expositions, d'animations et de manifestations culturelles.

Dans ce domaine, il conviendra de **construire une programmation culturelle cohérente** à l'échelle du SCD, à la fois en valorisant les travaux académiques et en développant des partenariats avec les acteurs du territoire, de manière à ce que les BU s'ouvrent sur la ville et constituent de véritables traits d'union entre la communauté universitaire et la société civile.



VALORISER LA PRODUCTION SCIENTIFIQUE

L'UBO compte 37 unités de recherche, réparties selon quatre axes thématiques :

- *Axe Mer*
- *Axe Maths-Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (STIC)*
- *Axe Santé-Agro-Matière*
- *Axe Sciences de l'Homme et de la Société (SHS)*

Les BU sont au cœur de la recherche universitaire puisqu'elles collectent et participent à la diffusion de la production scientifique (mémoires, thèses, revues, ouvrages) et qu'elles mettent à la disposition des chercheurs certains outils informationnels nécessaires à leur activité (bases de données, revues en ligne).

De surcroît, la constitution des collections de ressources électroniques, qui ont vocation à soutenir la recherche, revêt un caractère d'autant plus stratégique que les budgets dévolus à ces acquisitions ont augmenté de façon exponentielle ces dernières années.

Au-delà de la fourniture de ressources documentaires, l'appui des BU aux activités des laboratoires se fera par la **formation autour des stratégies de recherche et d'exploitation de l'information scientifique et technique**, voire par des services ponctuels de recherches bibliographiques et de veilles.

Afin de valoriser les publications scientifiques issues des travaux des équipes, de les rendre visibles et accessibles au plus grand nombre, les BU vont relancer leurs actions pour favoriser le dépôt systématique des publications de l'UBO dans l'archive ouverte Hyper Articles en Ligne (HAL).

Cette **politique volontariste en faveur de l'accès libre** (Open Access) s'inscrit dans les orientations de la ComUE et répond aux exigences des agences de financement au niveau national, européen et international.

Elle se traduira par des opérations de saisie directe et par des formations à l'intention des chercheurs et des personnels des laboratoires.

Si la valorisation de la production scientifique nécessite une meilleure visibilité des publications dans les archives ouvertes, elle passe aussi par une analyse plus fine de la production des unités de recherche.

A cet égard, les BU ont vocation à accompagner les chercheurs dans la **production d'indicateurs bibliométriques**.

Cette démarche, déjà engagée vis-à-vis de certains laboratoires, devra se généraliser dans les prochaines années de manière à ce que chaque structure, et idéalement chaque chercheur puisse obtenir une photographie de son activité, lui permettant de se situer dans le paysage scientifique dans lequel il évolue.



Enfin, la production scientifique inclut les données de la recherche. Sur ce plan, les pratiques des chercheurs, de même que le type de données, sont très hétérogènes. De leur côté, les BU ne sont équipées, ni même pour proposer aux laboratoires des plans de gestion (qui deviendront à terme obligatoires dans le cadre de programmes de recherche bénéficiant de financements européens).

Les prochaines années seront mises à profit pour **développer les compétences internes des personnels en matière de gestion des données de la recherche** et mener quelques expérimentations ciblées en partenariat avec certaines unités de recherche.



DÉVELOPPER LES SERVICES NUMÉRIQUES

Ubodoc est une BU à part entière, qui propose différents services (accès au catalogue, consultation des ressources électroniques, réservation de documents, prolongation des prêts, demandes de PEB en ligne, Ubib, etc.).

En 2014, 841 000 pages ont été vues par 60 000 visiteurs.

L'adaptation d'Ubodoc et des différentes applications hébergées aux attentes des usagers nécessite un travail constant de **veille technologique et de médiation** auprès des personnels et des usagers. Il s'agit en effet de développer la culture numérique des uns et des autres de façon à faciliter l'appropriation d'outils en perpétuelle évolution.

Le développement des services numériques passe d'abord et avant tout par **l'amélioration de l'accessibilité des outils et des ressources proposés**. Sur ce plan, trois chantiers majeurs pourront être engagés sur la période : pour suivre l'adaptation des outils aux technologies mobiles, procéder

à la traduction d'Ubodoc en anglais et renforcer l'accessibilité numérique du site internet afin de favoriser l'accès à nos outils par les personnes en situation de handicap.

Si les outils doivent évoluer, **les modes de communication à distance avec les usagers** doivent également pouvoir s'adapter.

A cet égard, la présence des BU sur les réseaux sociaux, de même que le service de chat **Ubib.fr** contribuent d'ores et déjà à créer des « communautés d'intérêt » et à renforcer l'attachement des usagers à leurs BU. D'autres canaux pourraient être utilisés à l'avenir afin de positionner les BU au plus près des usagers et de leurs attentes.

CONNAÎTRE LES PUBLICS, ÉVALUER LES USAGES

Construire une réponse adéquate en termes d'accueil, de services, de collections, d'outils, de formations suppose une bonne connaissance des usagers concernés, de leurs caractéristiques, de leurs pratiques et de leurs attentes.

En complément aux données statistiques par filières produites par la Direction des Etudes et de la Vie Etudiante (DEVE), **des enquêtes régulières** seront conduites afin d'établir une cartographie des publics réels et potentiels des BU, et d'identifier les besoins des usagers, notamment en matière de documentation et de formation.

Parallèlement, **une évaluation constante de l'activité du service** ; fréquentation, satisfaction des usagers, utilisation des collections, appropriation des outils informatiques, permettra d'ajuster et d'améliorer l'offre de services.

Par ces différents biais, il s'agira de placer **l'utilisateur au cœur de la stratégie des BU**, de faire de lui l'acteur du changement et de co-construire avec lui les services à proposer.





RENFORCER ET ACTUALISER LES COMPÉTENCES DU PERSONNEL

Les mutations considérables, passées, à l'œuvre et à venir, sur les plans pédagogique, cognitif et institutionnel, appellent la vigilance des professionnels des bibliothèques.

Les métiers continuent d'évoluer et les compétences de se diversifier.

Si les personnels des BU de l'UBO ont su intégrer les évolutions majeures intervenues ces dernières années, de nouveaux défis les attendent dans les prochaines années.

Pour les aborder sereinement, il conviendra d'**établir une cartographie des compétences existantes sur le réseau et de construire un plan de formation professionnelle** conforme à la stratégie de l'établissement et aux évolutions des métiers.

Trois axes s'avèrent prioritaires :

- ▶ Sensibiliser les agents à leur environnement institutionnel (tutelle, organisation administrative, budget, ressources humaines).
- ▶ Faire évoluer les pratiques d'accueil, d'orientation et d'information des usagers.
- ▶ Développer la culture numérique des personnels.





MODERNISER LES OUTILS ET LES PROCÉDURES

La mise en œuvre des chantiers prioritaires des BU appelle une modernisation des procédures administratives et des outils professionnels.

Sur le plan administratif et financier, **la coopération entre les BU et les services centraux** (DRH, DAF, DSI...) doit se poursuivre de manière à fluidifier le fonctionnement actuel, à introduire de nouvelles procédures et à utiliser au mieux les moyens disponibles.

Cette logique a vocation à conforter le positionnement du service au sein de l'Université.

En interne, le changement devrait principalement concerner **la gestion du temps de travail et des congés**, par le déploiement d'un logiciel adapté permettant de supprimer certaines étapes inutiles, de faciliter le fonctionnement des équipes et la construction des plannings de service public. Préalablement, un **règlement de service**, conforme aux règles communes de l'Université, tenant compte des spécificités du SCD en matière d'accueil des publics, devra être adopté.

D'un point de vue technique, les BU pourraient d'ici 2018 s'engager dans différents **chantiers informatiques d'envergure** :

- ▶ La réinformatisation du réseau pourrait se traduire par la participation de l'UBO au projet de Système de Gestion de Bibliothèque mutualisé (SGBm) porté par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES).
- ▶ Le recours, sur certains sites, à la technologie RFID et à l'automatisation des prêts et retours de documents pourrait faciliter l'évolution des fonctions du personnel et l'amélioration des pratiques d'accueil et de prise en charge des usagers.
- ▶ La mise en place d'outils de partage de données (Intranet, ERMS) favoriserait le travail collaboratif et la circulation des informations entre équipes distantes.
- ▶ Le renouvellement planifié des terminaux informatiques contribuerait à garantir des conditions de travail optimales aussi bien pour les usagers que pour le personnel.





AMÉLIORER LA COMMUNICATION

2015
2016
2017
2018



Les BU sont des vecteurs de communication : elles utilisent des supports multiples et des canaux divers pour toucher des publics définis. Il leur appartient de valoriser leurs collections et de communiquer sur leurs services comme sur leurs activités. Il leur appartient également de diffuser l'offre de formation et d'entrer en résonance avec les domaines de recherche de l'UBO.

Afin de compenser leur éclatement géographique sur 12 sites, de consolider l'identité du réseau auquel elles appartiennent et d'en faire des vecteurs essentiels de l'image de marque de l'Université, les BU devront, en matière de communication, structurer leurs circuits de production et de diffusion, et professionnaliser leurs pratiques en s'appuyant sur la Direction de la communication de l'UBO, en homogénéisant les supports et les messages et en renforçant leur identité visuelle et graphique (logo, charte graphique).

Le projet phare se déroulera sur 2015-2018, dans une période de transition pour l'Université de Bretagne Occidentale, puisqu'entretemps interviendront l'évaluation HCERES (2015-2016), la création de la ComUE Université Bretagne-Loire (1^{er} janvier 2016) et la préparation à la fois du contrat d'établissement et du contrat de site. C'est dans la perspective de cet élargissement territorial que les BU de l'UBO doivent désormais se situer, afin de faire entendre la voix de l'Université dans le concert inter-régional, national et international de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Dans un tel contexte, les partenariats et collaborations avec les bibliothèques universitaires de Bretagne et des Pays-de-la-Loire, de même que les projets nationaux auxquels les BU de l'UBO pourraient contribuer, revêtent un caractère essentiel.

Lors de la préparation de la stratégie et des statuts de l'UBL, les BU ont ainsi contribué à définir 5 orientations majeures :

- Une politique volontariste d'archive ouverte

- La valorisation du patrimoine scientifique
- Une politique concertée d'achats de ressources électroniques
- L'évolution vers un système mutualisé de gestion de bibliothèque mutualisé
- Le développement d'outils et de services communs

Pour autant, ces évolutions majeures et ce paysage institutionnel mouvementé ne doivent pas occulter l'essentiel, à savoir **les services de proximité que rendent au quotidien les BU à l'étudiant, à l'enseignant et au chercheur.**

Le Projet phare, tout en portant l'ambition de l'UBO, a précisément pour vocation d'orienter l'action des BU vers cette efficacité du service public, et ce, dans l'intérêt de la communauté universitaire dans toute sa diversité : à cet égard, les campus restent les terrains d'exercice privilégiés des BU, qui doivent par ailleurs s'ouvrir sur leurs territoires et constituer des traits d'union entre le milieu académique et la société civile.

LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

Plouzané
BU ESIAB,
Bibliothèque La Pérouse

Brest
BU Lettres,
BU Santé,
BU Bouguen,
BU ESPE

Saint-Brieuc
BU ESPE

Quimper
BU du Pôle Jakez Hélias,
BU de l'IUT,
BU ESPE

Vannes
BU ESPE

Rennes
BU ESPE

UBO

Université de Bretagne Occidentale

SCD
SERVICE COMMUN
DE DOCUMENTATION
10 avenue Victor le Gorgeu
CS 93837
29238 Brest Cedex 3

ACCUEIL/
T. 02 98 01 64 04
service.scd@univ-brest.fr

ubodoc.univ-brest.fr