

# Évoluer pour inspirer

## Projet de service 2024-2028 de la Bibliothèque universitaire

### PLAN D'ACTION 2024-2025



**A**nnée 2 du projet de service 2024-2028 : le plan d'action présenté ici pour l'année universitaire 2024-2025 consolide, formalise et développe la stratégie initiée l'année précédente sur l'ensemble de ses 5 axes. Comme chaque année, **les usagers seront au cœur** des réflexions menées sur le projet de service. Ce souci constant, étayé par les engagements du programme **Services publics +**, se concrétise par une réflexion approfondie sur les évolutions des missions d'accueil et de **la bibliothèque comme lieu de vie**, l'évolution de l'offre documentaire, des campagnes d'enquêtes sur différentes thématiques, des créations d'événements dans lesquels **les étudiants seront pleinement acteurs**, par des actions destinées à mieux accueillir les personnes en situation de handicap, et par un **service aux chercheurs de qualité** axé sur la promotion de la science ouverte et l'accompagnement des chercheurs dans leur utilisation des données de la recherche et de leur identité numérique.

Vigilante sur les évolutions de la société et des pratiques, la Bibliothèque renforce **ses missions de formation et de diffusion de la culture scientifique** par les projets de formation à l'IA et par la création d'événements en lien avec le dispositif Science avec et pour la société. Enfin, les **enjeux de développement** durable et de responsabilité société innervent progressivement l'ensemble des actions de la Bibliothèque.

#### Engagements Services Publics +

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

#### LÉGENDE

- ☑ Objectif du projet de service déjà atteint les années précédentes
- Action(s) menée(s) en 2024-2025 pour atteindre l'objectif
- Pas d'action prévue en 2024-2025 pour cet objectif

Les objectifs qui répondent à un engagement Services Publics + sont suivis de la référence à l'engagement : [SP+X]. Les objectifs qui répondent au label NoctamBU+ sont suivis de **BU+**.

# Améliorer le service aux publics

## Inventer des services inspirants

- Faire évoluer l'accueil des bibliothèques (missions et espaces) [SP+1] ■ Réflexion sur l'évolution des missions d'accueil ■ Consolidation du socle commun de compétences et d'activités d'accueil ■ Réalisation de capsules vidéos et de quizz pour renforcer le socle
- Mener des actions en collaboration avec les services et directions de l'Université et partenaires extérieurs à destination des élèves du secondaire et des étudiants (mise en place d'un guichet unique ; accueil adapté aux publics spécifiques : lycéens, personnes en situation de handicap, étudiants étrangers, étudiants en difficulté) ■ Actions avec les organismes et acteurs politiques : poursuite de la communauté de pratiques projet AILES, Rectorat et documentalistes de CDI ; Village de rentrée étudiante avec la Ville de Reims et la Bibliothèque municipale ■ Formalisation des circuits et procédures ■ Travail avec PIPPA sur l'intelligence artificielle ■ Communication et valorisation de ces actions dans les différents conseils et réunions de l'URCA et auprès des publics
- Communiquer avec les publics en suivant l'évolution des modes de communication [SP+5] ■ Construction d'un véritable service transversal de la communication ■ Organisation de *focus groups* sur les modes de communication ■ Réflexion sur la communication de service ■ Refonte du guide du lecteur
- Faire connaître la BU auprès des enseignants comme porteuse de projets (proposition de projets auprès des étudiants pour des gestions de projets, expositions...) ■
- Mettre en place la RFID ■ Visite de bibliothèques utilisant la RFID ■ Présentations par des prestataires
- Créer un poste de médiateur [SP+1, SP+2, SP+4] ■

## Comprendre nos publics (et non-publics) [SP+7]

- Mener des enquêtes qualitatives pour comprendre les nouveaux usages des publics et non-publics, inclure les usagers dans la création et l'amélioration des services (co-construction, méthodes UX...) ■ Constitution d'un groupe de travail ■ Définition des objectifs et du panel d'usagers visé ■ Synthèse des enquêtes
- Mieux exploiter les enquêtes de publics et en communiquer les résultats [SP+6] ■ Extraction et mise en œuvre des remarques susceptibles d'améliorer le service rendu

## Développer un accueil adapté aux personnes en situation de handicap [SP+3]

- Créer un groupe transversal de référents accessibilité et handicap ■ Clarification des missions des membres du GT ■ Communication sur les services de la BU auprès des étudiants et de la mission handicap ■ Formalisation des procédures : mise en place d'une boîte à outils, création de fiches de suivi du matériel ■ Sensibilisation de l'équipe : formations professionnelles, veille sur l'accessibilité en bibliothèque
- Améliorer l'accueil et l'accessibilité physique des publics en situation de handicap et à mobilité réduite ■ Espaces adaptés à différents types de handicap ■ Mise en place d'une signalétique inclusive
- Améliorer l'accessibilité des collections ■ Formalisation d'un circuit pour les demandes concernant PLATON (Plateforme de transfert des ouvrages numériques, qui permet aux personnes malvoyantes d'accéder à des ouvrages numérisés et adaptés) et communication sur cette offre

## Développer une action culturelle vers et avec les étudiants

- Instaurer un temps fort commun à plusieurs BU ■ Lancement du dispositif avec « Manga et sport »
- Mettre en place dans les BU des temps pour les étudiants ■ Création d'un cycle de projection documentaire dans plusieurs bibliothèques
- Mettre en place des événements culturels où les étudiants seraient acteurs : concours photo, club de lecture étudiants, ciné-club ■ Cocréation d'expositions par les étudiants
- Créer des contenus en ligne liés aux événements culturels ■ Mise en ligne d'expositions ■ Formalisation du circuit de mise en ligne des captations de conférences

## La bibliothèque comme lieu de vie des usagers

- Mener une réflexion sur les horaires et le calendrier d'ouvertures des bibliothèques ■ Plus grande ouverture de la BU Santé en été pour permettre aux étudiants de réviser les EDN ■ Évaluation des actions des années précédentes par les statistiques de fréquentation
- Accueillir les associations étudiantes pour leurs réunions ■ Rencontres avec les associations pour connaître leurs besoins ■ Formalisation des circuits et procédures
- Diversifier les espaces ■ Mise en place, en fonction des bibliothèques, de box individuels, espaces de repos, salles de *coworking*, cabines de visio... ■ Réaménagement d'espaces à la suite de transfert de parcours et de collections
- Développer un service de fourniture et de prêt d'objets ■ Réflexion sur l'installation de distributeurs de petits matériels (papeterie)
- Mettre en place une démarche globale de développement durable et responsabilité sociétale [SP+8] ■ Organisation d'une sensibilisation au tri auprès des publics dans le cadre de la semaine européenne de la réduction des déchets ■ Développement de pratiques numériques écoresponsables : diffusion d'un mémo, réorganisation de la transmission des documents RH ■ Végétalisation des bibliothèques ■ Introduction de produits écoresponsables ■ Développement de collaborations pour des actions en commun d'aide aux étudiants en difficulté

## Développer les compétences des équipes

- Développement des compétences en méthodes UX [SP+7] ■ Réalisation d'une boîte à outils méthodologique d'UX Design pour faire évoluer l'accueil en continu et accompagner les usages
- Amélioration des compétences des vacataires étudiants ■ Formalisation des missions et harmonisation des discours des référents ■ Diffusion d'un livret d'accueil commun aux personnels et moniteurs

# Amplifier la formation

et renforcer son intégration aux cursus de l'Université

## Créer un service transversal de formation des usagers

- Favoriser une organisation plus transversale du service ■ Clarification des fonctions des référents ■ Développement des formations de formateurs
- Publier un catalogue des formations commun au réseau ■ Publication d'un catalogue versant étudiant (création de tutoriels sur le portail)
- Mettre en place une équipe mobile de formateurs ■ Élargissement des effectifs de l'équipe mobile de formateurs extérieurs à la BU du campus concerné
- Mettre en commun les supports ■ Organisation du dépôt des supports sur le serveur de fichiers de la BU
- Élargir les équipes de formateurs (renfort des magasiniers) ■
- Former les équipes à de nouvelles compétences, y compris hors du champ traditionnel des bibliothécaires pour répondre aux demandes des usagers ■ Formation des référents à l'IA

## Organiser les formations et leur lien avec les maquettes

- Inscrire les formations assurées par la BU dans les maquettes ■ Diffusion de l'offre de formation de la BU à tous les responsables de Licence et Master
- Développer une offre de formations pour les enseignants-chercheurs et les praticiens (format ateliers, participation à la formation des nouveaux personnels enseignants de l'Université) ■
- Développer une offre de formations à destination des nouveaux publics [SP+3] (étudiants des IFSI, étudiants des campus connectés, étudiants de CPGE...) ■
- Faire évaluer les formations par les étudiants [SP+7] ■ Mise en place d'un questionnaire d'évaluation

## Refonder les formations : compétences informationnelles

- Développer l'offre de formation asynchrone en complément du présentiel [SP+2 et SP+3] ■ Création de tutoriels de formation accessibles depuis le portail
- Intégrer l'évaluation de l'information (*fake news*, fiabilité et pertinence) aux formations ■ Intégration de l'IA dans les formations
- Travailler sur la pédagogie active ■ Évolution des supports de formation pour les étudiants en L1 droit et pour les étudiants de master ■ Diffusion des méthodes de pédagogie active dans les autres formations de la BU

## Développer une offre de formation adaptée pour des publics spécifiques [SP+3]

- Développer des formations en prenant en compte la situation des personnes en situation de handicap ■ Adaptation des visites et des accès aux salles de formation pour les PMR ■ Développement de l'accessibilité numérique et des supports, mise à jour des préconisations d'accessibilité des supports de formation
- Mettre en place des formations spécifiques pour différents publics, ciblées et personnalisées, en collaboration avec les services de l'Université : étudiants en difficulté, lycéens, étudiants étrangers ■ Conception de tutoriels vidéos ■ Participation à la communauté de pratiques avec les professeurs-documentalistes, création de supports communs et organisation d'une journée d'immersion de lycéens ■ Adaptation de l'offre à des publics non-francophones : développement de supports alternatifs en anglais pour les formations à dimension internationale

# Développer une politique documentaire

harmonisée à l'échelle du réseau

## Créer un service de la politique documentaire

- Intégrer la politique documentaire : monographies, documentation électronique, périodiques ■ Établissement de la carte documentaire de la BU, accompagnée d'un annuaire des médiateurs documentaires
- Repenser le circuit des acquisitions (coordination des acquéreurs) ■ Rédaction de fiches domaine transversales ■ Rédaction d'un vade-mecum des acquisitions

## Développer la qualité de la politique documentaire

- Faire monter en compétences les responsables documentaires sur leur domaine ▣ Actions de formation continue
- Poursuivre la démarche qualité appliquée à la politique documentaire ▣ Définition des critères d'acquisition ▣ Homogénéisation des tableaux de bord
- Maintenir la qualité du traitement documentaire ▣
- Faciliter l'accès aux collections ▣ Réflexion sur un outil commun pour l'accès aux collections (fusion du catalogue et du répertoire des revues et livres numériques) ▣ Création de pages disciplinaires sur le site de la BU pour l'accès aux ressources tous supports confondus

## Faire évoluer l'offre documentaire [SP+3]

- Adapter l'offre documentaire à l'évolution des filières ▣ Développement de collections en soins infirmiers ▣ Déménagement des collections de STAPS à Croix-Rouge
- Proposer de nouvelles collections ▣
- Développer un pôle «kit de l'étudiant» dans chaque BU ▣
- Suivre les parutions des presses d'université ▣
- Mener une réflexion sur les fonds images et sons ▣
- Alimenter la GED ▣

# Accompagner les chercheurs

## Accompagner les bonnes pratiques en science ouverte

- Promouvoir la science ouverte ▣ Organisation d'une journée d'étude
- Accompagner les chercheurs dans la rédaction des plans de gestion de données ▣
- Accompagner les chercheurs dans le dépôt de leur données sur des entrepôts ▣ Ouverture d'une collection dans Recherche Data Gouv
- Accompagner les chercheurs dans la gestion de leur identité numérique (IdHAL, ORCID) ▣ Lancement d'une campagne de communication sur l'identité numérique du chercheur
- Inciter à publier nativement en accès ouvert et diversifier les canaux de diffusion ▣ Intégration à l'Alliance des éditeurs scientifiques publics

## Accueillir les chercheurs et leurs projets et les valoriser

- Proposer des salles de travail équipées (visio) ▣
- Développer les services audiovisuels pour les conférences sur place ou les séminaires ▣
- Renforcer les liens entre le service aux chercheurs et l'action culturelle ▣ Organisation d'actions sur la thématique « Femmes de sciences »
- Valoriser le travail des doctorants ▣ Développement du cycle Anti-thèse pour les campus Croix-Rouge et Santé
- Développer les outils d'exposition des données de la recherche, en particulier en SHS (corpus et/ou données, carnets de recherche) ▣
- Faire monter en compétence les équipes, notamment en développement de bases de données (Jupiter Booknotes, Python) et en outils de fouille de textes ▣
- Proposer une aide à la recherche des subventions pour les projets d'édition et de valorisation scientifique ▣

## Diffuser les travaux et publications des chercheurs (ÉPURE)

- Obtenir des certifications de qualité éditoriale ▣ Préparation de la candidature au label COPE
- Consolider l'offre en accès ouvert ▣ Candidature sur des pépinières de revues et de livres électroniques
- Mettre en place des contrats auteur numériques ▣
- Créer une collection pour les jeunes chercheurs financée par la BU ▣

# Organiser le travail en réseau

## Faire évoluer l'organigramme

- Développer les fonctions transversales et réorganiser les missions des responsables ▣ Cartographie des missions
- Nommer un chargé de la veille professionnelle ▣
- des équipes ▣ Proposition d'organigramme

## Documenter

- Améliorer et simplifier la production de statistiques ▣ État des lieux des statistiques produites et des problèmes rencontrés
- Rédiger un référentiel des métiers et compétences ▣ Adaptation au contexte local du nouveau référentiel de l'ADBU
- Rédiger un lexique administratif de la bibliothèque ▣ Diffusion dans le nouveau livret d'accueil des personnels
- Renforcer la boîte à outils de transmission des procédures ▣ Organisation des procédures internes : localiser, lister et cartographier les procédures existantes et à venir, trier et optimiser leur localisation, rationaliser le circuit de conception et de mise à jour, nommer les référents responsables des procédures
- Renforcer la communication interne ▣