

Formation initiale des bibliothécaires d'État

PPP/ septembre 2011

Un Learning Centre pour le PTUMY de l'Université de Versailles Saint- Quentin ?

Dossier d'aide à la décision

Fiona EDMOND

Sous la direction de Christophe Evans.
Chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la
Bibliothèque Publique d'Information

Remerciements

Je tiens à remercier mon directeur de mémoire, Christophe Évans, chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la Bpi, pour m'avoir accompagnée au long de ce travail de ses riches conseils.

Je remercie également ma directrice Marie-Estelle Créhalet, conservateur responsable de la BU de Versailles, pour l'attention bienveillante qu'elle a portée à mon arrivée dans l'établissement. Je la remercie de sa disponibilité constante pour répondre à mes nombreuses questions et me (re)donner confiance aux moments nécessaires.

Je tiens à remercier Christophe Péralès, directeur du SCD de l'Université Versailles Saint-Quentin pour m'avoir accordé quelques entretiens qui m'ont permis de mieux cerner les enjeux stratégiques et politiques de mon sujet.

J'adresse également mes remerciements à toute l'équipe de la BU de Versailles et des bibliothèques d'IUT de l'Université de Versailles Saint-Quentin pour leur accueil chaleureux au sein de l'établissement.

Et bien sûr un grand merci à tous les fibuliens sans qui cette année de formation à l'ENSSIB n'aurait pas été ce qu'elle a été...

Je remercie enfin de tout mon cœur mon compagnon pour m'avoir supportée durant cette année difficile et permis d'aller au bout de mon projet.

Résumé : *Le SCD de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines souhaite poursuivre la transformation de ses bibliothèques en Learning Centre. La construction du Pôle Technologique Universitaire de Mantes-en-Yvelines est l'occasion de créer une bibliothèque proposant des services innovants au service de l'évolution pédagogique et de l'insertion professionnelle. Cette étude explore les besoins spécifiques du public de la bibliothèque et tente de cerner les enjeux d'un tel projet pour le SCD.*

Descripteurs :

Bibliothèques Universitaires -- France -- Versailles (Yvelines)

Services de documentation – Learning centres

Universités – France – Instituts universitaires de technologie

Bibliothèques universitaires --- Innovations

Bibliothèques – Services - - Frances

Abstract :

The library of the University of Saint-Quentin-en-Yvelines wants to carry on the conversion of his libraries into Learning centres. The building of the Pôle Technologique Universitaire de Mantes-en-Yvelines is an opportunity to create a new library providing innovative services to serve learning evolution and professional integration. This study examines specific needs of the the public of the library and tries to define the stakes of this project.

Keywords :

Academic libraries – France – Versailles (Yvelines)

Academic libraries – Learning centres

Academic libraries - - Innovations

Libraires - - Public services

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	11
INTRODUCTION.....	13
ÉTAT DES LIEUX D'UN PROJET REGIONAL	15
1-1- La bibliothèque de l'Institut Universitaire Technologique (IUT) de Mantes au sein du SCD de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ) : contexte institutionnel	15
<i>1-1-1- L'IUT au sein de l'UVSQ et du futur PTUMY</i>	<i>15</i>
<i>1-1-1-1- L'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines : une université multi-site ancrée dans le territoire</i>	<i>15</i>
Une jeune université.....	15
Pluridisciplinarité : une université en plein essor.....	16
Les partenariats de l'UVSQ.....	17
<i>1-1-1-2- Présentation de l'IUT : un statut spécifique entre autonomie et intégration.....</i>	<i>17</i>
Un enseignement professionnel	18
La pédagogie des IUT.....	18
Partenariats de l'IUT de Mantes.....	19
<i>1-1-1-3- Le PTUMY</i>	<i>19</i>
L'ISTY	19
Les laboratoires de recherche.....	20
Le Pôle Technologique Universitaire de Mantes en Yvelines (PTUMY) : regroupement de l'IUT, de l'ISTY et des 4 laboratoires de recherche	21
<i>1-1-2- La bibliothèque de l'IUT de Mantes au sein du SCD.....</i>	<i>22</i>
<i>1-1-2-1-Présentation générale du SCD de l'UVSQ : un service dynamique</i>	<i>22</i>
<i>1-1-2-2-Portrait de la bibliothèque actuelle de l'IUT de Mantes : diagnostic</i>	<i>23</i>
1-2- Pourquoi un projet de Learning centre ? Enjeux et objectifs	24
<i>1-2-1-Répondre aux objectifs et s'adapter aux réformes universitaires</i>	<i>24</i>
<i>1-2-1-1-Poursuivre l'évolution des BU entamée depuis les années 1990</i>	<i>25</i>
<i>1-2-1-2- La réforme LMD (Licence, Master, Doctorat)</i>	<i>25</i>
<i>1-2-1-3-La loi LRU</i>	<i>25</i>
<i>1-2-1-4- Le Plan Réussir en licence.....</i>	<i>26</i>
<i>1-2-2-L'OIN Seine-Aval : Opération d'Intérêt National</i>	<i>26</i>
<i>1-2-4- Un enjeu pour l'UVSQ.....</i>	<i>27</i>
<i>1-2-2-1-Dynamique générale du SCD et de l'Université : les nouvelles bibliothèques de l'UVSQ.....</i>	<i>27</i>
La bibliothèque de Saint-Quentin-en-Yvelines	27
La nouvelle bibliothèque des Sciences de Versailles (2012)	28
<i>1-2-2-2-Stratégie numérique de l'université</i>	<i>28</i>
1-3- Le pré-programme : état des lieux.....	29
<i>1-3-1- Historique du pré-programme</i>	<i>29</i>
<i>1-3-2- Contenu du préprogramme.....</i>	<i>29</i>
<i>1-3-3- Mantes-Université aujourd'hui.....</i>	<i>30</i>
UNE BIBLIOTHEQUE CENTREE SUR LES USAGERS : DES BESOINS ET DES SERVICES POUR Y REpondre	31
2-1-Méthodologie : Évaluation et analyse des usages et besoins du public.....	31

2-1-1- Une stratégie marketing : poser les bonnes questions	31
2-1-2- Le choix des entretiens semi-directifs	32
2-1-2-1-La préparation	32
2-1-2-2- Les entretiens semi-directifs assistés.....	32
2-1-2-3- Difficultés rencontrées et limites de l'enquête	33
2-1-3-Définition du public cible.....	33
2-2- L'action d'apprendre avant tout : accompagner l'évolution de l'enseignement : proximité et expérimentation	34
2-2-1- La génération Internet : un changement de pédagogie pour répondre à de nouveaux comportements et attentes	34
2-2-1-1- Pour un enseignement plus pratique	34
2-2-1-2- Changement d'outils pédagogiques	35
2-2-2- Personnalisation des services.....	36
2-2-2-1- Soutien et proximité avec les étudiants.....	36
2-2-2-2-Services personnalisés pour les enseignants et les chercheurs	37
2-2-3- Se rapprocher de l'entreprise : bibliothèque et insertion professionnelle ...	39
2-3- Entre tradition et modernité : Pour une bibliothèque renouvelée : Travail collaboratif et connecté.....	40
2-3-1- Retrouver les services traditionnels.....	40
2-3-2- Favoriser le travail collaboratif et oral	41
2-3-3- Diversifier la documentation	41
2-3-4- Proposer une grande connectivité	43
2-3-5- Proposer un équipement et une assistance technologique.....	43
2- 4- «Home better than a home »: un espace « troisième lieu ».....	44
2-4-1- Un espace convivial calme et flexible	44
2-4-2-Un lieu de rencontres et de réseaux.....	45
2-4-3- Et aussi un espace de détente	46
LE PROJET DE LEARNING CENTRE DE MANTES-UNIVERSITE : DES ENJEUX POUR LE SCD.....	49
3-1-Une nouvelle conception de l'aménagement et de l'équipement de la bibliothèque	49
3-1-1- Équipement technologique et numérique.....	49
3-1-2- Un accès facilité à une documentation diversifiée.....	50
3-1-2-1-Un accroissement considérable des collections imprimées et numériques	50
3-1-2-2-Un accès direct aux collections	50
Politique de prêt.....	50
Le site web de la bibliothèque	51
3-1-3- Flexibilité et modularité dans le mobilier et l'aménagement	51
3-2-Des enjeux de ressources humaines.....	51
3-2-1- Développer de nouvelles compétences dans l'équipe de la bibliothèque	51
3-2-1-1- Une action collective : Participation de toute l'équipe à l'élaboration du projet.....	51
3-2-1-2- Formation du personnel de bibliothèque: Un fort investissement dans les ressources humaines qualifiées	52
3-2-2-Rapprochement entre les enseignants, le centre d'innovation pédagogique (CIP), la direction des systèmes d'information (DSI) et le SCD	53
3-2-2-Rapprochement entre la Direction de la réussite et de l'insertion professionnelle (DRIP), l'Institut des langues et des études internationales (ILEI) et le SCD.....	54

3-3-Des enjeux financiers et stratégiques	54
3-3-1- <i>Un budget conséquent</i>	54
3-3-2- <i>Le choix du pilotage</i>	55
3-3-3- <i>Un suivi nécessaire</i>	56
3-3-3-1- <i>Communication</i>	56
3-3-3-2- <i>Évaluation</i>	56
CONCLUSION	59
BIBLIOGRAPHIE	61
TABLE DES ANNEXES	71

Sigles et abréviations

BU	Bibliothèque universitaire
CAMY	Communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines
CCI	Chambre du commerce et de l'industrie
CFA	Centre de formation d'apprentis
CHU	Centre hospitalier universitaire
C2I	Certificat Informatique et Internet
CIP	Centre d'innovation pédagogique
CNI	Coalition for Networked Information
CNRS	Centre National de Recherche Scientifique
CPER	Contrat projet État-Région
CROUS	Centre régional des oeuvres universitaires et scolaires
DAEU	Diplôme d'accès aux études universitaires
DU	Diplôme universitaire
DIU	Diplôme inter-universitaire
DSI	Direction des systèmes d'information
EMPAMSA	Établissement public d'Aménagement du Mantois Seine Aval
EPFY	Établissement public foncier des Yvelines
ETP	Équivalent temps plein
GEA	Gestion des Entreprises et des Administrations
GIM	Génie Industriel et Maintenance
GMP	Génie mécanique et Productique
HSE	Hygiène, sécurité et Environnement
IGB	Inspection général des bibliothèques
ILEI	Institut des langues et des études internationales
ILV	Institut Lavoisier Versailles
INSERM	Institut national de la santé et de la recherche médicale
IRD	Institut de recherche pour le développement
ISTY	Institut scientifique technologique des Yvelines
ITRF	Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation
IUP	Institut universitaire professionnel
IUT	Institut universitaire technologique
LCD	Liquid crystal display
LISV	Laboratoire d'Ingénierie des Systèmes de Versailles
LRU	Liberté et Responsabilité des Universités
OIN	Opération d'intérêt national
OVE	Observatoire de la vie étudiante
OVSQ	Observatoire de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
PRES	Pôles de recherche et d'enseignement supérieur
PTUMY	Pôle Technologique Universitaire de Mantes-en-Yvelines
REEDS	Recherche en économie écologique, éco-innovation et ingénierie du développement soutenable
RFID	Radio Frequency Identification
RPN	Ressources pédagogiques numériques
SCD	Service Commun de la Documentation
SCUIO	Service commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle
SID	Système d'information documentaire
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SUDOC	Système universitaire de Documentation
TC	Techniques de Commercialisation
TNI	Tableau numérique interactif

UFR
UVSQ
ZAC

Unité de formation et de recherche
Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
Zone d'aménagement concerté

Introduction

« *L'essoufflement actuel des bibliothèques est en partie lié à l'insuffisante prise en compte de la place de l'utilisateur. Celles-ci doivent également s'adapter à une transformation profonde des pratiques culturelles, sociales, et économiques. Il faut donc repenser les relations, non comme un outil marginal au service d'un projet mais bien comme un élément au coeur du projet de services de la bibliothèque.* »¹

Le déménagement de l'IUT de Mantes-en-Yvelines et de sa bibliothèque est l'occasion pour l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines de réfléchir à un projet nouveau pour sa BU et aux nouveaux services qu'elle voudrait proposer à ses usagers. L'évolution du contexte universitaire, socio-culturel et économique de ses dernières années incite à réévaluer les missions des bibliothèques universitaires et à les adapter à leur public spécifique. Alors qu'un mouvement général de réflexion sur le concept de *learning centre* et son adaptation au contexte français est aujourd'hui lancé dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche et que le SCD de l'UVSQ se trouve déjà engagé dans deux projets de *learning centre* pour ses deux BU principales, celui-ci souhaite décliner de nouveau ce modèle pour la bibliothèque du futur Pôle technologique universitaire de Mantes-en-Yvelines (PTUMY)².

Inspiré du modèle de Learning Commons ou Information Commons mis en place dans les universités américaines dans les années 90, le concept a très vite été enrichi par les Britanniques sous le nom de Learning Centre puis décliné dans les pays du nord de l'Europe, pour être aujourd'hui repris plus largement. Basé sur un triptyque associant une offre de services élargie et intégrée et un lieu physique, souvent emblématique, un Learning Centre peut être considéré comme une évolution de la bibliothèque, dans laquelle les ressources, qu'elles soient physiques ou virtuelles, ne constituent plus le coeur de l'offre.

Afin de définir si ce modèle de nouvelle bibliothèque est adapté à l'établissement qu'il desservirait, le directeur du SCD souhaitait faire une étude préalable du contexte institutionnel et pédagogique dans lequel s'inscrira le projet.

Une question clé dans le processus de formalisation du projet réside dans le(s) public(s) à cibler et la compréhension des besoins associés. À qui s'adresse le Learning Centre ? Quels sont les besoins et comment les appréhender ? Le *learning centre* place ainsi l'utilisateur au centre de la réflexion, et non plus les collections qui apportent une réponse parmi d'autres à des besoins très variés.

Il ne s'agit donc pas seulement de dresser le portrait de la bibliothèque idéale ex-nihilo mais de déterminer les particularités du site, les usages du public cible de la future bibliothèque pour définir les services à envisager, définir les enjeux institutionnels et budgétaires et se prononcer sur la pertinence ou non d'envisager un *learning centre* sur ce site.

Cette étude tente d'abord de clarifier le contexte complexe dans lequel s'inscrit ce projet de *learning centre*. Elle explore d'autre part les besoins spécifiques du public ciblé pour la bibliothèque de Mantes à travers des entretiens semi-directifs menés avec des étudiants et des enseignants de la bibliothèque actuelle. Ces deux analyses permettent enfin de mieux cerner et mesurer les différents enjeux qu'auraient à résoudre le SCD et l'Université pour mener à bien ce projet. Nous avons donc pris le parti de ne pas mettre en place de scénarii à proprement parlé pour définir plus précisément les enjeux auxquels le SCD sera confronté.

¹ GILBERT, Raphaële. *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers*, Mémoire d'études, diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB [en ligne] 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197>

² CPU/CDC. *Rapport d'études : Mettre en place un Learning centre : enjeux et problématiques* [en ligne], 2011. Disponible sur : http://www.cpu.fr/uploads/tx_publications/Rapport-learning-centre.pdf

État des lieux d'un projet régional

1-1- LA BIBLIOTHEQUE DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE TECHNOLOGIQUE (IUT) DE MANTES AU SEIN DU SCD DE L'UNIVERSITE DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES (UVSQ) : CONTEXTE INSTITUTIONNEL

1-1-1- L'IUT au sein de l'UVSQ et du futur PTUMY

La bibliothèque de l'IUT de Mantes est prise dans un paradoxe institutionnel: entre autonomie, due à l'éloignement géographique et au statut des IUT, et insertion dans le projet commun du SCD de l'université.

1-1-1-1- L'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines : une université multi-site ancrée dans le territoire

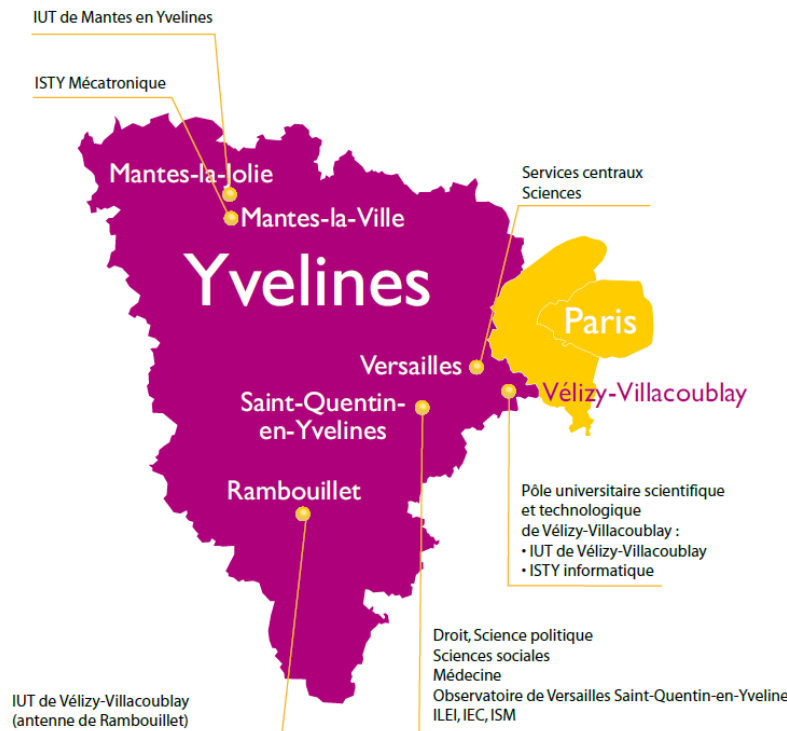
Une jeune université

La bibliothèque de l'IUT de Mantes appartient au jeune SCD de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. L'UVSQ est une université récente, créée en juillet 1991, suite à la fédération de plusieurs antennes issues de grandes universités parisiennes. Entre 1985 et 1991, l'antenne délocalisée de Paris-X Nanterre donna naissance à l'UFR de Droit, d'Économie, de Langues et de Sciences sociales et Humaines, actuellement implanté sur le site de Saint-Quentin. Il fut suivi de près par la création de l'UFR de Sciences Fondamentales de Versailles, issue d'une antenne délocalisée de Paris VI-Pierre et Marie Curie. En 1991, un centre universitaire technique regroupant un IUT et des laboratoires de recherche est implanté à Vélizy. Des antennes voient le jour à Rambouillet en 1993 et Mantes-la-Jolie en 1995. L'antenne de Mantes devient IUT de plein exercice en 2001. Enfin, 2002 voit l'ouverture de l'IUP Arts, Sciences, Culture et Multimédia, l'intégration du pôle médical de Garches et la création d'un UFR de médecine (« Paris Ile-de-France Ouest »).

En 2010-2011, l'UVSQ a accueilli environ 18000 étudiants, employé 1360 enseignants chercheurs, chercheurs et enseignants, et 650 personnels techniques et administratifs et techniques. En 2010, son budget global était de 143 millions d'euros. Sa présidente jusqu'en avril 2011 est Sylvie Fauchoux et le siège de l'Université est situé Avenue de Paris à Versailles. L'UVSQ est passé aux responsabilités et compétences élargies en 2010, dans le contexte de la loi LRU.

Partagée entre deux campus principaux (Saint-Quentin-en-Yvelines et Versailles), l'UVSQ est néanmoins implantée au cœur de sept agglomérations (Versailles, Saint-Quentin-en-Yvelines, Le Chesnay, Mantes-la-Ville, Mantes-la-Jolie, Rambouillet et Vélizy). Depuis 2002, elle est aussi présente dans le département des Hauts-de-Seine avec l'intégration des pôles médicaux de Garches et de Boulogne. L'UVSQ participe activement au dynamisme du département des Yvelines et bénéficie parallèlement d'une très bonne visibilité. Ainsi, selon Christophe Péralès, directeur du SCD :

« C'est une université nouvelle, c'est-à-dire un établissement sur le développement duquel on peut encore parier, avec une fonction importante, mais loin d'être exclusive, d'aménagement du territoire.»³



Pluridisciplinarité : une université en plein essor

Les composantes de l'UVSQ proposent actuellement des formations qui se répartissent comme suit :

- 4 UFR (l'UFR des Sciences de Versailles, la Faculté des Sciences juridiques et politiques à Saint-Quentin, l'UFR des Sciences sociales et Humanités à Saint-Quentin et l'UFR de Médecine à Saint-Quentin et au CHU de Boulogne).
- 2 IUT (l'IUT de Vélizy, avec une antenne à Rambouillet et l'IUT de Mantes-en-Yvelines)
- 1 école d'ingénieurs : l'Institut des Sciences et Techniques des Yvelines (ISTY) à Mantes
- 1 observatoire des sciences de l'univers (OVSQ)
- 3 instituts (L'Institut des langues et des études internationales ILEI, l'institut d'études culturelles IEC, l'institut supérieur de management ISM)

L'université propose à ses étudiants plus de 200 formations pluridisciplinaires dont le droit et les sciences politiques, les humanités et les sciences des sociétés, les sciences économiques et de gestion, les sciences et technologies et la médecine. De nombreux diplômes sont préparés de bac+2 à bac+8, dont 93 masters professionnels et recherche, 48 licences générales et professionnelles, 37 DU et DIU (Diplômes Universitaires et Inter-Universitaires), 2 DAEU (Diplômes d'Accès aux Études Universitaires), 2 diplômes d'ingénieur et un diplôme de médecine. L'UVSQ est en outre forte de 35 laboratoires, dont 14 unités associées aux grands organismes de recherche (CEA, CNRS, INSERM, IRD), d'un observatoire des sciences de l'univers (OVSQ- Observatoire de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines), de sept hôpitaux partenaires en recherche clinique, de six pôles de compétences en biologie et santé ; chimie, physique des matériaux et énergies renouvelables ; cultures, humanités, sciences des sociétés,

³ PÉRALES, Christophe. « Il faut parier, vous êtes embarqué », *BBF*[en ligne], 2009, t.54, n° 6, p. 35-38. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0035-007>

environnement et développement durable ; institutions et organisations ; mathématiques, informatique, sciences pour l'ingénieur.

Si les premiers cycles représentent les effectifs les plus importants de l'Université, la recherche est également très prégnante. Ainsi en 2010, elle comptait 715 doctorants et 100 thèses soutenues parmi ses 5 écoles doctorales.

Sur le plan de la réussite de ses étudiants, l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ) se caractérise : par un taux de réussite particulièrement élevé en Master (82%) et DUT (91%) et par un taux d'insertion professionnelle frôlant les 100% après obtention d'un diplôme de fin d'étude.

Les partenariats de l'UVSQ

Ses six pôles de compétitivité (Advancy, Cap Digital Paris Région, Cosmetic Valley, Medicem Paris Region, Mov'eo, System@tic Paris Region) ont attirés 500 entreprises partenaires et près de 8 millions d'euros de contrats de recherche en 2010.

L'UVSQ a été l'un des membres fondateurs du pôle de recherche d'enseignement supérieur « UniverSud Paris », lequel constitue l'un des 9 PRES créés par la loi de programme pour la recherche d'avril 2006. L'UVSQ est à l'origine d'un second PRES « Université Paris Grand Ouest » avec l'Université de Cergy-Pontoise (UCP), créé en 2011. L'UCP se situe, comme une partie de l'UVSQ, sur la seconde Opération d'Intérêt National (après celle de Saclay) en région Ile de France, à savoir Seine Aval. La Présidente de L'UVSQ expliquait récemment dans sa lettre de rentrée:

« Ne nous y trompons pas, il ne s'agit pas de choisir entre « l'Université Paris-Saclay », dont nous sommes résolument membres fondateurs, et la création du PRES « Université Paris Grand Ouest ». Les deux sont non seulement possibles, mais surtout indispensables pour l'avenir de notre université. D'ailleurs, l'ensemble de nos collectivités territoriales et notre tutelle soutiennent fortement ces choix. Notre université a la chance (mais aussi le devoir !) de pouvoir constituer en quelque sorte le trait d'union entre ces deux constructions académiques fortes et entre deux grands ensembles territoriaux de notre Région. »⁴

1-1-1-2- Présentation de l'IUT : un statut spécifique entre autonomie et intégration

L'IUT de Mantes est un très jeune établissement doté de son plein exercice depuis 2001. Accueilli par le lycée de Magnanville dès 1993, c'est en 1995 que le département Gestion des Entreprises et des Administrations s'installe en plein cœur du quartier Henri IV de Mantes-la-Jolie. L'IUT a accueilli l'ISTY, école d'ingénieur, dans ses locaux depuis 2003. L'équipe est aujourd'hui composée de 14 enseignants-chercheurs, 14 enseignants du second degré, 80 enseignants vacataires et 5 autres enseignants (2 PAST et 3 ATER), 19 personnels administratifs et techniques. L'IUT a accueilli 712 étudiants à la rentrée 2009 dont 172 en alternance. Il a vu croître ses effectifs de 55,5% en 5 ans.

Situé à 45 km de Versailles, son éloignement géographique ne fait que renforcer l'autonomie statutaire des IUT. Les IUT sont en effet dotés d'un statut particulier dans l'université, qui donne une place prépondérante à son directeur. Le code de l'éducation établit ainsi :

« Les instituts et les écoles faisant partie des universités sont administrés par un conseil élu et dirigés par un directeur choisi dans l'une des catégories de personnels qui ont vocation à enseigner dans l'institut ou l'école, sans condition de nationalité. Les directeurs d'école sont nommés par le ministre chargé de l'enseignement supérieur sur proposition du conseil et les directeurs d'instituts sont élus par le conseil. Leur mandat est de cinq ans renouvelable une fois.

(...)

Le conseil définit le programme pédagogique et le programme de recherche de l'institut ou de l'école dans le cadre de la politique de

⁴ Lettre de rentrée de la présidente de L'UVSQ Sylvie Fauchoux du 12 septembre 2011 à l'ensemble du personnel

l'établissement dont il fait partie et de la réglementation nationale en vigueur. Il donne son avis sur les contrats dont l'exécution le concerne et soumet au conseil d'administration de l'université la répartition des emplois. Il est consulté sur les recrutements.

Le directeur de l'institut ou de l'école prépare les délibérations du conseil et en assure l'exécution. Il est ordonnateur des recettes et des dépenses. Il a autorité sur l'ensemble des personnels. Aucune affectation ne peut être prononcée si le directeur de l'institut ou de l'école émet un avis défavorable motivé.

Les instituts et les écoles disposent, pour tenir compte des exigences de leur développement, de l'autonomie financière. Les ministres compétents peuvent leur affecter directement des crédits et des emplois attribués à l'université. »⁵

Un enseignement professionnel

L'IUT dispense un enseignement professionnel comprenant 11 programmes de formation de niveau bac+2 et bac+3. Il peut délivrer 7 DUT (Diplôme universitaire technologique):

- Génie Industriel et Maintenance (GIM)
- Génie mécanique et Productique (GMP)
- Génie civil Ingénierie opérations immobilières
- Génie civil Ingénierie exploitation immobilière
- Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA)
- Hygiène, sécurité et Environnement (HSE)
- Techniques de Commercialisation (TC)

et 11 licences professionnelles :

- Commerce, spécialité Chargé d'Affaires en Ventes de Solutions Durables (VSD)
- Électricité et Électronique, spécialité Développement de produit/ équipement mécatronique (DPEM)
- Génie civil et Construction, spécialité Ingénierie de l'Efficacité Énergétique des Bâtiments (IEEB)
- Management des organisations, spécialité Assistant Manager
- Production Industrielle, spécialité Ingénierie Intégrée, mention qualité et environnement
- Protection de l'environnement, spécialité Gestion des services à l'environnement (GSE)

D'autres Licences sont en projet :

- Énergie et génie climatique, option Maîtrise de l'énergie et Énergies renouvelables
- Produits et services bancaires
- Management de projets industriels
- Gestion des risques urbains et risques industriels
- Eco logistique

L'IUT obtient un taux de réussite de 89% (tous diplômes confondus).

La pédagogie des IUT

Lors des enseignements, l'accent est mis sur la maîtrise des nouvelles technologies et sur l'utilisation de méthodes pédagogiques innovantes. Un tiers des enseignements ont lieu soit en salle informatique soit en laboratoire de langue. Les trois quarts des enseignements ont lieu sous la forme de « travaux dirigés » ou « travaux pratiques ». Enseignants et étudiants utilisent régulièrement le Campus virtuel (e-campus) grâce auquel les étudiants ont accès en permanence, via Internet, à des supports de cours en ligne, des forums de discussion administrés par les enseignants, des tests d'auto-évaluation en ligne, ... Les enseignants proposent des travaux en groupe sur des jeux d'entreprises (simulation de création et de gestion d'entreprise). L'IUT prépare les étudiants à la certification, reconnue nationalement, des compétences

⁵ Legifrance, code de l'éducation : Livre VII

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=5C69D0DA14B4FCEEDEB0D60C2547A59A.tpdjo04v_3?idSectionTA=LEGISCTA000006182446&cidTexte=LEGITEXT000006071191&dateTexte=20110516

informatiques des étudiants avec le C2i (Certificat Informatique et Internet) et offre une formation sur des logiciels bureautiques mais aussi sur des progiciels reconnus (Sage X3, Sage 100, ...). L'un des éléments de cette réflexion consiste à proposer des méthodes pédagogiques plus actives, plaçant les étudiants en situation concrète de résolution de problème, via des ateliers en petits groupes activement tuteurés : ce mode d'apprentissage semble en effet plus adapté aux étudiants potentiellement en échec à l'université, principalement constitués de lycéens issus des baccalauréats technologiques et professionnels.

La formation du DUT est composée de 1800 heures en 2 ans associée à une formation tuteurée de 300 heures. La formation est complétée en fin de deuxième année par un stage industriel d'au moins dix semaines. Le rythme de travail est soutenu : 30 heures d'enseignement par semaine à l'institut, auxquelles s'ajoute un travail personnel. L'enseignement est dispensé sous forme de cours devant la promotion entière, de travaux dirigés par groupes de 26 étudiants au maximum et de travaux pratiques par groupes de 13 étudiants au maximum. Certaines formations sont accessibles en alternance avec la collaboration du CFA d'Alembert. Des contrats d'apprentissage avec une entreprise d'accueil d'une durée de 12 mois sont passés, avec un rythme d'alternance progressif allant de : 2 semaines à l'IUT / 2 semaines en entreprise en début de formation pour finir à 1 mois / 1 mois en fin de formation.

Partenariats de l'IUT de Mantes

L'IUT de Mantes a conclu plusieurs partenariats locaux avec notamment:

- le Centre de Formation d'Apprentis par Alternance d'Alembert (CFA d'Alembert), créé en 2006 par la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles Val-d'Oise/Yvelines (CCIV) et l'UVSQ
- l'Institut des techniques de vente et de commercialisation- St Germain en Laye Yveline (ITEVEC), créé en 1983 par la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles Val-d'Oise/Yvelines (CCIV)

L'IUT bénéficie de la taxe d'apprentissage. La taxe d'apprentissage est un impôt versé par les entreprises permettant de financer les dépenses nécessaires au développement de l'enseignement technologique et professionnel et de l'apprentissage. Elle est due par les employeurs exerçant une activité commerciale, industrielle ou artisanale. Le taux de la taxe d'apprentissage est de 0,50 % de la masse salariale. La taxe d'apprentissage est payée par une quarantaine d'entreprises nationales ou de la région dont Véolia, Renault SAS, Sanofi Aventis⁶.

1-1-1-3- Le PTUMY

Après son déménagement, l'IUT de Mantes fera partie du Pôle Technologique universitaire de Mantes-en-Yvelines (PTUMY) qui rassemblera avec lui l'ISTY et plusieurs laboratoires de recherche. Actuellement, seul l'IUT est desservi de fait par la bibliothèque : l'ISTY et les laboratoires du futur PTUMY sont actuellement rattachés aux BU de l'UVSQ sans pour autant bénéficier d'un service réellement adapté à leur situation géographique.

L'ISTY

L'ISTY (Institut des Sciences et Techniques des Yvelines) est une école d'ingénieurs interne à l'UVSQ. À sa création en 1992, l'école ne formait que des ingénieurs en Informatique, avec des options bases de données et réseaux. Depuis septembre 2009, une nouvelle option, Management des systèmes d'information, est proposée. Une deuxième filière, en Mécatronique, a ouvert à Mantes en 2003. Le cycle de formation des ingénieurs en Mécatronique est en apprentissage et le diplôme est co-habilité avec le CFA Ingénieurs 2000. La filière Informatique de L'ISTY est dans les locaux de l'IUT de Vélizy, tandis que la filière Mécatronique qui se trouvait à l'IUT de Mantes a été délocalisé provisoirement sur le « site Sulzer – futur quartier Mantes-Université »

⁶ et Initial BTP; Dassault Systemes, Véolia propreté, Sagem défense sécurité, Hilti France, Leroy Merlin France, Cabinets comptables, BNP Paribas Personnel Finance, Médiapost, Dassault aviation, Ciments Calcia, Crédit foncier de France, Crédit Mutuel, Astrium SAS, Groupe Cergi, La Poste Saint-Quentin, IDVU, Zeiss SARL, KDI, BFL, Metro cash and Carry, Bic écriture 2000, Bic SA, Crédit Agricole, Macif Ile de France, Sulzer Pompes France, Aircelle, BNP Paribas, Jonhson controls, Transporteurs voyageurs du mantois, Aspheria exploitation, Décathlon France, GSM SA, Cedear, Mantes Buchelay Automobiles, Schneider electric,...

à Mantes-la-Ville. L'ISTY a créé un Diplôme Universitaire (DU) « Chef de projet Économie Numérique ». Les premiers étudiants en formation continue seront accueillis à Vélizy en septembre 2011.

L'ISTY attache une grande importance aux échanges internationaux : elle favorise la mobilité de ses élèves en leur permettant d'effectuer des stages ou une partie de leur cursus à l'étranger. L'école développe également l'accueil d'élèves étrangers, ce qui permet des échanges tant culturels qu'académiques avec les élèves qui ne partent pas. Dans ce contexte international, l'apprentissage de l'anglais fait partie intégrante de l'enseignement dispensé à l'ISTY. Les élèves peuvent suivre des cours facultatifs d'autres langues : espagnol, allemand, japonais.

À l'ouest de Paris, l'ISTY a tissé un réseau d'entreprises partenaires qui prennent les élèves en apprentissage, en stage et les recrutent. L'ISTY participe activement aux pôles de compétitivité Mov'eo, System@tic et Cap Digital.

Les laboratoires de recherche

Le Laboratoire d'Ingénierie des Systèmes de Versailles (LISV)

Le LISV est un laboratoire qui comporte 26 enseignants-chercheurs de l'UVSQ et 3 associés. L'activité de ce laboratoire s'inscrit dans le domaine des systèmes mécaniques instrumentés et actionnés, et se décline en 3 équipes : Capteurs et Systèmes embarqués (CSE), Systèmes Robotisés et Mécanique des Matériaux (SR2M), Mécatronique et Intégration des Systèmes (MIS).

Le Laboratoire de Recherche en Management (LAREQUOI)

Le LAREQUOI est le Laboratoire de Recherche en Management de l'UVSQ. Il fait partie de l'ISM (Institut Supérieur de Management) créé en 1998. Il encadre treize spécialités de Master (douze à vocation professionnelle et une à orientation recherche) en sciences de gestion mentions Sciences du Management et Administration-Gestion des Entreprises. Les recherches menées dans le cadre du LAREQUOI sont centrées autour d'une conception pluridisciplinaire du management qui conduisent les chercheurs à combiner une vaste palette de compétences principalement centrées sur les sciences de gestion et plus particulièrement en management stratégique, organisation, management public, mais enrichie d'approches scientifiques complémentaires (sciences de l'éducation, de la communication, sociologie et psychologie sociale), pour répondre à des problématiques transversales.

L'Institut Lavoisier Versailles (ILV)

L'ILV propose des formations dans les domaines des « sciences chimiques » de la licence au doctorat, avec notamment des spécialités "métiers de l'eau", une licence Pro et Master Pro PCA dispensée dans le cadre de l'apprentissage, qui prépare aux fonctions de technicien supérieur ou assistant ingénieur au niveau des métiers relevant de la parfumerie, de la cosmétique et des arômes alimentaires, des doctorats dans le domaine de la chimie inorganique, des matériaux, de la chimie organique de synthèse, de la réactivité, de la chimie supramoléculaire et des nanosciences. L'institut développe de très nombreuses collaborations internationales (Europe, États-Unis, Inde, Japon, Corée du Sud, Amérique du sud, Russie, Tunisie) qui se concrétisent par des séjours de chercheurs étrangers, des collaborations de recherche, des thèses en cotutelles. L'Institut entretient plusieurs coopérations industrielles avec le centre du Bouchet et l'Institut français du Pétrole.

REEDS

Le laboratoire de Recherche en économie écologique, éco-innovation et ingénierie du développement soutenable fait partie de l'OVSQ, composante de l'UVSQ. Il engage trois missions principales, qui sont la recherche, l'observation, et l'enseignement. L'implantation principale de REEDS est sur la Bergerie Nationale de Rambouillet et ses membres se trouvent

répartis sur trois sites de l'UVSQ : à Rambouillet, à l'OVSQ Guyancourt (St Quentin-en-Yvelines), et à Mantes-en-Yvelines.

Le domaine scientifique principal du laboratoire REEDS est la création et l'application de connaissances en économie écologique. Il s'agit d'analyser et de contribuer au devenir des systèmes socio-économiques et écologiques, c'est-à-dire, leurs dynamismes, leurs changements, et leurs interactions par rapport aux processus sociétaux de décision et de choix. De manière générale, les recherches menées par les membres de REEDS et leurs partenaires s'orientent autour des dynamiques de systèmes socio-économiques et environnementaux, la stratégie d'innovation et de responsabilité sociétale des entreprises, aide à la décision privée, publique et collective, évaluation économique et environnementale et indicateurs du développement durable, observation socio-économiques et de valeurs environnementales.

Le laboratoire bénéficie d'un développement important grâce au soutien de la présidente de l'Université.

Le Pôle Technologique Universitaire de Mantes en Yvelines (PTUMY) : regroupement de l'IUT, de l'ISTY et des 4 laboratoires de recherche

Le PTUMY de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines sera donc un pôle d'enseignement supérieur et de recherche. Son développement participe du projet d'opération d'intérêt national décidé par le Comité interministériel d'aménagement et de compétitivité du territoire du 6 mars 2006. Le schéma de développement de ce pôle est articulé autour de deux orientations majeures : la mécatronique et l'écologie industrielle. Sur le plan scientifique et universitaire, il doit devenir une entité forte sur les thématiques des sciences de l'ingénieur. Sur le plan du développement, il s'inscrit dans le projet de développement économique de la Seine-Aval.

Le PTUMY sera constitué du rassemblement de l'IUT de Mantes-en-Yvelines, l'ISTY et des trois antennes locales des laboratoires de recherche de l'UVSQ : Laboratoire d'Ingénierie des Systèmes de Versailles (LISV), Laboratoire de Recherche en Management (LAREQUOI), de l'Institut Lavoisier Versailles (ILV) et le REEDS. Ses futures composantes sont actuellement installées sur deux sites :

- l'IUT et ses 4 départements de formation, incluant la création de deux nouveaux départements de formation (DUT et licence professionnelle) : "Hygiène, sécurité et Environnement" (2008) et "Génie Électrique et Informatique Industrielle" (2009)
- les équipes des 3 laboratoires présents (LISV, REEDS, LAREQUOI), l'accueil de 2 nouvelles équipes travaillant sur la physique et la chimie des matériaux : Institut Lavoisier de Versailles (ILV) et le Groupe d'Études de la Matière Condensée (GÉMaC) et la Plateforme Technologique (PFT) rue Jean- Hoët à Mantes-la-Jolie (rue Jean Hoët) ;
- l'ISTY, incluant la création de deux nouvelles filières d'ingénieurs à l'ISTY : « Écologie industrielle » et « Génie électrique, gestion de l'énergie et énergies renouvelables » afin de conforter l'école pour qu'elle atteigne la taille critique lui permettant d'accéder au statut d'Établissement Polytechnique Universitaire (EPU), actuellement hébergé dans des locaux de l'EPAMSA réhabilités pour l'accueillir sur le futur site de Mantes Université, à Mantes la Ville.
- la plate-forme Technologique de Mécatronique du Mantois
- la création d'un centre de transfert technologique EcoPôle en partenariat avec Fondaterra

L'implantation complète dans le quartier Mantes Université de l'ensemble constitué par l'IUT, l'ISTY, les activités des laboratoires de recherche et les activités de transfert technologique, constituera un pôle universitaire technologique puissant dans le domaine des sciences de l'ingénieur au sein de l'UVSQ.

Si la bibliothèque dessert aujourd'hui principalement l'IUT, elle sera amenée avec la création du PTUMY, à desservir un ensemble d'étudiants et de chercheurs ouverts sur l'international, le monde industriel et les recherches innovantes.

1-1-2- La bibliothèque de l'IUT de Mantes au sein du SCD

1-1-2-1-Présentation générale du SCD de l'UVSQ : un service dynamique

Le SCD de l'UVSQ est lui aussi multi-site, avec ses 6 bibliothèques : BU de Saint-Quentin-en-Yvelines, BU de Versailles, BU médicale de Boulogne, BU de l'IUT de Vélizy, BU de l'IUT de Rambouillet, BU de l'IUT de Mantes et les bibliothèques associées.

Depuis le 1er janvier 2008, en prévision du passage aux responsabilités et compétences élargies qui s'est fait le 1^{er} janvier 2010 pour l'UVSQ, le SCD est organisé en services transversaux et non plus en sections⁷. Quatre pôles transversaux organisent le SCD :

- un pôle des affaires générales, placé sous l'autorité directe du directeur, et coordonné par l'assistante de direction, en charge des questions de logistique et de maintenance, de la gestion des ressources humaines (suivi des carrières et des emplois, gestion des congés, formation continue, hygiène et sécurité), des affaires financières (budget, marchés publics, évaluation et pilotage) et des affaires extérieures (réseaux documentaires nationaux, coopération territoriale, communication) ;
- un pôle du système d'information documentaire et de l'édition numérique, regroupant la gestion du SIGB et du parc informatique, ainsi que les projets de SID et de valorisation de la production numérique de l'établissement (thèses électroniques, cours en ligne, archives ouvertes, données primaires de la recherche) ;
- un pôle de la politique documentaire, chargé de coordonner les acquisitions de l'ensemble des bibliothèques de l'UVSQ, sous les trois volets de la documentation électronique, des abonnements imprimés et des ouvrages. Au sein de ce pôle, chaque discipline ou groupe de disciplines constituant un axe d'enseignement et de recherche de l'établissement est placé sous la responsabilité d'un cadre de catégorie A (bibliothécaire, conservateur, ou assimilé), dans une logique de guichet unique plus lisible pour l'utilisateur final ;
- un pôle des services aux publics, organisant l'accueil des publics, les formations à la maîtrise de l'information, les services à distance, et qui prend en charge la section qualité et la communication.

Dans le prolongement des actions déjà engagées (transversalisation de l'organigramme en janvier 2008, extension des horaires d'ouverture en 2005, 2007 puis 2008, premier stage qualité accueil en 2008), l'objectif est d'opérer une réforme managériale du SCD, aboutissant :

- à la réduction du temps de traitement et donc de mise à disposition des documents physiques auprès des lecteurs. Cet objectif implique le changement de l'actuel SIGB, devenu obsolète (mauvaise articulation avec le logiciel de catalogage propre au SUDOC et avec la logique Web 2.0 du SID en cours de mise en œuvre), le recours à des automates de prêt, et l'équipement des collections avec des puces RFID, ce afin d'optimiser certaines opérations actuellement chronophages (rangement et inventaire des collections, recherche d'ouvrages égarés, prêt et retour des documents) ;
- par le temps gagné en travail interne, à l'inversion de la structure de service actuelle des agents : objectif d'une répartition horaire fondée sur un ratio de 2/3 de temps passé en service public (accueil, formation des usagers et renseignement à distance), et 1/3 de temps seulement en tâches internes (dont une partie, croissante est déjà externalisée: équipement des documents par des sociétés privées, rangement par des moniteurs

⁷ Voir l'organigramme en annexe n°1

étudiants). Le but final est de dégager pour de nouveaux services une force de travail qui fait actuellement défaut.

- à des actions de promotion du SCD et de son offre : partant du constat que l'offre de services actuelle est trop souvent mal connue et sous-utilisée, communication, supports promotionnels, intensification des manifestations culturelles et scientifiques, développement d'un fonds de culture générale à la BU de Versailles et dans les BU d'IUT.

En 2009, le SCD comprenait 51 emplois statutaires, correspondants à 47,75 équivalents temps plein (ETP) fin 2009 et 45 contrats de vacation, représentant 4,32 ETP. Au total, l'action du SCD s'appuyait en 2009 sur 52,29 ETP, soit 3,6 ETP pour 1 000 étudiants.

1-1-2-2-Portrait de la bibliothèque actuelle de l'IUT de Mantes : diagnostic

Le fonctionnement de la bibliothèque de l'IUT de Mantes est marqué par son éloignement géographique des sites principaux du SCD et des difficultés liées au changement fréquent de responsable depuis trois ans. De par sa situation géographique, la bibliothèque ne dessert actuellement que l'IUT de Mantes. Cette situation crée un sentiment d'isolement relativement fort chez les agents en poste. L'équipe actuelle de la bibliothèque est composée de 3 agents sur place (2 de catégorie C et 1 IRTF de catégorie B) et d'une bibliothécaire responsable du site basée à la BU de Versailles. La mission principale des deux magasiniers est d'« assurer le bon fonctionnement de la bibliothèque de l'IUT de Mantes en Yvelines », c'est-à-dire de « *gérer physique les collections, d'assurer le service public et de gérer les locaux et le matériel* »⁸.



Le rapport d'activité 2010 recense 2673 titres et 3462 volumes d'ouvrages en informatique, économie, droit, mathématiques, langues, comptabilité, mécanique, physique appliquée, marketing, sciences de l'ingénieur. Elle met à disposition des usagers 54 titres papiers et plus de 12000 revues électroniques.

Cette bibliothèque de 250 m² possède 76 places assises, correspondant à une moyenne de 8,9 étudiants par place assise et à un ratio de 0,37 m² par étudiant.

L'aménagement actuel est classique, composé de rayonnages et de tables de travail rectangulaires de 4 à 6 places.

La bibliothèque propose aujourd'hui un photocopieur avec distributeur de cartes, 4 postes informatiques en libre accès et une imprimante. Elle propose déjà 7 salles de travail de projet offrant des possibilités de travail en groupe de 6 places. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. Elle permet aux étudiants d'emprunter 4 ouvrages pour une durée de 3 semaines. Malgré la qualité du travail de l'équipe et l'assez bonne dotation de la bibliothèque actuelle, nous avons vu que la bibliothèque de l'IUT de Mantes conserve actuellement des fonctions et propose des services assez traditionnels qui ne répondent plus entièrement aux besoins de ses usagers. Elle bénéficie d'une fréquentation moyenne de deux entrées quotidiennes par place assise, ce qui correspond à une disponibilité théorique d'une place assise par étudiant et par semaine, soit 4h46 (taux le plus haut de tout le SCD)⁹. Le taux d'emprunt reste cependant très faible avec un taux de rotation de 0,38 en moyenne.

⁸ Voir la fiche de poste en annexe n° 2

⁹ Se calcule de la façon suivante : (nombre d'heures d'ouverture par semaine x nombre de places assises) / nombre d'usagers potentiels.

1-2- POURQUOI UN PROJET DE LEARNING CENTRE ? ENJEUX ET OBJECTIFS

Né aux États-Unis dans les années 1970, le concept de *Learning Resource Centre* s'est décliné en Amérique du Nord, en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas dans les années 1990 (*Information Commons, Learning Commons,...*). Il propose non seulement la réunion d'un espace physique donnant accès à des ressources documentaires et d'un espace virtuel d'information mais aussi un lieu d'apprentissage, de connaissances et de vie sociale. Il s'agit de passer de la bibliothèque comme lieu de stockage de collections vers des équipements complexes, high tech et interactifs qui permettent l'intégration entre la pédagogie et la documentation. Le premier modèle de Learning Centre, réalisé à l'université de Sheffield Hallam en 1996 par Graham Bullpitt, avait ainsi pour devise : « enseigner (teaching), apprendre (learning), s'exercer (training) ». D'abord lié à l'évolution de l'enseignement supérieur et des bibliothèques universitaires anglo-saxonnes dans les années 1990, le concept de Learning Centre est apparu dans un contexte technologique et sociologique bouleversé. Dématérialisation de l'information et de l'enseignement, diffusion d'Internet (digital natives), massification de l'enseignement supérieur depuis les années 1980, individualisation des parcours, mondialisation de l'enseignement supérieur, développement d'une société et d'une économie de la connaissance, nouvelles pratiques pédagogiques (e-learning,...), développement des réseaux sociaux, etc ont créés le besoin de lieux centraux pour l'apprentissage autonome et actif des étudiants. Le rapport ISO 11219 donne cette définition du Learning Centre :

« Zone de la bibliothèque dédiée aux objectifs d'apprentissage des connaissances. Elle intègre le plus souvent la bibliothèque et les services liés aux nouvelles technologies, avec dans la plupart des cas, un réseau sans fil, des équipements multimédia et des services d'aide aux utilisateurs par des bibliothécaires ou des spécialistes des technologies. Un Learning centre peut être, selon les cas, un équipement distinct, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, ou une partie intégrante de la bibliothèque. »

Le rapport de Suzanne Jouguelet¹⁰ sur les Learning centre, publié en décembre 2009, résume en disant que « l'intégration entre l'enseignement (teaching), l'acquisition de connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training) est au cœur de cette notion qui renouvelle la conception de la relation entre formation et bibliothèques ».

Les missions d'un Learning Centre sont multiples et intégrées : documentaires, pédagogiques, sociales et culturelles. Le Learning Centre se veut un modèle renouvelé de bibliothèque, centré sur l'utilisateur.

1-2-1-Répondre aux objectifs et s'adapter aux réformes universitaires¹¹

Le projet de Learning centre pour le PTUMY s'inscrit dans un paysage universitaire et économique en pleine mutation, dans lequel la concurrence incite les universités à porter des projets innovants.

¹⁰ JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, 2009, [disponible en ligne] http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf

¹¹ PÉRALES, Christophe. « Actualité des réformes universitaires » *BBF Quoi de neuf en bibliothèque ?* [en ligne], 2011, hors-série, p. 13-17. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49521>.

1-2-1-1-Poursuivre l'évolution des BU entamée depuis les années 1990¹²

Une politique incitative de construction de bibliothèques universitaires a été engagée à la suite du rapport Miquel¹³ en 1989, après quinze ans d'absence de construction de 1975 à 1990. Le schéma université 2000 (1991-1995) et le volet de développement de l'Enseignement supérieur du XI^e plan (1994-1999) a d'abord prévu la rénovation des universités en général. En 1999, le plan « Université du troisième millénaire » (U3M), coordonné avec les contrats de projet État-région (CPER) se déployant jusqu'à l'horizon 2015, prend en compte les BU de manière particulière. Mais à l'époque, les bâtiments ont été conçus sans qu'on ait encore pris la mesure des conséquences de l'irruption de la documentation électronique et du bouleversement numérique. Les résultats contrastés¹⁴ obtenus par ce plan ont été suivis de l'Opération campus initiée en 2008. Celle-ci a retenu douze grands projets de construction qui doivent « rénover et redynamiser les campus existants [...] pour créer de véritables lieux de vie, fédérer les grands campus de demain et accroître leur visibilité internationale »¹⁵. Depuis le rapport de Suzanne Jouguelet sur les Learning Centre et le tout récent rapport de la CPU/CDC¹⁶, les projets de Learning centre semblent être les projets de nouvelles bibliothèques universitaires les plus porteurs.

1-2-1-2- La réforme LMD (Licence, Master, Doctorat)¹⁷

La réforme LMD mise en place dans les universités françaises en 2004 a été le résultat d'une volonté européenne d'harmonisation et de rénovation de l'enseignement supérieur. Cette double préoccupation s'est inscrite dans la continuité de la construction européenne, mais également dans une problématique plus large¹⁸. Ainsi, avec le processus de Bologne¹⁹ est apparu la volonté de favoriser la personnalisation des parcours universitaires. La réforme LMD a ainsi modifié l'offre de formation en incitant l'étudiant à être « acteur de sa formation », par le biais notamment de « parcours individualisés » et en affirmant la volonté d'accorder à l'étudiant un rôle plus grand dans la construction de son propre parcours universitaire.

1-2-1-3-La loi LRU

La loi relative aux libertés et responsabilités des universités du 1^{er} août 2007, dite loi LRU, a eu un fort impact sur le fonctionnement et les objectifs des SCD. Elle poursuit trois objectifs affichés: « rendre l'université attractive », « sortir de la paralysie de la gouvernance actuelle » et « rendre la recherche universitaire visible à l'échelle internationale ». La loi LRU vise à accroître la performance des universités françaises en renforçant leur autonomie. Elle confère aux universités des responsabilités et des compétences élargies en recentrant la gouvernance autour du président de l'université. Les bibliothèques universitaires sont directement concernées par la gestion budgétaire nouvellement instaurée, avec l'arrêt du fléchage des crédits destinés aux bibliothèques. La loi LRU renforce ainsi l'intégration des bibliothèques au sein de l'université et participe à une recomposition des relations entre ces dernières et l'État. Dans ce

¹² CHAINTREAU, Anne-Marie, « Bibliothèques universitaires, des ambitions et des attentes », *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, n° 1, p. 29-33. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0028-005>

¹³ MIQUEL, André, *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'État ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports*, Paris, La Documentation française, 1989

¹⁴ LECOQ, Benoît, « Publics, usages, espaces : en finir avec les cloisons ? » et ROCHE, Julien, « « Opération Campus » : vers des Learning Centres à la française ? », dans *Bibliothèques d'aujourd'hui, à la conquête de nouveaux espaces*, BISBROUCK Marie-Françoise (dir.). Paris : Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 2010

¹⁵ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20924/operation-campus-renovation-projets-campus.html>

¹⁶ CPU/CDC. *Rapport d'études : Mettre en place un Learning centre : enjeux et problématiques* [en ligne], 2011. Disponible sur : http://www.cpu.fr/uploads/tx_publications/Rapport-learning-centre.pdf [Consulté le 13-09-2011]

¹⁷ DUBOIS, Anne-Céline, *LMD et formation documentaire en bibliothèque* [en ligne], 2004, Mémoire d'études de conservateur, ENSSIB. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/dubois.pdf>

¹⁸ L'application du « Processus (réforme, ou directives) de Bologne » ou réforme LMD en France est régie par les décrets n°2002-481 du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux, et n°2002-482 portant application au système français d'enseignement supérieur de la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur.

¹⁹ Déclaration commune des ministres européens de l'éducation. Déclaration de Bologne, 19 juin 1999. Disponible sur : http://www.cpu.fr/Dossier/LMD/Docs/d_bologne.pdf

contexte rénové, l'enjeu sera de parvenir à une collaboration plus étroite entre les bibliothèques et l'université contribuant à la stratégie de l'établissement²⁰.

La contractualisation place ainsi la politique documentaire au coeur de la stratégie d'établissement. Les contrats d'établissement ont ainsi favorisé la formalisation d'une politique documentaire au sein de l'université. La loi LRU a également incité la coopération entre les acteurs de la recherche et de l'enseignement supérieur avec la création des PRES. La loi LRU et l'autonomie des universités entraîne une disparité au niveau national et une certaine concurrence entre les universités. Or l'image et la qualité de l'enseignement des universités dépendra aussi de la qualité de ses bibliothèques.

1-2-1-4- Le Plan Réussir en licence

Le plan pluriannuel « Réussir en licence » de Valérie Pécresse du 13 décembre 2007 a pour objectif de diviser par deux le taux d'échec en première année à l'université en 5 ans. Il a été doté de 730 millions d'euros en cumulé sur 2008-2012, soit une hausse de 43% des moyens en 5 ans. Le plan prévoit ainsi de :

- rénover le contenu de la licence générale de l'université pour l'inscrire dans la logique d'une maîtrise progressive des connaissances et des compétences, 5 heures hebdomadaires d'encadrement pédagogique supplémentaires par étudiant,
- de mettre en œuvre l'orientation et l'accompagnement des étudiants :
« Les universités ont désormais la responsabilité de construire avec les élèves susceptibles de les rejoindre un parcours de formation en lien avec un projet d'insertion professionnelle. L'étudiant est accompagné grâce à la pré-rentrée et à la signature d'un contrat de réussite, qui contient des engagements réciproques comme par exemple la mise en place de tutorat en cas de difficultés. »
- de mobiliser les filières professionnelles courtes pour la réussite de tous les étudiants à travers des propositions prioritaires d'affectation des bacheliers technologiques et professionnels dans les IUT et STS et la refonte de la carte des formations de STS et d'IUT, en lien avec les acteurs locaux afin d'optimiser l'offre de formation professionnelle.

La volonté politique forte de favoriser la réussite en 1er cycle est adossée à une réflexion pédagogique innovante et à la création d'« équipe pédagogique »²¹.

1-2-2-L'OIN Seine-Aval : Opération d'Intérêt National

Le projet du PTUMY s'inscrit enfin dans un projet national de mise en valeur de la région du Mantois. Une OIN est une opération d'urbanisme à laquelle s'applique un régime juridique particulier en raison de son intérêt majeur. L'OIN Seine-Aval, annoncée en mars 2006 par le comité interministériel d'aménagement et de compétitivité des territoires (CIACT), vise au développement économique et rénovation urbaine dans la vallée de la Seine dans le nord-ouest des Yvelines, incluant notamment le pôle urbain de Mantes-la-Jolie. L'État, le Conseil Régional d'Ile-de-France, le Conseil Général des Yvelines et la Communauté d'Agglomération Mantes-en-Yvelines (CAMY) participent au financement du projet. L'OIN Seine-Aval vise à créer un pôle économique et résidentiel majeur entre la Normandie et le quartier des affaires de La Défense, et à créer un cluster scientifique et technologique dans le Mantois.

Les enjeux de ce projet sont multiples : le développement économique, notamment technologique et industriel ; le logement avec un objectif de 2500 logements neufs par an ;

²⁰ GRAS, Isabelle. *La loi LRU et les bibliothèques universitaires* [en ligne], Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48199>

²¹ Discours de Valérie Pécresse pour la clôture du colloque de la Conférence des Présidents d'Université du 4 avril 2008, 'Une ambition, la Licence », [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cpu.fr/fileadmin/fichiers/actu/110513-Discours-ColloqueCPU-Ministre.pdf>

l'amélioration du réseau et de l'offre de transports ; la mise en valeur de l'environnement et l'exigence environnementale. Trois opérations sont en cours d'aménagement : Mantes Université, Mantes Innovaparc et Mantes Sully.

Situé sur les communes de Mantes-la-ville, Buchelay et Mantes-la-Jolie, le quartier Mantes-Université permettra d'accueillir 1200 logements dont 20% de logements sociaux, des équipements publics dont le Pôle Universitaire Technologique du Mantois, L'École Nationale de Musique et de Danse et de Théâtre, le centre d'affaires et de Congrès, une piscine d'agglomération, école, crèche, ainsi que 92000 m² d'activités, services et commerces.

Le quartier Mantes-Université est une ZAC (Zone d'aménagement concerté) d'État, 1^{er} projet de l'OIN Seine-Aval dont les objectifs principaux sont la création de nouveaux quartiers bien desservis par les transports en commun et réunissant habitat, activités et équipements. Le pôle universitaire constitue le projet central du quartier. Parallèlement à l'implantation du pôle universitaire, il est prévu d'accueillir un programme de résidence étudiante dans le quartier et d'accueillir ainsi plus de 1400 étudiants autour des thèmes de la mécanique et de l'écologie industrielle. Une École Nationale de Musique a déjà vu le jour. Au total 47000 m² seront consacrés aux équipements publics sur un total de 250000 m², le but étant de créer un cluster entreprises/commerces/quartier universitaire.

Le Pôle universitaire est planifié en deux étapes :

- Dans le cadre du CPER 2000-2006 sont d'abord programmés et financés le transfert complet de l'ISTY permettant la croissance des effectifs d'étudiants et de chercheurs ; l'implantation d'une plateforme mécanique accueillant une partie des chercheurs du LISV, et incluant des salles d'expérimentation, une halle mécanique et une halle électronique. Cette première tranche du projet porte sur une surface utile de 4500 m² pour un coût estimé à 12,5 M€.
- Dans le cadre du CPER 2007-2013, a été demandé par l'UVSQ dans un second temps la constitution du PTUMY.

1-2-4- Un enjeu pour l'UVSQ

1-2-2-1-Dynamique générale du SCD et de l'Université : les nouvelles bibliothèques de l'UVSQ

Le troisième axe du contrat quadriennal 2010-2013 de l'UVSQ « Conduire une politique en faveur de la réussite des étudiants » est décliné à travers sa politique documentaire :

« Le projet phare ambitionne un changement d'échelle dans la prise en compte des pratiques documentaires : l'université veut offrir au terme du contrat deux learning centers à ses usagers, sur les 2 sites principaux de Saint-Quentin et Versailles. Les services proposés reposeront sur la mise en synergie accrue des activités pédagogiques et documentaires, en plaçant l'utilisateur et le numérique au coeur du dispositif, dans une logique de guichet unique. Ce projet permettra également une intégration accrue de la documentation aux grands objectifs de l'établissement et sera l'occasion d'une modernisation du service à l'utilisateur. »²²

La bibliothèque de Saint-Quentin-en-Yvelines

Ouverte en 2005, la bibliothèque de Saint Quentin faisait partie des premiers projets de nouvelles bibliothèques universitaires du plan U3M²³. Afin de favoriser la réussite en 1^{er} cycle, adossée à une réflexion pédagogique innovante, le SCD pense à réaménager la bibliothèque, dans l'optique de créer un Learning centre.

La BU de Saint-Quentin-en-Yvelines est actuellement organisée en 3 niveaux publics, chacun dédié à un type de support : numérique au rez-de-chaussée (parc d'une centaine d'ordinateurs), ouvrages au 1^{er} étage, revues imprimées au 2^e.

²² Contrat quadriennal de l'UVSQ 2010-2013

²³ CHAINTREAU, Anne-Marie, « Bibliothèques universitaires, des ambitions et des attentes », *BBF* t. 52, 2007 n° 1

Ce type d'organisation est daté dans la mesure où, d'une part, il ne permet pas aux usagers de naviguer facilement d'un support à l'autre (par exemple d'une base de donnée en ligne à un article de revue imprimée) sans déplacement fastidieux dans le bâtiment et, d'autre part, la cohérence thématique des ressources ne trouve pas de traduction parfaitement lisible dans l'organisation spatiale des collections.

Un préalable au projet consiste donc à réorganiser l'implantation physique des collections de la BU, selon une logique disciplinaire, et à disséminer au 1er et 2e étages l'ensemble du parc informatique du rez-de-chaussée. Cette réorganisation opérée, la bibliothèque disposera ainsi de deux niveaux (1^{er} et 2^e étages) relativement classiques, dédiés au travail individuel et silencieux, sur imprimé ou sur écran, et d'un rez-de-chaussée libéré, se présentant sous la forme d'un vaste plateau à réaménager. Il s'agira, sur ce plateau du rez-de-chaussée :

- d'implanter une cybercafétéria, lieu informel d'échanges et de *social learning* ;
- de faciliter le nomadisme des usages par l'équipement de cet espace en bornes WiFi ;
- de multiplier les espaces de travail collaboratif, non en procédant à des constructions en dur, mais en recourant à un mobilier adapté et écologique ;
- et de traiter acoustiquement l'espace, afin de limiter l'impact sonore et la gêne des conversations d'un espace de travail collaboratif à l'autre.

La réalisation de ce projet est dans l'attente d'un financement. Le coût de ce projet a été estimé à 712 000 euros. La communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines (CASQY) a déjà promis une participation au projet à hauteur de 300 000 euros. Le directeur du SCD ne lancera le projet que s'il obtient les moyens de réaliser l'intégralité du projet.

La nouvelle bibliothèque des Sciences de Versailles (2012)



Le projet de nouvelle bibliothèque de Sciences de Versailles lancé en 2005 doit se concrétiser en mars 2012 avec l'ouverture d'un tout nouveau bâtiment d'une superficie de 2700 m² utiles. Ce projet d'architecte a été mené par le Cabinet Badia-Berger qui a proposé un bâtiment répondant aux critères de développement durable, encouragé par la région Ile-de-France, financeur à 100% comme pour la bibliothèque

universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines. Inscrit au Contrat de Plan État-Région, l'édifice de 4011m² se veut exemplaire en consommation d'énergie » et veut s'affirmer comme « symbole du campus vert » à travers un bâtiment s'inscrivant dans une démarche Haute Qualité Environnementale (HQE). La nouvelle bibliothèque tiendra donc une place centrale sur le campus et bénéficiera d'une visibilité qui lui fait défaut aujourd'hui. Très lisible dans son organisation des espaces, elle offrira sur deux niveaux largement ouverts des collections scientifiques en libre accès (ouvrages et revues), des photocopieurs, des imprimantes, un espace multimédia, des carrels pour le travail en groupe et 300 places assises, permettant toutes l'alimentation d'un ordinateur portable en courant et en réseau. Il est également prévu un accès Internet en WiFi et le prêt d'ordinateurs portables. Un hall d'exposition, une salle de formation, une salle de télévision pour consulter les chaînes internationales, un espace détente avec une cafétéria, des fauteuils confortables et un espace presse viendront compléter l'équipement.

L'équipement de la bibliothèque est complété par un vrai projet pédagogique avec un programme de formation qui se mettra en place grâce à un partenariat avec la Direction de la Réussite et de l'Insertion professionnelle (DRIP).

1-2-2-2-Stratégie numérique de l'université

Les projets de *learning centres* de l'UVSQ s'inscrivent également dans sa stratégie numérique. L'Université a très tôt investi dans le numérique, se montrant pionnière dans tous les dispositifs devenus depuis monnaie courante dans les universités françaises : développement d'une bibliothèque numérique dès 1998, mise en œuvre en 2003 d'une plateforme pédagogique offrant des compléments pédagogiques aux cours en présentiels (e-campus2, mise en place de services

numériques : Environnement Numérique de Travail (ENT), WiFi, carte étudiants multiservice,...) Cette expérience dans le domaine numérique est capitalisé en 2010 dans le Schéma directeur du Numérique (SDN) dont s'est doté l'établissement pour les 5 ans à venir.

1-3- LE PRE-PROGRAMME : ETAT DES LIEUX

1-3-1- Historique du pré-programme

Le pré-programme été proposé le 12 janvier 2009 constitue une base de travail pour le groupe de suivi de l'étude de programmation pour la construction du bâtiment, auquel ont participé le directeur de l'IUT, la présidente de l'université, les chefs de départements, des enseignants, le directeur du SCD, le directeur du patrimoine, le Vice-président en charge de la politique immobilière, l'EPAMSA, le CROUS, un architecte et programmiste.

Le projet initial avait été conçu sans concertation réelle avec le directeur du SCD. Il prévoyait d'échelonner le projet en trois tranches. La bibliothèque devait faire partie de la 3^e tranche, avec le CROUS. Après le refus du directeur du SCD de souscrire à ce premier document, le projet est révisé en 2 opérations : la première recouvre la construction de l'ISTY et la seconde celle de l'IUT. Cette deuxième opération concerne la construction de l'IUT, comprenant dans une deuxième phase, celle de la bibliothèque et du CROUS.

Sur les 14000 m² dévolus à l'IUT, le SCD a réussi à obtenir une surface utile de 1050 m², au lieu des 600 m² prévus initialement lors d'une première réunion avec les enseignants et les représentants des étudiants, à laquelle les représentants du SCD et du CROUS n'avaient pas été conviés.

Depuis janvier 2009, le projet était resté en suspend. Le travail à réaliser dans le cadre de mon arrivée dans l'établissement en tant que responsable de la bibliothèque de Mantes a été l'occasion de reprendre la réflexion sur ce projet. A la vue de l'évolution du contexte universitaire présenté ci-dessus, le directeur du SCD a souhaité orienter notre réflexion sur un projet de Learning centre.

1-3-2- Contenu du préprogramme

Le pré-programme de janvier 2009 prévoit de situer la bibliothèque au centre de l'établissement. Il est déjà prévu pour la bibliothèque différents espaces :

- Accueil (100 m² SU)
- Salle de formation (140 m² SU - 30 places)
- Salles de travail en groupe (240 m² SU - 120 places)
- Salle de consultation (520 m² SU - 75 places)
- Magasin (60 m² SU - 15 000 volumes environ, soit environ 850 ml)
- Espaces internes (100 m² SU - 5 ETP)
- Locaux techniques (évaluation à 40 m² pour ce qui relève de la SU)

La surface utile totale serait de 1 050 m², soit 0,75 m² par étudiant.

Le projet prévoit une mutualisation des espaces entre le SCD et le CROUS avec la création d'une cybercafétéria. La programmation de ces espaces suppose une concertation étroite entre les représentants des différentes activités projetées (BU/enseignement et BU/CROUS) afin d'anticiper toutes les difficultés de fonctionnement (contrôle des accès lorsque seule la BU est ouverte, insonorisation, etc.).

Ce pré-programme ne fait donc pas encore état d'un Learning centre. Il sera à compléter ou même à réévaluer si le projet de Learning centre pour le PTUMY était définitivement adopté.

Quelques éléments quantitatifs de Learning Centres français ou étrangers montrent le changement d'échelle à envisager :

- Glasgow Saltire Centre : 12 000 étudiants, 10 500 m², 1 800 places, 650 postes ;
- Imperial College Londres : 13 400 étudiants, 11 000 m² 1 090 places, 300 postes + centre multimédia de 50 postes ;
- Adsetts Centre Sheffield : 22 000 étudiants, 11 000 m², 800 places, 700 postes ;

- Kingston Nightingale Centre : 8 000 étudiants sur le campus (20 000 au total), 4 300 m², 700 places, 230 postes (2 500 postes au total gérés par la direction des services d'information) ;
- ESSEC : 4 000 étudiants, 3 000 m².

1-3-3- Mantes-Université aujourd'hui

La première étape de la reprise du projet a été d'obtenir un entretien avec le directeur de l'IUT de Mantes Samir Allal. Notre rencontre en juin a permis de renouer le contact entre le SCD et la direction de l'IUT et d'obtenir quelques informations sur l'avancée du projet de déménagement. La première opération correspondant à la première tranche du projet est déjà engagée : le concours d'architecte a choisi le cabinet Badia-Berger et les premières pierres de l'ISTY sont posées. L'ouverture du nouvel IUT quant à lui est toujours annoncée pour 2013. Le concours d'architecte est lancé. L'avancée du projet demeure cependant encore assez floue dans la mesure où les financements ne sont pas encore trouvés.

Suite à cet entretien, nous avons convenu avec le directeur de l'IUT de rédiger une note d'information destinée aux membres du conseil de l'établissement, à la rédaction de laquelle nous avons participé²⁴, afin de leur présenter le projet de Learning centré du SCD et le concept de Learning centre et d'insister sur une collaboration en amont nécessaire entre les différents acteurs. Nous devons participer au conseil de l'IUT le 10 octobre 2011 pour continuer à engager cette collaboration.

²⁴ Voir en annexe n° 3 la note envoyée le 15-07-2011 à Mr Samir Allal, directeur de l'IUT de Mantes pour le Conseil de l'IUT.

Une bibliothèque centrée sur les usagers : des besoins et des services pour y répondre

Dans un contexte socio-culturel en pleine mutation, un projet de *learning centre* est le choix d'une politique de services aux publics. L'évolution des formes de documentation, des pratiques de recherche des étudiants et des enseignants, de la sociologie des publics à l'université et des attentes des universités à l'heure des compétences élargies entraîne une nécessaire réflexion sur le rôle des bibliothèques universitaires. Le SCD de l'UVSQ souhaiterait renforcer le rôle pédagogique des bibliothèques et construire un *learning centre* pour le futur PTUMY.

Une enquête qui définira de manière ciblée les besoins des usagers de la future bibliothèque est donc nécessaire ne pas calquer un modèle préétabli sur les particularités de l'établissement. Avant de concevoir les services que proposera la nouvelle bibliothèque du PTUMY, il est indispensable de définir les publics qu'elle accueillera ainsi que leurs besoins particuliers.

2-1-METHODOLOGIE : ÉVALUATION ET ANALYSE DES USAGES ET BESOINS DU PUBLIC

2-1-1- Une stratégie marketing : poser les bonnes questions

En choisissant de nous recentrer sur les usagers, nous avons choisi, avec Florence Muet et Jean-Michel Salaün²⁵, une « orientation-client », qui met en valeur la préoccupation majeure : celle du public. Nous nous sommes ainsi demandé si la future bibliothèque du PTUMY devait « privilégier l'accès aux savoirs fondamentaux ou devenir un outil pédagogique au service de l'intégration et de la réussite universitaire du plus grand nombre ? ».

Pour réaliser un Learning Centre qui soit un véritable espace d'apprentissage, et non pas seulement, un « laboratoire de technologie », Joan K. Lippincott, directrice du CNI (Coalition for Networked Information) et membre de l'Association of Research Librarians, conseille aux planificateurs de se poser les questions ci-dessous²⁶ :

- Quel est l'objectif du centre de ressources ?
- À quels besoins des enseignants et des étudiants répondra-t-il ?
- Quels programmes seront élaborés pour insister sur le lien avec l'acquisition des connaissances ?
- Quelles entités de l'université seront impliquées et comment travailleront-elles ensemble ?
- Quels types de matériels, de logiciels, de configuration du mobilier sont nécessaires ?
- Quels profils de personnels sont requis ?
- Comment sera promu le lien du centre avec l'acquisition de connaissance ?
- Comment sera mesuré le succès du centre ?

²⁵ MUET, Florence, SALAÛN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

²⁶ LIPPINCOTT Joan K., "Linking the Information Commons to Learning", dans *Learning Spaces*, OBLINGER, Diana G. (dir.), 2006. Disponible sur: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/PUB7102g.pdf>

2-1-2- Le choix des entretiens semi-directifs

2-1-2-1-La préparation

Quelques enquêtes existantes nous ont permis de dresser un premier portrait assez général du public des étudiants en IUT. Il existe au niveau national des enquêtes sociologiques qui nous renseignent sur le contexte socio-culturel général dans lequel s'inscrit le public des IUT. Ainsi les études du Credoc sur la « diffusion des technologies de l'information dans la société française »²⁷ et d'Olivier Donnat sur les « pratiques culturelles des Français à l'ère numérique »²⁸ montrent combien les technologies sont au cœur des pratiques des « digital natives ». Le public des IUT fait partie de la « Génération Internet » : « *The characteristics of Net Gen students mesh very closely with IT and IT's increasing mobility, its 24 x 7 availability, and its increasing value as a communications tool. Net Gen students are social and team oriented, comfortable with multitasking, and generally positive in their outlook, and have a hands-on, "let's build it" approach—all encouraged by the IT resources at their disposal. Net Gen students have embraced IT, using it in ways both intended and unforeseen by programmers. Their rapid and enthusiastic adoption of IT has in turn influenced its development, particularly with respect to Web-based services.* »²⁹

Une enquête statistique de l'OVE³⁰ a établi que 61 % des étudiants des IUT sont de sexe masculin. Elles relèvent un taux d'absentéisme très faible en IUT, en moyenne 11, 3 h de cours, 16,9 h de TD, 8,4 h de travail personnel en semaine et 3,9 h de travail personnel le week-end. Les IUT sont la filière comprenant le plus d'heure de TD. En ce qui concerne les sorties culturelles, l'enquête pointe le « modèle "communautaire-étudiantin" qui influe en IUT industriels où plus de la moitié des élèves ont été au moins à une soirée étudiante alors que ce n'est le cas que pour un quart des inscrits en UFR de lettres et sciences humaines ».

Les usages du public particulier de la bibliothèque de l'IUT de Mantes demeurent relativement mal connus. L'enquête « Étude quantitative sur les pratiques d'usage des bibliothèques universitaires », réalisée par l'institut de sondage MMC en septembre 2007 auprès d'étudiants fréquentant les campus de St-Quentin-en-Yvelines (1242 répondants) et de Versailles (549 répondants) n'avait pas interrogé les étudiants des IUT ni les enseignants. L'enquête LibQual menée en décembre 2009 auprès de 68 étudiants de l'IUT de Mantes a pu cependant établir que les étudiants apprécient cet espace de travail dans la mesure la bibliothèque de Mantes est la seule des trois IUT de l'UVSQ à offrir des salles de travail en groupe. Quand aux insuffisances, les étudiants pointent le matériel informatique. Les commentaires parlent de « manque de matériel informatique plus performant ». Les étudiants ont également fait part d'un besoin en formation aux ressources électroniques. En ce qui concerne les collections, les étudiants ont fait part dans leurs commentaires du souhait de voir se développer un fonds « détente ».

2-1-2-2- Les entretiens semi-directifs assistés

Pour cerner plus précisément les besoins de ce public, les informations quantitatives ne suffisent pas. Il nous fallait recueillir la parole des usagers et nous avons fait le choix de mener des entretiens semi-directifs pour une analyse qualitative, essentielle surtout en phase exploratoire.

²⁷ CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CRÉDOC). « La diffusion des technologies de l'information dans la société française ». In CRÉDOC. *Site du CRÉDOC* [PDF en ligne]. 2006. Disponible sur : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc2006.pdf

²⁸ DONNAT, Olivier. « Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008. » In Ministère de la Culture et de la Communication. *Site institutionnel du Ministère de la Culture et de la Communication*. Département des études, de la prospective et des statistiques [en ligne], 2009. Disponible sur : <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr>

²⁹ BROWN, Malcolm. "Learning Spaces," in *Educating the Net Generation*, OBLINGER, Diana G., OBLINGER, James L. (éd.), EDUCAUSE, 2005, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.educause.edu/educatingthenetgen>

³⁰ GRUEL, Louis, VOURC'H, Ronan, ZILLONIZ, Sandra. « La vie étudiante, Repères ». In OVE. *Site de l'OVE* [PDF en ligne]. 2007. Disponible sur : http://www.ove-national.education.fr/medias/files/publications/94d6_brochureperes_hd.pdf

Les objectifs de ces entretiens étaient de mieux cerner les pratiques et usages des étudiants et enseignants usagers de la bibliothèque actuelle et de les amener ensuite à imaginer la bibliothèque dont ils auraient besoin.

Alain Blanchet et Anne Gotman³¹ distinguent trois types d'enquêtes qualitatives : celles qui portent sur les représentations, celles qui étudient les représentations et les pratiques et celles qui ne s'intéressent qu'aux pratiques. Cette recherche trouve sa place dans la deuxième catégorie, puisqu'elle vise la connaissance d'un système pratique (les modalités de travail des étudiants et des enseignants et leurs usages de la bibliothèque) mais aussi leurs représentations de ce que devrait être la bibliothèque. Les entretiens sont centrés sur les descriptions des pratiques mais aussi sur les représentations de la bibliothèque idéale. Les enquêtes qualitatives portent sur un nombre d'interviewés beaucoup plus restreint que les enquêtes quantitatives. En revanche, ce procédé d'enquête nécessite un travail important de retranscription et d'analyse de discours, tant la matière recueillie est riche.

J'ai décidé de mener des entretiens assistés en montrant aux interviewés un diaporama de photos de Learning Centres afin de susciter leurs réactions³².

J'ai construit un guide d'entretien³³ qui m'a permis d'orienter les interviewés vers les renseignements recherchés, en m'inspirant des critères d'analyse du public de Florence Muet et Jean-Michel Salaün³⁴.

J'ai pu entendre quatre groupes de 2 à 6 étudiants et trois enseignants. L'entretien commençait à chaque fois par une présentation de l'enquête. Les questions avaient une portée assez large pour ne pas orienter l'entretien et surtout pour ne pas induire de jugements de valeur. Nous avons rencontré des étudiants dans la bibliothèque et les avons reçu par petits groupes de deux à six personnes afin de les mettre en confiance et de libérer leur parole.

2-1-2-3- Difficultés rencontrées et limites de l'enquête

Les difficultés rencontrées se résument à trois obstacles principaux : le manque de temps, la recherche d'étudiants et d'enseignants, et mon positionnement dans les entretiens.

Les limites de cette enquête sont évidentes : étant donné la courte période dans laquelle elle s'inscrivait et la faiblesse des moyens dont elle bénéficiait, elle ne repose que sur un nombre assez réduit d'entretiens. Elle peut être considérée comme la première pierre d'une recherche exploratoire. Pour poursuivre la réflexion, il faudrait interroger les anciens étudiants qui travaillent maintenant dans la région, les entreprises partenaires de l'IUT, les étudiants de l'école d'ingénieur et les doctorants des laboratoires de recherche que nous n'avons pas pu voir pour des raisons d'éloignement géographique et de manque de temps.

2-1-3-Définition du public cible

Le public cible est le public pour lequel on va définir une politique. Il nous faut donc recueillir des informations quantitatives et qualitatives pour établir une cartographie du public cible et des profils d'usagers.

La projection des effectifs d'étudiants, de doctorants, d'enseignants chercheurs et de chercheurs, et de personnel permanent du PTUMY à horizon 2014 conduit à envisager un doublement des effectifs³⁵ :

- 1600 étudiants environ dont 1100 par l'IUT, 500 par l'ISTY :
- 105 chercheurs et enseignants chercheurs statutaires, 130 enseignants
- 43 personnels administratifs et techniques

³¹ BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 1992. 128 p. (Collection 128)

³² Voir en annexe n° 4 le diaporama présenté aux interviewés

³³ Voir en annexe n° 5 le guide d'entretien

³⁴ MUET, Florence, SALAÛN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

³⁵ Contrat de Projet État-Région (CPER) Ile-de-France 2007-2013. Disponible sur : http://www.idf.pref.gouv.fr/dossiers/documents/2007_2013/CPER_07_13/contrat.pdf

Les laboratoires comptent actuellement près d'une centaine de chercheurs pour le LAREQUOI, une cinquantaine pour le REEDS et une soixantaine pour le LISV.

Il est actuellement difficile de déterminer le nombre d'usagers extérieurs potentiel. Le public cible de la bibliothèque sera essentiellement composé d'étudiants en DUT, Licence pro et master. La formation professionnelle de ces étudiants entraîne une relation particulière à la bibliothèque, comme le rappelle un enseignant de l'IUT :

« C'est des étudiants qui sont en alternance, donc ils sont très peu sur l'IUT même, ils sont souvent en entreprises, donc c'est un peu particulier à gérer, donc on peut pas, enfin, je peux pas promettre, moi et mes collègues on fait ce qu'on peut mais ils sont pas en permanence confrontés aux livres, c'est pas des étudiants classiques. »

Doctorants, enseignants et enseignants-chercheurs seront également amenés à fréquenter la bibliothèque. Parmi les enseignants, nombreux sont des enseignants du secondaire. Une forte proportion de ses enseignants ont un statut de vacataire et ne sont présents à l'IUT que quelques heures par semaines. Certains sont issus du monde de l'entreprise.

Des employés du bassin industriel du Mantois en formation continue pourraient être amenés à fréquenter la bibliothèque également. Le PTUMY sera enfin amené à recevoir de nombreux étudiants étrangers. Le public du PTUMY sera donc un public diversifié se situant souvent « hors-les-murs ». Il faudra donc réfléchir à la meilleure manière de desservir ce public à distance. D'une manière générale, on voit que ce public se démarque des étudiants en université « classiques » par l'encrage de leurs études dans le monde de l'entreprise.

2-2- L'ACTION D'APPRENDRE AVANT TOUT ³⁶: ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE L'ENSEIGNEMENT : PROXIMITE ET EXPERIMENTATION

2-2-1- La génération Internet : un changement de pédagogie pour répondre à de nouveaux comportements et attentes

2-2-1-1- Pour un enseignement plus pratique

Les enseignants ont tous exprimé de manière forte un besoin assez urgent de changer leur manière de faire cours. Le changement de comportement des étudiants et l'évolution culturelle en général les obligent à innover mais ils se sentent encore assez désemparés :

« Nous on tatonne un peu les enseignants ! Aujourd'hui, demander un rapport sur un pays, pffft, voilà, y a plus d'intérêt. Donc nous c'est vrai que ça évolue, enfin, vous votre métier évolue, mais le notre aussi »

De nombreux enseignants expriment leurs doutes quant à la pertinence du maintien des cours magistraux. Les étudiants ont besoin d'exercices pratiques pour maintenir leur attention et leur intérêt. Deux enseignants m'expliquaient :

« -C'est plus du tout la même logique qu'avant.

- C'est quoi la logique maintenant ?

-Bah plus appliqué, plus voilà ils ont besoin..., je sais pas, c'est pas facile... Ils sont plus dans la... Justement moi je travaille beaucoup en cas, et d'ailleurs, avec Véolia par exemple, c'est pareil, ils font beaucoup de cas d'application. Aujourd'hui, faut faire travailler les étudiants ! On peut pas faire un cours, même

³⁶ LIPPINCOTT Joan K., "Linking the Information Commons to Learning", dans *Learning Spaces*, OBLINGER, Diana G. (dir.), 2006. Disponible sur: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/PUB7102g.pdf>

là en VSD, vous voyez, j'les ai, ils sont 25 ou 20, j'ai un groupe de 19 et un groupe de 27, euh... même le groupe de 19, j'arrive plus à faire un cours d'une heure. »

« Par exemple, là, les chefs de départements de différents IUT se réunissent sur le programme de l'enseignement, comment ça change et tout ça, sur les méthodes... Moi je le vois bien : avant, un cours en amphi, y avait pas de souci. Maintenant un cours en amphi, ça commence à poser problème. Parce qu'on autorisait les PC en amphi parce que moi, c'est pareil, quand je vais en réunion je prends le PC, comme ça c'est plus vite fait. Par contre effectivement, l'étudiant est face à son PC, il zappe sur Internet, il envoie un sms, ça va plus. Donc en fait là, on interdit tous les PC. Le problème c'est que c'est pas... Moi j'aime pas interdire et je trouve que c'est du temps perdu d'écouter ou de noter sur du papier pour après transcrire sur ordinateur. Donc même si on donne des Powerpoints, enfin moi je donne pas de Powerpoint puisque je fais mon cours à l'ancienne, parce que la seule chose que j'ai trouvé pour les faire tenir, se tenir calme en amphi, c'est les faire gratter. Quand ils grattent, ils parlent pas. Dès qu'on autorise un PC, y en a qui vont copier, mais les autres ils vont partir sur Internet, donc c'est ça le problème. Donc c'est vrai qu'on a, qu'on va être amené à révolutionner nos cours. »

Les enseignants sont conscients de devoir faire participer leurs étudiants en leur donnant des travaux pratiques à réaliser :

« Plutôt que de leur faire un cours sur « l'évaluation des impacts environnementaux », on va dire « bon bah voilà, ça c'est un cas d'entreprise, vous voyez, y a ça ça ça, maintenant à vous de le traiter », et donc on leur remet des petits supports et ils font, ils se trompent, on est là, on corrige, donc effectivement on est plus dans cette situation. Mais cette situation finalement on les retrouve dans les salles de cours, on fait des travaux de groupe. »

Les entretiens confirment que les étudiants de l'IUT ont bien les habitudes de la « Net generation » que décrit Malcolm Brown:

« their enjoyment of social interaction, their preference for experiential learning activities, and their use of technology. In these and other ways, technology acts as the lever that makes it possible to develop new and more effective pedagogies. Hence the classroom and the activities associated with it are evolving »³⁷

Nous sommes ainsi passés du modèle pédagogique de la transmission au modèle constructiviste. Savoir n'est plus synonyme de se rappeler et répéter, l'apprentissage ne peut plus être le même pour tous comme il l'était dans l'ère industrielle. Savoir, à l'ère post-industrielle caractérisée par les changements rapides, signifie trouver la bonne information et résoudre des problèmes et comprendre. L'apprentissage est donc un processus actif favorisé par la prise en compte de la compréhension de l'étudiant, des activités d'apprentissage utilisant l'analyse, le débat et la critique et l'usage de la discussion et des interactions entre pairs³⁸.

2-2-1-2- Changement d'outils pédagogiques

Les enseignants que nous avons rencontrés souhaiteraient développer les plateformes pédagogiques comme e-campus mais ont renoncé après une première expérience peu concluante, faute de moyens :

« Il y a une question d'organisation de l'information qui est pas évidente. Du coup on a fait le test pendant un an, on a fait un bilan en réunion pédagogique et il s'est avéré que c'était pas intéressant donc on a arrêté, et on a laissé à nouveau les enseignants libres de gérer les projets comme ils le souhaitaient. C'était y a 3 ans et ça a pas vraiment changé. »

Les cours en e-learning leur paraissent intéressants mais sont insuffisants s'ils sont donnés tels quels. Les enseignants ont donc besoin d'un soutien dans l'animation et la mise à jour de ces cours :

³⁷ BROWN, Malcolm. "Learning Spaces," dans *Educating the Net Generation*, OBLINGER, Diana G., OBLINGER, James L. (dir.), Boulder, Colo.: EDUCAUSE [en ligne], 2005, Disponible sur: <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/>

³⁸ BROWN, Malcolm. op. cit.

« Le e-learning, c'est vrai que les entreprises en parlent beaucoup mais ça n'a pas vraiment de succès sans animateurs en fait. Il faut des animateurs de e-learning mais nous, on est enseignant... en fait après c'est une question de sensibilisation et tout ça... »

« Le problème du e-learning aujourd'hui c'est qu'on a des problèmes de mise à jour. »

« C'est très difficile en fait... bah de rendre attrayant le e-learning. »

« - Il faut qu'il y ait une animation. Tout seul c'est dur. Il faut qu'il y ait genre des débats, des sollicitations. Donc ça on peut l'avoir que si il y a qu'une personne qui sollicite.

- Donc ça pourrait être le rôle du bibliothécaire de proposer une animation ?

- Voilà ! Sur... les pédagogies de demain ! »

Afin d'accompagner les changements de pédagogie, la bibliothèque devra proposer des collections sur les innovations pédagogiques mais aussi plus largement participer aux réunions pédagogiques, voire même participer à la constitution de véritables « équipes pédagogiques » comme c'est le cas dans le Learning centre de l'ESSEC à Cergy-Pontoise. Celui-ci bénéficie de l'accompagnement des autres services de sa direction (pôle Systèmes d'information et Innovation pédagogique). L'ESSEC propose ainsi de véritables programmes de formation et d'accompagnement pour les enseignants dans son Learning Centre, grâce à sa cellule d'ingénierie pédagogique :

- Conception d'activités pédagogiques en présentiel ou à distance, de plate-formes ou de programmes de cours, mise en place de quiz ;
- Accompagnement méthodologique : projet de groupe, organisation de travail collaboratif, méthodes de suivi pédagogique à distance (tutorat, classe virtuelle...) ;
- Intégration de contenus e-learning (modules, vidéo) ;

Le positionnement pédagogique du Learning Centre est ainsi très affirmé : ses missions portent sur le développement et la promotion d'une offre de services pour la pédagogie et la recherche, l'accompagnement des innovations et des expériences en matière de e-learning en complément de sa vocation documentaire.

Le Learning Centre de l'INP Toulouse est lui aussi fortement tourné vers l'innovation pédagogique et la diffusion des TICE, et abrite des ateliers organisés par la Direction de l'innovation pédagogique.

À Lille 3, le centre de ressources pour l'accompagnement des formations accueillera dès la rentrée 2011-2012 la formation des enseignants et l'accompagnement à l'innovation pédagogique.

2-2-2- Personnalisation des services

2-2-2-1- Soutien et proximité avec les étudiants

Les étudiants de l'IUT et de l'ISTY sont de jeunes étudiants de 1^{er} cycle qui ont souvent des difficultés à passer du secondaire à l'enseignement supérieur :

« Moi je l'ai mal vécu... On est livré à nous-même en fait.

- On est perdu. »

Il sera essentiel de développer les relations avec les CDI des lycées de la région afin de préparer dès le secondaire l'entrée des étudiants dans l'enseignement supérieur.

Les enseignants eux-mêmes reconnaissent que les étudiants ne sont pas assez suivis individuellement et ne pas les connaître assez :

« Et c'est vrai qu'on est aussi amené à cet aspect client c'est-à-dire que l'étudiant c'est quelqu'un qui demain professionnellement sera quelque part donc il faut faire attention à cet étudiant. Hier je suis allé voir un étudiant, franchement je l'ai vu un an, je suis allé le voir, bah franchement il me disait rien ! Rien du tout, il m'avait pas du tout marqué ! »

« Parce que à la fac, on a quand même... ça colle plus aujourd'hui à ce que recherche l'étudiant. À la fac l'étudiant c'est un numéro, il y a encore l'esprit... le

prof il entre, il fait son cours, il sort, c'est très... à Nanterre ils disent même que c'est la « gare les étudiants ». Le prof il entre, il sort. Il y a un prof qu'est malade, personne ne sait qu'il est malade. Enfin voilà, c'est plus adapté aujourd'hui. En plus aujourd'hui on a plein d'écoles privées donc, qui offrent des services... On voit bien les parents comment ils sont, ils veulent que leurs enfants soient cocoonés... »

Pour parer à ce sentiment de solitude et d'anonymat, la bibliothèque devrait pouvoir proposer des services personnalisés de soutien à la recherche et aux travaux universitaires en assurant des permanences d'aide à la rédaction de mémoires, de CV, etc, comme le propose le Learning centre de l'université de Kingston³⁹. Son directeur, Graham Bulpitt, insiste sur le soutien à l'étudiant sous toutes ses formes : conseil, formation méthodologiques, assistance pour les problèmes d'information, pour les problèmes informatiques, soutien académique, tutorat et aussi accompagnement motivation et confiance⁴⁰.

Les étudiants ont donc surtout besoin d'être « coachés », comme le dit cette enseignante :

« Bah oui ! Les étudiants ils cherchent des mamans et des papas... (Rires) J'exagère quand je dis qu'ils cherchent des mamans et des papas mais en tout cas ils cherchent vraiment à ce qu'on les prenne, à ce qu'on les coache, ils cherchent du coaching en fait, d'ailleurs nous on devient... on se rend compte, quand on a des étudiants qui dévient, c'est important de les recevoir, de parler avec eux, de leur faire comprendre que c'est important, enfin, ... Avant y avait moins ça. L'étudiant, il était là, il avait son diplôme, il pouvait partir moins en live en fait... Donc comment on peut faire pour avoir un enseignement plus adapté bah là... J'veux dire, on se cherche tous, les enseignants. »

2-2-2-2-Services personnalisés pour les enseignants et les chercheurs

Les enseignants et les chercheurs ont également besoin d'un accompagnement et d'une relation personnalisée. Pris par le temps, la bibliothèque devra, pour les toucher, offrir des services propres aux besoins spécifiques des enseignants.

Ils attendent des services personnalisés ou spécifiques à leur fonction d'enseignants. Certains ont exprimé d'eux-mêmes un besoin croissant de formation documentaire et de formation aux nouveaux outils numériques. Devant la plaquette de formation du SCD, un enseignant s'exclame :

« Ça, ça m'intéresse, ça c'est bien ça! Et pour le coup, ça c'est vrai, ça, quand on dit évaluation critique des sources, tout ça. Nous on le dit, mais, que ce soit construit, c'est bien. Construire et présenter une bibliographie, c'est super, ça. Parce que nous on a mis en place une méthode, parce que tous les enseignants demandaient des bibliographies de manière un peu différente alors, forcément, pour les étudiants ils avaient des messages différents, donc là on a dit, pour l'année prochaine on met en place la même bibliographie. Mais euh,... effectivement pour les enseignants, vous pouvez leur proposer de faire ça ou même dans une réunion pédagogique demander qu'on convie les enseignants pour cette formation. »
« Moi je trouve que c'est très important de faire ça, parce qu'on insiste pas assez là-dessus, sur la fiabilité des sources et tout ça »

Il sera donc important de développer des formations à la maîtrise de l'information aussi envers les enseignants tel que le fait la bibliothèque de l'INP de Toulouse (INPT) qui dispensait déjà en 2009 103 h de formation par an.

Une enseignante illustre bien le manque de moyens qui leur est actuellement offert en terme d'outils pour adapter leur méthode de travail à l'évolution de la pédagogie. Elle souhaiterait par

³⁹ Kingston Learning Centres : <http://www.kingston.ac.uk/information-services/>

⁴⁰ BULPITT, Graham. « Les learning centers : De nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants » [en ligne]. dans *La bibliothèque, lieu de formation ? 9^{es} Rencontres Formist, 18 juin 2009*, ENSSIB, Lyon-Villeurbanne. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40663>

exemple que des tablettes soient mises à leur disposition afin qu'ils puissent corriger les travaux numériques des étudiants :

« On a un autre problème nous enseignants, c'est que de plus en plus les travaux qu'on fait faire aux étudiants, comme je vous disais, comme ils ont besoin de travailler, on leur fait faire des travaux, ils font ça sur PC, et après ils nous les envoient, mais bon après c'est une question de... d'ailleurs faudrait proposer, enfin, y a des enseignants qui savent pas corriger sur Internet, sur écran. C'est vrai qu'on me disait que l'Ipad par exemple, l'Ipad ça permet de corriger directement parce que aujourd'hui on surligne, on met à côté ça prend un temps fou ! Alors que avec un Ipad, on fait ça, tac tac tac. »

Les enseignants demandent aussi une politique de prêt plus souple et une clarification des procédures d'acquisition :

« Alors ça aussi c'est un autre problème, c'est que, quand on achète un bouquin à la bibliothèque, le truc c'est qu'on peut en tant qu'enseignant, je l'ai acheté au niveau de la Licence, parce que en tant qu'enseignant on peut en avoir besoin ponctuellement, on peut pas le prendre, le redonner à la bibliothèque, vite le retourner et pas l'avoir sous la main, donc, ya ça aussi par rapport à nous, c'est que pour certains enseignants, on a des besoins, alors c'est sûr que ça finalement, c'est pris sur le budget de la licence et ça pourrait être pris sur le budget, euh,... alors je sais pas comment c'est géré. Parce que nous on a pas de consignes si vous voulez. »

Ils cherchent enfin une assistance dans le montage de leurs projets :

« Nous on veut bien être impliqué dans des projets, pour monter des dossiers, pff... vous voyez c'est lourd. On a des services à la fac qui peuvent assister mais bon. Et rien que faire connaître les services au personnel parce que... »

Un autre enseignant met l'accent sur la veille professionnelle et souhaiterait trouver à la bibliothèque les compétences qui puissent lui assurer un service de veille sur l'actualité de ses sujets de recherche :

« Un service qui serait utile, c'est que la veille soit faite ici. Alors maintenant, j'imagine très bien la contrainte, c'est que moi je vais... moi ce qui m'intéresse c'est la veille en gestion de production et tout ça euh... la personne qui doit faire cette veille, il faut qu'elle ait un minimum de compétence là dedans. Mais un des services qui pourrait être bien, c'est que quelqu'un fasse la veille pour nous et puis que périodiquement, tous les mois, tous les machins, ils disent « voilà les choses qu'on a repéré, les bouquins qui sont sortis dans tel domaine, les articles dans telle revue, voilà. Bah là, on gagnerait du temps. Là ce serait un vrai service de valeur ajoutée. C'est-à-dire qu'on ait même pas besoin de venir feuilleter voir si dans la revue y a un truc qui nous intéresse. »

L'ESSEC propose ainsi par exemple de la veille sur les innovations pédagogiques.

Il est d'autant plus important de développer les services aux enseignants que la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants dépend en grande partie des prescriptions qu'ils leur font :

« Par rapport aux étudiants, la plupart de leurs besoins sont faits par rapport à ce que nous on leur demande. »

Enseignants comme étudiants demandent à ce que la future bibliothèque soit un lieu d'accompagnement et d'aide à la construction des connaissances qui offre des services personnalisés et des outils pratiques pour mettre en place de nouvelles méthodes pédagogiques. Il faudra donc que « ces services opposent à la communication de masse que représente (pour l'instant ?) Internet, une relation personnalisée et une prestation ciblée, sur mesure, pour l'utilisateur. La question de la valeur ajoutée qu'apportent ces structures se pose aujourd'hui dans sa véritable dimension. »⁴¹

⁴¹ MUET, Florence, SALAÛN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

2-2-3- Se rapprocher de l'entreprise : bibliothèque et insertion professionnelle

L'insertion professionnelle est devenue depuis la loi LRU l'une des six missions officielles de l'université or l'action menée en ce sens reste insuffisante⁴². Pourtant le SCD représente, aux yeux des usagers, un partenaire évident pour l'insertion professionnelle. Puisque l'enseignement de l'IUT est directement professionnalisant, il est capital de laisser une grande place au sein de la bibliothèque au monde de l'entreprise.

Étudiants comme enseignants expriment le besoin d'un soutien pour se rapprocher des entreprises avec lesquelles ils doivent travailler. Les étudiants ont tout d'abord besoin de trouver des stages, tâche rendue difficile par le manque de temps dont ils disposent et surtout l'insuffisance de structure leur permettant de prendre contact. Une étudiante explique qu'il serait intéressant que l'agent de la DRIP (Direction de la Réussite et de l'insertion professionnelle) actuellement chargé d'aider les étudiants à trouver un stage soit à la bibliothèque :

« Ouais, ce serait bien qu'il y ait quelqu'un qui soit spécialisé dans les stages à la bibliothèque. En tout cas nous on a une dame qui est spécialisée dans l'alternance et qui nous aide, qui va nous aider dans, par exemple nous l'année prochaine on doit faire notre formation en alternance, donc par exemple là, il y a une dame qu'est spécialisée dans ça et qui nous suit tout au long de nos recherches, qui nous aide à modifier nos CV, nos lettre de motivation, qui nous donne des adresses d'entreprises etc et là ce serait bien que ouais, à la bibliothèque... »

Il serait donc très intéressant que la bibliothèque puisse travailler avec la DRIP (Direction de la Réussite et de l'insertion professionnelle) pour assurer le suivi individuel des étudiants dans leur recherche de stage et mettre à jour régulièrement les offres et demandes d'emploi.

Un autre étudiant exprime le besoin d'une meilleure visibilité et d'une meilleure communication autour des propositions de stages et demande « un tableau où on puisse déposer les annonces ». Un autre demande de mettre à disposition des usagers des cabines téléphoniques, « parce que des fois on a besoin d'appeler des entreprises, des intervenants pour nos projets tuteurés etc et ça c'est notre consommation à nous ! y a pas de... (Rires) Y a pas de téléphone pour les étudiants en fait ! »

On pourrait penser aussi à mettre à disposition un répertoire des entreprises de la région, mis à jour régulièrement.

Pour faciliter les recherches de stages et d'emploi, les étudiants ont besoin d'espaces appropriés pour passer leurs entretiens et rencontrer les professionnels et leurs tuteurs :

« Là c'est des salles pour les étudiants et la plupart du temps c'est des professionnels, donc ça fait vachement « école » en fait de les amener soit à la bibliothèque ou au « coin gourmand » qui est pas toujours très propre, donc... Mais ce serait bien d'avoir une salle de réunion, dédiée aux réunions avec les professionnels et les gens de l'extérieur qui viennent. »

Les enseignants également recherchent des lieux appropriés pour recevoir étudiants et partenaires professionnels :

« Par contre je pense que réellement, parce qu'on dit que ce partenariat il est un peu exemplaire pour l'université parce qu'en fait c'est multiforme, c'est à la fois de l'enseignement, à la fois de la recherche, et des appels d'offre en fait et donc le souhait c'est des échanges de pratiques donc je pense que réellement, ça pourrait les intéresser. Et c'est vrai que moi je me rends compte franchement, quand on fait un entretien par exemple de personne en formation continue, bon, je les reçois dans mon bureau... mais c'est vrai que quelque fois un endroit un peu plus convivial c'est mieux. C'est plus neutre, c'est plus voilà. Donc ça c'est bien aussi. »

⁴²MALOTAUX, Sandrine, « L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités », *BBF*[en ligne], 2009, t. 54, n°2, p. 13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0013-002>

Les entretiens font émerger une pratique de *co-working*⁴³ qui commence à être pratiquée de fait mais qui n'a pas encore trouvé d'espace approprié pour se développer.

Pour faciliter les rencontres entre enseignants, étudiants et professionnels des entreprises, la bibliothèque attirer les entreprises en proposant des services et une documentation adaptés à leurs attentes. Pourquoi, par exemple, ne pas envisager un service (payant) de veille professionnelle à la carte, recherche documentaire personnalisée, de formation à la maîtrise de l'information et mise à disposition d'espace de travail spécifique en direction des entreprises de la région ?

Le futur Learning Centre porté par Lille 1 combine plusieurs publics. Il est clairement orienté vers le monde de l'entreprise au travers de sa thématisation vers l'innovation. Mais il est également largement ouvert sur la Cité et le grand public. Il constituera ainsi un lieu privilégié de rencontres entre étudiants, chercheurs, grand public et entreprises autour de l'innovation, dans une optique de vulgarisation de la culture scientifique et de sensibilisation à l'esprit d'innovation. Le futur Learning Centre de l'INP Toulouse entend s'ouvrir aux entreprises, notamment les plus petites, ainsi qu'aux créateurs d'entreprises avec une offre de services déclinée : recherche d'informations, formation à la propriété intellectuelle, mise à disposition de salles de séminaire.

2-3- ENTRE TRADITION ET MODERNITE : POUR UNE BIBLIOTHEQUE RENOUVELEE : TRAVAIL COLLABORATIF ET CONNECTE

« Et puis ouais, par rapport aux besoins, par rapport à la bibliothèque de demain, moi franchement, euh... mis à part la mise à disposition de salles pour travailler, euh... »

Quand certains commencent par exprimer des doutes sur la pertinence du maintien des bibliothèques, ce sont souvent les mêmes qui formulent des besoins particuliers qu'ils ne pensent pas d'emblée voir comblés par la bibliothèque. Les mêmes personnes expriment à la fois le besoin de retrouver des services traditionnellement fournis par la bibliothèque et de nouveaux services.

2-3-1- Retrouver les services traditionnels

Étudiants comme enseignants tiennent à retrouver dans la future bibliothèque les services traditionnels qu'ils connaissent déjà. Ainsi un enseignant évoquait son plaisir à découvrir des livres sur les rayons:

« Parce que j'ai toujours des cours à préparer, on a toujours besoin des ouvrages de référence à droite à gauche. Et puis moi je suis un mauvais exemple parce que j'adore les bibliothèques mais du coup j'ai fouiné et en fait, enfin c'est le coup classique, je me rends compte que c'est en regardant les bouquins qu'on crée un besoin, que ça donne des idées pour des nouvelles thématiques, pour des sujets, pour parler de nouvelles choses, pour s'autoformer et agrémenter son cours donc ça, ça vient en surfant mais aussi en se baladant en bibliothèque. Enfin j'y crois encore que ça marche encore un peu, donc voilà. Donc je serai un utilisateur. »

Ils souhaitent toujours trouver un espace de travail calme et « tranquille » :

« Et comme espace de travail. Moi je suis à l'UFR des Sciences de Versailles. Dans mon laboratoire, on est entre chercheurs et on est dans un espace confiné, tout petit, on est les uns sur les autres et ça parle tout le temps. Quand on veut être tranquille, si on peut aller à la bibliothèque... »

⁴³ Lieu de travail collaboratif dont l'idée est de permettre aux travailleurs indépendants de ne pas rester isolés chez eux et de pouvoir trouver, dans ce lieu et à travers ce réseau, un espace de socialisation propre à l'entreprise

« *Moi je suis farouchement pour que ça reste un espace de calme.* »

Comme de nombreux enseignants sont vacataires, ils ont d'abord besoin d'espaces de travail : « *Comme je suis vacataire, je n'ai pas de bureau, alors je viens ici pour travailler* ». Les étudiants souhaitent eux aussi pouvoir trouver des espaces de travail pour « *réviser leurs cours* » et vont chercher à la bibliothèque « *un temps calme et aussi un temps où on puisse se concentrer sur nos cours et tout.* »

La bibliothèque est un lieu qui permet de sortir de chez soi et de soi :

« *Et puis c'est juste important aussi de se délocaliser régulièrement pour travailler. Je pense que vous devez faire ça aussi, toujours être au même endroit, ça... On a l'impression de voyager, de faire du tourisme.* »

Ainsi, comme le rappelle Christophe Évans, les bibliothèques sont encore aujourd'hui des « *espaces reconnus de sociabilité, de culture, mais aussi lieux de connexion (à Internet, aux bases de données, etc.), [elles] sont aussi de plus en plus pensées et pratiquées comme étant des espaces potentiels de déconnexion : on y vient pour travailler, se concentrer, se motiver au sein d'un cadre culturel collectif normé et normatif – même quand on appartient à une génération pourtant caractérisée pour son désencadrement relatif...* »⁴⁴

2-3-2- Favoriser le travail collaboratif et oral

Le modèle de la bibliothèque complètement silencieuse est cependant dépassé pour les étudiants comme pour les enseignants. Le silence imposé partout paraît arbitraire et contraire même à de bonnes conditions de travail. Devant une photo d'une salle de *learning centre*, un étudiant réagit :

« *Y a personne qui nous dira « Chut ! » là ! Ah ouais ! Énorme !* »

La même enseignante qui s'inquiétait du bruit devant une photo de Learning Centre exprime dans la suite de l'entretien le besoin de pouvoir parler au sein de la bibliothèque pour réaliser les travaux de groupe :

« *Oui mais alors le problème, aujourd'hui, c'est qu'on a pas le droit de parler en bibliothèque.* »

Dans la mesure où le travail en groupe et les exposés sont une partie essentielle de l'enseignement de l'IUT, les étudiants recherchent des espaces leur permettant de préparer leurs oraux. Les enseignants sont tout à fait conscients de ce besoin :

« *Ils ont besoin de communiquer, de toute façon y en a plus aucun maintenant qui va se mettre avec son encyclopédie dans son coin et qui va travailler. Il faut envisager effectivement des petites tables, des petits espaces où ils peuvent, parce que celui qui veut être tout seul devant son micro-ordinateur, il faut qu'il puisse s'isoler et ceux qui veulent travailler en groupe, parce qu'ils ont souvent des travaux en groupe effectivement, faut qu'ils puissent se réunir parce qu'en fait ce sera le seul endroit où ils auront l'occasion de faire ça. Les salles de cours en général sont saturées, souvent en tout cas, ou fermées tandis que là, si ils ont cet espace où ils peuvent toujours aller...* »

Parallèlement à des espaces de travail individuel, il faudra donc développer au sein de la future bibliothèque de petits espaces confinés de travail en groupe et mettre à disposition des espaces permettant aux étudiants de travailler à plusieurs sur un même écran ou avec des projecteurs

2-3-3- Diversifier la documentation

La documentation classique et les livres ne suffisent plus aux étudiants et enseignants de l'IUT. Ils sont peu utilisés par les étudiants parce qu'ils ne leur semblent pas adaptés et en nombre insuffisant. Même si les enseignants prescrivent toujours des ouvrages de référence, les étudiants se contentent souvent de leurs cours.

⁴⁴ ÉVANS, Christophe. « Les bibliothèques à l'âge de l'accès et de la modernité liquide », *BBF Quoi de neuf en bibliothèque ?* [en ligne], 2011, hors-série. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49521>

« Quand on a les bibliographies des enseignants, on étudie l'ouvrage en cours en fait. Y a pas besoin de venir ici. Même quand il y ait ici, il y ait en 1 exemplaire donc il suffit qu'un élève le prenne et on en a pas quoi ! Mais sinon non, personnellement j'ai jamais utilisé de livre ici ! »

Des étudiants ont demandé que soient disponibles à la bibliothèque les supports de cours sur lesquels ils travaillent. La bibliothèque de l'INSA de Lyon a mis en place une plateforme de cours en ligne avec la publication des Ressources Pédagogiques Numériques (RPN) qui permet de constituer un fonds de RPN accessibles, à distance, de recenser, indexer, et ainsi valoriser les RPN existantes et futures, de créer une archive pédagogique et ainsi de garder la mémoire de l'activité pédagogique de l'établissement. La plateforme Polycop participe à la dynamique d'évolution de l'enseignement grâce à une plus grande utilisation des TICE⁴⁵.

Les étudiants ont surtout besoin de s'exercer et de compléter leur formation professionnelle. Certains souhaitent par exemple pouvoir préparer le code pour leur permis de conduire qui sera souvent exigé pour trouver du travail:

« On peut avoir trois heures de trou dans la journée mais on reste à l'IUT et souvent bah on glande un peu finalement, donc c'est du temps perdu quoi ! Si on avait des ateliers comme ça ce serait pas mal. »

D'autres souhaitent pouvoir trouver sur les postes informatiques des exercices pour s'entraîner :

« Bah des exercices en fait qu'on fait avec les profs qu'on pourrait refaire indépendamment, qui seraient disponibles aussi à la bibliothèque ça ça serait bien... »

Les seuls outils d'autoformation disponibles actuellement à l'IUT sont les cours de langues du laboratoire de l'Institut des langues et des études internationales (ILEI). Ces sessions d'autoformation sont payantes et peu utilisées actuellement. La bibliothèque devrait donc favoriser l'autonomie par l'autoformation gratuite en diversifiant son offre à d'autres domaines que les langues.

Pour répondre au besoin de pratique des étudiants d'aujourd'hui, le contenu des formations est de plus en plus axé sur les projets tuteurés. Ce type de travaux entraîne des besoins documentaires et technologiques spécifiques. Une enseignante en commerce explique :

« C'est des travaux de groupes sur une problématique particulière, par exemple ils vont organiser un salon, voilà... Donc ils travaillent en groupe. Donc là, c'est vrai que le besoin en ressources ça va être du logiciel, de l'information sur un secteur d'activité particulier, ça va être... »

Enseignants comme étudiants recherchent ainsi des informations actuelles, mises à jour, en prise directe avec l'actualité du monde de l'entreprise, de la recherche scientifique et industrielle. Un enseignant en Hygiène et Sécurité élargit la demande à de l'information d'actualité en général et ouverte sur le monde.

« Quel autre type d'info vous voudriez dans un endroit tel que celui-là ?

-Je pense à Beaubourg et aux émissions télévisées... aux télés du monde entier, aux cours de langue etc... ça, faut parler avec nos collègues de l'ILEI qui sont là. Ah oui, si vous arrivez à faire un espace de culture complet, ouais ce serait l'idéal. »

« Quels seraient vos besoins si il y a un espace qui regroupe plusieurs services différents ?

-Des films en langues anglaises, liés aux thématiques qu'on voit en cours. Si vous avez un espace de visionnage de films dans la bibliothèque, je pourrais dire à mes étudiants, ils seraient beaucoup plus sensibles à ça. »

Des enseignants ont spontanément exprimé un besoin de formation documentaire :

« - On souhaite vraiment qu'en début d'année prochaine, pour notre nouvelle promotion, on ait quelqu'un comme vous qui vienne nous présenter leur ressources numériques.

-De l'information documentaire ?

-Exactement. Les bases de données « Techniques de l'Ingénieur », les cours en lignes etc... Tout ce qui est disponible.»

⁴⁵ <http://polycop.insa-lyon.fr/>

2-3-4- Proposer une grande connectivité

La première source d'information interrogée aussi bien par les étudiants que les enseignants est aujourd'hui Internet:

« L'entrée, l'entrée pour, le portail d'entrée pour aller sur les informations, c'est Google. Voilà. Y en a peut-être d'autres, y en a certainement d'autres, y a d'autres méthodes mais c'est... moi je suis utilisateur basique, c'est comme n'importe quel étudiant, j'en suis ré... je suis prêt à le parier, 95%, l'entrée, le moyen vers l'infoc'est sur Internet, c'est Google. »

En tant que service de documentation, la bibliothèque se doit donc d'offrir à ses usagers une connectivité permanente, non limitée par des restrictions de postes informatiques, de prises électriques ou de temps. Lorsque je demandais aux étudiants ce qu'ils feraient pour améliorer la bibliothèque, la première réponse qui venait systématiquement était :

« Qu'Internet soit disponible tout le temps »

Une enseignante explique que les prescriptions des enseignants sont constituées maintenant en grande partie de sites Internet :

« C'est vrai qu'aujourd'hui vous voyez une biblio, y a quasiment que des sites Internet, avec, pourtant c'est des articles : « Le Monde » et tout ça, alors bon, c'est vrai que dans le monde de l'enseignement, de la recherche, des enseignants-chercheurs, ils aiment bien les bouquins. Bon moi, j'avoue... moi c'est vrai, je suis plutôt dans l'action, donc moi j'aime bien les revues de presse tout ça mais vous voyez... Y a moins de livres, parce que les gens ils en ont moins besoin. Ils vont plus sur Internet »

Un enseignant rappelle que cette connectivité est conditionnée par les moyens structurels mis en œuvre en amont :

« Oui, effectivement, tout le monde a son PC, donc c'est aussi penser à tout ce qui est accès WiFi, alors des salles de travail en groupe, d'ailleurs là, on le voit, y a plus de PC, c'est chacun amène son PC, par contre y a la prise, y a Internet, et des codes. »

2-3-5- Proposer un équipement et une assistance technologique

Les étudiants ont dénoncé un manque de matériel de reprographie pourtant nécessaire au rendu de leurs travaux. Ils demandent que soient mis à leur disposition imprimantes, photocopieuses, scanners, relieurs pour leur permettre de réaliser leurs travaux jusqu'au bout :

« Une imprimante couleur ! Même qui soit payante mais qui soit accessible à tous, couleur et qui soit disponible tout le temps parce que en général y a plus d'encre. Et que ce soit réglémenté, que ce soit pas en illimité et qu'on paye avec notre carte. Que ce soit en libre service »

« Des fois on a beaucoup de projets à rendre. Dans l'année, on en a plus d'une dizaine, plus d'une vingtaine de projets à rendre. Et on doit aller dans un magasin ou chez nous. »

« Et qu'il y aie à disposition justement les reliures et les pages cartonnées, bon ça peut-être que ce soit payant parce que c'est sûr que ça va pas être gratuit mais que ce soit disponible dans la bibliothèque, parce que y a eu certaine fois où on a été obligé d'aller à Intermarché pour aller les acheter quoi. »

Les étudiants ont besoin que les salles de travail en groupe soient équipées d'écrans LCD et de tableaux numériques interactifs (TNI) pour préparer leurs travaux :

« Est-ce que vous remarquez quelque chose sur ces photos qui pourrait vous servir ?

-Bah déjà les écrans ! Parce que là on est obligé d'emprunter des salles de cours pour répéter nos oraux. »

« Par exemple qu'il y aie au moins deux salles dans la bibliothèque qu'on puisse emprunter pour réviser nos exposés, sachant que nous, en DUT, on a que ça des exposés, pratiquement ! Ce serait pratique qu'il y ait des salles avec des projecteurs, mais spécialement dans la bibliothèque. Pour pas que ce soit des salles de cours qui soient tout le temps prises et qu'on puisse avoir une fois toutes les deux mois. »

De leur côté, les enseignants ont demandé une assistance technique et une mise à disposition de matériel de projection pour l'organisation de leurs cours ou de réunions. Une enseignante en commerce international souhaite organiser des visio-conférence :

« Moi j'aimerais faire une réunion par exemple je sais pas avec Berkley, je sais pas si je me lancerais là-dessus, sur l'organisation d'une visio avec Berkley parce que ça me paraît compliqué. Donc peut-être rendre accessible les techniciens pour justement, on réserve une plage, on est sûr que ça marche parce que sinon ça marche pas... « ah bah y a personne, bah qu'est-ce qu'on fait ? » Les aspects techniques et assistance technique. Ça les visio c'est, demain c'est, voilà. C'est vrai que dans beaucoup d'entreprises maintenant, dans les salles de réunion, une petite caméra machin. Donc il faut un service de location de salle de visio »

Le développement des visio-conférences sera certainement très important dans la mesure où aussi bien l'ISTY que les laboratoires qui seront présents sur le PTUMY travaille déjà en partenariat avec des universités étrangères.

Étudiant et enseignants considèrent que la bibliothèque est un lieu où l'on doit pouvoir travailler. Or travailler signifie aujourd'hui utiliser des outils de travail collaboratif et numériques. La bibliothèque se doit donc de fournir l'accès à ces équipements désormais nécessaires pour la réussite des études.

2- 4- "HOME BETTER THAN A HOME »: UN ESPACE « TROISIEME LIEU »

La réflexion qui a conduit à l'émergence des Learning centres s'enracine dans une définition plus large de la bibliothèque comme « troisième lieu » («*third place library*»). Le concept de « troisième lieu » est né en 1980 sous la plume de Ray Oldenburg⁴⁶, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride. Il entend désigner une sphère de sociabilité à mi-chemin d'une part de celle du foyer (« le premier lieu »), d'autre part de celle du travail (« le deuxième lieu »). Espace neutre, informel, égalitaire, le « troisième lieu » réunit une communauté d'habitues dans un espace confortable et douillet, rappelant la maison, mais ouvert sur l'extérieur, et générateur de lien social, de mixité, de débats. Si Ray Oldenburg ne répertorie pas les bibliothèques comme « troisième lieu », Alistair Black, historien britannique des bibliothèques, franchit ce pas⁴⁷. Les propos recueillis lors des entretiens confirment ce besoin partagé par les étudiants et les enseignants de s'approprier un lieu de travail à la fois familier et ouvert sur le monde.

2-4-1- Un espace convivial calme et flexible

Le modèle strictement silencieux de la bibliothèque traditionnel est donc, de l'avis de tous les interrogés, dépassé. Une enseignante traduit le décalage qui s'est créé entre les règles strictes imposées encore à la bibliothèque et les usages contemporains :

⁴⁶ OLDENBURG, Ray. *The great good place* : cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community, Cambridge, MA : Da Capo Press, 1999 et OLDENBURG, Ray, *Celebrating the Third Place. Inspiring Stories about the "Great Good Places" at the Heart of Our Communities*, New York, Marlowe and Company, 2001

⁴⁷ BLACK, Alistair, *Books, buildings and social engineering : early public libraries in Britain from past to present*, Burlington : Ashgate Pub., 2009

« Je sais pas si vous êtes allé à la cafétéria, au RU, on se croirait y a 50 ans : les grandes tables, enfin ça se voit plus ça ! Franchement ça me donne pas, enfin d'ailleurs, y a pas de barrière sonore... Maintenant ces aspects là sont super importants. Ça permet de manger mais... je veux dire la pause du midi c'est important, on discute, on a envie d'être dans un univers sympa. Bah, c'est la même chose pour la bibliothèque. C'est vrai qu'aller à la bibliothèque là, c'est... (elle chuchote et met son doigt devant la bouche) « Silence ! Faut pas parler ! » Bon alors c'est bien, c'est silencieux, mais ça traduit plus ce que c'est que le monde aujourd'hui. Le monde il... ça bouge. »

Parce qu'aujourd'hui les étudiants sont « multi-tâches », il est naturel de pouvoir mener plusieurs actions en même temps dans un même espace. Ainsi, priver les étudiants de pouvoir manger en même temps que travailler, c'est se priver d'une part du public :

« Mais nous des fois on cherche ça en fait, parce qu'ici on a pas le droit de manger, nous on chercherait à manger et en même temps réviser alors que c'est pas...

- C'est pour ça qu'on reste dehors en général »

L'ambiance conviviale de travail compte au-delà du simple confort. Un enseignant explique combien cela influe sur la dynamique même de l'étudiant :

« Ils ont besoin d'un espace rassurant. Ils ont la trouille de pas s'en sortir, de pas trouver de travail, alors ils ont vraiment besoin qu'on les rassure et qu'on leur donne confiance pour y croire. »

La qualité de l'ameublement, de par son design et son confort reflète ainsi le contenu de l'espace dans lequel il s'inscrit. La convivialité est également créée par la flexibilité et la modularité des espaces qui autorisent le nomadisme des usagers :

« Non mais c'est vrai que le coup des poste fixes comme ça en rang d'oignons euh... figés, c'est... En plus on arrive, on a dix postes occupés, on est dégoûté, on y va pas, on va pas travailler parce que... »

La modularité des espaces sera renforcée par la diversité et la variété de l'ameublement. Un enseignant a réagi fortement devant une photo du Saltire Learning Centre :

« Effectivement créer des différents types d'espace, c'est la solution à ne pas donner ce côté, comment on dit... pas oppressant... c'est juste pas très sexy... en général quand toutes les tables sont alignées... Pour le travail en groupe, c'est bien. Il y a un effort de multiplier les différences. Ils ont de la chance ces étudiants. Ils ont des igloos carrément ? Je vois bien ce genre d'espace pour des entretiens mais pour le travail en groupe entre étudiants, je serais contre. J'ai plus beaucoup d'illusions... (rire) sur ... on se sent isolé, on est au cœur d'un endroit qui représente l'autorité, donc on va faire des conneries ! »

La diversité des espaces, en cassant l'aspect monolithique d'un espace trop grand, semble pouvoir également diminuer le sentiment de perte précédemment exprimé par les étudiants :

« Quand c'est grand on se rencontre pas, faut pas que ce soit trop grand. »

Des étudiants s'exclament devant les photos de Learning Centre :

« -Ce serait trop bien ça ! Ouais, pt'être pas des canapés confortables et tout mais des trucs qui soient plus conviviaux, que ce soit un endroit, un espace où on puisse...

-Partager ! »

2-4-2-Un lieu de rencontres et de réseaux

« L'idéal c'est ça, c'est vraiment être au cœur de tout ça parce que le fait d'être au cœur fait que chacun y va et ça offre des opportunités de rencontre. Avant j'étais dans un IUT où il y avait des étages et différents bâtiments, bah jamais on se croisait ! »

Toutes les personnes interrogées ont demandé un espace de petite restauration de type cafétéria qui puisse être à la fois un lieu de détente mais aussi de rencontre. Le travail n'est plus

hermétiquement séparés des pratiques de détente et peut même au contraire se nourrir de celles-ci. Les rencontres informelles prennent en effet une place grandissante dans le travail dans la mesure où les réseaux sont devenus aussi importants que la connaissance en elle-même :

« Ça pourrait être un endroit pour réunir les gens, pour les faire travailler parce que nous, enfin je voulais organiser une réunion y a deux ans, ça s'est pas fait, avec plusieurs diplômés, et le truc c'est que les gens quand vous les réunissez, c'est bien il se disent bonjour, ils boivent un coup, mais il faut les faire bosser sur des sujets et c'est vrai que ce type d'endroit ce serait super parce qu'ils peuvent bosser, ils ont pas l'impression d'être dans un... ça reste convivial. Parce qu'on peut pas les faire bosser, enfin l'objectif c'est ça, c'est de les faire partager des choses, de les faire se connaître au travers de choses qu'ils partagent, à travers un travail et je pense que c'est important aussi d'avoir un environnement ... »

Les personnes interrogées demandent ainsi à ce que la future bibliothèque soit la plus ouverte possible :

« La bibliothèque, ça peut être ouvert aux parents, j'en sais rien. Parce que aujourd'hui les parents je pense qu'ils sont frustrés : nous on leur dit « désolé votre enfant est majeur, on discute pas avec vous », mais par contre les parents ils ont des métiers, ils ont des réseaux, voilà, aussi ! »

« Les parents c'est potentiellement du réseau et puis les gens sont contents parce que c'est ouvert, je pense qu'après il y a aussi une sorte de séduction aussi qui fait ça. »

L'apprentissage et la connaissance se construisent aujourd'hui par la constitution de réseaux d'experts. Un lieu emblématique comme le *learning centre* permettrait de les rassembler et de les identifier :

« L'expertise ça se crée aussi avec le réseau. Aujourd'hui, on n'a pas d'endroit qui permette d'identifier les experts, aussi, d'avoir, parce qu'en fait y a ça, je veux dire à l'université, y a pleins d'experts. Aujourd'hui on parle de PRES, on parle d'échanges avec d'autres et on a du mal à identifier qui travaille sur quoi ! »

Un fort besoin de créer du lien est exprimé. L'information trouvée depuis chez soi via Internet ne suffit pas. L'apprentissage se fait aussi par le partage d'informations. Or ce partage nécessite un lieu convivial où chacun aurait envie de se retrouver :

« Enfin déjà nous on voit, au quotidien ... des jeunes, même nous, en fait l'information on l'a via internet. Donc on n'a pas forcément... Autant avant la bibliothèque, moi quand j'ai fait ma thèse, on allait en bibliothèque parce que on avait pas d'autres moyens d'avoir l'information, maintenant l'information, en s'abonnant à des bases de données... C'est génial ! (...) Mais j'ai trouvé ça un peu par hasard finalement (...) Alors je prends l'info et hop, je le reroute vers ceux qui peuvent être intéressés »

Le rôle sous-entendu donné à la bibliothèque n'est pas seulement de fournir de l'information mais aussi de la distribuer, de l'orienter. Le *learning centre* serait un « routeur » qui permettrait de centraliser l'information pour mieux la diffuser.

Ainsi, à Glasgow, le Saltire Centre se positionne comme un hub social, intellectuel et culturel créé à la suite d'une première expérience de Learning Café en 2001. Il met au coeur des processus d'apprentissage la communication et l'interaction sociale : « *Learning starts with conversation.* »

Un enseignant de l'IUT résume ainsi l'enjeu de la future bibliothèque :

« Parce que y a cet aspect créer du réseau, trouver la source d'information, trouver des experts, un lieu d'échange avec l'emploi des visio... et puis un lieu de com' ! Un affichage ! Parce que un learning centre c'est du réseau !! C'est trouver l'information et trouver la personne. »

2-4-3- Et aussi un espace de détente

Dans la mesure où le campus est également un espace de vie étudiante, les usagers ne dessinent pas de frontière étanche entre l'espace de travail et de loisir. Ils aiment au contraire pouvoir passer facilement d'une fonction à l'autre. Les étudiants ont exprimé le besoin de trouver des

espaces de détente entre les cours. Mais même dans le cadre du travail, ils aiment pouvoir adopter une posture détendue, et ainsi de travailler dans une cafétéria, des canapés,...

« Moi chez moi, je travaille souvent dans mon lit ou assise à la table basse. J'arrive moins à rester assise longtemps à un bureau. »

Lorsque je demandais aux interviewés ce qu'ils pensaient de l'opportunité d'une cafétéria au sein de la bibliothèque, beaucoup ont été immédiatement enthousiastes, d'autres y voyaient clairement un intérêt mais souhaitaient voir les espaces clairement délimités. Devant la photo de la cafétéria d'un Learning Centre, des enseignants réagissent :

« Bah ça oui ! Alors par contre, c'est plus le silence là, parce que, quand on est... On est plus dans un espace genre café, finalement ! Donc... Bah d'ailleurs, ils ont un café, voilà. Je pense que cet aspect là c'est super important. »

« Et y a une séparation ? Parce que là effectivement on voit un espace où ils peuvent parler mais qui n'est pas fermé. Parce que là l'autre il peut se mettre et ça le gêne, non ? »

La qualité de l'aménagement passe donc par une délimitation des différents espaces :

« J'imagine que l'idée c'est que tout soit clairsemé, que tout soit dans différents ambiances, différents endroits : tout à l'heure on a vu des poufs, bah j'imagine bien l'étudiant qui part avec le micro-ordinateur et ira plutôt sur un pouf en train de, dans ce sens là c'est mieux les portables, on est d'accord, parce que y a une sorte de liberté dans, comment vous appelez vous ces espaces ? »

Le concept de zonage répondra à ce besoin de nomadisme associé à l'exigence de conditions de travail calmes. Cette dimension vie étudiante est très présente à l'Imperial College à Londres qui dispose d'une zone « flexible » (The Mobile Zone) favorisant les échanges et l'interactivité en complément d'une cafétéria.

Au-delà du confort de l'aménagement, les usagers cherchent aussi une offre documentaire variée qui permettrait en outre de « démystifier » cet espace de travail. Tous aimeraient pouvoir y trouver des BD, des romans, des DVD, des revues de presse. Les étudiants sont évidemment très demandeurs de ce type d'espaces :

« Y a un moment, si on vient dans la bibliothèque c'est aussi pour être calmes, enfin pour sortir un peu des cours quoi, donc ouais ce serait bien qu'il y ait d'autres choses...

- Bah des magazines d'actualités mais qui soit pas forcément dans l'économie du monde ou... Par exemple, je sais pas moi, peut-être pas Closer tout ça mais... Faut pas abuser non plus mais... y a des trucs intéressants, pas People non plus mais des magazines Elle, Gala...

-Où on puisse se cultiver et se détendre en même temps, en lisant des petites actualités.

-Les BD tout ça, c'est bien aussi.»

De leur côté, les enseignants non seulement y sont favorables mais y voient même un réel atout pédagogique à terme :

« Le côté loisir, ça c'est dans les super bibliothèques. Moi j'étais dans une université à Nice où je passais beaucoup de temps à la bibliothèque pour les études mais ils avaient cette intelligence d'avoir un rayon BD très bien fourni. Et du coup, on passe du temps à la bibliothèque, mais aussi pour le côté loisir et du coup, d'une certaine manière, c'est de la communication que fait la bibliothèque pour nous amadouer... non, c'est une version marchande... mais du coup si y a un côté loisir, c'est tout bénéfique pour tout le monde je pense. »

« Peut-être pour démystifier, ne serait-ce que pour faire connaître l'endroit, c'est... de savoir qu'il y a ce genre de choses... Ils réalisent après que c'est un espace calme, après si ils veulent travailler, « bah tiens, je vais venir à la bibliothèque... ah et puis en plus y a des livres, ah bah pourquoi pas ? » ça doit marcher. »

Espace dédié à l'apprentissage qui multiplie les outils documentaires, numériques, de formation et d'échanges, les étudiants et les enseignants ont finalement exprimé le souhait de trouver un espace « multi-fonctions » :

« L'université, avec l'autonomie, il va y avoir des choix qui vont se faire, des écoles privées qui se développent. On voit bien que les écoles privées elles offrent un cadre donc on va être concurrencé par ça.

Plus vous affichez de fonctions, plus potentiellement vous pouvez demander de sous ! Demain ce sera ça, c'est-à-dire que mon shampoing après-shampoing, il peut polluer plus qu'un shampoing tout seul parce qu'il a deux fonctions et je peux le payer plus cher puisqu'il a deux fonctions. Eh ben là c'est pareil : si en affichage on a plein de fonction, ça peut justifier un investissement supplémentaire parce que y a ceci et cela et cela. Et on peut diviser le coût à la fonction. »

Si le socle des fonctions traditionnelles de la bibliothèque demeure bien présents dans les besoins exprimés par les usagers (consulter les documents de la bibliothèque, travailler sur place, emprunter des documents, lire la presse), de nouveaux usages sont confirmés à travers ces entretiens. Les attentes diversifiées des étudiants et enseignants pour leur nouvelles bibliothèque sont liées au contexte du site : type d'enseignement, éloignement géographique,... Le monde numérique d'aujourd'hui, quinze ans après la révolution de l'Internet, semble plus que jamais avoir besoin d'ancrage spatial et de « troisièmes lieux », à rebours des prédictions un peu rapides des débuts de la révolution des réseaux. Bien loin de dématérialiser la bibliothèque, la dématérialisation des collections entraîne de nouvelles pratiques sociales, qu'illustre par exemple la tendance spontanée des étudiants de la « génération Y » à travailler à plusieurs devant un ordinateur. Le numérique et le Web (qui a évolué dans le même sens avec le 2.0) sont des choses qui se partagent, à distance, mais aussi sur place, et qui nécessitent une médiation dont là aussi l'on a supposé un peu vite que les nouvelles générations pourraient se dispenser. En ce sens, le *learning centre* pourrait être en quelque sorte, au sein du campus, « le lieu du numérique », à rebours d'une vision du *e-learning* comme panacée au défi pédagogique posé aux universités par leurs étudiants de 1er cycle.

Selon Anne-Marie Bertrand, « un modèle de bibliothèque n'est pas un exemple. Il n'est pas une norme. Il est la manifestation informée (mise en forme) de la représentation d'un objectif à atteindre. (...) Un modèle est donc l'expression d'un projet politique mais aussi celui d'une conviction collective : car le modèle ne vient pas d'un théoricien solitaire, il se construit dans un système d'influences, d'expériences, d'analyses. Il est porté par des militants, diffusé par des passeurs. »⁴⁸

⁴⁸ BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Quel modèle de bibliothèque*, Presses de l'ENSSIB, 2008

Le projet de Learning Centre de Mantes- Université : Des enjeux pour le SCD

L'objectif du *learning centre* sera donc d'avoir l'offre la plus large et la plus profonde possible. Florence Muet et Jean-Michel Salaün définissent ainsi la largeur et la profondeur de l'offre :

*« une offre de service est considérée comme large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer une clientèle propre. Plus l'offre est large, plus le client peut satisfaire un nombre élevé de besoins (...). Une offre est profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé. Le besoin du client pourra cette fois-ci être satisfait par différents services. La profondeur exprime la richesse du choix offert pour atteindre un résultat clairement identifié. »*⁴⁹

Mais si les besoins exprimés par les usagers vont dans le sens de la création d'un *learning centre*, il faut aussi mesurer la possibilité de réalisation concrète d'un tel projet avant de déterminer l'opportunité réelle de lancer le SCD dans ce nouveau projet. Qu'est-ce qu'implique la mise en place de ces services ? Comment peut-on envisager concrètement la création d'un *learning centre* pour le PTUMY ? Quels sont les enjeux stratégiques d'un tel projet ?

3-1-UNE NOUVELLE CONCEPTION DE L'AMENAGEMENT ET DE L'EQUIPEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE

3-1-1- Équipement technologique et numérique

Comme l'ont confirmé les entretiens menés auprès des étudiants et des enseignants, la bibliothèque devra être équipée de matériel informatique et numérique de qualité en nombre suffisant pour répondre au besoin quotidien des usagers. Tandis que le pré-programme prévoyait 20 postes fixes en salle de consultation, il nous paraît essentiel de compléter cette offre par un service de prêt de nombreux ordinateurs portables et d'Ipad qui répondra au besoin de mobilité des usagers. L'approche privilégiée serait d'intégrer ces postes fixes dans les différents espaces de travail. Dans ce campus « technologique », il faudra être vigilant à diversifier les modèles et à mettre à disposition des usagers aussi bien des PC que des Mac. Chaque salle de travail en groupe devra être équipée d'un écran LCD, la salle de formation devra être équipée d'un tableau numérique interactif (TNI), écrans tactiles en rétroprojection mêlant contenus numériques ou multimédias et tableau blanc classique, dans une interaction simple et constante, et de d'un équipement de visio-conférence.

Tout cet équipement étant fragile et rapidement dépassé, la question se posera de la maintenance et de son renouvellement.

En amont, il faudra penser à l'infrastructure nécessaire : câblage au sol et nombreuses prises nécessaires au bon fonctionnement de ce matériel.

La bibliothèque devra offrir un accès WIFI à Internet pour une connectivité maximum, tout en gardant la possibilité de brancher des câbles ethernet.

⁴⁹ MUET, Florence, SALAÛN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

3-1-2- Un accès facilité à une documentation diversifiée

3-1-2-1-Un accroissement considérable des collections imprimées et numériques

L'élargissement et la diversification du public de la bibliothèque demandera un développement conséquent des collections actuelles. L'effort budgétaire déjà consenti depuis 2009 pour accroître les collections de l'IUT ne sera pas suffisant pour assurer le changement d'échelle de la bibliothèque. Il faudra donc continuer à développer les fonds existants en informatique, droit, sociologie, économie, commerce, mathématiques, physique, ingénierie maintenance, électronique appliquée, comptabilité, publicité, fabrication industrielle, thermique des bâtiments, gestion de l'entreprise et management, mais aussi créer de nouveaux fonds, notamment en mécatronique, sciences chimiques, et environnement. Il faudra développer le fonds recherche en langue française et anglaise dans les domaines étudiés dans les laboratoires présents au PTUMY soit les sciences chimiques, le management, et l'environnement.

Il sera important de pouvoir accroître considérablement le fonds « détente », le fonds « recherche d'emploi » et les fonds en langues étrangères. Nous envisageons d'accroître le fonds de périodiques et d'étendre l'offre de périodiques électroniques.

Il faudra également développer une offre d'e-book importante pour répondre aux nouvelles pratiques de lectures qui sont mises en avant dans les nouvelles pédagogies. L'ESSEC propose ainsi à ses étudiants des Ipad contenant une collection d'e-book nécessaires à leur cursus.

Pour accéder au changement d'échelle que représenterait la création du *learning centre*, Le directeur du SCD de l'UVSQ envisage de constituer une collection de 35000 ouvrages, ce qui correspond à multiplier par dix les collections existantes et à un budget d'environ un million d'euros. Le financement ne pouvant être assuré par le budget traditionnel du SCD, une contribution importante de l'université, de l'IUT ou de la région Ile-de-France sera nécessaire. Afin de pouvoir assumer l'effort budgétaire demandé par un tel accroissement des collections, nous prévoyons un développement des collections sur 3 ans. La bibliothèque actuelle détenant déjà près de 5000 documents, il faudra acquérir 10000 documents par an pendant 3 ans pour atteindre l'objectif des 35000 documents. Cet accroissement des collections représente un effort considérable d'environ 340000 euros par an pendant 3 ans, ce qui correspond à la moitié du budget annuel d'acquisition du SCD⁵⁰.

Il faudra enfin rajouter à la documentation papier et électronique des logiciels d'autoformation.

3-1-2-2-Un accès direct aux collections

Politique de prêt

Au-delà du libre accès des collections en salle, la bibliothèque devra valoriser et faciliter la consultation des ouvrages en adaptant sa politique de prêts aux besoins spécifiques de ses usagers. Pour permettre un accès permanent aux collections pour des enseignants et des étudiants se trouvant souvent à distance, la bibliothèque devra assouplir sa politique de prêt en envisageant des prêts illimités pour les doctorants et des durées de prêt de plusieurs mois pour les étudiants partant en stage ou à l'étranger. Elle devra en tout cas mettre en place un principe de modularité pour tenir compte des besoins spécifiques des différents lecteurs. Il faudra penser éventuellement à un système de boîte de retour situé à l'extérieur de la bibliothèque afin de ne pas contraindre les usagers à rendre leurs documents sur les seules heures d'ouverture de la bibliothèque, comme le propose déjà notamment la nouvelle bibliothèque de l'INSA de Lyon. Afin de toucher réellement les entreprises, il serait intéressant de proposer une navette de livraison des documents aux entreprises du Mantois.

⁵⁰ Voir le plan de développement de collections estimatif présenté en annexe n°

Le site web de la bibliothèque

Le développement des collections nécessite une politique de valorisation afin d'en accroître la visibilité. La diversification des collections et de leur accès passera également par la création d'un site Internet de la bibliothèque du PTUMY proposant, outre l'accès au portail documentaire classique, une présentation et un accès direct à des ressources en ligne. Ainsi, le site du Learning Center de l'ESSEC propose un accès direct en page d'accueil aux revues électroniques les plus consultées (*Factiva, Science Direct, CAIRN, Business Source Complete, les Techniques de l'ingénieur*), un encadré d'actualités sur les sujets intéressants les étudiants, des services de commande en ligne de photocopie d'articles, des signets en rapport avec les études des étudiants mis à jours et une sélection de nouveautés⁵¹.

3-1-3- Flexibilité et modularité dans le mobilier et l'aménagement

Les entretiens ont montré combien l'espace pouvait influencer les pratiques. Favoriser les apprentissages signifie également adapter l'espace de la bibliothèque aux habitudes de travail multiples des usagers. Penser l'espace de la bibliothèque peut même amener les usagers à changer leurs méthodes de travail. Les mobiliers devront être modulables pour optimiser l'espace afin qu'il assure plusieurs fonctions.

Le pré-programme fait état d'une salle de formation. Il serait intéressant de ne pas concevoir une salle avec des rangées de tables figées et des postes fixes mais, au contraire, aménagée de tables rondes sur roulettes, d'une armoire mobiles contenant des PC portables et d'un tableau TNI et d'un équipement de visio-conférence. Une salle de formation munie d'un mobilier mobile pourrait avoir ainsi plusieurs usages : servir à la fois de salle de formation documentaire, de salle de cours, de salle de conférence, de soutenance,...

Il serait intéressant de prendre exemple sur des aménagements de Learning centre anglo-saxons qui ont multiplié les types de mobilier dans une même salle de consultation afin de multiplier les postures de travail. Il serait ainsi intéressant de considérer des espaces « lounge » au sein de la salle de consultation⁵². De même que le travail en groupe doit pouvoir être favorisé et totalement intégré tout en permettant de travailler dans un espace calme. Le mobilier pourra séparer physiquement, sous forme de niches, les espaces de travail en groupe⁵³. Le zonage et une signalétique claire devront compléter la lisibilité des espaces.

Le nomadisme des usagers devra être favorisé en donnant la possibilité de travailler avec des ordinateurs portables, en offrant des fauteuils avec prises intégrées.

3-2-DES ENJEUX DE RESSOURCES HUMAINES

3-2-1- Développer de nouvelles compétences dans l'équipe de la bibliothèque

3-2-1-1- Une action collective : Participation de toute l'équipe à l'élaboration du projet

« Accepter de participer à la réflexion sur ce que serait (ou devrait être) la nouvelle bibliothèque, c'est d'abord ne plus se cantonner dans un rôle de figurants passifs, c'est aussi refuser de se réfugier dans ce qu'il y a de familier, de convenu, de consacré, c'est participer à l'émergence d'un projet collectif, c'est adopter une

⁵¹ <http://chloe.essec.fr/Default.asp?INSTANCE=INCIPIO>

⁵² Voir les photos en annexe n° 4

⁵³ idem

nouvelle attitude optimiste au risque de la réalité universitaire en pleine restructuration. »⁵⁴

Les nouveaux services en direction des étudiants, enseignants, chercheurs et professionnels qui seraient proposés à la bibliothèque demanderont au personnel de nouvelles compétences. La multiplication de l'offre de services demandera l'installation de la RFID pour dégager le personnel des tâches répétitives de prêt-retour et leur laisser plus de disponibilité pour le renseignement documentaire. Accompagner les changements de pratiques signifie aussi pouvoir diminuer les craintes et les réticences qui pourraient animer les équipes travaillant actuellement dans la petite bibliothèque de l'IUT.

La première condition à l'évolution des pratiques est la participation active de toute l'équipe de la bibliothèque au projet de *learning centre*⁵⁵. L'équipe de direction veillera à impliquer l'ensemble de l'équipe dans les différentes étapes du projet depuis la visite d'établissements de référence afin d'aider chacun à se projeter dans ses futures missions⁵⁶ jusqu'au déménagement de la bibliothèque. Pour créer une dynamique de groupe autour de ce projet, une formation d'accompagnement au changement telle que la dispense Médiadix avec Martin Mouchard par exemple pourra être tout à fait bénéfique.

3-2-1-2- Formation du personnel de bibliothèque: Un fort investissement dans les ressources humaines qualifiées

« Une des clés de la réussite des centres réside dans la qualification et la motivation des personnels : chacun doit être polyvalent et capable de répondre à toute demande de premier recours, avec une prédominance des services au public, à la fois mobiles et concentrés. »⁵⁷

Le personnel actuellement affecté à la bibliothèque de Mantes, constitué de deux agents de catégorie C et d'un IRTF sur place sous la responsabilité d'une bibliothécaire basée sur le site de Versailles, sera insuffisant en nombre et en qualification pour assurer toutes les missions du *learning centre*. N'étant plus orienté principalement vers les ressources, les activités des personnels sont d'avantage centrées sur l'accueil, le service public et la formation, et plus seulement sur les collections. Pour amener l'équipe à envisager les changements de pratiques et se former aux nouvelles compétences requises, il faudrait organiser un plan de formation pour tous les membres de l'équipe comprenant notamment :

- Une formation à l'animation des formations en bibliothèque telle que la dispense Mediadix avec Marielle de Miribel par exemple
- Des formations aux TICE
- Des formations aux collections et services numériques : La dématérialisation des ressources : textes, images sons, vidéos ; panorama de l'offre et des services; Les services du web 2.0 (blogs, wikis, flux RSS) : panorama des techniques et de leurs usages professionnels;
- Des formations à la médiation numérique, aux métadonnées, au maniement d'applications type La Tex, au droit d'auteur, aux archives ouvertes
- Des formations à la veille

Pour assurer des horaires d'ouverture élargis (8h-20h du lundi au samedi) et assurer un service public de qualité, il sera nécessaire de recruter un agent de catégorie B pour ses qualifications et de prévoir des heures de monitorat étudiant⁵⁸. Si le recrutement d'un nouvel agent n'était pas possible, il faudrait au moins envisager le déplacement du BAS actuellement à Vélizy à Mantes. En dehors de l'équipe de la bibliothèque, il faudra travailler avec d'autres acteurs de l'université avec lesquels la bibliothèque n'a parfois pas encore l'habitude de travailler.

⁵⁴ ANNEZER Jean-Claude, « L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire », *BBF*[en ligne], 2000, t. 45, n°3, p. 66. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0066-006>

⁵⁵ CLOT, Yves. *La fonction psychologique du travail*, Paris : Presses universitaires de France, 2006, 247 p.

⁵⁶ Une visite de la bibliothèque de l'Essec est programmée en octobre 2011 avec les agents de la bibliothèque de Mantes

⁵⁷ JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques [en ligne], 2009. Disponible sur : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf

⁵⁸ Voir en annexe n° 6 le détail du calcul des heures de monitorat

Pour assurer les multiples missions du Learning centre, l'équipe de la bibliothèque ne suffira cependant pas. Il est nécessaire d'envisager une étroite collaboration avec différents services de l'université, ce qui signifiera d'accepter un décloisonnement des métiers et d'organiser une mutualisation des espaces.

3-2-2-Rapprochement entre les enseignants, le centre d'innovation pédagogique (CIP), la direction des systèmes d'information (DSI) et le SCD

« Le rapprochement des cultures professionnelles est un des paris des centres, certes plus aisé à réussir dans des établissements à vocation professionnalisante que dans des universités à vocation généraliste. »⁵⁹

Les besoins d'assistance pédagogique et technologique exprimés par les enseignants et les étudiants interviewés ont bien montré comment les compétences des personnels de la bibliothèque doivent s'élargir. Or ces compétences existent déjà dans des services de l'université distincts du SCD. Pour les questions d'innovation pédagogique, il sera très intéressant de travailler avec le centre d'innovation pédagogique (CIP), service de l'université dont les missions sont les actions de formation et de conseil auprès des enseignants-chercheurs dans le cadre de l'évolution de leur pédagogie grâce au numérique, l'évaluation des pratiques d'enseignement, la veille technologique, les appels à projets et le développement de synergie avec l'ensemble des composantes de l'université. Le CIP est un partenaire potentiellement intéressé par le projet dans la mesure où il inscrit déjà le concept de *learning centre* dans sa page de présentation sur le web :

« Le CIP a également pour projet de participer aux learning centers au sein des bibliothèques, avec des zones qui seront entièrement dédiées à la formation aux TICE. Les différentes formations au C2i et aux logiciels libres trouveront naturellement leur place dans ce centre. »⁶⁰

L'initiative de l'ESSEC qui a créé des postes d'ingénieurs pédagogiques est à retenir. Si la structure de l'UVSQ ne permettait pas d'aller jusque là, il serait toujours envisageable de dédier un agent du CIP au *learning centre*. La présence de personnel du service informatique appelé à l'UVSQ Direction des systèmes d'information (DSI) sera bénéfique pour le bon fonctionnement permanent de l'équipement technologique dont on souhaiterait pourvoir la bibliothèque. Dédier un poste de technicien informatique au *learning centre* permettrait également d'enrichir l'offre de formation en l'étendant à des formations sur les logiciels et outils informatiques.

Bénéficiaires des services du *learning centre*, il est essentiel pourtant que les enseignants soient acteurs de la vie du centre. Une étroite collaboration avec les enseignants est également nécessaire pour dispenser des formations, et définir des programmes d'animation. La gestion et la diffusion des ressources pédagogiques numériques et des archives ouvertes est un chantier à partager entre enseignants, bibliothécaires et personnels du CIP et de la DSI. Valoriser la recherche et les enseignements dispensés au sein du PTUMY pourrait intéresser directement les enseignants-chercheurs et favoriser la collaboration.

Il s'agirait d'établir un véritable partenariat pédagogique inscrivant sur un pied d'égalité le personnel de la bibliothèque, du CIP, de la DSI et des enseignants. Pour cela, il faut envisager l'organisation de réunions de projet avec ces différents personnels qui permette de contourner un des obstacles principaux du projet de *learning centre*, à savoir :

⁵⁹ JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques [en ligne], 2009. Disponible sur : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf

⁶⁰ Site web du CIP de l'UVSQ : <http://www.cip.uvsq.fr/>

« Un obstacle important réside dans les corporatismes professionnels et les réticences devant une polyvalence accrue, d'où l'importance d'associer les personnels dès la conception du projet et de les former. »⁶¹

3-2-2-Rapprochement entre la Direction de la réussite et de l'insertion professionnelle (DRIP), l'Institut des langues et des études internationales (ILEI) et le SCD.

Placer la question de la pédagogie au centre du projet consiste à prendre en compte la question de l'insertion professionnelle. Les entretiens ont montré combien les apprentissages dispensés à l'IUT étaient orientés directement vers l'application en milieu professionnel. Un service dédié existe déjà au sein de l'UVSQ, la Direction de la Réussite et de l'insertion professionnelle (DRIP). Les étudiants gagneraient à ce que ce service soit rendu plus visible et accessible. Sandrine Malotaux, directrice de la bibliothèque de l'INP Toulouse se demandait déjà :

« On peut légitimement poser la question de l'efficacité d'un tel éclatement des services aux étudiants dans les universités. Plutôt que d'épuiser les moyens à faire ouvrir des centres documentaires une trentaine d'heures par semaine, il y a beaucoup à gagner d'un rapprochement entre centres de langues, SCUIO et bibliothèques universitaires. »⁶²

Une collaboration avec la DRIP doit être envisagée, au minima en terme de cohabitation, et peut-être même en terme de mutualisation des espaces et de projets communs. À l'université du Littoral, le bureau des stages et le bureau d'insertion professionnelle organisent des permanences dans les locaux de la bibliothèque universitaire tandis qu'à Toulouse 3, le partenariat établi vise à obtenir une délégation de mission de la part du SCUIO.

L'expertise de l'ILEI en terme de formation en langue, d'autoformation et d'ouverture internationale pourrait venir compléter les formations dispensées par la bibliothèque. Là encore, il serait intéressant de mutualiser les espaces d'autoformation pour les deux services.

3-3-DES ENJEUX FINANCIERS ET STRATEGIQUES

3-3-1- Un budget conséquent

L'ambition pédagogique d'un tel projet engage un investissement financier important, aussi bien en terme d'investissement que de fonctionnement ensuite. Nous avons réalisé un premier chiffrage du projet qui essaie de prendre en compte les postes nécessaires à la mise en place des services mentionnés⁶³.

Nous avons ainsi calculé les postes principaux d'investissement :

- le bâtiment
- le mobilier public
- le mobilier des espaces internes
- l'équipement numérique des espaces publics
- l'équipement des espaces internes
- les collections
- la formation

et le budget de fonctionnement :

⁶¹ JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques [en ligne], 2009. Disponible sur : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf

⁶² MALOTAUX, Sandrine, « L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités », *BBF*[en ligne], 2009, t. 54, n°2, p. 13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0013-002>

⁶³ Voir en annexe n° 6 le chiffrage du projet de Mantes

- le personnel
- la maintenance

Les collections n'étant jamais définitivement constituées, elles deviendront elles aussi un poste de fonctionnement après l'ouverture de la bibliothèque. De même pour les formations du personnel qui devront être renouvelées et complétées au fur et à mesure des nouveaux projets et des évolutions du métier.

Le chiffrage du coût d'investissement atteint ainsi environ 1,5 million d'euros. Il faudrait compter ensuite environ 60 000 euros chaque année pour le fonctionnement du *learning centre*. Les SCD ne pourra pourvoir seul ni à l'investissement ni au fonctionnement du *learning centre*. Il devra trouver des partenaires financiers capables de supporter la charge du financement. Les collectivités locales mais aussi l'IUT devront être sollicités pour soutenir ce projet.

3-3-2- Le choix du pilotage

Le service commun de la documentation, la direction de la réussite et de l'insertion professionnelle (DRIP), le centre d'innovation pédagogique (CIP), l'institut des langues et des études internationales (ILEI), la direction des systèmes d'information (DSI), la direction du patrimoine, de l'immobilier et de l'environnement (DPIE), les services administratifs, les services académiques, les représentants des étudiants, constituent donc autant d'acteurs à mobiliser dans ce projet. Le montage devra également englober d'autres organismes ou institutions comme le CROUS et les collectivités locales, la maîtrise d'ouvrage extérieure. Le rapprochement ou l'intégration dans la démarche de services généralement éclatés, ayant des objectifs différents, des cultures diverses, des modes de fonctionnement distincts, engendre évidemment une certaine complexité. Il est essentiel cependant de considérer qu'il s'agit là d'une formidable opportunité en interne pour constituer une équipe pluridisciplinaire couvrant tous les domaines concernés par le Learning Centre et faire travailler ensemble différents départements. Il convient de les associer dès le démarrage du projet, pour écouter leurs points de vue, comprendre leurs objectifs et leurs contraintes, et essayer de construire une vision partagée du projet.

Si le modèle de l'intégration choisi par l'ESSEC⁶⁴, ne peut être raisonnablement envisagé pour les prochaines années dans une structure de taille importante comme l'UVSQ, il faudra déterminer le rôle et les attentes de tel partenaire dans le dispositif, définir ce que les services de la bibliothèque attendent des autres services et réciproquement.

Permettre à du personnel de plusieurs services différents de travailler dans un même espace engage à être vigilant sur le pilotage du projet et son fonctionnement. L'organisation de l'UVSQ en services distincts ne permet pas d'envisager le modèle de l'intégration avec un guichet unique au sein du *learning centre* comme c'est le cas à l'université de Kingston par exemple. Le rapprochement des services dans un même espace peut cependant être pensé sous le mode du partenariat ou de la cohabitation, tout en gardant une gestion séparée. Le SCD devra rester vigilant à ce que l'espace dévolu à la bibliothèque ne soit pas réduit pour intégrer les services partenaires. Il serait souhaitable qu'il soit au contraire augmenté pour permettre l'accueil des services partenaires. La mutualisation des espaces ne doit pas se faire au dépend de la bibliothèque.

Pour que les différents services et organismes puissent travailler ensemble, le *learning centre* ne devra pas être mené par la seule bibliothèque. Le portage du projet est également déterminant et doit être en cohérence avec son caractère stratégique. Le *learning centre* de Mantes devra devenir un projet phare de l'université et non des seuls services documentaires, qui restent au coeur de la démarche. Si l'implication des services documentaires est une condition nécessaire et indispensable à la réussite du projet, il doit être relayé et porté par les plus hautes instances

⁶⁴ Dès l'année 2000, l'ancienne bibliothèque de l'ESSEC est rattachée à la Direction de l'information pédagogique, dans l'objectif d'intégrer les services d'information dans les processus pédagogiques. Lorsque le Learning Centre a vu le jour en 2007, les services ont fusionné et sont aujourd'hui rattachés à une direction intégrant la bibliothèque, la pédagogie et l'ancienne DSI (Direction des services informatiques).

de l'établissement. À ce jour, la présidence de l'UVSQ soutient les projets d'innovation pédagogique de l'université et les projets de *learning centre* en particulier :

« *L'université veut offrir au terme du contrat deux learning centers à ses usagers, sur les 2 sites principaux de Saint-Quentin et Versailles. Les services proposés reposeront sur la mise en synergie accrue des activités pédagogiques et documentaires, en plaçant l'utilisateur et le numérique au coeur du dispositif, dans une logique de guichet unique. Ce projet permettra également une intégration accrue de la documentation aux grands objectifs de l'établissement et sera l'occasion d'une modernisation du service à l'utilisateur.* »⁶⁵

3-3-3-Un suivi nécessaire

3-3-3-1- Communication

Pour valoriser les services offerts dans le *learning centre*, un plan de communication efficace sera nécessaire pour assurer la visibilité de l'établissement. Le site web sera le premier vecteur des informations d'actualité. Il faudra veiller à ce qu'il ne soit pas seulement une page qui indique les horaires et donne accès au catalogue mais soit tenu à jour régulièrement. En plus de donner accès aux collections, il devra valoriser et rendre visible l'ensemble des services proposés. La présence du *learning centre* sur les réseaux sociaux tels Facebook, Twitter, Viadeo, Slideshare pour partager les powerpoints, Flickr pour ses photos, Delicious ou Diigo pour les signets permettra de donner à la bibliothèque une visibilité accrue sur le net.

Le Learning Center de l'ESSEC actualise ainsi sa page plusieurs fois par jour en ajoutant sur son mur des liens vers des articles de presse sur les sujets intéressants les étudiants, les actualités de l'écoles et en créant des événements pour la bibliothèque⁶⁶.

En termes de communication, le nom donné au dispositif apparaît comme un point à traiter avec la plus grande attention. Le terme *learning centre* avait été initialement adopté en Grande-Bretagne pour marquer la différence entre ce nouveau type de dispositif et une bibliothèque « traditionnelle », mais son utilisation reste aujourd'hui encore très controversée. La question ne porte pas sur l'utilisation ou la déclinaison du terme britannique, difficile à traduire, ni sur la référence ou pas au terme de bibliothèque. Il s'agit de trouver un qualificatif pour le dispositif (notion de « nom de marque » ou de personnalisation voire de personnification), qui favorisera son appropriation par les usagers et rendra toute mesure de communication plus efficace⁶⁷. Le Nightingale Centre de Kingston reprend le nom de la célèbre infirmière britannique pionnière en matière de soins et qui visitait régulièrement sa famille occupant un des bâtiments hébergeant aujourd'hui une unité de l'université. Le nom de Xplora a été trouvé à Avans et illustre la volonté de ne pas utiliser le terme de Learning Centre pour mieux identifier l'équipement. Le nom d'AgoraTech a été imaginé pour caractériser le volet documentaire du projet du campus Paris Saclay.

3-3-3-2- Évaluation

La mise en place des nouveaux services suggéré dans cette étude implique que la bibliothèque évalue les impacts de ces nouveaux services vis-à-vis des usagers, du personnel et des administrateurs de la bibliothèque non seulement pour faire état de compte aux commanditaires mais aussi afin d'assurer une meilleure gestion et planification de ces services⁶⁸. Il sera nécessaire d'évaluer régulièrement de manière quantitative et qualitative les services afin de

⁶⁵ Contrat quadriennal 2010-2013 de l'UVSQ

⁶⁶ <http://fr-fr.facebook.com/essec>

⁶⁷ CPU/CDC. *Rapport d'études : Mettre en place un Learning Centre : enjeux et problématiques* [en ligne], 2011. Disponible sur : http://www.cpu.fr/uploads/tx_publications/Rapport-learning-centre.pdf

⁶⁸ POLL Roswitha, « Mesurer l'impact des nouveaux services en bibliothèque », *71^e Congrès de l'IFLA* (14-18 août 2005) [PDF en ligne] 2005. Disponible sur : http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf

mesurer leur efficacité, de les rendre plus visibles mais aussi de les justifier auprès de la tutelle et de les réactualiser.

Traditionnellement, les bibliothèques compilent déjà une grande variété de statistiques sur l'utilisation de leurs collections et services. Quoique la fréquence d'utilisation ne soit pas une preuve en soi de l'impact, les changements dans la structure, la forme et la fréquence d'utilisation peuvent bien désigner de tels impacts. Les informations suivantes peuvent être pertinentes lorsque l'on doit évaluer les effets d'un nouveau service :

- les statistiques d'utilisation pour les nouvelles ressources électroniques ;
- l'étendue des ressources utilisées avant et après l'introduction d'un nouveau service ;
- les statistiques d'utilisation d'un nouveau service (transmission en ligne)
- les changements d'utilisation envers les services traditionnels (baisse d'utilisation de services sur place, photocopie, visites) ;
- les changements dans l'accès à distance
- le nombre de nouveaux usagers d'un service converti sous forme électronique

(changement dans le profil de l'utilisateur) ;

- le nombre de nouveaux usagers qui auparavant n'utilisaient jamais la bibliothèque
- le pourcentage du groupe d'utilisateur principal qui utilise les services électroniques de la bibliothèque.

De telles informations peuvent démontrer un changement dans le comportement et de mentalité envers les services de la bibliothèque. Mais elles devraient, malgré tout être validées avec de méthodes qualitatives plutôt que quantitatives:

- des questionnaires imprimés ou en ligne ;
- des sondages (avant et/ou après l'utilisation d'un service) ;
- des entrevues ;
- des groupes d'intérêts, des groupes de discussions ;
- des habiletés d'auto évaluation des usagers ;
- des analyses de comportement.

Nous pouvons nous inspirer d'enquêtes de type LibQual pour faire l'évaluation régulière de la satisfaction des usagers. Il serait intéressant de proposer un suivi de l'activité par tableau de bord pour obtenir une cartographie des usagers, des statistiques et des indicateurs de suivi de l'activité.

Conclusion

En 10 ans, le paysage des bibliothèques a beaucoup changé entre le développement du numérique, les nouveaux comportements des « digital natives », l'autonomie des universités et les réformes de l'enseignement supérieur. Les bibliothèques universitaires doivent s'adapter pour répondre à de nouveaux besoins. Or ce qui prime à la fois pour la tutelle et pour les usagers est le rôle pédagogique des bibliothèques et non plus seulement son offre documentaire. Ainsi, le contrat quadriennal de l'UVSQ énonce quatre axes principaux : être acteur du développement régional économique et social, porter l'université à un haut niveau international, conduire une politique en faveur de la réussite des étudiants et renforcer une culture de pilotage et de qualité. De leur côté, les étudiants et les enseignants de l'IUT de Mantes ont exprimé des besoins nouveaux auxquels ne répond pas la bibliothèque actuelle : la construction de réseaux, le travail collaboratif, l'usage des outils numériques, la multiplication des espaces de travail sont aujourd'hui des composantes essentielles de la réussite des étudiants et du progrès de la recherche. La construction de la nouvelle bibliothèque du PTUMY ne devra pas seulement répondre à un changement d'échelle mais à une nouvelle conception de l'apprentissage. La bibliothèque ne peut plus offrir simplement un espace documentaire et de travail individuel mais plus largement un espace d'apprentissage ouvert sur le numérique et permettant les échanges. Le concept de Learning Centre semble répondre à ce nouveau défi dans la mesure où il propose d'offrir des services personnalisés adaptés au pragmatisme des méthodes pédagogiques de l'IUT, un confort de travail qui prend en compte les nouveaux comportements des étudiants et une nouvelle collaboration entre les services de l'université pour une meilleure visibilité et efficacité. Notre étude a ainsi confirmé ce que Suzanne Jouguelet avait déjà repéré dans son rapport, à savoir que les « Learning centres sont particulièrement adaptés à des lieux de formation à vocation professionnelle »⁶⁹.

Réévaluer le rôle et de la place de la bibliothèque au sein du projet pédagogique de l'université et de l'IUT consiste à définir sa place dans le projet de *learning centre*. Si la bibliothèque reste une des composantes essentielles du projet, son positionnement doit être repensé dans une vision globale de l'offre de services prenant en compte les besoins des publics. La réussite du projet passera « par le respect d'un certain nombre de critères : une concentration des moyens, avec le prix à payer pour un haut niveau de service (locaux, fonctionnement, personnel...) ; une gouvernance élargie et durable ; une implication dès l'origine des décideurs, des enseignants et des usagers ; la définition d'un projet commun aux enseignants, aux bibliothécaires, aux spécialistes des technologies de l'information et de la communication appliquées à l'enseignement, et la mise en place dès l'origine de procédures d'évaluation, notamment par les usagers. »⁷⁰

Le rôle de la bibliothèque sera donc d'abord de convaincre ses partenaires de la nécessité et de la possibilité de travailler ensemble. Acteur stratégique,

La jeune Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, ancrée dans un bassin industriel dynamique, semble prête à évoluer dans le sens des *learning centres*. Cependant, le budget nécessaire à la création d'un véritable Learning Centre, et non seulement d'une BU moderne sera considérable. La première tâche du SCD sera maintenant de communiquer autour de ce projet et de convaincre les financeurs de la valeur ajoutée et de l'impact « image » d'un tel projet pour l'université, le PRES et la région.

⁶⁹ JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques [en ligne], 2009. Disponible sur : http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf

⁷⁰ JOUGUELET, Suzanne. « les learnings centre, un outil pour innover », *BBF* Quoi de neuf en bibliothèque ? [en ligne], 2011, hors-série. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49521>

Bibliographie

SUR LES ÉVOLUTIONS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

Association des directeurs des bibliothèques universitaires et des personnels de direction et de la documentation (ADBU). « Refonder la politique documentaire de l'enseignement supérieur et de la recherche : propositions de l'ADBU » In ADBU. *Site de l'ADBU* [en ligne]. 2007 Disponible sur : http://www.adbu.fr/article.php3?id_article=477 [Consulté le 27/08/2010.]

BERTRAND, Anne-Marie. *Les Bibliothèques*. 3e éd. Paris : la Découverte, 2007. 120 p. (Repères)

BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Quel modèle de bibliothèque*, Presses de l'ENSSIB, 2008

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments (1992-2000)*. Paris : La Documentation française, 2001. 152 p.

BISBROUCK Marie-Françoise (dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*; préface Daniel Renoult, Paris : Electre-Éd. du Cercle de la Librairie, 2010

BLIN, Frédéric, STOHL, Mathieu. « La formation des usagers dans l'enseignement supérieur : état des lieux et perspectives ». *BBF* [en ligne], 2005, t. 50, n° 6, p. 5-15. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0005-001> [Consulté le 01/02/2011]

BROPHY, Peter. « La bibliothèque hybride ». *BBF* [en ligne], 2002, t. 47, n° 4, p. 14-20. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002> [Consulté le 01/02/ 2010]

CACHARD, Pierre-Yves, « Les bibliothèques universitaires face à l'écran », *BBF* [en ligne], 2010, t. 55, n° 5, p. 62-66. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0062-012> [Consulté le 22-10-2010]

CHARENTREAU, Anne-Marie, « Bibliothèques universitaires, des ambitions et des attentes », *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, n° 1, p. 29-33. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0028-005> [Consulté le 01-02-2011]

COULON, Alain. *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. Le cas de l'université Paris 8*. Saint-Denis : Laboratoire de Recherche Ethnométhodologique, 1999. 65 p.

DUBOIS, Anne-Céline, *LMD et formation documentaire en bibliothèque* [en ligne], 2004, Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/dubois.pdf> [Consulté le 30-05-2011]

GRAS, Isabelle. *La loi LRU et les bibliothèques universitaires*, Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB, 2010 [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48199>[Consulté le 22-04-2011]

HELLY, Perrine. *La bibliothèque comme service public de proximité à l'heure de l'Internet*. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSSIB : 2008. 96 p.

ISAAC, Henri. *L'université numérique : rapport à Madame Valérie Pécresse, Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche*. [PDF en ligne]. Université Paris Dauphine : DRM-CREPA UMR 7088, 2007. Disponible sur :

http://media.education.gouv.fr/file/Nouvelle_universite/55/7/universitenumérique_23557.pdf
[Consulté le 10-10-2010]

JISC. *Designing Spaces for Effective Learning - A guide to 21st century learning space design*, [en ligne] 2009. Disponible sur :
<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/learningspaces.pdf> [consulté le 20-06-2011]

JOUGUELET, Suzanne, VAYSSADE, Claire. *Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas*, Rapport de l'IGB, [en ligne] janvier 2010. Disponible sur :
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48213> [Consulté le 15-03-2011°]

LEMESLE, Alice. *Accueil des étudiants de premier cycle : nouveaux services, nouvelles méthodes, nouveaux espaces*. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSSIB : 2009. 104 p.

MINOT, Jacques. *Histoire des universités françaises*. Paris : Presses universitaires de France, 1991. 127 p.

MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'État, ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports*. Paris : la Documentation Française, 1989. 79 p. (Collection des rapports officiels)

PELLERIN DE LA VERGNE, Lucile. « Vous trouverez des manuels à la BU. » In *Favoriser la réussite des étudiants/* sous la dir. de Carine ELBEKRI-DINOIRD. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2009, p. 68-77. (La Boîte à outils ; 17)

PÉRALES, Christophe. « Il faut parier, vous êtes embarqué », *BBF*[en ligne], 2009, t.54, n° 6, p. 35-38. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0035-007> [Consulté le 20-04-2011]

PÉRALES, Christophe. « Actualité des réformes universitaires » *BBF Quoi de neuf en bibliothèque ?*[en ligne], 2011, hors-série, p. 13-17. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49521>. [Consulté le 17-09-2011]

PERRIN, Georges. « Avec et pour les étudiants : améliorer l'accueil dans les bibliothèques ». In *Favoriser la réussite des étudiants*, ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.), Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2009. p. 102-116 (La Boîte à outils ; 17)

POIROT, Cécile. *Quelle(s) place(s) pour les documents imprimés dans les futures bibliothèques ? Mises en perspective suite à l'essor des ressources électroniques*, Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSSIB, janvier 2011.

RENOULT, Daniel. *Les bibliothèques dans l'Université*. Paris : Édition du Cercle de la Librairie, 1994. 358 p. (Bibliothèques)

RIONDET, Odile. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2000. 239 p. (La Boîte à outils ; 10)

RIBOULET Pierre, *Bibliothèques universitaires, nouveaux bâtiments, nouveaux services*, Paris, Ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie, 1998, Direction de l'enseignement supérieur, fasc. Préambules, p. 10-12

SORET, David. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, n° 6, p. 20-25. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>
[Consulté le 01/05/2010]

THARIN, Irène. *Orientation, réussite scolaire, ensemble relevons le défi : rapport au Premier ministre*. Paris : La Documentation française, 2005. 103 p. (Collection des rapports officiels)

TESNIÈRE, Valérie. « Une bibliothèque sans collection ? Des collections sans bibliothèque ? », dans *Quel modèle de bibliothèque?*, BERTRAND, Anne-Marie (dir.), Presses de l'ENSSIB, 2008, p. 139-152

SUR LES LEARNING CENTRES

ANNEZER Jean-Claude, « L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire », *BBF*[en ligne], t. 45, n°3, 2000, p. 66. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0066-006> [Consulté le 07-07-2011]

AUDUNSON Ragnar, "The public Library as a meeting place in a multicultural and digital context: the necessity of low-intensive meeting places", *Journal of Documentation*, 61/3, p. 429-441 2005

AYMONIN, David, REMIZE, Michel, « Le learning center est une rupture mentale », Archimag n° 42 Guide pratique « Bibliothèques : les nouveaux usages », p. 22-23

BEAGLE, Donald Robert. "Conceptualizing an Information Commons", *Journal of Academic Librarianship*, vol. 25, no. 2 (1999), pp. 82-89

BEAGLE, Donald Robert. *The information commons handbook*, New York, Neal-Schuman Publishers, 2006

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothécaires face au public*, Paris, BPI, 1995

BLACK, Alistair. *Books, buildings and social engineering : early public libraries in Britain from past to present*, Burlington : Ashgate Pub., 2009

BULPITT, Graham. « Les learning centers : De nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants » [en ligne]. dans *La bibliothèque, lieu de formation ? 9^{es} Rencontres Formist, 18 juin 2009*, ENSSIB, Lyon-Villeurbanne. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40663> [Consulté le 20 juin 2011]

CPU/CDC. *Rapport d'études : Mettre en place un Learning centre : enjeux et problématiques* [en ligne], 2011. Disponible sur : http://www.cpu.fr/uploads/tx_publications/Rapport-learning-centre.pdf [Consulté le 13-09-2011]

CHOURROT, Olivier. « Bibliothèques et insertion professionnelle », *BBF*[en ligne], 2009, t. 54, n°2. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0006-001> [Consulté le 20-04-2011]

CLOT, Yves. *La fonction psychologique du travail*, Paris : Presses universitaires de France, 2006, 247 p.

DOGLIANI, Sergio. « les Idea Store : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance », *BBF*[en ligne], 2008, t. 53, n° 1. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013> [Consulté le 20-04-2011]

EIGENBRODT Olaf. "Living Rooms and Meeting Places- Current Approaches to the Space of the Library", dans *Die Bibliothek als Öffentlicher Ors und Öffentlicher Raum*, Paul ULRICH (dir.), Berlin, BibSpider, 2006

EIGENBRODT Olaf. « Bibliothèques et Learning Centres, approches actuelles », éditorial de la Newsletter *Actualité* [en ligne], 2009, n°1, IFLA section Construction et équipement de bibliothèques. Disponible sur : <http://www.ifla.org/files/library-buildings-and-equipment/newsletters/2009-1-fr.pdf> [Consulté le 05-12-2010]

FREEMAN, Geoffrey T.. "The Library as Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technologie and Use", *Library as Place: Rethinking roles, Rethinking Space*, , Washington D.C.: Council on Library and Information Resources, 2005.

FRISCHER, Bernard. "The Ultimate Internet Café: Reflections of a Practicing Digital Humanist About Designing a Future for the Research Library in the Digital Age," *Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space*, Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources, 2005.

GAYTON Jeffrey T., "Academic Libraries : "Social" or "Communal" ? The Nature and Future of Academic Libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, 34/1, 2008, p.60-66

GILBERT, Raphaële, *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers*, Mémoire d'études, diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB [en ligne] 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197> [Consulté le 19-12-2010]

JOUGUELET, Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et la recherche*, Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques [en ligne], 2009. Disponible sur : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf [Consulté le 13-09-2011]

LE GOFF, Pauline, *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'Université et ses bibliothèques* [en ligne], Mémoire d'études du Diplôme de conservateur des bibliothèques, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48292> [Consulté le 12-05-2011]

LIPPINCOTT Joan K., "Linking the Information Commons to Learning", dans *Learning Spaces*, OBLINGER, Diana G. (dir.), 2006. Disponible sur: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/PUB7102g.pdf> [Consulté le 05-06-2011]

MALOTAUX, Sandrine, « L'insertion professionnelle, enjeu pour les universités », *BBF*[en ligne], 2009, t. 54, n°2, p. 13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0013-002> [Consulté le 03-04-2011]

MC MULLEN, Susan. *The Learning Commons Model. Determining bestpractices for design, implementation and service*. Sabbatical study, 2007

MC MULLEN, Susan. *Libraries in transition*. Sabbatical Report, 2008.

MERMET, Jean-Michel. « La nouvelle vague des learnings centers », *Archimag* n° 42, Guide pratique « Bibliothèques : les nouveaux usages », p. 20-21

OBLINGER, (dir.). *Learning spaces*, EDUCAUSE [en ligne], 2006. Disponible sur : www.educause.edu/learningspaces [Consulté le 23-03-2011]

OLDENBURG, Ray. *The great good place : cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*, Cambridge, MA : Da Capo Press, 1999.

OLDENBURG, Ray. *Celebrating the Third Place. Inspiring Stories about the "Great Good Places" at the Heart of Our Communities*, New York, Marlowe and Company, 2001.

OYSTON, Edward (éd.). *Centred on learning: academic case studies on learning center development*, Ashgate, janvier 2003.

POLL Roswitha. « Mesurer l'impact des nouveaux services en bibliothèque », *71^e Congrès de l'IFLA* (14-18 août 2005) [PDF en ligne] 2005. Disponible sur : http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf [Consulté le 13-05-2011]

POISSENOT, Claude, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Territorial éditions, 2009.

RIFKIN Jeremy. *L'âge des accès: la nouvelle culture du capitalisme*, éditions La Découverte, 2002.

ROGER, Jean-Luc. *Refaire son métier, essais de clinique de l'activité*, Ramonville Saint-Agne : Érès, 2007.

SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB [en ligne]. 2009 Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> [consulté le 20/12/2010].

MÉTHODOLOGIE

ALAMI, Sophie, DESJEUX, Dominique, GARABUAU-MOSSAOUI, Isabelle. *Les Méthodes qualitatives*. Paris : Presses Universitaires de France, 2009. 127 p. (Que sais-je ?)

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 1992. 128 p. (Collection 128)

EIGLIER Pierre et LANGEARD Eric, *Servuction : le marketing des services*, Paris, 1991

MUET, Florence, SALAÛN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

POULAIN, Martine, « Se risquer à l'observation des publics », *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Presse de l'Enssib, 2005

QUIVY, Raymond, VAN CAMPENHODT, Luc. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod, 1995. 290 p.

ROGERS, Carl R. «The Non Directive Method as a Technic for Social Research». *American Journal of Sociology*. 1945, 50-4, p. 279-283.

ROSELLI, Mariangela, PERRENOUD Marc, *Du lecteur à l'utilisateur, ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Toulouse : Presses universitaires du Mirail, impr. 2010

SALAÛN, Jean-Michel, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Paris, Electre, Editions du Cercle de la librairie, 1992, (Collection Bibliothèques)

DONNÉES STATISTIQUES ET ENQUÊTES

CARDONA, Jeannine, LACROIX, Chantal. *Chiffres clés, Statistiques de la culture 2008*. Paris : La Documentation française, 2008. 251 p.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS (CÉREQ). « Quand l'école est finie, Premiers pas dans la vie active de la génération 2004, enquête génération 2004 ». In CÉREQ. *Site du CÉREQ* [PDF en ligne]. 2007 [consulté le 02/09/2010]. Disponible sur : <http://www.cereq.fr>

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CRÉDOC). « La diffusion des technologies de l'information dans la société française ». In CRÉDOC. *Site du CRÉDOC* [PDF en ligne]. 2006 [Consulté le 12/06/2011]. Disponible sur : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc2006.pdf

DONNAT, Olivier. « Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008. » In Ministère de la Culture et de la Communication. *Site institutionnel du Ministère de la Culture et de la Communication*. Département des études, de la prospective et des statistiques [en ligne]. 2009 [consulté le 12/04/2011]. Disponible sur : <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr>

ENQUÊTE STATISTIQUE GÉNÉRALE AUPRÈS DES SERVICES DOCUMENTAIRES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (ESGBU). « Les bibliothèques universitaires en chiffres. L'application statistique interactive des bibliothèques universitaires. » In ESGBU. *Site de l'ESGBU* [en ligne]. 2009 [consulté le 10/09/2010]. Disponible sur : http://www.sup.adc.education.fr/asibu/esgbu_desc.htm

GRUEL, Louis, VOURC'H, Ronan, ZILLONIZ, Sandra. « La vie étudiante, Repères ». In OVE. *Site de l'OVE* [PDF en ligne]. 2007 [consulté le 10/07/2011]. Disponible sur : http://www.ove-national.education.fr/medias/files/publications/94d6_brochureperes_hd.pdf

HERSENT, Jean-François : « Les pratiques culturelles des adolescents : France, début du troisième millénaire », *BBF*, 2003

LAHIRE, Bernard [et al.]. *Les manières d'étudier : enquête 1994*. Paris : la Documentation française, 1996. 175 p. (Cahiers de l'OVE)

MARESCA, Bruno. « Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'Université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et Denis Diderot (Paris 7) ». In CRÉDOC : Département "Évaluation des politiques publiques". *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB* [PDF en ligne]. 2005 [Consulté le 25/10/2010]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1083>

MV2 CONSEIL. *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 - Pratiques, opinions et satisfaction* [PDF en ligne]. In Université Paris 8-Vincennes-Saint-Denis. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*. 2007 [Consulté le 10/07/2010]. p. 34. Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1163>

OBSERVATOIRE DE LA VIE ÉTUDIANTE (OVE). *Site de l'OVE* [en ligne]. OVE, 2010 [consulté le 16/08/2010]. Disponible sur : <http://www.ove-national.education.fr>

UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ, SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION. « Enquête auprès des chercheurs et enseignants en sciences et STAPS. » In Université de Franche-Comté, Service Commun de la Documentation : BU sciences. *Site de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB* [PDF en ligne]. 2009 [consulté le 08/10/2010]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48208>

ÉTUDES SOCIOLOGIQUES PORTANT SUR LES ÉTUDIANTS

BAUDELLOT, Christian, BENOLIEL, Roger, CUKROWICZ, Hubert et alii. *Les étudiants, l'emploi, la crise*. Paris : Maspero, 1981, p 106-107.

BEAUD, Stéphane, CONVERT, Bernard. « 30% de boursiers en grande école... et après ? » *Actes de la recherche en sciences sociales, les classes populaires dans l'enseignement supérieur*, Juin 2010, n° 183, p. 5-14.

BOUDON, Raymond. *L'Inégalité des chances. La mobilité sociale dans les sociétés industrielles*. Paris : Armand Colin, 1973. 237 p.

BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude. *Les héritiers : les étudiants et la culture*. Paris : Les Éditions de Minuit, 1964. 187 p. (Le sens commun)

CONVERT, Bernard. « Espace de l'enseignement supérieur et stratégies étudiantes » *Actes de la recherche en sciences sociales, les classes populaires dans l'enseignement supérieur*, Juin 2010, n° 183, p. 15-31.

COULON, Alain. *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire* [2^e éd.]. Paris : Economica : Anthropos, 2005. 240 p. (Éducation)

ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : ENSSIB, 2009. (La Boîte à outils)

ERLICH, Valérie, ESTABLET, Roger. *Les nouveaux étudiants : un groupe social en mutation*. Paris : A. Colin, 1998. 256 p. (Références)

GRUEL, Louis, GALLAND, Olivier, HOUZEL, Guillaume (dir.). *Les étudiants en France, Histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes, 2009. 432 p. (Le sens social)

LAHIRE, Bernard. « Forme de la lecture étudiante et catégories scolaires de l'entendement lectoral ». In *La construction sociale des savoirs étudiants* / sous la dir. de Alain FRICKEY et Jean-Luc PRIMON. Paris : L'Harmattan, 2004, p. 87-107.

MILLET, Mathias. *Les Étudiants et le Travail universitaire. Étude sociologique*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 2003. 253 p.

MILLET, Mathias. « La socialisation universitaire des cultures étudiantes par les matrices disciplinaires ». In *Les Cultures étudiantes, Socio-anthropologie de l'univers étudiant* / sous la dir. de Yvonne NEYRAT, Actes du colloque international de Grenoble – 2008. Paris : l'Harmattan, 2010, p. 13-26.

PINTO, Vanessa. « L'emploi étudiant et les inégalités sociales dans l'enseignement supérieur. » *Actes de la recherche en sciences sociales, les classes populaires dans l'enseignement supérieur*, Juin 2010, n° 183, p. 59-71.

ROMAINVILLE, Marc. *L'échec dans l'université de masse*. Paris : L'Harmattan, 2001. 128p. (Éducation et formation)

SOULIÉ, Charles. « L'adaptation aux "nouveaux publics" de l'enseignement supérieur : auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie ». In *La construction sociale des*

savoirs étudiants./ sous la direction d'Alain FRICKEY et de Jean-Luc PRIMON. Paris : l'Harmattan, 2004, p. 11-39.

TOULEMONDE, Bernard. *Le système éducatif en France*. Paris : La documentation française, 2003. 191 p.

LES ÉTUDIANTS ET LA BU

COURTECUISSÉ, Jean-François. « Internet au cœur des pratiques documentaires des étudiants : dans quelle mesure ? » In 7e rencontres FORMIST : Entrer dans le flux ? le défi du « web 2.0 » pour le bibliothécaire-formateur, l'ENSSIB à Villeurbanne, 14 juin 2007. [PDF en ligne]. 2007 Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1159> [Consulté le 25/09/2010].

COURTECUISSÉ, Jean-François, DESPRET-LONNET, Marie. « Les étudiants et la documentation électronique ». BBF [en ligne]. 2006, t. 51, n° 2, p. 33-41. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 12/06/2010]

DUFILS, Éric. « Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 », BBF [en ligne], 2010, t. 55, n° 5, p. 36-39. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0036-006> [Consulté le 22/10/2010]

GOURET, Gaëlen. Une offre de services adaptée aux comportements des étudiants ? Évaluation et propositions dans le cadre du SCD de Reims- Champagne –Ardenne. Dossier d'aide à la décision [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2008. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2008> [consulté le 22/09/2010].

JUNG, Laurence. « La BU vue par les étudiants », BBF [en ligne], 2010, n° 6, p. 6-8. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 12/12/2010]

JUNG, Laurence, « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants, [PDF en ligne] Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSSIB, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49500> [Consulté le 04-08-2011]

ROCHARD, Marie-France. « Les étudiants en sciences et la bibliothèque universitaire : quelques évaluations ». BBF [en ligne], 2006, t. 51, n° 2, p. 48-49. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 01/05/2010]

ROUANET, Flavie. « Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque ». BBF [en ligne], 2006, t. 51 n° 2, p. 42-46. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0042-006> [Consulté le 01/05/2010]

TOUITOU, Cécile. « Les nouveaux usages des générations Internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires ». BBF [en ligne], 2008, t. 53, n° 4, p. 67-68. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 22/08/2010]

VILLE, Myriam, « Les pratiques culturelles des étudiants de l'université Bordeaux 3 », BBF [en ligne], 2010, n° 5, p. 32-35. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 22/10/2010]

VOURC'H, Ronan. « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires », BBF [en ligne], 2010, n° 5, p. 13-16. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> [Consulté le 22/10/2010]

WELLS, Jennifer. « The Influence of Library Usage on undergraduate academic Success. » Australian academic and Research Library, 1995, 28-2. p. 121-128.

BIBLIOTHÈQUES ET PÉDAGOGIE

BROWN, Malcolm. "Learning Spaces," dans *Educating the Net Generation*, OBLINGER, Diana G., OBLINGER, James L. (dir.), Boulder, Colo.: EDUCAUSE [en ligne], 2005, Disponible sur : <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/> [Consulté le 20-08-2011]

CARMEAN, Colleen, HAEFNER, Jeremy. "Mind Over Matter," *EDUCAUSE Review*[en ligne], November/December 2002, vol.37, no. 6, pp. 26–34. Disponible sur : <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0261.pdf>. [Consulté le 20-08-2011]

FORMIST. *Enseignement des méthodologies documentaires : pédagogie classique, versus pédagogie par projets et pédagogie inverse, l'expérience de l'INSA de Lyon. Journée FORMIST, Travail universitaire et maîtrise de l'information*, [en ligne] 2002. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1450> [Consulté le 23-03-2011]

GOMEZ DE REGIL, Rosa Maria, *Étude pour la mise en place d'un entrepôt d'objets pédagogiques à l'INSA de Lyon : rapport de stage DESS Ingénierie documentaire*, septembre [en ligne] 2003. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-763> [Consulté le 23-03-2011]

GRANGER Sabrina. *Le rôle stratégique de la communication externe en bibliothèque universitaire*. [en ligne] Villeurbanne : ENSSIB, 2008. Mémoire d'études : Diplôme de conservateur de bibliothèques. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2058> [Consulté le 12-03-2011]

GUILLARD, Christiane. *Les campus numériques et la rénovation pédagogique : enjeux et limites, Journée FORMIST 2004, Lyon. Quelle place pour les dispositifs de formation à distance dans l'enseignement de la maîtrise de l'information ?* [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1845> [Consulté le 12-03-2011]

Marsouin, *Nouvelles technologies et adaptations pédagogiques, enquête qualitative auprès d'enseignants du supérieur*, Cahier de recherches [en ligne], février 2011, , http://www.marsouin.org/IMG/pdf/cahier_de_recherche_fevrier_2011.pdf [Consulté le 05-04-2011]

MALOTAUX, Sandrine. « Pour des bibliothèques engagées dans la diffusion des savoirs de l'université », *BBF*[en ligne], 2011, t. 56 , n° 1, p. 54-59. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-01-0054-011>[Consulté le 05-04-2011]

MINQUILAN D., NACHER C.. Enseignants et bibliothécaires : quelle forme de partenariat ? L'expérience de Méthodologie du travail universitaire à Paris 3 : compte-rendu de la conférence donnée à L'ENSSIB, mai 2000.

OBLINGER, Diana G., OBLINGER, James L.(dir.), *Educating the Net Generation*. Boulder, Colo.: EDUCAUSE, [en ligne] 2005. Disponible sur : <http://www.educause.edu/educatingthenetgen/> [Consulté le 03-09-2011]

PADIOU, Hubert. "Le chercheur dans la bibliothèque" in *Bulletin de l'ABF*, n°167, 2ème trim. 1995, p. 32-35

RAPATEL, Livia, « Référencement et valorisation de la production pédagogique de l'enseignement supérieur », *BBF*[en ligne], 2010, t. 55, n° 3, p. 80-81. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0080-002> [Consulté le 05-04-2011]

TREMBLAY, Nicole Anne. *L'autoformation : pour apprendre autrement*, Montréal : les Presses de l'Université de Montréal, 2003.

VIVARES, David, La relation entre discipline et documentation et ses répercussions dans les formations à l'information en sciences de la vie. 5e rencontres FORMIST, Parcours de formation documentaire des étudiants : à qui de jouer ? Villeurbanne: ENSSIB. [en ligne] 2005. Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1176> [Consulté le 23-03-2011]

SITES INTERNET

ESSEC : <http://learningcenter.essec.fr/>

CRAI Barcelone : <http://www.bib.ub.edu/>

Kingston Learning Centres : <http://www.kingston.ac.uk/informationsservices/>

Imperial College Londres: <http://www3.imperial.ac.uk/library/usethe/library/central>

<http://slideshare.net/carolinerocche/imperial-college-london-refurbishment>

Glasgow Saltire Centre : <http://www.gcu.ac.uk/thesaltirecentre/index.html>

Rolex Learning Centre Lausanne : <http://library.epfl.ch/>

Xplora Avans University: <http://lic.avans.nl/index.php/en/over-het-lic/49-wat-is-xplora>

BLOGS

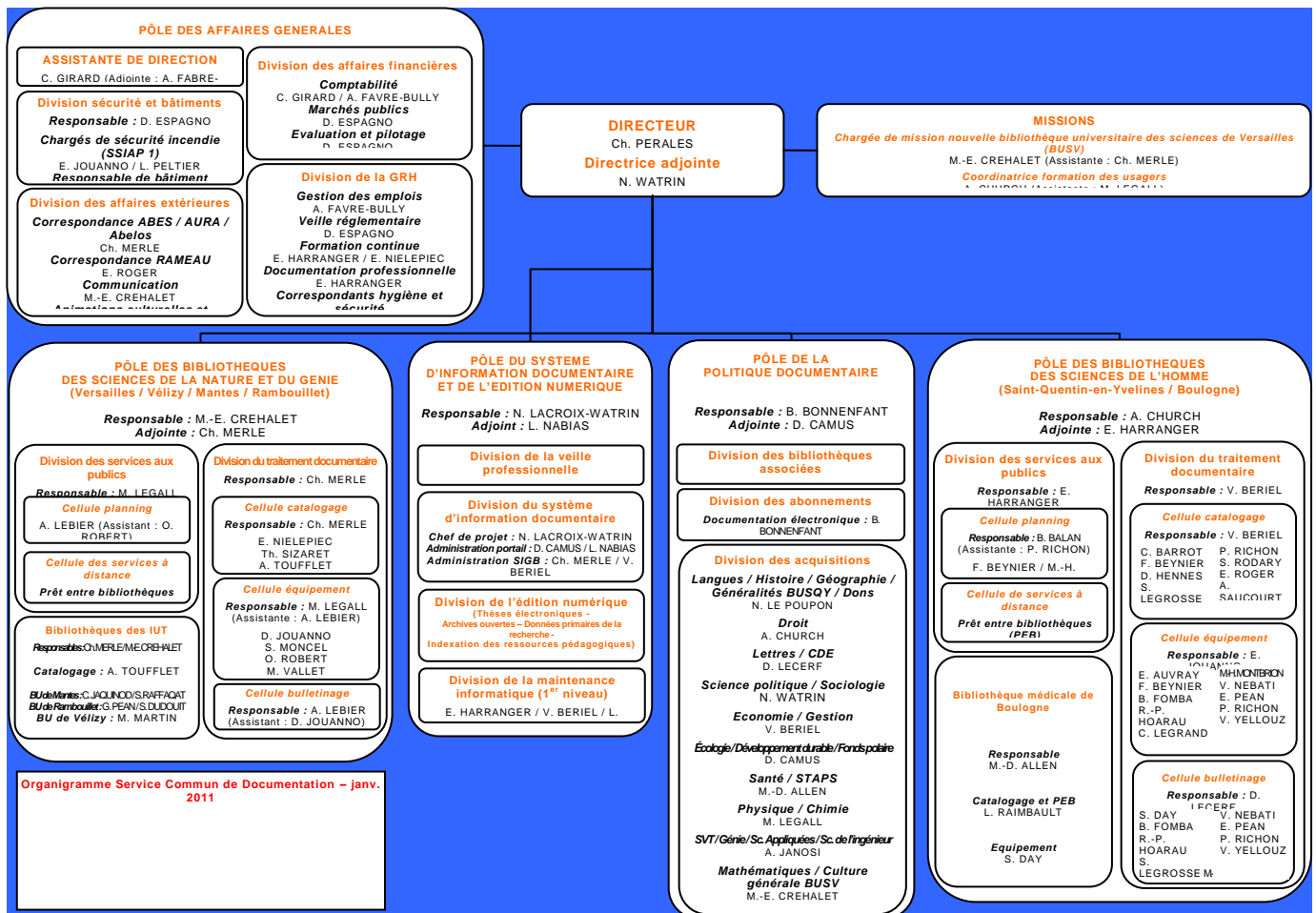
Techniques innovantes pour l'enseignement supérieur: <http://tipes.wordpress.com>

Blog du Learning center de l'ESSEC : <http://learningcenterfr.blogspot.com>

Table des annexes

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DU SCD DE L'UVSQ	73
ANNEXE 2 : FICHE DE POSTE DES AGENTS DE LA BIBLIOTHEQUE DE MANTES.....	74
ANNEXE 3 : NOTE D'INFORMATION POUR LE CONSEIL DE L'IUT	76
ANNEXE 4 : DIAPORAMA PRESENTE LORS DES ENTRETIENS.....	78
ANNEXE 5 : GUIDE D'ENTRETIEN	81
ANNEXE 6 : CHIFFRAGE DU PROJET DE LEARNING CENTRE DE MANTES	82

Annexe 1 : Organigramme du SCD de l'UVSQ



Annexe 2 : Fiche de poste des agents de la bibliothèque de Mantes

Intitulé du poste	Agent des bibliothèques <i>Cf Bibliofil' (fiche 8)</i>
Mission principale du poste	Assurer le bon fonctionnement de la bibliothèque de l'IUT de Mantes en Yvelines
Situation du poste	B.U de l'IUT de Mantes en Yvelines, reliée à la B.U de l'IUT de Velizy et dépendant du pôle de Versailles
Place du poste dans l'organisation	Placé sous la responsabilité de la bibliothécaire, responsable des BU d'IUT
Contexte et spécificité	Site géographiquement éloigné du site de rattachement Supérieur hiérarchique sur site distant
Missions du poste	<ul style="list-style-type: none"> - GESTION PHYSIQUE DES COLLECTIONS - Service public - Gestion des locaux et du matériel
Activités du poste	<p>COLLECTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constitution de paniers dans la base Electre - Réception des documents - Equipement des documents - Rangement des documents selon norme de classification (Dewey) - Bulletinage des périodiques et réclamation des numéros manquants <p>SERVICE PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueille, renseigne et oriente le public éventuellement par des visites - Assure les transactions de prêt/retour - Assiste les usagers dans l'utilisation des outils de recherche documentaire (catalogue informatisé) - Inscrit ponctuellement les lecteurs - Relance les lecteurs en retard - Fait respecter le règlement <p>GESTION DES LOCAUX ET DU MATERIEL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assure le relais avec les services techniques et informatiques de l'IUT - Gère les commandes de petites fournitures <p><u>Activités associées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rend compte régulièrement de ses activités à son responsable et lui transmet toute information utile (notamment données statistiques et suggestions d'achat des enseignants)

Principaux programmes, processus et calendrier annuel de travail du poste	<ul style="list-style-type: none"> - Participation au récolement annuel en juillet - Sortie mensuelle de la liste des prêts en retard - Transmission de données chiffrées en février pour le rapport d'activités - Utilisation du SIGB AB6 - Est soumis au calendrier scolaire de l'IUT
Champ des relations	<p>Au SCD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable des BU d'IUT - Responsable du pôle sciences et techniques - Collègue de travail de la BU de Mantes <p>Hors SCD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel de l'IUT de Mantes en Yvelines - Enseignants - fournisseurs
Profils du poste, compétences requises	<p><u>Connaissances générales relatives à l'activité des bibliothèques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Notions élémentaires d'informatique (messagerie, bureautique, internet, ENT) - Système d'information et de gestion des bibliothèques (SIGB) : module circulation, bulletinage, catalogue - Portail documentaire Primo - Classification des documents (Dewey) - Traitement physique des documents - Connaissance du fonds documentaire et des publics <p><u>Connaissances sur l'environnement professionnel/administratif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents services offerts au public - notions sur le droit de l'information, de copie - diplômes et enseignements de l' IUT de Mantes en Yvelines <p><u>Savoir-faire technique ou opérationnel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - recherche documentaire (maîtrise des outils de recherche des bibliothèques) - communication avec le public - gestion autonome

Annexe 3 : Note d'information pour le Conseil de l'IUT



UNIVERSITE DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

Note d'information au Conseil de l'IUT Quelle offre documentaire pour le nouvel IUT de Mantes ?

1- La BU de Mantes aujourd'hui

Les services offerts par le SCD aux personnels et étudiants de l'IUT de Mantes ne se limitent pas aux locaux, aux collections et au personnel physiquement présents à Mantes. En plus de la bibliothécaire responsable des IUT¹, plusieurs agents du SCD mettent à disposition des usagers du réseau les services suivants, notamment à travers le portail www.bib.uvsq.fr :

- **Acquisition et valorisation des collections en collaboration avec les enseignants**
Des réunions annuelles sont organisées avec les enseignants afin qu'ils puissent transmettre aux bibliothécaires leurs bibliographies et suggestions d'acquisitions. Les suggestions sont par ailleurs transmissibles tout au long de l'année via le portail de la bibliothèque ou **directement à l'acquéreur**. Un service d'étiquettes virtuelles permet aux étudiants de consulter directement sur le portail Primo de la bibliothèque les ouvrages prescrits par les enseignants en tapant le code du cours ou le nom du professeur.
- **Une importante bibliothèque numérique**
Le SCD acquitte annuellement l'abonnement à une vingtaine de bases de données et près de 9 000 revues électroniques, accessibles hors campus via le portail de la bibliothèque sur simple authentification. On y trouve notamment les *Techniques de l'ingénieur*, *Business Source Premier*, *Factva*, etc. et, en 2012-2013, *IEEE*.
- **Des formations à la maîtrise de l'information**
La bibliothèque propose aux étudiants une offre de service gratuite et variée dans le domaine de la maîtrise de l'information et des présentations à la carte pour les enseignants. Les formations sont dispensées sur place ou dans les laboratoires et départements et vont de la découverte des outils de recherche documentaire basiques jusqu'à l'apprentissage de l'esprit critique et les questions de bibliométrie.
- **Un service de prêt entre bibliothèques (PEB)**
Le service de prêt entre bibliothèques permet d'emprunter un document physique situé dans une autre bibliothèque universitaire, partout dans le monde. Étudiants et enseignants peuvent également faire venir des ouvrages d'une autre BU du réseau de l'UVSQ.
- **Un service de questions-réponses en ligne avec Rue des Facs**
Mis en place dans le cadre des services proposés par l'Université Numérique de Paris Ile-de-France, le service Rue des Facs est destiné aux étudiants et enseignants-chercheurs. Il permet de soumettre en ligne ses questions d'ordre bibliographique, et de recevoir une réponse par mail dans les trois jours ouvrés, voire d'échanger en journée par chat avec un bibliothécaire spécialisé.
- **Des conditions de prêts adaptées**
La durée et le nombre de prêts sont adaptés au niveau des étudiants. Les enseignants peuvent emprunter autant d'ouvrages que souhaité pour six mois, et trois numéros de revue pour un mois.

2- Aller plus loin : un Learning Centre à l'IUT de Mantes ?

a. Un lieu pour l'apprentissage par le numérique et la mise en œuvre d'une pédagogie renouvelée

Sommairement, un *learning centre*² est un nouveau modèle de bibliothèque universitaire, né aux États-Unis, et mis en œuvre pour la première fois de manière significative par Graham Bulpitt à la Sheffield Hallam University en 1996. Centre de ressources axé sur le processus d'apprentissage, notamment par les outils numériques, et non seulement sur les ressources, il place l'étudiant au centre. Ce modèle a connu depuis un large succès, et, porté par les équipes dirigeantes des universités, s'est répandu depuis dix ans en Amérique du Nord et dans de nombreux pays européens (Grande-Bretagne, Irlande, Scandinavie, Allemagne, Espagne, Portugal, Suisse,...)

b. Un projet particulièrement adapté au contexte des IUT

¹ Personnel de catégorie A de la filière Bibliothèques (Fiona Edmond à partir de septembre 2011).

² Pour une présentation plus détaillée, voir les études de la Caisse des Dépôts pour la CPU et celle de l'inspection générale des bibliothèques, consultables respectivement aux adresses suivantes : http://www.cdsu.bibliodoc.fr_publications/casosoc-learning-centre.pdf et http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/32/8/casosoc_Learning_Centre_7-12_RV_131338.pdf



- Faciliter le travail des étudiants qui s'effectue aujourd'hui de plus en plus à plusieurs, groupés autour de l'outil numérique. Il s'agit donc tout autant de mettre en place un apprentissage du et par le numérique : contrairement à l'idée reçue, hors les applications ludiques prisées des lycéens, les jeunes étudiants maîtrisent très mal l'informatique et ses applications professionnelles ;
- Proposer aux enseignants un lieu permettant l'innovation pédagogique, afin de lutter contre l'échec en 1er cycle universitaire, à travers des dispositifs spatiaux et numériques offrant la possibilité de tutorer de petits groupes d'étudiants. En s'appuyant sur l'outil informatique, les étudiants sont chargés de résoudre des problèmes, source d'apprentissage de l'autonomie, de construction des savoirs et de maîtrise accrue des nouvelles technologies¹. Le lien avec la pédagogie par résolution de situations-problèmes, courante à l'IUT, est évident.
- Permettre l'accès des étudiants à une véritable maîtrise informationnelle², grâce à une collaboration pédagogique resserrée entre bibliothécaires et enseignants : le développement de ce type de compétences est essentiel, si à rebours d'une logique adéquationniste limitante, l'on veut véritablement garantir l'employabilité des travailleurs de demain et développer leurs capacités à l'autoformation et à la veille technologique et professionnelle dans leur secteur d'activité ;
- Favoriser les rencontres, aussi bien entre étudiants qu'entre étudiants et enseignants, sur un mode informel qui n'en reste pas moins synonyme de fécondité intellectuelle : comme « troisièmes lieux³ », les *learning centers* entendent aussi être les lieux du *social learning*, cet apprentissage informel entre pairs très prisé des étudiants *web-natives*, encore plus que de leurs aînés.

c. Un learning centre à Mantes : d'abord un état d'esprit

La constitution en *learning centre* de la future BU de Mantes implique avant tout la volonté des différents acteurs de travailler ensemble, dans une logique d'équipe pédagogique : a minima, c'est sur une collaboration étroite entre enseignants, bibliothécaires et spécialistes des TICE (CIP) que repose la réussite d'un tel projet, auquel peuvent également apporter leur précieuse contribution la DRIP, l'ILEI, le CROUS.

De cet impératif de fonctionnement selon une logique collaborative découle naturellement, en termes d'espaces, la nécessité d'ouvrir et de mutualiser :

- horaires d'ouverture les plus larges possibles, ce qui implique de réfléchir très précisément à l'implantation de la BU au sein du bâtiment, à sa proximité avec le PC sécurité du site, aux circulations et contrôles d'accès ;
- surfaces de bibliothèque multipliant au maximum les espaces de travail collaboratifs, utilisables par les étudiants en autonomie ou dans le cadre de projets tutorés par un enseignant avec l'appui d'un bibliothécaire. Ainsi, 20 salles de travail en petit groupe sont prévues dans le projet de BU du nouvel IUT ;
- mutualisation des espaces entre les différents occupants du bâtiment du futur IUT : on peut réfléchir aux liaisons physiques entre BU et cafétéria du CROUS, qui pourrait fonctionner en journée comme une cybercafétéria permettant aux étudiants de disposer d'un lieu de lecture et de travail (presse, tablettes numériques, etc.) plus informel, permettant un travail collaboratif moins encadré, mais pas moins créatif, conçu non en rupture mais en continuité avec des postures plus classiques en BU ;
- mutualisation des personnels, équipements, services, collections : une antenne de l'ILEI et de la DRIP pourrait aisément prendre place dans la BU, moyennant quelques bureaux supplémentaires ouverts sur la salle de lecture. Ces services partagent en effet avec le SCD certaines caractéristiques fortes de fonctionnement : le recours à des collections spécialisées⁴, sur tous supports, la nécessité d'une médiation personnalisée avec le public, une activité qui s'inscrit naturellement en soutien au travail des enseignants, pour peu qu'un échange pédagogique suivi et régulier puisse être mis en œuvre, ce que peut favoriser le regroupement de ces services au sein d'un *learning centre*.

Le programme architectural du futur bâtiment, dans son état actuel, nécessiterait d'être légèrement repris et précisé pour rendre possible un mode de fonctionnement novateur, selon une logique de *learning centre* : beaucoup d'éléments sont déjà présents dans le projet de BU existant, mais la liaison avec les autres services de l'IUT est à approfondir, dans la mesure où la proximité spatiale impacte très directement tout travail de type collaboratif.

Mais c'est avant tout sur la réorganisation et l'intensification des rapports entre les différents partenaires qu'il faut mettre l'accent, si l'on veut voir aboutir ce type de projet, très emblématique⁵.

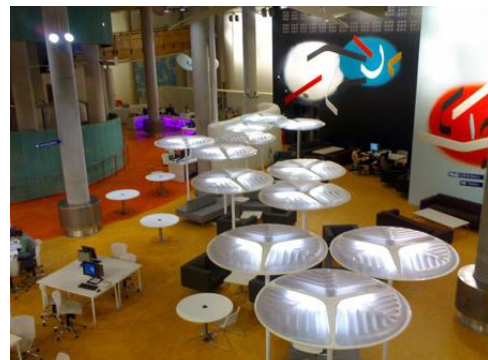
¹ Il s'agit d'apprendre à chercher l'information, mais aussi à l'évaluer, la trier, la critiquer, la synthétiser, se l'approprier, la réutiliser dans des activités décontextualisées, la citer, etc. bref, apprendre l'esprit critique et sortir du copier-coller non-digéré.

² Le concept de troisième lieu, développé par plusieurs sociologues, désigne des espaces à mi chemin entre lieu de travail et foyer.

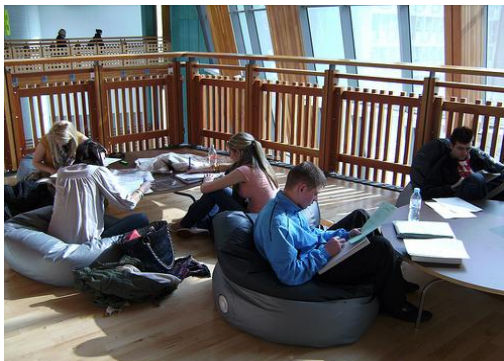
³ 35 000 volumes sont prévus à terme dans la future BU de Mantes : cette collection est à constituer en amont de l'ouverture, et dès à présent afin de lisser dans le temps l'impact financier des investissements nécessaires.

⁴ Pour des exemples de réalisations marquantes, voir par exemple : <http://www.flickr.com/photos/basilthe5405355192/in/photostream/>, <http://olelearningcenter.pdf.civ/>, <http://www.sbu.ac.uk/services/olelearninglibrary.html>

Annexe 4 : Diaporama présenté lors des entretiens







Annexe 5 : Guide d'entretien

Problématique :

- Mesurer les raisons de fréquentation ou de non fréquentation d'une bibliothèque d'enseignement supérieur en sciences et techniques par les étudiants et les enseignants.
- Mesurer l'influence des méthodes pédagogiques sur les pratiques d'utilisation de la bibliothèque.
- Quelle est leur représentation de la bibliothèque de leur établissement. Représentation de la bibliothèque actuelle et représentation de la bibliothèque idéale.
- Quelle est la nature des relations entre les enseignants et l'équipe de la bibliothèque ? Relations actuelles et relations envisagées.

Consigne : J'aimerais que nous parlions de la bibliothèque de votre établissement et de votre utilisation ou non-utilisation de ce service.

Que pouvez-vous me dire ?

Thèmes

Enseignement et information

- Méthodes pédagogiques de l'enseignant (prescription d'ouvrages ? travail en groupe ? cours magistral ou interactif ? Pédagogie par projet ?)
- Domaine d'enseignement
- Fréquence du besoin d'information
- Nature de l'information recherchée
- Modalité d'exploitation des documents

Relances

- Pouvez-vous me parler un peu de la manière dont se déroulent vos cours ?
- Quels types d'ouvrages recommandez-vous à vos élèves ?
- Pour vos cours, à quel moment/à quelle occasion vos élèves pourraient-ils avoir besoin de la bibliothèque ?

Pratiques documentaires personnelles

- Fréquence du recours à la bibliothèque
- Maîtrise des outils documentaires
- Types de documents consultés
- Services utilisés
- Modes de sollicitation du service
- Attentes en termes de critères de satisfaction ?
 - *Avez-vous besoin de la bibliothèque de l'IUT pour votre travail ?*
 - *Si non, fréquentez-vous une autre bibliothèque ? Laquelle ? Pourquoi celle-ci plutôt que celle de votre établissement ?*
 - *Quelles ressources vous sont utiles ?*

Représentations de la bibliothèque

- Les locaux
- L'informatique
- Fonds documentaires
- Le personnel et la fonction de bibliothécaire
- Rôle de la bibliothèque dans un établissement comme l'IUT

Relances :

- *Pouvez-vous me parler des locaux de la bibliothèque ?*
- *Le fonds documentaire correspond-il à vos besoins ?*
- *Et les bibliothécaires ?*
- *Quels services appréciez-vous ?*
- *Que manque-t-il à la bibliothèque ?*
- *Qu'attendez-vous d'une bibliothèque d'IUT ?*

Annexe 6 : Chiffrage du projet de Learning centre de Mantes

1- BUDGET D'INVESTISSEMENT

Chiffrage d'investissement

Learning Centre PTUMY : estimatif			
Poste	Quantité	Prix unitaire	Coût TTC €
Bâtiment			
WiFi			5000
Câblage (jarretière 1m et 3m, fibre optique)			1000
Signalétique			10000
<i>Sous-total bâtiment</i>			16000
Mobilier			
Banque d'accueil	1	15000	15000
RFID (1 automate de prêt et équipement des documents)			40000
Mobilier espaces de travail collaboratif	20	3000	60000
Chaises de travail	70	200	14000
Étagères (6 tablettes)	180	900	162000
Chauffeuses	30	400	12000
Tâbles pour chauffeuses	10	250	2500
Tâbles de travail câblées (4 places)	20	920	18400
Casiers à consigne	20	50	1000
Mobilier des espaces internes			
Mobilier de bureau (table + fauteuil + caisson + armoire)	5	2500	12500
<i>Sous-total mobilier</i>			337400
Équipement numérique			
Écran d'accueil 40" + logiciel associé	1	5000	5000
PC salle de formation	15	700	10500
TNI salle de formation	1	5000	5000
PC fixes salle de consultation	15	700	10500
Classes mobiles Ipad (-coque + VDA + applications dédiées)	20	1650	33000
PC portables	30	800	24000
Écran LCD	20	250	5000
Équipement vidéo-conférence	1	2500	2500
Photocopieurs	2		Location
Imprimantes réseau couleur	2	1500	3000
Serveur d'impression	1	3500	3500
Scanner	1	150	150
Poste de déblocage des imprimantes (+PC)	2	700	1400
Équipement des espaces internes			
PC fixes	5	700	3500
Copieur multifonction			Location
<i>Sous-total équipement numérique</i>			107050
TOTAL			460450

Plan de développement des collections

Zone Nom	B	U	U	E	T	U	H	I
Objectifs stratégiques du Learning Centre de Mantes- besoins documentaires 2013								
Objectifs du Learning Centre	Réussite en licence	Attraction Masters / adossement recherche	Internationalisation	Développement de la vie étudiante sur le campus	Développement des relations avec les entreprises	Développement de l'enseignement numérique	Développement apprentissage des langues	PROJECTION BUDGETAIRE 2013
Traduction en termes de besoins documentaires	Documentation de niveau L (en rouge disciplines avec besoin en manuels)	Documentation de niveau recherche en Français	Documentation de niveau recherche en anglais	Documentation de loisir (fonds détente)	Documentation métiers et recherche d'emploi	Documentation électronique (e-book)	Documentation pour l'apprentissage des langues en anglais, espagnol, autre	22 000
Environnement	10 000	7 000	4 000		1 000			22 000
Sciences chimiques	10 000	7 000	4 000		1 000			22 000
Fabrication Industrielle	10 000	6 000	3 000		1 000			20 000
Thermique des bâtiments	10 000	6 000	1 000		1 000			18 000
Gestion de l'entreprise	10 000	4 000			1 000			15 000
Mécatronique	10 000	7 000	2 000		1 000			20 000
Management	10 000	7 000	3 000		1 000			21 000
Presse								
BD mangas				1 850			1 000	2 850
Littérature				1 900			5 000	6 900
DVD				3 500				3 500
Langues	12 000						13 000	25 000
Métiers, emploi						6 000	1 000	7 000
	192000=6400 doc	75000=1500 docs	25000= 500	7250= 300 doc	21000= 650		20000= 650	340 250

Objectifs stratégiques du Learning Centre de Mantes- besoins documentaires 2014									
Objectifs du Learning Centre	Réussite en licence	Attractivité Masters / adossement recherche	Internationalisation	Développement de la vie étudiante sur le campus	Développement des relations avec les entreprises	Développement de l'enseignement numérique	Développement apprentissage des langues	PROJECTION BUDGETAIRE 2013	
Traduction en termes de besoins documentaires	Documentation de niveau L (en rouge disciplines avec besoin en manuels)	Documentation de niveau recherche en français	Documentation de niveau recherche en anglais	Documentation de loisir (fonds détente)	Documentation métiers et recherche d'emploi	Documentation électronique (e-book)	Documentation pour l'apprentissage des langues en anglais, espagnol, autre		
Informatique	10 000	6 000	3 000		1 000			20 000	
Sociologie	10 000	1 000	500					11 500	
Economie	10 000	1 000	500					11 500	
Droit	10 000	1 000						11 000	
Commerce	10 000	5 000	2 000					18 000	
Mathématiques	10 000	1 000			1 000			12 000	
Physique	10 000	1 000	500					12 500	
Ingénierie	10 000	5 000	500		1 000			16 500	
Electronique	10 000	6 000	500		1 000			17 500	
Comptabilité	10 000				1 000			11 000	
Publicité	10 000	4 000	500		1 000			15 500	
Environnement	10 000	7 000	4 000		1 000			22 000	
Sciences	10 000	7 000	4 000		1 000			22 000	
Fabrication	10 000	6 000	3 000		1 000			20 000	
Thermique des	10 000	6 000	1 000		1 000			18 000	
Gestion de	10 000	4 000			1 000			15 000	
Mécatronique	10 000	7 000	2 000		1 000			15 000	
Management	10 000	7 000	3 000		1 000			21 000	
Presse								2 850	
BD mangas					1 850			1 000	
Littérature					1 900			6 900	
DVD					3 500			3 500	
Langues	12 000							13 000	
Mètres, emploi					6 000			7 000	
	192000=6400 doc	75000=1500 docs	25000= 500	7250= 300 doc	21000= 650		20000= 650	340 250	

Objectifs stratégiques du Learning Centre de Mantes- besoins documentaires 2015								
Objectifs du Learning Centre	Reussite en licence	Attractivité Masters / adossement recherche	Internationalisation	Développement de la vie étudiante sur le campus	Développement des relations avec les entreprises	Développement de l'enseignement numérique	Développement apprentissage des langues	PROJECTION BUDGETAIRE 2015
Traduction en termes de besoins documentaires	Documentation de niveau L (en rouge disciplines avec besoin en manuels)	Documentation de niveau recherche en français	Documentation de niveau recherche en anglais	Documentation de loisir (fonds détente)	Documentation métiers et recherche d'emploi	Documentation électronique (e-book)	Documentation pour l'apprentissage des langues en anglais, espagnol, autre	20 000
Informatique	10 000	6 000	3 000		1 000			11 500
Sociologie	10 000	1 000	500					11 500
Economie	10 000	1 000	500					11 500
Droit	10 000	5 000						11 000
Commerce	10 000	1 000	2 000					12 000
Mathématiques	10 000	1 000						12 500
Physique	10 000	5 000	500					16 500
Ingénierie	10 000	6 000	500					17 500
Electronique	10 000							11 000
Comptabilité	10 000	4 000	500					15 500
Publicité	10 000	7 000	4 000					22 000
Environnement	10 000	7 000	4 000					22 000
Sciences	10 000	6 000	3 000					20 000
Fabrication	10 000	6 000	1 000					18 000
Thermique des	10 000	4 000						15 000
Gestion de	10 000	7 000	2 000					20 000
Mécatronique	10 000	7 000	3 000					21 000
Management								4 000
Presse								2 850
BD mangas								6 900
Littérature								1 500
DVD								25 000
Langues	12 000							13 000
Langues, emploi	192000=6400 doc	75000=1500 docs	25000=500	7250=300 doc	21000=650		20000=650	340 250

Le tableau indicatif de plan de développement des collections du *learning centre* de Mantes a été élaboré de la manière suivante :

- L'objectif est de constituer une collection de 35000 documents papiers.
- 7 grands objectifs guident la constitution des collections pour le *learning centre* : favoriser la réussite au niveau Licence, favoriser l'attractivité pour les chercheurs, internationaliser l'université, développer les relations avec les entreprises, développer l'apprentissage des langues, favoriser les développements de l'enseignement numérique améliorer la qualité de la vie étudiante
- Nous avons décliné ces 6 grands objectifs en terme de besoins documentaires : documentation de niveau Licence, documentation de niveau recherche en français, documentation de niveau recherche en anglais, documentation « métiers et recherche d'emploi », documentation pour l'apprentissage des langues, documentation électronique
- Nous avons considéré que le coût moyen d'un ouvrage d'enseignement est de 30 euros
- Nous avons considéré que le coût moyen d'un ouvrage de recherche est de 50 euros
- Nous avons considéré que le coût moyen d'un ouvrage pour le fonds détente (romans et BD) est de 15 euros
- Nous avons considéré que le coût moyen d'un DVD est de 70 euros
- Nous avons considéré que le coût moyen d'un abonnement d'un an à la presse est de 100 euros. Nous avons choisi d'entamer les abonnements à la presse papier la dernière année seulement dans la mesure où il est inutile de constituer une collection d'actualité temps que la bibliothèque n'est pas ouverte.
- Les chiffres indiqués dans le tableau correspondent à des prix en euros.

2- BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Personnel

A raison d'une ouverture de 12 heures (8h-20h) par jour sur 6 jours par semaines (du lundi au samedi), la bibliothèque serait ouverte 72h par semaine. En comptant 45 semaines d'ouverture par an, la bibliothèque serait ouverte 3240h par an.

En comptant sur la création d'un poste de catégorie B, la bibliothèque aurait à sa disposition 4 ETP de 37,5h par semaine, soit 150 par semaines et 6700h par an. Si on compte 1/3 temps dévolu au service public par agent, on obtient 2233 h de service public Il manque 1007h pour permettre les horaires élargis. Il faudra donc compter au minimum 1007h de vacation pour des moniteurs étudiants. raison de 14€ charges comprises par heures de travail, il faudra compter un budget d'environ 14098€ pour rémunérer les moniteurs étudiants.

