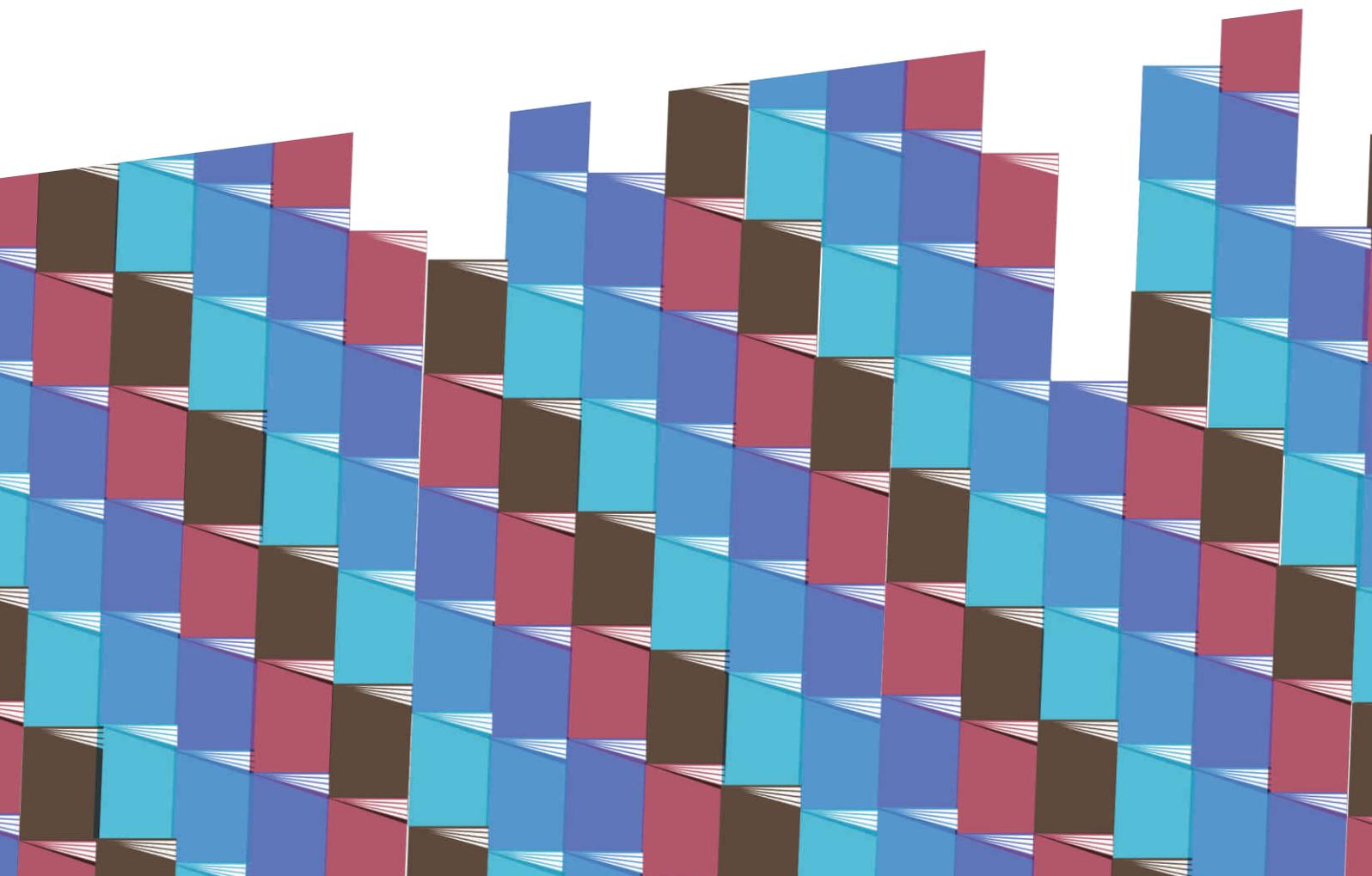




Rapport d'activité 2017



BOITE DE RETOUR



Merci d'insérer
le dos du livre
en premier

BOÎTE DE RETOUR

Déposez ici vos documents
quand la bibliothèque
est fermée



insérez le dos du livre en premier

Le tiroir se ferme
automatiquement lorsque
la boîte est pleine

Le tiroir se ferme
automatiquement lorsque
la boîte est pleine

	Préambule	Le mot de la Directrice	2
		Lexique	3
		L'année en bref	4
		Les chiffres clés	8
	1. Organisation et fonctionnement		9
	2. Les ressources documentaires		13
	3. Les services		21
	4. La formation documentaire		37
	5. Expositions et animations		41
	6. Nos projets pour 2018		45



2017 : les BU + que jamais !

Les bibliothèques de Rennes 1 placent résolument les usagers des bibliothèques au cœur de leurs missions, en développant une offre documentaire et des services adaptés aux besoins de chacun. C'est pourquoi ce rapport d'activité propose un focus sur l'amélioration continue des services offerts aux publics en soulignant la diversité et l'amplitude de ces activités.

+ d'écoute

L'enquête *Dans ma BU, je souhaiterais...*, menée à l'automne en partenariat avec la bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées (INSA) Rennes et le Service Commun de Documentation (SCD) de l'Université Rennes 2, nous a permis de mesurer le taux de satisfaction des utilisateurs des bibliothèques et de recueillir de nombreux commentaires.

L'analyse des résultats va permettre de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer les services rendus dans les bibliothèques universitaires (BU).

+ de services

En 2017, le SCD a remplacé l'ancien système de gestion de bibliothèque par Koha, un logiciel libre et full web, déjà largement adopté par d'autres BU françaises et internationales.

Ce travail d'ampleur a concerné 20 bibliothèques, 438 000 notices bibliographiques, 860 000 exemplaires et 70 000 notices d'utilisateurs.

+ de qualité

Depuis septembre 2016, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service public, via le processus de certification Marianne. Cet outil définit les standards de la qualité des relations entre les services publics et leurs usagers. L'objectif est de formaliser et d'harmoniser les pratiques d'accueil tout en s'appuyant sur le savoir-faire des agents des BU en matière de service public.

Nous visons l'obtention du label Marianne certifiant le respect de douze engagements répartis en cinq axes :

- des informations qui répondent aux attentes des publics et une orientation efficace,
- un accueil aimable et attentionné,
- des réponses claires dans les délais annoncés,
- à l'écoute pour progresser,
- un service public engagé auprès de ses agents.

Faire toujours + dans un contexte difficile

Dans un contexte marqué par les difficultés budgétaires, le SCD contribue au plan de modernisation et de développement mis en œuvre par l'Université, avec l'appui de Frank Loray, le chargé d'affaires documentaires de Rennes 1. Il nous paraît cependant essentiel d'être en mesure de continuer à répondre aux attentes de plus en plus exigeantes de nos utilisateurs.

Depuis 2015, ces rapports d'activité successifs témoignent du travail accompli par les équipes du SCD. Qu'elles soient ici vivement remerciées pour leur investissement personnel et collectif au quotidien.

Françoise Le Quenen



ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, qui coordonne le catalogue du SUDOC et les activités de catalogage des bibliothèques universitaires

Archive ouverte : site où les documents sont en libre accès (Open Access) ; les chercheurs y déposent leurs articles en texte intégral ou leurs références bibliographiques dans le respect du droit d'auteur

BU : Bibliothèque Universitaire

CFCB : Centre régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques. Ici, le CFCB Bretagne - Pays de la Loire

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

Le Diapason : salle de spectacle, exposition, cafétéria et salles de sport de l'Université, sur le campus de Beaulieu

DRIm : Direction des Ressources Immobilières

DSI : Direction du Système d'Information

ENT : Environnement Numérique de Travail

Formadoct : Formation à distance en information-documentation pour les doctorants

HAL Rennes 1 : archive ouverte de l'Université

IGR-IAE : Institut de Gestion de Rennes - Institut d'Administration des Entreprises

IPAG : Institut de Préparation à l'Administration Générale

INSA : Institut National des Sciences Appliquées. Ici, l'INSA Rennes

NoctamBU+ : label décerné par le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation visant à valoriser les actions réalisées par les bibliothèques en matière d'horaires d'ouverture

Open Access : mode de diffusion des articles de recherche sous forme numérique, gratuite et dans le respect du droit d'auteur

SCELVA : Service Commun d'Études des Langues Vivantes Appliquées

SCD : Service Commun de la Documentation

SIGB : logiciel propre aux bibliothèques dans lequel sont gérés les inscriptions, les emprunts et les documents. Ici, Symphony puis Koha

SOIE : Service Orientation Insertion Entrepreneuriat

SUDOC : catalogue collectif français des bibliothèques et centres de documentation de l'enseignement supérieur et de la recherche

Supernova : outil de recherche dans les collections imprimées et en ligne de Rennes 1

SUPTICE : Service Universitaire de Pédagogie et des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

Ubib : service de questions-réponses en ligne inter-établissements universitaires

URFIST : Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique. Ici, l'URFIST de Bretagne et des Pays de la Loire



L'année en bref

JANVIER



1^{er} janvier

Entrée en vigueur de 2 conventions : convention entre le SCD et l'IGR-IAE (intégration par le SCD de la bibliothèque de l'IGR-IAE) et convention documentaire entre l'Université et le CHU de Rennes

7 - 21 janvier

Expo photo *Ascension du Mont Rose (été 2016)* à la BU Droit-Économie-Gestion



23 janvier - 3 février

Séminaire des doctorants et matinée d'étude

Intégrité scientifique : faire et diffuser sa recherche de manière responsable

23 janvier - 18 mars

Expo *La plaidoirie, tout un art !* à la BU Droit-Économie-Gestion



FÉVRIER



28 février - 30 mars

Expo *Paroles de migrants* à la BU Santé

MARS



4 mars

Participation à la Journée Portes Ouvertes de l'Université sur les 3 campus : stands, visites des BU, atelier Cryptoparty (BU Sciences et Philosophie)

25 mars - 15 avril

Expo photo *D'une rive à l'autre : sur les berges du Citarum* à la BU Sciences et Philosophie



28 mars - 28 avril

Expo photo *Les personnels ont du talent* à la BU Droit-Économie-Gestion

AVRIL



7 avril

Réunion du Conseil de la documentation



mai



2 mai

Présentation de la politique Archives Ouvertes en commission Recherche de l'Université

15 mai - 1^{er} septembre

Sélections de lectures d'été et prêt de sacs « Lecture surprise » dans les 3 BU



juin -----



2 juin - 25 août

Expo *Les 50 ans de la BU - la suite*, posters et film, à la BU Sciences et Philosophie

12 juin

Réunion du Conseil de la documentation



13 juin

Mise en service de la boîte de retour de livres devant la BU Sciences et Philosophie

26 - 30 juin

Inventaire des collections des 3 BU et réunion annuelle du service



juillet



3 - 21 juillet

Création d'une salle dédiée aux collections de gestion au 1^{er} étage de la BU Droit-Économie-Gestion



Entrée de la BU Droit-Économie-Gestion





L'année en bref

septembre



16 - 30 septembre

Expo *Le chemin de fer dans les collections de la BU* à la BU Droit-Économie-Gestion

30 septembre - 10 novembre

Expo photo *D'une rive à l'autre : sur les berges du Citarum* à la BU Santé



octobre



1^{er} octobre 2017 - 31 mai 2018

Ouverture des salles La Borderie le soir et le week-end

3 octobre

La BU Droit-Économie-Gestion et la BU Sciences et Philosophie obtiennent le label NoctamBU+



4 - 20 octobre

Expo *Carnets d'Europe - Erasmus 10 ans après* à la BU Droit-Économie-Gestion

4 octobre - 13 novembre

Expo *Le train : toujours plus vite, toujours plus loin*, manipulation de lévitation magnétique et visites guidées à la BU Sciences et Philosophie

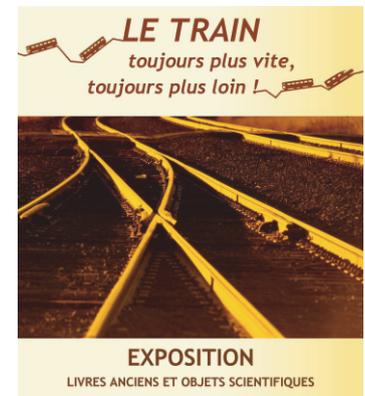


12 octobre

Stand de présentation des BU
à la journée d'accueil des nouveaux personnels



Orange Day à la BU Santé





 novembre
**4 novembre - 4 décembre**

Grande enquête *Dans ma bibliothèque, je souhaiterais...* portant sur la qualité de l'accueil, des services et de la documentation dans les bibliothèques de l'Université

6 novembre

Réunion du Conseil de la documentation

**9 et 28 novembre**

Projections-débat pour *Le Mois du Film documentaire* à la BU Santé et à la BU Sciences et Philosophie

16 novembre

Soirée étudiante *Before* de promotion de l'enquête *Dans ma bibliothèque, je souhaiterais...* devant les salles La Borderie

**25 novembre - 10 décembre**

Participation aux opérations de sensibilisation de l'Université pour l'« Orange Day », manifestation visant à lutter contre les violences faites aux femmes, à la BU Droit-Économie-Gestion et à la BU Santé

24 novembre

Présentation de la politique d'Open Access au bureau de la commission Recherche de l'Université en vue de la signature de l'appel de Jussieu pour la science ouverte et la bibliodiversité

**30 novembre**

Déploiement de Koha, le nouveau système de gestion de bibliothèque et mise en place de nouvelles règles d'emprunt

 décembre

**22 décembre**

Fin du transfert des collections de la médiathèque de l'IGR-IAE à la BU Droit-Économie-Gestion



Les chiffres clés



1 160 000 entrées soit 5,7 % d'augmentation par rapport à 2016
280 jours d'ouverture dans l'année **dont 19 dimanches**
76 heures en moyenne d'ouverture hebdomadaire des 3 BU
2 260 places assises dans les 3 BU
104 000 emprunts de documents pour travailler chez soi
61 400 documents utilisés sur place



7 760 étudiants formés à la méthodologie documentaire
41 ateliers de la BU organisés sur 22 thèmes différents
Près de 580 heures de formation



Plus de **1 130 000 recherches** dans les ressources en ligne
1 093 000 € consacrés aux ressources en ligne
72 % des dépenses documentaires sont consacrés aux ressources en ligne
10 000 nouveaux livres papier achetés en 2017
Un peu plus de 430 000 € consacrés aux achats de documents imprimés (livres, revues)
633 dépôts de thèses de doctorat et d'exercice
17 750 articles déposés en texte intégral dans l'archive ouverte HAL Rennes 1 depuis sa création



1. organisation et fonctionnement



1

2

3

4

5

6

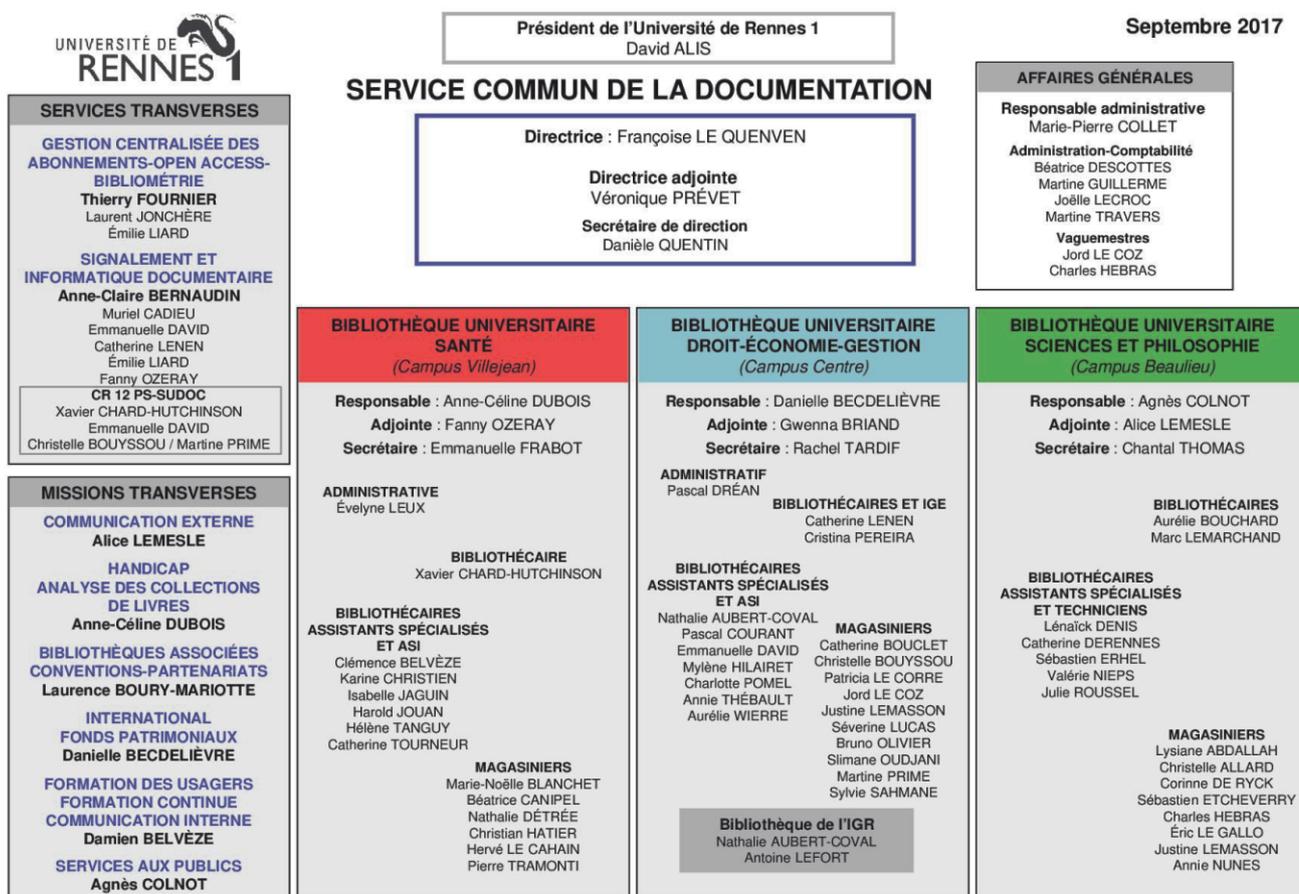
9

L'organigramme connaît des ajustements constants qui prennent en compte les évolutions nécessaires des activités et missions.

Quatre changements sont notables en 2017 :

- changement de responsable adjointe de la BU Droit-Économie-Gestion,
- élargissement de la mission transverse Conventions - Partenariats à la coordination des bibliothèques associées,

- fermeture le 22 décembre de la médiathèque de l'Institut de Gestion de Rennes - Institut d'Administration des Entreprises (IGR-IAE), intégration de ses documents aux collections de la BU Droit-Économie-Gestion,
- participation de deux personnes au dispositif de télétravail expérimenté par l'Université depuis septembre 2017.



Le budget du service commun de la documentation

L'essentiel du budget est consacré à l'acquisition de la documentation, sous forme papier ou en ligne, dans un souci constant d'équilibre entre les dépenses destinées à la formation et celles pour la recherche.

Les recettes s'élèvent à 2 080 590 €.

Prises dans leur totalité, les recettes restent stables par rapport à 2016, avec une diminution de 1 %. Toutes les ressources ont toutefois baissé en 2017 (ressources propres, dotation, contribution recherche, enveloppe pédagogique), à l'exception notable de la participation des composantes et services qui confient la gestion de leur documentation au SCD. C'est aussi le cas du CHU de Rennes, depuis la convention signée en 2017.

Les dépenses s'élèvent à 1 919 300 €.

Quel que soit le contexte budgétaire, la grande majorité des dépenses est consacrée aux ressources documentaires. L'achat des livres et abonnements papier ou en ligne représente environ 80 % des dépenses.

Au-delà de la documentation, les BU sont un lieu d'accueil, d'étude et de lien social. Les étudiants y viennent travailler leurs cours et peuvent y passer de longues heures. C'est pourquoi les dépenses d'investissement et de fonctionnement hors documentation doivent pouvoir être maintenues. Ce sont, par exemple, l'achat de matériel informatique, la boîte de retour de livres installée à l'extérieur de la BU Sciences et Philosophie, l'achat de mobilier plus confortable, un déshumidificateur pour le magasin de la BU Sciences et Philosophie ou encore les dépenses de communication externe du SCD.

D'autres dépenses plus conséquentes doivent pouvoir être envisagées, comme l'insonorisation partielle de la BU Santé ou le cloisonnement d'une salle pour créer des espaces de travail en groupe : c'est à ce prix que les bibliothèques peuvent rester un lieu accueillant, répondant aux besoins des étudiants et facilitant la réussite universitaire.

Moi, Morgane, stagiaire de 3^e à la BU (extrait d'un article publié sur le site web en février 2017)

« Vous voyez sûrement une bibliothèque comme un lieu où il y a des livres et des personnes qui les rangent avec quelques ordinateurs à disposition, et voilà, vous avez fait le tour de ce qu'on y trouve. Je vais vous prouver le contraire. J'ai vu de nombreuses choses que je ne m'attendais pas du tout à trouver ici. Comme tous les services mis à votre disposition, tels que les ebooks ou les nombreux catalogues numériques, comme quoi tout n'est pas que papier ! J'ai aussi découvert la réserve du fonds ancien : c'est une sorte de sous-sol des livres de la bibliothèque dont peut-être vous ne connaissez pas l'existence.

La chose la plus intéressante que j'ai pu observer est le travail de Christelle Allard. Elle répare les livres récents de moindre qualité dont la reliure se casse donc très rapidement. Elle procède de plusieurs manières, mais il y en a une particulièrement qui m'a attirée : celle de démonter les livres page par page puis de les coudre par petits nombres pour former des cahiers puis ensuite recoudre les cahiers ensemble au dos du livre, c'est un travail qui prend beaucoup de temps alors faites attention aux livres ! »

1

2

3

4

5

6

La communication interne

Avec 70 agents répartis sur trois sites différents, la communication interne est un élément-clé de l'amélioration continue du SCD. Elle repose sur :

- un **intranet** complet et régulièrement mis à jour, qui s'appuie sur Nuxeo, l'outil de gestion électronique des documents de l'Université,
- une **lettre d'information** recensant des nouveautés communes aux trois BU, dont les deux

La formation continue des personnels

La gestion des collections représente 20 % des demandes de formation (techniques de catalogage et de signalement).

La demande pour une meilleure maîtrise des applications bureautiques progresse d'année en année.

Émerge également une demande relative à la maîtrise d'outils de conception ou de retouches d'images en vue de produire des supports de communication.

Les personnels intervenant dans le cadre de la formation des usagers ont des demandes spécifiques auxquelles répondent l'URFIST, le CFCB et le SUPTICE.

Plusieurs formations ont été assurées en interne, soit de prise en main des outils permettant d'organiser le travail collaboratif, soit pour donner aux rédacteurs web l'autonomie dont ils ont besoin pour communiquer de façon efficace et régulière sur le site des bibliothèques.

premiers numéros ont été publiés en 2017.

Cette newsletter permet d'informer tout le personnel des chantiers en cours, notamment dans le domaine des enquêtes et de la qualité. Elle comporte en outre des astuces et tutoriels permettant à chacun de mieux découvrir et appréhender son environnement numérique.

Dans le cadre d'un plan de formation axé sur les nouveaux enjeux de la profession et les besoins des publics, 57 agents ont suivi 800 heures de formation en 102 stages. Quatre personnes ont présenté un concours ou examen professionnel. Une personne a bénéficié d'un stage de six jours à l'Université de Laval à Québec.

Les BU ont accueilli huit stagiaires, pour des stages allant de trois à quarante jours, soit un total de 129 jours. Les profils sont variés : stagiaire en alternance de Licence professionnelle Métiers des bibliothèques, stagiaires de l'IPAG préparant des concours de catégorie A, stagiaire IUT Info-Com de La Roche-sur-Yon et stagiaires de 3^e.



Se former à Koha !

La migration de l'ancien système de gestion vers Koha a représenté le plus gros effort de formation continue de l'année. Il devra être maintenu au début de l'année 2018 afin d'homogénéiser les pratiques.

À partir du 6 novembre, 18 sessions de formation ont été assurées par sept formateurs qui ont accueilli 186 personnes dans les BU de Rennes 1 et à la bibliothèque de l'INSA Rennes.



2. Les ressources documentaires



1

2

3

4

5

6

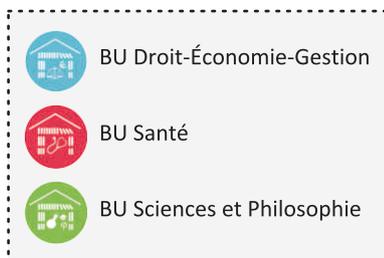
Les bibliothèques du SCD acquièrent, signalent, gèrent et communiquent les documents et ressources d'information sur tous supports, papier et en ligne.

En ce sens, elles constituent un lieu de stockage et de mise à disposition de documentation. Ce travail est réalisé avec précision par les personnels des bibliothèques, comme en atteste le fait que les trois-quarts des livres achetés pendant les cinq dernières années ont été empruntés au moins une fois.

Les BU sont toutefois bien plus qu'un seul réservoir de livres que l'on viendrait seulement emprunter : elles constituent également un lieu de vie et d'étude. Pour la première fois, les chiffres de consultation sur place de documents ont pu être analysés dans leur globalité. Ils révèlent une importante utilisation des livres par les étudiants sur place, dans les salles de lecture. Cet usage augmente considérablement les chiffres d'emprunt.

L'importante quantité de ressources en ligne proposées par le SCD, de plus en plus variées, consultables 24h/24 et 7j/7, vient compléter l'offre documentaire des bibliothèques.

**Nombre total de livres par BU
soit stockage en kilomètres linéaires (kml)**



**Nombre de titres de revues papier par BU
soit stockage en kilomètres linéaires (kml)**



**238 abonnements « vivants »
à des revues imprimées :**
135 en BU Droit-Économie-
Gestion, 38 en BU Santé et 65 en
BU Sciences et Philosophie.



Connaître en profondeur les collections

Ajuster les dépenses documentaires au plus près des besoins

En 2017, les collections de livres ont une nouvelle fois été passées au crible. Dans un contexte budgétaire tendu, des indicateurs fiables et précis sur l'utilisation des collections sont indispensables. Une nouvelle mission transverse a émergé : l'analyse des collections de livres imprimés et d'ebooks.

L'objectif : rationaliser les acquisitions et optimiser les dépenses, en évaluant les usages documentaires réels des collections.

Les premiers résultats :

- des dépenses documentaires révisées,
- des collections ajustées en fonction de leur utilisation,
- une valorisation des documents plus ciblée,
- de nouvelles opérations de mise à jour des documents proposés aux publics.

Mesurer la consultation sur place

Trois fois par an, les lecteurs sont invités à ne pas ranger eux-mêmes les documents utilisés dans les salles de lecture des BU, mais à les déposer sur un chariot. Plusieurs fois par jour, ces livres sont scannés par les bibliothécaires afin d'établir une liste des documents consultés sur place.

Ces relevés complètent l'analyse des chiffres d'emprunt, de réservation et de renouvellement de documents. Les données concordent souvent : **les documents les plus consultés sur place sont dans leur majorité ceux qui sont aussi les plus empruntés**. Il faut donc prévoir encore plus d'exemplaires multiples d'un titre très demandé. Il peut même arriver que les chiffres de consultation sur place soient équivalents voire supérieurs aux chiffres d'emprunt.

Les usages de consultation sur place définissent donc la bibliothèque comme un cadre de travail, un lieu de vie et d'étude qui doit offrir une documentation riche, fournie et variée. Son utilisation est loin de se limiter au traditionnel taux de rotation des collections.



© Fotolia

1

2

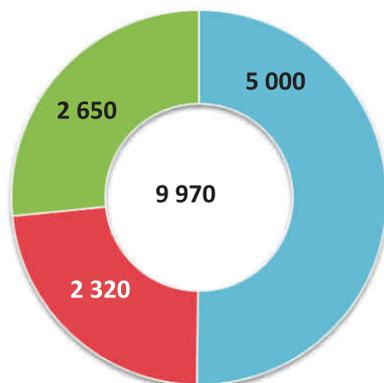
3

4

5

6

Nouveaux livres par BU



Donner accès à toujours plus de ressources

Le SCD poursuit son effort de signalement de ressources méconnues, en créant des notices dans le catalogue informatique des bibliothèques pour des documents anciens qui n'y avaient jamais figuré : c'est la « **rétroconversion** ». Ces livres, revues et thèses anciennes deviennent enfin visibles et consultables par les utilisateurs des BU. C'est un effort de longue haleine, soutenu financièrement par l'ABES depuis 2015 dans le cadre d'appels à projet. Il reste environ 8 500 documents à traiter, contre 15 000 en 2014.

Dans la salle A. Fleming de la BU Santé

TOP 10 LIVRES



1

2

3

4

5

6

2017 : L'année des ebooks

La **valorisation des livres numériques** était l'un des objectifs prioritaires du SCD en 2017. En effet, l'offre de plus de 85 000 ebooks mis à disposition des étudiants et chercheurs via Supernova, l'ENT et le site web, se révèle encore trop méconnue.

Quelques collections phares toutefois : *Dalloz Bibliothèque Numérique* pour les publics de la BU Droit-Économie-Gestion, la collection *Collèges des enseignants* chez Elsevier-Masson pour ceux de la BU Santé. À la BU Sciences et Philosophie, c'est *SpringerLink* qui donne lieu aux consultations les plus intensives d'ebooks.



Quelques statistiques d'utilisation

- 23 650 chapitres d'ebooks consultés sur Cairn,
- 960 ebooks sur ScienceDirect, pour près de 22 000 consultations,
- 400 ebooks ENI, pour 7 000 consultations,
- 75 titres utilisés sur Dawsonera dont certains de multiples fois (2 600 pages consultées pour *Monnaie, banque et marchés financiers* de Mishkin).

« En 2017, je lis des ebooks ! »

Une véritable **campagne de communication** a accompagné cette valorisation :

- pastilles sur les manuels papier très consultés afin d'indiquer l'existence d'une version en ligne,
- marque-pages distribués massivement dans les BU au moment des emprunts,
- stands durant lesquels les bibliothécaires sont allés à la rencontre de plus de 70 étudiants pour leur présenter les ebooks les plus pertinents pour eux. L'accessibilité 24h/24 des livres en ligne les a particulièrement séduits

- billets de promotion des nouvelles ressources sur le site (*Bibliothèque numérique* des éditions ENI, ebooks en science politique chez Taylor & Francis, etc.),
- tweets et hashtag #ebooks2017 sur Twitter.

Ebooks à la demande sur Dawsonera : une expérimentation intéressante, un bilan mitigé

En 2017, le SCD a expérimenté un nouveau modèle d'achat de livres numériques : l'acquisition orientée par le lecteur. Pendant plusieurs mois, les utilisateurs ont pu suggérer l'achat d'ebooks en quelques clics, directement sur la plateforme Dawsonera. Ce système a permis aux bibliothécaires de donner très rapidement accès à des ouvrages de niveau recherche attendus par des enseignants-chercheurs. Le public des BU ne s'est toutefois pas réellement emparé du dispositif.

De bonnes résolutions

Les opérations de valorisation des livres numériques sont à poursuivre en 2018, pour tenir compte des nouvelles ressources comme la collection *Sciences* de Cyberlibris et pour diversifier les publics touchés.



Stand de promotion des ebooks devant la BU Droit-Économie-Gestion

TOP 10 ebooks



1

2

3

4

5

6

La documentation en ligne

La documentation en ligne de niveau Formation

L'offre de ressources en ligne de niveau Formation continue son développement en 2017, via l'**abonnement à de nouveaux contenus** comme :

- la collection d'ebooks en sciences de Cyberlibris,
- la collection d'études de marché *Xerfi*, dans le cadre de la réorganisation des ressources documentaires de gestion à la BU Droit-Économie-Gestion.

La documentation en ligne a été complétée par la souscription :

- aux ressources S-Editions (*Conf+* et *S-ECN*), à la fois documentaires et pédagogiques, pour les étudiants de médecine préparant les Épreuves Classantes Nationales (ECN).
- au logiciel anti-plagiat *Compilatio* à destination des enseignants et en collaboration avec le SUPTICE.



Plus de **85 000 ebooks**
et **65 000 revues**
disponibles en ligne

53 abonnements à des bouquets de ressources ou services en ligne

Documentation en ligne de niveau Recherche

L'élément décisif de 2017 est le choix fait en Commission Recherche d'expérimenter en 2018 le **désabonnement du bouquet pluridisciplinaire de revues Springer**, après étude des évolutions et coûts et des statistiques d'usage par le SCD.

Les crédits économisés sont partiellement réaffectés, à hauteur de 30 000 €, à de nouvelles actions de soutien de l'Open Access qui seront définies en 2018.

Cette politique, activement portée par Frank Loray, le chargé des affaires documentaires de l'Université, est cohérente avec la signature en décembre 2017 de l'Appel de Jussieu pour la science ouverte et la bibliodiversité. Elle intervient, de même que le nouvel abonnement 2017 à *EDP Sciences* (ressource payante qui comprend un volet « ouvert »), dans un contexte d'interpénétration progressive des abonnements et de l'Open Access.

2017 a aussi été la première année de mise en œuvre de la **convention documentaire signée avec le CHU de Rennes**.





3. Les services



© Fotolia

1

2

3

4

5

6

Depuis plusieurs années, les bibliothèques connaissent une évolution allant de la gestion des collections au développement des services, plaçant ainsi les publics au cœur des dispositifs et des activités.

Physiquement positionnées au centre des campus, les bibliothèques sont des lieux de vie et d'étude centraux, plébiscités par leurs publics. Les chiffres de fréquentation progressent d'année en année : **1 160 000 entrées dans les bibliothèques universitaires** en 2017, soit une augmentation d'environ 6 % chaque année depuis 2015.

Les bibliothèques sont l'équipement universitaire le mieux connu, et de loin, dans les enquêtes nationales de l'Observatoire de la Vie Étudiante (OVE) : 80 % des étudiants les utilisent.

Il est donc capital de veiller à **assurer un environnement, un accueil et des services de qualité**, maintenus dans le temps et actualisés au fur et à mesure de l'évolution des modes de vie, de travail et d'étude des étudiants et des enseignants-chercheurs. Le temps des grandes salles de lecture impersonnelles n'est plus ; il est désormais nécessaire de proposer des zones différenciées : les uns préfèrent les salles de travail de groupe, les autres des tables de six ou huit places,

d'aucuns veulent des tables filantes en assis-debout, d'autres utilisent des canapés et fauteuils pour se concentrer ; là où les uns veulent du silence, les autres ont besoin de dynamisme et de bruit.

La disponibilité des places assises dépend également des périodes de l'année. Les BU doivent être de plus en plus modulaires, proposer des espaces souples et adaptables. La demande la plus fréquente faite par les étudiants aux personnels des BU concerne les horaires d'ouverture : ils souhaitent des bibliothèques ouvertes plus tôt, plus tard, en semaine mais aussi le week-end.

Pour prendre en compte ces besoins multiples, le SCD de Rennes 1 multiplie les enquêtes, afin de mieux connaître les usages de ses publics.

Un engagement « qualité » majeur a été pris en s'inscrivant dans la démarche Marianne fin 2016. Il faut également pouvoir moderniser les locaux et le mobilier, même lorsque le contexte budgétaire se complexifie. Repenser régulièrement l'offre de services proposés sur place et en ligne est tout aussi indispensable.

évaluer la fréquentation des BU

Pics de fréquentation



6 décembre

4 455 entrées



23 mars

1 707 entrées



9 novembre

2 038 entrées

Nombre d'entrées

Nombre moyen d'entrées par heure

BU Droit-Économie-Gestion

683 700

206

BU Santé

222 900

88

BU Sciences et Philosophie

253 400

100

Total

1 160 000

138

s'engager dans la démarche qualité

Le SCD a choisi d'évaluer et de formaliser ses pratiques d'accueil en engageant une démarche qualité. Ce faisant, il s'inscrit à la fois dans le plan *Bibliothèques ouvertes +* et dans le contrat d'établissement 2017-2021 de l'université de Rennes 1.

Définition

La démarche qualité consiste à analyser les modes de fonctionnement d'un établissement pour en améliorer progressivement les résultats par des plans d'action. Elle s'inscrit dans la durée autour d'une dynamique d'amélioration continue. Afin de bénéficier d'un cadre efficace et reconnu, le SCD s'est appuyé sur le référentiel Marianne.

Le référentiel Marianne

Ce référentiel (anciennement « charte Marianne ») définit le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État. Il contient douze engagements portant sur :

- la qualité des informations et de l'orientation,
- le confort des espaces,
- l'accompagnement des utilisateurs dans leur usage des services sur place ou en ligne.

Revoir entièrement le système de jonction dès 19h entre la BU et la Borderie. Trop grande perte de temps. ...



Merci pour les services offerts par la BU, le personnel est sympa et je suis toujours satisfaite quand je vais étudier en journée ou le soir. ...



La qualité en bibliothèque universitaire

Pour adapter les engagements du référentiel au contexte des bibliothèques universitaires, un groupe de travail a été constitué. Il a réalisé une évaluation de l'existant, a associé les personnels en recueillant leurs suggestions et a impliqué les utilisateurs au moyen d'enquêtes ciblées et de groupes d'utilisateurs.

Les objectifs de cette démarche sont :

- de pérenniser les actions engagées après l'enquête de 2013,
- de sensibiliser et former les équipes dans les BU,
- de formaliser les pratiques au moyen de fiches méthodologiques,
- d'être à l'écoute des utilisateurs pour mieux progresser,
- d'engager si possible le processus de labellisation en 2018.

1

2

3

4

5

6



MERCI pour tous vos efforts : wifi de plus en plus performant, chaises confortables ++, signalétique claire... Bref on y est bien à la BU ! Risque inhérent : on voudrait pouvoir y être (presque) à toute heure ;-) ...

connaître les besoins et les attentes

« À votre écoute pour progresser », tel est l'un des engagements principaux du label Marianne : les bibliothèques s'engagent à être attentives à l'expérience de leurs utilisateurs et à l'améliorer.

Des outils variés

Les enquêtes auprès des étudiants, enseignants-chercheurs, personnels et lecteurs non universitaires ont été multipliées depuis 2013, date de la première grande enquête de satisfaction des bibliothèques de Rennes 1.

Afin d'affiner et de compléter ces résultats, d'autres techniques de recueil d'information ont été utilisées : enquêtes quantitatives, sondages, entretiens qualitatifs, focus groups, entretiens informels, tests d'ergonomie, méthodes « UX » (expérience utilisateur).

Les usagers peuvent également faire part aux BU toute l'année de leurs remarques et suggestions : des boîtes à idées sont à disposition ainsi qu'un formulaire dédié sur le site web des BU.

Les enquêtes de satisfaction

Elles visent à **évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs concernant l'accueil** qui leur est réservé dans les bibliothèques, la documentation sur place ou en ligne, ainsi que leur appropriation des locaux, des services et des équipements. Une zone de commentaire permet d'exprimer plus directement toutes les remarques, satisfactions ou insatisfactions. Ces suggestions sont ensuite utilisées pour améliorer les services rendus.

Les suites de l'enquête réalisée en 2013

À partir des résultats et des commentaires recueillis par cette première grande enquête, de nombreuses améliorations ont été mises en place :

- ouverture des salles La Borderie pour étudier dans un premier temps le soir uniquement, puis le soir et le week-end depuis 2016,
- mise en place de nouveaux services : prolongation des emprunts, réservation de documents empruntés, prêt et retour nomade des documents,
- rénovation complète de l'offre de documentation de la BU Santé,
- création des ateliers de la BU et du site *Focus*, pour faciliter la prise en main de la documentation et des outils de recherche,
- et beaucoup de petits changements pour faciliter l'utilisation quotidienne des bibliothèques.

Une nouvelle enquête en 2017

Quatre ans après la première grande enquête, une nouvelle enquête a été menée du 4 novembre au 4 décembre 2017 afin de poursuivre l'objectif d'amélioration continue des services : ***Dans ma bibliothèque, je souhaiterais...*** Toutes les citations présentées dans ce chapitre sont issues des commentaires laissés par les utilisateurs ayant répondu à cette enquête.



Un peu plus « d'intimité » serait appréciée, les étendues de grandes tables font presque peur ! ...

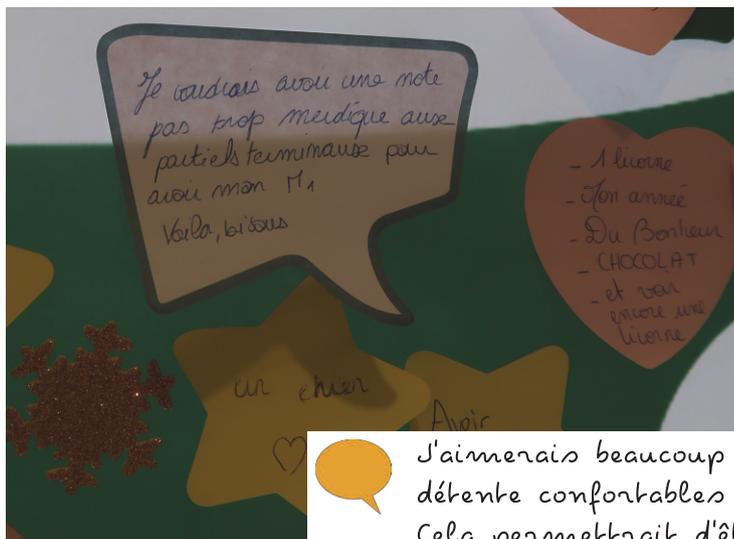
Ouvrir le soir

Le label **NoctamBU+** valorise les actions réalisées par les bibliothèques universitaires en matière de qualité d'accueil et de services, notamment avec la mise en place d'horaires d'ouverture étendus en soirée, le week-end et pendant les congés universitaires. Il a été décerné à la BU Droit-Économie-Gestion et à la BU Sciences et Philosophie.

Cette amélioration de la qualité des services offerts aux étudiants fait suite au plan pluriannuel « Bibliothèques ouvertes + » lancé par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche visant à mieux prendre en compte les besoins des étudiants.

Ont été estampillées **NoctamBU+** :

- les **salles La Borderie** pour étudier le soir et le week-end sur le campus Centre,
- la possibilité pour le campus de Beaulieu d'**étudier le soir, en semaine, dans les salles informatiques** situées à côté de la BU, complétée par la nouvelle boîte de retour de livres.



L'arbre à vœux de la BU Sciences et Philosophie

Disponibilité et compétence des personnels à souligner

Il serait intéressant que plus de BU soient ouvertes après 19h ! ...

J'aimerais beaucoup qu'il y ait des espaces de repos et de détente confortables dans la bibliothèque avec des canapés. Cela permettrait d'être plus efficace lors des plages de travail lorsque je passe mes journées à l'université ! ...

1

2

3

4

5

6

dans ma bibliothèque, je souhaiterais...

L'enquête

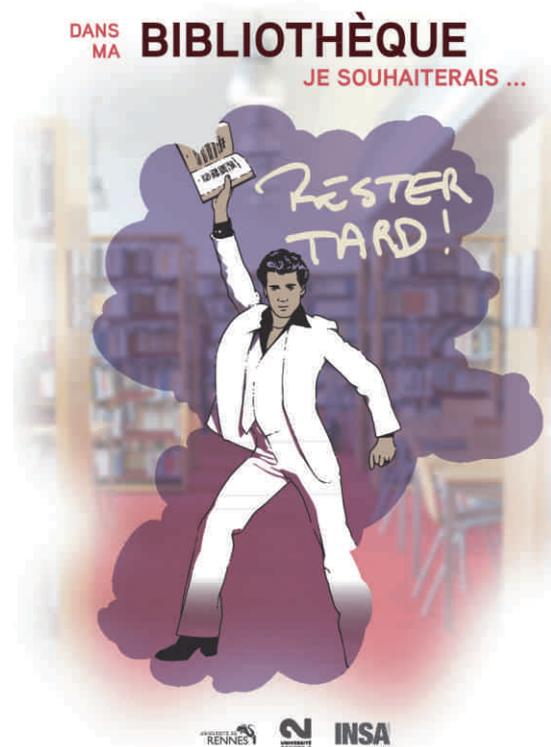
Le formulaire utilisé, LibQual+ (pour *Library Quality*), est un protocole américain d'enquête, propre aux bibliothèques, qui vise à connaître finement la perception qu'ont les utilisateurs des services de bibliothèque qui leur sont proposés. Les questions portent sur trois thèmes : l'accueil, les locaux et la documentation.

La communication

Les SCD de Rennes 1, Rennes 2 et la bibliothèque de l'INSA Rennes ont choisi de réaliser conjointement cette enquête et d'en mutualiser les coûts.

Une campagne commune de promotion a donc été mise en œuvre du 4 novembre au 4 décembre 2017. Elle visait :

- à faire connaître l'enquête à un maximum d'étudiants, personnels et enseignants-chercheurs des établissements participants, en particulier à Rennes mais aussi dans les autres sites des universités,
- à leur donner envie de répondre à l'enquête, qui est un peu ardue, et donner sens à leur réponse,
- à promouvoir une image positive et dynamique de la bibliothèque et des bibliothécaires, à l'écoute des besoins des utilisateurs.



Les premiers résultats

- 2 330 questionnaires renseignés,
- 700 commentaires,
- des BU bien notées avec une évaluation de la qualité globale des services à 7,97/10.

Les répondants de la filière Droit sont les plus nombreux à avoir répondu devant ceux des filières Santé et Sciences de la vie. Parmi les étudiants, les inscrits en Licence se sont particulièrement mobilisés pour répondre à l'enquête.

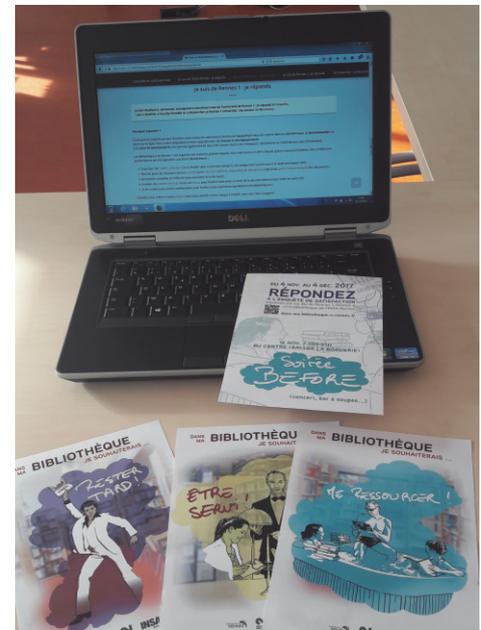
Évaluation globale de l'accueil et des services

La perception des services est en nette progression par rapport à 2013 : les services offerts sont plus en adéquation avec les attentes. Le niveau d'exigence s'élève avec le niveau d'étude, sur tous les sujets.

Les points forts : les ressources (revues, ressources en ligne, documentation adaptée) et les locaux, un personnel disponible pour répondre aux questions, la qualité des formations documentaires dispensées par les bibliothécaires.

Les points faibles : le manque de salles de travail en groupe, peu de services personnalisés, des outils de recherche qui ne sont pas assez conviviaux, pas assez de solutions fiables apportées aux problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs. Les horaires d'ouverture sont mieux notés qu'en 2013, mais il reste beaucoup d'attente.

Toutes les appréciations générales ont progressé par rapport à 2013 : satisfaction d'ensemble, appréciation du soutien apporté par la bibliothèque dans les besoins d'apprentissage, de recherche. C'est la preuve que les actions menées après la première enquête ont porté leurs fruits.



Le kit « comm' » de l'enquête

Notamment pour la période hivernale, il serait agréable d'avoir une salle où il serait possible de faire une pause, discuter entre amis de manière plus libre que dans la bibliothèque, ou pouvoir manger. ...

... Pour moi, le plus important est la possibilité d'avoir une prise électrique à proximité ainsi qu'un wifi fonctionnant parfaitement.

Il serait bien que la bibliothèque élargisse ses horaires de manière générale et en particulier le samedi et WE. ...

1

2

3

4

5

6

Analyse des commentaires

Plus d'un tiers des commentaires concernent **les horaires** : ouvrir plus tôt, plus tard, ouvrir davantage le week-end, étendre le dispositif des salles la Borderie à la BU Santé.

60 % des commentaires concernent **les espaces** : le manque de places assises et le problème des réservations « sauvages » de places, le wifi, le manque de prises électriques, la demande de distributeurs de boissons, le souhait d'une salle de repos et d'espaces de détente. Le manque de salles de travail en groupe est souligné régulièrement dans les trois bibliothèques universitaires.

La **qualité des services pratiques** revient souvent : les utilisateurs exigent une bibliothèque propre, équipée d'un wifi fiable, de chaises confortables, d'un service d'impression efficace, de poubelles et de distributeurs de bouchons d'oreilles.

Les remarques sur **les collections** sont minoritaires et souvent positives.



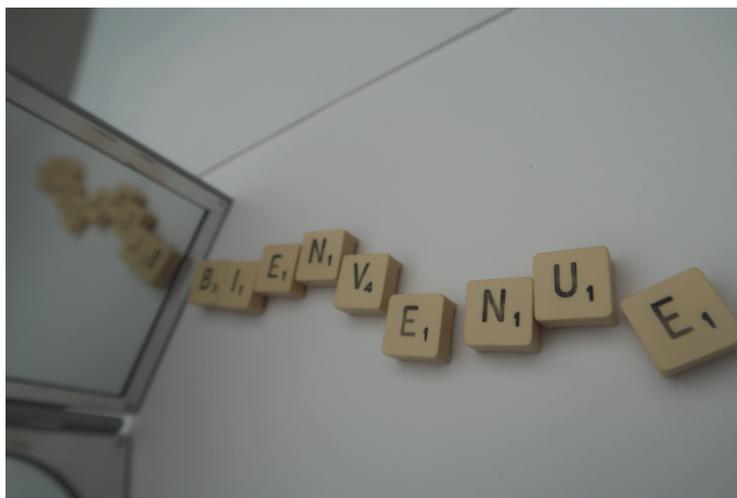
La bibliothèque me permet d'accéder à de nombreux livres auxquels je n'aurais pas accès si je devais les acheter. Ils me permettent de préparer mon diplôme avec plus de moyens. Merci. ...

Quelles actions après l'enquête ?

Les bibliothécaires s'attachent désormais à l'analyse approfondie des chiffres et des commentaires. Ils vérifient aussi les conditions de faisabilité des propositions. Quelques pistes sont d'ores et déjà à l'étude : changer de sonnerie de fermeture des BU, reconfigurer les salles de travail en groupe de la BU Santé, installer une fontaine à eau, mettre en place un système de réservation des salles de travail en groupe, simplifier les outils de recherche, améliorer le signalement des collections dans les salles de lecture, etc.



Je suis souvent ennuyée pour trouver une place. Notamment sur le temps du midi, beaucoup de personnes laissent leurs affaires, d'autres personnes réservent pour d'autres... ...



Un lieu accueillant où l'on se sent bienvenu



La soirée *Before* : 3 heures pour faire connaître l'enquête et dépoussiérer l'image des BU

Comment amener plus d'étudiants à répondre à une enquête sur les bibliothèques ? En quittant (un peu) les murs des BU et en sortant transats, musique et brunch : découvrez la soirée *Before* !

Côté coulisses

Ordinateurs, tablettes ou smartphones en main, les bibliothécaires attendaient les étudiants dès 19 h, devant les salles La Borderie. Les étudiants se sont montrés motivés pour répondre à l'enquête. Beaucoup venaient de Rennes 1, certains de Rennes 2 ou de l'INSA Rennes ou de classe préparatoire. De nombreux étudiants se pressaient aux portes des salles La Borderie avant l'ouverture. Peu enclins à répondre à l'enquête à ce moment-là, ils voulaient avant tout s'assurer d'une place à l'intérieur. C'était l'occasion d'annoncer le programme de la soirée et d'attirer leur attention. Ils étaient intrigués - surtout par la boule à facettes ! Merci au Diapason, la DRIm et la Direction de la Communication de Rennes 1, sans qui la soirée n'aurait pas pu avoir lieu.

Un succès, des massages et des réponses à l'enquête

Près de 150 questionnaires ont été remplis, sans compter le bénéfice des échanges avec les étudiants. Ces derniers ont été récompensés de leur effort : le bar à soupes du CROUS, particulièrement apprécié, les parasols chauffants et la météo plutôt clémente pour un mois de novembre ont contribué au bon déroulement de la soirée.

À partir de 19 h 30, la formation bluegrass *The Last Chance Beaver* de Rennes 2 a réchauffé l'atmosphère. L'atelier de relaxation situé à l'intérieur a achevé de détendre tous les participants...



Les salles La Borderie en fête



© François Rïo

Un distributeur de café dans le hall de la bibliothèque serait génial. ...

1

2

3

4

5

6

un sondage sur l'utilisation de l'appli affluences

Le public a répondu à un sondage en février, via le site web, l'ENT et des animations dans les bibliothèques afin de cerner leur utilisation d'*Affluences*, une application qui permet de connaître le taux d'occupation de la BU.

Un service utile

86 % des utilisateurs trouvent l'application *Affluences* utile, car elle permet « de ne pas venir pour rien », « de trouver des informations pratiques, en particulier les horaires de la BU », « de savoir dans quelle BU aller pour avoir de bonnes conditions de travail ».

Un service fiable ?

Les étudiants sont un peu moins nombreux à la trouver fiable. Les obstacles sont :

- une « perte de fiabilité quand les places sont occupées par des affaires »,
- un comptage manquant de précision, en particulier le dimanche,
- un fonctionnement par pourcentages qui n'est pas assez précis,
- un manque de complétude : il manque la BU Centrale de Rennes 2, la bibliothèque des Champs Libres...
- un zonage des places disponibles par salle serait plus pratique, notamment pour ne pas chercher les places disponibles trop longtemps.

La mise en place d'un vidéo projecteur dans une des salles de groupe de travail est une excellente initiative ! ...

Plusieurs actions mises en œuvre

Affluences fonctionne de façon automatique pour compter les entrées via les portiques, sauf pour les salles La Borderie pour lesquelles le comptage est manuel. Depuis le 1^{er} avril 2017, le comptage a lieu plus fréquemment le dimanche afin d'éviter l'effet « palier » évoqué dans les commentaires.

Affluences est utilisée par les étudiants non seulement pour avoir une estimation du nombre de personnes présentes dans la bibliothèque mais aussi pour connaître les horaires et jours d'ouverture. Ces informations sont désormais disponibles dès la page d'accueil du site web des bibliothèques.

Affluences ne peut pas répondre à la demande de zonage faite par les utilisateurs : les bibliothèques ne sont pas équipées de compteurs à l'entrée de chacune de leurs salles. Cette appli constitue une jauge d'affluence, une indication des conditions de travail. Ce n'est pas un comptage des sièges disponibles table par table.

Lutter contre la réservation de place par les étudiants ! ...





La bibliothèque offre un cadre agréable pour travailler et les ressources accessibles sont considérables, même si idéalement, on pourrait toujours rêver à l'accès intégral à tous les articles de revues scientifiques ! L'aide apportée par les bibliothécaires est utile, et l'accueil est agréable. ...

1

2

3

4

5

6



Deux bibliothécaires de la BU Sciences et Philosophie



J'ai parfois du mal à m'y retrouver au sein des ressources numériques avec l'impression qu'il y a plusieurs chemins pour accéder à une ressource ou à l'inverse que telle ressource (article de journal) sera accessible par telle base et pas par telle autre. ...

Les BU en ligne

Un site web riche, complet et bilingue

Doté d'un nouveau site web depuis juillet 2016, le SCD est désormais plus visible en ligne. Les données les plus consultées sont les horaires d'ouverture des BU, les pages de description et d'utilisation des ressources en ligne ainsi que toutes les informations pratiques. Le site propose également un accès direct à de nombreux services comme les demandes de prêt entre bibliothèques ou les suggestions d'achat en ligne.

Afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs, une **version anglaise complète a été déployée** fin 2017.

Changement de système informatique

Si le changement de SIGB a intensément mobilisé les équipes en 2017, il n'a pas eu d'incidence majeure sur les utilisateurs. Peu de problèmes techniques les ont impactés avec un seul jour d'arrêt complet du catalogue et des emprunts. Les automates de prêt sont par contre indisponibles sur une période plus longue.

Le passage à Koha s'est accompagné d'une révision complète des règles de prêt, avec des catégories de lecteurs simplifiées, des durées d'emprunt globalement allongées, une augmentation du nombre de documents empruntables par personne et des règles de prolongation unifiées.

L'interface du compte lecteur sera progressivement améliorée en 2018. Les équipes réfléchissent également à faire évoluer Supernova, l'outil de recherche dans les collections de Rennes 1, afin de le rendre plus facile d'utilisation.

Présence sur les réseaux sociaux

Les BU développent leur visibilité sur les réseaux sociaux depuis 2015 et bénéficient toujours du soutien et des conseils de la Direction de la Communication de l'Université.

Elles publient régulièrement sur la page Facebook de Rennes 1, désormais forte de plus de 11 000 abonnés.

Après deux années de fonctionnement, le compte Twitter des BU, @BURennes1, compte bientôt 650 abonnés. Toujours utile à la transmission des informations pratiques, il leur permet aussi de valoriser les actions entreprises dans le cadre de l'animation culturelle des BU.

La BU Santé et la BU Sciences et Philosophie continuent de promouvoir leurs nouveaux achats documentaires sur un compte Pinterest.



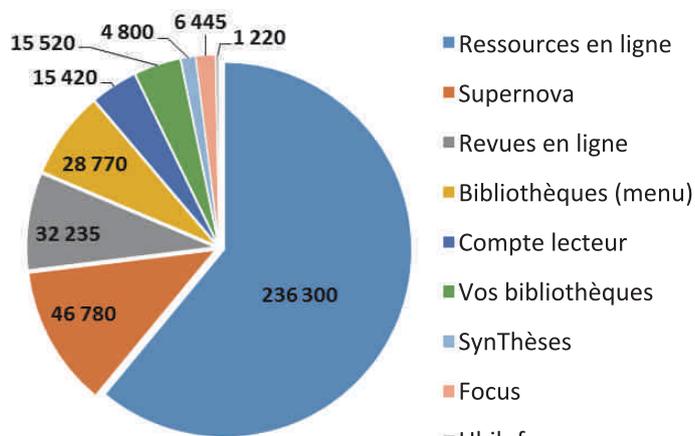
J'apprécie beaucoup le soin qu'a le personnel à commander des ouvrages quand on en a besoin. ...



Site bibliotheques.univ-rennes1.fr en 2017 :

- 191 250 visites
- 1 060 000 pages vues
- 12 min durée moyenne d'une visite
- 7,7 actions par visite
- 4 500 recherches sur le site
- 325 téléchargements
- 413 000 liens sortants

Utilisation de l'onglet Bibliothèques de l'ENT en 2017 (nombre de visites)



Ordinateur de consultation du catalogue à la BU Sciences et Philosophie

C'est un super cadre pour réviser pour les partiels. D'ailleurs, pour chercher des informations et s'instruire sur d'autres matières que celles que l'on étudie, c'est top! ...

Il faudrait plus de salles de travail de groupe. ...

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

ubib : Le service de question - réponse à distance

L'utilisation d'Ubib par les lecteurs s'est intensifiée en 2017 grâce à une promotion active du service et l'unification des adresses email de contact des BU : toutes les demandes faites via bu-contact@listes.univ-rennes1.fr sont redirigées vers l'outil de gestion d'Ubib. Le « chat » (messagerie instantanée) est devenu plus accessible via la fenêtre Pop-up *Une question ?* apparaissant en bas à droite des pages du site web.

Le **trafic a augmenté de 36 %**, avec 435 questions pratiques et documentaires reçues par email et plus de

400 sessions de chat en provenance des utilisateurs de Rennes 1. Ces derniers utilisent davantage l'email (65 %) que le chat (35 %). Les répondants de Rennes 1 ont par ailleurs traité 540 sessions provenant des utilisateurs de l'ensemble des établissements du réseau.

L'utilisation d'Ubib comme seul outil de réception des demandes par email a permis d'augmenter largement la qualité des réponses : meilleurs délais de réponse, accusé de réception automatique, données statistiques fiables et analysables.



encore plus de services

En 2017...

- un vidéoprojecteur en libre-service est disponible dans une salle de travail de groupe à la BU Droit-Économie-Gestion et à la BU Sciences et Philosophie,
- une boîte de retour de livres est installée devant la BU Sciences et Philosophie pour y rendre des documents en dehors des heures d'ouverture,
- les boîtes à idées se généralisent dans les bibliothèques : elles sont facilement accessibles sur place et en ligne afin que les usagers puissent y déposer une remarque ou une suggestion,
- de nouveaux services en ligne, comme la délivrance du quitus de bibliothèque,
- de nouveaux modes d'emploi des BU et leurs quinze fiches pratiques, pour que chacun ait accès à l'information dont il a besoin.



Le nouveau mode d'emploi et ses fiches

Le rendez-vous avec un bibliothécaire

Ce service rencontre un franc succès en BU Santé, alors que les publics des deux autres bibliothèques universitaires l'utilisent de manière moins systématique. Cela peut s'expliquer par l'emploi du temps complexe des étudiants en Internat, entre cours, rédaction de leur thèse d'exercice et travail à l'hôpital. La formule du rendez-vous, service personnalisé, s'adapte donc bien à cette situation.

Les salles La Borderie

Depuis 2016, 280 places sont accessibles le soir et le dimanche aux étudiants des universités de Rennes 1 et Rennes 2, ainsi que des quatre écoles partenaires. Elles sont ouvertes chaque année du 1^{er} octobre au 31 mai, sauf fermeture de fin d'année et jours fériés.

En 2017, les salles ont enregistré 40 800 entrées sur 221 jours d'ouverture, soit en moyenne 184 entrées par jour.

Si la BU pouvait bénéficier d'une salle de sieste elle deviendrait parfaite ! ...

Avoir plus d'exemplaires des livres très empruntés.
Augmenter le nombre de documents empruntables et/ou la durée d'emprunt / renouvellement possible. ...

1

2

3

4

5

6

des bibliothèques toujours plus accessibles

Les BU continuent de se mobiliser pour permettre aux publics empêchés un accès large et complet à la documentation, qu'elle soit imprimée ou en ligne.

L'**agrément ministériel** obtenu en 2016 pour permettre l'adaptation numérique de documents sous droits a été revu en 2017. Le SCD fait dorénavant partie des établissements habilités par le Ministère de la Culture à effectuer ce travail d'adaptation, pour les demandeurs ayant un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %.

Ce qui change déjà ? Les personnes susceptibles de bénéficier de ce service sont plus nombreuses qu'avant, celui-ci étant par exemple dorénavant ouvert aux

personnes présentant des troubles « DYS » (troubles cognitifs spécifiques et troubles des apprentissages qu'ils induisent).

Ce qui va changer encore ? Les BU déposeront les travaux d'adaptation effectués sur une plateforme nationale gérée par la Bibliothèque nationale de France, Platon, et pourront si besoin transmettre à leurs utilisateurs empêchés des adaptations déposées par d'autres établissements.

En 2018, l'objectif sera de faciliter l'accès physique aux collections : contremarches, sonnettes d'appel... les BU s'adaptent !



Merci des services proposés par la (les) Bibliothèque(s) Universitaire(s) ! Cela m'aide énormément dans mes recherches et mon apprentissage ! De plus, les bibliothèques sont ouvertes pendant les vacances aussi ce qui est très pratique ! Je suis très satisfait et je vous en remercie ! ...



Remise de prix après enquête à la BU Sciences et Philosophie



Restez les mêmes
Gardez la pêche
Buvez de l'eau fraîche



...



4. La formation documentaire



1

2

3

4

5

6

Les bibliothèques participent activement à la formation des étudiants de la première année de Licence au Doctorat. Ce dispositif repose sur le partenariat entre l'enseignant chargé de la formation et le bibliothécaire intervenant à la demande du premier.

Les formations dans les cursus

En Licence

En fonction des cursus et des effectifs, les formateurs organisent des « visites actives » des bibliothèques. L'étudiant, directement impliqué dans la démarche, doit résoudre des problèmes et trouver des documents dans la bibliothèque avec l'aide de tuteurs étudiants.

Les bibliothécaires viennent aussi à la rencontre des étudiants et présentent la bibliothèque et ses outils en amphithéâtre.

En 2017, la BU Santé a réalisé un court-métrage présentant son règlement et ses services sous un angle humoristique. Une nouvelle version de ce film, réalisée en partenariat avec le SUPTICE, paraîtra en 2018.

Des séances sont aussi organisées pour que les étudiants puissent acquérir les bases de la recherche d'information, notamment sur le web au moyen de moteurs de recherche spécialisés. Ils sont amenés à réfléchir sur leurs pratiques documentaires et à découvrir des méthodes d'évaluation de l'information.

En Master

Les bibliothécaires apportent des compléments d'information sur des sources spécifiques comme Pubmed, la bibliothèque Dalloz ou des méthodes documentaires : veille automatisée, sauvegarde et gestion des références avec Zotero, etc.

Il est important que l'étudiant puisse réinvestir le contenu de cette formation dans un travail de recherche, un rapport bibliographique, un exposé ou un mémoire.



Briefing avant une visite active de la BU Sciences et Philosophie

	Heures de formation	Étudiants formés	Contenu des formations
Formations - Licence	325 h	5 555	Visites commentées des BU, méthodologie de la recherche d'information scientifique
Formations - Master	130 h	1555	Formation à la recherche avancée, à la veille et la gestion des références bibliographiques
Formations - Doctorat et Internat (médecine)	65 h	225	Sessions de formation suivies d'une matinée d'étude des doctorants
Hors cursus	60 h	430	Ateliers de la BU
Total	580 h	7 765	

En Doctorat

La formation des doctorants repose sur des partenariats. C'est le cas du travail avec le réseau Formadoct, auquel le SCD participe activement : les formateurs des BU proposent des ateliers sur l'information scientifique et technique. Ils rédigent des guides méthodologiques et des supports de cours et participent à des séances de formation transdisciplinaires comme les cafés Formadoct.

C'est aussi le cas du travail avec les équipes de formation de l'URFIST de Rennes et la bibliothèque de l'INSA Rennes, qui donne l'occasion cette année encore de renouveler l'approche de ces sujets et d'améliorer les pratiques de formation.

La matinée d'étude des doctorants est le point d'orgue de ce cycle de formation. En 2017, elle était consacrée à l'intégrité scientifique et a permis d'inviter notamment un membre du comité d'éthique du CNRS et un consultant en rédaction scientifique.

En 2017, un premier café Open Access a été organisé à l'Hôtel Pasteur à Rennes. Le SCD a aussi contribué à l'organisation et l'animation d'une matinée consacrée à l'Open Access à l'école d'ingénieurs Institut Mines Télécom Atlantique de Nantes.

Autoformation

EN 2017, la BU Droit-Économie-Gestion a resserré ses liens avec les responsables d'AGOL (Agrégation On Line), dispositif de formation ouverte à distance pour préparer l'Agrégation d'Économie et Gestion mis en place par Rennes 1. Plusieurs tutoriels vidéo réalisés par les bibliothécaires ont été mis en ligne sur la chaîne YouTube des BU et sur un support de formation dédié.

1

2

3

4

5

6



La Cryptoparty rennaise

« Une Cryptoparty, c'est pour les débutants, les geeks barbus, les jeunes, les vieux, les femmes, les hommes et les autres, les militants et les pas militants, tous les citoyens, et donc, c'est aussi pour toi. C'est un événement pour s'informer, partager et se former à la protection de sa vie privée et à la préservation de nos libertés. » (texte de présentation sur le site de la bibliothèque de l'INSA Rennes)

Des ateliers ont été organisés à la BU Sciences et Philosophie le samedi 4 mars. L'objectif ? Former les usagers au contrôle de leurs données. Ils ont ainsi pu tester leurs mots de passe ou bien apprendre à chiffrer leurs emails.

La BU Sciences et Philosophie a accueilli 59 personnes dans le cadre de ces ateliers.

**CRYPTO
PARTY**
Conférence gesticulée et ateliers



Les ateliers du midi

Depuis la rentrée 2017-2018, la formule des ateliers de la BU a évolué. Les BU, le SOIE et le SCELVA, rejoints ensuite par la Direction du Système d'Information (DSI), collaborent désormais pour proposer les « ateliers du midi » aux étudiants et aux personnels. Ces séances de formation visent à accroître leur maîtrise de l'information scientifique et technique, des langues vivantes, les aider à construire leur projet professionnel ou encore gagner en aisance avec les outils informatiques.

En 2017, les BU ont programmé une quarantaine d'ateliers sur vingt thèmes différents parmi lesquels la recherche d'articles en ligne, l'usage de Zotero, la recherche dans Pubmed, etc. Certains thèmes étaient nouveaux cette année : la problématique des thésaurus et des mots-clés, la gestion des mots de passe et l'authentification d'une image numérique.



Gobelets distribués lors de Planète Rennes 1

Deux ateliers ont eu lieu en anglais : la visite des bibliothèques et l'initiation à Zotero.

Ces formations intéressent surtout les étudiants de Licence et de Master. Il reste à mieux les faire connaître et reconnaître auprès des personnels de l'Université.



5. expositions et animations



1

2

3

4

5

6

Les BU mènent depuis plusieurs années une politique d'action culturelle dynamique et diversifiée. Les bibliothécaires font désormais vivre les lieux et présentent leurs collections et services sous un angle

Les BU s'exposent !

En 2017, pas moins de neuf expositions ont animé les espaces d'accueil des trois BU ! Elles proviennent d'horizons variés. Elles sont :

- intégralement réalisées par les bibliothécaires : *Retour sur les 50 ans de la BU Sciences et Philosophie*,
- hébergées dans le cadre de partenariats menés avec des associations étudiantes ou des étudiants : *La plaidoirie, tout un art ; Paroles de migrants ; D'une rive à l'autre : sur les berges du Citarum en Indonésie*,
- issues d'un travail entre les bibliothécaires, des enseignants-chercheurs, le service culturel et des bénévoles extérieurs : *Le train, toujours plus vite, toujours plus loin*,



- proposées par d'autres services de l'Université : *Les personnels ont du talent*,
- en résonnance avec un événement national : *l'Orange Day*.

Le chemin de fer dans les livres anciens et modernes de la BU Droit-Économie-Gestion

innovant. Les expositions s'accompagnent, dès que c'est possible, d'animations comme des démonstrations scientifiques, des projections de films ou des débats.



Entrée des salles La Borderie lors de l'Orange Day en 2016

Les expositions offrent toujours l'opportunité de **mettre en valeur les collections patrimoniales des BU**, de stimuler la curiosité des utilisateurs de passage, de faire connaître les ressources documentaires disponibles et de renouveler l'image du lieu. Les grandes expositions réalisées dans le cadre de la Fête de la science sont à (re)découvrir en visite virtuelle sur le site des bibliothèques de Rennes 1.

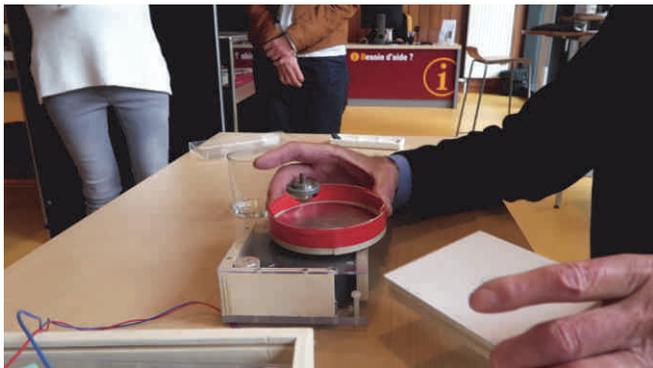


Les BU s'animent !

Les animations permettent de promouvoir un service via des stands ou de réagir à une actualité locale, nationale ou internationale en proposant une sélection de documents sur un thème : ce sont les « tables thématiques ».

Trente **tables thématiques** ont été composées en 2017, sur des sujets aussi variés que le revenu universel, la rédaction de CV, la semaine du cerveau, la journée mondiale des sols, la journée internationale des droits des femmes, les métiers de la santé, le bicentenaire de la naissance d'Henry David Thoreau (1817-1862), etc.

De mai à août, de **mystérieux sacs « Lecture surprise »** attendaient les étudiants, personnels, enseignants et autres publics dans les halls des BU. Charge à l'emprunteur de sauter le pas et de découvrir une sélection inédite de BD, romans et livres, concoctée par des bibliothécaires un peu joueurs en 2017 !



Démonstration de lévitation magnétique pour l'expo *Le train : toujours plus vite, toujours plus loin* de la BU Sciences et Philosophie

Les **stands** sont organisés sur le temps de la pause déjeuner ou le soir. Ce sont des moments riches d'échanges avec les étudiants. Chacun est dédié à un service en particulier, tout en offrant une opportunité de médiation plus large. Quelques exemples : découverte d'Ubib, le service de réponse à distance ; promotion des ebooks de l'Université ; démonstrations de l'appli Affluences. En novembre, les bibliothécaires sont allés à la rencontre des étudiants pour les amener à remplir l'enquête *Dans ma bibliothèque, je souhaiterais...*



Table thématique des lectures d'été et sacs « surprise »



1

2

3

4

5

6



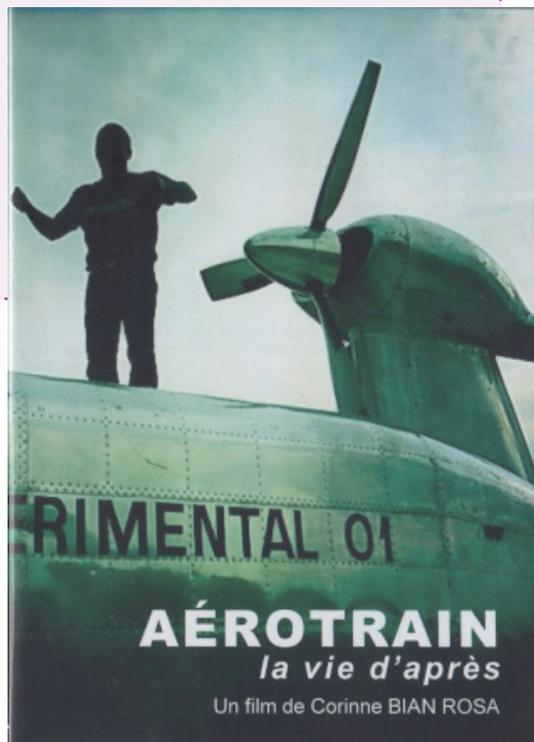
Les BU font leur cinéma

Des DVD ? Dans une bibliothèque universitaire ? Autant les manuels, revues, et autres ebooks ou articles en ligne sont dorénavant des supports évidents pour les utilisateurs des BU, autant les DVD n'ont pas encore acquis la même légitimité.

Afin de valoriser leurs collections de documentaires, la BU Santé et la BU Sciences et Philosophie ont participé en novembre au festival *Le Mois du Film documentaire*, manifestation nationale coordonnée en Bretagne par l'association *Comptoir du Doc*. L'objectif est de faire découvrir la richesse du documentaire de création, soit à partir d'une sélection thématique - c'est l'option prise par la BU Santé, soit à partir d'un sujet ou d'un film documentaire choisi directement par le lieu d'accueil - c'est l'option retenue par la BU Sciences et Philosophie.

La BU Santé a choisi ***Burning Out***, documentaire-choc réalisé par Jérôme Le Maire. Le 28 novembre, elle a ouvert ses portes de 19 h à 21 h 30, pour plonger son public dans un hôpital au bord de la crise de nerfs. À l'issue de la projection, le réalisateur a pu échanger avec le public sur les conditions de réalisation et de tournage de ce documentaire.

En complément de son exposition *Le train, toujours plus vite, toujours plus loin*, la BU Sciences et Philosophie a projeté ***Aérotrain, la vie d'après*** de Corinne Bian Rosa. La projection a réuni le 9 novembre des passionnés de trains et de sciences autour de François Buisine, ingénieur système de transport qui a pu exposer l'extraordinaire aventure technologique de l'aérotrain.



Projection-débat de Burning out à la BU Santé



6. NOS PROJETS POUR 2018



© Pxhere

1

2

3

4

5

6

Le SCD entend poursuivre ses projets et ses missions tout en s'inscrivant dans le plan de modernisation et de développement de l'Université. L'attention portée aux attentes des publics, malgré un contexte difficile, est plus que jamais le fil directeur de son action. L'une des conditions est le maintien d'effectifs en qualité et en nombre.

L'obtention du label Marianne

Le principe même de la démarche qualité est la volonté d'amélioration continue et durable des services, qui passe par une évaluation régulière des pratiques.

L'année 2017 a été l'occasion de travailler à la définition du tableau de bord ; 2018 verra donc le suivi de ces indicateurs et permettra d'envisager la demande de labellisation. L'obtention de ce label est une reconnaissance, validée par un organisme certificateur, de la qualité des services rendus aux publics. Elle pourra avoir lieu seulement si les effectifs sont suffisants et si tous les personnels sont susceptibles d'être mobilisés.

Une formation à la qualité de l'accueil et à la mise en œuvre des engagements Marianne est prévue en 2018. Elle sera organisée sur site et sera suivie par près de soixante agents. Elle vise à permettre à chacun de s'approprier la démarche Marianne, de développer ses compétences d'accueil et d'en maîtriser les différents canaux, tout en visant l'homogénéité des pratiques ainsi que l'amélioration globale de la qualité de l'accueil.



Objectif : labellisation des bibliothèques universitaires

De nouveaux services liés aux résultats de l'enquête *Dans ma bibliothèque, je souhaiterais...*

Les attentes des étudiants sont très fortes en matière de services. Ils insistent particulièrement sur l'accueil dans les bâtiments : horaires d'ouverture, nombre et qualité des places assises, confort.

Pour mettre en place de nouveaux services, les études de faisabilité financière viseront donc l'augmentation des places offertes en soirée et le week-end (notamment sur le campus Santé), la diversification des espaces de travail et des matériels disponibles dans les salles de groupe (vidéoprojecteurs, tableaux), l'amélioration des locaux (insonorisation, fontaines à eau, mobilier).

Enrichir Koha, le nouveau système de gestion de bibliothèque

Après huit mois de travail intense avec la Direction du Système Informatique (DSI) de Rennes 1 et le prestataire retenu dans le cadre du marché, la mise en production de Koha a été effectuée le 30 novembre 2017.

C'est un projet lourd, impactant une centaine d'utilisateurs professionnels sur vingt sites différents et impliquant des volumes de données importants : plus de 800 000 documents et 50 000 utilisateurs.

S'il n'était donc pas possible de proposer des nouveautés dès la mise en production de Koha, quelques évolutions ont déjà été réalisées. L'interfaçage avec le système d'information de Rennes 1 a été entièrement revu dans le cadre du chantier « Gestion des identités » mené par la DSI. Le nouveau compte lecteur offre la possibilité aux utilisateurs de visualiser et de gérer leur historique d'emprunt. Plusieurs projets sont engagés :

- l'enrichissement du catalogue par des vignettes de livres,
- l'évolution de l'interface de recherche pour

gagner en ergonomie et en accessibilité,

- l'élargissement du réseau des bibliothèques utilisatrices de Koha,
- la mise en conformité avec le Référentiel Général de Protection des Données (RGPD) qui entre en vigueur en mai 2018.

Les équipes seront particulièrement attentives aux remarques et propositions des publics, afin d'améliorer continuellement cet outil de travail universitaire indispensable qu'est le catalogue des bibliothèques. Par ailleurs, Koha continue d'évoluer au fil des nouvelles versions. Le logiciel n'a donc pas fini de rendre de nouveaux services aux utilisateurs professionnels et surtout aux usagers des bibliothèques.

La formation des utilisateurs

La formation des étudiants est l'un des points forts des bibliothèques de Rennes 1. Beaucoup de temps et d'énergie y sont consacrés, que ce soit sur place ou en ligne, notamment via le site *Focus*. C'est aussi un investissement financier : les étudiants recrutés comme tuteurs documentaires, qui viennent en renfort des équipes pour former les étudiants débutants, sont rémunérés sur les crédits de l'enveloppe pédagogique.

Les bibliothécaires souhaitent désormais que les utilisateurs puissent évaluer de manière plus systématique les contenus des formations qu'ils ont suivies. Ils sont également à la recherche de solutions pour trouver des créneaux d'intervention plus pratiques pour certains étudiants ayant un rythme particulier, comme les étudiants en médecine.

Il est enfin envisagé de mettre en place une formation pérenne à l'intégrité scientifique et notamment aux questions de propriété intellectuelle et de plagiat, à destination des doctorants.

Plan de modernisation et de développement

En 2016, l'Université observait un déficit d'environ 4,8 millions d'euros. Le déficit est équivalent pour 2017. La gouvernance met tout en œuvre pour rétablir une situation plus satisfaisante et retrouver un équilibre financier. Les principales causes de ce déficit sont aujourd'hui identifiées. Une organisation et des axes de travail ont été mis en place : réorganiser les services, composantes et structures de recherche, maîtriser les coûts de fonctionnement, trouver de nouvelles ressources, renforcer le pilotage de l'établissement.

Le service commun de la documentation est pleinement engagé dans cette démarche et s'attache, dans son domaine, à nouer de nouvelles collaborations pour dégager des ressources supplémentaires, à évaluer la pertinence de ses dépenses et à optimiser en permanence son organisation.

Il n'en reste pas moins que la mission première des bibliothèques est l'accueil des publics. Celui-ci exige le concours de professionnels formés et en nombre suffisant.



Découverte du site Focus lors d'une formation des étudiants

1

2

3

4

5

6



Salle F de la BU Droit-Économie-Gestion

Université de Rennes

Les six établissements rennais relevant du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (ENSC Rennes, ENS Rennes, INSA Rennes, Sciences Po Rennes, Université de Rennes 1, Université Rennes 2) se sont engagés à mettre en place un regroupement territorial cohérent afin de constituer une grande université de recherche et de formation reconnue internationalement : l'Université de Rennes. Cette ambition traduit une démarche volontariste qui s'appuie sur la complémentarité des universités, des grandes écoles (Agrocampus Ouest, CentraleSupélec, EHESP, ENSAI), des organismes de recherche (CNRS, Inra, Inria, Inserm, Irstea) et du CHU.

Il s'agit de définir une stratégie d'excellence scientifique, d'attractivité des formations et d'internationalisation globale et ambitieuse à l'échelle du site de Rennes. Ces établissements ont la volonté de coordonner leur stratégie et leurs moyens dans plusieurs domaines dont celui de la documentation. Afin d'approfondir cette thématique et de proposer des actions opérationnelles, un groupe de travail composé des directeurs ou responsables des bibliothèques est constitué. Il doit rendre ses premières conclusions au 1^{er} semestre 2018.

Learning center

Nouveau type de bibliothèque universitaire, un learning center propose une offre de services enrichie, dédiée à l'apprentissage et à la pédagogie, qui s'appuie fortement sur les nouvelles technologies, les équipements multimédia et les services d'aide et de formation des utilisateurs. Il peut s'agir, selon les cas, d'un équipement distinct, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, ou une partie intégrante de la bibliothèque. C'est toujours un carrefour de services universitaires variés dédiés aux étudiants.

Un learning center est annoncé dans le cadre du Schéma de Développement Universitaire (SDU) de Rennes Métropole pour renforcer l'offre de services aux étudiants. Cette entité ainsi créée devra faire l'objet d'une réflexion approfondie quant à sa gouvernance, ses missions et son périmètre d'activité. Il ne faudrait pas aboutir à la juxtaposition de services à destination des étudiants, certes dans un même bâtiment, mais sans vision commune des objectifs à réaliser.



Au rez-de-chaussée de la BU Sciences et Philosophie

conception graphique : studio graphique de Rennes 1

impression : service de reprographie de Rennes 1

mise en page : Alice Lemesle (scd)

Logiciel de mise en page : scribus

textes et relecture

Laurence Boury-Mariotte (scd)

Alice Lemesle (scd)

L'équipe du service commun de la documentation de Rennes 1

crédits photos

Cyril Gabbero (p.9, 13, 16, 33, 37, 41)

Rodrig Mbock (p.6)

Fotolia (p.15, 21)

Pxhere (p. 45)

service commun de la documentation (p.5, 18, 25, 27-29, 31, 34, 36, 38, 40, 42-43)

Le scd de l'université de Rennes 1 s'applique à communiquer sans stéréotype de genre. Cependant, par souci de clarté et de fluidité de la lecture, l'écriture inclusive n'est pas utilisée.

3^e édition - juin 2018

bibliotheques.univ-rennes1.fr



@BURennes1



univrennes1



busanterennes
busciencesphilo