

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2017

L'offre de services aux entreprises dans les bibliothèques universitaires : un état des lieux

Fanny DUPRILOT

Sous la direction de Sophie Klopp
Responsable du département services aux publics du SCD de l'Université
Claude Bernard Lyon 1

Remerciements

Mes remerciements s'adressent en premier lieu à Sophie Klopp, ma directrice de mémoire, pour sa disponibilité, son implication, ses précieux conseils, et ses encouragements.

Mes remerciements vont également à Florence Vidal, responsable du service de fourniture de documents de la BU Lyon 1, dont l'aide m'a également été très précieuse tout au long de ce travail.

Je tiens à remercier l'ensemble des professionnels qui ont accepté de répondre à mon enquête, ainsi que Laurent Piquemal, coordinateur du pôle de gestion des réseaux de l'ABES, pour m'avoir permis d'assurer la diffusion de cette enquête via la liste Supeb.

Je tiens également à remercier tous les professionnels qui ont eu l'amabilité de m'accorder un entretien, et qui ont nourri et enrichi le propos de ce mémoire : Julien Sempéré, Françoise Quillac, Béatrice König, , Caroline Lopez, Guillemette Trognon, Jacques Sauteron, Léopoldine Lebouchard, Khatira Odin, Sophie Magnanou, Guy Cobolet, Anne Gourhant,, Thierry Bleux,, Eric Varon, Alexandre Boutet, Bruno Le Dantec, Annick Blanc-Michaud, Judith Brossaud, François Potier, Matthieu Chamillard, et Colin Francou.

Une pensée particulière va à mes camarades de promotion, les DCB 25, ainsi qu'à mes précieux relecteurs. Enfin, merci à Gilles pour ses conseils éclairés et son soutien.

-

Résumé :

La naissance d'un rapprochement entre le monde universitaire et les entreprises couplée à la conception, par certains Learning Centers, de nouveaux services spécifiquement dédiés aux entreprises, rend pertinente l'analyse des services développés par les bibliothèques universitaires en direction de ce public. Ce mémoire vise ainsi à d'étudier les différentes formes de services aux entreprises conçues par les bibliothèques universitaires, et à interroger leurs usages, leur pertinence ainsi que leur avenir. Ce mémoire a pour objectif de fournir des pistes de réflexion et des exemples concrets aux bibliothèques universitaires intéressées par le développement de relations entre le monde de l'entreprise et leur établissement. Il traitera ainsi des enjeux, des opportunités, et des difficultés inhérentes à une telle démarche. Ce mémoire s'appuie sur une enquête quantitative (questionnaire) et qualitative (entretiens).

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires -- France

Bibliothèques universitaires – Innovation

Bibliothèques -- Services aux publics

Bibliothèques – Services payants

Entreprises – Création

Start-up

Abstract :

The implementation of new connections between universities and the economic world, and the development of new services specifically designed for companies in some Learning Centers, make relevant the analysis of the services developed by university libraries towards this public. This dissertation intends to analyze several kinds of services for companies designed by university libraries. Their uses, their relevance and their future will be examined. This dissertation aims at providing food for thought and tangible examples to university libraries interested by the development of interactions between their institution and companies. Based on a quantitative and a qualitative approach, this dissertation will deal with the issues, the opportunities and the difficulties specific to such process.

Keywords:

Academic libraries—France

Academic libraries—Innovation

Libraries—Public services

Fee-based library services

New business enterprises



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	10
PARTIE 1 : LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES : UNE VOIE D'ACCES AUX RESSOURCES DOCUMENTAIRES POUR LES ENTREPRISES ?.....	15
1.1. La demande informationnelle en entreprise	15
1.1.1. <i>Tentative d'étude de la demande informationnelle en entreprise</i> 16	
1.1.2. <i>La satisfaction de la demande informationnelle en entreprise</i>	20
1.2. Des interactions encore modérées	25
1.2.1. <i>Les entreprises à la bibliothèque ?</i>	25
1.2.2. <i>Les services de fourniture de documents à distance pour les organismes privés : un état des lieux contrasté</i>	29
PARTIE 2 : UNE OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES ENCORE LIMITEE, SUSCEPTIBLE DE PRENDRE UNE NOUVELLE DIMENSION AVEC LES LEARNING CENTERS	53
2.1. Enjeux et complexité du développement des services aux entreprises par les bibliothèques universitaires	53
2.1.1. <i>Le développement de services destinés aux entreprises répond à des objectifs multiples</i>	53
2.1.2. <i>..... et se heurte à de nombreux obstacles</i>	56
2.2. Un bilan en demi-teinte pour les services aux entreprises	58
2.2.1. <i>Le développement des services aux entreprises : une ambition partagée par un nombre limité de bibliothèques universitaires</i>	58
2.2.2. <i>De la recherche documentaire à la location d'espaces : tour d'horizon des services proposés aux entreprises</i>	62
2.2.3. <i>Le développement de services aux entreprises : une démarche exigeante</i>	69
2.3. Les Learning Centers, vers une nouvelle conception des services aux entreprises ?	71
2.3.1. <i>Des Learning Centers implantés dans des environnements favorables à l'entreprise.....</i>	72
2.3.2. <i>Développer les synergies entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise.....</i>	77
CONCLUSION	87
SOURCES.....	89
BIBLIOGRAPHIE.....	92
ANNEXES.....	98
GLOSSAIRE.....	122

TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	125
TABLE DES MATIERES.....	127

Sigles et abréviations

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur
ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation
ADMICAL : Association pour le développement du mécénat industriel et commercial
BIUS : Bibliothèque interuniversitaire de santé
BnF : Bibliothèque Nationale de France
BNU : Bibliothèque nationale et universitaire
BU : Bibliothèque universitaire
CA : Conseil d'Administration
CADIST : Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique
CFC : Centre Français d'exploitation du droit de copie
ComUE : Communauté d'université et d'établissements
CPER : Contrat de projet Etat-Région
CTLes : Centre Technique du Livre et de l'Enseignement Supérieur
EPFL : Ecole Polytechnique fédérale de Lausanne
ESSEC : Ecole supérieure des sciences économiques et commerciales
HAL : Hyper articles en ligne
HEC : l'Ecole des Hautes études commerciales de Paris
INIST : Institut de l'information scientifique et technique
INP : Institut National Polytechnique
INPI : Institut national de la propriété industrielle
LRU : Loi relative aux libertés et responsabilités des universités
MESR : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
PEB : Prêt-Entre-Bibliothèques
PEPITE : Pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat
PRISME : Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise
UFOD : l'Union française des organismes de la documentation
UVSQ : Université de Versailles Saint -Quentin-en-Yvelines
R&D : Recherche et Développement
SATT : Société d'accélération de transferts de technologies
SCD : Service Commun de la Documentation
SEDAC : Service de documentation automatisée de Cujas
SRDE : Schéma régional de développement économique
SRI : Stratégie régionale de l'innovation

INTRODUCTION

« *Nous avons un potentiel qui peut être utilisé par les entreprises. Et le rôle fondamental de l'université n'est-il pas de participer au développement du pays, notamment à son développement technique, scientifique et industriel ?*¹ »

Cette phrase, écrite en 1986 par Liliane Vézier, directrice de la bibliothèque de l'Université de technologie de Compiègne (UTC), montre que le potentiel des bibliothèques, qu'il s'agisse d'un potentiel humain reposant sur les compétences des bibliothécaires ou d'un potentiel documentaire incarné par la diversité des ressources documentaires en présence, pourrait être légitimement proposé aux entreprises. Des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises pourraient dès lors être envisagées, et reposeraient sur la rencontre entre une offre de services, conçue par les bibliothèques, et une demande, émanant des entreprises.

Des chercheurs de l'université de technologie de Compiègne se sont précisément intéressés à la demande des entreprises dans le cadre d'une étude publiée en 1990 et portant sur les relations (ou l'absence de relations) entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. Il s'agissait notamment d'étudier, grâce à un questionnaire adressé aux entreprises, le rôle joué par l'information au sein de l'entreprise, les types d'informations les plus utilisés par les entreprises, ou encore l'intérêt des entreprises pour le développement de relations avec les bibliothèques universitaires².

Depuis cette étude, peu de travaux ont abordé la thématique des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. Il serait néanmoins erroné d'affirmer que les entreprises ont été complètement absentes de la littérature professionnelle. En effet, la question des services aux entreprises a été évoquée en 2010 par Pauline Le Goff³, et en 2015 par Mathieu Saby⁴. Cependant, les relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises n'ont pas fait l'objet d'une étude qui leur est entièrement consacrée depuis 1990, ce qui témoigne sans doute d'une certaine frilosité de la part des professionnels des bibliothèques à s'interroger sur le public « entreprise ». Pourtant, l'évolution des rapports entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise accroît la pertinence et la nécessité de l'analyse de cette relation.

En effet, une démarche de rapprochement entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise a été amorcée. Ce rapprochement pourrait permettre, comme le souligne le rapport Hetzel publié en 2006, d'améliorer la relation

¹ « Marketing de produits documentaires », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1986, n° 5, p. 480-485, [en ligne], Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-05-0480-015>, consulté le 08/12/2016

² POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1991, n° 2, p. 146-148, [en ligne], Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1991-02-0146-005>, consulté le 10/11/16

³ LE GOFF Pauline, sous la direction de Sandrine MALOTAUX, *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'Université et ses bibliothèques*, mémoire d'étude DCB, janvier 2010

⁴ SABY Mathieu, sous la direction de Florence ROCHE, *Les bibliothèques universitaires et leurs publics extérieurs : pratiques et enjeux*, mémoire d'étude DCB, janvier 2015

université/emploi et de favoriser l'insertion professionnelle des étudiants⁵. Par suite, la loi relative aux libertés et responsabilités des universités de 2007 (dite loi LRU) a également permis d'envisager de nouveaux rapports entre l'entreprise et les universités. Enfin, la loi d'orientation pour l'enseignement supérieur et la recherche de 2013 traite de l'entreprise à travers le prisme de l'entrepreneuriat. En effet, cette loi prévoit un accompagnement à la création d'entreprise par le développement de pôles étudiants pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat (PEPITE)⁶, et la reconnaissance d'un statut d'étudiant-entrepreneurs. S'il convient de ne pas nier les freins culturels qui peuvent préexister au rapprochement entre universités et entreprises, cette évolution semble néanmoins bien engagée, et prendra sans doute de l'ampleur dans les années à venir.

Les bibliothèques universitaires ne sont pour l'instant que marginalement intégrées dans la stratégie globale d'ouverture des universités aux entreprises. Elles pourraient cependant dans les années, voire les décennies à venir, être amenées à jouer un rôle plus important dans ce domaine. En effet, si le rapport de l'université à l'entreprise évolue, la présence d'un volet spécifiquement dédié aux entreprises dans le projet de certaines bibliothèques universitaires atteste également d'une recomposition et d'une requalification des relations entre ces deux entités. Lilliad, le *Learning Center* de l'université de Lille Sciences et Technologie, est l'exemple le plus emblématique d'une telle stratégie, mais d'autres initiatives existent, telles que celles menées par le *Learning Center* SophiaTech de l'Université Nice Sophia Antipolis, ou celles prévues dans le projet de *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay. Ces exemples montrent que l'histoire des relations entre les bibliothèques universitaires est encore en cours d'écriture. Nous nous proposons ainsi de raconter cette histoire, qui a été jusqu'à présent relativement peu traitée.

A cette fin, il conviendra d'étudier les interactions qui existent actuellement entre le monde des bibliothèques universitaires et celui des entreprises, mais également d'imaginer l'avenir de ces interactions. Il s'agira de centrer ici notre propos sur les services proposés par les bibliothèques universitaires qui permettent à des interactions de voir le jour par une rencontre entre l'offre des bibliothèques universitaires, et la demande éventuelle des entreprises.

Nous tenterons ainsi de répondre aux questions suivantes : Quels sont les services actuellement proposés par les bibliothèques universitaires aux entreprises et quelles en sont les perspectives d'évolution ? Quels obstacles préexistent au développement de tels services ? Quels services ou futurs services peuvent être considérés comme porteurs pour les bibliothèques universitaires de demain ? Quels sont les prérequis de leur succès ? Quel est l'apport des *Learning Centers* dans ce domaine ? Quel impact sur le rôle et l'image de la bibliothèque ?

L'accès à la documentation étant au cœur des missions des bibliothèques universitaires, le premier type d'interactions que nous étudierons s'apparentent à des interactions « documentaires ». Il s'agira ainsi de s'interroger sur le rôle que peuvent

⁵ HETZEL Patrick, *De l'université à l'emploi*, Rapport final de la commission du débat national Université-Emploi, Paris, La Documentation française, 2006 [en ligne], Disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000796.pdf>, consulté le 14/12/16

⁶ Voir la description des PEPITE, [en ligne], disponible sur : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid79223/pepите-poles-etudiants-pour-l-innovation-le-transfert-et-l-entrepreneuriat.html>, consulté le 13/12/16

jouer les bibliothèques universitaires dans l'accès aux ressources documentaires pour les entreprises.

Il conviendra ensuite de s'intéresser à des services qui ne sont plus uniquement centrés sur l'accès aux documents, et dont le développement en bibliothèques universitaires témoigne d'un intérêt marqué pour le public « entreprise ». Il s'agira également d'étudier les *Learning Centers* qui ont développé dans leur projet des services spécifiquement dédiés aux entreprises et répondent ainsi à une ambition globale de soutien et de promotion de l'innovation. Il est important de souligner que la conception de services de ce type s'inscrit dans un contexte marqué par une évolution des missions des bibliothèques universitaires. En effet, à l'heure actuelle, les missions des bibliothèques universitaires dépassent largement le strict cadre documentaire.

Nous avons fait le choix de donner à ce mémoire une orientation résolument pragmatique et professionnelle. En effet, ce mémoire vise à fournir des pistes de réflexion et des exemples concrets aux bibliothèques universitaires intéressées par le développement de relations entre le monde de l'entreprise et leur établissement. Il traitera ainsi des enjeux, des opportunités, et des difficultés inhérentes à une telle démarche. Pour autant, la question de la légitimité des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises ne doit pas être ici éludée. En effet, cette question est intimement liée à notre sujet, et apparaîtra, en filigrane, dans certains chapitres de ce mémoire. Néanmoins, nous avons fait le choix de ne pas consacrer une partie entière à l'étude de cette question, dans la mesure où une telle analyse implique d'interroger notre culture professionnelle ainsi que les représentations du métier.

Par ailleurs, ce mémoire ne prétend pas à l'exhaustivité et ne traitera pas de toutes les formes d'interactions possibles et envisageables entre le monde des bibliothèques universitaires et celui des entreprises. En effet, nous n'aborderons pas ici la question des interactions « managériales » entre ces deux mondes. Ces interactions reposent essentiellement sur des transferts des méthodes de management issues de l'entreprise vers les bibliothèques universitaires. Elles s'illustrent notamment par le recours à des processus de certification développés dans les entreprises, démarche dans laquelle s'est engagée la bibliothèque universitaire de Lyon 1, première bibliothèque universitaire française à avoir obtenu la certification ISO 9001⁷. Cependant, nous n'aborderons pas ici ces interactions car elles relèvent d'un champ disciplinaire singulier : la culture métier et le management au sein des bibliothèques⁸.

La réalité des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises recouvre des interactions impulsées par les bibliothèques universitaires en direction des entreprises, et, réciproquement, des interactions émanant des entreprises et dirigées vers les bibliothèques universitaires. Il aurait été possible de s'intéresser à ce deuxième type d'interactions (entreprise vers bibliothèque), illustré principalement par le mécénat d'entreprise. Cependant, le mécénat constituant à lui

⁷ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Plan Bibliothèques ouvertes : Améliorer l'accueil des étudiants en bibliothèques universitaires », Dossier de presse, 1^{er} février 2016, [en ligne], disponible sur : <http://www.najat-vallaud-belkacem.com/wp-content/uploads/2016/02/20160201-DP-Biblioth%C3%A8ques-Ouvertes.pdf>, consulté le 13/12/16

⁸ La norme ISO 9001 est relative à l'application d'un système de management de la qualité. Pour une étude approfondie à ce sujet, voir le mémoire d'étude de Sylvie Lavallée : LAVALLEE Sylvie, sous la direction de Marie-France PEYRELONG, *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique. Analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique*, mémoire d'étude DCB, janvier 2008.

seul un sujet d'étude, il ne fera pas l'objet d'un traitement exhaustif dans ce mémoire⁹.

Enfin, les interactions entre les bibliothèques universitaires et leurs entreprises prestataires de services ne seront pas abordées ici, car elles relèvent sans doute davantage de la réglementation et du code des marchés publics, que des sciences de l'information.

Au total, notre propos sera ici recentré sur des interactions de « contenu », résultant de l'offre de services conçue par les bibliothèques universitaires en direction des entreprises.

Il est nécessaire de revenir ici sur le périmètre de notre étude. En effet, ce mémoire traitera essentiellement des bibliothèques universitaires, bibliothèques organiquement rattachées à une université ou à un établissement d'enseignement supérieur, et faisant par conséquent l'objet d'une tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MESR). Cependant, nous évoquerons également dans ce mémoire certaines bibliothèques qui desservent une communauté académique, mais ne relèvent pas directement du MESR, telles que la bibliothèque de l'école de commerce EM Lyon¹⁰. Ces bibliothèques ne jouissent pas d'une similarité de statut avec les bibliothèques universitaires, mais leurs similarités de fonction et de périmètre, garantir l'accès d'une population académique à l'information scientifique et technique dans le cadre de l'enseignement supérieur, justifient que nous ayons fait le choix de les inclure dans notre étude.

Par ailleurs, notre étude sera centrée sur des bibliothèques universitaires françaises. En effet, l'adoption d'une démarche comparative avec des bibliothèques universitaires à l'étranger nécessite d'avoir accès à des données chiffrées sur les services aux entreprises, données dont l'obtention peut se révéler particulièrement longue et complexe. Par suite, il est possible de s'interroger sur la pertinence même de cette comparaison, dans la mesure où les systèmes en présence sont radicalement différents, au regard de la réglementation sur le droit d'auteur, réglementation qui joue un rôle important dans les services de fourniture de documents, et plus généralement au regard de la conception des relations entre l'université et le monde économique. En effet la perception de ces enjeux est très différente dans le système anglo-saxon. Un travail de contextualisation aurait par conséquent été nécessaire afin d'inclure les exemples des bibliothèques universitaires à l'étranger dans cette étude. Or, cette contextualisation dépasse largement le sujet et le cadre de ce mémoire. Nous avons ainsi fait le choix de centrer notre propos sur l'étude des bibliothèques universitaires françaises.

⁹ Pour la question du mécénat en bibliothèque, voir : FRETTE-DAMICOURT Olivier, sous la direction de Thierry GRILLET, *Quelle stratégie de mécénat pour les bibliothèques aujourd'hui ?* Mémoire d'étude DCB, janvier 2009

¹⁰ En effet, l'EM Lyon est une Grande Ecole de Management, reconnue par l'Etat et affiliée à la chambre de commerce de Lyon. Voir : CAMPUS FRANCE, Grandes écoles et écoles de commerce, Fiche pratique, [en ligne] disponible sur : http://ressources.campusfrance.org/guides_etab/etablisements/fr/com_emlyon_fr.pdf, consulté le 13/12/16.

Présentation de la méthodologie adoptée

La littérature sur les relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises est limitée, et quelque peu datée, puisque, comme nous aurons l'occasion de le voir par la suite, l'essentiel des articles ou travaux traitant de ce sujet ont été écrits entre 1985 et 1995. L'analyse des interactions entre ces deux mondes a très rapidement rendue pertinente la réalisation d'une enquête, quantitative d'une part, et qualitative d'autre part.

L'enquête quantitative a été nécessaire pour l'étude des interactions dites « documentaires », et plus particulièrement pour les services de fourniture de documents proposés par les bibliothèques universitaires aux organismes privés¹¹. Le recours au questionnaire est apparu comme pertinent car nous souhaitions disposer pour ce service de données statistiques, données qu'il aurait été difficile de collecter par un simple envoi de mails auprès des établissements.

L'enquête qualitative a reposé sur la conduite de 21 entretiens¹². Ces entretiens nous ont ainsi permis d'interroger les professionnels des bibliothèques universitaires sur les services proposés aux entreprises par leur établissement. Ils nous ont également donné l'opportunité de mieux appréhender les enjeux associés à la documentation en entreprise, puisque nous avons interrogé des documentalistes mais également des ingénieurs travaillant en entreprise.

Ces entretiens ont nourri et enrichi notre propos. Ainsi, de nombreuses références à ces entretiens apparaîtront dans ce mémoire. Néanmoins, la question des services aux entreprises étant un sujet sensible, nous avons jugé préférable de ne pas diffuser, dans le cadre de ce mémoire, leur retranscription. En effet, le choix d'une telle démarche a sans doute permis de libérer davantage la parole de nos interlocuteurs sur ce sujet.

¹¹ Voir p.32 pour l'explication du recours au terme « organisme privé ».

¹² Voir Annexe 5 : Entretiens, p.118-119

PARTIE 1 : LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES : UNE VOIE D'ACCES AUX RESSOURCES DOCUMENTAIRES POUR LES ENTREPRISES ?

Le premier type de services que les bibliothèques universitaires peuvent proposer aux entreprises est l'accès à leurs ressources documentaires. En effet, ces services d'accès aux documents sont les services aux entreprises les plus répandus en bibliothèques universitaires. Il ne s'agit pas ici de développer une offre spécialement conçue pour les entreprises, mais davantage de permettre à ce public d'avoir accès à des services qui existent déjà pour la communauté académique, et qui constituent le cœur des missions des bibliothèques universitaires. Ces services peuvent prendre plusieurs formes : accueil des entreprises au sein des bibliothèques universitaires, formules d'inscription dédiées aux entreprises, et services de fourniture de documents destinés aux entreprises.

Les bibliothèques universitaires constituent-elles pour autant une voie d'accès aux ressources documentaires pour les entreprises ? Répondre à cette question implique de s'intéresser à la demande informationnelle en entreprise. En effet, il est important de connaître les enjeux liés à l'accès à l'information scientifique et technique en entreprise pour se représenter l'environnement dans lequel l'offre des bibliothèques universitaires s'inscrit. Il s'agira ensuite d'étudier les services d'accès aux documents proposés par les bibliothèques universitaires aux entreprises en interrogeant leur fonctionnement, leur utilisation par les entreprises, leur portée, leurs limites, ainsi que leur avenir.

1.1. LA DEMANDE INFORMATIONNELLE EN ENTREPRISE

L'information peut être ici définie comme : « une connaissance inscrite (enregistrée) sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audiovisuelle, sur un support spatio-temporel¹³ ». Toute entreprise est productrice d'informations, et a également des besoins en informations pour aider à la prise de décision¹⁴. Nous ne traiterons pas ici des informations produites par les entreprises mais des besoins informationnels des entreprises.

Etudier les besoins informationnels au sein des entreprises implique une immersion dans le monde de l'information en entreprise. Ce monde, proche de celui des bibliothèques par le cœur de métier, à savoir l'accès à l'information scientifique et technique, obéit pourtant à des logiques différentes. Pour tenter de mieux cerner les enjeux associés à la demande informationnelle en entreprise, nous nous sommes fondés sur la littérature professionnelle d'une part, et sur les entretiens que nous

¹³ ACCART Jean-Philippe, *Le métier de documentaliste*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2016, p.19

¹⁴ *Ibid.*, p. 20

avons pu mener avec des professionnels issus du monde de l'entreprise d'autre part¹⁵.

Il s'agira ici de répondre aux questions suivantes : Quels acteurs au sein de l'entreprise sont susceptibles de formuler une demande informationnelle ? Dans quels domaines ? Comment ces besoins informationnels sont-ils satisfaits ?

L'enjeu est ici de tenter de mieux connaître la nature de la demande informationnelle en entreprise et la manière dont elle est satisfaite, tout en essayant d'identifier, en filigrane, les implications éventuelles pour l'offre des services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires.

1.1.1. Tentative d'étude de la demande informationnelle en entreprise

Quels acteurs formulent une demande informationnelle en entreprise ?

Parmi les six catégories d'utilisateurs d'informations au sein d'une organisation que distingue Jean-Philippe Accart¹⁶, nous retiendrons les cinq suivantes :

Les décideurs. Ce sont les dirigeants d'entreprises, les directeurs administratifs ou financiers, les responsables. Ils ont besoin d'une information fiable et rapide sur des sujets relatifs à la politique publique, à l'actualité politique, sociale et économique. Ils sont demandeurs de documents synthétisés, qui leur permettent de cerner rapidement les enjeux d'un sujet, et d'agir.

Les cadres de l'entreprise. Ils consacrent beaucoup de temps à des tâches informationnelles, mais leurs initiatives isolées ne profitent généralement pas à l'ensemble de l'organisation.

Les salariés de l'entreprise. Ils ont des besoins informationnels liés à l'évolution de leur carrière et de leur environnement professionnel.

Les chercheurs. Il s'agit d'un public exigeant familier des bibliothèques et des services de documentation, qui connaît les outils de la recherche. Les chercheurs souhaitent disposer d'une information scientifique et technique fiable et exhaustive.

Les ingénieurs et les techniciens. Ils ont besoin d'informations scientifiques et techniques nombreuses et variées leur permettant de les aider dans la production d'objets ou de procédés. Ils consultent de préférence les ouvrages généraux qui comportent des synthèses, des analyses ou des évaluations. Ils ont également recours à des périodiques, ainsi qu'aux catalogues et fiches techniques des fournisseurs. Enfin, les ressources informelles, telles que la communication orale avec leurs collègues, jouent un rôle important dans leur accès à l'information.

Il semble important d'ajouter à cette typologie une septième catégorie, celle des **veilleurs**. En effet, la veille, discipline récente apparue au début des années

¹⁵ Voir Annexe 5 : Entretiens p. 118-119

¹⁶ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.* p. 77

1980, surfe désormais sur une vague de modernité impulsée par la promotion médiatique de l'intelligence économique¹⁷.

La veille peut être définie comme :

« Un dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation quelle qu'elle soit, capable de réagir face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc.¹⁸».

Ainsi, le terme relativement général de « veille stratégique de l'entreprise » englobe en réalité plusieurs types de veilles : technologique, concurrentielle, marketing, commerciale, juridique, réglementaire, sociétale, géopolitique. Pour Jean-Pierre Bernat, la veille s'inscrit ainsi dans le *continuum* des métiers de l'information, et en constitue un complément logique dédié au domaine de l'information décisionnelle¹⁹. Le veilleur se distinguerait alors du documentaliste par sa spécialisation dans le traitement de l'information grise²⁰, et par l'analyse qu'il fait de l'information²¹.

D'ores et déjà, au vu de cette typologie, certains profils d'utilisateurs au sein de l'entreprise ne semblent pas constituer un public cible prioritaire pour les services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires : les décideurs et les salariés de l'entreprise. En effet, les premiers ont besoin d'une information rapidement exploitable, structurée et analysée, sous forme de notes de synthèse par exemple. Cette prestation d'analyse de l'information n'existe pas à l'heure actuelle en bibliothèques universitaires. Les besoins des seconds, axés sur la connaissance d'environnements professionnels particuliers, ne trouveront peut-être pas satisfaction dans les collections des bibliothèques universitaires.

A contrario, les ingénieurs et les chercheurs pourraient constituer un public pertinent pour les services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires, car ils sont demandeurs d'une information scientifique et technique exhaustive et variée, qui entre généralement dans le champ des disciplines couvertes par les bibliothèques. Si les pratiques documentaires des chercheurs sont généralement connues des bibliothécaires, tel n'est pas le cas de celles des ingénieurs.

Les entretiens que nous avons menés nous ont permis de mieux appréhender leurs pratiques documentaires²². En effet, il semblerait que les ingénieurs les plus à même d'avoir recours aux services d'accès aux documents proposés par les bibliothèques universitaires soient les ingénieurs spécialisés en recherche et développement. Ceci s'explique par la nature même de leur activité, qui les conduit généralement à lire un grand nombre de publications scientifiques.

¹⁷ BERNAT Jean-Pierre *et al.*, « Les contours de la veille », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2008/4 (Vol. 45), p. 32-44

¹⁸ ADBS, Vocabulaire de la documentation, Disponible sur : http://www.adbs.fr/veille-19022.htm?RH=OUTILS_VOC, consulté le 22/10/16

¹⁹ BERNAT Jean-Pierre *et al.*, *op.cit.*

²⁰ Information qui nécessite des méthodologies élaborées ou des outils spécifiques, on la trouve par exemple sur le web invisible.

²¹ BERNAT Jean-Pierre *et al.*, *op.cit.*

²² Voir Annexe 5 : Entretiens, p.118-119

A titre d'exemple, un des ingénieurs spécialisés en recherche et développement que nous avons interrogé lit environ trois à quatre publications scientifiques par mois, en fonction des projets sur lesquels il travaille. Il peut également être intéressé par des manuels portant sur des domaines scientifiques très pointus qui lui permettent d'approfondir sa connaissance d'une discipline, et de réviser des principes fondamentaux avant de se lancer dans un nouveau projet. Ainsi, le secteur R&D d'une entreprise est constitué d'un vivier de professionnels aux pratiques documentaires intenses, susceptibles d'être intéressés par les offres documentaires des bibliothèques universitaires.

Enfin, parmi les différents acteurs de la typologie que nous avons reprise, les veilleurs pourraient être intéressés par des activités de veille menées par les bibliothèques universitaires, dans des secteurs différents du secteur cible de leur propre veille²³.

La typologie établie par Jean-Philippe Accart permet également de distinguer plusieurs types d'informations :

Informations traitées vs Informations brutes : Les salariés d'une entreprise peuvent en effet avoir besoin d'informations traitées et présentées sous forme de revue de presse, de produit de veille, ou de dossier documentaire thématique. Avec ces produits documentaires dynamiques, « l'information brute est traitée et ordonnée selon les critères adoptés par le service de documentation et ses utilisateurs²⁴ ». Les bibliothèques universitaires proposent des services aux entreprises centrés pour l'essentiel sur l'accès à une information scientifique et technique brute. Néanmoins, il est sans doute possible pour certaines bibliothèques universitaires d'envisager un traitement de l'information scientifique et technique, via la conception de produits documentaires spécifiques (recherche documentaire, veille²⁵).

Information formelle vs Information informelle : L'information peut être issue de sources formelles (rapports d'activité, périodiques, ouvrages...) ou de sources informelles (communication orale avec des collègues, échange lors de colloques professionnels). Les bibliothèques universitaires proposent aux entreprises, via l'accès à leurs ressources documentaires, une information formelle. Cependant, certaines bibliothèques universitaires se positionnent comme des lieux d'échange pour les entreprises, et permettent ainsi à une information informelle de se développer en leur sein²⁶.

Quels sont les domaines concernés par une telle demande ?

Si nous avons globalement identifié quels acteurs formulent une demande informationnelle en entreprise, il est difficile de déterminer les secteurs sur lesquels porte leur demande. En effet, potentiellement, tous les secteurs d'activité des entreprises peuvent être concernés par une telle demande. A titre d'exemple, le

²³ Cette hypothèse sera développée dans la deuxième partie de ce mémoire (2.2.2.)

²⁴ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.* p.253

²⁵ Cette hypothèse sera développée dans la deuxième partie de ce mémoire. (2.2.2)

²⁶ Cette hypothèse sera développée dans la deuxième partie de ce mémoire. (2.3.2)

service de documentation de l'entreprise Sofradir²⁷, entreprise spécialisée dans la conception de détecteurs infrarouge, traite des besoins informationnels relevant des secteurs de l'électro-optique, de la conception de circuits, de la cryogénie, de la physique du vide, ou encore de la physique des semi-conducteurs. Au sein des laboratoires Théa, laboratoires pharmaceutiques spécialisés en ophtalmologie, les besoins informationnels ont trait bien sûr à l'ophtalmologie mais également à l'épidémiologie, à la santé publique, à la pharmacocinétique²⁸...

Il n'est pas pertinent de lister ici tous les secteurs qui pourraient faire l'objet d'une demande informationnelle en entreprise. Il est sans doute plus intéressant de raisonner en termes de grands domaines, en adéquation avec la démarche utilisée par des chercheurs de l'université de Compiègne dans leur étude sur les relations (ou l'absence de relations) entre les bibliothèques universitaires et les entreprises²⁹. Ces chercheurs se sont en effet interrogés sur les domaines pour lesquels les entreprises avaient le plus besoin d'informations.

Deux précautions méthodologiques s'imposent néanmoins. La première porte sur la date de publication de cette étude. En effet, cette étude a été publiée en 1990. La pertinence de ses résultats pourrait ainsi se trouver amoindrie par les évolutions qu'a connues le monde économique depuis 1990, au premier rang desquelles figure la mondialisation. La seconde précaution porte sur la taille de l'échantillon obtenu. Parmi les 5000 entreprises sollicitées, seules 356 ont répondu au questionnaire. Les résultats de cette étude doivent par conséquent être interprétés avec prudence.

D'après cette étude, les entreprises auraient le plus besoin d'informations dans les domaines suivants :

- Surveillance et anticipation : 27,5 %
- Nouveaux produits : 23,3 %
- Procédés : 22,4 %
- Stratégie générale de l'entreprise : 15,1 %
- Règlementation sociale : 10,1 %

Ce classement met en évidence les impératifs qui existent pour les entreprises, et qui, plus de 25 ans après la publication de l'étude, paraissent toujours pertinents. Une entreprise doit être en mesure d'anticiper et de s'adapter aux actions de ses concurrents ou partenaires, de se tenir informée du développement de nouveaux produits, d'améliorer sa productivité grâce à une optimisation des procédés. Elle doit également penser régulièrement sa stratégie générale, et respecter la réglementation sociale. Cependant, nous pouvons imaginer que l'ordre de classement des domaines évoqués a fortement évolué depuis les années 1990, en raison notamment de l'avènement et du développement du numérique dans notre société.

Les entretiens que nous avons menés ont néanmoins permis d'identifier un sixième domaine, qui ne figurait pas dans la liste ci-dessus : celui des normes³⁰. En effet, les entreprises sont demandeuses d'informations sur la réglementation

²⁷ Entretien avec Judith Brossaud, documentaliste -chargée de veille scientifique, technique et brevet de Sofradir

²⁸ Entretien avec Colin Francou, *corporate business development manager*, Laboratoires Théa.

²⁹ POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1991, n° 2, p. 146-148, [en ligne], Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1991-02-0146-005>, consulté le 10/11/16

³⁰ Entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.

inhérente à leur secteur d'activité. Enfin, ces entretiens ont également attiré notre attention sur les besoins qu'ont les entreprises de disposer d'une connaissance fine du marché sur lequel elles se positionnent³¹. Ceci rejoint, par certains points, la catégorie surveillance et anticipation, évoquée plus haut. En effet, les entreprises sont particulièrement intéressées par des bases de données qui leur permettent d'obtenir une information détaillée sur leurs partenaires, clients, ou fournisseurs, telles que les bases de données *Diane* et *Orbis*. Les études de marché sont également très prisées des entreprises et apparaissent comme des aides importantes à la décision. Elles peuvent être accessibles via des sites tels que *Xerfi*, qui publie chaque année des études de marché portant sur des domaines variés. A titre d'exemple une jeune *start-up* de la région parisienne a récemment sollicité les services d'information de la Bibliothèque interuniversitaire de santé (BIUS) pour obtenir des études de marché récentes sur les peptides thérapeutiques³². Les études de marché portent, comme le montre cet exemple, sur des secteurs très précis.

Maintenant que les contours de la demande informationnelle en entreprise ont été esquissés, il convient de s'intéresser à la manière dont cette demande peut être satisfaite au sein des entreprises.

1.1.2. La satisfaction de la demande informationnelle en entreprise

Encore une fois, il est difficile de déterminer avec précision comment les entreprises françaises répondent à leurs besoins informationnels. Il n'existe pas d'études à ce sujet, et les situations varient considérablement en fonction du type d'entreprise concernée.

Néanmoins, il est important de connaître, dans les grandes lignes, les dispositifs permettant de satisfaire cette demande en entreprise. Etudier la demande informationnelle en entreprise implique nécessairement d'évoquer les centres de documentation d'entreprise. Nous nous intéresserons par conséquent aux missions des centres de documentation, et nous tenterons de déterminer dans quelle mesure les entreprises françaises peuvent s'appuyer sur ce type de structures pour répondre à leurs besoins informationnels. Il s'agira également d'envisager comment la demande informationnelle peut être satisfaite en entreprise, en dehors des centres de documentation.

Quelles missions pour les centres de documentation ?

Un flou sémantique caractérise les services de documentation, dont les dénominations varient en fonction du contexte. Il est ainsi possible de trouver les termes de centres de documentation, de centres de documentation et d'information,

³¹ Entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF. Entretien avec Khatira Odin, responsable adjointe du *Learning Hub* de l'EM Lyon.

³² Entretien avec Éric Varon, responsable de la gestion et du suivi de la fourniture de documents, Pôle Pharmacie, Bibliothèque interuniversitaire de santé.

ou encore de centres de ressources documentaires³³. Nous utiliserons dans ce mémoire le terme de centre de documentation. Il est important de préciser que les centres de documentation ne sont pas spécifiques au monde de l'entreprise, mais peuvent exister dans toute organisation, qu'elle soit publique ou privée. A titre d'exemple, les collectivités territoriales, les hôpitaux, ou encore les associations peuvent disposer d'un centre de documentation.

Les critères des centres de documentation définis en 1935 par Suzanne Briet, secrétaire de l'Union française des organismes de documentation (UFOD), dans le but de réaliser un inventaire des centres de documentation en France, ont, d'après Jean-Philippe Accart, gardé une certaine pertinence :

« Un centre de documentation est un ensemble de services où une documentation générale ou spéciale, complète ou partielle, est méthodiquement organisée pour être mise à la disposition des intéressés. Il comprend des services de conservation (documents ou références), de dépouillement et de diffusion. Il comporte essentiellement une collaboration entre :

- *Un service qui réunit, enregistre et classe les documents (archives, bibliothèques, cinémathèques, discothèques, musées, etc.)*
- *Un service qui dépouille les documents et en dégage tous les éléments utilisables en vue de la préparation de répertoires, de dossiers, d'analyses, etc.*
- *Un service qui met la documentation à disposition du public par information, communication, publication, reproduction, traduction, etc.³⁴»*

Nous pouvons également nous référer à la définition donnée par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) :

« Entité chargée de répondre aux demandes, besoins, et attentes d'information d'un public défini a priori. Les moyens mis en œuvre sont diversifiés : constitution d'un fonds documentaire, identification et sélection de sources et ressources d'information, réalisation de produits documentaires (dossiers, synthèses etc...), service question/réponse type, mise à disposition d'espaces de consultation³⁵ ».

A partir de ces deux définitions, il est possible d'identifier les missions inhérentes aux centres de documentation :

- La constitution d'un fonds documentaire à l'aide d'une politique documentaire préalablement établie
- La conservation du fonds documentaire constitué
- Le signalement des ressources documentaires composant ce fonds
- La communication et la mise à disposition du public de ces mêmes ressources documentaires
- L'élaboration de produits documentaires variés (revue de presse, revue de sommaire)

³³ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.* p.93.

³⁴ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.* p.93.

³⁵ADBS, Vocabulaire de la documentation, disponible sur : http://www.adbs.fr/service-d-information-1-18598.htm?RH=OUTILS_VOC , consulté le 29/10/16

- L'évaluation du service

Les centres de documentation garantissent ainsi l'accès à l'information au sein d'une organisation. En effet, l'information y est collectée, signalée, communiquée, et traitée.

Il convient enfin de rappeler que les missions des centres de documentation sont assurées par des documentalistes. Les formations au métier de documentaliste sont nombreuses : une centaine de formations diplômantes accessibles en formation initiale ou continue permet en effet de former chaque année 1000 à 1500 jeunes documentalistes³⁶.

Les centres de documentation, une composante naturelle des entreprises françaises ?

Les centres de documentation peuvent jouer un rôle important dans l'accès à l'information des salariés d'une entreprise. Ces structures leur permettent en effet de disposer d'une information brute et d'une information traitée, sous la forme de produits documentaires à forte valeur ajoutée. Il convient maintenant de se demander si les centres de documentation sont fréquemment développés au sein des entreprises, ou si, au contraire, ils sont l'apanage d'une minorité d'entreprises en France.

L'absence de statistiques à ce sujet rend difficile l'analyse. Il aurait en effet été très intéressant de savoir combien d'entreprises disposent d'un centre de documentation en France, et combien n'en disposent pas. L'ADBS, une des premières associations des professionnels de la documentation et de l'information en Europe, ne fournit pas de données à ce sujet. En effet, le nombre total d'adhérents de l'association, 3000 adhérents issus à la fois du secteur public et du secteur privé³⁷, ne nous renseigne pas sur le nombre d'entreprises disposant d'un centre de documentation.

L'analyse des coûts inhérents à la gestion d'un centre de documentation peut sans doute nous aider dans notre réflexion. En effet, plusieurs types de charges sont identifiables au sein d'un centre de documentation. Aux charges liées aux acquisitions de la documentation viennent s'ajouter des charges liées au personnel, des charges liées à l'espace occupé, ainsi que des charges liées aux fournitures, à l'entretien du matériel et aux prestations diverses³⁸. Il apparaît par conséquent que les centres de documentation peuvent représenter un coût non négligeable pour les entreprises, bien supérieur aux seuls coûts d'acquisition des ressources documentaires. Nous pouvons ainsi supposer que la présence d'un centre de documentation au sein d'une entreprise ne constitue pas le cas de figure le plus fréquent.

³⁶ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.* p.113

³⁷ Rapport d'activité 2015 de l'ADBS, [en ligne], disponible sur : http://www.adbs.fr/documents-institutionnels-810.htm?RH=ADBS_MISSION&RF=ADBS_INSTIT, consulté le 30/10/2016

³⁸ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.*, p.139

De telles structures peuvent faire sens à l'échelle des grandes entreprises³⁹ ou des entreprises de taille intermédiaire (ETI⁴⁰). A titre d'exemple, des entreprises françaises telles que Michelin, Total, Thalès, ou encore bioMérieux disposent d'un centre de documentation. La présence des centres de documentation est sans doute moins évidente pour un certain nombre de petites et moyennes entreprises (PME⁴¹), et elle est quasiment exclue pour les microentreprises⁴² et les *start-up*.

Enfin, même lorsqu'il est établi au sein d'une entreprise, un centre de documentation n'est pas immuable.

En effet, bien que nous ne disposions pas de statistiques précises à ce sujet, le secteur de la documentation semble être confronté à une diminution du nombre et des effectifs des centres de documentation⁴³. La crise économique, la fermeture ou la délocalisation d'entreprises, couplées aux mutations profondes qui affectent les métiers de l'information et de la documentation concourent à expliquer ce mouvement⁴⁴. Il est à ce titre particulièrement révélateur que ce sujet ait été spontanément évoqué au cours de nos échanges avec des professionnels travaillant pour les services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires. En effet, deux centres de documentation d'entreprise avec lesquels ces bibliothèques travaillaient très régulièrement ont fermé au cours de l'année 2015.

Quelle satisfaction de la demande informationnelle, en dehors des centres de documentation, pour l'entreprise ?

Les centres de documentation jouent un rôle central dans l'accès à l'information d'un nombre limité d'entreprises françaises. Il paraît important de rappeler que l'absence de telles structures n'implique pas l'absence de prise en charge de la fonction information-documentation au sein de l'entreprise.

En effet, les résultats d'une étude menée par la société Histén Riller⁴⁵ ont montré en 2011 que 21 % au moins des 181 plus grandes entreprises françaises industrielles et commerciales n'ont pas ou n'ont plus de centres de documentation. Ceci s'expliquerait par une dispersion de la fonction au sein des services : « elle est assurée sur un plan local pour les besoins spécifiques des unités auxquelles elle est intégrée⁴⁶ ». En effet, comme le souligne Jean-Philippe Accart, la

³⁹ Voir glossaire p.122

⁴⁰ Voir glossaire p.122

⁴¹ Voir glossaire p.122

⁴² Voir glossaire p.122

⁴³ BERNAT Jean-Pierre *et al.*, *op.cit.*

⁴⁴ ACCART Jean-Philippe, *op.cit.*, p.117

⁴⁵ La société Histén Riller est spécialisée dans l'information décisionnelle. Elle assure notamment des prestations de veille à destination des entreprises, de courtage en information (recherche et commande de références précises de documents). Voir les prestations assurées par cette société sur : http://www.histen-riller.fr/Prestas_FoncDoc.htm, consulté le 13/12/16. L'étude en question (La fonction information-documentation dans les grandes entreprises françaises) a été réalisée avec le concours financier de la Direction de la technologie du Ministère de la Recherche.

⁴⁶ STILLER Henri, « La fonction Information-Documentation dans les grandes entreprises : une enquête », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 3/2001 (Vol. 38), p. 222-225

fonction information-documentation a tendance à être absorbée par d'autres services ou d'autres personnes⁴⁷.

Les salariés d'une entreprise peuvent ainsi avoir accès à une information brute, en l'absence d'un centre de documentation, grâce à l'internalisation de la fonction informationnelle au sein des services. Qu'en est-il pour l'information traitée ? Le traitement de l'information (conception de revues de presse, de bulletins ou dossiers documentaires) peut être pris en charge par ces services internalisés, mais il peut également être externalisé. Le choix de l'externalisation est d'ailleurs souvent fait par les petites entreprises⁴⁸. Ainsi des prestations de veille concurrentielle ou de réalisation de revues de presse peuvent être confiées à des entreprises spécialisées dans ce domaine⁴⁹.

Il semblerait ainsi qu'un double mouvement d'internalisation et d'externalisation permette la satisfaction des besoins informationnels en entreprise, en l'absence d'un centre de documentation. Néanmoins, il convient de rappeler que la diminution du nombre de centres de documentation d'entreprise n'est pas sans conséquence. En effet, les missions d'animation et de communication autour de l'information, traditionnellement exercées par ces structures, semblent en effet bien plus difficiles à mener au sein d'une entreprise où l'information est gérée par des services distincts.

Par ailleurs la demande informationnelle en entreprise peut être satisfaite grâce à des services spécifiques, telles que les cellules de veille ou les services brevets, présents dans certaines entreprises. Ces services ne remplacent pas la fonction d'information-documentation, qu'elle soit intégrée directement au sein d'un service ou assurée par un centre de documentation, mais ils la complètent en traitant de domaines spécifiques.

Les exemples que nous avons évoqués plus haut reposent implicitement sur l'existence d'un budget conséquent dédié à l'information au sein des services clés de l'entreprise, puisqu'il permet d'employer des professionnels du domaine. Néanmoins, toutes les entreprises ne disposent pas d'une telle marge de manœuvre, et n'ont pas de cellule dédiée à cette fonction informationnelle. Elles peuvent cependant, avec un budget d'acquisition documentaire réduit, souscrire à quelques abonnements électroniques essentiels pour l'entreprise, ou préférer l'achat d'articles au coup par coup, moins onéreux. Il convient également d'évoquer ici le libre accès. En effet, le libre accès modifie profondément les logiques et la philosophie d'accès aux ressources, et a d'ores et déjà un impact sur l'accès à la documentation en entreprise. Ainsi, comme nous aurons l'occasion de l'évoquer, les documentalistes ont intégré dans leurs procédures de recherche le recours au libre accès⁵⁰. Une telle démarche prendra sans nul doute de l'ampleur avec la progression du libre accès.

Ce rapide aperçu montre que les dispositifs permettant de répondre à la demande informationnelle en entreprise sont multiples. Si les centres de documentation sont spontanément identifiés comme des structures jouant un rôle clé dans l'accès à l'information des entreprises, ils ne concernent pas la majorité des

⁴⁷ ACCART Jean-Philippe *op.cit.*, p.117

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Voir par exemple les prestations assurées par la société Expert info, disponible sur <https://www.expertinfo.fr/Information-Entreprise/Presse/Revue-de-presse-i121.html>, consulté le 30/10/16

⁵⁰ Voir *Pourquoi recourir aux services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires ?* p. 42

entreprises. Il semblerait par ailleurs que le monde de l'information en entreprise soit traversé par un mouvement d'internalisation de la fonction informationnelle au sein des services de l'entreprise. Enfin, certaines entreprises ne disposent pas de fonction informationnelle intégrée, et ne peuvent consacrer qu'un budget limité à l'information-documentation. Ainsi, les services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires pourraient peut-être intéresser en priorité ces entreprises, majoritairement des PME ou des *start-up*.

Néanmoins, la réduction des budgets de la documentation de certaines entreprises suite à la crise économique, couplée à l'augmentation du prix des abonnements aux ressources électroniques, pourrait peut-être permettre d'étendre le public potentiel des services d'accès aux documents. Il serait dès lors envisageable que de grandes entreprises disposant d'un centre de documentation s'intéressent à ces services proposés par les bibliothèques universitaires.

Les bibliothèques universitaires pourraient également jouer un rôle dans le traitement de l'information scientifique et technique, en proposant des produits documentaires spécifiques, tels que des prestations de recherche documentaire ou de veille, aux entreprises. Néanmoins, il est probable que de telles prestations intéressent principalement les entreprises qui ne disposent pas d'un centre de documentation. Les publics potentiels des services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires et ceux des prestations de traitement de l'information ne sont par conséquent pas identiques.

1.2. DES INTERACTIONS ENCORE MODEREES

La bibliothèque universitaire pourrait *a priori* se positionner comme un interlocuteur pertinent pour certaines entreprises, en leur proposant des services d'accès aux documents qui répondent à leurs besoins informationnels. Après cette analyse théorique, il convient de se confronter à la réalité en s'interrogeant sur les services d'accès aux documents effectivement proposés par les bibliothèques universitaires.

Quels sont les différents types de services d'accès aux documents proposés par les bibliothèques universitaires ? Quel est leur fonctionnement ? Quels usages en font les entreprises ? Quelle est leur pertinence ? Quelles sont leurs limites ? Quelles en sont les perspectives d'évolution ?

1.2.1. Les entreprises à la bibliothèque ?

Le premier type de services que les bibliothèques universitaires peuvent proposer aux entreprises est l'accès sur place à leurs collections.

Si les bibliothèques universitaires ont pour mission d'accueillir « les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université ou dans les établissements contractants », elles doivent aussi accueillir « tout autre public dans des conditions

précisées par le conseil d'administration de l'université ou la convention pour un service inter établissement⁵¹ ».

Cette formule, relativement vague, laisse *a priori* aux bibliothèques universitaires le choix de développer ou non en leur sein l'accueil des publics extérieurs.

Certaines bibliothèques universitaires ont ainsi fait le choix de développer l'accueil en direction des entreprises en créant des formules d'inscription qui leur sont spécialement dédiées. Ainsi, selon les travaux réalisés par Mathieu Saby en 2015, une vingtaine de bibliothèques universitaires en France proposerait des inscriptions pour les « collectivités »⁵². Les tarifs d'inscription sont variables, allant de 30 euros à 2187,50 euros. Ils sont le plus généralement compris dans une fourchette de 150 à 350 euros. Selon les cas, les formules d'inscription permettent à un nombre déterminé de membres de l'entreprise de bénéficier de cette inscription⁵³. Ces formules d'inscription permettent généralement aux entreprises de consulter des ressources sur place, d'effectuer des prêts, et éventuellement d'avoir accès aux services d'impression et de photocopies. La question de l'accès aux ressources électroniques est plus problématique.

En effet, les tarifs des abonnements souscrits par les bibliothèques universitaires auprès des éditeurs sont calculés à partir de l'effectif global de l'université. Les contrats des éditeurs prévoient néanmoins une tolérance pour les *walk-in-users*, c'est-à-dire les « lecteurs extérieurs ». Un usage raisonné des ressources électroniques sur les postes informatiques de la bibliothèque universitaire est ainsi accordé à ces lecteurs. La plupart des bibliothèques proposant des formules d'inscription aux entreprises tendent à les inclure dans la catégorie des lecteurs extérieurs, et leur permettent ainsi d'accéder sur place aux ressources électroniques. Cependant, les entreprises n'ont pas accès à toutes les ressources électroniques de la bibliothèque. A titre d'exemple, *Sci Finder*, base de données en chimie et chimie appliquée, n'est pas accessible sur place pour les entreprises inscrites à la bibliothèque universitaire de Lyon 1. En effet, l'accès à une telle base est conditionné par la création d'un compte lecteur à partir d'une adresse mail de l'université, adresse dont les lecteurs extérieurs ne disposent pas⁵⁴.

De telles restrictions concernent également des bases de données que nous avons déjà évoquées dans ce mémoire : les bases de données d'informations ou d'analyses financières type *Diane*, *Orbis* ou *Xerfi*. La tolérance accordée *aux walk-in-users* n'existe pas pour ce genre de ressources. L'accès à ces bases de données onéreuses au sein des bibliothèques universitaires est alors perçu comme un manque à gagner pour les éditeurs, une étude de marché accessible via *Xerfi* pouvant rapidement atteindre 3000 euros. Ainsi, la bibliothèque de l'EM Lyon a décidé depuis trois ans de ne plus accorder l'accès à ces ressources pour les lecteurs extérieurs, et de ce fait, pour les entreprises inscrites à la bibliothèque. Cette décision

⁵¹ Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créés sous forme de services communs, *JORF* n°0196, du 25 août 2011, p.14406, [en ligne] disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024497856&dateTexte=&categorieLien=id>, consulté le 10/06/16

⁵² Saby Mathieu, sous la direction de Florence ROCHE, *Les bibliothèques universitaires et leurs publics extérieurs : pratiques et enjeux*, mémoire d'étude DCB, janvier 2015, p.143

⁵³ Saby Mathieu, *op.cit.*, p.143

⁵⁴ Entretien avec Thierry Bleux, responsable de la documentation électronique, Bibliothèque universitaire Lyon 1.

a conduit à une diminution du nombre d'inscriptions des entreprises à la bibliothèque. Elles sont en effet peu intéressées par les accès à des articles de presse académique ou à des articles de presse généraliste qui leur sont aujourd'hui garantis⁵⁵.

Si l'offre de ressources électroniques accessibles sur place pour les entreprises inscrites peut varier en fonction des établissements, la question des accès à distance est réglée de la même façon par toutes les bibliothèques universitaires. En effet, les contrats conclus avec les éditeurs ne prévoient aucune tolérance en la matière pour les *walk-in-users*. L'accès à distance est ainsi impossible pour les entreprises, alors qu'il s'agit précisément d'un usage qu'elles souhaiteraient. Par conséquent, ces contrats constituent un frein au développement d'un accès aux ressources documentaires des bibliothèques universitaires pour les entreprises.

Au total, une offre de services d'accès aux documents est bel et bien proposée par certaines bibliothèques universitaires aux entreprises, notamment au moyen de formules d'inscription spécifiques. Ces formules permettent la consultation sur place des collections de la bibliothèque, même si l'accès à certaines ressources est fortement encadré. Si les salariés d'une entreprise peuvent travailler en dehors de la bibliothèque, à partir d'ouvrages qu'ils auront préalablement empruntés ou d'articles imprimés à la bibliothèque, la consultation à distance des ressources n'est en revanche pas autorisée.

Au regard de cette offre, il convient de se demander dans quelle mesure les entreprises se sont révélées intéressées et ont décidé de s'en saisir. Nous avons ainsi interrogé les responsables des services aux publics des bibliothèques universitaires proposant des formules d'inscription aux entreprises⁵⁶. Les bibliothèques ayant répondu ont toutes constaté une inscription marginale de la part des entreprises, le nombre d'inscriptions valides pour l'année 2015 ne dépassant jamais la dizaine⁵⁷. Comment expliquer une telle marginalité des inscriptions des entreprises en bibliothèques universitaires ?

Pour Mathieu Saby, ceci s'expliquerait par une inadéquation de l'offre des bibliothèques universitaires avec la demande éventuelle des entreprises en termes de contenu de la ressource, d'une part, et en termes de modalités d'accès à la ressource d'autre part.

Concernant le contenu des ressources proposées aux entreprises, Mathieu Saby souligne l'intérêt d'un public particulier, les professionnels de la finance, pour l'accès à des produits spécifiques (études de marché, notes de courtier) que les bibliothèques universitaires ne sont pas en mesure de leur garantir⁵⁸. Cet engouement nous a été confirmé par Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle de Ressources et d'Information sur le Monde de l'Entreprise (PRISME) de la Bibliothèque Nationale de France (BnF). En effet, ce service met à disposition des entreprises des études de marché, et leur permet également d'accéder à de l'information sur les sociétés⁵⁹. Si

⁵⁵ Entretien avec Khatira Odin, responsable adjointe du *Learning Hub* de l'EM Lyon.

⁵⁶ Cette question a été adressée par courriel aux responsables des services aux publics des bibliothèques universitaires proposant des formules d'inscription pour les entreprises.

⁵⁷ Données obtenues pour le SCD Caen, la BUTC, la BU Lyon 1 et la BU Lille 1.

⁵⁸ SABY Mathieu, *op.cit.*, p.108

⁵⁹ Voir la page dédiée au service PRISME de la BnF, disponible sur http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/droit_economie_politique/a_monde_entreprise.html, consulté le 30/10/2016

l'intérêt des entreprises pour ce type de produits est réel, il convient toutefois de ne pas réduire la demande des entreprises à des analyses de marché. En effet, comme nous l'avons déjà évoqué, les ressources des bibliothèques universitaires pourraient se révéler pertinentes dans de nombreux domaines (nouveaux produits, procédés...). Les raisons expliquant le faible nombre d'inscriptions des entreprises en bibliothèques universitaires doivent plutôt être cherchées du côté des modalités d'accès aux ressources.

Nous l'avons déjà évoqué, la consultation à distance de ressources n'est pas permise par l'inscription d'une entreprise dans une bibliothèque universitaire, alors qu'il s'agit précisément d'un type d'usages que les entreprises pourraient rechercher⁶⁰. *A contrario*, la possibilité de consulter des ressources sur place ne correspondrait ni aux pratiques des entreprises, ni à leur rythme. En effet, comme l'a souligné Guillemette Trognot, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, le déplacement d'un salarié en bibliothèque universitaire ne fait pas sens pour l'entreprise, et peut avant tout être perçu comme une perte de temps, surtout si ce dernier n'est pas formé aux méthodes de recherches documentaires⁶¹. De même, les documentalistes que nous avons interrogées ne se déplacent que de manière très occasionnelle dans la bibliothèque universitaire où leur entreprise est inscrite, afin d'avoir accès à un document. Nous verrons qu'un tel constat est à mettre en relation avec les services de fourniture de documents proposés par certaines bibliothèques universitaires aux organismes privés.

Enfin, l'absence de communication des bibliothèques universitaires sur cette offre pourrait, dans une certaine mesure, expliquer ces inscriptions marginales des entreprises. En effet, les entreprises ne sont pas, contrairement au public académique, un public captif. Il est ainsi très peu probable qu'elles découvrent l'offre des bibliothèques en consultant le site internet qui leur est dédié. Des outils de communication déclinés sur des supports multiples, et diffusés auprès d'acteurs identifiés et légitimés par les entreprises sont sans doute nécessaires pour faire connaître l'offre des bibliothèques universitaires.

Le recours par les entreprises aux services d'accès aux documents qui leur sont proposés par les bibliothèques universitaires est très limité. L'offre de services d'accès aux documents incluse dans les formules d'inscription peut-elle évoluer ? Il semblerait que non. En effet, permettre un accès à distance aux entreprises impliquerait un surcoût que les bibliothèques universitaires ne sont pas en mesure de supporter. La légitimité de ce surcoût serait par ailleurs difficile à justifier, les entreprises ne constituant pas le public prioritaire des bibliothèques universitaires.

Nous avons essentiellement évoqué ici les services d'accès aux documents qui dépendent des formules d'inscription auxquelles les entreprises souscrivent. Néanmoins, la réalité de la fréquentation et de l'utilisation des ressources des bibliothèques universitaires par les entreprises est plus complexe.

En effet, au cours des entretiens que nous avons menés, plusieurs interlocuteurs nous ont signalé que les salariés n'utilisaient pas systématiquement la formule d'inscription dédiée aux entreprises, mais s'inscrivaient parfois en tant que particuliers, pour obtenir des documents utilisés dans le cadre de leur activité

⁶⁰ SABY Mathieu, *op.cit.*, p.108

⁶¹ Entretien avec Guillemette Trognot, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon.

professionnelle. Une telle démarche se révèle en effet beaucoup moins coûteuse pour l'entreprise. A titre d'exemple, l'inscription pour une année à la bibliothèque universitaire de Lyon 1 coûte 68 euros pour un particulier, et 306 euros pour une entreprise⁶². Par ailleurs, les entreprises font parfois appel aux bons et loyaux services de leurs doctorants ou de leurs stagiaires, qui lorsqu'ils sont encore inscrits à l'université, disposent d'un accès à distance pour les ressources de la bibliothèque universitaire. Ces cas particuliers sont, bien entendu, minoritaires mais montrent que les formes d'interactions documentaires potentielles entre les bibliothèques universitaires et les entreprises sont multiples.

Les formules d'inscription permettant un accès sur place aux ressources des bibliothèques universitaires sont peu utilisées par les entreprises. Au vu des limitations comprises dans les contrats passés avec les éditeurs de documentation électronique, les bibliothèques universitaires peuvent difficilement fournir aux entreprises une offre plus attractive, et surtout en adéquation avec leurs usages. Ainsi, toute bibliothèque universitaire souhaitant créer ou intensifier ses interactions avec le monde de l'entreprise ne doit envisager de se positionner sur le domaine de la mise à disposition de ressources sur place, que si elle est capable de justifier d'une spécificité ou d'une singularité de son fonds, susceptible d'attirer les entreprises. A titre d'exemple, le Lilliad Learning Center Innovation accueille en son sein un fonds documentaire innovation, financé par la région Hauts-de-France et accessible aux entreprises⁶³.

Les services que nous venons d'évoquer sont le plus souvent conditionnés par une inscription à la bibliothèque et permettent un accès *in situ* à ses ressources. D'autres services d'accès aux documents sont proposés par certaines bibliothèques universitaires aux entreprises. Le plus souvent déconnectés de toute formule d'inscription, ils permettent aux entreprises d'accéder, à distance, aux ressources des bibliothèques universitaires.

1.2.2. Les services de fourniture de documents à distance pour les organismes privés : un état des lieux contrasté

Il semblerait que les bibliothèques universitaires ne constituent pas jusqu'ici une voie d'accès majeure aux ressources documentaires pour les entreprises. En effet, les services d'accès aux documents qu'elles proposent dans le cadre de leurs formules d'inscription ne sont que très marginalement utilisés par les entreprises, car ils sont peu adaptés aux usages des entreprises⁶⁴. Les services de fourniture de documents à distance des bibliothèques universitaires leur permettent-elles cependant de jouer un rôle plus important dans ce domaine ? A qui s'adressent-ils ? Quels en sont les usages ? Quelle est l'importance de ces services ? Quelles en sont les limites ? Quelles en sont les perspectives d'évolution ?

⁶² Voir les tarifs d'inscription de la BU Lyon 1, disponible sur : <http://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/s-inscrire-et-emprunter/s-inscrire-et-emprunter-837548.kjsp>, consulté le 30/10/16

⁶³ Entretien avec Jacques Sauteron, chef du département Médiations- Communication de Lilliad.

⁶⁴ Voir partie 1.2.1 de ce mémoire.

Les services de fourniture de documents pour les organismes privés : tentative de définition

Le service de fourniture de documents à distance pour les professionnels le plus connu est sans doute celui du Centre de recherches documentaires (Cerdoc) de la bibliothèque Cujas, Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique (CADIST) pour les sciences juridiques. Le Cerdoc répond à « des demandes de références bibliographiques précises en s'appuyant sur les riches collections de la bibliothèque⁶⁵ » et en assurant la photocopie de documents primaires de la bibliothèque⁶⁶. Il a ainsi succédé en 1993 au Service de documentation automatisée de Cujas (Sedac), service dont la finalité était l'interrogation des bases données. Le Cerdoc s'adresse principalement à des professionnels du droit, notamment du secteur privé (cabinets d'avocats, assurances) et à des particuliers. Des institutions, telles que le Conseil Constitutionnel, utilisent par ailleurs régulièrement ce service.

Le service est actuellement animé par une bibliothécaire qui coordonne quatre doctorants en droit, soit deux équivalents temps plein. Le Cerdoc a reçu pour l'année 2014 3326 requêtes, correspondant à 4465 documents communiqués⁶⁷. La baisse relative du volume d'activité de ce service depuis sa création s'explique selon Sylvie Chevillotte, chef du département de la recherche documentaire de la bibliothèque Cujas, par l'implantation de centres de documentation dans les structures qui les sollicitaient traditionnellement, et par l'accès à un grand nombre de ressources, telles que la législation, sur internet⁶⁸.

Nous ne détaillerons pas davantage ici l'activité du Cerdoc, un article publié en 1999 traitant avec précision du processus de mise en œuvre de ce service, et des modalités de fonctionnement choisies, telles que la tarification ou encore l'organisation du service⁶⁹. Quoi qu'il en soit, cet exemple montre que les bibliothèques universitaires peuvent considérer le monde professionnel comme un public pertinent, proposer à ce public des prestations à distance qui correspondent à leurs usages, et adopter une tarification adaptée pour le secteur privé. Cet exemple souligne également que les modifications des conditions d'accès à l'information, induites notamment par le développement d'internet, pourraient sans doute avoir un impact sur les services de fourniture de documents à distance.

L'enjeu est maintenant de tenter de déterminer le nombre de bibliothèques universitaires qui disposent d'un service de fourniture de documents à distance susceptible de répondre aux besoins informationnels des entreprises. Un premier travail de recherche nous a permis de conclure qu'il n'existait pas, au sein des

⁶⁵ Voir la page internet du Cerdoc, disponible sur : <http://biu-cujas.univ-paris1.fr/fr/cerdoc>, consulté le 30/10/16.

⁶⁶ CALENGE, Bertrand et LE SAUX, Annie. « Bibliothèques et économie ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 5, p. 82-86. [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-05-0082-001> consulté le 30/10/16

⁶⁷ Voir le rapport d'activité 2014 de la bibliothèque Cujas, [en ligne], disponible sur : <http://biu-cujas.univ-paris1.fr/sites/default/files/documents/rapport2014.pdf>, consulté le 30/10/16

⁶⁸ Echanges par courriel avec Sylvie Chevillotte, chef du département de la recherche documentaire de la bibliothèque Cujas .

⁶⁹ ROCHE Dominique et MAXIMIN Annie, « Prestations aux entreprises : l'offre de la bibliothèque Cujas », *Bulletin d'informations de l'ABF*, 1999, n° 184-185, p.59-64

bibliothèques universitaires, de services destinés aux professionnels aussi clairement identifiés que le Cerdoc. En effet, le Cerdoc dispose d'une identité propre, qui s'incarne notamment dans le nom du service, et bénéficie également d'une équipe qui lui est spécialement dédiée. Néanmoins, ceci ne doit pas nous amener à en conclure que les services de fourniture à distance de documents ouverts aux entreprises sont inexistantes au sein des bibliothèques universitaires.

En effet, de tels services existent et sont généralement visibles sur la page internet consacrée au Prêt Entre Bibliothèques⁷⁰ (PEB) des bibliothèques universitaires. Il est par ailleurs intéressant de noter que le terme d'entreprise n'apparaît que très rarement dans l'offre des bibliothèques universitaires. Les entreprises s'intègrent ainsi dans la catégorie plus générale des organismes privés. Nous aurons l'occasion de revenir plus en détail sur ce point.

Les services de fourniture à distance de documents permettent ainsi à des établissements du secteur privé, et de ce fait non membre du réseau PEB, de solliciter les bibliothèques universitaires pour des demandes documentaires particulières. Ainsi, les bibliothèques universitaires qui assurent ces services font parvenir par voie postale des documents ou des copies de documents aux établissements du secteur privé qui en font la demande. Cette offre peut concerner le prêt d'ouvrages, de thèses, la fourniture de copies de chapitres d'ouvrages et d'articles. Enfin, comme nous aurons l'occasion de le voir, ces prestations sont le plus souvent tarifées.

Il convient maintenant d'évoquer la méthode adoptée pour connaître davantage ces services, et pour voir s'ils permettent aux bibliothèques de jouer un rôle dans l'accès aux ressources documentaires des entreprises.

Présentation de la méthode adoptée

Le questionnaire est rapidement apparu comme l'outil le plus pertinent pour mener cette étude, car nous souhaitons travailler sur des données statistiques précises, et difficiles à collecter par un simple envoi de mails auprès des établissements. Il s'agira ici de présenter les grands thèmes qui ont guidé la conception du questionnaire, et la manière dont nous avons procédé pour la diffusion du questionnaire.

Avant toute chose, une précision d'ordre sémantique s'impose. En effet, ce mémoire porte sur l'analyse des interactions existant entre le monde des bibliothèques universitaires et celui des entreprises. Pour autant, le terme d'entreprises n'est quasiment jamais employé par les bibliothèques universitaires, qui lui préfèrent le terme de secteur privé ou d'organismes privés. Il nous a par conséquent semblé cohérent de reprendre cette terminologie, qui est celle qu'utilisent les bibliothèques universitaires pour leur communication institutionnelle, et pour leurs études statistiques. Néanmoins, nous verrons que les réponses au questionnaire ont montré que le terme d'organisme privé englobe des réalités plus diverses qu'il n'y paraît, et n'ayant pas exclusivement trait au monde de l'entreprise.

⁷⁰ A titre de rappel, le service de PEB permet aux bibliothèques et centres de documentation d'effectuer ou de recevoir des demandes de fourniture de documents, qu'il s'agisse de reproductions ou d'originaux. Le réseau PEB est constitué principalement de bibliothèques membres du réseau Sudoc.

Différents axes de réflexion ont guidé la conception du questionnaire :

- Combien de bibliothèques universitaires pratiquent la fourniture à distance de documents pour les organismes privés, et dans quelles conditions ?

Lors des 6èmes journées professionnelles du Centre Technique du Livre de l'Enseignement Supérieur (CTLes) en juin 2015, le sujet de la fourniture de documents aux organismes privés a été évoqué⁷¹. L'hypothèse selon laquelle une dizaine de bibliothèques universitaires environ assumeraient encore la fourniture de documents auprès du secteur privé a été avancée.

Un travail de consultation des pages dédiées au PEB sur les sites internet des bibliothèques nous a permis de confirmer qu'une offre de fourniture de documents à destination du secteur privé existait bel et bien. Il s'agit via le questionnaire, de confirmer ou d'infirmer ce premier élément statistique. Il est également important de connaître les modalités d'accès aux documents proposées par les bibliothèques universitaires aux organismes privés. Quels sont les tarifs appliqués par les bibliothèques universitaires pour ces prestations ? Est-il nécessaire d'être inscrit à la bibliothèque pour bénéficier de ces services ?

- Quels organismes privés recourent à ces services ?

L'enjeu est ici d'identifier les types d'organismes privés avec lesquels les bibliothèques travaillent le plus régulièrement. Nous supposons ici que les PME et les *start-up* pourraient être particulièrement intéressées par ce type de services. Néanmoins, les grandes entreprises, qui voient leurs budgets consacrés à la documentation diminuer, pourraient également trouver un intérêt dans ces services.

- Le niveau d'activité résultant de ces services est-il significatif pour les bibliothèques universitaires ?

Il s'agit ici de disposer d'une estimation du volume de demandes traitées par les bibliothèques universitaires dans le cadre de ce service, et des recettes qui en découlent. De telles informations permettraient alors d'évaluer le rôle que les bibliothèques universitaires peuvent jouer dans l'accès aux ressources documentaires des organismes privés. Aucune hypothèse n'a été précisément formulée à ce sujet.

- Comment sont perçus par les bibliothèques universitaires les enjeux juridiques inhérents à cette activité ?

Comme le souligne Joachim Schöpfel, la fourniture de documents s'est développée comme un service de reproduction par copie (reprographie). En tant que

⁷¹6ème journées professionnelles du CTLes des 17 et 18 juin 2015, « Le prêt entre bibliothèques : entre rationalisation et nouveaux défis ».

copie de documents originaux, elle se situe ainsi dans le périmètre du droit de la propriété intellectuelle, et des droits d'auteurs/de copies⁷².

Un protocole d'accord passé entre le Centre Français d'exploitation du droit de la Copie (CFC) et la Conférence des Présidents d'université (CPU), qui fixe une redevance par copie, permet aux universités d'être en règle avec la législation sur le droit de copie, aussi bien pour les copies sur place, que pour les reproductions faites dans le cadre du PEB⁷³. En revanche, ce protocole ne couvre pas la fourniture de documents électroniques. Une telle autorisation est à négocier directement avec le titulaire des droits, c'est-à-dire le plus souvent l'éditeur⁷⁴, ce qui explique que l'envoi de copies papier reste à l'heure actuelle majoritaire. Il est d'autre part important de souligner que ce protocole ne traite pas non plus de la fourniture de documents à destination des organismes privés.

Jusqu'à très récemment, les services de fourniture de documents étaient très souvent tarifés, qu'ils soient à destination de la communauté de l'ESR, ou à destination des organismes privés. Néanmoins, la tarification de ces services est apparue comme problématique. Une telle pratique a été mise en cause dans l'affaire Refdoc.

En effet, jusqu'en 2013, l'Institut de l'information scientifique et technique (Inist), unité documentaire du Centre national de la recherche scientifique (CNRS), commercialisait sur son portail documentaire Refdoc, des copies d'articles, de rapports, ou de thèses, grâce à un accord conclu avec le CFC⁷⁵. Suite au recours d'un auteur s'étant aperçu que l'Inist avait commercialisé 14 de ses articles sans son autorisation, le Tribunal de Grande Instance de Paris en 2010⁷⁶, puis la Cour de Cassation en 2013⁷⁷, ont successivement condamné l'Inist et le CFC. Ainsi, la Cour de Cassation a considéré que l'Inist et le CFC en cédant, reproduisant, puis diffusant sur le site de l'Inist les articles de l'auteur sans son autorisation avaient commis des actes de contrefaçon du droit d'auteur.

En effet, la vente de copies d'articles n'étant pas couverte par le régime général de 1995 (dévolution légale du CFC), plusieurs conditions doivent être remplies avant de se livrer à cette activité :

- L'autorisation doit être demandée aux ayant-droits avant la commercialisation et la réponse doit être positive
- La reproduction est limitée à une liste de titres et d'ISSN autorisés

⁷² SCHÖPFEL, Joachim. « La fourniture d'articles scientifiques : droit, *technologie* et marché » Terminal. 2008. N° 102, pp. 81-91.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ JOST Clémence « Condamnation de l'Inist : Refdoc ferme ses portes », *Archimag*, 16 décembre 2013, [en ligne], disponible sur <http://www.archimag.com/article/Condamnation-Inist-Refdoc-ferme-ses-portes>, consulté le 21/12/16

⁷⁶ Voir la décision du TGI de Paris du 9 juillet 2010, [en ligne], disponible sur <https://www.legalis.net/jurisprudences/tribunal-de-grande-instance-de-paris-3eme-chambre-2eme-section-jugement-du-09-juillet-2010/>, consulté le 01/11/16

⁷⁷ Voir la décision de la Cour de Cassation du 11 décembre 2013, [en ligne], disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000028326922&fastReqId=857072891&fastPos=1>, consultée le 01/11/16

- Une redevance doit être payée au CFC⁷⁸.

Suite à cette condamnation, l'Inist a fermé le service Refdoc en décembre 2013. Désormais, l'activité de fourniture de documents de Refdoc a redémarré mais en étant à destination exclusive du secteur public français et étranger, le secteur privé n'étant plus desservi par Refdoc. Deux modèles existent à l'échelle de l'Inist :

- Un modèle gratuit qui repose sur un marché négocié avec le CFC et dans le cadre duquel Refdoc livre et reproduit, à partir de ses fonds propres, des articles pour les chercheurs du CNRS.
- Un modèle payant appliqué au reste de l'enseignement supérieur et du secteur public, et qui repose sur un marché négocié avec des éditeurs et pour une liste de titres autorisés⁷⁹.

Les retombées de cette jurisprudence ne se sont pas limitées à Refdoc. En effet, un nouveau modèle de fourniture de documents a été proposé à l'ESR dans le cadre d'une déclaration conjointe signée par le directeur de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES) et le directeur de l'Inist-CNRS en février 2014 :

« Un arrêt de la cour de Cour de Cassation a conclu à l'illégalité de la fourniture de documents à titre onéreux par voie de reprographie sans autorisation explicite des auteurs. Cette décision ne concerne pas seulement le service Refdoc du CNRS mais aussi les établissements du réseau SUPEB qui pratiquent la fourniture de documents à titre onéreux [...] La poursuite de fourniture de copies entre universités, tout comme le redémarrage partiel de Refdoc est envisageable sans aucun risque juridique dans le cadre de la dévolution légale consentie au CFC pour la reproduction par reprographie à titre gratuit en France⁸⁰ ».

Il s'agit ici d'une incitation claire à pratiquer la gratuité au sein du réseau Supeb. Qu'en est-il pour la fourniture de documents aux organismes privés par les bibliothèques universitaires ? Cette déclaration conjointe limite les services de fourniture de documents aux utilisateurs de l'ESR, et exclut de fait la fourniture de documents aux organismes privés.

Par ailleurs, nous constatons qu'il n'y a pas eu de prise de position claire du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MESR) sur ce sujet, alors que la fourniture de documents aux organismes privés est une pratique bien réelle. Ainsi, les bibliothèques universitaires, en l'absence d'une directive claire, sont laissées à leur propre interprétation.

⁷⁸ GILLET Jacqueline, « Refdoc vers un rapprochement avec les Cadist », Présentation réalisée lors des 6èmes journées professionnelles du CTLes des 17 et 18 juin 2015, [en ligne] disponible sur : <http://fr.slideshare.net/CTLes/6-jpros-refdoc-vers-un-rapprochement-avec-les-cadist-par-mme-jacqueline-gillet> , consulté le 13/12/16

⁷⁹ BERARD Raymond, « Réouverture de notre service de copies de documents le 12 novembre 2014 », Communiqué du 7 novembre 2014, [en ligne] disponible sur <http://www.inist.fr/?Reouverture-de-notre-service-de> , consulté le 13/12/16

⁸⁰ BERARD Raymond, KALFON Jérôme, « Proposition pour un nouveau modèle de fourniture de documents à l'ESR après l'arrêt de la Cour de Cassation », 24 février 2014, [en ligne], disponible sur : http://www.inist.fr/IMG/pdf/note_jk_rb_gratuitfdd.pdf, consulté le 30/10/2016

Quoi qu'il en soit, il paraît intéressant d'interroger dans ce questionnaire les professionnels sur l'impact, ou l'absence d'impact, qu'a pu avoir l'affaire Refdoc sur la politique tarifaire appliquée par leur établissement pour la fourniture de documents aux organismes privés.

Un questionnaire en ligne, créé avec l'outil Google Forms, a par conséquent été élaboré à partir de ces grands axes de réflexion⁸¹. Afin de bénéficier d'une diffusion optimale, il a été adressé aux coordinateurs PEB de la liste de diffusion Supeb, liste à laquelle, Laurent Piquemal, coordinateur du pôle de gestion des réseaux de l'ABES, nous a donné accès. En effet, au sein des bibliothèques universitaires, ce sont les professionnels travaillant pour les services du PEB qui assurent généralement l'activité de fourniture de documents aux organismes privés. Les prestations de fourniture de documents à destination de l'ESR et des organismes privés sont par conséquent centralisées au sein d'un même service. Le questionnaire a ainsi été envoyé le 23 juin 2016 aux coordinateurs PEB de l'ensemble des bibliothèques membres du réseau PEB⁸². Il a fait l'objet de trois relances.

Enfin, afin de mieux cerner les enjeux existant autour de la fourniture de documents, des entretiens ont été menés avec des professionnels, issus du monde des bibliothèques universitaires d'une part, et issus du monde de l'entreprise d'autre part⁸³.

Les services de fourniture de documents aux organismes privés : offres, usages, niveau d'activité, enjeux juridiques, et avenir.

Quelques éléments doivent être précisés avant de procéder à l'analyse des réponses au questionnaire et des entretiens. Au total, à l'issue de ces trois relances, le questionnaire a obtenu 46 réponses, ce qui nous permet de disposer d'un échantillon de bibliothèques universitaires satisfaisant. Néanmoins, nous ne disposons pas de 46 réponses pour toutes les questions. En effet, la précision des données exigées pour les questions relatives au volume de l'activité explique que les coordinateurs PEB n'aient pas toujours répondu à ces questions. Enfin, comme nous l'avons déjà souligné, le terme d'organismes privés fait référence à des réalités diverses qui n'ont pas exclusivement trait au monde de l'entreprise. Les réponses au questionnaire ont montré qu'au-delà des entreprises, les fondations, ou les écoles de commerce privées ne dépendant pas du MESR, pouvaient être incluses dans la catégorie des organismes privés. Ceci ne change pas fondamentalement le sens de notre propos, mais nous incite à la prudence dans l'analyse des données relatives aux niveaux d'activité de ces services.

Analyse de l'offre de services de fourniture de documents proposée par les bibliothèques universitaires aux organismes privés

⁸¹ Voir Annexe 2 : Questionnaire (p.102-107)

⁸² Voir Annexe 1 : Bibliothèques universitaires auxquelles le questionnaire a été soumis (p.99-101)

⁸³ Voir Annexe 5 : Entretiens p.118-119

Nombre de bibliothèques pratiquant la fourniture de documents à destination des organismes privés

Au sein de notre échantillon de 46 bibliothèques universitaires, 34 (74 %) assurent un service de fourniture de documents aux organismes privés, et 12 bibliothèques (26 %) n'assurent pas ce service.



Figure 1 : Les bibliothèques pratiquant la fourniture de documents pour les organismes privés

L'hypothèse de départ, selon laquelle une dizaine d'établissements fournissait les organismes privés, est par conséquent revue à la hausse. Les services de fourniture de documents aux organismes privés seraient ainsi bien présents dans le paysage des bibliothèques universitaires françaises. Néanmoins, une précaution s'impose ici. En effet, il est probable que les professionnels ayant été spontanément enclins à répondre au questionnaire travaillent pour des bibliothèques universitaires proposant ce type de services. A l'inverse, nous pouvons supposer que certains professionnels n'ont pas répondu au questionnaire car son sujet n'entraîne pas dans le périmètre d'activité de leur bibliothèque. Ceci conduit sans doute à une surreprésentation des bibliothèques universitaires fournissant des documents aux organismes privés au sein de l'échantillon.

Il est également intéressant de prêter attention aux motivations qui incitent les bibliothèques universitaires à pratiquer ce type de services. L'ouverture de ces services aux organismes privés est ainsi perçue par les personnes que nous avons interrogées comme un moyen d'augmenter les ressources propres de leur bibliothèque, dans un contexte marqué par les restrictions budgétaires. Elle est également appréhendée comme une réponse à une demande réelle de la part des organismes privés.

Quelles conditions d'accès aux ressources ?

Parmi les 34 bibliothèques qui pratiquent la fourniture de documents aux organismes privés, 18 fournissent des documents issus de leurs fonds propres uniquement, 16 fournissent des documents issus de leur fonds propres, mais ce en

jouant également un rôle d'intermédiaire entre les besoins des organismes privés, et les collections où qu'elles soient⁸⁴.

Le rôle d'intermédiaire consiste ici pour la bibliothèque à élargir le périmètre de la recherche pour l'organisme privé. Le terme de « collections où qu'elles soient » fait ainsi référence à des collections qui peuvent être issues du réseau Supeb, ou du réseau des bibliothèques étrangères.

L'intérêt d'une telle démarche est double. Elle permet d'abord une centralisation des demandes de l'organisme privé auprès d'un seul interlocuteur, ce qui simplifie considérablement la gestion comptable pour l'organisme privé. Ainsi, une facture globale couvrant plusieurs demandes auprès d'une seule bibliothèque universitaire est émise. Cette démarche donne également à la bibliothèque universitaire la possibilité de fidéliser l'organisme privé en lui fournissant une prestation *premium*. Ceci explique sans doute qu'un nombre relativement élevé de bibliothèques (16 bibliothèques) pratiquent ce service. Il convient maintenant d'aborder la question de la tarification de ces services.

Pour la fourniture de prêts d'originaux (ouvrages, thèses), 26 bibliothèques universitaires appliquent un tarif préalablement voté en Conseil d'Administration (76%), cinq pratiquent la facturation des frais d'envoi (15%), et trois pratiquent la gratuité (9%).

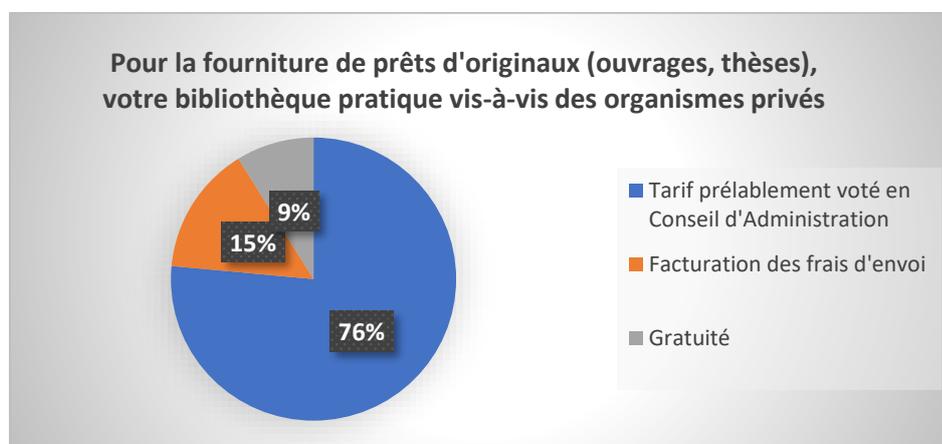


Figure 2 : Tarification adoptée pour la fourniture de prêts d'originaux à destination des organismes privés

La pratique de la tarification, qu'il s'agisse de la facturation des frais d'envoi ou d'un tarif voté en CA, est majoritaire. La tarification de ce type de prestations n'est pas problématique, ce service est en effet rattaché au droit de prêt, et ne semble par conséquent pas soumis à des contraintes juridiques particulières. En est-il de même pour la fourniture de copies ?

Pour la fourniture de copies (articles de revues, chapitres d'ouvrages), 21 bibliothèques appliquent un tarif préalablement voté en CA, six pratiquent la

⁸⁴ Voir figure 11 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.111)

facturation des frais d'envoi, six pratiquent la gratuité, et un établissement ne fournit pas de reproduction aux organismes privés.

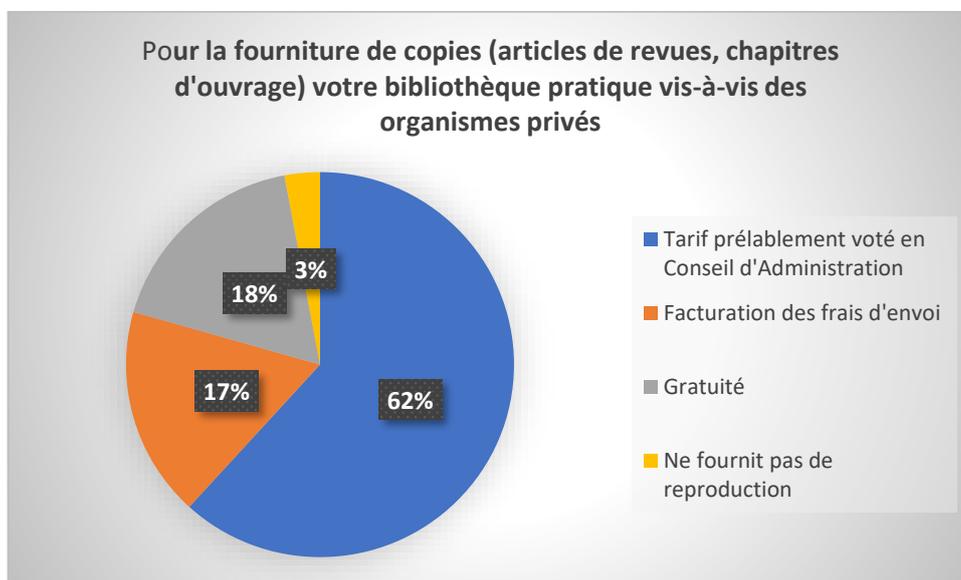


Figure 3 : Tarification adoptée pour la fourniture de copies à destination des organismes privés

Si nous comparons ces résultats aux résultats obtenus pour le prêt d'originaux, nous nous apercevons que la facturation des frais d'envoi apparaît dans les deux cas à des proportions quasiment égales (respectivement 15 % et 17 %). Néanmoins, le recours à un tarif préalablement voté en CA est ici moins représenté (62 % contre 76%). *A contrario*, la gratuité est ici deux fois plus représentée (18 % contre 9%).

Nous pouvons ainsi supposer que les enjeux juridiques associés à la fourniture de copies d'articles expliquent le recours à la gratuité pour certaines bibliothèques. Nous avons tenté de tester cette hypothèse auprès des répondants, en les interrogeant sur les raisons qui ont motivé au sein de leur établissement le recours à la gratuité. Parmi les six bibliothèques pratiquant la gratuité à destination des organismes privés, seul un interlocuteur a répondu à nos sollicitations, voici sa réponse :

« les raisons pour la gratuité dépendent du type de document demandé, de l'organisme... Mais la raison essentielle c'est que, suite à la décision CC 1er Civ du 11-12-2013, la mise à disposition à titre onéreux de copies d'articles sans l'accord explicite de l'auteur est une atteinte à son droit d'auteur. Donc chez nous les copies sont gratuites (sans distinction de demandeur, public ou privé), la décision ayant été prise de ne pas interrompre la fourniture ou d'en exclure certains bénéficiaires ».

Nous avons également sollicité le responsable PEB de la bibliothèque universitaire qui a cessé de fournir des reproductions aux organismes privés, voici sa réponse :

« Suite à un arrêt de la Cour de cassation ayant conclu à l'illégalité de la fourniture de documents par reprographie à titre onéreux, le Conseil documentaire du SCD a validé la proposition INIST / ABES d'un moratoire sur la facturation du service fourniture de documents (articles). La facturation des articles est donc suspendue jusqu'à nouvel ordre. Par ailleurs, ce service est réservé à la communauté de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche français, dont vous faites partie. L'usage des reproductions vous est strictement réservé en qualité d'ayant droit ESR. Les reprographies ne peuvent en aucun cas être transmises par votre intermédiaire à toute autre catégorie d'utilisateurs ».

Pour ces deux établissements, il semblerait que la condamnation de l'Inist ne soit pas étrangère au choix de la gratuité d'une part, et au choix de l'arrêt de la fourniture de copies d'articles vis-à-vis des organismes privés d'autre part. Ces deux interprétations différentes d'une même situation confirment l'hypothèse selon laquelle les bibliothèques universitaires ont été contraintes de statuer face à un vide⁸⁵.

Quelles sont, au contraire, les raisons qui motivent le recours à la tarification de cette prestation ? La tarification est ici perçue par les personnes que nous avons interrogées comme un moyen de pérenniser les recettes de leur établissement. Par ailleurs, le passage à la gratuité poserait problème. Ainsi l'un de nos interlocuteurs a souligné la difficulté, voire l'impossibilité, de recourir à la gratuité pour les bibliothèques universitaires dont les équipes consacrent beaucoup de temps à cette activité. Il semblerait alors que toutes les bibliothèques universitaires ne soient pas égales face à l'éventuelle gratuité de ce service. Le passage à la gratuité est sans doute plus facilement envisageable quand cette activité ne revêt pas une importance stratégique pour la bibliothèque. Au contraire, lorsque cette activité occupe une place centrale, tant au niveau de l'organisation du service qu'au niveau des recettes qu'elle génère, le passage à la gratuité pose bien évidemment question. Il est également possible d'invoquer dans ce débat sur la gratuité un argument de nature déontologique. En effet, les bibliothèques universitaires peuvent-elles légitimement fournir des ressources documentaires aux organismes privés, alors que le coût de ces ressources est supporté par des financements publics ?

Quels organismes privés peuvent accéder à ces services ?

Parmi les 34 bibliothèques qui pratiquent la fourniture de documents aux organismes privés, 28 ne considèrent pas l'inscription à la bibliothèque comme un prérequis⁸⁶.

Parmi les 34 bibliothèques qui pratiquent la fourniture de documents aux organismes privés, 22 estiment qu'il n'est pas nécessaire que l'organisme privé soit rattaché à une bibliothèque ou à un centre documentaire⁸⁷.

⁸⁵ Cette hypothèse a été formulée p.34..

⁸⁶ Voir figure 9 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.110)

⁸⁷ Voir figure 10 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.110)

Au total, les réponses à ces deux questions montrent que les services d'une majorité de bibliothèques universitaires sont ouverts à une grande diversité d'organismes privés. Il n'est ainsi pas systématiquement nécessaire pour un organisme privé de s'inscrire à la bibliothèque pour avoir recours à ce type de services. Les procédures d'inscription nécessitant la plupart du temps un déplacement de l'utilisateur à la bibliothèque universitaire, l'absence d'un tel prérequis permet aux bibliothèques universitaires d'élargir leurs offres à des organismes privés potentiellement éloignés géographiquement. Ainsi les bibliothèques universitaires, en faisant le choix de ne pas lier leur offre de services de fourniture de documents à une inscription des organismes privés à la bibliothèque, prennent acte du faible succès rencontré par les formules d'inscription⁸⁸, et adaptent les modalités d'accès de leurs services en conséquence.

Par ailleurs, le fait que le rattachement des organismes privés à une structure documentaire ne soit que rarement requis permet *a priori* aux *start-up* et aux PME, qui ne disposent pas toujours de ce type de structures, de bénéficier des services des bibliothèques universitaires.

Ainsi, c'est un fait, les services de fourniture de documents aux organismes privés existent bel et bien en bibliothèques universitaires. Ils sont mis en œuvre selon des modalités d'accès variées, qui traduisent néanmoins l'ouverture du service à une grande diversité d'organismes privés. Il convient maintenant de s'intéresser aux usages qu'ont les organismes privés de ces services.

Analyse des usages de ces services par les organismes privés

L'offre de services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires est ouverte à une grande diversité d'organismes privés. Une telle diversité transparait-elle dans la demande des organismes privés ?

Parmi les 34 bibliothèques qui pratiquent la fourniture de documents aux organismes privés, 28 répondants sont le plus souvent en contact avec des bibliothécaires et des documentalistes *A contrario*, seulement six répondants considèrent que les salariés de l'organisme privé (hors bibliothécaires et documentalistes) sont leurs interlocuteurs les plus fréquents⁸⁹.

Ainsi, en dépit de l'ouverture du service à une grande diversité d'organismes privés, ceux qui l'utilisent le plus souvent disposeraient de structures documentaires établies. Ceci peut en partie s'expliquer par la communication limitée qui existe autour de ces prestations. En effet, seule la page internet dédiée au PEB des bibliothèques universitaires fait référence à l'offre développée pour les organismes

⁸⁸ Voir 1.2.1, p.26

⁸⁹ Voir figure 12 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.111)

privés. Cette offre n'est dès lors pas facilement identifiable par des personnes complètement étrangères aux domaines de l'information et de la documentation.

Pour confirmer ou infirmer cette hypothèse, il aurait pu être intéressant d'interroger les organismes privés qui ne disposent pas d'une fonction documentaire intégrée, et qui n'ont pas recours aux services des bibliothèques universitaires. Est-ce que le fait de ne pas recourir à ces services s'explique par une absence de nécessité ? Un budget consacré à la documentation trop limité ? Une non-connaissance de l'offre des bibliothèques universitaires ? Une inadéquation de l'offre des bibliothèques universitaires à leur demande ? Nous n'avons pas pour l'instant, les réponses à de telles interrogations. Il convient pourtant de tenter de connaître un peu mieux les organismes privés qui ont recours à ces services.

En effet, afin d'aller plus loin dans l'analyse des organismes privés qui utilisent ces services de fourniture de documents, il convient de leur donner une réalité plus « incarnée ». Nous avons ainsi demandé aux coordinateurs PEB de lister les cinq organismes privés ayant le plus recours au service de fourniture de documents de leur établissement.

Les organismes privés cités peuvent être répartis en quatre grandes catégories : les entreprises, les fondations/associations, les organismes de recherche économique et les écoles de commerce, les cabinets d'avocats.

Les entreprises constituent la catégorie d'organismes privés qui apparaît le plus fréquemment dans les réponses. Ainsi, 20 entreprises auraient très souvent recours aux services de fourniture de documents aux organismes privés des bibliothèques universitaires⁹⁰.

Ces entreprises ont probablement été intéressées par les collections de « sciences dures » de certaines bibliothèques universitaires. La part importante, parmi les entreprises citées, d'entreprises spécialisées dans l'industrie pharmaceutique ou cosmétologique mérite d'être soulignée. Ceci s'explique sans doute par la présence de bibliothèques universitaires disposant de collections de référence (CADIST) en pharmacie et en cosmétologie parmi les bibliothèques répondantes.

Il est également intéressant d'étudier la taille de ces entreprises. Parmi les 20 entreprises citées, neuf peuvent être considérées comme des grandes entreprises, huit peuvent être considérées comme des PME, et l'absence de données économiques sur trois entreprises de ce panel ne nous a pas permis de les classer. Ainsi, les plus gros utilisateurs des services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires sont constitués pour moitié de grandes entreprises, et pour moitié de PME.

Par conséquent, l'hypothèse de départ, selon laquelle les PME pouvaient être intéressées par les services d'accès aux documents des bibliothèques universitaires, est vérifiée pour cet échantillon. Cependant, les *start-up* n'apparaissent pas dans l'échantillon obtenu. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette absence. En premier lieu, les *start-up* utilisent probablement moins fréquemment ces services que les grandes entreprises et les PME, et ne figurent ainsi pas dans la catégorie des

⁹⁰ Voir Annexe 4 : Organismes privés ayant recours aux services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires, p.116-117

« gros demandeurs ». En second lieu, il est possible que ces *start-up*, qui ont généralement un budget marginal à consacrer à la documentation, soient inscrites en tant que particulier, ce qui leur permet d'accéder sur place aux ressources demandées. Enfin, nous avons supposé que les grandes entreprises étaient susceptibles de recourir à ces services ; cette hypothèse est également confirmée. Une précaution méthodologique s'impose néanmoins. Ces conclusions sont formulées pour notre échantillon de bibliothèques répondantes pratiquant la fourniture de documents aux organismes privés. Elles ne s'appliquent peut-être pas à l'ensemble des bibliothèques universitaires françaises assurant ces services.

Par ailleurs, des fondations/associations, des organismes de recherche économique et des écoles de commerce, et des cabinets d'avocats ont également été évoqués par certains répondants⁹¹.

Au total, même si le terme d'organisme privé fait référence à des réalités multiples, ces résultats montrent que les entreprises sont les demandeurs de documentation les plus représentés au sein de la grande catégorie des organismes privés. Pour les bibliothèques dites de sciences dures, les organismes privés font essentiellement référence aux entreprises. Pour les bibliothèques de droit, d'économie et de gestion, cette catégorie intègre des structures telles que des écoles de commerce privées, ou des organismes de recherche économique.

Il est maintenant important de s'interroger sur les raisons qui motivent les organismes privés à recourir aux services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires.

Pourquoi recourir aux services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires ?

Nous avons ainsi interrogé deux professionnelles⁹² de la documentation qui travaillent pour des entreprises de la région Auvergne-Rhône-Alpes, et qui ont souvent recours aux services de fourniture de documents de la Bibliothèque universitaire Lyon 1.

Le recours aux services de la BU Lyon 1 concerne essentiellement pour ces deux entreprises la fourniture d'articles, même si de manière ponctuelle elles utilisent les services de prêts de livres. Elles disposent toutes deux d'abonnements à des ressources électroniques. L'offre de la bibliothèque est ainsi perçue comme un service de complément auquel les responsables de la documentation ont recours lorsque leurs propres abonnements ne leur donnent pas accès aux articles demandés par des chercheurs et des ingénieurs.

⁹¹ Voir Annexe 4 : Organismes privés ayant recours aux services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires p.116-117

⁹² Nous avons interrogé Annick Blanc-Michaud, responsable information documentation de bioMérieux, grande entreprise française spécialisée dans le diagnostic *in vitro* et dans la microbiologie. Nous avons également interrogé Judith Brossaud, documentaliste-chargée de veille scientifique, technique et brevet de Sofradir (Société Française de Détecteurs Infrarouges).

Cette situation est loin d'être inhabituelle, même pour une grande entreprise comme bioMérieux. En effet, Annick Blanc-Michaud doit choisir les abonnements les plus pertinents pour l'entreprise, car, comme elle l'a précisé « ils ne peuvent pas tout acheter ». Ainsi, face à la diversité des domaines d'étude des professionnels de bioMérieux, il n'est matériellement pas possible de souscrire à des abonnements qui permettraient de satisfaire les besoins documentaires de l'ensemble du personnel, au vu notamment des coûts de la documentation électronique. Ces coûts élevés, couplés à un budget actuellement restreint pour son service de documentation, justifient pour Judith Brossaud le recours aux services de la bibliothèque universitaire de Lyon 1.

Il est par ailleurs intéressant de prêter attention à l'ordre de recours aux services de la bibliothèque. Ainsi, Annick Blanc-Michaud s'adresse systématiquement à la bibliothèque lorsqu'elle ne trouve pas le document recherché dans son fonds documentaire. Judith Brossaud effectue d'abord une recherche sur les réseaux sociaux de la recherche, et en libre accès, avant de solliciter les services de la bibliothèque.

Le premier avantage à recourir aux services d'une bibliothèque universitaire est, d'après elles, de nature financière. En effet, il est beaucoup moins onéreux de faire appel aux bibliothèques universitaires, que de recourir aux crédits d'articles proposés par des éditeurs tels qu'Elsiever ou Wiley. Pourtant, le faible coût de ce service n'est pas l'unique raison qui motive la démarche des professionnelles interrogées. En effet, elles apprécient la réactivité et la rapidité de traitement de la demande par la BU de Lyon 1, qui leur permet de fournir aux ingénieurs et chercheurs la documentation demandée dans des délais raisonnables. Enfin, le rôle d'intermédiaire que la bibliothèque joue entre les demandes et les collections où qu'elles soient, ainsi que la souplesse des procédures de facturation, ont été mentionnés par Annick Blanc-Michaud comme des points forts de ce service.

Du côté des inconvénients du service, le format papier des documents transmis a été évoqué. En effet, la transmission de copies numériques est pour l'instant interdite par la réglementation, et justifie le recours au format papier. Cependant, un tel format ne correspond plus aux pratiques de lecture des ingénieurs ni des chercheurs, qui travaillent essentiellement avec des documents au format PDF.

Au total, ces deux entretiens montrent que les services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires peuvent intéresser des entreprises qui disposent de structures documentaires intégrées. En effet, les contraintes économiques que connaissent ces structures rendent nécessaire la recherche d'alternatives aux abonnements proposés par les éditeurs de documentation électronique. Apparaissent également les exigences qu'un organisme privé peut formuler à l'égard des services de fourniture de documents d'une bibliothèque : rapidité, efficacité et souplesse.

Si les deux exemples évoqués ci-dessus montrent que la fourniture de copies d'articles est la prestation la plus demandée, qu'en est-il pour les autres organismes privés ?

Quels types de ressources sont le plus souvent demandées par les organismes privés ?

Les prestations que les organismes privés demandent le plus souvent aux bibliothèques universitaires sont en premier lieu les copies d'articles de revues, et en second lieu les prêts d'ouvrages. Les prêts de thèses sont également des prestations recherchées par les organismes privés, mais dans une moindre mesure⁹³.

Parmi les prestations peu demandées par les établissements figurent les copies de chapitres d'ouvrage et de thèses⁹⁴.

Concernant les ouvrages et les thèses, nous pouvons conclure que les organismes privés recourent plus souvent au prêt qu'à la fourniture de copies. Ceci peut être motivé par des arguments financiers. En effet, au-delà d'un certain nombre de pages, il est moins coûteux pour l'organisme privé d'avoir recours au prêt du document dans son intégralité que de solliciter l'envoi de copies de chapitres du document.

Au total, il est possible de noter la prédominance de la fourniture de copies d'articles et de prêts d'ouvrages parmi l'ensemble des prestations de fourniture de documents proposées par les bibliothèques universitaires. Afin, d'avoir une analyse plus fine de ces données, il aurait été intéressant de connaître le volume exact de demandes traitées pour chaque type de prestations. En effet, même si la fourniture de copies d'articles et le prêt d'ouvrages apparaissent, via la réponse à cette question, au même niveau, les entretiens que nous avons réalisés avec des professionnels du PEB et avec des organismes privés montrent que la fourniture de copies d'articles a tendance à se distinguer assez nettement de l'ensemble des prestations proposées.

Comment les bibliothèques universitaires répondent-elles à cette demande ?

Pour répondre à la demande des organismes privés, les bibliothèques universitaires peuvent concentrer leurs recherches sur leurs fonds propres, ou au contraire jouer un rôle d'intermédiaire en effectuant la recherche de documents au sein d'un périmètre élargi. Nous avons par conséquent demandé aux coordinateurs PEB des bibliothèques universitaires d'indiquer la provenance des documents qu'ils fournissaient le plus souvent aux organismes privés. Nous avons considéré que plusieurs réponses à cette question étaient possibles.

⁹³ Voir figures 13, 16 et 17 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.112,113,114)

⁹⁴ Voir figures 14 et 15 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p. 112,113)

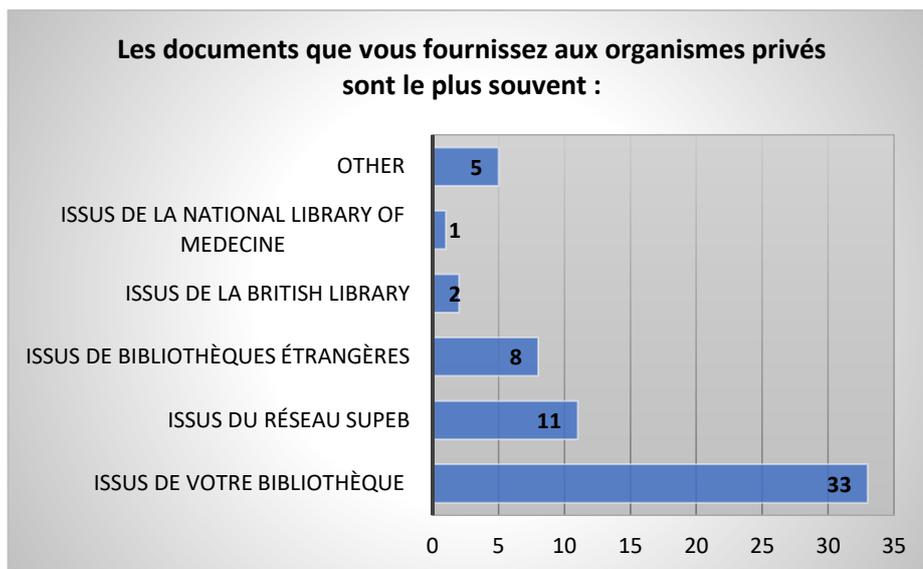


Figure 4 : Origine des documents fournis par les bibliothèques universitaires

Les documents fournis le plus souvent aux organismes privés sont, pour une grande majorité de bibliothèques universitaires, issus de leurs fonds propres. Ce graphique montre également que le périmètre des recherches peut être étendu, au réseau Supeb d'une part, considéré comme souvent utilisé par 11 répondants, et aux bibliothèques étrangères auxquelles s'ajoutent la *British Library* et la *National Library of Medicine* d'autre part, considérées comme souvent utilisées par 11 répondants. Par ailleurs plusieurs répondants ont fait référence à la Bibliothèque Nationale des Sciences et de la Technologie (TIB), située à Hanovre en Allemagne, dans la catégorie autres.

Ainsi, les bibliothèques universitaires se concentrent majoritairement sur leurs fonds propres pour les services de fourniture de documents aux organismes privés, mais utilisent également de manière plus ponctuelle les réseaux auxquels elles ont accès ; en priorité le réseau Supeb de l'ESR français, et ensuite le réseau des bibliothèques étrangères. Ce rôle d'intermédiaire apporterait ainsi une véritable valeur ajoutée aux services des bibliothèques.

Au total, des services de fourniture de documents destinés aux organismes privés sont proposés par plusieurs bibliothèques universitaires, et comportent différentes conditions d'accès. Les organismes privés, constitués pour une grande part d'entreprises, recourent à ces services, qui semblent particulièrement opportuns dans un contexte marqué par une baisse des budgets consacrés à la documentation en entreprise. Ainsi, les bibliothèques universitaires pourraient, via ces services, jouer un rôle dans l'accès aux ressources documentaires des entreprises. Pour vérifier cette hypothèse, il convient de se demander si ces services ont un niveau d'activité élevé ou si, au contraire, ils traitent un nombre de demandes marginales. Il convient également de s'interroger sur le niveau de recettes susceptibles d'être générées par ces services.

Des services de fourniture de documents aux organismes privés à deux vitesses.

Avant d'analyser le niveau d'activité des services de fourniture de documents aux organismes privés, quelques précautions s'imposent. En effet, les données statistiques demandées étaient précises, et un certain nombre de répondants ne disposaient pas de telles informations. L'échantillon sur lequel nous travaillons est par conséquent plus réduit que celui des questions précédentes. Par ailleurs, si les répondants ont généralement renseigné les niveaux d'activité de la bibliothèque universitaire pour laquelle ils travaillent, une minorité a renseigné ces données à l'échelle du SCD, ce qui de fait, conduit à une augmentation du volume des demandes traitées et des recettes qui en découlent.

Quel est le niveau d'activité des services de fourniture de documents aux organismes privés ?

Pour le savoir, la question suivante a été posée aux coordinateurs PEB : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque ?

Cette question était posée pour les années 2012 à 2015. Néanmoins, nous ne traiterons ici que des réponses fournies pour les années 2014 et 2015. En effet, trop peu de répondants ont renseigné ces données pour les années 2012 et 2013. Par ailleurs, les répondants étaient libres d'indiquer la valeur numérique correspondant à leur activité. Ces valeurs ont été regroupées dans des intervalles, afin d'en assurer une meilleure lisibilité.

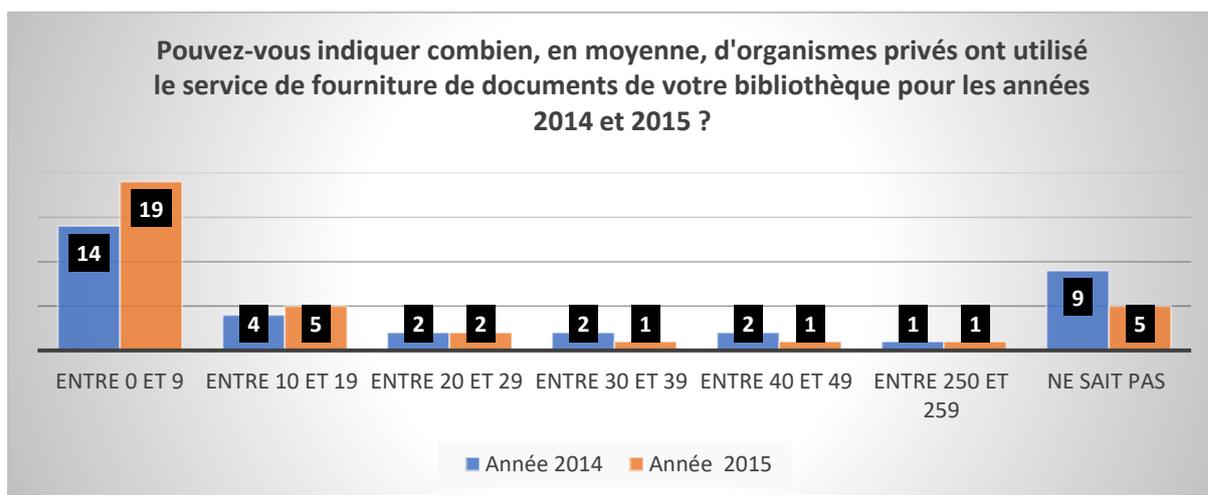


Figure 5 : Nombre d'organismes privés ayant utilisé les services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires en 2014 et 2015

Il est possible d'observer sur ce graphique une fourniture de documents aux organismes privés à deux vitesses.

En effet, pour les années 2014 et 2015, la majorité des bibliothèques universitaires a assuré des services de fourniture de documents en direction d'un nombre très limité d'organismes privés, qui ne dépasse pas la dizaine. Quelques bibliothèques universitaires, respectivement quatre et cinq pour les années 2014 et 2015, ont garanti un service de fourniture de documents pour 10 à 19 organismes privés. Les bibliothèques universitaires ayant fourni plus de 20 organismes privés sont minoritaires, puisqu'il est possible d'en comptabiliser sept pour l'année 2014, et cinq pour l'année 2015. Cette baisse d'une année à l'autre, couplée à un plus grand nombre de valeurs concentrées dans la première catégorie (entre 0 et 9 organismes privés) en 2015, pourrait être interprétée comme le signe d'une diminution globale de l'activité de fourniture de documents aux organismes privés. Enfin, une bibliothèque universitaire se distingue largement en ayant fait bénéficier près de 250 organismes privés de ce service.

Ainsi, parmi les bibliothèques universitaires qui assurent des services de fourniture de documents aux organismes privés, une grande majorité ont traité des demandes émanant d'un nombre limité d'organismes privés. A l'inverse, certaines bibliothèques universitaires ont joué un rôle plus important dans ce domaine, et ont assuré des services de fourniture de documents en direction d'un nombre plus conséquent d'organismes privés. Comment expliquer une telle différence ?

Elle s'explique tout d'abord par la nature des fonds des bibliothèques. En effet, pour l'année 2014, parmi les sept bibliothèques universitaires qui ont assuré la fourniture de documents pour 20 à 259 organismes privés, quatre d'entre elles sont des CADIST. Pour l'année 2015, parmi les cinq bibliothèques qui ont assuré la fourniture de documents pour 20 à 259 organismes privés, quatre d'entre elles sont des CADIST. Comme le souligne Florence Vidal, responsable du service de fourniture de documents de la BU Lyon 1⁹⁵, les CADIST possèdent des collections spécifiques, susceptibles d'intéresser les organismes privés en raison de leur rareté. Les bibliothèques CADIST possèderaient par conséquent des atouts non négligeables par rapport à l'ensemble des bibliothèques de l'échantillon.

D'autres pistes peuvent, d'après elle, également être évoquées comme la rapidité du traitement de la demande, qui permet de fidéliser les organismes privés. Cet aspect a en effet été considéré comme essentiel par Annick Blanc-Michaud et Judith Brossaud. Il est par ailleurs possible de mentionner ici le système de facturation adopté. En effet, au cours de nos entretiens, un interlocuteur a souligné avoir « perdu » un organisme privé, car la facture de la prestation avait été émise beaucoup trop longtemps après celle-ci. Il semblerait ainsi que la souplesse et la réactivité des services de fourniture de documents aux organismes privés déterminent leur attractivité et tendent à expliquer les différentiels des volumes traités.

Enfin, l'existence ou non d'une politique de démarchage auprès des organismes privés, et la zone géographique dans laquelle s'inscrit la bibliothèque universitaire méritent d'être mentionnés. En effet, la proximité de la bibliothèque avec un terrain industriel pourrait expliquer cette fourniture de documents à deux vitesses, même si nous n'avons pas réussi à observer de corrélations claires entre le recours aux services d'une bibliothèque universitaire et la proximité géographique.

⁹⁵ Entretien avec Florence Vidal, responsable du service de fourniture de documents de la BU Lyon 1.

Afin d'approfondir cette analyse, il importe de voir si l'existence d'une activité à deux vitesses transparait également dans le volume de demandes traitées émanant d'organismes privés pour les années 2014 et 2015. La question du nombre de demandes traitées n'apparaissait pas initialement dans le questionnaire, elle a par conséquent été adressée individuellement par e-mail aux coordinateurs PEB. Au total, nous avons collecté 12 réponses⁹⁶.

Il est possible de confirmer l'existence d'un service de fourniture de documents aux organismes privés à deux vitesses, la majorité des bibliothèques universitaires répondant à moins de 150 demandes par an. Cette différence de niveau d'activité apparaît sans doute moins nettement que pour la question précédente, sans doute en raison de la taille plus réduite de l'échantillon ici. Néanmoins, le niveau d'activité élevé des bibliothèques CADIST apparaît tout aussi clairement. Il faut par ailleurs analyser avec prudence les chiffres donnés par la bibliothèque L, qui se rapportent à un SCD dans son ensemble, et qui apparaissent, de fait, comme très élevés. Enfin, pour les trois bibliothèques qui fournissent le plus de documents aux organismes privés sur la période considérée, une baisse importante du volume de demandes traitées est identifiable. La cause de cette baisse a été identifiée pour la bibliothèque J. En effet, elle s'expliquerait par la fermeture du centre de documentation d'un organisme privé faisant partie des plus gros demandeurs de documents. Une autre hypothèse plus générale peut être avancée pour expliquer cette baisse : la progression du libre accès.

Les services de fourniture de documents proposés par les bibliothèques universitaires aux organismes privés génèrent une activité à deux vitesses. Qu'en est-il pour les recettes issues de ces services ?

Les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés

Il s'agira de s'intéresser ici aux recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés, pour l'année 2015.

⁹⁶ Voir figure 18 (Annexe 3 : Réponses au questionnaire p.115)

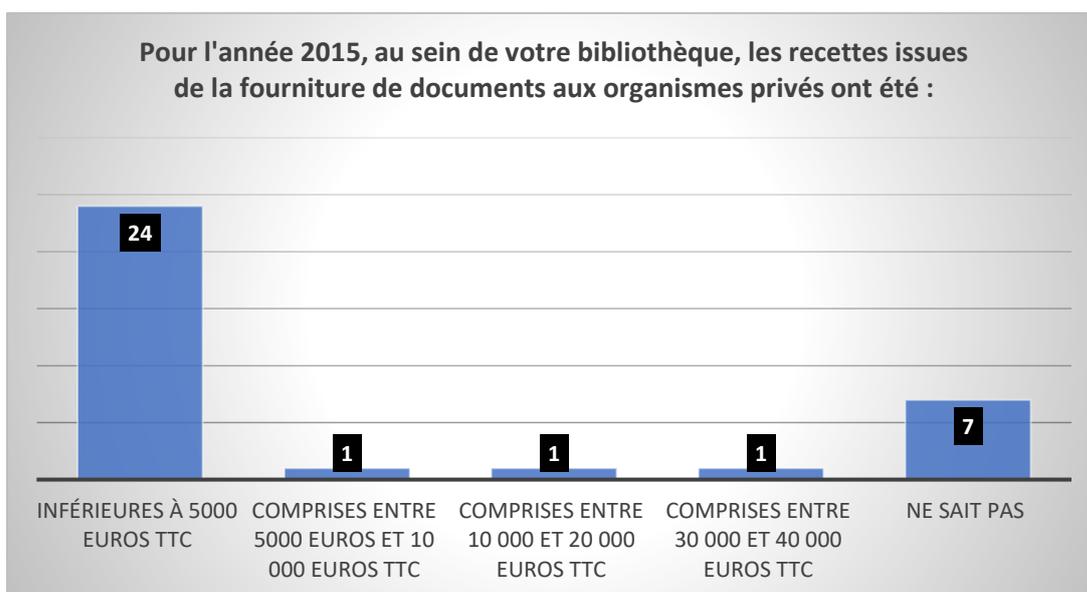


Figure 6 : Recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés en 2015

Le constat d'une activité à deux vitesses pour les services de fourniture de documents aux organismes privés est également manifeste pour les recettes issues de ces services. En effet, pour une grande majorité des bibliothèques ayant répondu à cette question, ces recettes sont inférieures à 5000 euros TTC. Seules deux bibliothèques universitaires parviennent à générer des recettes supérieures à 10 000 euros TTC pour cette activité. Il est également à noter qu'une bibliothèque se distingue fortement des autres avec des recettes comprises entre 30 000 et 40 000 euros. Néanmoins ces recettes ont été données à l'échelle du SCD. Il est enfin intéressant de souligner que les trois bibliothèques qui arrivent en tête de classement sont des CADIST.

Au total, les services de fourniture de documents aux organismes privés sont susceptibles de générer des recettes de degrés divers, qui restent, pour une majorité de bibliothèques universitaires, modérées.

Les enjeux juridiques associés à la fourniture de documents aux organismes privés

Les problématiques juridiques existant autour de la fourniture de documents aux organismes privés ont déjà été évoquées dans ce mémoire. Il importe ici de voir

si ces problématiques ont eu un impact sur les services de fourniture de documents aux organismes privés. Quelle est la perception de cette question par les professionnels ?

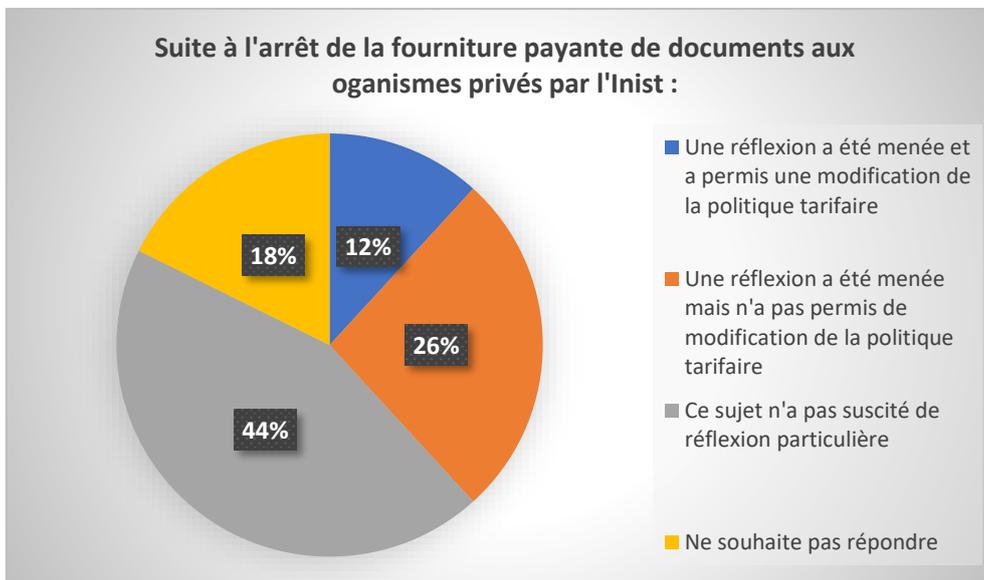


Figure 7 : Perception des enjeux juridiques associés à la fourniture de documents aux organismes privés

Il est tout d'abord important de noter la part non négligeable de professionnels n'ayant pas souhaité répondre à cette question (6 professionnels soit 18 % de l'échantillon). Il est assez difficile d'interpréter ce silence. Nous pouvons néanmoins supposer qu'il traduit, dans une certaine mesure, une volonté de ne pas prendre position sur un sujet sensible.

Ainsi pour une majorité de répondants, 15 répondants soit 44 % de l'échantillon, ce sujet n'a pas suscité de réflexion particulière. Plusieurs hypothèses peuvent ici être soulevées : une perception différente des services rendus par l'Inist et par leur propre bibliothèque aux organismes privés, ou encore un faible niveau d'activité qui ne justifierait pas d'engager une réflexion majeure sur le sujet.

A l'inverse, plus d'un quart des répondants (26 %) ont bel et bien mené une réflexion à ce sujet, mais cette dernière n'a pas débouché sur une modification de la politique tarifaire. Pourquoi ? Il semblerait ici qu'une telle démarche soit guidée par le pragmatisme. En effet, face aux enjeux économiques importants associés à ce service pour certaines bibliothèques universitaires, le passage à la gratuité reste difficile à envisager, pour des raisons que nous avons déjà évoquées. Par ailleurs, comme l'ont souligné certains de nos interlocuteurs, le recours à un marché négocié avec les éditeurs, tel que l'a fait l'Inist, apparaît difficilement applicable à l'échelle d'une bibliothèque universitaire.

Enfin, pour un nombre limité de répondants (4 répondants soit 12 % de l'échantillon) cette réflexion a permis une modification de la politique tarifaire de leur établissement. Nous les avons ainsi interrogés sur le sens de cette modification, trois interlocuteurs ont répondu. Pour deux répondants, il s'agit d'un passage à la

gratuité. Pour un répondant, il s'agit d'un arrêt de la fourniture de copies d'articles aux organismes privés, afin d'être en conformité avec la proposition Inist / ABES d'un moratoire sur la facturation du service de fourniture de documents (articles)⁹⁷.

Il est important de souligner ici que l'arrêt de ce service n'est pas appréhendé dans les mêmes termes selon le volume de demandes d'organismes privés traitées. En effet, l'abandon de ce service est difficilement envisageable pour des bibliothèques universitaires qui traitent un grand nombre de demandes, pour des raisons économiques, mais également car ces services sont appréciés des organismes privés, et véhiculent une image positive de la bibliothèque universitaire à l'extérieur. Ainsi, la fourniture de documents aux organismes privés serait le résultat d'une véritable volonté de service, qui s'inscrit au sein d'un mouvement plus général de développement accru des services aux publics dans les bibliothèques universitaires.

Si en théorie toutes les bibliothèques universitaires proposant une offre de fourniture de documents à destination des organismes privés, et donc des entreprises, peuvent jouer un rôle dans leur accès aux ressources documentaires, la réalité est tout autre. En effet, seule une minorité de bibliothèques universitaires semble occuper un rôle important dans ce domaine. S'il est difficile à ce stade d'en établir la typologie, elles présentent néanmoins des traits saillants. En effet, il s'agit souvent de bibliothèques CADIST, dont les services de fourniture de documents répondent très probablement aux impératifs d'efficacité et de rapidité de leur commanditaire.

Il est également important de rappeler qu'une typologie des organismes privés ayant recours à ces services a été établie. Conformément à nos hypothèses de départ, ils sont constitués en grande partie par des entreprises, même si d'autres catégories telles que les écoles privées de commerce notamment, nous sont apparues. Du côté des entreprises, l'échantillon obtenu comprend à la fois des PME et des grandes entreprises, ce qui nous permet de valider l'hypothèse selon laquelle plusieurs types d'entreprises peuvent être intéressées par les services proposés par les bibliothèques universitaires. Ces services viennent ainsi compléter, les fonds documentaires d'entreprises qui, dans un contexte de réduction des budgets de la documentation, ne sont plus en mesure de répondre à la demande de leurs salariés en s'appuyant uniquement sur leur politique d'acquisition.

Au total, des interactions « documentaires » existent bel et bien entre le monde des entreprises et celui des bibliothèques universitaires. Ces interactions sont-elles vouées à durer ? En effet, les problématiques juridiques évoquées fragilisent les services de fourniture de documents aux organismes privés. Néanmoins, elles ne sonnent pas pour autant l'arrêt de ces services. Ainsi, depuis l'arrêt de la Cour de Cassation condamnant l'Inist et le CFC en 2013, un statu quo a été maintenu, bien souvent au nom du pragmatisme, mais également car la fourniture de documents aux organismes privés s'inscrit dans une stratégie plus globale de développement des services aux publics.

Pouvons-nous envisager une augmentation du niveau d'activité de ces services, ce qui se traduirait dès lors par des interactions « documentaires » plus intenses entre les bibliothèques universitaires et les entreprises ? Il semblerait que non, et ce pour plusieurs raisons. D'une part, les enjeux juridiques associés à la fourniture de documents aux organismes privés, rendent difficile la communication

⁹⁷ Voir p. 34

sur cette offre. Cette offre est accessible sur la page internet dédiée au PEB des bibliothèques universitaires, néanmoins il est difficile d'imaginer que cette communication soit amplifiée ou déclinée sur d'autres supports. D'autre part, les statistiques obtenues grâce au questionnaire montrent une tendance à la baisse du volume de demandes traitées. Cette baisse peut être conjoncturelle, mais pourrait également être structurelle. En effet, le paysage du monde de l'information et de la documentation a considérablement évolué au cours des dernières années. Ainsi, le libre accès, qui existe notamment via des archives institutionnelles telles que HAL, pourrait avoir un impact sur les services de fourniture de documents, même s'il porte pour l'instant sur un nombre de ressources limitées.

Un tel constat nous amène à nous interroger sur le futur des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. Toute bibliothèque souhaitant développer ces interactions n'aurait que peu d'intérêt à se lancer dans le développement de services de fourniture de documents. Même si ces services fonctionnent de manière satisfaisante pour certaines bibliothèques, les contextes à la fois juridiques et bibliothéconomiques actuels rendent peu pertinent le développement de nouveaux services de ce type.

Il est pour autant intéressant de se demander si ces services sont appréciés des entreprises car ils garantissent l'accès aux documents, ou si la démarche de recherche de voies d'accès au document effectuée par les bibliothécaires est également valorisée. Ainsi, il est possible d'imaginer que la valeur ajoutée des bibliothèques universitaires dans ce domaine reposera à l'avenir sur cette prestation de recherche. En effet, dans un monde où l'accès aux ressources est facilité par le libre accès, les entreprises pourraient être intéressées par des services leur donnant les voies d'accès à une ressource qui par ailleurs demeure libre. Il ne s'agirait plus ici d'envoyer des copies d'articles par voie postale mais davantage d'envoyer la localisation de la ressource aux entreprises, dès lors susceptibles d'y accéder librement.

PARTIE 2 : UNE OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES ENCORE LIMITEE, SUSCEPTIBLE DE PRENDRE UNE NOUVELLE DIMENSION AVEC LES LEARNING CENTERS

L'avenir des interactions « documentaires » est incertain. D'autres formes d'interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises sont-elles envisageables ? Quelle offre de services les bibliothèques universitaires peuvent-elles développer pour les entreprises ?

Répondre à ces questions implique tout d'abord de s'interroger sur les enjeux et les difficultés associés au développement de services destinés aux entreprises. Il s'agira ensuite d'étudier les services effectivement proposés par les bibliothèques universitaires, tout en questionnant leur utilisation par les entreprises, leur pertinence, ainsi que leur avenir. Enfin, il conviendra de s'intéresser aux services aux entreprises développés par certains *Learning Centers*, services qui s'inscrivent généralement dans le cadre d'une stratégie globale de soutien et de promotion de l'innovation.

2.1. ENJEUX ET COMPLEXITE DU DEVELOPPEMENT DES SERVICES AUX ENTREPRISES PAR LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Les services de fourniture de documents aux entreprises évoqués plus haut relèvent du cœur des missions des bibliothèques universitaires, à savoir l'accès à l'information scientifique et technique. Il semblerait ainsi que ces services aient été développés assez naturellement au sein des bibliothèques universitaires. Proposer aux entreprises des services qui ne reposent plus uniquement sur l'accès à une ressource documentaire apparaît comme une démarche plus engageante, et nécessite ainsi une réelle réflexion sur les motivations et les limites qui lui sont inhérentes.

2.1.1. Le développement de services destinés aux entreprises répond à des objectifs multiples ...

La volonté de proposer des services aux entreprises ne naît pas *ex nihilo*, et doit être mise en relation avec l'évolution que connaît actuellement le monde des bibliothèques universitaires. En effet, une importance croissante est accordée au développement des services aux publics dans les bibliothèques universitaires, et des

réflexions sur la mise en œuvre d'une politique de services se sont également fait jour dans la littérature professionnelle⁹⁸.

Développer les services aux entreprises a, comme nous l'avons déjà évoqué, pour objectif premier de leur permettre d'accéder au potentiel présent au sein des bibliothèques universitaires. Il s'agit à la fois d'un potentiel humain, qui repose sur les compétences des bibliothécaires, d'un potentiel documentaire, illustré par la variété des ressources documentaires en présence, et peut-être enfin d'un potentiel lié aux espaces et infrastructures éventuellement disponibles au sein des bibliothèques universitaires. En effet, en 1986, Liliane Vézier, alors directrice de la bibliothèque de l'université de technologie de Compiègne (BUTC) soulignait que le potentiel des bibliothèques universitaires pouvait être utilisé par les entreprises, et leur permettrait ainsi de participer au « développement technique, scientifique et industriel⁹⁹ » du pays.

Ce point de vue apporte par conséquent un nouvel éclairage sur la fourniture de services aux entreprises. Néanmoins, il semblerait que tous les services ne contribuent pas de manière identique à cet objectif. En effet, il est difficile d'associer la location d'espaces à une ambition de développement industriel. L'usage du terme « potentiel » est ici important. Le développement de services aux entreprises au sein d'une bibliothèque implique en effet une réflexion préalable sur le potentiel dont la bibliothèque dispose, et sur la manière dont il peut être intégré à une offre qui corresponde aux besoins des entreprises.

Proposer des services aux entreprises répond également à un impératif de diversification des sources de recettes pour les bibliothèques universitaires. Cet argument a déjà été invoqué pour justifier la tarification des services de fourniture de documents aux entreprises. Il s'agit ici de permettre un accroissement des ressources propres des bibliothèques universitaires.

Pour autant, quelques précautions doivent être ici formulées. En effet, les recettes issues de ces services ne sont pas acquises et sont donc susceptibles de fluctuer au grès de la conjoncture. Il est par conséquent important d'intégrer ce facteur conjoncturel dans le système de gestion du budget des bibliothèques universitaires. Par ailleurs, les exemples que nous développerons montrent que le niveau d'activité de ces services doit être particulièrement élevé pour être en mesure de dégager des ressources significatives pour la bibliothèque.

Par suite, développer les services aux entreprises pourrait également permettre de nouer de nouveaux partenariats, tels que le mécénat. En effet, travailler avec les entreprises serait un moyen de les sensibiliser aux projets de l'université et de la bibliothèque. Pour autant, cette sensibilisation demeure à l'heure actuelle quelque peu limitée en France, et le mécénat est très peu développé en bibliothèques universitaires. Nous pouvons néanmoins remarquer qu'un climat plutôt propice à la diversification des ressources financières est apparu au sein des universités.

En effet, la loi LRU de 2007 a permis de donner davantage de flexibilité aux universités dans le développement de leurs ressources privées en créant deux nouveaux types de fondations, qui viennent s'ajouter aux fondations de coopération

⁹⁸ Voir à ce titre : ROCHE Florence, Définir et mettre en place une politique de services aux publics, in ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2013, p. 43-65.

⁹⁹ « Marketing de produits documentaires », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1986, n° 5, p. 480-485, Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-05-0480-015>, consulté le 08/12/2016

scientifique : les fondations universitaires, non dotées de la personnalité morale, et les fondations partenariales, dotées de la personnalité morale¹⁰⁰. Le dispositif fiscal du mécénat est le même que celui applicable à la fondation reconnue d'utilité publique, réduction d'impôts sur les sociétés de 60% du montant du don pour les entreprises et de 66% du montant du don pour les particuliers¹⁰¹. Une trentaine de fondations partenariales et une vingtaine de fondations universitaires ont vu le jour depuis la loi LRU¹⁰².

Ces fondations, créées en vue de la réalisation d'une ou plusieurs œuvres d'intérêt général conformes aux missions de l'établissement, permettent de financer des projets divers telles que des chaires, qui associent des entreprises à un projet de recherche ou d'enseignement, des bourses pour les étudiants ou les enseignants chercheurs, des prix, ou encore des équipements et des infrastructures¹⁰³.

Néanmoins, la diversification des ressources issues du rapprochement des universités avec le monde économique et le secteur privé prend du temps. En effet, ces fondations spécialisées se heurtent à un certain nombre de difficultés : saturation du marché et intensification de la concurrence face aux donateurs, réseau d'anciens élèves encore faiblement structuré, professionnalisation en cours des équipes chargées de lever des fonds¹⁰⁴. Quoi qu'il en soit, une réflexion sur la diversification des ressources des universités, symbolisée par la création de fondations, est en cours. Elle pourrait peut-être s'étendre aux bibliothèques universitaires¹⁰⁵ même si un certain nombre de difficultés demeurent : crainte que le recours au mécénat ne vienne entériner des restrictions budgétaires pour les bibliothèques universitaires¹⁰⁶, contreparties difficiles à mettre en œuvre, crainte d'une éventuelle atteinte à l'indépendance de la politique documentaire des bibliothèques universitaires.

Proposer des services aux entreprises pourrait peut-être conduire à l'instauration d'un dialogue autour de ces enjeux, et permettre d'envisager des formes de mécénat adaptées à la spécificité et à la singularité des bibliothèques universitaires.

¹⁰⁰ LOI n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités, JORF n°0185 du 11 août 2007 page 13468, texte n°2, [en ligne], disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000824315&dateTexte=&categorieLien=id>, consulté le 14/12/16

¹⁰¹ ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU MECENAT INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (ADMICAL), « Les structures dédiées au mécénat », Les Repères Admical n°5, [en ligne], disponible sur : <http://www.admical.org/contenu/les-reperes-admical-ndeg5-les-structures-dediees-au-mecenat>, consulté le 18/12/16

¹⁰² GILLOT Dominique et DUPONT Ambroise, *Rapport n°446 au nom de la commission sénatoriale pour le contrôle de l'application des lois sur la mise en œuvre de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités*, Paris, Sénat, mars 2013, [en ligne], disponible sur : <http://www.senat.fr/rap/r12-446/r12-4461.pdf>, consulté le 18/12/16.

¹⁰³ LEVALLOIS-MIDIÈRE Nathalie, MARADEIX Marie-Stéphane, *Fundraising : Stratégies pour la recherche et l'enseignement supérieur dans les secteurs publics et privés*, Paris, Eyrolles, 2016, p.143

¹⁰⁴ GILLOT Dominique et DUPONT Ambroise, *op.cit.*

¹⁰⁵ LEVALLOIS-MIDIÈRE Nathalie, MARADEIX Marie-Stéphane, *op.cit.* En effet, il est intéressant de noter que, dans cet ouvrage, les bibliothèques universitaires sont identifiées comme des candidates potentielles à cette stratégie de levée de fonds. Cette stratégie pourrait porter sur les infrastructures des bibliothèques ou sur la valorisation de leur patrimoine.

¹⁰⁶ Cette crainte a notamment été formulée dans le cadre de la campagne de mécénat menée par la fondation de l'UVSQ pour récolter des fonds pour la bibliothèque suite à l'annonce d'une « année blanche pour les acquisitions d'ouvrages » voir WATRIN Nathalie, « BU cherche généreux mécène... », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2016, n°8, p.44-45[en ligne], Disponible sur , <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0044-005>, consulté le 09/12/16

Par suite, le développement de tels services induit sans doute un changement de regard sur la bibliothèque universitaire. Ainsi, pour Graham Bulpitt, offrir des services payants à des usagers extérieurs met la bibliothèque en vue et aide à promouvoir l'université à l'extérieur. Cela permettrait également d'améliorer la réputation de la bibliothèque au sein même de l'université¹⁰⁷.

Enfin, proposer des services aux entreprises pourrait conduire à favoriser les interactions entre la communauté étudiante, le monde de la recherche, et le monde de l'entreprise. Certains *Learning Centers*, dont nous détaillerons les projets, développent une telle démarche.

Les motivations pour développer les services aux entreprises sont multiples, et sont confrontées dans la pratique à un certain nombre de limites.

2.1.2. et se heurte à de nombreux obstacles

La première difficulté est relative à l'absence de connaissance de la demande des entreprises. Nous l'avons évoqué, les entreprises ne constituent pas le public principal des bibliothèques universitaires, et les salariés ne s'y rendent que très marginalement. Il est par conséquent difficile d'évaluer leurs besoins présumés, ou au contraire leur absence de besoin. Quels types d'entreprises seraient intéressées par les services des bibliothèques ? S'agit-il de grandes entreprises, de PME, de *start-up* ? Disposent-elles par ailleurs d'une structure documentaire intégrée ? S'agit-il d'entreprises locales ou au contraire d'entreprises au rayonnement national voire international ? Quels services seraient les plus pertinents ? En effet, peu d'études ont été menées à ce sujet¹⁰⁸. Cependant, le développement de services aux entreprises au sein d'une bibliothèque universitaire nécessite d'avoir une connaissance, même partielle, de la demande éventuelle des entreprises

La seconde difficulté tient à la connaissance de l'offre déjà existante. En effet, les bibliothèques universitaires ne sont bien évidemment pas les seuls acteurs en présence sur ce terrain. Il est possible de mentionner les structures documentaires qui sont directement rattachées aux entreprises, mais également toutes les structures privées qui assurent la sous-traitance de leurs besoins¹⁰⁹. Il est important d'avoir une connaissance de cette offre avant d'envisager le développement de services aux entreprises en bibliothèques universitaires. Ainsi, une telle démarche peut alimenter une réflexion sur la spécificité de l'offre des bibliothèques universitaires au regard de cette offre déjà existante. Par ailleurs, analyser les prix pratiqués par de telles structures en direction des entreprises est indispensable.

¹⁰⁷ BULPITT Graham, « Les services tarifés dans les bibliothèques anglaises », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothèques françaises*, n°184-185

¹⁰⁸ POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *op.cit.*

¹⁰⁹ Ainsi, à titre d'exemple, la société Expert Info propose aux entreprises des missions de veille, la réalisation de revues de presse ou encore une assistance ponctuelle à la recherche d'informations. Certaines sociétés se positionnent sur des secteurs particuliers. C'est le cas de la société Veille Biopharma.com, spécialisée dans les domaines des biotechnologies et de l'industrie pharmaceutique. Cette société assure notamment des prestations de veille ou de réalisation de synthèses bibliographiques. [en ligne] Disponible sur : <http://www.veillebiopharma.com/> consulté le 08/12/16

En effet, au cours de nos entretiens certains interlocuteurs se sont interrogés sur la possibilité pour un établissement public de proposer des services tarifés à des entités privées, notamment au regard de cette concurrence existante. Cette crainte a été formulée notamment par Guillemette Trognot, de la bibliothèque de l'INSA Lyon :

« Régulièrement, il y a une envie politique d'offrir plus de services aux entreprises sur le campus mais il faudrait faire une réflexion fine avec des gens qui sont au point sur tout ce que l'on a le droit de faire au niveau concurrence. Je ne suis pas sûre qu'en tant que bibliothèque universitaire on ait le droit de se positionner¹¹⁰ ».

Juridiquement, il n'y a pas de limitation à de telles pratiques, et de nombreux exemples existent. Il est possible de citer ici l'offre de tiers archivage développée par la BnF¹¹¹. Néanmoins, l'analyse des prix de la concurrence est essentielle, et il s'agit ici d'éviter tout contentieux concurrentiel. Ainsi, un acteur public, largement subventionné, ne peut pas proposer des tarifs significativement plus bas que ses concurrents privés, au risque d'être soupçonné de faire usage de son avantage financier. Pour limiter ce risque, il convient pour les bibliothèques universitaires de se fixer sur les prix du marché, ou de les dépasser tout en proposant une offre qualitativement plus élaborée¹¹².

Les problématiques juridiques ne concernent pas uniquement la tarification des services mais peuvent également être relatives à l'accès aux ressources documentaires. En effet, les services que nous allons évoquer ne sont pas uniquement centrés sur l'accès aux documents mais pourraient, *in fine*, l'inclure. Ainsi, nous pouvons supposer que les entreprises qui sollicitent une prestation de recherche documentaire sont intéressées par le signalement de la ressource, mais également par l'accès à la ressource. La garantie d'un tel accès, qui peut sembler pertinente au regard de la globalité de l'offre, se heurte pourtant aux limites juridiques que nous avons déjà évoquées¹¹³.

La conception de ces services repose par conséquent sur une analyse fine de la demande des entreprises, et de l'offre déjà en présence, et pourrait se révéler chronophage. Cependant, comme certains de nos interlocuteurs l'ont souligné, une telle orientation ne doit pas amoindrir la qualité de service garantie au public principal des bibliothèques : la communauté académique. En effet, la bibliothèque universitaire reste un service destiné en priorité aux étudiants, enseignants et chercheurs. Ceci ne signifie aucunement que les services aux entreprises n'ont pas vocation à être développés dans les bibliothèques universitaires, mais nous amène peut-être à nous interroger sur les contextes favorables ou défavorables au développement de ces services en bibliothèques universitaires. Ainsi, la recherche

¹¹⁰ Entretien avec Guillemette Trognot, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon.

¹¹¹ Voir l'offre de tiers archivage proposée par la BnF, [en ligne], disponible sur : http://www.bnf.fr/fr/professionnels/innov_num_preservation_numerique/a.bnf_archivage_numerique.html, consulté le 08/12/16

¹¹² Echange par courriel avec Thomas Reby, responsable des procédures juridiques et du contrôle budgétaire, Direction des Editions, Centre national d'art et de culture George Pompidou.

¹¹³ Voir les enjeux juridiques associés à la fourniture de documents, p. 33.

de synergies avec ce public prioritaire, plutôt que la conception de services séparés, pourrait sans doute permettre de résoudre ce dilemme, à l’instar de la démarche mise en œuvre dans certains *Learning Centers*¹¹⁴.

2.2. UN BILAN EN DEMI-TEINTE POUR LES SERVICES AUX ENTREPRISES

Si, au cours de notre étude, des hypothèses ont rapidement été formulées quant au nombre de bibliothèques universitaires proposant des services d’accès aux documents pour les entreprises, il n’en va pas de même pour les autres types de services éventuellement proposés par les bibliothèques universitaires aux entreprises. En effet, un article écrit en 1991 par Martine Poulain au sujet d’une étude réalisée par des chercheurs de l’université technologique de Compiègne, nous a permis d’avoir connaissance de l’offre que la bibliothèque de cette université a développé en direction des entreprises. La BUTC est-elle la seule dans ce cas ? Quelles bibliothèques universitaires françaises ont également fait le choix de développer des services en direction des entreprises ? Une de nos hypothèses était ici que la proximité des établissements avec le monde de l’entreprise pouvait sans doute avoir un impact sur la propension de leurs bibliothèques à développer des services aux entreprises.

2.2.1. Le développement des services aux entreprises : une ambition partagée par un nombre limité de bibliothèques universitaires

La bibliothèque universitaire fournissant des services aux entreprises la plus citée dans la littérature professionnelle est la bibliothèque de l’université technologique de Compiègne. Il est important de rappeler que l’UTC jouit d’un statut particulier, puisqu’elle est à la fois université et école d’ingénieurs¹¹⁵ ; elle est par ailleurs spécialisée dans le domaine des technologies et de l’innovation. A université particulière, bibliothèque particulière. En effet, en 1976 était créé le service Compiègne Teledoc au sein de la BUTC.

Ce service a été développé dans un contexte singulier, celui d’une grande proximité de l’UTC avec le monde de l’entreprise. Plusieurs éléments concouraient ainsi à l’expliquer : la part importante consacrée aux stages en entreprise dans le cursus des étudiants (plus d’un an de stage), un nombre important d’enseignants issus du monde industriel, et un tissu de PME/PMI très développé dans l’Oise¹¹⁶. Compiègne Teledoc, qui s’adressait à la fois aux membres de la communauté

¹¹⁴ Voir 2.3, p.71

¹¹⁵ Voir la présentation de l’UTC [en ligne], disponible sur : <https://www.utc.fr/utc.html>, consulté le 14/12/16

¹¹⁶ BARRAL Sabine, « Choix économiques dans une bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 3, p. 34-37. [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-03-0034-005>, consulté le 08/12/16.

universitaire et aux entreprises, proposait des prestations variées : recherche documentaire, fourniture d'articles, veille documentaire, service de conseil à la création ou à la réorganisation de centres documentaires en entreprise¹¹⁷. Des ingénieurs spécialisés ont été recrutés dans ce service, notamment pour s'occuper de secteurs à haute technicité tels que les brevets¹¹⁸.

L'offre de services de Compiègne Teledoc, a, semble-t-il, été bien identifiée et utilisée par les entreprises. En effet, entre 1985 et 1988, 155 organismes et entreprises utilisateurs y ont eu recours (hors PEB)¹¹⁹. Par ailleurs, l'analyse des entreprises clientes montre que 89 % sont des petites et moyennes entreprises¹²⁰. Cet élément est loin d'être anecdotique et offre un point d'analyse tangible des publics recourant à ce type de services. Cependant, Compiègne Teledoc, dont le succès dans les années 1980-1990 est indéniable, semble avoir vu son activité diminuer au fil des ans. En effet, la BUTC propose toujours, comme nous le verrons plus loin, un certain nombre de prestations en direction des entreprises, mais le service Compiègne Teledoc n'existe plus en tant que tel.

Afin d'évaluer dans quelle mesure les services aux entreprises sont développés dans les bibliothèques universitaires, une question portant sur ces services a été intégrée au questionnaire sur la fourniture de documents aux organismes privés.

Parmi les 46 répondants, seuls dix répondants (22%) ont indiqué que leur bibliothèque universitaire proposait des services ouverts aux organismes privés, en dehors de la fourniture de documents. *A contrario*, 36 répondants (78%) ont indiqué que leur bibliothèque universitaire ne proposait pas de services aux organismes privés en dehors de la fourniture de documents.

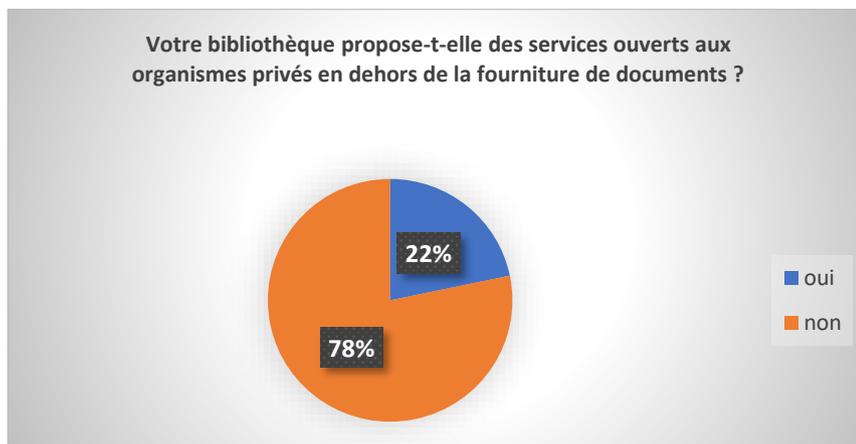


Figure 8 : La fourniture de services aux organismes privés

Nous pouvons par conséquent en conclure que la fourniture de services aux organismes privés, et aux entreprises, est peu pratiquée en bibliothèques

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ « Marketing de produits documentaires », *op.cit.*

¹¹⁹ « Les entreprises à la BUTC », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1989, n° 5, p. 462-463 [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-05-0462-004>, consulté le 08/12/16

¹²⁰ *Ibid.*

universitaires. Ces services sont par ailleurs beaucoup moins répandus que les services de fourniture de documents, qui sont assurés par 34 bibliothèques universitaires, soit 74 % du même échantillon. Nous comprenons par conséquent que la proposition de tels services en bibliothèques universitaires apparait comme moins évidente qu'une offre de services centrée sur l'accès au document.

Par ailleurs, il est intéressant de prêter attention aux réponses qui ont été formulées par les dix professionnels estimant que leur bibliothèque universitaire fournissait des services aux organismes privés. En effet, pour sept répondants, ces services correspondent aux prestations traditionnellement octroyées par l'inscription à la bibliothèque : prêt, consultation sur place, photocopies/impressions. Seuls trois répondants ont fait état de services qui ne dépendent pas de l'inscription en bibliothèque :

- La bibliothèque de l'université de technologie de Compiègne garantit des prestations de veille et de recherche documentaire.
- La bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées (INSA) Lyon garantit un service de recherche documentaire et de formation à la recherche documentaire.
- La Bibliothèque nationale et universitaire (BNU) propose aux entreprises des services de location d'espace.

Il est possible d'ajouter à cette liste les trois *Learning Centers* qui fournissent ou seront amenés à fournir une offre de services aux entreprises : Lilliad Learning Center Innovation, le *Learning Center* de l'Université de Lille Sciences et Technologie, le *Learning Center* SophiaTech de l'Université Nice Sophia Antipolis, et le futur *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay.

Notre échantillon, qui compte 46 bibliothèques universitaires, ne représente pas l'intégralité des bibliothèques universitaires françaises. Pour autant, les réponses à cette question montrent que les interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises sont encore plus limitées lorsque nous nous éloignons du domaine traditionnel de la fourniture de documents.

Le fait qu'un nombre limité de bibliothèques universitaires proposent des services pour les entreprises ne veut pas dire qu'une telle option ne soit jamais envisagée par les professionnels des bibliothèques universitaires. Ainsi, au cours de nos entretiens, plusieurs interlocuteurs dont la bibliothèque ne propose pas de services aux entreprises à l'heure actuelle se sont dits intéressés par le sujet, et le considèrent comme un axe de développement futur. Par ailleurs, il est intéressant de noter qu'une question a été adressée à ce sujet au service question/réponse de l'Enssib en juillet 2016¹²¹. Cette question vient sans doute confirmer notre hypothèse d'un regain d'intérêt pour le sujet. Dès lors, apparaît un paradoxe entre un intérêt apparemment existant pour le sujet, et une absence de traitement et d'étude de la thématique des services aux entreprises par la littérature professionnelle à l'heure actuelle.

¹²¹ Bonjour, Pourriez-vous me dire si une bibliothèque universitaire peut mettre en place à destination des professionnels privés un service (sans inscription préalable) à distance, payant, de recherche d'informations à la demande, de veille documentaire à la demande, etc. ? Ce type de service existe-t-il déjà en France et à l'étranger?, Question posée au service Questions ? Réponses ! de l'Enssib, disponible sur : <http://www.enssib.fr/content/fourniture-de-services-documentaires-distance-titre-payant-pour-le-secteur-prive>, consulté le 08/12/16

Les services aux entreprises, malgré l'intérêt qui leur est porté, ont été développés par un nombre limité d'établissements. Ces établissements présentent-ils des caractéristiques communes ? Quelles logiques ont présidé au développement de tels services ?

Nous supposons initialement que la proximité des établissements avec les entreprises pouvait augmenter la propension de leurs bibliothèques à développer des services qui leur sont destinés. Cette hypothèse a été vérifiée pour la BUTC puisque, comme nous l'avons montré, l'université de technologie de Compiègne entretient un lien privilégié avec le monde de l'entreprise. Nous nous sommes également intéressés aux écoles de commerce, qui sont censées être, par définition, proches du monde de l'entreprise. Néanmoins, il est difficile de dresser des conclusions à ce sujet. Les bibliothèques de certaines écoles de commerce ont effectivement développé une offre à destination des entreprises. C'est par exemple le cas de la bibliothèque de l'École des Hautes études commerciales de Paris (HEC), qui fournit aux entreprises une assistance documentaire personnalisée, de la formation et éventuellement de la veille¹²². L'EM Lyon se positionne essentiellement sur le terrain de la location d'espaces, en ouvrant à la location certaines salles du *Learning Hub*¹²³. *A contrario*, des écoles telles que l'École supérieure des sciences économiques et commerciales (ESSEC)¹²⁴, Kedge Business School¹²⁵, ou encore la SKEMA¹²⁶ ne proposent pas de services spécifiques aux entreprises. Ainsi, les liens présumés avec les entreprises ne débouchent pas systématiquement sur la conception d'une offre qui leur est destinée au sein de la bibliothèque.

Il convient dès lors d'élargir notre point de vue et de raisonner à l'échelle d'un campus, d'un territoire. Nous aurons l'occasion de l'évoquer plus en détail, mais c'est peut-être l'insertion des bibliothèques universitaires dans un environnement particulièrement favorable à l'entreprise qui joue un rôle déterminant dans la proposition de services aux entreprises. En effet, l'environnement de la BUTC est marqué par la présence de PME/PMI. Lilliad fait partie intégrante d'un territoire où de nombreux pôles de compétitivité¹²⁷ sont implantés, et le futur *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay sera construit au cœur du *cluster* du plateau de Saclay. Enfin, la localisation du *Learning Center* SophiaTech, au cœur de la technopole Sophia Antipolis, est sans doute déterminante dans sa proposition de services.

¹²² Echange par courriel avec Sophie Forcadell, responsable adjointe de la bibliothèque d'HEC

¹²³ Voir l'offre du *Learning Hub*, disponible sur : <https://learninghub.em-lyon.com/EXPLOITATION/Default/louer-le-learning-hub.aspx>, consulté le 08/12/16

¹²⁴ Entretien avec Sophie Magnanou, directrice adjointe *Knowledge Center/ Learning Center*, ESSEC Business School.

¹²⁵ Echange par courriel avec Fanny Glassier, documentaliste Kedge Business School.

¹²⁶ Echange par courriel avec Déborah Potelle, responsable la Fusée et ressources pédagogiques, KCenter, SKEMA

¹²⁷ Voir glossaire.p.122

2.2.2. De la recherche documentaire à la location d'espaces : tour d'horizon des services proposés aux entreprises

Il s'agit ici de s'intéresser aux services proposés par les bibliothèques universitaires aux entreprises, en interrogeant leur pertinence, leur utilisation par les entreprises, et leurs perspectives d'évolution. Quatre types de services seront ici distingués : la recherche documentaire, la veille, la formation et la location d'espaces. Ils permettent de valoriser alternativement ou conjointement les compétences des bibliothécaires, les ressources documentaires ou les espaces de la bibliothèque.

La recherche documentaire

Il s'agit ici de fournir aux entreprises, à partir d'un sujet préalablement établi, et en s'appuyant sur un corpus également défini, une liste de références bibliographiques. La recherche documentaire est, contrairement à la veille, une prestation ponctuelle. Cette prestation fait systématiquement l'objet d'un devis qui définit notamment le périmètre de la recherche et le nombre d'heures dédiées à la prestation.

La bibliothèque de l'INSA Lyon propose des prestations de recherche documentaire aux entreprises¹²⁸. Néanmoins, peu d'entreprises ont recours à ces services¹²⁹. Différents éléments peuvent contribuer à expliquer un tel constat. En premier lieu, la communication sur ces services est limitée. L'offre est accessible sur le site internet de la bibliothèque de l'INSA et elle est présentée annuellement dans la revue des ingénieurs INSA¹³⁰. Cependant, elle ne fait pas l'objet d'une stratégie de communication plus globale et visant différents types d'entreprises. En second lieu, il semblerait que ce service ne réponde pas à des objectifs de rentabilité. L'accroissement du volume d'activité n'est ainsi pas perçu comme un objectif à atteindre. En effet, comme le souligne Guillemette Trognon, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon :

« En fait nous on ne cherche pas du tout à être rentables. Il faut quand même dire ce qui est. Il y a des entreprises qui, de toute façon, font ça dans le privé. Et on ne cherche pas à être concurrentiels. On rend service à certaines de nos entreprises. Parce qu'on est sur un campus où il y a des laboratoires de recherche ou alors il y a des entreprises qui travaillent de façon très

¹²⁸ Le tarif appliqué est de 80 euros TTC de l'heure, avec un forfait minimum de quatre heures, même si dans les faits, les recherches durent en moyenne six heures.

¹²⁹ En effet, seule une entreprise a formulé une telle demande au cours du premier semestre 2016. De plus, d'après Guillemette Trognon, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon, il n'y a jamais eu plus de cinq recherches documentaires réalisées par an.

¹³⁰ Voir les services aux entreprises sur le site de la bibliothèque de l'INSA Lyon, disponible sur : <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/entreprises>, consulté le 08/12/16

rapprochée avec l'INSA, donc cela reste vraiment très local. Et puis parce qu'on n'a pas les moyens humains à mettre dessus en fait, tout simplement¹³¹ ».

Plusieurs éléments peuvent être soulignés ici. En effet, l'absence de moyens humains à consacrer à ces services rend la poursuite d'une logique de rentabilité impossible ici. Cette logique est par ailleurs plus spontanément associée au secteur privé et n'est pas recherchée : il s'agit avant tout de rendre service à des entreprises ou des organismes locaux. Ainsi, la dimension locale du service et le lien qu'ont les personnes qui le sollicitent avec l'INSA Lyon est importante, puisque ce sont en majorité des entreprises avec des anciens élèves de l'INSA Lyon ou des entreprises hébergées sur le campus qui sollicitent ces services¹³².

Si les prestations de recherche documentaire bénéficient aux entreprises, elles pourraient également servir à l'ensemble de la communauté étudiante. En effet, d'après Guillemette Trognot, il est toujours intéressant de connaître les types de questionnements qu'ont les entreprises car cela correspond aux problématiques auxquelles les futurs ingénieurs seront confrontés au cours de leur vie professionnelle. Il est ainsi possible d'axer la formation à la recherche documentaire des étudiants autour de ces questions.

La bibliothèque de l'université de technologie de Compiègne propose également des prestations de recherche documentaire sous quatre formes : recherche bibliographique, recherche brevets, recherche modèles, recherches diverses¹³³.

Plusieurs éléments méritent ici d'être soulignés. Les domaines de recherche (brevets, produits, statistiques) apparaissent comme très spécifiques et constituent ainsi un héritage du service Compiègne Teledoc. En effet, les bases de données de la bibliothèque permettent de satisfaire les besoins d'un tissu d'entreprises spécialisées dans l'industrie et la technologie. Cette spécialisation apparaît également dans le profil de la responsable du service, Béatrice König qui a acquis une expertise en propriété industrielle grâce à une expérience de onze années au sein du Centre de documentation d'un cabinet de conseil en propriété industrielle¹³⁴.

Par ailleurs, il est important de noter que la recherche bibliographique n'est pas systématiquement associée à un accès aux ressources. En effet, lorsque les documents ne sont pas libres de droits, l'entreprise doit elle-même se procurer la ressource. Ainsi, avant la fermeture du service Refdoc, les entreprises s'adressaient généralement à l'Inist pour obtenir les documents souhaités¹³⁵.

Quelle est l'utilisation par les entreprises de cette offre de services ? Elle semble plutôt limitée. En effet, les statistiques de l'année 2015 montrent que sept prestations de recherche ont été assurées par ce service. Pour le premier semestre 2016, seules deux prestations de recherche ont été menées¹³⁶. Plusieurs hypothèses peuvent être formulées. Comme pour la bibliothèque de l'INSA Lyon, la

¹³¹ Entretien avec Guillemette Trognot, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon.

¹³² Entretien avec Guillemette Trognot, responsable des services aux publics de la bibliothèque de l'INSA Lyon.

¹³³ Annexe 6 : Les prestations de recherche documentaire et de veille proposées par la BUTC aux entreprises

¹³⁴ Echange par courriel avec Béatrice König, responsable veille et recherche documentaire de la BUTC.

¹³⁵ Entretien avec Françoise Quillac, directrice du SCD de l'université de technologie de Compiègne.

¹³⁶ Chiffres communiqués par Françoise Quillac, directrice du SCD de l'UTC.

communication sur ces services est limitée et l'offre de services apparaît uniquement sur le site internet de la bibliothèque. De plus, l'âge d'or du service semble appartenir au passé et l'abandon du nom du service (Compiègne Teledoc) a pu conduire à une perte d'identité de celui-ci. Enfin, le fait que l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) mette désormais à disposition des usagers un service de recherche au sein de la base brevets accessible sur son site internet concourt peut-être à expliquer le faible nombre de recherches portant sur les brevets¹³⁷.

Plus généralement, il est possible de s'interroger sur le recours par les entreprises aux prestations de recherche documentaire. Ces prestations correspondent-elles aux attentes des entreprises ? Nous n'avons pas pu interroger les entreprises à ce sujet, néanmoins, il est possible de formuler quelques hypothèses. En effet, au-delà des enjeux de communication sur le service, c'est peut-être la séparation entre les prestations de recherche et les prestations de fourniture de documents qui poserait problème, car elle aboutit à une satisfaction de la demande en deux temps. Nous pouvons dès lors envisager que la progression du libre accès puisse permettre de valoriser à nouveau ce type de prestations, en permettant d'établir un lien direct vers la ressource.

La veille

La veille est devenue un enjeu stratégique pour l'entreprise, et a pris de l'ampleur depuis le début des années 1980. Les résultats d'une enquête menée par AMI Software auprès de 249 entreprises françaises du secteur de l'industrie montrent que les cellules de veille occupent un rôle stratégique dans l'entreprise et sont rattachées dans 34 % des cas à la Direction générale de ces entreprises. Par ailleurs, les secteurs les plus surveillés seraient la concurrence, les tendances de l'innovation et l'évolution de la réglementation¹³⁸. Il n'est bien sûr ni envisageable ni souhaitable que les bibliothèques universitaires deviennent des cellules décentralisées de veille stratégique pour les entreprises. Elles n'ont ainsi pas vocation à assurer une veille concurrentielle ou commerciale pour les entreprises. Néanmoins, les bibliothèques universitaires pourraient peut-être, toute proportion gardée, se saisir de certains de ces enjeux.

Des prestations de veille sont assurées par la BUTC qui propose en effet trois types de veille : une veille sujet, une veille produit, une veille brevet¹³⁹. Cette veille s'apparente à une veille technologique et repose sur l'analyse de l'environnement scientifique et technique¹⁴⁰. Le développement de telles prestations au sein de la BUTC est rendu possible par l'accès à des ressources documentaires susceptibles d'intéresser les entreprises d'une part, et par les compétences professionnelles en présence au sein du service, d'autre part. La BUTC présente ainsi sans doute un avantage concurrentiel pour la mise en œuvre de tels services.

¹³⁷ Voir le site de l'INPI, disponible sur : <http://bases-brevets.inpi.fr/fr/accueil.html> consulté le 14/12/16

¹³⁸ AMI Software, *Usages et métiers de la veille : les tendances du secteur de l'industrie*, 2014, [en ligne] disponible sur : https://www.amisw.com/fr/uploads/livre_d_or_ami_adbs_veillemag.pdf , consulté le 08/12/16

¹³⁹ Annexe 6 : Les prestations de recherche documentaire et de veille proposées par la BUTC aux entreprises

¹⁴⁰ BERNAT Jean-Pierre *et al*, *op.cit.*

Les prestations de veille, contrairement à la recherche documentaire, se traduisent par l'analyse récurrente d'un corpus et par la fourniture, de rapports, selon des échéanciers préalablement établis. Il est intéressant de noter que la veille sujet prend, tout comme les prestations de recherche documentaire, la forme d'une liste de ressources signalées. Il semblerait que cet aspect ne soit pas problématique pour les professionnels qui sollicitent ces prestations. En effet, ils disposent d'un temps limité et souhaitent avoir une vision globale de l'information¹⁴¹. Ainsi, la problématique de l'accès à l'information n'est peut-être pas toujours centrale pour des prestations de veille, et serait un facteur moins limitant que pour la recherche documentaire.

Le bilan de l'activité des prestations de veille de la BUTC est plutôt positif. En effet, pour l'année 2015, la veille a porté sur 48 produits, et cinq sujets. Pour le premier semestre de l'année 2016, elle a porté sur 51 produits, et cinq sujets. Nous observons par conséquent la prévalence de la veille produit, veille particulièrement demandée dans le cadre de la pharmacovigilance. Par ailleurs, les utilisateurs des services de veille et de recherche documentaire de la BUTC sont essentiellement des PME de la région Ile de France. Nous pouvons ainsi supposer que ces entreprises ne bénéficient pas nécessairement des services d'un centre de documentation.

Est-ce à dire pour autant que toute bibliothèque universitaire doit envisager de fournir des prestations de veille aux entreprises ? Il semblerait que non car des prérequis importants existent. Il convient tout d'abord de s'interroger sur les compétences nécessaires pour mener à bien des prestations de veille au sein d'une bibliothèque. En effet, une spécialisation des bibliothécaires dans le domaine pour lequel la veille est réalisée est sans doute nécessaire. De plus, comme l'a souligné Béatrice Konig de la BUTC, la veille nécessite disponibilité et discipline dans la mesure où des compte-rendu doivent être envoyés à intervalles réguliers aux entreprises. Par ailleurs, la question des ressources et des bases de données sur lesquelles s'articule la veille doit être étudiée pour que cette veille présente une réelle valeur ajoutée. Ainsi, il n'est sans doute pas pertinent que toutes les bibliothèques universitaires investissent ce terrain.

Néanmoins, des veilles plus généralistes, portant sur l'analyse des évolutions d'un domaine particulier, ou sur l'innovation pourraient être envisagées. Plus simples à mettre en œuvre, elles pourraient intéresser les entreprises¹⁴². Ainsi, il est intéressant de noter que le service de documentation de l'école Agro Paristech, qui réalise pour l'instant une veille sur les sciences du vivant, via l'outil Scoop it¹⁴³, envisage de réaliser des prestations de veille formalisée pour les entreprises¹⁴⁴.

Ces formes de veille pourraient également toucher un public plus spécifique au sein des grandes entreprises : les veilleurs. En effet, les veilleurs en entreprises travaillent sur un secteur bien défini, et pourraient être intéressés par des veilles portant sur des secteurs d'activité différents du leur. Ainsi, ils pourraient être réceptifs à une veille transverse sur l'innovation, leur permettant notamment de se

¹⁴¹ Entretien avec Béatrice Konig, responsable veille et recherche documentaire à la BUTC.

¹⁴² Entretien avec Julien Sempéré, chef de projet du *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay.

¹⁴³ Voir la veille proposée par Agro ParisTech sur les sciences du vivant, disponible sur : <http://www.scoop.it/u/documentation-ist-agroparistech>, consulté le 08/12/16

¹⁴⁴ Echange par courriel avec Patricia Jeannes, responsable de documentation AgroParis Tech.

tenir informés sur les grandes tendances de la recherche ou des publications, l'idée principale ici étant que la veille nourrit la veille¹⁴⁵.

Les formations

Un axe complémentaire de développement des services aux entreprises pourrait être celui de la formation. En effet, un certain nombre de bibliothèques universitaires connaissent à l'heure actuelle une diversification des publics qui assistent à des programmes de formation. Ainsi, au-delà de la stricte communauté étudiante de l'université, des partenariats avec des organismes privés tels que des écoles de kinésithérapie ou d'ergothérapie permettent aux formations de toucher un plus large public¹⁴⁶. Est-il envisageable d'aller plus loin dans cette logique et d'ouvrir ces formations aux entreprises ?

Plusieurs bibliothèques universitaires ont franchi le pas. Ainsi, des formations à la recherche documentaire destinées aux entreprises existent dans certaines bibliothèques universitaires, et sont notamment proposées par la bibliothèque de l'INSA Lyon ou la BUTC. Par ailleurs, dans le cadre du pôle PRISME de la BnF, des formations à la recherche documentaire destinées aux chercheurs d'emploi et aux créateurs d'entreprise sont menées hebdomadairement et ont, selon Caroline Lopez, coordinatrice de ce pôle, trouvé leur public¹⁴⁷. Enfin, des actions de formation, plus marginales, ont également été menées au sein de la BIUS à direction de laboratoires pharmaceutiques partenaires¹⁴⁸.

Au total, face à la multiplication du volume d'informations accessibles sur Internet, la formation à la recherche documentaire pourrait constituer un enjeu important pour les entreprises. Ainsi, selon Béatrice König de la BUTC, les entreprises seraient demandeuses d'un accompagnement renforcé, et leurs demandes porteraient sur des problématiques telles que : Comment optimiser les outils de recherche ? Comment gagner du temps dans mes recherches ? Les bibliothèques universitaires pourraient peut-être jouer un rôle dans ce domaine-là.

Il semblerait par ailleurs que le thème de la veille soit considéré comme un thème porteur par les établissements qui envisagent de développer des formations à destination des entreprises. C'est ainsi le cas de la bibliothèque de l'EM Lyon, où des formations sur les outils de veille et la curation de données pourraient être prochainement développées. Cette orientation « veille » correspondrait aux préférences des entreprises consultées qui se sont prononcées en faveur d'une formation sur la veille plutôt qu'une formation axée sur la recherche documentaire¹⁴⁹.

¹⁴⁵ Entretien avec Julien Sempéré, chef de projet du *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay, entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.

¹⁴⁶ Des formations à des élèves d'écoles de kinésithérapie ont été assurées à la BIUS (Entretien avec Alexandre Boutet, responsable adjoint à la formation des usagers de la BIUS). Des formations à des élèves d'écoles d'ergothérapie ont été assurées à la BU Lyon 1 (Entretien avec Anne Gourhant, responsable de la formation des étudiants de licence de la BU Lyon 1).

¹⁴⁷ Entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.

¹⁴⁸ Entretien avec Guy Cobolet, directeur de la BIUS.

¹⁴⁹ Entretien avec Khatira Odin, responsable adjointe du *Learning Hub* de l'EM Lyon.

Le développement d'actions de formation, *a priori* plutôt destinées aux entreprises qui ne disposent pas d'un centre de documentation, pourrait apparaître comme un axe pertinent. Néanmoins, nos interlocuteurs ont également souligné que, proposées seules, ces formations ont peu de chances de trouver leur public. En effet, pour Françoise Quillac de la BUTC, ces formations gagneraient à être inscrites dans le cadre de programmes de formations continues, qui permettent aux entreprises de disposer de certifications à l'issue de la formation. Il s'agirait également pour la bibliothèque de l'EM Lyon de proposer les formations de la bibliothèque à des salariés qui viennent déjà pour des formations en management ou en marketing. Ces offres seraient par conséquent intégrées à l'offre de formation globale déjà proposée par l'école. Ceci souligne sans doute que, dans le développement de services aux entreprises, la bibliothèque ne peut agir seule.

La location d'espaces

Cet axe de développement ne repose plus uniquement sur les compétences des bibliothécaires, mais davantage sur les espaces de la bibliothèque. En effet, les espaces tiennent désormais une place importante dans les projets des bibliothèques universitaires, comme en atteste Marie-Lise Tsagouria :

« Même si l'on a pu longtemps les considérer comme le parent pauvre de la réflexion stratégique, les espaces publics des bibliothèques sont aujourd'hui une des clefs majeures de leur succès. A mesure que se diversifient les missions et les services des établissements, la question fondamentale de l'accueil des publics et du cadre de séjour que leur offre la bibliothèque devient un enjeu professionnel prioritaire, au même titre que la politique documentaire ou le rayonnement de l'institution sur Internet ¹⁵⁰».

Cette importance conférée aux espaces transparaît dans l'offre de services proposée aux entreprises. En effet, il s'agit ici de permettre aux entreprises d'utiliser, moyennant tarification, les espaces de la bibliothèque. Cette stratégie a été mise en place à la bibliothèque de l'INSA Lyon ou au sein du *Learning Hub* de l'EM Lyon. Ainsi, depuis la rentrée 2016, il est possible de louer les salles de créativité du *Learning Hub* conçues pour le travail collaboratif (*brain bubbles*)¹⁵¹.

La location d'espaces pleinement intégrés à la bibliothèque répond à un usage que l'on pourrait qualifier d'occasionnel. En effet, le public prioritaire pour accéder à ces espaces reste le public étudiant et les enseignants. Par ailleurs, envisager de tels axes de développement nécessite de s'assurer sur le plan organisationnel, de la disponibilité d'un professionnel susceptible d'accueillir, d'installer, et éventuellement de venir en aide aux salariés des entreprises. Certaines bibliothèques universitaires ont fait de la location d'espaces un axe fort de leur projet. Il s'agit de

¹⁵⁰ TSAGOURIA Marie-Lise, Les espaces des bibliothèques universitaires in CAVALIER François et POULAIN Martine (dir), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015.

¹⁵¹ Ces salles équipées possèdent notamment des murs transparents inscriptibles.

cas particulier de la BNU, qui telle la BnF, propose différents types d'espaces à la location (auditorium, salle d'exposition, salle de formation-réunion...) ¹⁵².

Si la location d'espaces est actuellement relativement peu proposée en bibliothèques universitaires, elle pourrait peut-être se développer à l'avenir et être envisagée dès les étapes de construction ou de modernisation des bibliothèques. Enfin, la mise à disposition d'espaces pour les entreprises ne passe pas nécessairement par une tarification. En effet, comme nous le verrons, certains types d'entreprises sont susceptibles d'accéder gratuitement aux espaces proposés par les *Learning Centers*.

Au total, différentes formes de services peuvent être proposées aux entreprises par les bibliothèques universitaires qui souhaitent accroître leurs interactions avec le monde de l'entreprise. Certains services nécessitent des compétences clairement bibliothéconomiques, là où d'autres valorisent avant tout les espaces de la bibliothèque. Le choix de services à développer dépendra bien sûr de l'environnement dans lequel s'inscrit la bibliothèque. Néanmoins, certains services semblent peut-être plus porteurs que d'autres. Ainsi, les prestations de veille et de formation pourraient sans doute susciter l'intérêt des entreprises. Ces propositions de service ne sont pas figées et sont susceptibles d'évoluer considérablement avec le libre accès. Si la recherche documentaire semble aujourd'hui pénalisée par son impossibilité à garantir simultanément la référence de la ressource et l'accès à la ressource, il est possible qu'elle bénéficie d'une revalorisation dans un contexte où l'accès au document est garanti. Enfin, nous avons ici uniquement évoqué des services qui assurent un traitement de l'information, mais il n'est pas impossible que les bibliothèques envisagent un jour de se positionner sur des prestations d'analyse de l'information (dossiers de synthèse...).

Ce tour d'horizon a par ailleurs mis en évidence un certain nombre d'éléments nécessaires à la compréhension des enjeux associés à la proposition de services aux entreprises.

Contrairement aux services de fourniture de documents, qui pouvaient s'adresser tant aux grandes entreprises qu'aux PME et *start-up*, le public privilégié des services que nous venons d'évoquer est essentiellement constitué de PME ou de *start-up*. En effet, même si la sous-traitance est possible et existe, nous pouvons imaginer que les salariés qui disposent de structures documentaires intégrées au sein de leur entreprise s'adressent en priorité à ces services.

Par ailleurs, cette analyse a mis en évidence la territorialité de la demande. Les entreprises utilisant ce type de services sont généralement des entreprises géographiquement proches, voire très proches de la bibliothèque. Il apparaît par conséquent que toutes les bibliothèques n'ont peut-être pas intérêt à développer des services aux entreprises. Ce développement dépendra ainsi de l'environnement dans lequel elles s'inscrivent.

Par suite, le développement de services aux entreprises n'est pas nécessairement l'apanage des bibliothèques dites de « sciences dures » puisque les prestations de formation, de recherche documentaire, et de location d'espaces peuvent être assurées par des bibliothèques spécialisées dans des champs

¹⁵²Voir la tarification des espaces proposée par la BNU, disponible sur <http://www.bnu.fr/sites/default/files/DepliantLocationModifMars2016-Page.pdf>, consulté le 09/12/16

disciplinaires variés. Cependant, il semblerait que les prestations de veille soient essentiellement assurées à l'heure actuelle par des bibliothèques dites de « sciences dures ».

Enfin, les enjeux de rentabilité ne sont pas prioritaires dans les exemples que nous avons évoqués, exception faite sans doute de la location d'espaces. En effet, si le développement de services aux entreprises peut être associé à un objectif de diversification des sources de recettes, le niveau d'activité doit être particulièrement élevé pour que la bibliothèque soit en mesure de dégager des ressources significatives permettant d'amortir les coûts engagés. A titre d'exemple, les services assurés par la BUTC, qui mobilisent un agent, ont généré en 2015 des recettes d'une valeur de 10 055 euros¹⁵³. Ceci permet ainsi de relativiser le caractère lucratif des services proposés aux entreprises par les bibliothèques universitaires.

Il convient maintenant de s'interroger sur les grandes étapes à suivre pour développer les services aux entreprises au sein d'une bibliothèque universitaire.

2.2.3. Le développement de services aux entreprises : une démarche exigeante

Une fois que le potentiel de la bibliothèque a été identifié, le premier élément nécessaire à la mise en œuvre de ces services, est, comme nous l'avons déjà évoqué, l'analyse de la demande. En effet, il s'agit de discerner les services susceptibles d'intéresser les entreprises identifiées comme des publics potentiels. Ceci peut rendre nécessaire la réalisation d'une enquête de terrain, à l'image de celle qui a été menée par les chercheurs de l'université de Compiègne¹⁵⁴. Il peut par ailleurs être intéressant de prendre contact avec les Chambres Régionales de commerce et d'industrie, qui disposent généralement d'une bonne connaissance du terrain. Enfin, comme le souligne Caroline Lopez du pôle PRISME de la BnF, il n'est peut-être pas pertinent de considérer l'entreprise comme une catégorie globale et immuable, il convient dès lors de cibler et d'ajuster l'offre à différents types d'entreprises : PME, start-ups... Les professionnels des bibliothèques universitaires, pour envisager le développement de services aux entreprises, seraient ainsi amenés à conduire une véritable étude de marché.

Ensuite, développer des services à l'extérieur de l'université implique, d'après Graham Bulpitt, de faire en sorte qu'ils soient compétitifs par rapport à d'autres offres. Ainsi, la fixation du prix, la confidentialité et la rapidité d'exécution de ces services conditionneraient leur réussite. Ceci renvoie bien sûr à la question des moyens humains et financiers consacrés au projet¹⁵⁵.

Enfin, la communication sur ces services est une condition indispensable à leur réussite. En effet, comme le souligne Caroline Lopez du pôle PRISME de la BnF, en France, les bibliothèques ne sont pas légitimées par les entreprises. Il est par conséquent nécessaire de faire appel à des intermédiaires, clairement identifiés par

¹⁵³ Information communiquée par Françoise Quillac, directrice du SCD de l'UTC.

¹⁵⁴ POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *op.cit.*

¹⁵⁵ BULPITT Graham, « Les services tarifés dans les bibliothèques anglaises », *op.cit.*

les entreprises, pour communiquer sur l'offre des bibliothèques¹⁵⁶. Les Chambres régionales de l'industrie et du commerce, en contact régulier avec les porteurs de projets, pourraient assurer la promotion d'une telle offre. A titre d'exemple, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris assure, auprès des porteurs de projet, la promotion du service PRISME de la BnF¹⁵⁷. En effet, il est illusoire de penser que les entreprises pourraient avoir connaissance de l'offre des bibliothèques universitaires en consultant leur site Internet. Pour que les entreprises prennent conscience de cette offre, il est sans doute nécessaire que les bibliothèques universitaires adoptent le même langage que les entreprises, en développant des supports de communication variés, et en pratiquant le démarchage. En effet, il s'agit ici d'aller vers ce public volatile que constituent les entreprises, et de leur présenter un argumentaire sur les services proposés par les bibliothèques universitaires.

Par suite, il semble que l'université ait un rôle central à jouer dans ce domaine. Ainsi, comme plusieurs de nos interlocuteurs l'ont évoqué, il est difficile, voire impossible, de développer des services aux entreprises sans bénéficier du soutien de l'université. Les universités via leur services relations entreprises pourraient assurer la promotion d'une telle offre. Les Associations d'anciens étudiants (*alumni*) apparaissent également comme un relais intéressant pour faire connaître l'offre des bibliothèques universitaires.

Il convient de ne pas sous-estimer le rôle que pourraient avoir les étudiants dans ce domaine. En effet, au cours de leur stage professionnel ou pendant leur thèse, ils sont en contact direct avec le monde de l'entreprise et constituent de bons intermédiaires vers le monde professionnel¹⁵⁸. Ils pourraient peut-être devenir les ambassadeurs d'une telle offre. Nous avons vu que les étudiants pouvaient créer des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises en communiquant parfois aux entreprises, le temps d'un stage, leurs codes d'accès aux ressources de la bibliothèque. Il s'agit ici d'envisager le rôle que les étudiants pourraient avoir dans la promotion d'une telle offre.

Au total, pour envisager une stratégie de développement de services aux entreprises, il convient peut-être de privilégier l'approche « mode projet » qui consiste à faire collaborer des personnes de services différents ou d'établissements différents sur un même projet. En effet, un tel développement pourrait faire intervenir les services de la bibliothèque mais également les entreprises locales, le service communication de l'université, le service relations entreprises de l'université ou encore les associations d'anciens élèves.

Le développement de services aux entreprises est par conséquent une démarche exigeante qui requiert à la fois une connaissance des acteurs en présence, tant du côté de l'offre que du côté de la demande, des compétences spécifiques des bibliothécaires associées à une grande réactivité, et à une capacité à collaborer avec différents acteurs au sein et en dehors de l'université. Ainsi, les étapes et processus identifiés ici sont très proches de ceux qui constituent un document de référence au sein d'une entreprise : le *business plan*. Par conséquent, pour proposer des services aux entreprises, il convient sans doute d'apprendre à fonctionner, au cours de la

¹⁵⁶ Entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.

¹⁵⁷ Entretien avec Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.

¹⁵⁸ POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *op.cit.*

conception des services, comme l'entreprise. Ceci présenterait sans doute l'avantage de rapprocher les bibliothèques universitaires des entreprises.

2.3. LES *LEARNING CENTERS*, VERS UNE NOUVELLE CONCEPTION DES SERVICES AUX ENTREPRISES ?

Les interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises qui ont été décrites jusqu'ici s'apparentent à des prestations de services. En effet, ces prestations, le plus souvent tarifées, permettent aux entreprises d'avoir accès aux atouts des bibliothèques universitaires : personnel spécialisé, ressources documentaires variées, espaces des bibliothèques universitaires. Les interactions évoquées jusqu'ici concernent deux acteurs principaux : le monde de l'entreprise d'une part, et le monde des bibliothèques universitaires d'autre part. Certains *Learning Centers* semblent proposer une nouvelle approche dans ce domaine. Il s'agit en effet d'intégrer au sein de ces interactions un nouvel acteur jusqu'ici peu évoqué : l'université. Ces *Learning Centers* se positionnent alors comme des lieux de fertilisation croisée entre le monde de l'entreprise et le monde universitaire¹⁵⁹. Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'apparition de *Learning Centers* avec un volet entreprise fortement développé marque une évolution dans l'approche des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. En effet, ce sujet, qui, nous l'avons vu, ne dispose que d'un traitement limité dans la littérature professionnelle, ressurgit par le biais de ces nouveaux projets, et s'appréhende par conséquent en des termes différents.

Deux approches destinées à favoriser les connexions entre le monde de l'université et le monde des entreprises au sein des *Learning Centers* seront ici envisagées. Elles ont été distinguées dans un souci de lisibilité, mais peuvent coexister dans la réalité. Elles présentent par ailleurs un point commun important : l'intérêt porté à l'innovation.

La première approche consiste en effet à accompagner l'innovation. Les *Learning Centers* sont dès lors envisagés comme des lieux de soutien à la création d'entreprise. Le curseur n'est pas positionné sur l'ensemble de la communauté étudiante, mais sur les étudiants ou chercheurs souhaitant développer leur propre *start-up*. Ici la frontière entre le monde de l'entreprise et le monde universitaire est tenue, puisque les étudiants apparaissent comme des entrepreneurs ou futurs entrepreneurs.

La seconde approche revient à concevoir le *Learning Center* comme un lieu de promotion de l'innovation. Il s'agit ici de favoriser les partenariats entre le monde de la recherche et celui de l'entreprise, et de stimuler les transferts vers le monde économique.

Trois exemples principaux seront ici développés : Lilliad Learning Center Innovation, le *Learning Center* SophiaTech, et le futur *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay. Il s'agira d'évoquer les contextes dans lesquels ces

¹⁵⁹ ROCHE, Julien. « LILLIAD Learning Center Innovation », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2015, n° 4, p. 96-108. [en ligne] disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2015-04-0096-007>. Consulté le 24/11/16

Learning Centers s'inscrivent, et de s'interroger sur les dispositifs mis en place pour favoriser les interactions entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise. Les exemples choisis sont récents voire prospectifs, il est par conséquent difficile d'évaluer l'efficacité des stratégies évoquées. Néanmoins, il est important de s'interroger sur les impacts que ces stratégies pourraient avoir sur le fonctionnement des *Learning Centers*, et plus généralement sur leurs relations avec les entreprises.

2.3.1. Des *Learning Centers* implantés dans des environnements favorables à l'entreprise

Evoquer les formes d'interactions qui se développent entre le monde de l'entreprise et le monde universitaire au sein de certains *Learning Centers* nécessite de revenir sur la notion même de *Learning Center*, et d'évoquer les environnements fortement favorables à l'entreprise dans lesquels ces exemples s'inscrivent.

Le concept de *Learning Center* a pris forme au Royaume-Uni en 1996 avec la réalisation de l'*Adsetts Centre* de l'Université de Sheffield Hallam, dans un contexte fortement marqué par l'évolution de l'enseignement supérieur et des bibliothèques universitaires¹⁶⁰. Le rapport publié par Suzanne Jouguelet à la fin des années 2000 a permis une véritable conceptualisation et réflexion sur le sujet en France¹⁶¹. Néanmoins, le recours massif à ce terme dans les projets de modernisation ou de construction de bibliothèques, conduisant d'une certaine manière à sa banalisation, nécessite de préciser ici sa définition.

D'après Julien Roche un *Learning Center* serait :

« Une bibliothèque augmentée, c'est-à-dire offrant toutes les collections et les services qui constituent une bibliothèque canonique tout en renforçant l'efficacité de celle-ci par l'adjonction d'ambitions, de missions et de services supplémentaires qui font corps autour du « noyau » bibliothèque, élément central et pivot qui donne sens et cohérence à l'ensemble¹⁶² ».

Ainsi, une certaine latitude existe quant à la définition des ambitions, des missions et des services d'un *Learning Center*. C'est cette latitude qui permet précisément à certains *Learning Centers* de proposer des espaces et des services adaptés au monde économique. D'une manière générale, cet enrichissement des missions traditionnelles des bibliothèques a essentiellement lieu sur le terrain de l'enseignement (*teaching*), de l'acquisition de connaissances (*learning*) et de la documentation et de la formation aux technologies (*training*)¹⁶³.

Si les *Learning Centers* peuvent présenter des caractéristiques différentes selon les contextes et les publics visés, Suzanne Jouguelet identifie néanmoins cinq

¹⁶⁰ LECLERCQ Christophe et PREVOT Maryvonne. Les *Learning Centers* thématiques en Nord-Pas de Calais, in LIEFOOGHE Christine et MONS Dominique (dir.), *Lille métropole créative ?*, Paris, Septentrion, 2016, p. 155

¹⁶¹ JOUGUELET Suzanne, [Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche](#), Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, 2009, consulté le 18/12/16.

¹⁶² ROCHE Julien, Le *Learning Centre* est-il soluble dans la bibliothèque ? in CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015, p.115

¹⁶³ JOUGUELET Suzanne, *op.cit.*, p.1

missions essentielles, qui constituent en quelque sorte les invariants à tout projet de *Learning Center*¹⁶⁴ :

- Une mission documentaire qui repose sur l'accès à des collections papier et électroniques riches et variées,
- Une mission d'apprentissage des technologies grâce à une offre de ressources et d'équipements informatiques et audiovisuels,
- Une mission pédagogique : formations, *e-learning*,
- Une mission sociale entendue ici comme la création de lien social d'une part et comme un soutien aux étudiants dans différentes démarches d'autre part (carrières, conseil financier, compétences scolaires...),
- Une mission culturelle assurée grâce à des expositions, des débats et des conférences.

Au-delà de ces missions, trois aspects supplémentaires, caractéristiques d'une majorité de *Learning Centers*, méritent d'être évoqués :

- L'attractivité des *Learning Centers* s'incarne souvent dans un projet architectural emblématique, en atteste l'exemple du Rollex Learning Center de l'EPFL, le Saltire Center de la *Glasgow Caledonian University*, et, plus près de nous, le *Learning Center* de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, l'un des premiers à avoir vu le jour en France, ou encore le *Learning Center* de l'ESSEC¹⁶⁵.
- Les *Learning Centers* jouent un rôle structurant à l'échelle d'un territoire.
- Les *Learning Centers* reposent sur une grande perméabilité des métiers. En effet, de nouveaux profils de postes se dessinent : des postes axés sur la dimension pédagogique et scientifique d'une part, et des postes axés sur la gestion et l'exploitation de site d'autre part¹⁶⁵.

De nombreux exemples de *Learning Centers* peuvent ici être cités : le Rollex *Learning Center* de l'EPFL, le Saltire Center de la *Glasgow Caledonian University*, et, plus près de nous, le *Learning Center* de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, l'un des premiers à avoir vu le jour en France, ou encore le *Learning Center* de l'ESSEC¹⁶⁶.

Si la Caisse des Dépôts et Consignations identifiait dès 2011, le monde économique comme un public potentiel des *Learning Centers*¹⁶⁷, il est intéressant de noter que seul un nombre réduit d'entre eux ont développé dans leur projet un volet dédié à ce public¹⁶⁸.

Les exemples que nous allons principalement évoquer, Lilliad, le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay et le *Learning Center* SophiaTech, font par conséquent figure d'exceptions dans le paysage des *Learning Centers* français. Cette orientation vers le monde économique et le monde de l'entreprise est loin d'être

¹⁶⁴ JOUGUELET Suzanne, *op.cit.*, p.11

¹⁶⁵ CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS – CONFERENCE DES PRESIDENTS D'UNIVERSITE (dir.), *Mettre en place un Learning Centre : enjeux et problématiques*, 2011. [en ligne], disponible sur <http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2013/09/Rapport-learning-centre1.pdf>, Consulté le 24/11/16, p. 38

¹⁶⁶ Voir le Rollex Learning Center de l'EPFL : <http://rolexlearningcenter.epfl.ch/>, le Saltire Centre : <http://www.gcu.ac.uk/theuniversity/universityfacilities/thesaltirecentre/>, le Learning Center de l'ESSEC : <http://learningcenter.essec.fr/>, Consulté le 24/11/16

¹⁶⁷ CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS – CONFERENCE DES PRESIDENTS D'UNIVERSITE (dir.), *op.cit.*

¹⁶⁸ SCHOPFEL Joachim, BATTISTI Michèle, Avec la participation de ROCHE Julien, WESTEEL Isabelle, « Le learning centre au service des entreprises », *I2D – Information, données & documents*, 2/2015 (Volume 52), p. 9-11.

fortuite et semble avoir été dictée par l'environnement au sein desquels ces *Learning Centers* s'inscrivent. Il convient par conséquent de présenter ces trois *Learning Centers*, tout en prenant en compte les contextes singuliers qui les caractérisent.

Lilliad Learning Center Innovation

Lilliad, le *Learning Center* dédié à l'innovation de l'Université de Lille Sciences et Technologie, ouvert au public depuis septembre 2016, s'intègre dans un réseau plus vaste de développement des *Learning Centers*, impulsé par la région Nord-Pas de Calais. Ainsi les *Learning Centers* thématiques du Nord-Pas de Calais ont été inscrits dans le Contrat de Projet Etat-région (CPER) 2007-2013¹⁶⁹.

La spécificité de Lilliad réside dans l'attention qui est portée à l'innovation. En effet, il s'agit avec Lilliad d'aller au-delà des missions traditionnelles des bibliothèques et d'inscrire l'innovation dans l'ADN du *Learning Center*. Cette vocation est clairement exprimée par Julien Roche, directeur de Lilliad :

« À cette rénovation de la fonction documentaire, LILLIAD ajoute une approche spécifique en matière de recherche et d'innovation, qui s'incarne dans la thématique affichée et ambitionne de créer un lieu d'apprentissage visant à soutenir le développement d'une culture croisée de l'innovation chez les étudiants, les personnels et les partenaires¹⁷⁰ ».

Plus généralement, Lilliad s'adresse à quatre types de publics : le monde universitaire (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels), les entreprises et acteurs de l'innovation, l'enseignement secondaire, et plus marginalement le grand public. Ce *Learning Center* est articulé autour de trois espaces principaux : un pôle bibliothèque, un pôle événementiel et Xperium. Il ne s'agira pas d'aborder ici toutes les actions de promotion ou de valorisation de l'innovation menées au sein de Lilliad. En effet, nous nous intéresserons plus particulièrement aux actions visant à favoriser les partenariats entre le monde de la recherche et les entreprises

Comprendre l'ambition de Lilliad nécessite de revenir sur le contexte et l'environnement propres à ce projet. En effet, le choix de l'innovation comme thématique centrale de ce *Learning Center* répond à une volonté de mise en valeur du potentiel innovant de l'université d'une part¹⁷¹, et à une logique de développement économique du territoire d'autre part. En effet, Lilliad est un élément de la stratégie régionale de l'innovation (SRI) et du schéma régional de développement économique (SRDE)¹⁷². Par ailleurs Lilliad est une composante de

¹⁶⁹ LECLERCQ Christophe et PREVOT Maryvonne, *op.cit.*, p. 161. Deux *Learning Centers* ont été créés dans le cadre de ce programme : le *Learning Center* Ville Durable, pôle de ressources et d'expertise de la ville durable situé dans la Halle aux sucres de Dunkerque et ouvert au public depuis février 2016, et Lilliad, le *Learning Center* dédié à l'innovation de l'université de Lille Sciences et Technologie, ouvert au public depuis septembre 2016. Un troisième *Learning Center*, le *Learning Center* Archéologie/Egyptologie de l'Université Lille 3 devrait voir le jour dans les années à venir.

¹⁷⁰ ROCHE, Julien. « LILLIAD Learning Center Innovation », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2015, n° 4, p. 96-108 [en ligne] disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2015-04-0096-007> , consulté le 24/11/16

¹⁷¹ Voir le support de communication pour le mécénat de Lilliad, disponible sur http://www.univ-lille1.fr/digitalAssets/41/41685_Mecenat_LILLIAD_Neutre2.pdf , consulté le 24/10/16

¹⁷² *Ibid.*

l'action partenariale menée entre l'Université Sciences et Technologie et les pôles de compétitivité et d'excellence de la région Nord-Pas de Calais¹⁷³. Ainsi, le dynamisme entrepreneurial semble être particulièrement marqué puisque les huit pôles de compétitivité de Nord-Pas de Calais-Picardie représentaient en 2015 11% des 71 pôles de compétitivité qui couvrent le territoire français¹⁷⁴.

Ainsi, Lilliad apparaît comme le projet structurant d'un territoire déjà largement tourné vers l'entreprise et l'innovation. L'attention portée au développement économique dans ce projet permet de comprendre que les fonds attribués par la région et l'Union Européenne représentent conjointement près de 75 % du financement du projet¹⁷⁵.

Le Learning Center SophiaTech

Le *Learning Center* SophiaTech a ouvert ses portes en janvier 2015. Il est situé au cœur du campus Sophia Tech, pôle universitaire et de recherche dédié aux technologies de l'information et partie intégrante de la première technopole européenne de Sophia Antipolis. Ce campus intègre des structures telles qu'une antenne de la Société d'Accélération de Transferts de Technologies (SATT) Sud-Est ou encore EIT Digital, un dispositif européen de soutien aux entreprises innovantes qui les aide notamment à accéder aux marchés européen et nord-américain¹⁷⁶. L'originalité de ce *Learning Center*, implanté au sein d'un campus fortement tourné vers l'entreprise, réside dans sa composition. En effet, le *Learning Center* accueille au niveau -1 les bureaux de l'EIT Digital, qui assure la gestion de l'espace entreprises composé d'une salle de réunion, d'un espace de coworking modulable, et d'un *cosy corner*. Cette logique partenariale ne se limite pas à la gestion des espaces puisque des actions de médiation co-construites par les deux structures sont régulièrement menées.

Les moyens du *Learning Center* SophiaTech ne sont sans doute pas comparables avec ceux de Lilliad ou ceux du futur *Learning Center* de Paris-Saclay. Néanmoins, cet exemple montre qu'un certain nombre d'actions peuvent être menées pour accompagner l'innovation au sein d'un *Learning Center* de taille plus réduite.

Le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay

¹⁷³ *Ibid.*

¹⁷⁴ Voir les pôles de compétitivité dans le Nord-Pas de Calais Picardie, disponible sur <http://www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat-dans-la-region/Economie-entreprises-emploi-et-finances-publiques/Les-poles-de-competitivite/Les-poles-de-competitivite-dans-le-Nord-Pas-de-Calais-Picardie> consulté le 24/11/16

¹⁷⁵ Le financement de Lilliad est réparti comme suit : Région : 18 M€ ; Union Européenne (Fonds Européen de développement économique régional) : 4,7 M€ ; Lille Métropole : 5 M€ ; Etat : 2,3 M€. Source : L'EUROPE EN NORD PAS DE CALAIS. Lilliad Learning Center Innovation : la construction est terminée ! [en ligne], disponible sur http://www.europe-en-nordpasdecals.eu/portfolio_post/lilliad-learning-center-innovation-la-construction-est-terminee/, consulté le 20/11/16

¹⁷⁶ Voir le site de l'EIT Digital [en ligne], disponible sur : <http://www.eitdigital.eu/>, consulté le 24/10/16

Il est plus difficile de présenter le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay. En effet, la livraison du bâtiment étant prévue fin 2019/début 2020¹⁷⁷, un certain nombre d'éléments doivent encore être précisés. Situé sur le plateau de Saclay, le *Learning Center* remplira la fonction de bibliothèque mutualisée pour trois établissements de la Communauté d'université et d'établissements (ComUE) Paris-Saclay : CentraleSupélec, l'ENS Cachan, et des composantes de l'Université Paris-Sud dont le pôle Biologie-Pharmacie-Chimie.

Le *Learning Center*, à la fois bibliothèque, lieu de médiation, espace de partage et de travail s'adressera à tous les étudiants et professionnels du campus Paris-Saclay, et d'une manière plus générale, aux citoyens. Il aura vocation à être un lieu structurant et emblématique de la promotion et du développement de l'innovation scientifique au sein du plateau de Saclay. La promotion de l'innovation s'incarnera dans la conception d'une médiation scientifique adaptée. Le développement de l'innovation sera permis par la mise à disposition d'espaces spécifiques afin que les étudiants, chercheurs, et entrepreneurs de l'Université Paris-Saclay puissent travailler en groupe, accomplir des projets, montrer des expériences¹⁷⁸. Nous nous intéresserons principalement ici au soutien que le *Learning Center* apportera aux créateurs d'entreprise.

Une fois encore, l'environnement du *Learning Center* de l'Université Paris Saclay permet de comprendre ce fort attachement à l'innovation. En effet, le *Learning Center* s'intègre dans un *cluster*¹⁷⁹ scientifique largement inspiré du modèle de la *Silicon Valley*, et qui a fait l'objet d'un investissement de 4,5 milliards d'euros de la part de l'Etat¹⁸⁰. Le volet économique de cet investissement repose sur l'implantation des centres de R&D des grandes entreprises, sur la création d'un écosystème favorable aux jeunes entreprises innovantes et aux *start-up*, et sur la valorisation commerciale des avancées scientifiques et technologiques réalisées sur le plateau¹⁸¹.

L'intérêt porté à l'innovation dans le projet du *Learning Center* apparaît par conséquent comme le *continuum* d'une politique impulsée à l'échelle d'un territoire. Il est par ailleurs intéressant de souligner que les statuts de l'Université Paris-Saclay mettent en avant l'innovation, en la désignant comme une « université de recherche et d'innovation de classe mondiale¹⁸²».

¹⁷⁷ UNIVERSITE PARIS-SACLAY, Lancement du concours de maîtrise d'œuvre pour le Learning Center à Paris-Saclay, Communiqué de presse, 15 juin 2016, [en ligne], disponible sur http://www.epaps.fr/wp-content/uploads/2013/07/2016_06_15_Learning_Center-Paris-Saclay.pdf, consulté le 20/11/16

¹⁷⁸ Voir la page dédiée au *Learning Center* sur le site de l'Université Paris-Saclay, disponible sur <https://www.universite-paris-saclay.fr/fr/learning-center>, consulté le 20/10/16

¹⁷⁹ Voir glossaire p.122

¹⁸⁰ BERSON Michel, *Rapport d'information sur le financement et le pilotage du projet de constitution d'un pôle scientifique et technologique sur le plateau de Paris-Saclay*, Paris, Sénat, 23 mai 2016, [en ligne], disponible sur <http://www.senat.fr/rap/r15-620/r15-62034.html>, consulté le 20/11/16

¹⁸¹ *Op.cit.*

¹⁸² Décret n° 2014-1674 du 29 décembre 2014 portant création de la communauté d'universités et établissements Université Paris-Saclay » JORF n°0302 du 31 décembre 2014, p. 23325, texte n°34, [en ligne] disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2014/12/29/MENS1425099D/jo> , consulté le 24/10/16

2.3.2. Développer les synergies entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise

Les *Learning Centers* évoqués ont vocation à devenir des éléments structurants de campus déjà fortement tournés vers l'entreprise et l'innovation. Il convient maintenant de s'intéresser aux stratégies mises en œuvre pour développer les connexions entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise au sein de ces *Learning Centers*.

Accompagner l'innovation par le soutien aux créateurs d'entreprise

Notre propos n'est pas centré ici sur la communauté étudiante comprise dans sa globalité, mais concerne plus spécifiquement les étudiants ou chercheurs souhaitant mener à bien un projet entrepreneurial. En effet, le *Learning Center* est ici envisagé comme un lieu d'accompagnement de l'innovation. Il s'agit dès lors de s'interroger sur les services que peuvent apporter les *Learning Centers* aux étudiants et chercheurs souhaitant développer un type d'entreprise bien spécifique : *les start-up*¹⁸³.

Les structures d'accompagnement des *start-up* se sont multipliées depuis le début des années 2000, et traduisent une volonté réelle de soutien à l'entrepreneuriat. Le développement des incubateurs de *start-up* témoigne de cette nouvelle orientation. En effet, les incubateurs proposent généralement des services variés aux entrepreneurs : hébergement, accompagnement personnalisé, aide à la levée de fonds. Ils peuvent être rattachés à une structure publique, tels que les incubateurs de la recherche publique¹⁸⁴, ou rattachés à des écoles¹⁸⁵. Plus généralement, des structures telles que les PEPITE attestent de l'intérêt qui est actuellement porté à l'étudiant entrepreneur. Enfin, le développement d'espaces de travail partagés (*coworking*) en France, permet également aux jeunes entrepreneurs de s'installer plus facilement dans un cadre de travail propice à la création d'entreprise¹⁸⁶.

Les *Learning Centers* ayant vocation à accompagner l'innovation via le soutien aux *start-up* agissent par conséquent sur un terrain déjà partiellement occupé par des structures identifiées. Pour autant, placer les structures d'accompagnement des *start-up* et les *Learning Centers* dans une logique de concurrence ne semble pas pertinent. En effet, la demande d'accompagnement des *start-up* semble dépasser l'offre d'accompagnement, et proposer des services aux *start-up* en devenir au sein

¹⁸³ Voir glossaire p.122

¹⁸⁴ Voir à ce sujet : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Les incubateurs d'entreprises innovantes liés à la recherche publique », Fiche pratique, 2015, [en ligne], disponible sur http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Fiches_pratiques_Innovation/10/6/incubateurs_206106.pdf , consulté le 18/12/16.

¹⁸⁵ Voir par exemple l'incubateur de *start-up* de Centrale Supélec, disponible sur : <http://www.between-entrepreneurs.com/>, consulté le 01/12/16

¹⁸⁶ La France compterait en 2016 plus de 360 espaces de *coworking* d'après AUDIGANE Liv « Etat des lieux du *coworking* en France en 13 graphs », Les Echos.fr, 18 octobre 2016, [en ligne] disponible sur <http://start.lesechos.fr/actualites/entreprises/services/etat-des-lieux-du-coworking-en-france-en-13-graphs-6190.php>, consulté le 18/12/16.

d'un *Learning Center* semble envisageable, sans pour autant faire de l'ombre à ces structures.

Par ailleurs, les logiques à l'œuvre au sein des structures d'accompagnement et des *Learning Centers* sont, comme nous le verrons, différentes. En effet, au sein des incubateurs de *start-up*, les porteurs de projet sélectionnés rejoignent l'incubateur pour une durée déterminée. C'est, en quelque sorte, cette sélection préalable qui leur ouvre l'accès à différentes prestations. Les *Learning Centers* ne reproduisent pas le même schéma, et semblent plutôt offrir des services à la carte, qui ne sont pas conditionnés par une sélection initiale. Enfin, il existe peut-être une différence de public entre les structures d'hébergement des *start-up* et les *Learning Centers*. En effet, les *Learning Centers* peuvent accompagner les *start-up* créées par des doctorants ou docteurs, et par conséquent associées à un laboratoire de recherche, et les *start-up* d'étudiants non liés au monde de la recherche. Certains services proposés par les *Learning Centers* peuvent également s'adresser à des étudiants dont le projet est en maturation, et qui ne se traduit pas encore par une proposition définitive, là où les incubateurs exigent généralement, au stade de la candidature, un projet plus abouti. Ainsi, le soutien à l'entrepreneuriat apporté par certains *Learning Centers* serait complémentaire des propositions déjà existantes à l'échelle d'un campus.

Il convient maintenant de s'intéresser aux mesures qui peuvent être développées au sein des *Learning Centers* pour accompagner l'innovation par le soutien à la création d'entreprises. Des exemples relatifs au *Learning Center* SophiaTech, à Lilliad, et au futur *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay seront ici évoqués.

Un lieu d'accès à l'information scientifique et technique

Les *Learning Centers* peuvent dans un premier temps offrir des services liés à leur mission première : l'accès à l'information scientifique et technique. De plus, au-delà des collections dites traditionnelles, certains *Learning Centers* peuvent développer des collections plus spécifiques et davantage dirigées vers l'entreprise : des collections axées sur l'innovation, telles que le fonds documentaire dédié à l'innovation et accessible par tous à Lilliad¹⁸⁷, ou des collections portant sur l'information métier. Nous nous éloignons ainsi de la mise à disposition d'une information scientifique et technique « pure », démarche déjà amorcée par les bibliothèques universitaires qui développent des fonds de culture générale, ou des fonds relatifs au « métier d'étudiant ». Par ailleurs, d'autres types d'informations, liées à la compréhension de l'environnement de l'innovation au sein d'un campus, pourraient également intéresser les créateurs de *start-up*.

Ainsi, une réflexion sur le développement d'une cartographie de l'innovation est actuellement en cours à la direction de l'innovation de l'Université Paris-Saclay, direction en charge du projet de *Learning Center*¹⁸⁸. Cette cartographie permettrait notamment de connaître les *start-up* déjà créées au sein du campus, les sujets sur lesquels elles portent, les personnes qui les ont créées, les laboratoires de recherche dont elles sont issues, les publications associées à ce laboratoire, ou encore les

¹⁸⁷ Voir la promotion du fonds Innovation sur le site de Lilliad, disponible sur <https://lilliad.univ-lille.fr/vivre-innovation/exploiter-fonds-innovation>, consulté le 18/12/16.

¹⁸⁸ Entretien avec Julien Sempéré, chef de projet du *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay.

financements dont elles ont bénéficié. Cette cartographie, aurait très probablement comme unité d'entrée le laboratoire de recherche, l'unité étudiant apparaissant comme beaucoup trop vaste. La réalisation de cette plateforme serait assurée par la direction de l'innovation. Le *Learning Center* de Paris-Saclay serait le garant de la qualité des données, et assurerait notamment l'organisation des interfaces. Le *Learning Center* deviendrait alors la mémoire de la création économique de Paris-Saclay. Il s'agirait également pour les futurs bibliothécaires en charge du projet de faire en sorte que cette cartographie devienne une vraie richesse pour les acteurs de l'université, au moyen notamment d'une réflexion sur le signalement des données¹⁸⁹.

Ainsi, l'intérêt d'une telle cartographie est qu'elle lie à la fois les besoins informationnels présumés des *start-up*, et les compétences bibliothéconomiques en présence au sein du *Learning Center*. Elle souligne par conséquent la spécificité de l'apport des bibliothèques universitaires aux créateurs d'entreprise, et légitime ainsi leurs actions sur ce terrain.

Un lieu d'échanges et de rencontres

Il s'agit ici de développer une médiation articulée autour du partage d'expériences, qui puisse stimuler les porteurs de projets. Cette dimension est essentiellement incarnée par le *Learning Center* SophiaTech à travers un dispositif régulier, les déjeuners d'entreprise, et un dispositif occasionnel, le *start-up week end*.

En effet, des déjeuners d'entreprise sont régulièrement organisés par le *Learning Center* SophiaTech et l'EIT Digital, en partenariat avec les sociétés Agyca et MBD Open Marketing. Ces moments d'échange sont ouverts aux professionnels et aux étudiants, et portent sur des thèmes résolument tournés vers l'entreprise¹⁹⁰. Pour Bruno Le Dantec, directeur de l'EIT Digital, ces déjeuners d'entreprise permettent aux porteurs de projet d'accéder à des retours d'expérience, et sont ainsi susceptibles de les inciter à se lancer dans l'aventure de la création d'entreprise¹⁹¹.

La seconde action de médiation développée par le *Learning Center* SophiaTech à destination des futurs entrepreneurs a un caractère plus événementiel et plus ponctuel. En effet, le *Learning Center* a accueilli au printemps 2016 un *start-up week-end*. Concept fondé à la fin des années 2000 aux Etats-Unis, il s'est répandu dans de nombreuses villes françaises depuis. Le principe est simple : des porteurs de projets se réunissent le temps d'un week-end. A partir d'une idée formulée le vendredi soir, les participants, réunis en équipe, consacrent le week-end au développement de cette idée, pour être en mesure de présenter un projet d'entreprise à la fin du week-end¹⁹². Cette compétition entrepreneuriale permet aux participants de rencontrer des interlocuteurs du monde professionnel : les membres du jury, mais également des mentors qui les accompagnent tout au long du week-end¹⁹³.

¹⁸⁹ Entretien avec Julien Sempéré, chef de projet du *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay.

¹⁹⁰ Comment développer ses réseaux dans la durée pour créer de la valeur ajoutée ? (3 mars 2016).. Créer sa marque employeur (17 novembre 2016).

¹⁹¹ Entretien avec Bruno Le Dantec, directeur de l'EIT Digital.

¹⁹² Voir le site de la *start up week end*, disponible sur : <https://startupweekend.org/> consulté le 05/12/16

¹⁹³ Voir le site de la *start up week-end* de Nice, disponible sur <http://www.swnsa.fr/> consulté le 05/12/16

Ainsi, le *Learning Center* SophiaTech a permis aux porteurs de projets d'expérimenter, le temps d'un week-end, les différentes étapes de conception d'un projet, de l'idée au *business plan*. D'après Léopoldine Lebouchard, responsable du *Learning Center* SophiaTech, cet événement a eu des retombées très positives pour le *Learning Center* en termes d'image, de rencontres et de partenariats noués¹⁹⁴. En effet, l'organisation de tels événements permet au *Learning Center* d'être identifié comme un lieu de soutien à l'entreprenariat sur le campus, et confère sans doute une plus grande visibilité à l'ensemble des actions menées tout au long de l'année.

Ces deux actions de médiation permettent par ailleurs de donner une réalité plus incarnée au monde de l'entreprise. Ainsi, comme le souligne Léopoldine Lebouchard :

« On dit tout le temps que l'université est déconnectée du monde de l'entreprise. Il faut tordre le cou à cette idée. Le *Learning Center* offre une première vue de ce monde de l'entreprise. Il permet aussi à des start-up de se développer¹⁹⁵ ».

Néanmoins, l'organisation d'actions de médiation de ce type est particulièrement exigeante. En effet, elle implique de travailler avec des interlocuteurs nouveaux, issus du monde de l'entreprise, démarche à laquelle les bibliothécaires ne sont pas nécessairement habitués, ni formés. Par ailleurs, le développement d'un tel axe de médiation peut se révéler chronophage.

Un lieu d'accueil

Nous l'avons évoqué, les espaces des bibliothèques pourraient permettre à de nouvelles formes de services aux entreprises de voir le jour. Le soutien aux *start-up* passe également par l'utilisation de ces espaces. Il ne s'agit pas ici de les louer, mais plutôt de les mettre à disposition des *start-up* du campus.

Cette démarche est particulièrement développée aux Etats-Unis, où un grand nombre de bibliothèques publiques proposent des espaces de *coworking* aux *start-up*¹⁹⁶. Ainsi, un espace entreprise dénommé *Dream Lab* a été développé à la Martin Luther King Junior (MKL) Library de Washington DC. Des espaces de *coworking* équipés de tableaux interactifs et de matériels permettant la visioconférence sont ainsi proposés aux *start-up* spécialisées dans les technologies de l'information. L'originalité de la démarche repose sur les modalités d'utilisation de ces espaces. En effet, l'accès à ces espaces n'est pas payant. Néanmoins, tout entrepreneur inscrit à la bibliothèque et souhaitant utiliser ces espaces doit assurer une heure par mois de programmation à destination du public, sur le thème des technologies de l'information¹⁹⁷.

Soutenir les *start-up* d'un campus en leur proposant des espaces adaptés est une stratégie qui sera développée par le *Learning Center* de l'Université Paris-

¹⁹⁴ Entretien avec Léopoldine Lebouchard, responsable du *Learning Center* SophiaTech

¹⁹⁵ Entretien avec Léopoldine Lebouchard, responsable du *Learning Center* SophiaTech.

¹⁹⁶ WAPNER Charlie, « The People's incubator: Libraries propel Entrepreneurship », *Office for Information Technology Policy (OITP) Perspectives*, n°4, June 2016.

¹⁹⁷ Voir le site du *Dream Lab* disponible sur : <http://www.dclibrary.org/labs/dreamlab>, consulté le 18/12/16

Saclay. En effet des espaces « professionnalisants » seront mis à disposition des *start-up* : salles de visioconférence, outils pour l'enregistrement vidéo. Ils permettront ainsi aux créateurs d'entreprise de se réunir, de rencontrer des professionnels dans un cadre neutre, puisque les *start-up* pourront être portées par des étudiants issus de différentes écoles ou universités du plateau de Saclay. Une salle réservable au sein du *Learning Center*, où les créateurs d'entreprise pourront déjeuner avec leurs éventuels investisseurs, sera également proposée.

La logique n'est pas ici de développer un accueil permanent aux *start-up*, prestation garantie par les incubateurs, mais plutôt de leur permettre de disposer, ponctuellement et selon les étapes du projet, d'espaces adaptés à des besoins précis : réunion de projet sur place ou à distance, rencontre avec des investisseurs...

Un lieu de prototypage

Les deux obstacles majeurs auxquels sont confrontés les entrepreneurs cherchant à matérialiser leur idée initiale sont les difficultés d'accès aux équipements permettant la réalisation de prototypes d'une part, et le coût de la production d'un prototype d'autre part¹⁹⁸. Ainsi, certaines bibliothèques publiques américaines telles que la Westport Library mettent à la disposition des porteurs de projet des imprimantes trois dimensions (3D), leur permettant de réaliser des prototypes¹⁹⁹. Lilliad, avec sa salle Y dédiée à l'innovation pédagogique, permet aux usagers du *Learning Center* d'avoir accès à ce type d'équipement²⁰⁰. Plus généralement, il semblerait que la logique du prototypage se développe dans les bibliothèques universitaires françaises, comme en atteste la bibliothèque universitaire du Havre qui a créé un *Fab Lab*²⁰¹ en son sein²⁰².

Le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay se positionnera à l'étape suivante et offrira aux porteurs de projets la possibilité de tester *in situ* leurs prototypes auprès des publics, qu'il s'agisse de prototypes dématérialisés, type application, ou de prototypes nécessitant un espace d'exposition. Des espaces dans le forum du *Learning Center* permettront d'autre part d'envisager des démonstrations. En effet, il paraît intéressant de donner aux porteurs de projets l'opportunité de confronter leurs prototypes à un premier public. Une telle démarche a déjà été mise en œuvre au sein du Pôle Événementiel de Lilliad, où il était possible de tester jusqu'au 8 décembre 2016 des innovations issues de Cré'Innov, l'incubateur d'entreprises innovantes de Lille²⁰³.

Les *Learning Centers* apparaissent ainsi comme des lieux pertinents pour tester des prototypes, dans la mesure où ils ont vocation à accueillir un public varié,

¹⁹⁸ WAPNER Charlie, *op.cit.*

¹⁹⁹ *Ibid.*

²⁰⁰ Voir les expérimentations proposées sur le site de Lilliad, disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/vivre-innovation/experimenter-linnovation-pedagogique>, consulté le 18/12/16

²⁰¹ Voir glossaire p.122

²⁰² Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation, « Hein ? Quoi ? Un Fab Lab dans une BU ? » Actualités, 27 mai 2016, [en ligne] disponible sur : <https://adbu.fr/hein-quoi-un-fab-lab-dans-une-bu/> consulté le 18/12/16.

²⁰³ Voir la description des innovations présentées, disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/actualites/dernier-jour-pour-tester-innovations-made-in-lille>, consulté le 18/12/16

ce qui n'est peut-être pas systématiquement le cas au sein des incubateurs de *start-up*. A l'instar de l'exemple lillois, nous voyons qu'une collaboration entre ces deux types de structures est par ailleurs envisageable.

Au total, certains *Learning Centers* peuvent proposer aux porteurs de projets des ressources documentaires, des opportunités de rencontres avec le monde professionnel, des espaces adaptés à leurs besoins, et une occasion de confronter leurs projets à un public. Ces services témoignent par conséquent d'une ambition à soutenir l'innovation, et à participer à la création de valeur ajoutée sur le campus. Il est sans doute important de rappeler que, parmi les services précédemment décrits, certains paraissent plus simples à mettre en œuvre que d'autres. Ainsi, permettre aux porteurs de projets d'accéder à des espaces *premium* (salle de visioconférence...) est une démarche moins exigeante que le développement d'une médiation axée autour de l'entreprise.

Quels que soient les services développés, leur mise en œuvre aura un impact sur l'organisation des *Learning Centers*. En effet, nous l'avons évoqué, les *Learning Centers* reposent sur une grande perméabilité des métiers. Accompagner l'innovation nécessite d'utiliser cette perméabilité. Ainsi, des postes liés à la gestion des espaces mis à la disposition des *start-up* et, plus généralement, à l'exploitation de site, seraient nécessaires. Par ailleurs, il s'agit sans doute ici d'avoir recours à des profils de postes pour lesquels une connaissance du monde de l'entreprise ou des acteurs de l'innovation sur un campus sera appréciée. Enfin, le développement de services destinés aux *start-up* implique une réflexion sur les horaires d'ouverture des *Learning Centers*. En effet, il s'agit de proposer des services dans des plages horaires qui correspondent au rythme des entrepreneurs. Le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay répondra à cette exigence, avec une ouverture en continu du plateau projet. Le *Learning Center* SophiaTech, retenu dans le cadre des appels à projets BU ouvertes, ouvre jusqu'à 22h en semaine depuis la rentrée 2016²⁰⁴.

Il est important de préciser que les exemples évoqués sont singuliers, et qu'ils s'inscrivent dans des environnements particulièrement favorables à l'entreprise. Par conséquent, tous les *Learning Centers* n'ont pas vocation à développer une stratégie de soutien à l'innovation.

Il est difficile d'évaluer les résultats de cette stratégie, dans la mesure où nous ne disposons pas d'un recul suffisant sur les expériences évoquées. Pour autant, une telle démarche permettra sans doute de faire avancer une réflexion plus globale sur les services aux entreprises. En effet, le manque de connaissance des besoins et de la demande des entreprises a été identifié comme un facteur limitant au développement de services qui leur sont destinés. Les *Learning Centers*, en accueillant des *start-up*, nous donnent l'opportunité de faire progresser cette connaissance.

²⁰⁴ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Plan Bibliothèques ouvertes : Améliorer l'accueil des étudiants en bibliothèques universitaires », Dossier de presse, 1^{er} février 2016, [en ligne], disponible sur : <http://www.najat-vallaud-belkacem.com/wp-content/uploads/2016/02/20160201-DP-Biblioth%C3%A8ques-Ouvertes.pdf>, consulté le 13/12/16

Promouvoir l'innovation en favorisant les partenariats entre le monde de la recherche et les entreprises

La stratégie est ici différente. En effet, il s'agit de promouvoir l'innovation en permettant des transferts du monde de la recherche vers l'entreprise. Cette démarche est assez proche de celle menée par les SATT. Lilliad a mis en œuvre cette stratégie grâce à deux structures : Xperium et le Pôle événementiel. Il est intéressant de noter que la création de liens entre le monde de la recherche et un tissu local d'entreprises est une démarche qui a déjà été envisagée par l'Institut National Polytechnique de Toulouse.

En effet, de 2011 à 2013, des Veillées Technologiques ont été organisées dans un des *Learning Centers* de l'INP de Toulouse, à l'initiative de la Vice-présidente en charge des relations partenariales de l'INP. Fruits d'une collaboration entre le Service des Activités Industrielles et Commerciale (SAIC), le Service Communication, et le *Learning Center*, ces veillées ont eu lieu deux à trois fois par an. L'objectif était de faire connaître la recherche appliquée menée dans les laboratoires de l'INP aux entreprises du tissu local, notamment les TPE-PME²⁰⁵. Il s'agissait également de permettre à des partenariats de voir le jour grâce à ces soirées thématiques. Enfin, une présentation des moyens d'accéder aux résultats de la recherche dans les domaines évoqués, en utilisant uniquement la documentation en ligne en libre accès ou les archives ouvertes, venait généralement clôturer la rencontre²⁰⁶. Ainsi, la thématique de la formation à la recherche d'informations a été intégrée à ces rencontres, et traduit sans doute un intérêt des entreprises locales pour ces compétences.

Il est difficile de mesurer les résultats d'une telle démarche. Des partenariats entre les laboratoires de recherche et les entreprises ont-ils été conclus suite à ces Veillées Technologiques ? Nous ne disposons pas d'une telle information. Néanmoins, les statistiques de fréquentation sont plutôt satisfaisantes puisque le *Learning Center* accueillait entre 15 et 40 participants selon les thématiques développées²⁰⁷.

Lilliad va un peu plus loin dans cette démarche, en associant des structures clairement identifiées, Xperium et le Pôle événementiel, à cet objectif de rencontre entre les mondes de la recherche et de l'entreprise. Xperium illustre en effet une volonté de valorisation de la recherche. Ainsi, comme le souligne Julien Roche :

« L'intention qui sous-tend Xperium procède d'un constat simple : la recherche aujourd'hui menée par les acteurs publics et leurs partenaires, ses métiers et ses débouchés, son implication et ses liens avec et en soutien à l'innovation, force est de constater que tout cela, malgré les efforts déployés, est encore insuffisamment connu du grand public²⁰⁸ ».

²⁰⁵ Echange par courriel avec Sandrine Malotiaux, directrice du SCD de l'INP Toulouse.

²⁰⁶ Echange par courriel avec Sandrine Malotiaux, directrice du SCD de l'INP Toulouse.

²⁰⁷ Echange par courriel avec Sandrine Malotiaux, directrice du SCD de l'INP Toulouse.

²⁰⁸ ROCHE Julien, « LILLIAD Learning Center Innovation », *op.cit.*

Il s'agit avec Xperium, désigné comme « une vitrine ouverte de la recherche et de la science en train de se faire », de valoriser la recherche scientifique par le biais de démonstrateurs. Des itinéraires thématiques²⁰⁹, articulés autour d'expériences scientifiques, sont ainsi proposés à quatre types de publics principaux : les lycéens, le public universitaire, les entreprises et les acteurs de l'innovation en région, et plus marginalement le grand public²¹⁰.

La dimension qui nous intéresse plus particulièrement ici concerne les actions menées en direction des entreprises au sein d'Xperium. En effet, l'objectif est de favoriser les collaborations entre les grands laboratoires de l'université et leurs partenaires d'une part, et les entreprises d'autre part, la forme la plus aboutie étant sans doute la signature d'un contrat entre ces deux entités.

Il est par ailleurs intéressant de noter que les entreprises ciblées sont régionales. Il s'agit ainsi d'œuvrer, via ces transferts, pour le développement économique du territoire puisque, comme nous l'avons déjà évoqué, Lilliad est un élément de la stratégie régionale de l'innovation (SRI) et du schéma régional de développement économique (SRDE). Les expériences présentées aux entreprises sont validées par le Comité Opérationnel Scientifique (COS) d'Xperium, et sont assurées par les chefs de laboratoire²¹¹. De plus, les expériences permettant de valoriser des partenariats avec des pôles de compétitivité ou d'excellence sont particulièrement appréciées²¹². Xperium ouvre ainsi la voie à un rapprochement et à une collaboration entre le monde de la recherche et celui de l'entreprise.

Au-delà d'Xperium, le Pôle événementiel pourrait également favoriser les partenariats entre le monde de la recherche et les acteurs économiques. En effet, les pôles de compétitivité partenaires du projet et les acteurs socio-économiques de l'innovation pourraient être amenés à investir ce lieu dans le cadre d'événements co-crésés avec Lilliad²¹³.

Lilliad demeure un exemple singulier et n'a sans doute pas vocation à être dupliqué. Pour autant, il est d'ores et déjà possible d'affirmer que ce *Learning Center* inaugure un changement important dans la conception des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. En effet, les entreprises sont ici considérées comme des partenaires ou futurs partenaires du *Learning Center*, et plus généralement de l'université.

Nous voyons par conséquent que les *Learning Centers* pourraient jouer un rôle important dans le développement de connexions entre le monde de l'université et les entreprises, en accompagnant d'une part les *start-up* d'un campus, et en favorisant d'autre part le transfert des innovations des laboratoires de recherche vers les entreprises. Les services aux entreprises que nous avons évoqués s'éloignent ainsi

²⁰⁹ Le premier itinéraire mis en œuvre à l'ouverture d'Xperium était consacré à l'information, l'itinéraire actuel porte sur la troisième révolution industrielle.

²¹⁰ ROCHE Julien, « LILLIAD Learning Center Innovation », *op.cit.*

²¹¹ Entretien avec Jacques Sauteron, chef du département Médiations-Communication de Lilliad. Enfin, au niveau organisationnel, Xperium dispose d'une direction scientifique, de deux chargés de mission et de techniciens de laboratoire. Un Comité Opérationnel Scientifique (COS) décide des grandes orientations du projet.

²¹² Ceci apparaît dans un des appels à contribution d'Xperium où il est précisé que les « expériences faisant apparaître un partenariat avec les pôles de compétitivité ou d'excellence seront étudiées avec attention ».

²¹³ Voir la présentation du Pôle événementiel de Lilliad, disponible sur : <https://lilliad.univ-lille.fr/pole-evenementiel/presentation-pole>, consulté le 18/12/16

d'un univers strictement bibliothéconomique et accordent une place importante à la médiation et aux espaces des *Learning Centers*. En effet, la mise à disposition d'espaces adaptés, l'organisation d'une médiation spécifique, autour notamment des innovations portées par les laboratoires de recherche, pourraient permettre de faire venir les entreprises dans les *Learning Centers*.

Il s'agit ici d'un véritable changement d'image pour les *Learning Centers*, dès lors susceptibles d'être identifiés par les acteurs économiques comme des lieux potentiels d'échanges, de rencontres ou de partenariats. En effet, l'adaptabilité, au cœur du concept de *Learning Center*, permet d'envisager de nouveaux espaces et de nouvelles missions pour les bibliothèques. Elle a sans doute joué un rôle important dans la conception et le développement des projets que nous avons évoqués.

Pour autant, le développement de telles prestations n'est pas sans conséquence sur l'organisation des *Learning Centers*. En effet, les profils de poste devront peut-être s'enrichir d'une dimension partenariale et d'une connaissance souhaitée du monde de l'entreprise. De plus, une ouverture vers le monde de la recherche pourrait être pertinente pour un *Learning Center* qui s'oriente vers le développement de partenariats entre les laboratoires de recherche et les entreprises. C'est le choix qui a été fait à Lilliad, où la recherche a été intégrée dans l'organigramme. Elle apparaît notamment à la tête d'Xperium, qui dispose d'une direction scientifique, ainsi que dans les Comités Opérationnels Scientifiques.

Néanmoins, quelques précautions doivent être ici formulées. Tout *Learning Center* n'a pas vocation à développer un « volet entreprise » dans son programme. En effet, les exemples évoqués s'inscrivent dans des territoires particulièrement tournés vers l'entreprise et résultent d'une volonté politique marquée (CPER pour Lilliad, Investissements d'avenir pour le *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay). Il est par ailleurs important de préciser que les services proposés par les *Learning Centers* ne concernent pas toutes les entreprises, mais s'adressent principalement à des entreprises locales. Il s'agit en effet pour les *Learning Centers* de jouer un rôle dans le développement économique du territoire. Ainsi, la territorialité des services aux entreprises, tant pour les *Learning Centers* que pour les bibliothèques universitaires que nous avons évoquées précédemment, est un enjeu important.

Si nous ne disposons pas d'un recul suffisant pour mesurer les résultats des stratégies développées par les *Learning Centers*, nous pouvons néanmoins imaginer que de tels dispositifs pourront permettre d'enrichir le débat sur les services aux entreprises en bibliothèques universitaires. Ainsi, ces *Learning Centers* concourront à donner une réalité plus incarnée à l'entreprise et à ses besoins. Un nouveau chapitre de l'histoire des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises est sans doute en train de s'écrire avec ces *Learning Centers*. En effet, ils dépassent la conception traditionnelle des services aux entreprises pour proposer une co-construction et un accompagnement des entreprises.

Enfin, accueillir les entreprises dans les *Learning Centers* crée une opportunité pour développer des partenariats. Il peut s'agir, comme nous l'avons évoqué, de partenariats avec le monde de la recherche. Il est également possible d'envisager que ces partenariats prennent la forme d'un mécénat.

En effet, comme nous l'avons évoqué, le mécénat d'entreprise est, à l'heure actuelle, peu développé en bibliothèques universitaires, mais existe néanmoins. Actuellement, les bibliothèques universitaires y ont recours à des fins multiples. Il

peut s'agir pour les mécènes de participer à la valorisation des fonds patrimoniaux. C'est le cas notamment à la BIUS, où certains laboratoires pharmaceutiques financent la restauration de fonds particuliers²¹⁴. Par ailleurs, le mécénat peut porter sur le financement d'aménagements ou d'équipements des bibliothèques universitaires, dans le cadre de travaux de rénovation ou de construction. Ainsi, un appel au mécénat a été lancé pour la construction de la grande bibliothèque d'enseignement de Jussieu²¹⁵. Le Lilliad Learning Center Innovation a également fait l'objet d'une campagne de mécénat menée par la fondation de l'université Lille Sciences et Technologie, dans le but d'offrir des équipements de pointe aux étudiants²¹⁶. Enfin, l'exemple récent de la campagne de mécénat conduite par la fondation de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines montre que le mécénat, peut, dans des cas très particuliers, porter sur l'acquisition de ressources documentaires²¹⁷. Quels que soient les domaines d'intervention choisis, le mécénat n'a pas vocation à devenir une source de financement substantielle dans les projets des bibliothèques universitaires. Il s'agit ici avant tout d'un mécénat de complément, qui permet néanmoins à des projets ambitieux de voir le jour.

Les *Learning Centers* qui comportent un volet entreprise dans leur projet contribuent sans doute à créer un nouveau rapport au mécénat d'entreprise. En effet, accueillir les entreprises dans les *Learning Centers* permettraient peut-être de sensibiliser ce public aux projets menés et susceptibles de faire l'objet d'un mécénat. Si certains *Learning Centers* concourent à donner une réalité « incarnée » au monde de l'entreprise, la réciproque est également vraie. En effet, en fréquentant les *Learning Centers*, les salariés d'une entreprise révisent très certainement la représentation qu'ils se font des bibliothèques universitaires.

Par ailleurs, le mécénat, s'il permet à l'entreprise de communiquer sur ses valeurs tout en défendant la cause de son choix, fait également l'objet de contreparties. En effet, il est intéressant de noter que les contreparties accordées à une entreprise mécène sont encadrées. Ainsi, l'existence de contreparties est tolérée s'il existe une disproportion marquée entre les sommes données et la valorisation de la prestation rendue²¹⁸. L'entreprise pourrait alors « signer » son action de mécénat ou bénéficier de prestations en contrepartie de son don²¹⁹. Les prestations livrées en contrepartie d'une action de mécénat sont limitées en bibliothèques universitaires

²¹⁴ Voir la valorisation des projets ayant fait l'objet d'un mécénat, disponible sur : <http://www.biusante.parisdescartes.fr/infos/don/index.php>, consulté le 09/12/16

²¹⁵ Voir la campagne de mécénat de l'UMPC, disponible sur : http://fondation.upmc.fr/fr/soutenir_la_fondation/espace-particuliers/associez-vous-a-un-projet-d-avenir-la-grande-bibliotheque/agir_pour_la_bibliotheque.html#N10089, consulté le 09/12/16.

²¹⁶ Voir la campagne de mécénat pour le financement de Lilliad, mise en œuvre par la fondation de l'université, disponible sur : <http://www.univ-lille1.fr/Accueil/Entreprise/Learning-Center-Innovation/>, consulté le 09/12/16

²¹⁷ WATRIN Nathalie, « BU cherche généreux mécène... », Bulletin des Bibliothèques de France, 2016, n°8, p.44-45, [en ligne], disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0044-005>, consulté le 09/12/16

²¹⁸ ADMICAL « Mécénat et contreparties », Les Repères Admical n°6, 2013 [en ligne], disponible sur : http://www.admical.org/sites/default/files/uploads/basedocu/les_reperes_admical_6_mecenas_et_contreparties.pdf, consulté le 18/12/16

²¹⁹ *Ibid.*

dans la mesure où, comme l'ont souligné certains de nos interlocuteurs, il convient de ne pas amoindrir au nom de la rétribution accordée au mécène la qualité de service offerte au public universitaire.

Les *Learning Centers* que nous avons décrits prévoient des espaces dédiés aux entreprises. Il serait dès lors envisageable que ces espaces, qui comportent des fonctionnalités adaptées aux entreprises, soient proposés aux entreprises mécènes. Cet usage devrait bien sûr être encadré afin de ne pas nuire au bon fonctionnement de l'allocation des espaces. Il pourrait néanmoins constituer un moyen de renforcer le partenariat entre les *Learning Centers* et les entreprises.

CONCLUSION

Au terme de cette étude, il apparaît que l'offre de services développée par les bibliothèques universitaires à destination des entreprises, génère des interactions de différentes natures, promises à des évolutions plurielles.

Nous l'avons montré, les interactions dites « documentaires », bien qu'importantes à l'heure actuelle, ne constituent probablement pas l'avenir des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises. En effet, les enjeux juridiques associés à la fourniture de documents d'une part, et la progression du libre accès d'autre part, rendent moins pertinent cet axe de développement pour les bibliothèques universitaires qui souhaiteraient accroître leurs interactions avec le monde de l'entreprise.

Ainsi, le futur des relations entre ces deux entités ne résiderait pas dans le simple accès aux ressources documentaires, mais reposerait davantage sur la conception de services différenciés, qui mobilisent les différents potentiels en présence au sein des bibliothèques universitaires. De plus, le libre accès, en sécurisant la problématique de l'accès aux ressources, permettrait peut-être de donner un nouveau relief à ces prestations, telles que la veille ou encore la recherche documentaire. Enfin, il est intéressant de noter que l'importance croissante conférée aux espaces des bibliothèques universitaires constitue sans doute une opportunité de développement pour les services aux entreprises. Ainsi, les *Learning Centers* dont nous avons évoqué les projets ont su se saisir de cette opportunité pour s'affirmer comme de véritables lieux de soutien et de promotion de l'innovation, en lien étroit avec certains acteurs du monde de l'entreprise.

Cette étude nous a également permis de mieux cerner les bibliothèques universitaires et les entreprises qui font le choix d'interagir ensemble.

En effet, si les grandes entreprises peuvent se révéler intéressées par les services de fourniture de documents, il apparaît que le public « cible » des prestations proposées par les bibliothèques universitaires est constitué principalement par des PME ou des *start-up*. De plus, exceptions faites des entreprises sollicitant les bibliothèques universitaires pour des prestations de fourniture de documents, les entreprises qui recourent aux services des bibliothèques sont généralement géographiquement proches de celles-ci. En effet, la dimension territoriale joue un rôle central dans le développement d'interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises.

Ainsi, les bibliothèques universitaires qui proposent des services multiples à destination des entreprises s'inscrivent quasi systématiquement dans un environnement favorable à l'entreprise, qu'il s'agisse du *cluster* de Saclay, ou du tissu de PME qui entoure la BUTC. Il est également important de noter que l'objectif de contribution au développement économique d'un territoire est loin d'être fictif dans les différents exemples que nous avons évoqués, et s'incarne sans doute avec le plus de force dans la proposition de Lilliad et dans celle du futur *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay. Cet argument vient ainsi relativiser l'importance traditionnellement accordée au caractère présumé lucratif de ces services. Là encore, notre enquête montre que, si un nombre limité de bibliothèques universitaires parviennent à dégager des ressources non négligeables des services de fourniture de documents, l'argument financier ne semble pas être *in fine* décisif dans le choix d'une proposition de services aux entreprises. Par ailleurs, la stratégie de développement de services aux entreprises pourrait également permettre une fertilisation croisée entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise, grâce au soutien porté aux entrepreneurs du campus d'une part, et au déploiement d'actions de médiation destinées à favoriser les transferts entre le monde de la recherche et le monde de l'entreprise d'autre part.

Cette étude est un point d'étape, et plusieurs axes de développement seraient envisageables pour tout établissement souhaitant approfondir l'analyse ici fournie. En effet, notre enquête quantitative a porté sur l'étude des services proposés par les bibliothèques universitaires aux entreprises, et le monde de l'entreprise a été ici appréhendé principalement par des entretiens avec des professionnels. Il pourrait être pertinent de compléter cette approche par une analyse quantitative et statistique des besoins des entreprises constituant une zone d'influence possible pour chaque bibliothèque universitaire, à l'image de l'enquête qui a été réalisée par des chercheurs de l'université de Compiègne en 1990. Une telle démarche nous permettrait ainsi de disposer d'une connaissance actualisée du rapport des entreprises aux bibliothèques universitaires. Il est à ce titre possible d'imaginer que les *Learning Centers* qui accueillent en leur sein des entreprises concourent à faire progresser la connaissance des besoins de ce public singulier.

Par ailleurs, une approche comparative à l'échelle internationale permettrait de bénéficier de nouveaux points de vue sur cette question. Ainsi, étudier les pratiques des bibliothèques anglo-saxonnes, qui se sont, d'une manière générale, positionnées sur l'ouverture de leurs services aux publics non académiques, pourrait se révéler très complémentaire.

Si quelques lignes de l'histoire des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises ont été écrites ici, il est sans doute nécessaire d'approfondir l'analyse d'enjeux multiples, seulement esquissés ici, afin d'enrichir le travail initié. En effet, l'importance accordée aux services et aux nouveaux publics au sein des bibliothèques universitaires pourrait s'intensifier dans les années à venir. L'étude des interactions entre les bibliothèques universitaires et ces nouveaux publics qui émanent de la société civile se révélera ainsi indispensable.

Enfin, nous l'avons évoqué, le développement des services aux entreprises est un sujet sensible au sein des bibliothèques universitaires. Cependant, les entretiens menés dans le cadre de cette étude nous ont permis de bénéficier d'un éclairage différent sur cette question. En effet, les interlocuteurs contactés ont témoigné d'un grand intérêt pour le sujet. Ceci ne signifie pas que les réserves inhérentes à la conception de services aux entreprises sont fictives, mais montre néanmoins que les entreprises tendent à être considérées comme un public potentiel des bibliothèques universitaires. Les propositions des *Learning Centers* que nous avons évoquées dans ce mémoire, et qui prévoient un accompagnement spécifique pour les entreprises, permettent par ailleurs de faire ressurgir la question des relations entre les bibliothèques universitaires et les entreprises sous un angle nouveau.

Ainsi, le sujet des interactions entre les bibliothèques universitaires et les entreprises est promis à des évolutions nombreuses, évolutions susceptibles d'être favorisées à l'avenir par la diversification du rôle et des usages des bibliothèques universitaires.

SOURCES

Textes législatifs et règlementaires

« LOI n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités », JORF n°0185 du 11 août 2007 page 13468, texte n°2, [en ligne], disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000824315&dateTexte=&categorieLien=id> , consulté le 14/12/16

« Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créés sous forme de services communs », JORF n°0196, du 25 août 2011, p.14406, [en ligne] disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024497856&dateTexte=&categorieLien=id>, consulté le 10/06/16

« Décret n° 2014-1674 du 29 décembre 2014 portant création de la communauté d'universités et établissements Université Paris-Saclay » JORF n°0302 du 31 décembre 2014, p. 23325, texte n°34, [en ligne] disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2014/12/29/MENS1425099D/jo> ,
consulté le 24/10/16

Documentation interne et présentation

ADBS, Rapport d'activité 2015, [en ligne], disponible sur :
http://www.adbs.fr/documents-institutionnels-810.htm?RH=ADBS_MISSION&RF=ADBS_INSTIT , consulté le 30/10/2016

BIBLIOTHEQUE CUJAS, Rapport d'activité 2014, [en ligne], disponible sur :
<http://biu-cujas.univ-paris1.fr/sites/default/files/documents/rapport2014.pdf>,
consulté le 30/10/16

GILLET Jacqueline, « Refdoc vers un rapprochement avec les Cadist », Présentation réalisée lors des 6èmes journées professionnelles du CTLes des 17 et 18 juin 2015, [en ligne] disponible sur : <http://fr.slideshare.net/CTLes/6-jpros-refdoc-vers-un-rapprochement-avec-les-cadist-par-mme-jacqueline-gillet> , consulté le 13/12/16

Communiqués /Dossiers de presses/Fiches pratiques

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU MECENAT INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (ADMICAL), « Les structures dédiées au mécénat », Les Repères Admical n°5, [en ligne], disponible sur : <http://www.admical.org/contenu/les-reperes-admical-ndeg5-les-structures-dediees-au-mecenat>, consulté le 18/12/16

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU MECENAT INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (ADMICAL) « Mécénat et contreparties », Les Repères Admical n°6, 2013 [en ligne], disponible sur :
http://www.admical.org/sites/default/files/uploads/basedocu/les_reperes_admical_6_mecenat_et_contreparties.pdf, consulté le 18/12/16

BERARD Raymond, KALFON Jérôme, « Proposition pour un nouveau modèle de fourniture de documents à l'ESR après l'arrêt de la Cour de Cassation », 24 février 2014, [en ligne], disponible sur :
http://www.inist.fr/IMG/pdf/note_jk_rb_gratuitefdd.pdf, consulté le 30/10/2016

BERARD Raymond, « Réouverture de notre service de copies de documents le 12 novembre 2014 », Communiqué du 7 novembre 2014, [en ligne] disponible sur <http://www.inist.fr/?Reouverture-de-notre-service-de> , consulté le 13/12/16

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Plan Bibliothèques ouvertes : Améliorer l'accueil des étudiants en bibliothèques universitaires », Dossier de presse, 1^{er} février 2016, [en ligne], disponible sur : <http://www.najat-vallaud-belkacem.com/wp-content/uploads/2016/02/20160201-DP-Biblioth%C3%A8ques-Ouvertes.pdf>, consulté le 13/12/16

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Les incubateurs d'entreprises innovantes liés à la recherche publique », Fiche pratique, 2015, [en ligne], disponible sur http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Fiches_pratiques_Innovation/10/6/incubateurs_206106.pdf , consulté le 18/12/16.

UNIVERSITE DE LILLE « Lilliad Learning Center Innovation : Un grand projet de l'Université de Lille Sciences et technologie », Support de communication pour le mécénat de Lilliad, [en ligne], disponible sur : http://www.univ-lille1.fr/digitalAssets/41/41685_Mecenat_LILIAD_Neutre2.pdf, consulté le 18/12/16

UNIVERSITE PARIS-SACLAY, « Lancement du concours de maîtrise d'œuvre pour le Learning Center à Paris-Saclay », Communiqué de presse, 15 juin 2016, [en ligne], disponible sur :

http://www.epaps.fr/wp-content/uploads/2013/07/2016_06_15_Learning_Center-Paris-Saclay.pdf, consulté le 20/11/16

Sites Internet

Base brevets de l'INPI : <http://bases-brevets.inpi.fr/fr/accueil.html> , consulté le 14/12/16

Cerdoc : <http://biu-cujas.univ-paris1.fr/fr/cerdoc>, consulté le 30/10/2016

Dream Lab : <http://www.dclibrary.org/labs/dreamlab>, consulté le 18/12/16

EIT Digital : <http://www.eitdigital.eu/>, consulté le 24/10/16

Incubateur de *start-up* de CentraleSupélec : <http://www.between-entrepreneurs.com/>, consulté le 01/12/16

Learning Center de l'ESSEC : <http://learningcenter.essec.fr/>, consulté le 18/12/16

Learning Center de l'Université Paris-Saclay : <https://www.universite-paris-saclay.fr/fr/learning-center>, consulté le 20/10/16

Learning Hub EM Lyon Business School: <https://learninghub.em-lyon.com/EXPLOITATION/>, consulté le 08/12/16.

Lilliad : <https://lilliad.univ-lille.fr/>, consulté le 20/12/16

Pôle PRISME de la BnF
http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/droit_economie_politique/a.monde_en_treprise.html, consulté le 30/10/2016

Rollex Learning Center de l'EPFL : <http://rolexlearningcenter.epfl.ch/>, consulté le 18/12/16

Scoop it de l'Ecole AgroParis Tech : <http://www.scoop.it/u/documentation-ist-agroparistech>, consulté le 08/12/16

Société Expertinfo : <https://www.expertinfo.fr/>, consulté le 15/12/16

Société Histén Riller : http://www.histen-riller.fr/Prestas_FoncDoc.htm, consulté le 13/12/16

Société Veillebiopharma : <http://www.veillebiopharma.com/>, consulté le 08/12/16

Start-up week-end: <https://startupweekend.org/>, consulté le 05/12/16

BIBLIOGRAPHIE

Méthodologie

DE SINGLY François, *Le questionnaire*, Paris, Armand Colin, 2010

FENNETEAU Hervé, *Enquête : Entretien et questionnaire*, Paris, Dunod, 2002

Aspects généraux sur les bibliothèques universitaires et l'enseignement supérieur

BERSON Michel, *Rapport d'information sur le financement et le pilotage du projet de constitution d'un pôle scientifique et technologique sur le plateau de Paris-Saclay*, Paris, Sénat, 23 mai 2016, [en ligne], disponible sur <http://www.senat.fr/rap/r15-620/r15-62034.html>, consulté le 20/11/16

CAVALIER François et POULAIN Martine (dir), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015.

GILLOT Dominique et DUPONT Ambroise, *Rapport n°446 au nom de la commission sénatoriale pour le contrôle de l'application des lois sur la mise en œuvre de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités*, Paris, Sénat, mars 2013, [en ligne], disponible sur : <http://www.senat.fr/rap/r12-446/r12-4461.pdf> , consulté le 18/12/16.

GRAS Isabelle, sous la direction de François CAVALIER, *La loi LRU et les bibliothèques universitaires*, mémoire d'étude DCB, janvier 2010

HETZEL Patrick, *De l'université à l'emploi*, Rapport final de la commission du débat national Université-Emploi, Paris, La Documentation française, 2006, [en ligne], Disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000796.pdf> , consulté le 14/12/16

ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2013.

La documentation-information en entreprise

ACCART Jean-Philippe, *Le métier de documentaliste*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2016

AMI Software, *Usages et métiers de la veille : les tendances du secteur de l'industrie*, 2014, [en ligne] disponible sur : https://www.amisw.com/fr/uploads/livre_d_or_ami_adbs_veillemag.pdf , consulté le 08/12/16

BERNAT Jean-Pierre *et al.*, « Les contours de la veille », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2008/4 (Vol. 45), p. 32-44

STILLER Henri, « La fonction Information-Documentation dans les grandes entreprises : une enquête », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 3/2001 (Vol. 38), p. 222-225

La fourniture de documents

ALIX Yves, *Droit d'auteur et bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2012.

JOST Clémence « Condamnation de l'Inist : Refdoc ferme ses portes », *Archimag*, 16 décembre 2013, [en ligne], disponible sur : <http://www.archimag.com/article/Condamnation-Inist-Refdoc-ferme-ses-portes>, consulté le 21/12/16

SCHÖPFEL, Joachim. « La fourniture d'articles scientifiques : droit, technologie et marché » Terminal. 2008. N° 102, pp. 81–91.

Les services aux entreprises en bibliothèques universitaires

BARRAL Sabine, « Choix économiques dans une bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 3, p. 34-37. [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-03-0034-005>, consulté le 08/12/16

BERTRAND Annie, « Un exemple de politique tarifaire dans une bibliothèque universitaire française : la bibliothèque de l'université de technologie de Compiègne », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothèques français*, n° 184-185

BULPITT Graham, « Les services tarifés dans les bibliothèques anglaises », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothèques français*, n° 184-185,

CALENGE, Bertrand et LE SAUX, Annie. « Bibliothèques et économie ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 5, p. 82-86. [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-05-0082-001> consulté le 30/10/16

LE GOFF Pauline, sous la direction de Sandrine MALOTAUX, *De la réussite des étudiants à leur insertion professionnelle : nouveaux défis pour l'Université et ses bibliothèques*, mémoire d'étude DCB, janvier 2010

POULAIN Martine, « Bibliothèques universitaires et entreprises », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1991, n° 2, p. 146-148, [en ligne], Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1991-02-0146-005>, consulté le 10/11/16

ROCHE Dominique et MAXIMIN Annie, « Prestations aux entreprises : l'offre de la bibliothèque Cujas », *Bulletin d'informations de l'ABF*, 1999, n° 184-185, p.59-64

SABY Mathieu, sous la direction de Florence ROCHE, *Les bibliothèques universitaires et leurs publics extérieurs : pratiques et enjeux*, mémoire d'étude DCB, janvier 2015

TISSEAUD DES ESCOTAIS Aleth, sous la direction de Bertrand CALENGE, *Les ressources financières propres des bibliothèques*, mémoire d'étude DCB, janvier 2014

« Les entreprises à la BUTC », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1989, n° 5, p. 462-463 [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-05-0462-004>, consulté le 08/12/16

« Marketing de produits documentaires », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1986, n° 5, p. 480-485, [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-05-0480-015>, consulté le 08/12/2016

Les services aux entreprises à la BnF et dans les bibliothèques publiques américaines

CASSAFIERES Cécile, CHAUFFOUR Sébastien, CHAUVIGNE Mathilde, GAPIHAN Boris, LUCIDO EL HARRAG Aurélia sous la direction de Florence MUET, *La BnF au service des entreprises*, Rapport de projet diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2005.

WAPNER Charlie, « The People's incubator: Libraries propel Entrepreneurship », *Office for Information Technology Policy (OITP) Perspectives*, n°4, June 2016.

Les Learning Centers

BOY Florie, DEL BEL Jérémie, FAUSSURIER Bérengère, JOUHAUD Noémie, MAYAUD Guy, sous la direction de Thomas CHAIMBAULT-PETITJEAN, *Concevoir une offre de services pour le Learning Centre du Centre des Savoirs pour l'Innovation (CSI)*, Rapport de projet diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, janvier 2016

CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS – CONFERENCE DES PRESIDENTS D’UNIVERSITE (dir.), *Mettre en place un Learning Centre : enjeux et problématiques*, 2011. [en ligne], disponible sur :

<http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2013/09/Rapport-learning-centre1.pdf>

Consulté le 24/11/2016

[CHARENTREAU Anne-Marie \(dir.\), *Bibliothèques universitaires – Learning centres- Guide pour un projet de construction*, 2012, \[en ligne\], disponible sur :](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Bibliotheques/19/6/Guide-Bibliotheque_233196.pdf)

[http://cache.media.enseignementsup-](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Bibliotheques/19/6/Guide-Bibliotheque_233196.pdf)

[recherche.gouv.fr/file/Bibliotheques/19/6/Guide-Bibliotheque_233196.pdf,](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Bibliotheques/19/6/Guide-Bibliotheque_233196.pdf)

Consulté le 30/08/16

JOUGUELET Suzanne, *Les Learning Centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l’enseignement et à la recherche*, Rapport de l’Inspection générale des bibliothèques, 2009, [en ligne], disponible sur :

[http://cache.media.enseignementsup-](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf)

[recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport Learning Centers 7-12 RV 131336.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf)

Consulté le 18/12/16.

LECLERCQ Christophe et PREVOT Maryvonne. Les Learning Centers thématiques en Nord-Pas de Calais, in LIEFOOGHE Christine et MONS Dominique (dir.), *Lille métropole créative ?* Paris, Septentrion, 2016, p. 155.

ROCHE Julien, Le Learning Centre est-il soluble dans la bibliothèque ? in CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015, p.115

ROCHE, Julien. « LILLIAD Learning Center Innovation », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2015, n° 4, p. 96-108. [en ligne] disponible sur :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2015-04-0096-007> Consulté le 24/11/16

SCHOPFEL Joachim et BATTISTI Michèle, Avec la participation de ROCHE Julien, et WESTEEL Isabelle, « Le learning centre au service des entreprises », *I2D – Information, données & documents*, 2/2015 (Volume 52), p. 9-11

Le mécénat

DEBIESSE Françoise, *Le mécénat*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007

FRETTE-DAMICOURT Olivier, sous la direction de Thierry GRILLET, *Quelle stratégie de mécénat pour les bibliothèques aujourd'hui ?* Mémoire d'étude DCB, janvier 2009

LEVALLOIS-MIDIÈRE Nathalie, MARADEIX Marie-Stéphane, *Fundraising : Stratégies pour la recherche et l'enseignement supérieur dans les secteurs publics et privés*, Paris, Eyrolles, 2016

WATRIN Nathalie, « BU cherche généreux mécène... », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2016, n°8, p.44-45, [en ligne], Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0044-005>, consulté le 09/12/16

Le management de la qualité en bibliothèque

LAVALLÉE Sylvie, sous la direction de Marie-France PEYRELONG, *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique, Analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique*, mémoire d'étude DCB, janvier 2008.

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : BIBLIOTHEQUES AUPRES DESQUELLES LE QUESTIONNAIRE A ETE SOUMIS	99
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE	102
ANNEXE 3 : REPOSES AUX QUESTIONNAIRE	110
ANNEXE 4 : ORGANISMES PRIVES AYANT RECOURS AUX SERVICES DE FOURNITURE DE DOCUMENTS DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES	116
ANNEXE 5 : ENTRETIENS.....	118
ANNEXE 6 : LES PRESTATIONS DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET DE VEILLE PROPOSEES PAR LA BUTC AUX ENTREPRISES	120

ANNEXE 1 : BIBLIOTHEQUES AUPRES DESQUELLES LE QUESTIONNAIRE A ETE SOUMIS

Rappel méthodologique : Le questionnaire a été adressé par mail à l'ensemble des coordinateurs PEB des bibliothèques membres du réseau Supeb, grâce à la liste de diffusion à laquelle Laurent Piquemal nous a abonnées. Une extraction des adresses mails de cette liste nous a permis d'identifier les professionnels ayant reçu ce questionnaire. Nous ne reproduisons pas cette liste ici, mais indiquerons les bibliothèques universitaires ou les SCD pour lesquels travaillent les professionnels du PEB ayant reçu ce questionnaire.

Ce questionnaire a fait l'objet d'un premier envoi le 23 juin 2016, et de trois relances, menées respectivement le 11 juillet 2016, le 31 août 2016, et le 17 octobre 2016.

SCD de l'université d'Angers
Bibliothèque de l'Université Catholique de l'Ouest (Angers)
SCD de l'université Antilles-Guyane
SCD de l'université Artois
SCD de l'université d'Avignon
SCD de l'Université technologique de Belfort Montbéliard
SCD de l'université de Bordeaux Maigne
Direction de la documentation de l'université de Bordeaux
SCD de l'université de Bourgogne
SCD de l'université de Bretagne Occidentale
SCD de l'université Bretagne Sud
SCD de l'université de Caen
SCD de l'université de Cergy Pontoise
BCIU Clermont-Ferrand
Bibliothèque de l'Université technologique de Compiègne
SCD de l'université de Corte
BU Evry Val d'Essonne
SCD de l'université de Franche-Comté
SCD de l'université Joseph Fournier Grenoble
SICD de l'université Pierre Mendès France de Grenoble
SCD de l'université de Haute Alsace
SCD de l'université du Havre
Bibliothèque de l'Université catholique de Lille
SCD de l'université de Lille 1
SCD de l'université de Lille 2
SCD de l'université de Lille 3
SCD de l'université de Limoges
SCD de l'université du Littoral Côte d'Opale
SCD de l'université de Lorraine
SCD de l'université de Lyon 1
SCD de l'université de Lyon 2

SCD de l'université Lyon 3
SCD de l'université du Maine
SCD de l'université Marne-la-Vallée
SCD de l'université de Méditerranée Aix Marseille
SCD de l'université Montpellier Paul Valéry
BIU de l'université de Montpellier
SCD de l'université de Nantes
SCD de l'université de Nice Sophia Antipolis
Bibliothèque de l'université de Nîmes
SCD de l'université de Nouvelle Calédonie
SCD de l'université d'Orléans
SCD de l'université Panthéon Sorbonne - Paris 1
SCD de l'université de la Sorbonne Nouvelle -Paris 3
SCD de l'université Paris Sorbonne- Paris 4
SCD de l'université Paris Descartes -Paris 5
SCD de l'université Pierre et Marie Curie - Paris 6
SCD de l'université Paris Diderot - Paris 7
SCD de l'université Paris Saint Denis -Paris 8
SCD de l'université Paris Dauphine - Paris 9
SCD de l'université Paris Sud Orsay - Paris 11
SCD de l'université de Paris Est Créteil
SCD de l'université Paris 13 Villetaneuse
Bibliothèque Interuniversitaire Sorbonne
SCD de l'université de Pau et des Pays de l'Adour
SCD de l'université de Perpignan
SCD de l'université Jules Verne Picardie
SCD de l'université de Poitiers
SCD de l'université de Polynésie Française
SCD de l'Université de Reims Champagne-Ardenne
SCD de l'université de Rennes 1
SCD de l'université de Rennes 2
SCD de l'université La Réunion
SCD de l'université de La Rochelle
BU Rouen
SCD de l'université Jean Monnet Saint-Etienne
SCD de l'université de Savoie Mont-Blanc Chambéry
BNU Strasbourg
SCD de l'université de Strasbourg
SCD de l'université de Toulon
SCD de l'université fédérale de Toulouse
SCD de l'université François Rabelais de Tours
SCD de l'université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis
SCD de l'université de Versailles Saint Quentin en Yvelines

Bibliothèque de l'Ecole Centrale de Lyon
Bibliothèque de l'Ecole Centrale de Nantes
Bibliothèque de l'Ecole CentraleSupélec
Bibliothèque des Hautes Etudes Commerciales (HEC)
Bibliothèque de l'Ecole des Mines Albi
Bibliothèque de l'Ecole des Mines d'Alès
Bibliothèque de l'Ecole des Mines de Douai
Bibliothèque de l'école des Mines de Nantes
Bibliothèque de l' Ecole des Mines ParisTech
Bibliothèque de l'Ecole des Mines de Saint-Etienne
Bibliothèque de l'Ecole Nationale des Chartes
Bibliothèque Ecole Nationale d'Ingénieurs de Saint-Etienne
Bibliothèque de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées
Bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure des Arts et Métiers
Bibliothèque Ecole nationale supérieure d'ingénieurs en arts chimiques et technologiques
Bibliothèque Ecole Normale Supérieure Cachan
Bibliothèque Ecole Normale Supérieure de Lyon
Bibliothèque de l'Ecole Polytechnique
Bibliothèque de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes
Bibliothèque de l'Institut d'Etudes Politiques de Bordeaux
Bibliothèque de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille
Bibliothèque de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris
Bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées Centre Val de Loire
Bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon
Bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées de Rouen
Bibliothèque de l'Institut Supérieur de l'Aéronautique et de l'Espace

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE

Ce questionnaire a été réalisé avec l’outil Google Form. Il comporte 32 questions réparties selon neuf sections.

Reproduction du questionnaire

Bonjour,

Ce questionnaire, réalisé pour mon mémoire de conservateur des bibliothèques, vise à faire un état des lieux des services de fourniture de documents proposés aux organismes privés, par les bibliothèques universitaires et interuniversitaires françaises, mais également par d’autres types de bibliothèques de l’enseignement supérieur. Il s’agit de disposer d’une vision globale sur ces services fournis aux organismes privés. Les aspects qui apparaîtront comme les plus saillants seront approfondis par une série d’entretiens.

Si certaines informations demandées dans ce questionnaire vous paraissent trop sensibles, vous pouvez passer la question, ou m’envoyer les données par mail.

N’hésitez pas à me contacter pour toute demande ou remarque à l’adresse suivante : fanny.duprilot@enssib.fr.

Merci de votre collaboration,

Fanny Duprilot - Elève conservateur DCB 25 - Enssib

Section 1 : Informations générales

Q1 : Quel est le nom de votre bibliothèque ?

Q2 : Votre bibliothèque est-elle CADIST ? (Oui/non)

Q3 : Si oui, pouvez-vous préciser dans quels domaines ?

Section 2 : Présence au sein de votre bibliothèque d’un service de fourniture de documents aux organismes privés

Q4 : Le service de fourniture de documents de votre bibliothèque dessert-il les organismes privés ? (oui/non)

Section 3 : Conditions d’accès, pour les organismes privés, à votre service de fourniture de documents

Q5 : Quelle est l’année/décennie de création de ce service de fourniture de documents à destination des organismes privés ?

Q6 : Est-il nécessaire que l'organisme privé soit inscrit dans votre bibliothèque pour utiliser ce service ? (oui/non)

Q7 : Est-il nécessaire que l'organisme privé soit rattaché à une bibliothèque ou à un centre de documentation pour utiliser ce service ? (oui /non/ne sais pas)

Q8 : Vous fournissez aux organismes privés :

- Des documents issus de vos fonds propres uniquement.
- Des documents issus de vos fonds propres, mais ce en jouant également un rôle d'intermédiaire entre les besoins des organismes privés et les collections où qu'elles soient.

Q9 : Pour la fourniture de prêts d'originaux (ouvrages, thèses), votre bibliothèque pratique, vis-à-vis des organismes privés :

- La gratuité
- La facturation des frais d'envoi (coût réel)
- Applique un tarif préalablement voté en Conseil d'Administration
- Mon établissement ne fournit pas de prêts d'originaux aux organismes privés

Q10 : Pour la fourniture de copies (articles de revues, chapitres d'ouvrages), votre bibliothèque pratique vis-à-vis des organismes privés :

- La gratuité
- La facturation des frais d'envoi (coût réel)
- Applique un tarif préalablement voté en Conseil d'Administration
- Mon établissement ne fournit pas de reproductions aux organismes privés

Section 4 : Organisation du service

Q11 : Pour les demandes de fourniture de documents émanant d'organismes privés, quels sont vos interlocuteurs les plus fréquents ?

- Des bibliothécaires/ documentalistes
- Des salariés de l'organisme privé (hors bibliothécaires et documentalistes)

Section 5 : Nature de la demande des organismes privés

Q12 : Pouvez-vous indiquer à quelle fréquence les documents suivants vous sont demandés ? (Photocopies d'articles de revues/ Photocopies d'ouvrages/ Photocopies de thèses/Prêts d'ouvrage/ Prêts de thèses/ Prêts de microfiche)

- Jamais demandés
- Très peu demandés
- Peu demandés

- Régulièrement demandés
- Fréquemment demandés
- Très fréquemment demandés
- Ne sais pas

Q13 : Les documents que vous fournissez aux organismes privés sont le plus souvent :

- Issus de votre bibliothèque.
- Issus du réseau SUPEB.
- Issus de bibliothèques étrangères (hors British Library et National Library of Medecine).
- Issus de la British Library
- Issus de la National Library of Medecine
- Autre

Section 6 : Profil des organismes privés utilisant le service de fourniture de documents de votre bibliothèque

Q14 : Quels sont les 5 organismes privés qui ont le plus recours au service de fourniture de documents de votre bibliothèque?

Q15 : Les organismes privés utilisant de manière régulière le service de fourniture de documents de votre bibliothèque sont :

- Dans leur majorité, géographiquement proches (de 0 à 100 km de la bibliothèque)
- Dans leur majorité, géographiquement éloignés (+ de 100 km de la bibliothèque)

Section 7 : Volume de l'activité

Afin d'être en mesure de détecter des évolutions dans le volume de l'activité, les données sont demandées pour la période 2012-2015. Néanmoins, je suis tout à fait consciente de la difficulté d'obtenir de telles informations. Dans ce cas, il est tout à fait possible de répondre uniquement pour les années pour lesquelles vous disposez de données aisément accessibles, et de ne pas répondre lorsque ces données vous paraissent trop complexes à obtenir ou lorsqu'elles ne sont pas accessibles.

Q16 : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque pour l'année 2012 ?

Q17 : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque pour l'année 2013 ?

Q18 : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque pour l'année 2014 ?

Q19 : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque pour l'année 2015 ?

Q20 : Pouvez-vous renseigner le nombre total de demandes de PEB traitées par votre bibliothèque, tous utilisateurs confondus, pour l'année 2012 ?

Q21 : Pouvez-vous renseigner le nombre total de demandes de PEB traitées par votre bibliothèque, tous utilisateurs confondus, pour l'année 2013 ?

Q22 : Pouvez-vous renseigner le nombre total de demandes de PEB traitées par votre bibliothèque, tous utilisateurs confondus, pour l'année 2014 ?

Q23 : Pouvez-vous renseigner le nombre total de demandes de PEB traitées par votre bibliothèque, tous utilisateurs confondus, pour l'année 2015 ?

Q24 : Pour l'année 2012, au sein de votre bibliothèque, les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés :

- Sont inférieures à 5 000 euros TTC
- Sont comprises entre 5 000 et 10 000 euros TTC
- Sont comprises entre 10 000 et 20 000 euros TTC
- Sont comprises entre 20 000 et 30 000 euros TTC
- Sont comprises entre 30 000 et 40 000 euros TTC
- Sont comprises entre 40 000 et 50 000 euros TTC
- Sont supérieures à 50 000 euros TTC
- Ne sais pas

Q25 : Pour l'année 2013, au sein de votre bibliothèque, les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés :

- Sont inférieures à 5 000 euros TTC
- Sont comprises entre 5 000 et 10 000 euros TTC
- Sont comprises entre 10 000 et 20 000 euros TTC
- Sont comprises entre 20 000 et 30 000 euros TTC
- Sont comprises entre 30 000 et 40 000 euros TTC

- Sont comprises entre 40 000 et 50 000 euros TTC
- Sont supérieures à 50 000 euros TTC
- Ne sais pas

Q26 : Pour l'année 2014, au sein de votre bibliothèque, les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés :

- Sont inférieures à 5 000 euros TTC
- Sont comprises entre 5 000 et 10 000 euros TTC
- Sont comprises entre 10 000 et 20 000 euros TTC
- Sont comprises entre 20 000 et 30 000 euros TTC
- Sont comprises entre 30 000 et 40 000 euros TTC
- Sont comprises entre 40 000 et 50 000 euros TTC
- Sont supérieures à 50 000 euros TTC
- Ne sais pas

Q27 : Pour l'année 2015, au sein de votre bibliothèque, les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés :

- Sont inférieures à 5 000 euros TTC
- Sont comprises entre 5 000 et 10 000 euros TTC
- Sont comprises entre 10 000 et 20 000 euros TTC
- Sont comprises entre 20 000 et 30 000 euros TTC
- Sont comprises entre 30 000 et 40 000 euros TTC
- Sont comprises entre 40 000 et 50 000 euros TTC
- Sont supérieures à 50 000 euros TTC
- Ne sais pas

Q28 : Pour l'année 2015, quelle part des ressources propres de votre bibliothèque représentent les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés ?

- Moins de 10 %
- Entre 10 et 20 %
- Entre 20 et 30 %
- Entre 30 et 40 %
- Entre 40 et 50 %
- Plus de 50 %
- Ne sais pas

Q29 : Suite à l'arrêt de la fourniture payante de documents aux organismes privés par l'INIST :

- Une réflexion a été menée au sein de votre service et a permis une modification de la politique tarifaire de votre offre de fourniture de documents pour les organismes privés.
- Une réflexion a été menée au sein de votre service mais n'a pas débouché sur une modification de la politique tarifaire de votre offre de fourniture de documents pour les organismes privés.
- Ce sujet n'a pas suscité de réflexion particulière.
- Ne souhaite pas répondre.

Section 8 : Autres services fournis aux organismes privés

Q30 : Votre bibliothèque propose-t-elle des services ouverts aux organismes privés, en dehors de la fourniture de documents ? (oui/non)

Q31 : Si oui, pouvez-vous préciser quels types de services sont proposés ?

Section 9 : Contacts

Q32 : Quelles que soient vos réponses, acceptez-vous d'être recontacté(e) dans le cadre de cette enquête ? Si oui, merci d'indiquer un mail de contact

Précautions méthodologiques

Il est important de rappeler que certaines réponses du questionnaire présenté ci-dessus n'ont pas fait l'objet d'une analyse intégrée dans le corps du mémoire, soit parce qu'elles ne permettaient pas de discerner des tendances claires, soit parce que le taux de réponse était trop faible. Nous les évoquons ici.

Q5 : Quelle est l'année/décennie de création de ce service de fourniture de documents à destination des organismes privés ?

Parmi les 28 répondants à cette question, 10 répondants ont indiqué ne pas savoir à quelle date le service avait été créé. Les 18 autres réponses, qui indiquent des échelles de temps assez vastes, ne nous permettent pas de distinguer de tendance claire. Ceci confirme peut-être notre hypothèse selon laquelle l'ouverture des services de fourniture de documents aux organismes privés s'est produite de manière plutôt spontanée, et ne pourrait pas être précisément datée.

Q15 : Les organismes privés utilisant de manière régulière le service de fourniture de documents de votre bibliothèque sont :

- Dans leur majorité, géographiquement proches (de 0 à 100 km de la bibliothèque)
- Dans leur majorité, géographiquement éloignés (+ de 100 km de la bibliothèque)

Les réponses à cette question ne permettent pas de distinguer de tendances claires. En effet, parmi les 32 répondants, 17 considèrent que les organismes privés utilisant de manière régulière le service de fourniture de documents de leur bibliothèque sont, dans leur majorité, géographiquement éloignés (+ de 100 km). A l'inverse, 15 bibliothèques considèrent que ces mêmes organismes privés sont, dans leur majorité, géographiquement proches (- de 100 km).

Nous supposons ici que la proximité entre la bibliothèque universitaire et les organismes privés permettait des interactions plus nombreuses entre ces deux univers, et peut-être une meilleure connaissance et un recours plus fréquent à l'offre des bibliothèques. Il aurait été pertinent d'approfondir cette analyse afin de voir dans quelle mesure elle se vérifiait ou non, en fonction des différents types d'organismes privés. Les entreprises géographiquement éloignées ayant souvent recours aux services de fourniture de documents sont-elles des grandes entreprises ou des PME ? En l'état, les réponses à cette question montrent que le critère de la localisation géographique des organismes privés n'est pas déterminant dans l'analyse de leur profil.

Q16 et Q17 : Pouvez-vous indiquer combien, en moyenne, d'organismes privés ont utilisé le service de fourniture de documents de votre bibliothèque pour l'année 2012/2013 ?

Nous avons initialement décidé de demander aux coordinateurs PEB de renseigner le nombre d'organismes privés ayant eu recours aux services de fourniture de documents sur la période 2012-2015, afin d'être en mesure de discerner des éventuelles variations du niveau d'activité. Cependant, un nombre limité de répondants ont été en mesure de nous fournir ces données pour les années 2012 et 2013. Leur exploitation ne nous a par conséquent pas semblé pertinente, et nous avons concentré notre analyse sur les années 2014-2015.

Q20, Q21, Q22 et Q23 : Pouvez-vous renseigner le nombre total de demandes de PEB traitées par votre bibliothèque, tous utilisateurs confondus, pour l'année 2012/2013/2014/2015 ?

Les réponses à ces questions étaient censées nous permettre de mesurer le niveau d'activité des bibliothèques universitaires dans le cadre du PEB, et de voir si une corrélation existait entre ce niveau d'activité et celui de la fourniture de documents aux organismes privés. Là encore, le nombre limité de réponses n'a pas rendu l'analyse de cet aspect pertinente.

Q24, Q25 et Q26 : Pour l'année 2012/2013/2014, au sein de votre bibliothèque, les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés :

De nombreux répondants (entre 26 % et 20 % des répondants) ont affirmé ne pas connaître cette donnée sur la période considérée. Il a par conséquent semblé nécessaire de centrer notre analyse sur l'année 2015, année pour laquelle nous disposions d'un meilleur taux de réponse.

Q28 : Pour l'année 2015, quelle part des ressources propres de votre bibliothèque représentent les recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés ?

Le nombre limité de réponses à cette question, couplé aux différentes possibilités d'interprétation du terme « ressources propres » par les répondants ne nous a pas permis d'en tirer une analyse concluante.

Au total, le faible taux de réponse que nous avons obtenu pour certaines questions montre que la collecte de données statistiques sur un intervalle de temps important (quatre années) est un exercice difficile. En effet, l'obtention de telles données dépend des modalités de suivi de l'activité mises en œuvre dans les différents établissements sur toute la période, modalités qui peuvent, bien sûr, varier. Par ailleurs, certains interlocuteurs ont également indiqué que leur arrivée récente au sein du service ne leur permettait pas de disposer d'une information sur l'ensemble de la période.

ANNEXE 3 : REPOSES AUX QUESTIONNAIRE

Représentations graphiques des réponses au questionnaire

Il convient ici de présenter les représentations graphiques de certaines réponses au questionnaire, qui n'ont pas été intégrées dans le corps du texte.

Q6 :

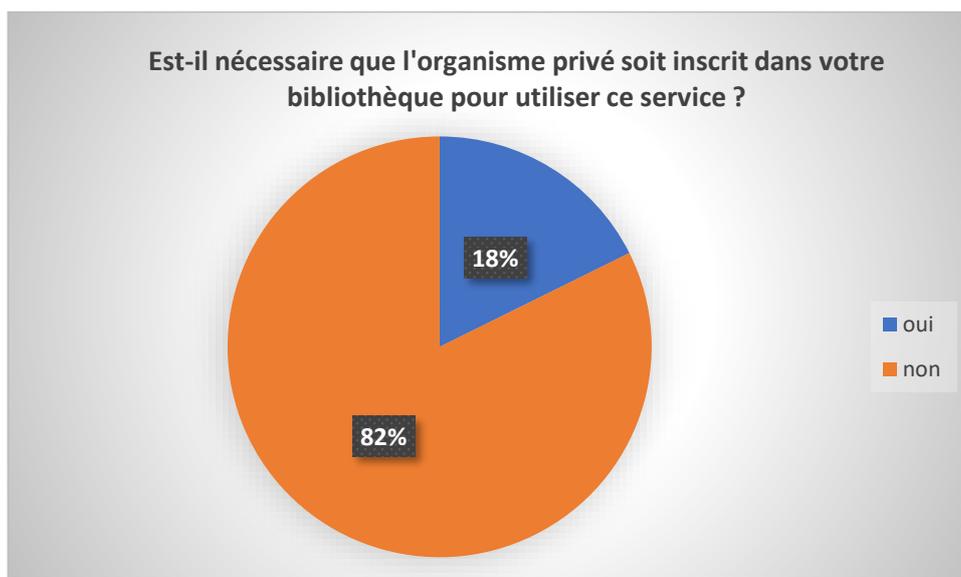


Figure 9 : Le rôle de l'inscription dans l'accès aux services de fourniture de documents

Q7 :

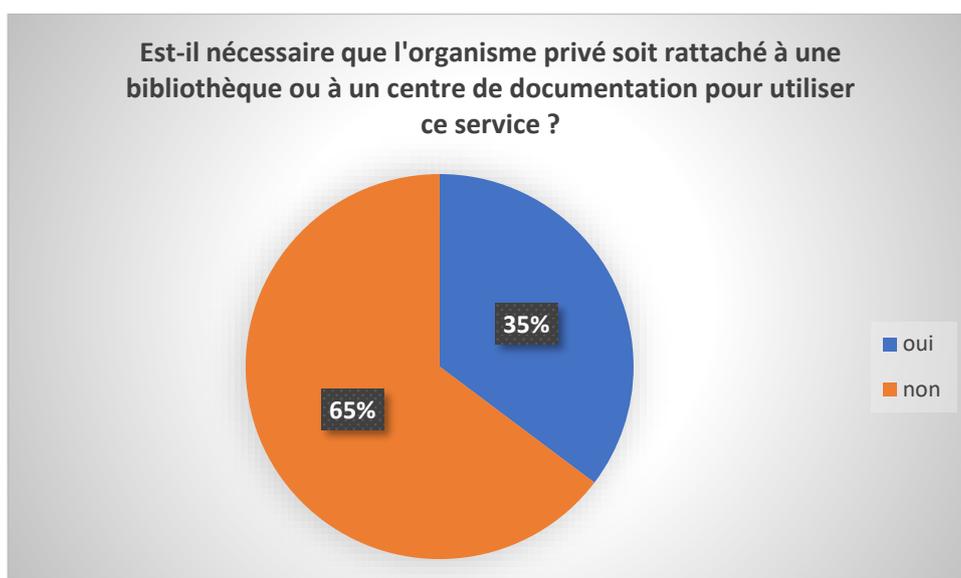


Figure 10 : Le rôle du rattachement à une structure documentaire dans l'accès aux services de fourniture de documents

Q8 :

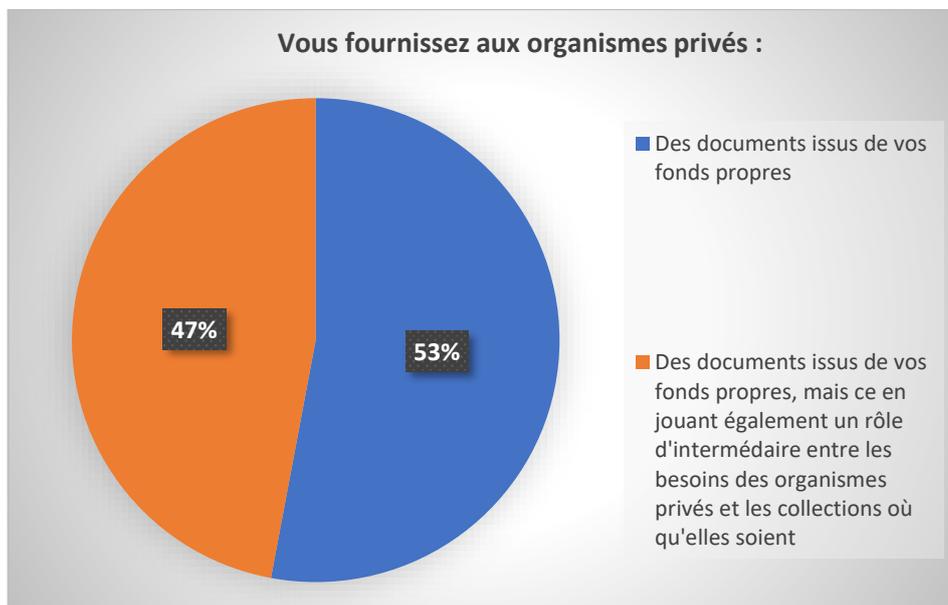


Figure 11 : Rôle du service de fourniture de documents aux organismes privés

Q11 :

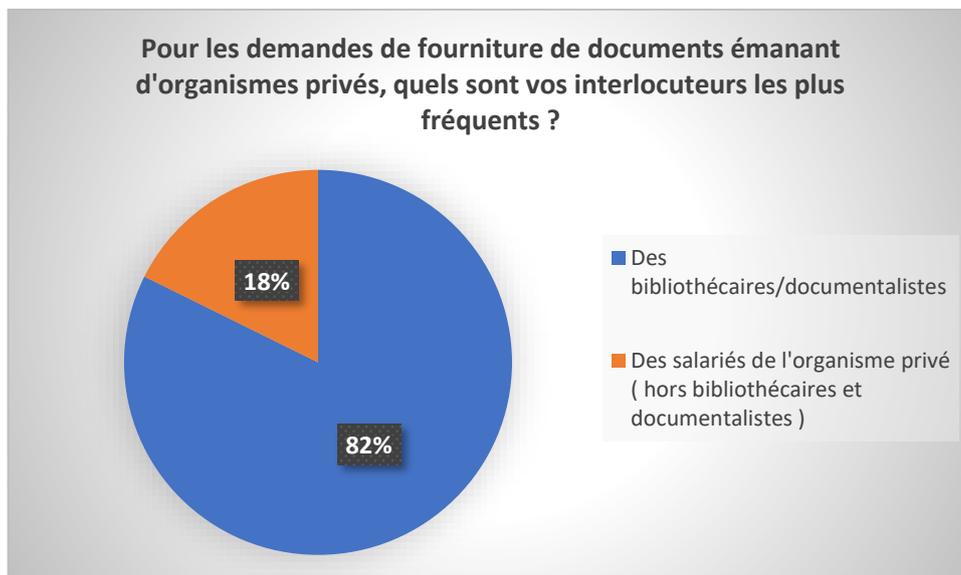


Figure 12 : Statut des personnels de l'organisme privé ayant recours aux services de fourniture de documents

Q12 :

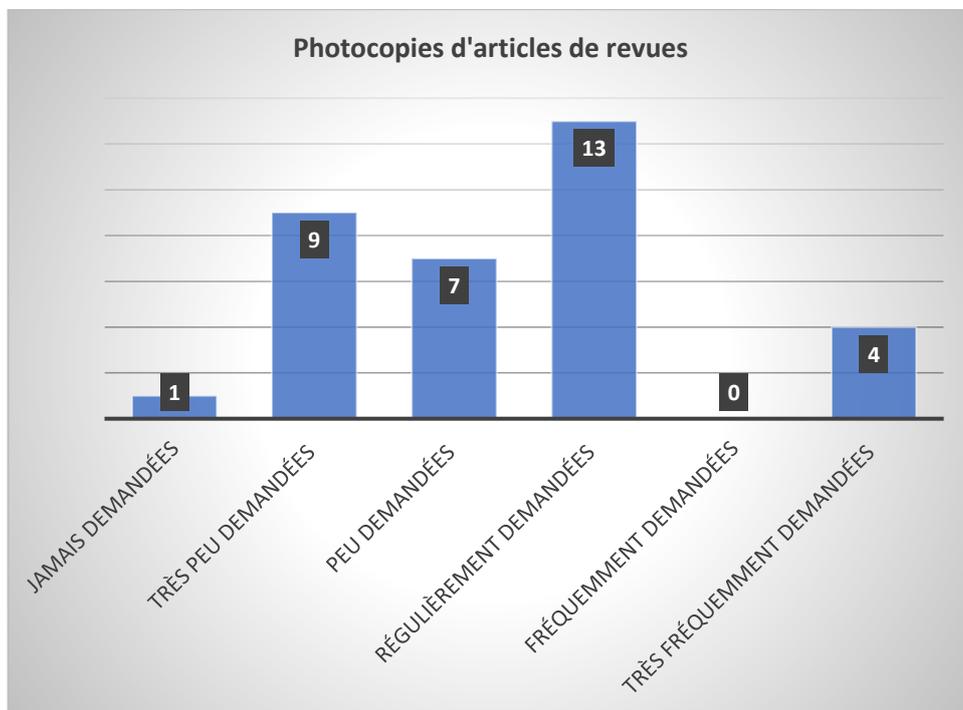


Figure 13 : Fréquence de la demande de photocopies d'articles de revues

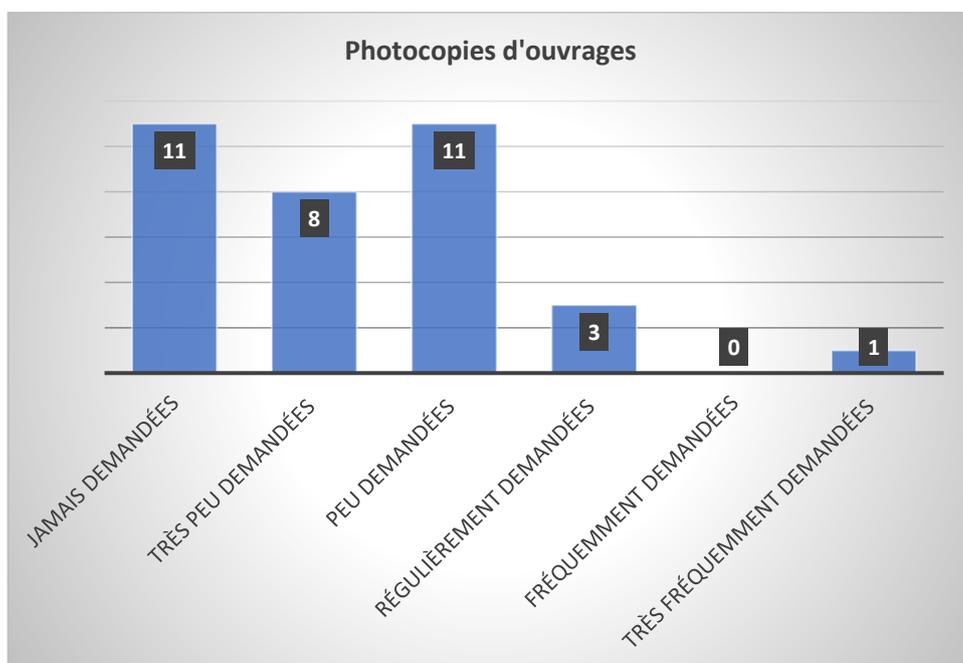


Figure 14 : Fréquence de la demande de photocopies d'ouvrages

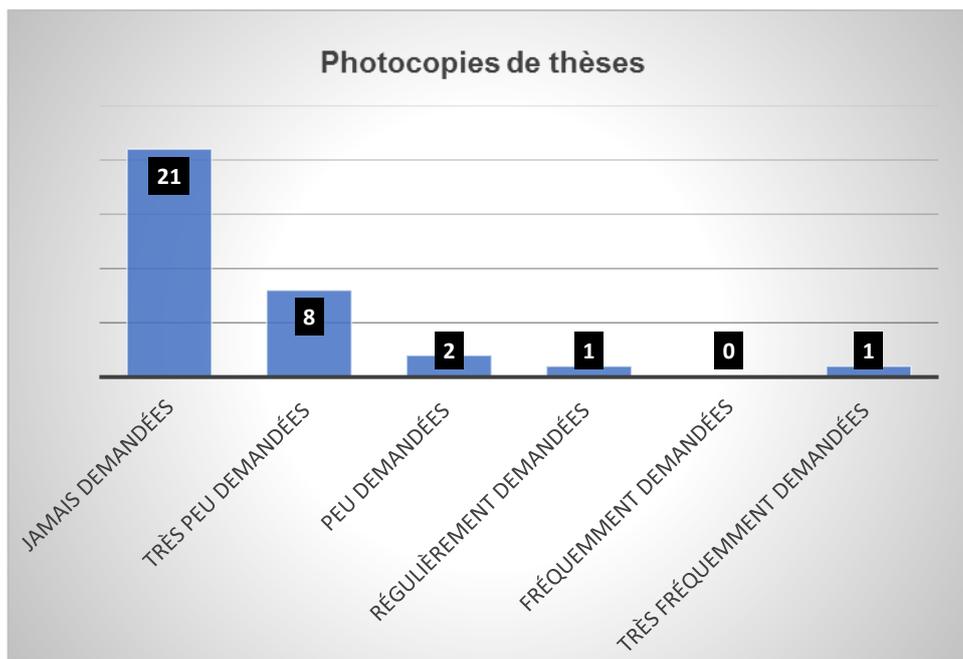


Figure 15 : Fréquence de la demande de photocopies de thèses

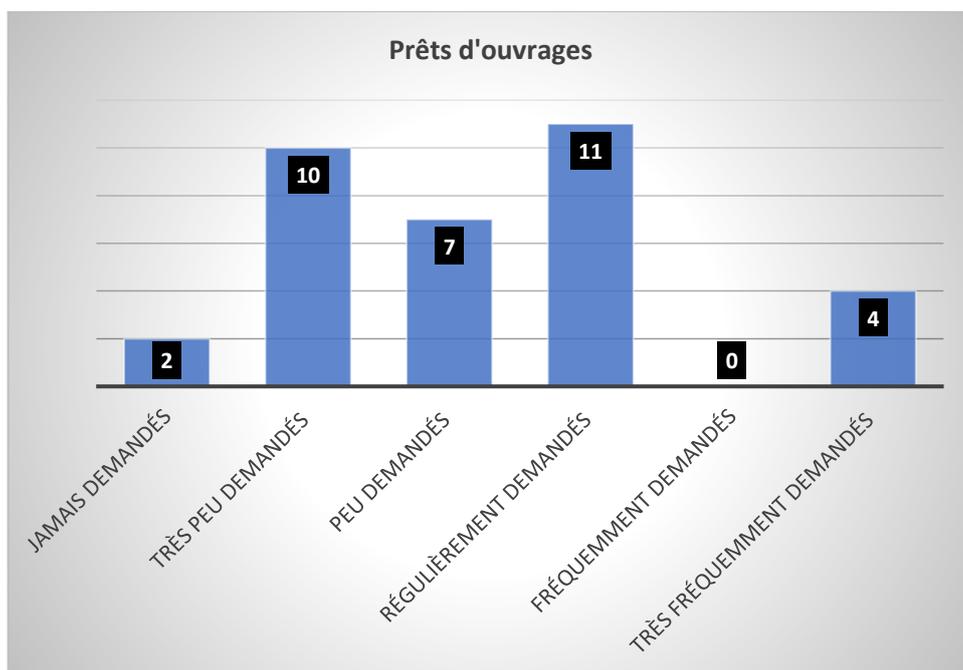


Figure 16 : Fréquence de la demande de prêts d'ouvrages

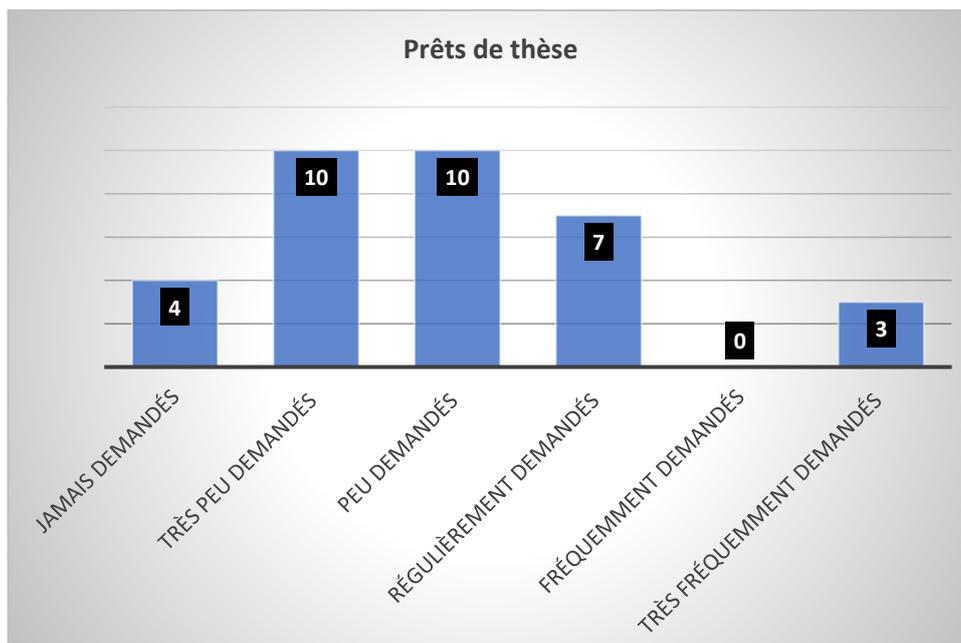


Figure 17 : Fréquence de la demande de prêts de thèses

Les prestations que les organismes privés demandent le plus souvent aux bibliothèques universitaires sont les copies d'articles de revues. En effet, quatre répondants estiment qu'elles sont très fréquemment demandées et 13 répondants les considèrent comme régulièrement demandées. Viennent ensuite les prêts d'ouvrages, considérés par quatre répondants comme très fréquemment demandés et par 11 répondants comme régulièrement demandés. Enfin, les prêts de thèses sont également des prestations recherchées par les organismes privés, puisque trois répondants les considèrent comme très fréquemment demandées, et sept répondants estiment qu'elles sont régulièrement demandées.

Parmi les prestations peu demandées par les établissements figurent les copies d'ouvrages et de thèses. Ainsi, 11 répondants considèrent que les photocopies d'ouvrages ne sont jamais demandées, et 21 répondants estiment que les photocopies de thèses ne sont jamais demandées.

Question additionnelle au questionnaire :

Bibliothèques universitaires	Nombre de demandes d'organismes privés satisfaites par votre établissement en 2014	Nombre de demandes d'organismes privés satisfaites par votre établissement en 2015
Bibliothèque A	4	12
Bibliothèque B	5	7
Bibliothèque C	17	33
Bibliothèque D	34	42
Bibliothèque E	76	50
Bibliothèque F	80	0
Bibliothèque G	140	39
Bibliothèque H	185	183
Bibliothèque I (CADIST)	223	527
Bibliothèque J (CADIST)	393	278
Bibliothèque K	677	322
Bibliothèque L (CADIST)	3220	2296

Figure 18 : Nombre de demandes émanant d'organismes privés traitées par les bibliothèques universitaires en 2014 et 2015

ANNEXE 4 : ORGANISMES PRIVÉS AYANT RECOURS AUX SERVICES DE FOURNITURE DE DOCUMENTS DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Les organismes privés sollicitant régulièrement les services de fourniture de documents peuvent être répartis en quatre grandes catégories : les entreprises, les fondations/associations, les organismes de recherche économique et les écoles de commerce, les cabinets d'avocats.

Les entreprises

- Des entreprises spécialisées dans l'industrie pharmaceutique ou cosmétologique :
 - Laboratoires Gilbert
 - Biomérieux
 - Horus Pharma
 - Vétoquinol
 - Flamel Technologies
 - Gatefosse
 - Adocia
 - ORIL Industries
 - Cosmétique Active
 - Ephyla

- Des entreprises spécialisées dans le secteur de l'énergie
 - Total
 - Areva
 - Safege (filiale du groupe Suez)

- Des entreprises spécialisées dans l'électronique :
 - Thalès
 - Sofradir
 - Imasonic

- Une entreprise spécialisée dans la chimie : PCAS
- Une entreprise spécialisée dans la production de gaz industriels : Air liquide
- Une entreprise spécialisée dans la production de verres correcteurs et des équipements d'optique : Essilor
- Une entreprise spécialisée dans la fabrication d'aliments pour animaux de compagnie : SPF

Les fondations/associations :

- La Fondation Napoléon
- La Fondation ophtalmologique Adolphe de Rothschild
- L'Institut Pasteur
- La Croix-Rouge française

Les organismes de recherche économique et les écoles de commerce :

- L'Organisme de coopération et de développement économiques (OCDE)
- Le Centre d'études prospectives et d'informations internationales (CEPI)
- ESSEC Business School
- NOVANCIA Business School
- EM Lyon

Sans surprise, ce sont les bibliothèques universitaires spécialisées en économie et en gestion qui fournissent des documents à ces organismes.

Les cabinets d'avocats

Leurs noms ne nous ont pas été communiqués mais ils comptent néanmoins parmi les utilisateurs réguliers des services d'accès aux documents proposés par les bibliothèques universitaires de droit.

ANNEXE 5 : ENTRETIENS

Les entretiens nous ont permis d'interroger des professionnels des bibliothèques universitaires sur les services que leurs établissements proposent aux entreprises. Nous avons également mené des entretiens avec des professionnels du monde de l'entreprise afin de mieux cerner les enjeux associés à la documentation dans leurs établissements respectifs.

- Florence Vidal, responsable du service de fourniture de documents, Bibliothèque Universitaire Lyon 1.
- Jacques Sauteron, chef du département Médiations - Communication, Lilliad Learning Center Innovation.
- Guy Cobolet, directeur, Bibliothèque interuniversitaire de santé.
- Guillemette Trognon, responsable des services aux publics, Bibliothèque de l'Institut National des Sciences Appliquées (INSA) de Lyon.
- Léopoldine Lebouchard, responsable du *Learning Center* SophiaTech.
- Khatira Odin, responsable adjointe du *Learning Hub* de l'EM Lyon.
- Julien Sempéré, chef de projet du *Learning Center* de l'Université Paris-Saclay.
- Anne Gourhant, responsable de la formation des étudiants de licence, Bibliothèque Universitaire Lyon 1.
- Sophie Magnanou, directrice adjointe *Knowledge Center/ Learning Center* ESSEC Business School.
- Caroline Lopez, coordinatrice du Pôle PRISME de la BnF.
- Françoise Quillac, directrice du SCD de l'université de technologie de Compiègne.
- Béatrice König, responsable veille et recherche documentaire, bibliothèque de l'université de technologie de Compiègne.
- Alexandre Boutet, responsable adjoint à la formation des usagers, Bibliothèque interuniversitaire de santé.
- Eric Varon, responsable de la gestion et du suivi de la fourniture de documents, Pôle Pharmacie, Bibliothèque interuniversitaire de santé

- Thierry Bleux, responsable de la documentation électronique, Bibliothèque universitaire Lyon 1
- Bruno Le Dantec, directeur de l'EIT Digital.
- Annick Blanc-Michaud, responsable information-documentation, bioMérieux.
- Judith Brossaud, documentaliste-chargée de veille scientifique, technique et brevet, Sofradir.
- François Potier, ingénieur recherche et développement, Saint-Gobain.
- Matthieu Chamillard, ingénieur en mathématiques appliquées, ART-Fi.
- Colin Francou, *corporate business development manager*, Laboratoires Théa.

ANNEXE 6 : LES PRESTATIONS DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET DE VEILLE PROPOSEES PAR LA BUTC AUX ENTREPRISES

Les recherches documentaires

Quatre grands types de recherches se distinguent :

- **Recherche bibliographique** : Il s'agit d'effectuer une recherche de références bibliographiques sur un sujet précis. Le résultat prend la forme d'une liste de références signalées sur le sujet. L'accès aux ressources n'est pas garanti. A charge pour les entreprises de se procurer la ressource.

Tarif extérieur : Forfait 340 euros

- **Recherche diverse** (listes, statistiques) : Il s'agit ici de fournir ici une information économique précise aux entreprises : derniers chiffres d'un marché, liste d'entreprises sur un segment de marché...

Tarif extérieur : Sur devis

- **Recherche brevet** : Cette recherche brevet concerne généralement les périmètres français, européens et mondiaux (FR + EP+ WO). Le compte rendu se fait sous forme d'une fiche signalétique du brevet (N°de publication, de dépôt, déposant, inventeur, abrégé et lien vers le texte intégral).

Tarif extérieur pour une recherche dans un périmètre français : Forfait 570 euros

Tarif extérieur pour une recherche dans un périmètre international : Sur devis

- **Recherche modèle** : Ce type de recherche porte sur les modèles industriels déposés auprès de l'INPI. La recherche s'effectue par rapport à la forme d'un objet.

Tarif extérieur : Sur devis

NB : Ces prestations de recherche documentaires font toutes l'objet d'un premier entretien avec l'entreprise concernée, au cours duquel le périmètre de la prestation est défini (définition par exemple des bases de données qui seront consultées).

Les veilles

Trois types de veille sont actuellement proposées :

- **Veille sujet** : Il s'agit de trouver les nouveautés, les actualités qui concernent une liste de sujets préalablement choisis par l'entreprise. L'accès à la ressource n'est pas garanti. A charge pour les entreprises de se procurer la ressource.

Tarif extérieur : Sur devis

- **Veille produit** : Il s'agit de trouver les nouveautés, les actualités qui concernent une liste de produits préalablement choisis par l'entreprise. Cette veille est particulièrement utilisée par les laboratoires pharmaceutiques pour de la pharmacovigilance (veille par exemple sur le paracétamol). L'accès à la ressource n'est pas garanti. A charge pour les entreprises de se procurer la ressource.

Tarif extérieur : Sur devis

- **Veille brevet** : Il s'agit de trouver et de fournir à l'entreprise, pour des domaines préalablement établis, les brevets déposés. Le compte rendu se fait sous forme d'une fiche signalétique du brevet (N°de publication, de dépôt, déposant, inventeur, abrégé et lien vers le texte intégral).

Tarif extérieur : Sur devis

GLOSSAIRE

Cluster (en français grappe d'entreprises) : Réseau d'acteurs économiques, fortement ancrés territorialement, composés, selon les contextes, principalement de très petites entreprises (TPE), de petites et moyennes entreprises (PME), de grandes entreprises, et d'acteurs de la formation, de la recherche et de l'innovation.

Entreprise de taille intermédiaire (ETI) : Ce terme désigne une entreprise qui n'appartient pas à la catégorie des PME, dont l'effectif est inférieur à 5000 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 1 500 millions d'euros ou dont le total de bilan n'excède pas 2 000 millions d'euros.

Fab Lab (en français : atelier de fabrication) : Contraction de l'anglais « fabrication laboratory », littéralement « laboratoire de fabrication ». Atelier partagé et ouvert au public orienté vers la fabrication numérique. Il met à disposition des outils (ordinateurs, imprimantes 3D, machines-outils) pour la conception et la réalisation d'objets, afin de passer rapidement de l'idée à la concrétisation.

Grande entreprise : Ce terme désigne une entreprise qui a au moins 5000 salariés. Une entreprise qui a moins de 5000 salariés mais plus de 1,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires et plus de 2 milliards d'euros de total de bilan est aussi considérée comme une grande entreprise.

Microentreprise : Ce terme désigne une entreprise dont l'effectif est inférieur à 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros.

Petite et moyenne entreprise (PME) : Ce terme désigne une entreprise dont l'effectif est inférieur à 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total de bilan n'excède pas 43 millions d'euros.

Pôle de compétitivité : Rassemblement d'entreprises, de laboratoires de recherche et d'établissements de formation, sur un territoire identifié et sur une thématique ciblée, qui a vocation à soutenir l'innovation. Il favorise le développement de projets collaboratifs de R&D particulièrement innovants.

Start-up (en français : jeune pousse) : Jeune entreprise innovante et dynamique, à croissance rapide, qui se rencontre en particulier dans les secteurs de pointe.

Sources :

CENTRE DE DOCUMENTATION ECONOMIE-FINANCES, « Comment définir les petites et moyennes entreprises ? », [en ligne] disponible sur : <http://www.economie.gouv.fr/cedef/definition-petites-et-moyennes-entreprises> , consulté le 19/12/16

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES (INSEE), « Définitions », [en ligne] disponible sur <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1035> , consulté le 19/12/16

LE PORTAIL DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES, « Fab lab, MOOC, Blockchain.. : Connaissez-vous le vocabulaire de l'innovation ? » [en ligne], disponible sur : <http://www.economie.gouv.fr/vous-orienter/entreprise-particulier/numerique-numerique-et-particulier/vocabulaire-innovation>, consulté le 20/12/16

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Les bibliothèques pratiquant la fourniture de documents pour les organismes privés	36
Figure 2 : Tarification adoptée pour la fourniture de prêts d'originaux à destination des organismes privés	37
Figure 3 : Tarification adoptée pour la fourniture de copies à destination des organismes privés	38
Figure 4 : Origine des documents fournis par les bibliothèques universitaires	45
Figure 5 : Nombre d'organismes privés ayant utilisé les services de fourniture de documents des bibliothèques universitaires en 2014 et 2015	46
Figure 6 : Recettes issues de la fourniture de documents aux organismes privés en 2015	49
Figure 7 : Perception des enjeux juridiques associés à la fourniture de documents aux organismes privés	50
Figure 8 : La fourniture de services aux organismes privés	59
Figure 9 : Le rôle de l'inscription dans l'accès aux services de fourniture de documents	110
Figure 10 : Le rôle du rattachement à une structure documentaire dans l'accès aux services de fourniture de documents	110
Figure 11 : Rôle du service de fourniture de documents aux organismes privés	111
Figure 12 : Statut des personnels de l'organisme privé ayant recours aux services de fourniture de documents	111
Figure 13 : Fréquence de la demande de photocopies d'articles de revues	112
Figure 14 : Fréquence de la demande de photocopies d'ouvrages	112
Figure 15 : Fréquence de la demande de photocopies de thèses	113
Figure 16 : Fréquence de la demande de prêts d'ouvrages	113
Figure 17 : Fréquence de la demande de prêts de thèses	114
Figure 18 : Nombre de demandes émanant d'organismes privés traitées par les bibliothèques universitaires en 2014 et 2015	115

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	10
PARTIE 1 : LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES : UNE VOIE D'ACCES AUX RESSOURCES DOCUMENTAIRES POUR LES ENTREPRISES ?.....	15
1.1. La demande informationnelle en entreprise	15
1.1.1. <i>Tentative d'étude de la demande informationnelle en entreprise</i> 16	
1.1.2. <i>La satisfaction de la demande informationnelle en entreprise</i>	20
1.2. Des interactions encore modérées	25
1.2.1. <i>Les entreprises à la bibliothèque ?</i>	25
1.2.2. <i>Les services de fourniture de documents à distance pour les organismes privés : un état des lieux contrasté</i>	29
PARTIE 2 : UNE OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES ENCORE LIMITEE, SUSCEPTIBLE DE PRENDRE UNE NOUVELLE DIMENSION AVEC LES LEARNING CENTERS	53
2.1. Enjeux et complexité du développement des services aux entreprises par les bibliothèques universitaires	53
2.1.1. <i>Le développement de services destinés aux entreprises répond à des objectifs multiples</i>	53
2.1.2. <i>..... et se heurte à de nombreux obstacles</i>	56
2.2. Un bilan en demi-teinte pour les services aux entreprises.....	58
2.2.1. <i>Le développement des services aux entreprises : une ambition partagée par un nombre limité de bibliothèques universitaires</i>	58
2.2.2. <i>De la recherche documentaire à la location d'espaces : tour d'horizon des services proposés aux entreprises</i>	62
2.2.3. <i>Le développement de services aux entreprises : une démarche exigeante</i>	69
2.3. Les Learning Centers, vers une nouvelle conception des services aux entreprises ?	71
2.3.1. <i>Des Learning Centers implantés dans des environnements favorables à l'entreprise.....</i>	72
2.3.2. <i>Développer les synergies entre le monde universitaire et le monde de l'entreprise.....</i>	77
CONCLUSION	87
SOURCES.....	89
BIBLIOGRAPHIE.....	92
ANNEXES.....	98

GLOSSAIRE.....	122
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	125
TABLE DES MATIERES.....	127