

Ar(abes)ques

AVRIL - MAI - JUIN 2021

DOSSIER

Bibliothèques en temps de pandémie

Réinventer le lien avec les publics

PLEINS FEUX SUR • Le Learning Center de l'université de Haute-Alsace

abes
agence bibliographique
de l'enseignement supérieur



(Dossier) Bibliothèques en temps de pandémie Réinventer le lien avec les publics

Le 17 mars 2020, la France entière se trouvait brutalement plongée dans un confinement total, mis en place pour lutter contre l'épidémie de Covid-19. Comment les bibliothèques ont-elles réagi face à cette situation inédite ? Notre dossier consacré aux bibliothèques en temps de pandémie montre qu'elles ont su faire preuve d'une belle capacité de résilience. Passé un état de sidération largement partagé par toute la société, leur premier souci a été de maintenir autant que possible le lien avec leurs usagers ainsi que l'accès à leurs collections et à une offre minimale de services. Elles ont aussi fait corps pour agir collectivement auprès de leurs tutelles afin d'améliorer l'encadrement réglementaire de l'accueil des publics en temps de crise sanitaire. Disposant de ressources numériques, qu'une mobilisation exceptionnelle de l'ensemble des professionnels du secteur a permis de renforcer et de diffuser plus largement, ainsi que de services en ligne, les bibliothèques sont souvent devenues le service le plus sollicité des universités. Le développement de l'offre et des services à distance a, paradoxalement, mis en évidence l'importance de la médiation humaine. Nul doute que cette expérience singulière marquera durablement la manière dont les bibliothèques envisagent leur rôle ainsi que la manière dont ce rôle est perçu par leurs tutelles et leurs usagers. Bonne lecture !

Les illustrations de ce numéro d'Arabesques sont issues de l'appel aux créatifs des Nations Unies en réponse à la pandémie de Covid-19.

<https://unitednations.talenthouse.com/>

Plus précisément, l'ONU souhaitait traduire graphiquement des messages critiques de santé publique pour éduquer, sensibiliser et informer les personnes de différentes cultures, langues et communautés à travers le monde.

Cette bibliothèque d'œuvres d'art a été offerte grâce à la générosité de la communauté créative <https://unsplash.com/@unitednations>

Illustration de couverture : « Agissons ensemble » Illustration de Laura Makaltses.

- 04 Les bibliothèques en 2020 : quatre points de rupture
RAPHAËLLE BATS
- 06 Les BU, un phare dans la tourmente
MARC MARTINEZ
- 08 Bu d'Angers : et vogue le navire
NATHALIE CLOT
- 10 Pandémie, confinement et accueil du public : un défi « gagnant-gagnant »
MÉLANIE BART-GADAT
- 12 Ubib : une fenêtre sur la situation des étudiants en période de confinement
AURÉLIE LYON ET ALICE SÉQUÉ-WEILL
- 14 Le prêt sans contact pour maintenir le lien
CORINNE LEBLOND
- 16 Sessions documentaires en visioconférence : une formule gagnante
EMMANUELLE FLOCH-GALAUD ET HÉLÈNE PLOUSEAU-GUÉDÉ
- 17 Formations à distance : transformer nos pratiques pour affronter la crise
ELISE NELSON
- 18 Confinement : valoriser nos ressources documentaires auprès des enseignants
DAMIEN BELVÈZE, RÉMI JOINVILLE ET EMILIE LIARD
- 20 Les réseaux de l'Abes confinés mais mobilisés
RALUCA PIERROT ET LAURENT PIQUEMAL
- 22 Université Grenoble-Alpes : les bibliothécaires en première ligne
FLORENCE ROCHE
- 23 Interview de Cyrille Jaouan : « Les fablabs accèdent à la reconnaissance »
- 24 Journée Systèmes & Données : bilan d'une organisation particulière
CHRISTELLE GIANOLIO ET FRANÇOIS PICHENOT
- 25 Une rencontre Istex 2021 sous le signe de la crise sanitaire

26 (Pleins feux sur...)

Le Learning Center de l'université de Haute-Alsace : un projet presque normal
ANNE BORAUD

28

(Portrait)

Ar(abes)ques

REVUE TRIMESTRIELLE DE L'AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,

227, avenue du Professeur-Jean-Louis-Viala, CS 84308, 34193 Montpellier cedex 5.
Tél. 04 67 54 84 10 / Fax 04 67 54 84 14 / <https://abes.fr>

Directeur de la publication : David Aymonin.

Coordination éditoriale et secrétariat de rédaction : Véronique Heurtematte.

Comité de rédaction : Christophe Arnaud, Aurélie Faivre, Christine Fleury, Raluca Pierrot, Laurent Piquemal, Marie-Pierre Roux. Iconographie rassemblée par Christophe Arnaud.

Conception graphique : Anne Ladevie (anneladevie.com). Impression : Pure Impression

Revue publiée sous licence Creative Commons CC BY-ND 2.0

(Paternité - Pas de modifications) sauf pour les images qui peuvent être soumises à des licences différentes ou à des copyrights.

Les opinions exprimées dans Arabesques n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.

ISSN (papier) 1269-0589 / ISSN (web) 2108-7016

Ils l'ont fait (ils ne savaient pas que c'était impossible alors...)

Le 17 mars 2020, premier jour du confinement dû à l'épidémie liée au virus SARS-CoV-2, a marqué le début d'une période d'intense créativité et de renouvellement des bibliothèques universitaires et à leur côté, de l'Abes. Pour surmonter la crise et continuer à servir – au sens noble du terme –, chaque



Library Access, ou les réseaux sociaux. Ils ont déployé des parcs informatiques et des connexions à distance permettant aux collègues de travailler depuis n'importe où et, *last but not least*, se sont mis à travailler différemment, dans le contexte contraint du travail à distance.

... Et ainsi les bibliothèques sont restées ouvertes, ont rempli leur mission, et l'ont même renouvelée et renforcée.

établissement a su trouver quoi faire et comment pour apporter ses services à ses utilisateurs, étudiants, enseignants, professionnels des bibliothèques.

Ce numéro d'*Arabesques*, auquel de très nombreux professionnels de terrain ont accepté de contribuer – qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés – est une photographie précise et tout à fait représentative du génie, de l'engagement, des compétences mis en œuvre depuis un an pour nous adapter collectivement à une situation de crise longue et incertaine.

On sera impressionné par la capacité des organisations, c'est-à-dire des équipes qui les composent, à se transformer, à revoir leurs priorités, à adopter de nouvelles pratiques et de nouveaux outils si rapidement et à une telle échelle. En quelques semaines, les établissements que l'on aurait pensé moins flexibles et agiles se sont mis à utiliser massivement des outils techniques d'échange à distance comme Ubib,

Des désormais classiques Zoom, Teams, BBB et Jitsi aux étonnants, au moins par leur nom, Glowbl et Wooclap, Kahoot, Genially, chacun a pioché dans la panoplie des bidules électroniques pour les ajouter à sa trousse et en faire de vrais outils permettant de mener son travail à bien, dans son contexte, selon sa culture et ses besoins. Rien n'a été facile et tout n'est pas réussi, mais le fait est là : ils l'ont fait.

Et ainsi les bibliothèques sont restées ouvertes, ont rempli leur mission, et l'ont même renouvelée et renforcée.

Faute de pouvoir anticiper la date du retour à la normale, je forme le vœu que cette énergie demeure constante dans les mois à venir et qu'elle continue ainsi à soutenir l'expression des fortes valeurs de notre profession.

Bon courage à toutes et tous, ce que vous faites est formidable.

DAVID AYMONIN
Directeur de l'Abes

Les bibliothèques en 2020 : *quatre points de rupture*

Sous l'impact de la pandémie, les bibliothèques doivent aujourd'hui redéfinir leur rôle en prenant mieux en compte la diversité des vulnérabilités subies par les citoyens.

Une année déjà que nos vies sont bouleversées par la pandémie de Covid-19 et l'ensemble des mesures sanitaires qui ont ponctué nos existences et nos expériences de l'autre, de l'espace public, du déplacement et du temps. Une année que les bibliothèques font face à un complet bouleversement de leurs pratiques : réduction des jauges, limitation des usages et des espaces, annulation des événements, télétravail des agents, formation à distance, essor soudain de la médiation numérique. Cette évolution, le milieu professionnel n'a pas attendu que l'année soit finie, et encore moins que la pandémie soit derrière nous, pour la penser. Pour ma part, en mars 2020, alors que le pays vivait son premier confinement, je me faisais la réflexion que le rôle-même de la bibliothèque semblait ici questionné autant par sa fermeture que par la mobilisation générale pour occuper les esprits et les corps à coup de partages de ressources, savoirs, analyses, références bibliographiques. Pour y réfléchir collectivement, j'ai animé un séminaire¹ d'échanges entre professionnels en vue de rechercher en quoi cet événement² agissait comme un point de déviation et de rupture dans la définition du rôle de la bibliothèque. Cet article sera l'occasion de revenir sur quatre de ces ruptures.

DE L'ACCUEIL À L'HOSPITALITÉ

Les bibliothèques ont pu incarner l'idée d'espace public, tant la circulation des objets, des humains et des idées est au cœur du projet bibliothéconomique. Le contexte actuel, où les politiques de lutte contre la pandémie ne sont rien moins que des transformations et limitations de nos possibilités et modalités de circulation et de rencontre, ne peut qu'obliger les bibliothèques à interroger leur modèle. Les bibliothèques se sont rapidement penchées sur un premier aspect de ce problème en cherchant à renouveler ou rétablir les conditions d'accueil permettant aux usagers de pouvoir jouir pleinement du lieu, à savoir la sécurité, la santé, le confort et l'ambiance. N'insistons donc sur ces points que pour dire combien l'enjeu ne se situe pas seulement dans la réalisation d'un accueil optimal dans les espaces physiques de la bibliothèque, mais bien également dans ses espaces numériques, qu'il s'agisse des actions menées sur les réseaux sociaux ou des animations organisées sur des plateformes d'échange à distance. La médiation numérique qui

se développe actuellement doit porter une véritable attention à ces quatre points cardinaux de l'accueil de sorte de s'assurer que les espaces de la bibliothèque permettent toujours, et dans la mesure du possible, une véritable circulation des humains et des idées. Par ailleurs, la situation appelle à aller au-delà de l'accueil pour s'intéresser à l'hospitalité et donc ajouter à cet accueil l'acceptation de l'étrangeté de nos hôtes et la volonté de recevoir autant que de donner dans cette relation d'hôte à hôte. Il s'agit alors de transformer une institution accueillante en une institution hospitalière, susceptible de devenir un lieu (physique ou numérique) véritablement ménagé³, qui prend soin de ceux qui passent, s'installent, transitent, circulent.

DE L'HOSPITALITÉ À LA VULNÉRABILITÉ

Cette bibliothèque hospitalière ne peut donc voir le jour sans un véritable effort autour de l'attention⁴ et du soin. Le premier confinement a bousculé le regard que nous portions sur les publics par la situation exceptionnelle de communauté d'expérience qu'il a créé. L'approche des services par les bibliothécaires a été abordée non plus directement par le prisme de l'accessibilité, mais par celui des besoins des personnes en situation de confinement en dehors de l'usage de la bibliothèque. En d'autres termes, le confinement a créé pour les bibliothécaires une situation inédite d'empathie avec leur public et plus généralement avec les habitants. Or, cette communauté d'expérience est limitée et l'empathie doit faire place au souci et à la compassion envers les situations de nos concitoyens que nous n'expérimentons pas, afin de pouvoir développer des services adaptés à un éventail de vulnérabilités plus large. Ainsi, pour les services numériques, il y a une vulnérabilité à ne pas avoir accès au service en raison de l'équipement ou des compétences, mais l'addiction aux écrans ou le resserrement de la vie sociale autour de la vie sociale numérique constituent également des vulnérabilités. Penser ces vulnérabilités permet d'affiner la proposition de service numérique ou physique et répond à l'exigence de service public de la bibliothèque en se donnant les moyens d'une approche des fractures, qui ne soit pas uniquement la description des dominations à l'œuvre. C'est donc une approche éthique, basée ici sur celle du *care*, qui est proposée pour assumer cette hospitalité de

[1] www.enssib.fr/seminaire-Biblio-Covid. 8 rendez-vous de mars à décembre 2020.

[2] Voir l'introduction de l'épisode 5 : <http://raphaellebats.blogspot.com/2020/06/bibliocovid19-episode5.html>

[3] Voir l'article de Thierry Paquot sur l'accueil et l'hospitalité : www.cairn.info/ethique-architecture-urbain--9782707133038-page-68.htm

[4] Un mémoire sur l'attention et les bibliothèques, rédigé par Vân Ta-Minh, est en préparation à l'Enssib.

toutes les vulnérabilités, dont certaines nous sont étrangères, mais dont la connaissance permet d'accomplir plus précisément encore la mission de service public de la bibliothèque.

DE LA VULNÉRABILITÉ À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Cette attention aux vulnérabilités oblige l'institution à prendre position en s'engageant dans des actions qui répondent à des situations qui sont la marque d'un défaut ou d'un déficit de la société à l'encontre de nombre de ses membres. Ces situations de vulnérabilités déjà présentes ou celles que nous prévoyons interpellent dès aujourd'hui les bibliothèques, mais aussi leurs tutelles, universités comme municipalités, et ce de manière concrète. Il ne s'agit plus de considérer par principe que les institutions publiques jouent un rôle dans la société, mais bien d'affirmer les modalités de ce rôle. Ainsi les feuilles de route sur le développement durable ou la résilience, ainsi les politiques de science ouverte et l'axe science et société, ainsi les politiques de lutte contre les discriminations. Aux bibliothèques maintenant de définir les réponses qu'elles souhaitent apporter à ces politiques et de dresser les contours de leur responsabilité sociale et environnementale. L'approche éthique appelle à ce que la réponse des bibliothèques ne se satisfasse pas d'une liste d'actions et d'indicateurs de fonctionnement et de résultats, mais qu'elle s'engage également dans des indicateurs de son intention et de son impact. Il s'agit donc de penser l'action de la bibliothèque, non plus de manière opportuniste en vérifiant que la bibliothèque est active sur tel ou tel champ de responsabilité, mais de manière stratégique sur une ligne du temps qui passe de la volonté d'agir sur le monde à la définition des actions pour aller jusqu'à la mesure de leur effet non pas sur les modalités du modèle de bibliothèque mais bien sur la société.

DE LA RESPONSABILITÉ AU TROUBLE

Assumer cette responsabilité signifie que la bibliothèque soit capable d'identifier ce qui nécessite son action. De fait, la définition du rôle de la bibliothèque comme une institution réagissant aux crises⁵ semble avoir fait long feu pendant cette pandémie, tant il paraissait à la fois difficile de penser l'indispensabilité de la bibliothèque à l'acmé de la crise et de déterminer précisément ce qui faisait la crise : les problèmes d'accessibilité numérique en temps de confinement ? Le développement de la réception au complotisme ? La redéfinition des modalités de relations sociales ? La prise de conscience de l'impact de nos vies quotidiennes sur la nature sauvage ? Ajoutons à cela que ces crises sont en vérité le mode de vie habituel, bien que non souhaité, d'un nombre important de nos concitoyens ou d'autres



@unitednations-Unsplash

habitants du globe : maladie, incarcération, isolement, transformation climatique des territoires. Ne faut-il pas admettre que nous vivons dans une crise continue, dont les manifestations sont multiples, les expériences, déjà faites, et dont il ne s'agit pas d'attendre la résolution. Dès lors, il me semble voir plus d'opportunités et de réalités à penser le rôle de la bibliothèque non pas face à la crise mais dans des situations de trouble⁶ sur lesquelles on ne s'illusionne pas, dans une perception de notre société qui ne nous fait pas nier la construction historique et sociale des troubles actuels, dans une prise en compte des vulnérabilités liées à ces troubles, mais aussi dans une écoute attentive et une retransmission des paroles de ceux et celles qui vivent le trouble au quotidien et enfin dans sa propre capacité bibliothéconomique à créer le trouble. En se défaisant de sa relation à la crise pour assumer son rôle dans le trouble, la bibliothèque peut aujourd'hui être une institution qui nous invite à partager nos expériences d'habitation du monde, qui accueille dans ses espaces, comme dans ses collections, les récits plus ou moins construits, plus ou moins élaborés, plus ou moins légitimés, de notre appréhension de l'existence en un monde troublé. Alors, la bibliothèque offrira en plus de son hospitalité de lieu une véritable hospitalité documentaire et, plutôt que d'instituer des paroles d'autorité, saura se présenter comme un espace politique de mise en circulation et en visibilité des récits, des humains, des vivants.

Illustration
Cristina Estanislao

RAPHAËLLE BATS

Centre Gabriel Naudé, Enssib
Urfist, université de Bordeaux
rbats.pro@gmail.com

[5] Voir l'introduction de l'épisode 8 du séminaire : <http://raphaellebats.blogspot.com/2020/12/les-bibliotheques-et-le-trouble-8eme-et.html>

[6] Voir les travaux de Donna J. Haraway et plus largement ceux de ce qu'on appelle l'écophilosophie.

Les BU, un phare dans la tourmente

Grâce à leur réactivité, les BU sont demeurées, en dépit des contraintes, un pôle de stabilité pour leurs publics dans un environnement rendu incertain par la crise sanitaire.



Q Depuis un an à présent, les bibliothèques universitaires font face aux conséquences de la pandémie de Covid-19 : confinements, jauges d'accueil, mesures sanitaires, couvre-feux, travail à distance... Frappées au cœur de leur raison d'être la plus visible - accueillir et servir les publics étudiants et de chercheurs -, les BU sont parvenues en dépit de difficultés de tous ordres à maintenir les collectifs de travail en interne, à rendre les services essentiels aux communautés qui y recourent, à garder enfin le lien entre elles par le biais des réseaux professionnels.

IMPROVISER, S'ADAPTER, SURMONTER

Le choc de mi-mars 2020 a été considérable pour des services qui, au sein des établissements d'enseignement supérieur ou dans les organismes de recherche, drainent des flux de public importants : les BU ont en effet accueilli en 2018 près de 70 millions de visites. Cœur des campus et bien souvent « seconde maison » des étudiants, les bibliothèques, qui

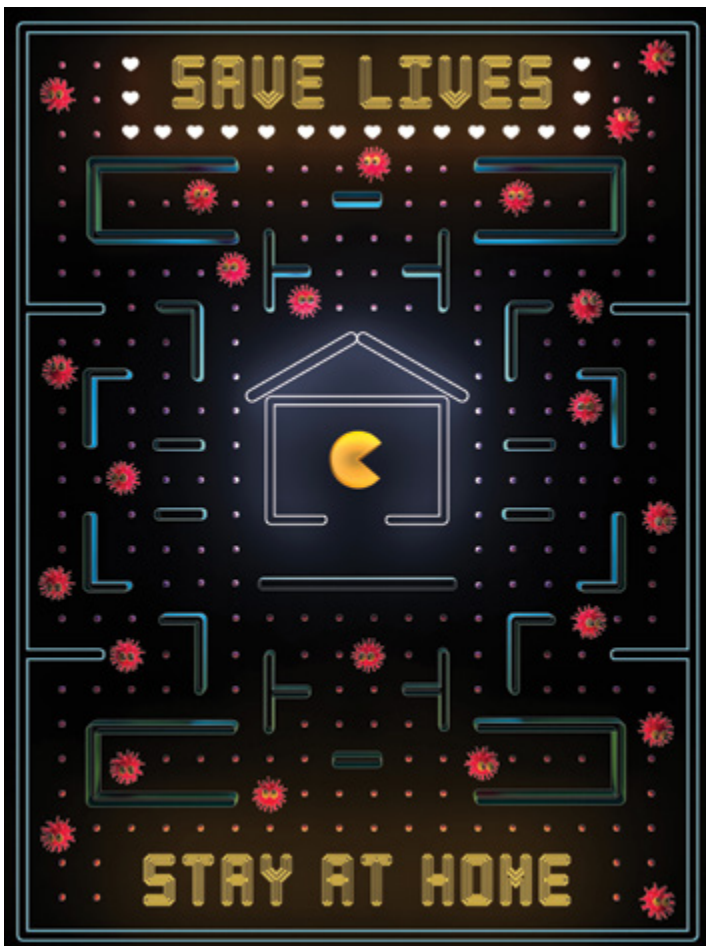
œuvraient depuis des années à accroître horaires d'ouverture et disponibilité des places ainsi qu'à porter leurs équipes au contact des publics, se sont soudainement retrouvées vides de visiteurs et de professionnels. Les équipes des BU ont négocié le brusque changement de pied en improvisant des modes de fonctionnement intégralement à distance bien différents, par l'échelle et les conditions, des premiers déploiements des protocoles de télétravail des années précédentes. Moniteurs, contractuels, bibliothécaires, encadrement : toutes et tous ont dû recréer des organisations de travail sans pouvoir d'abord compter sur les matériels, l'infrastructure ou les outils logiciels nécessaires. Les premiers mois de confinement strict, de mars à mai, ont été placés sous le signe de l'improvisation et d'une forme de bricolage pragmatique. Le défilé des logiciels de visioconférence et de *chat* essayés puis abandonnés ou juxtaposés (de Renaviso en Zoom en Teams en Skype ou Slack et j'en passe) a fini par laisser la place à un agencement plus raisonné à partir de la rentrée de septembre 2020. Les niveaux d'équipement des personnels en PC mobiles se sont également améliorés à partir de la rentrée, les plans d'acquisition en urgence de matériel informatique donnant alors leur plein rendement.

SERVIR DE LOIN ET DE PRÈS, EN S'ADAPTANT EN PERMANENCE

Avec leurs publics confinés sans préavis, les services d'accueil et d'orientation, les services de formation, d'appui à la recherche, les missions culturelles ont basculé sur des formes numériques, subissant d'abord les limites des équipements et outillages informatiques dont disposaient des équipes elles-mêmes confinées. Les réseaux sociaux, sur lesquels les BU étaient déjà très largement présentes et suivies, ont constitué un lieu d'information et de dialogue essentiel avec des étudiants désarmés par cette situation inédite.

Le retour des publics sur site, très progressif à partir de la première levée de confinement en mai 2020, a été marqué par des modifications de régime à vue auxquelles les BU se sont adaptées en souplesse. On est passé, pour mémoire, du *drive*/guichet en mai 2020 à une rentrée à effectifs complets, fussent-ils masqués, avant de basculer en jauge adaptée puis à nouveau en confinement à partir de fin octobre. Moins strict que le premier, ce confinement a autorisé le maintien de l'ouverture des BU au prix d'une réservation obligatoire des places de

Illustration Ileana Da Rin



@unitednations-Unsplash

travail, là aussi déployée en un temps record afin de garantir la permanence d'accès pour le public. À un moment où la précarité étudiante, aggravée par la crise sanitaire, s'installait dans le débat public, les BU demeuraient, au sein d'universités qui ne pouvaient plus accueillir d'activités pédagogiques, un lieu essentiel pour maintenir le contact avec les étudiants, replongés dans l'incertitude et l'angoisse. Les dispositifs mis en place fin octobre 2020 ont démontré depuis qu'ils permettaient d'accueillir un public fourni, de manière contrôlée et suivie, et avec toutes les garanties de sécurité sanitaire pour les usagers comme pour le personnel.

GARDER LE LIEN

Le lien avec leurs publics, à distance comme sur site quand les conditions le permettaient, a constitué une priorité pour les BU, contribuant très concrètement aux efforts des établissements dans le domaine. Lieu de vie étudiant essentiel, les BU sont demeurées, en dépit des contraintes d'accès et de jauge, un pôle d'accueil stable dans un environnement qui ne cessait de changer au gré des mesures sanitaires. Une autre forme de lien, entre les professionnels de la documentation celui-ci, a contribué, me semble-t-il, à la capacité des bibliothèques universitaires, de leurs équipes, de leur encadrement, à affronter l'épreuve dans la durée. Le réseau professionnel et associatif de l'information scientifique et technique a constitué un forum aux échanges nourris et un espace de travail qui a permis à l'ADBU de porter la voix collective des cadres des BU auprès de tous les acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche, et parmi eux en premier lieu, naturellement, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation par le biais du DISTRD¹.

L'enquête réalisée en décembre 2020 et présentée auprès des SCD et bibliothèques universitaires lors de la journée DIRBUIST² du 4 février 2021, a ainsi permis de dégager les grandes lignes du processus d'adaptation des BU à la pandémie, dans ses réussites comme ses difficultés, de fournir des arguments en faveur du maintien de leur ouverture lors des arbitrages ministériels successifs, de montrer enfin la souplesse de leur organisation au service des publics, en dépit d'une réelle fatigue accumulée dans les équipes.

UNE NOUVELLE NORMALITÉ À INVENTER

À l'heure où ces lignes sont écrites, la troisième vague épidémique submerge le pays. Si l'horizon d'une vaccination généralisée permet d'espérer une rentrée aux contraintes sanitaires allégées, il apparaît douteux qu'on puisse revenir, pour les établissements d'enseignement supérieur comme pour les BU, au *statu quo ante*. Une nouvelle normalité prend corps, où enseignements à distance

... « PRÊT DE CHEZ MOI », UNE OPÉRATION MUTUALISÉE À L'ÉCHELLE NATIONALE

La mobilisation des réseaux professionnels et associatifs de l'ESR pendant la crise sanitaire a donné lieu à plusieurs initiatives parmi lesquelles l'opération « Prêt de chez moi ». Lancé en février 2021 sur une initiative de l'Université de Toulouse Jean-Jaurès et relayé *via* le forum des membres de l'ADBU, ce nouveau service permet aux étudiants de rapporter les documents qu'ils ont empruntés à leur bibliothèque universitaire habituelle dans la BU la plus proche de leur lieu de résidence du moment, même s'ils n'y sont pas inscrits. Ce dispositif répond à la situation créée par le passage des cours en distanciel qui a entraîné la dispersion géographique des étudiants, parfois loin de leur université d'inscription. Plusieurs centaines de milliers de documents pourront ainsi être rendus dans les mois qui viennent et remis à disposition en évitant aux emprunteurs de devoir recourir à des retours par voie postale, souvent très onéreux. L'ADBU propose une carte participative recensant les BU prenant part à l'opération. <https://adbu.fr/retourdocuments>

"PRÊT" DE CHEZ MOI



ADBU BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES
LES GRANDES IDÉES COMMencent ICI

et sur site se combinent dans de nouvelles proportions, où les modalités pédagogiques sont très fortement interrogées, où l'organisation même des établissements est réévaluée à l'aune de l'année écoulée. Pour les BU, la réflexion collective sur les conséquences – durables ou conjoncturelles – de la pandémie de Covid-19 est d'une urgente actualité. De l'organisation d'équipes en partie à distance aux nouveaux équilibres documentaires en passant par l'appropriation différente de l'espace par les publics : autant d'interrogations ouvertes dont les réponses pèseront fortement sur le développement des BU, notamment envisagées comme lieux. Après la crise elle-même, c'est un immense défi intellectuel, scientifique et professionnel qui est devant nous.

MARC MARTINEZ

Président de l'ADBU, directeur des bibliothèques de l'université Jean Moulin Lyon 3
marc.martinez@univ-lyon3.fr

Depuis le 15 janvier 2021, la campagne de communication lancée sur Twitter avec le hashtag #LesBUsonouvertes a généré de nombreux retours d'expériences et témoignages d'étudiants sur l'importance des bibliothèques universitaires pendant la crise du Covid-19.

[1] Département de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire

[2] Journée des directeurs de BU et de l'information scientifique et technique

Entre pragmatisme, bon sens, anticipation et improvisation : le journal de bord de la BU d'Angers pour rester à flot pendant la crise sanitaire.

BU d'Angers : et vogue le navire

Depuis un an, nous usons et abusons de métaphores maritimes pour décrire notre manière de flotter au gré du courant d'une crise qui dure. La forte image du film de Fellini, *E la nave va*, montrant un petit bateau chargé d'un rhinocéros traduit fort bien notre ressenti collectif face à la situation improbable et inconfortable que nous traversons. Voici donc un bref retour d'expérience, subjectif et singulier, sur la manière dont les bibliothèques universitaires et archives de l'université d'Angers ont essayé de tenir à flot leur barque avec le gros rhinocéros de la crise sanitaire à son bord.

Les BU d'Angers sont une flottille de deux gros vaisseaux de croisière, de 900 et 1000 places, avec un équipage de 20 personnes environ chacune et d'un petit bateau technique en charge des archives de l'université et ses 5 matelots.

PRENDRE LA PREMIÈRE VAGUE, MARS-MAI 2020

L'annonce le 14 mars 2020 de la fermeture totale des universités a été un moment de sidération. C'est peu dire que nous n'étions pas prêts, dans un département encore peu touché par la crise sanitaire. Nous avions, en fait, un plan de navigation très différent : la semaine précédente s'était achevée sur le beau spectacle *Bonhomme* de Laurent Sciamma dans le cadre du Mois du genre, la programmation *in situ* était affichée à l'entrée de chacune des BU et les petits gadgets en forme de clitoris qui devaient être distribués en souvenir lors de certaines conférences étaient prêts à sortir des imprimantes 3D de Polytech Angers. Des séances de caresses à des chiens et chats câlins étaient programmées les mercredis et vendredis jusqu'aux vacances d'avril, le dispositif « Place à (P)rendre » incitait les étudiants à partager les places pour faire face à l'affluence et nous étions en plein dans l'écriture d'un projet de service faisant la part belle aux aspects conviviaux de la vie d'une BU.

Lors de ce premier confinement, la gouvernance de l'université d'Angers a eu une approche très restrictive de la circulation et du plan de continuité d'activité : l'accès aux bâtiments n'a été autorisé qu'à quelques agents pour des questions d'entretien du bâtiment. Lorsque nous avons pris la première vague, seuls 19 agents sur 50 étaient équipés d'ordinateurs portables professionnels.

Les premières semaines de confinement ont été occupées à recenser les possibilités de télétravail de

chacun, en fonction de sa situation familiale et de son environnement technique, à caler les questions de positions d'activité et de temps de travail « réel ». Seules deux priorités avaient été fixées à l'équipe de la BUA : se maintenir en bonne santé morale et physique et créer des conditions favorables pour pouvoir reprendre le travail rapidement à la fin du confinement.

Nous avons eu la chance de travailler avec une équipe politique tout juste réélue pour 4 ans. Expérimentée, unie et compétente, elle a fait beaucoup pour anticiper et sécuriser le cadre de travail collectif et nous a protégé, par des décisions fortes prises et votées tôt au niveau local, des va-et-vient tardifs des arbitrages nationaux. Elle a notamment évité les différences de traitement entre agents sur les sujets aussi sensibles que les congés et l'indemnitaire, et a permis un large usage du statut ASA Covid pour éviter de dévaluer la notion de télétravail.

L'OCCASION D'AVANCER SUR DES CHANTIERS TOUJOURS REPORTÉS

Nous nous sommes efforcés de trouver des chantiers et activités pour les collègues en mesure de télétravailler et qui étaient en demande, sans en faire, lors de cette première vague, notre priorité. Comme beaucoup, nous avons eu trois grands types de projets « Yoni » (Your Organisation Not In Situ). Tout d'abord le service de réponse en ligne. Ubib ne s'est pas interrompu une seule journée pendant le confinement et le réseau a continué à répondre aux horaires habituels à des questions nombreuses en *chat* ou par mail. Nos formulaires de réponse en ligne ont connu un succès sans précédent, notamment pour rassurer les 8 000 utilisateurs détenant 24 000 documents de la BU sur les conditions de restitution pendant et après la crise. Les rendez-vous avec un bibliothécaire ont été transposés en ligne. L'amélioration des instruments de recherche ensuite : nettoyage de données des catalogues, notamment grâce à l'ouverture de WinIBW, application de catalogage dans le Sudoc, à des ordinateurs sans VPN, travail à plusieurs mains d'unification de la grosse centaine d'inventaires à relire et à reprendre dans Calames. La crise a permis d'avancer ces chantiers importants et non urgents que nous reportions d'année en année au moment « où on aurait du temps ». Dernier grand projet : le signalement de ressources ouvertes à titre exceptionnel.

ANTICIPER UNE RENTRÉE « PAS NORMALE »

À l'annonce du déconfinement fin avril, un des enjeux était de remettre en route une équipe atteinte du « syndrome du naufragé », fait d'une peur de sortir de chez soi, d'une attention exacerbée au « théâtre de l'hygiène » et ayant besoin d'assurance pour reprendre le chemin du travail sur site sans peur. Là encore, une bonne organisation locale nous a protégé des flottements nationaux : nous avons un protocole, des masques, un cadre écrit le 3 mai et un calendrier. Nous n'avons jamais attendu des consignes d'en haut pour protéger notre public et notre personnel, en portant à notre échelle une attention toute particulière aux données de la recherche en train de se faire. On ne dira jamais assez ce qu'un bon bibliothécaire médical peut faire !

Dès fin avril, nous nous sommes dits que la réservation de créneau avec jauge était le meilleur moyen à notre portée de garantir l'étalement des venues. Par imitation du protocole imaginé par l'équipe d'Olivier Tacheau à Caen, nous avons opté pour un accès direct à la collection par le public et un retour des livres via les automates de prêt avec dépôt sur des étagères roulantes. Nous avons déterminé la durée de quarantaine des documents en fonction de ce que nous pouvions stocker plutôt qu'en fonction de critères sanitaires qui faisaient déjà débat au sein de la communauté scientifique. La consigne masque + lavage de mains avant et après nous a paru préférable à de nombreuses manipulations des documents pour respecter une longue quarantaine. Dès le 27 avril, nous discutons avec Affluences, dont nous sommes l'un des clients historiques, des possibilités techniques de leur solution, que nous utilisons pour les réservations de salle de groupes depuis 2017. Moyennant un partenariat de « co-développement », nous avons pu être une BU bêta-testeuse de leurs innovations techniques. Histoire de ne pas être surpris une fois de plus par la marée, nous avons fait le choix délibéré d'anticiper une rentrée « pas normale », à un stade ou un autre. Nous avons organisé une concertation avec l'aide des élus au conseil documentaire et de la VP étudiante avec plusieurs scénarios, validé le principe d'ajustements au fil de l'eau sur la base d'un prototype imparfait et fait plusieurs paris qui nous ont permis de prendre assez tranquillement la deuxième vague.

PRÊTS POUR LA DEUXIÈME VAGUE, NOVEMBRE 2020-FÉVRIER 2021

Les paris de la réservation à la place, de l'augmentation du nombre de moniteurs étudiants, celui de la préparation de plannings d'accueil permettant de passer 75 % de l'équipe en télétravail chaque demi-journée si nécessaire ont montré leur utilité lors de l'arrivée de la deuxième vague.

L'équipement des 50 agents en postes « Flex »

(portable + station d'accueil + écran extérieur) et dès septembre en accès VPN aux outils métiers (SIGB, Sudoc, répertoires partagés) ont été vite rentabilisés, de même que la formation et la pratique régulière de temps collectifs et de formations participatives exclusivement en ligne.

Le renforcement, grâce au passage à Libanswer via le réseau Ubib de l'infrastructure de réponse en ligne et la formation de l'ensemble des collègues répondants se sont également révélés fort précieux. Alors que nous avons fait le gros dos et « sacrifié » le travail lors de la première vague, nous avons cette fois pris la mesure de l'importance de ce dernier pour le bien-être psychologique de l'équipage et nous avons placé sa continuité pour tous comme priorité. Anticiper plutôt que suivre, faire plutôt qu'attendre, accepter parfois une prise de risque juridique minime sans jamais transiger sur la santé des personnels et du public, considérer qu'il y a toujours à apprendre et à garder lorsqu'on surmonte un coup de tabac : ainsi va notre petit navire au fil de la houle, en attendant le retour du beau temps, belle mer et du côté « la croisière s'amuse » qui nous est si cher.

NATHALIE CLOT

Directrice de la Bibliothèque
universitaire d'Angers
nathalie.clot@univ-angers.fr



Illustration Aashti Miller

Comme tous les services au public, les bibliothèques de l'université Toulouse 3 réinventent depuis douze mois leur fonctionnement pour maintenir à tout prix la continuité des services à distance et sur place.



Pandémie, confinement et accueil du public : un défi « gagnant-gagnant »

Après le premier confinement, pendant lequel les services ont été maintenus à distance, les bibliothèques de l'université Toulouse 3 ont proposé un ensemble de services sur place dès qu'a été possible la réouverture des bibliothèques en juin 2020. Cette offre est conçue de manière transversale par un dialogue entre les bibliothèques animé par le Service commun de la documentation (SCD), et définie par le choix volontariste de mutualiser les services offerts. Cette évolution constante des modalités d'accueil et de services sur place permet d'expérimenter de nouvelles méthodes de travail entre bibliothèques et de développer la transversalité au sein du SCD, marqué par une forte autonomie de ses bibliothèques et composé sur le site toulousain de cinq bibliothèques intégrées et quatre bibliothèques de recherche, dites « associées ». Les disciplines couvertes sont majoritairement scientifiques, techniques, biomédicales et sportives.

UN DRIVE CENTRALISÉ

L'accès aux collections est alors organisé sous la forme d'un « drive » centralisé, nommé « Prêts à emporter ». La bibliothèque gérant le flux d'usagers le plus important (BU Sciences) a été choisie comme « hub » et point de retrait unique commun à toutes les bibliothèques, et pour tous les usagers. En amont, un

important travail de coordination est nécessaire : mise en place du système de réservation de rendez-vous, paramétrage, retour d'un nombre minimum d'agents par bibliothèque pour préparer les ouvrages réservés, organisation d'une navette quotidienne entre sites, achat des fournitures, communication. Les contraintes sanitaires complexifient évidemment l'organisation avec la nécessité d'envoyer un justificatif aux usagers, de gérer les éventuelles files d'attente.

Les demandes sont traitées le matin par chaque bibliothèque. Les ouvrages réservés sont placés dans un sac au nom de chaque usager, puis transportés en fin de matinée vers le point de retrait centralisé, ouvert au public trois jours par semaine en après-midi uniquement.

L'ouverture de salles de lecture au public est organisée à la fin du mois de juin. Ici aussi, afin de ne pas disperser les flux d'usagers sur le campus, une bibliothèque est ouverte pour l'ensemble des publics. La faiblesse du public encore présent, mais l'importance de ses besoins (étudiants préparant les concours), permettent cette approche. 80 places assises sont ouvertes à la BU Sciences, sans accès aux collections. Le planning d'accueil du public est géré de manière mutualisée entre les équipes du SCD et inclut les agents des bibliothèques encore fermées au public.

Une organisation rigoureuse est mise en place avec le concours des services sécurité et logistique de l'université, pour permettre au service « Prêts à emporter » et à son flux d'usagers de coexister avec le flux de l'accès aux salles de travail, dans le strict respect des consignes sanitaires qui prévoient alors des flux entrées et sorties séparés, y compris pour la desserte des sanitaires publics ! L'accès aux collections et aux autres salles de la bibliothèque est condamné. Les places de lecture sont marquées pour une disposition à une place sur deux



Crédit BU Toulouse 3



dans le respect des distanciations, un strict planning des agents est organisé, et une attention particulière est portée au protocole de nettoyage et désinfection. Le concours des services de l'université s'est montré déterminant pour organiser cette ouverture au public avec l'ensemble des prestataires.

UNE JAUGE MESURÉE EN TEMPS RÉEL

La rentrée de septembre 2020 a permis un assouplissement relatif avec l'ouverture de l'ensemble des bibliothèques en demi-jauge, et l'accès à l'ensemble des services (points copies, accès à la documentation), sauf aux salles de travail en groupe. La jauge est mesurée en temps réel grâce aux caméras de comptage, dont le chiffre à l'instant T s'affiche sur la page d'accueil du site web.

La fermeture pour travaux de la BU Santé, desservant un public exigeant, réduit fortement le potentiel de places en bibliothèque à l'université, lui-même déjà inférieur aux besoins, qui passe de 2 000 places (pour environ 30 000 étudiants) à 700. D'où une sur-fréquentation de la BU Sciences et une tentation pour les étudiants de ne pas respecter les plans de salle et les règles de distanciation. Cette période est marquée par la nécessité de rappeler les consignes sanitaires, faire le tour des salles de travail pour rétablir la disposition des places et les distances, et ce contexte crée une tension entre étudiants et agents ainsi qu'au sein des équipes. Notre rapport au public en est transformé : de prestataires d'un service à valeur ajoutée, les personnels se voient transformés en agents de maintien des règles sanitaires.

L'arrivée du second confinement et l'annonce imprévue du maintien de l'ouverture des bibliothèques universitaires accessibles désormais « sur rendez-vous » entraîne son nouveau lot de réorganisation au pied levé. Le SCD doit s'équiper d'une solution commerciale pour gérer les prises de rendez-vous, la solution maison du printemps 2020 n'étant plus suffisante. Les espaces sont réorganisés pour rétablir des consignes sanitaires plus strictes : certains espaces sont fermés et la jauge diminuée, les collections ne sont plus accessibles directement par le public qui doit demander ses ouvrages à la banque de prêt. Une fermeture de 13 h à 14 h permet une désinfection complète des tables occupées et des points contacts. La prise de rendez-vous se fait par demi-journée pour éviter brassage et utilisation d'une même place par plusieurs. Un second service de rendez-vous baptisé « 30' chrono » permet d'accueillir selon des modalités différentes les usagers qui souhaitent seulement emprunter des documents, le « *drive* » n'étant pas remis en place.

600 ORDINATEURS EN PRÊT

À la rentrée 2020, le SCD est désigné en urgence pour organiser la distribution des 600 ordinateurs portables acquis par l'université et la Région Occitanie pour permettre aux étudiants de suivre les enseigne-

ments à distance. L'échelle importante et le caractère d'urgence de ce service ont rendu l'exercice périlleux, en particulier en septembre 2020, nécessitant de jouer entre la disponibilité des ordinateurs et celle de nombreux personnels volontaires et des moniteurs étudiants pour assurer les rendez-vous sur place, parfois trois ou quatre en parallèle à des moments-clés, par exemple à la veille du reconfinement de fin octobre. Ce service dont la finalité est l'autonomie des étudiants pour leurs enseignements à distance, est à l'interface des services sur place et à distance. L'implication des équipes, la circulation des ordinateurs entre Toulouse, Tarbes, Auch, afin de ne pas laisser de côté les étudiants hors Toulouse, en font un service très fédérateur pour lequel la place des bibliothèques paraît une évidence.

UNE TRANSVERSALITÉ RENFORCÉE ENTRE LES ÉQUIPES

Le bilan de ces douze derniers mois est très positif concernant le SCD. Le contexte a permis de renforcer la transversalité et la subsidiarité entre les équipes, de créer des habitudes de travail fortement collectives. Il a vu une forte mobilisation des agents dès qu'il s'est agi de fournir des services en présentiel, et les équipes ont montré une imagination sans limite pour proposer et organiser de nouveaux services ou répondre aux sollicitations urgentes de l'université. Plusieurs fonctions, auparavant gérées de manière délocalisée, sont désormais gérées de manière entièrement transversale. La participation des agents d'une bibliothèque au planning d'une autre bibliothèque est devenue possible et perdure. Le projet de réorganisation du SCD, lancé avant la crise sanitaire et dont l'objectif est de renforcer la transversalité, prend, avec ces expériences, tout son sens.

Le contexte a permis de mettre en place de nouvelles habitudes de travail avec les services de l'université (services informatiques, services sécurité et logistique en particulier), qui apportent désormais au SCD un soutien plus grand.

Cette période a surtout permis une meilleure visibilité du SCD et de la fonction documentaire au sein de l'établissement, et son identification par la nouvelle gouvernance de l'université, arrivée en février 2020, comme un service fort, fondamental, pilier de l'activité de l'université, capable de répondre présent quelles que soient les circonstances.

Enfin, le bilan est extrêmement positif côté public : une enquête réalisée en décembre 2020 auprès des étudiants a été l'occasion de mesurer leurs usages et leur sentiment vis-à-vis de l'accueil en bibliothèque. Les résultats montrent un fort attachement des étudiants à leurs bibliothèques, qu'ils ont trouvées au rendez-vous pendant toute cette période.

MÉLANIE BART-GADAT

*Responsable de la BU Sciences de l'université Toulouse 3
melanie.bard-gadat@univ-tlse3.fr*

Ubib : une fenêtre sur la situation des étudiants en période de confinement

En attendant que le « présentiel » reprenne ses droits, les bibliothécaires ont cherché à humaniser le virtuel grâce au réseau national de questions/réponses Ubib.



Usagers masqués, personnels barricadés derrière un plexiglas, sens de circulation, interdictions multiples... L'image d'une bibliothèque 3^e lieu est actuellement bien mise à mal et notre accueil semble amputé de sa chaleur et de son humanité. En attendant que le « présentiel » reprenne ses droits, les bibliothécaires peuvent chercher à humaniser le virtuel : c'est ce que font les participants à Ubib, service de renseignement à distance mutualisé entre quatorze établissements¹.

Matérialisé par un « widget », fenêtre apparaissant sur le site des SCD et invitant l'utilisateur à poser une question, le service est un *chat* instantané disponible entre 9h et 18h en semaine. Les questions posées en dehors de l'ouverture sont redirigées par mail vers l'établissement d'origine de l'utilisateur. Quarante-cinq heures hebdomadaires de permanence de *chat* sont partagées entre les différents établissements selon leur taille, constituant un véritable service d'accueil à distance mutualisé.

Le SCD du Havre est membre du service au titre de la Comue Normandie université. Il a assuré deux créneaux de deux heures pendant les deux confinements, et s'occupe actuellement de deux heures de permanence ainsi que d'une suppléance. Puisque chaque bibliothécaire peut répondre à tous les usagers du réseau, cet article présente des

éléments relevant à la fois du niveau national et du niveau local : tour d'horizon des solutions offertes par Ubib pour compenser la situation sanitaire.

USAGER CHERCHE BIBLIOTHÉCAIRE

Quoi de plus exaspérant que de chercher une information sans pouvoir la trouver ? En termes de visibilité, Ubib semble bien identifié par les usagers². Le nouveau widget dit « proactif » est une fenêtre responsive, paramétrée pour se déployer au bout de quarante secondes, notamment sur le catalogue du SCD et certaines bases de données. Il s'agit donc d'une forme de renseignement dynamique qui incite l'utilisateur à s'adresser à un bibliothécaire, véritable avantage pour la recherche documentaire en temps de confinement car un usager prendra rarement le temps d'écrire aux bibliothécaires lorsque sa recherche n'a pas abouti. L'affichage dynamique permet de renseigner le public au bon moment et de ne pas le laisser abandonner sa recherche par manque de résultat. La présence d'une aide humaine directe, contrairement à un *chatbot* géré par des robots, est un élément auquel les usagers se montrent sensibles dans une période d'isolement social, comme l'attestent de nombreux commentaires.

Les statistiques plus fiables du nouvel outil ont été l'occasion, pour les équipes du Havre, de s'interroger sur les besoins spécifiques de leurs usagers ou sur l'efficacité de leur communication en temps de Covid-19. Entre le premier et le second confinement, une évolution a pu être observée sur les requêtes provenant des usagers du Havre.

DES STATISTIQUES D'UTILISATION EN FORTE CROISSANCE

De mars à juin 2020, les questions par mail ont fortement augmenté (+134 % au niveau du réseau par rapport à la même période l'année précédente). Face à la fermeture des bibliothèques, les usagers exprimaient leurs inquiétudes sur le prêt et renouvellement de documents ou sollicitaient ponctuellement une aide pour accéder aux ressources électroniques. Ces demandes, adressées en dehors des horaires d'ouverture du *chat*, soulignent le bouleversement du rythme universitaire.

En novembre 2020, toutes les statistiques d'usage ont augmenté. Un confinement peu après la rentrée

[1] Ubib rassemble les SCD des universités d'Angers, Avignon, Caen, Le Havre, Lille, Le Mans, Nantes, Pau et Pays de l'Adour, Poitiers, Rennes 1, Rouen, Bretagne Sud, Littoral Côte d'Opale, Polytechnique Hauts de France et l'INSPE de Lille.

[2] Des améliorations ont été constatées avec le passage de l'outil Diabolocom à Libanswers entre les deux : l'interface utilisateur est paramétrable sur les pages en fonction des attentes des établissements.



➔ Vue de la BU Madeleine-Brès qui illustre le bandeau du compte Twitter de @BibUnicaen.

universitaire implique la mise en place généralisée des enseignements à distance. Sur un plan technique, la meilleure visibilité de la fenêtre suite au changement d'outil support et le versement dans Ubib de l'adresse contact d'une partie des établissements du réseau peuvent aussi expliquer cette tendance. Entre octobre et novembre 2020, la hausse du *chat* est de 73 % au Havre contre 30 % au niveau national. Les bibliothèques étant ouvertes en novembre 2020, la typologie des demandes a également évolué. On retrouve des interrogations sur l'aspect pratique (modalités d'accès aux bibliothèques, fonctionnement de la réservation de places, services disponibles), à égalité avec les questions d'aide à la recherche. Au Havre, la part des questions documentaires par rapport aux autres types de questions est systématiquement plus importante qu'au niveau du réseau, un phénomène qui peut être corrélé aux restrictions d'accès aux collections, puisqu'une partie des rayonnages est inaccessible.

© BU Le Havre



UBIB EN CHIFFRES

- 2009 : création d'Ubib par la BU d'Angers. Le réseau est aujourd'hui coordonné par le SCD de Lille.
- 14 établissements participants.
- 45 heures d'ouverture hebdomadaire de *chat*
- Plus de 200 répondants *chat* et mail
- 8 644 sessions de *chats* traitées en 2020
- 6 314 mails traités en 2020
- 1 outil : Libanswers
- 1 « ubiblog » : <https://ubib.wordpress.com>

Contacts au SCD de Lille : Elise Nelson et Natacha Leclercq Varlan

LA DYNAMIQUE DU RÉSEAU RENFORCÉE

Dans le contexte du travail à distance imposé par le Covid-19, aucune adaptation d'Ubib n'a été nécessaire, l'interface était immédiatement accessible à distance et sans VPN depuis le domicile des répondants. Aussi, *chat* et mail ont pu fonctionner sans interruption dès le premier confinement.

La force du réseau, animé par le SCD de Lille, repose sur la coordination et la solidarité des différents établissements. Puisque les bibliothécaires en *chat* répondent à tous les usagers du réseau, la mutualisation permet aux établissements participants de venir, ponctuellement ou sur une base régulière, en renfort d'un autre établissement. Avec la forte hausse des statistiques observée au deuxième confinement, les organisations se sont adaptées, en renforçant les échanges et la coordination. Les outils du réseau (Ubiblog³ et agenda partagé) ont permis une circulation actualisée des informations et une visibilité sur les permanences de chaque établissement pour faciliter l'entraide et étayer les réponses aux usagers. Tout au long du mois de novembre 2020, le SCD de Lille a mobilisé ses agents afin de renforcer toutes les plages de *chat* par une ou deux personnes supplémentaires, permettant d'assimiler la hausse des demandes et d'y répondre de manière plus sereine et plus qualitative. Le paramétrage et la formation des répondants au nouvel outil support d'Ubib, de mars à septembre 2020, a permis de conforter la dynamique interne.

La reconnaissance de la légitimité d'Ubib comme outil précieux en période de crise sanitaire s'est traduite par un engagement de tous les établissements à placer dorénavant trois personnes par plage de renseignement au lieu de deux.

REVISITER LE SERVICE AU PUBLIC EN FONCTION DU DISTANCIEL

La situation sanitaire a eu des répercussions sur le fonctionnement interne d'Ubib. L'équipe du Havre

compte six répondantes volontaires, ainsi qu'une coordinatrice attitrée, assurant aussi bien les réponses en *chat* que par mail. Elles se relaient actuellement à raison de trois répondantes par plage. Ubib ne figure pas dans les fiches de poste de la plupart des agents, les heures de permanence sont comptabilisées comme des heures d'accueil présentiel.

Les répondantes se sont toutes mobilisées dès le premier confinement, permettant à l'établissement d'assurer systématiquement ses plages⁴. Sur un plan logistique, la petite taille de l'équipe a facilité la mise en place d'un groupe temporaire de messagerie instantanée pour un fonctionnement plus réactif que par mail, et afin de demander du renfort en cas de besoin. Les répondantes ont à cœur de servir le public et le rôle de coordination de l'équipe locale va au-delà de la simple gestion des plannings. En s'appuyant sur les écrits du réseau, des échanges ont régulièrement lieu sur l'amélioration de la qualité des réponses. Le projet d'intégration de l'adresse contact générique de la bibliothèque permettra de familiariser d'autres agents à l'outil et de renforcer cette dynamique, pour envisager un meilleur suivi de chaque demande par mail, la possibilité de mise en place de modèles types de réponse, ou l'analyse de réponses en fonction de leur évaluation par l'utilisateur. Les données statistiques permettront de se réinterroger sur les besoins des usagers à partir d'éléments plus complets et d'envisager la mise en place d'une FAQ pour les demandes récurrentes.

AURÉLIE LYON

Coordinatrice Ubib
aurelie.lyon@univ-lehavre.fr

ALICE SÉQUÉ-WEILL

Responsable médiation
alice.seque-weill@univ-lehavre.fr

[3] <https://ubib.wordpress.com>, blog public du réseau, dans lequel les répondants trouvent habituellement les informations sur les actualités des établissements (modalités d'accès en période de Covid-19, durées de prêt...).

[4] Cela a été rendu possible par l'utilisation de leur équipement personnel lors du premier confinement. Lors du confinement de novembre 2020, l'ensemble des agents ne disposant pas de l'équipement nécessaire à leurs fonctions se sont vu prêter un ordinateur par l'université.

À l'université d'Artois, le prêt sans contact inauguré pendant la pandémie a permis de préserver la proximité avec les usagers ainsi que l'égalité d'accès à la documentation.



Le prêt sans contact pour maintenir le lien

Le Service commun de la documentation de l'université d'Artois, multipolaire et pluridisciplinaire, se déploie sur les cinq pôles d'implantation de l'université et comprend sept bibliothèques : les Bibliothèques universitaires d'Arras (Lettres, Langues, Sciences Humaines et Sociales), Béthune (Sciences appliquées), Douai (Sciences juridiques et politiques), Lens (Sciences), de l'IUT de Lens, de Liévin (STAPS) et la bibliothèque Robinson, bibliothèque de référence pour la conservation partagée de la littérature de jeunesse.

Au cours de l'année 2020, les équipes du SCD ont cherché à réunir, au sein d'un modèle inédit, inscrit dans une vision d'avenir, toutes les conditions nécessaires au maintien des activités essentielles des bibliothèques afin d'assurer, quel que soit le contexte, l'égalité d'accès à l'information et à la documentation. Le maintien de l'offre traditionnelle a été assuré par un service de prêt sans contact tandis que l'offre numérique à distance a été développée et a fait l'objet d'une communication et d'un suivi individualisés.

Nous nous sommes attachés chaque jour à faire vivre les lieux documentaires, à préserver la proximité avec nos usagers, aujourd'hui tout autant virtuelle que spatiale, l'accompagnement des étudiants vers la réussite et le soutien à l'ensemble des acteurs de la communauté universitaire. Les bibliothèques sont ainsi devenues des écosystèmes de connaissances partageant à la fois un lieu physique et virtuel.

Après la première période de confinement, le plan de reprise puis de continuité des activités du SCD s'est inscrit dans le cadre des plans structurants de l'université dans ce domaine, intégrant les spécificités des bibliothèques, tant en termes de services offerts que de modalités d'organisation.

« CLIQUEZ ET EMPORTEZ », AXE STRUCTURANT DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE

Dès le 18 mai 2020, les espaces de travail et de consultation sont complètement fermés mais le retour de documents sur rendez-vous, via une application dédiée, est mis en place pour les enseignants-chercheurs et les doctorants. Le service « Cliquez et emportez » leur est ensuite offert, ainsi qu'aux étudiants de Master, à compter du 25 mai 2020.

L'enjeu est de répondre aux nombreuses sollicitations de ces segments du public, d'améliorer la relation entretenue avec eux, dans la logique du déploiement d'un design de services orienté utilisateurs, et d'offrir à chacun les ressources nécessaires à son projet pédagogique ou à son parcours de recherche. Le principe en est simple : le lecteur se connecte sur le catalogue de la bibliothèque avec ses identifiants puis réserve les livres qui l'intéressent. Il reçoit sous 24 heures ouvrées une réponse de la part de la bibliothèque qui l'invite ensuite à prendre rendez-vous pour retirer sa commande via l'application Affluences. Ce service a enregistré 1 500 demandes de réservations entre le 2 juin et le 30 août 2020, émanant de l'ensemble des acteurs de la communauté universitaire.

Il continue à être proposé depuis la réouverture des bibliothèques à la rentrée universitaire 2020-2021, en articulation avec les services traditionnels des bibliothèques et il est appelé à être pérennisé pour répondre à l'émergence de nouvelles pratiques ainsi qu'à l'instabilité du contexte sanitaire.

Nous avons mobilisé l'ensemble de nos supports de communication, y compris les réseaux sociaux, pour promouvoir ce service afin de faciliter son appropriation par les différentes catégories d'usagers, de leur apporter toute l'information nécessaire à propos des nouvelles règles : service de prêt et de retour indirects, instauration d'une mise en quarantaine des documents lors de leur restitution.

Cette démarche de prêt-retour sans contact a intégré pleinement le dispositif de prêt-navette (circulation des documents entre les sites du réseau documentaire) ainsi que le prêt-entre-bibliothèques, constituant ainsi l'axe structurant de l'ensemble de la fourniture de documents aux usagers.

La nécessité d'un accompagnement et d'une médiation humaine est très vite apparue, l'utilisation des outils informatiques documentaires mis à disposition (réservation d'un document, système de prise de rendez-vous, suivi des demandes) n'étant pas maîtrisée par tous. Les interactions entre les bibliothécaires et le public se sont donc développées, essentiellement par téléphone et par mail, et le rôle de médiateurs et de guides dans l'appropriation des ressources s'est renforcé tout en se renouvelant.

ASSOCIÉ AU DISPOSITIF « PRÊT DE CHEZ MOI »

Des services à valeur ajoutée s'incrémentent de manière continue autour de ces nouvelles mobilités de circulation des documents. Le SCD s'est ainsi associé au dispositif « Prêt de chez moi » porté par l'ADBU¹. Initié par le SCD de l'université Toulouse-Jean Jaurès, ce dispositif part du constat que beaucoup d'étudiants sont rentrés dans leur région d'origine en conservant des documents qu'ils avaient empruntés. Afin de permettre aux emprunteurs de rendre leurs documents sans engager de frais, de nombreuses bibliothèques permettent aux étudiants de rendre les documents empruntés dans la bibliothèque universitaire la plus proche de leur lieu de résidence actuel, celle-ci assurant le retour dans leur université de rattachement.

Parallèlement, nous avons optimisé l'accès à nos ressources numériques au sein de l'outil de découverte tout récemment implanté et nous avons effectué une communication dynamique pour valoriser ces ressources et augmenter leur visibilité en vue d'une utilisation plus intense. Un accent a été mis sur l'achat d'*ebooks* à l'unité, en langue française dans un premier temps afin de répondre aux besoins prioritaires des étudiants de Licence et de Master.

UNE STRATÉGIE D'HYBRIDATION DES SERVICES

Le service « cliquez et emportez » a rencontré son public dans le cadre du déploiement des services à distance mis en place par la BU : accès élargi aux ressources numériques, services de renseignements et de médiation. Les contraintes dues à la situation sanitaire ont amené les bibliothécaires du réseau à repenser leurs pratiques et à étoffer l'offre à distance, notamment le service « Emprunter un bibliothécaire ». Ce service à destination des étudiants de Master et de Doctorat a pour vocation de les accompagner dans leurs recherches documentaires pour trouver des ouvrages de référence ou des articles scientifiques, de les aider à s'orienter dans les sites web spécialisés dans leur domaine d'étude, à utiliser les ressources numériques offertes par le SCD, et à maîtriser les règles de citation et de la propriété intellectuelle. Le SCD propose ainsi depuis le 27 mai 2020 et de manière continue, sur rendez-vous et à distance, un accompagnement méthodologique individualisé.

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

L'un des grands enjeux des bibliothèques est la lutte contre la fracture numérique à laquelle peuvent être confrontés ses usagers. L'offre de services du SCD a donc intégré cette mission à travers le prêt de 150 ordinateurs portables dès le début du premier confinement, de mars à mai 2020, et tout au long

BU

Désespéré ?
Perdu dans votre bibliographie ?
Empruntez un bibliothécaire !

Vous êtes en Master ou Doctorat ?
Vous avez besoin de conseils méthodologiques ou bibliographique ?

Prenez rendez vous avec un bibliothécaire et obtenez son aide en visioconférence ou par téléphone

En savoir plus

i A partir du 02 juin
Retrouvez la BU
en version **Click&Collect**

Emprunts

1. Réservez vos documents en ligne, via le site web
2. Vos bibliothécaires vous préparent votre sélection
3. Vous récupérez vos documents à la BU, sur rendez-vous

Retours

1. Prenez rendez-vous
2. Venez déposer vos livres à la BU, dans le bac prévu à cet effet
3. Vos bibliothécaires valident votre retour après une période de quarantaine des documents

En savoir plus

BU

de l'année 2020-2021, ainsi que par la réservation d'espaces permettant de suivre les cours en visioconférence, avec mise à disposition si besoin d'un casque et d'un ordinateur portable connecté wifi (prêt sur place).

Suite à l'arrêt des formations en présentiel, le service formation du SCD a pris l'initiative de mettre en place différentes modalités d'enseignement à distance pour les formations inscrites dans les maquettes. Ces initiatives avaient pour objectif d'assurer une continuité pédagogique dans les formations par un dépôt des cours sur la plateforme universitaire Moodle en version détaillée et disponibles en asynchrone, ainsi que par la refonte du site « Pass pour réussir », librement accessible en ligne et qui permet de donner un égal accès à cette formation à tous les étudiants quelle que soit leur situation sociale (étudiants salariés, malades), physique (handicap) et leur localisation géographique (établissement multipolaire).

CORINNE LEBLOND

Directrice du SCD de l'université d'Artois
corinne.leblond@univ-artois.fr

[1] <https://adbu.fr/retourdocuments>

Au SCD de l'université de Lille, l'enseignement à distance a permis de transformer les pratiques de formation documentaire et de renforcer les liens avec les équipes pédagogiques et les étudiants.



Formations à distance : *transformer nos pratiques pour affronter la crise*

Zoom, Teams, Big Blue Button, Kahoot, Genially, Wooclap, Padlet, Moodle H5P n'ont plus de secret pour les bibliothécaires formateurs des bibliothèques et Learning Center de l'université de Lille depuis la mi-mars 2020. Faire découvrir les espaces et outils documentaires, favoriser l'autonomie de l'étudiant dans la recherche d'une information fiable et de qualité, éveiller l'esprit critique, sensibiliser au plagiat, apprendre à rédiger une bibliographie normalisée, tels sont les principaux objectifs pédagogiques des séances de formation animées par les bibliothécaires. La transposition à distance des enseignements s'est effectuée en lien avec les enseignants et responsables de cursus avec qui le SCD coopère depuis de longues années.

Dès 2018, des bibliothécaires formateurs du SCD ont expérimenté l'enseignement à distance en concevant un module de formation pour les étudiants de L1 de l'ex-université Lille 3 au sein d'une UE « intégration »¹. Ce module agrémenté de capsules vidéo, de quizz, et de fiches mémos a été rénové et élargi en septembre 2020 aux 18000 étudiants de première année inscrits à l'université de Lille.

INNOVER À DISTANCE, SE RÉINVENTER COLLECTIVEMENT

L'innovation pédagogique en BU n'est plus à démontrer : les journées nationales formateurs organisées annuellement par l'ADBU en témoignent². Les BU sont le terrain d'expérimentation de pédagogies actives et ludiques, et les formateurs ont développé des compétences spécifiques pour créer un *serious game*, concevoir une visite active ou animer un atelier *fake news*.

Aussi, pour transposer ces dispositifs à distance, est-il nécessaire d'en définir finement les objectifs (les cartes d'intentions pédagogiques sont des outils intéressants à exploiter)³ et de poser les fondamentaux de la relation pédagogique à distance : soigner l'avant (anticiper les besoins), le début (importance de la présentation du groupe et de la visibilité des visages), le pendant et l'après, et de prêter une attention particulière au rythme de la séance⁴.

Pour les collègues du SCD, la transformation pédagogique s'est opérée en équipe au sein du département

Formation des publics avec des ateliers de sensibilisation et de formation de formateurs à distance puis de retours d'expérience de séquences mises en place à la BU SHS pour les étudiants de L1 Histoire et à la BU Droit pour les étudiants de L1 Droit, et en concertation avec les équipes pédagogiques.

UN MUR D'EXPRESSION VIA L'APPLICATION PADLET

Le résultat fut la construction de cours Moodle pour chaque formation avec l'insertion d'activités comme des quizz, des textes à trous avec la technique du « *drag and drop* », des vidéos de présentation d'outils documentaires réalisés sur Zoom ou encore d'images interactives réalisées avec la plateforme Genially. L'application Padlet a été utilisée comme mur d'expression avec les étudiants pour instaurer une relation : « mon humeur du jour », « mes attentes et mes questions ». Une offre d'ateliers à distance sur Zoom pour tous les publics a été mise en place dans chaque BU (lire la presse, utiliser Zotero, trouver de la documentation, évaluer une information).

Les questionnaires de satisfaction auprès des étudiants et des enseignants nous encouragent à poursuivre. L'expérience montre que le distanciel ne remplace pas le contact mais il permet d'instaurer de nouvelles pratiques pédagogiques et de toucher davantage d'étudiants dans une université qui comptabilise près de 80000 étudiants.

ÉLISE NELSON

Responsable adjointe du département Formation des publics au SCD de l'université de Lille
elise.nelson@univ-lille.fr



Illustration Catherine Cordasco

[1] Rapport d'activité 2019 du SCD de l'université de Lille, p.14-17 : <https://scd.univ-lille.fr/a-suivre/rapport-activite-2019>

[2] « Quelle place pour la pédagogie en BU? : retour sur les Journées Nationales Formateurs à Lille en 2019 » <https://adbu.fr/actualites/retour-sur-les-journees-des-formateurs-2019-quelle-place-pour-la-pedagogie-en-bu>

[3] « L'hybridation, ce n'est pas la juxtaposition, la succession de mêmes activités en présence et à distance. C'est un mélange, un terme porteur de systémique. » Lebrun, Marcel. [@mlebrun2]. 27/01/2021. Pour que l'hybridation ne soit pas un terme proscrié en éducation d'ici quelques mois. <https://twitter.com/mlebrun2/status/1354554790018228224>

[4] Thot Cursus. 4 pistes pour mieux animer à distance : réinventer la relation avec les apprenants. 6 janvier 2021. <https://cursus.edu/articles/43948/4-pistes-pour-mieux-animer-a-distance>

La crise sanitaire a été pour le SCD de l'université de Rennes 1 l'occasion de valoriser ses ressources en ligne et d'étudier leur intégration dans les pratiques pédagogiques des enseignants.

Confinement : valoriser les ressources documentaires auprès des enseignants

En mars 2020, tous les services des bibliothèques ont dû démontrer leur capacité d'adaptation à une situation tout à fait inédite et accompagner au mieux leurs publics dans un fonctionnement entièrement à distance des lieux d'enseignement et de recherche.

Les collections en ligne, seules ressources documentaires encore accessibles au début du confinement avant que n'ouvrent des services de « drive » ou « click and collect », ont bénéficié d'un coup de projecteur inédit, au sein des équipes, auprès des publics habituels de la bibliothèque et des décideurs. Pour le SCD de l'université de Rennes 1, cela s'est traduit de deux façons notables : par l'ouverture et la valorisation d'un maximum de ressources en ligne en s'appuyant sur une dynamique de réseau et un important effort collectif des équipes de la BU, et par une mission confiée à un élève-conservateur de l'Essib (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques) sur l'intégration des ressources documentaires dans les pratiques pédagogiques des enseignants.

UNE OUVERTURE DE CONTENUS PORTÉE PAR UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU

Les éditeurs ont dès le mois de mars ouvert des contenus en masse, de leur propre initiative ou sous la pression des appels lancés ou relayés par les organismes et consortia. Il s'agissait pour certains de favoriser la recherche dans la lutte contre le virus, pour d'autres de soutenir des étudiants malmenés par l'arrêt des cours et la fermeture des bibliothèques physiques. En France, l'Abes¹, Couperin, l'ADBU, ou Eprist ont non seulement joué un rôle dans l'ouverture de ces contenus, mais ont également été de précieux relais d'information auprès des établissements pour mettre efficacement ces nouveaux contenus à disposition des publics. En compilant les informations provenant des éditeurs et en fournissant les moyens de les signaler (listes kbart et notices bibliographiques mises à disposition par l'Abes), nos organismes partenaires ont considérablement facilité notre travail. À Rennes 1, à l'annonce du confinement et de la fermeture des BU, l'intérêt de

tous s'est immédiatement porté sur la documentation accessible à distance. Une dynamique s'est rapidement créée entre nos services chargés de la documentation en ligne, du signalement et de la communication. Une évaluation rapide des contenus disponibles a permis de sélectionner ceux à ouvrir et/ou valoriser en priorité. Nos équipes ont ensuite procédé aux demandes d'ouverture des accès, au signalement temporaire des collections dans notre outil de découverte et sur notre site web, et à des campagnes de communication spécifiques.

UNE INTERACTION ACCRUE AVEC LES ENSEIGNANTS

En complément de nos outils habituels de présence en ligne (site web, réseaux sociaux), nous avons investi d'autres canaux de communication de l'université. Des newsletters hebdomadaires² ont été adressées par mail à nos publics pour promouvoir les services et ressources mises à leur disposition. À partir de septembre, nous avons plus finement ciblé les informations destinées aux chercheurs et enseignants prescripteurs. Ces newsletters, donnant aux BU une visibilité accrue, ont reçu de nombreux échos favorables, et créé des interactions bien plus nombreuses que d'ordinaire avec les enseignants. Notre facilitateur d'accès à la documentation en ligne, Library Access³, a ainsi gagné 130 nouveaux utilisateurs le premier mois, tendance qui s'est affirmée les mois suivants. Paradoxalement, cela ne s'est pas traduit par une augmentation notable des usages de la documentation électronique pendant le premier confinement. Au contraire, certaines ressources ont vu leur usage chuter. C'est à l'automne qu'on note un pic de fréquentation de la documentation électronique. On peut penser que pour beaucoup d'étudiants, l'utilisation de ces ressources accessibles hors des campus a pris tout son sens à la faveur d'une nouvelle année universitaire réellement organisée pour se dérouler à distance. Le besoin d'accompagnement a en revanche été plus fort dès le printemps pour ceux qui continuaient à s'appuyer sur notre offre de documentation pour poursuivre études et recherches.

[1] <https://fil.abes.fr/2020/03/20/labes-relaie-lappel-de-la-profession-aux-editeurs-scientifiques>

[2] <https://bibliotheques.univ-rennes1.fr/les-newsletters-des-bu>

[3] <https://bibliotheques.univ-rennes1.fr/library-access>

ACCOMPAGNER L'UTILISATION DES RESSOURCES

La fonction de support est montée en puissance pour résoudre les dysfonctionnements ou intermédiaire ces ressources que maîtrisaient plus ou moins nos usagers. Une attention particulière a été apportée à ces questions nous parvenant par ticket d'assistance (les demandes ont plus que doublé en avril par rapport à mars), mail, téléphone, ou par le service de questions/réponses Ubib⁴, nous amenant parfois à proposer une assistance en visio avec partage d'écran, jusque-là inédite. Les circonstances ont ainsi amené les bibliothécaires à prendre une place plus importante dans l'écosystème des enseignants de l'université.

Le « distanciel » étant devenu en peu de temps la seule modalité d'enseignement possible, il nous a semblé opportun de confronter ce ressenti à la réalité et d'évaluer la manière dont les enseignants utilisaient les ressources documentaires.

Nous avons sollicité l'aide d'un élève conservateur de l'Enssib pour défricher le terrain auprès de notre communauté enseignante. Durant son stage de quatre mois, Rémi Joinville a conduit des entretiens semi-directifs auprès de 13 enseignants-chercheurs de diverses disciplines sur leurs usages et leurs souhaits en matière de documentation numérique. Les personnes sollicitées étaient en priorité nos « interlocuteurs documentaires », désignés par leurs pairs pour représenter leurs besoins en matière de documentation auprès du SCD, sans que cela ne présume de leur propre connaissance de la réalité de notre offre. Les réponses obtenues ont fait émerger quelques tendances générales.

DES RESSOURCES SOUVENT MÉCONNUES DES ENSEIGNANTS

Cette méconnaissance n'est pas partagée dans toutes les disciplines couvertes par l'université de Rennes 1⁵. En Droit, Economie et Gestion, les ressources documentaires en général, électroniques en particulier, semblent bien insérées dans les cours, tandis que les enseignants en Informatique et en Santé en ont un usage beaucoup plus limité. Le cours y est de très loin la principale sinon l'unique source d'information mentionnée.

Concernant la diversité des supports, nous avons noté un intérêt pour des contenus audiovisuels, particulièrement en sciences exactes. En revanche, les avis sont plus contrastés sur les ressources mêlant théorie et exercices pratiques, qui s'apparentent à des cours dont les enseignants devraient conserver la maîtrise.

LE LIVRE IMPRIMÉ, TOUJOURS INDISPENSABLE

Si cette crise a montré l'intérêt de pouvoir disposer d'une offre riche en *ebooks* et en manuels, particulièrement pendant les deux mois de confinement

durant lesquels les BU sont restées fermées au public, les enseignants estiment que les étudiants s'engagent moins dans la lecture d'un *ebook* que dans la lecture d'un ouvrage imprimé, et que l'aspect physique des études (un campus, une bibliothèque et des ouvrages imprimés) reste important. La perspective d'une politique documentaire qui se recentrerait sur les *ebooks* n'a pas recueilli l'enthousiasme des personnes interrogées.

Le LMS⁶ Moodle semble ainsi une ressource à investir, encore inégalement exploitée. À côté d'utilisateurs de longue date de Moodle, certains des enseignants du panel prenaient connaissance de la complexité de l'outil et regrettaient sa lourdeur de paramétrage. La plupart ignoraient que leurs bibliothécaires y avaient développé des contenus pédagogiques réutilisables par tous. Nombre des personnes interviewées n'ont pas le réflexe de vérifier que les titres de leur bibliographie sont bien disponibles à la bibliothèque. Ils ont donc montré de l'intérêt pour le principe d'un plugin qui permettrait depuis Moodle de faire un lien vers les titres présents dans notre outil de découverte⁷.

Pour permettre à la bibliothèque de mieux communiquer sur son offre et ses services, certains enseignants se sont dits prêts à inviter des bibliothécaires en réunion pédagogique, tandis que d'autres anticipent une faible audience et réclament plutôt de l'information par mail, telles les newsletters envoyées durant la crise sanitaire.

ET DANS LE MONDE D'APRÈS ?

Il est encore difficile de mesurer l'impact durable de la crise sanitaire sur l'évolution de nos services et sur nos relations avec nos publics. Cette année nous a mis au défi de réagir vite et efficacement dans des circonstances exceptionnelles, elle a été l'occasion pour les bibliothèques de répondre « présentes », de démontrer leurs capacités d'adaptation et de tisser des liens renforcés avec les enseignants. Des ponts sont établis, qu'il nous faudra réussir à pérenniser dans un fonctionnement plus traditionnel.

DAMIEN BELVÈZE

*Responsable de la formation des usagers
Service commun de la documentation
de l'université de Rennes 1
damien.belveze@univ-rennes1.fr*

RÉMI JOINVILLE

*Élève conservateur à l'Enssib
remi.joinville@enssib.fr*

EMILIE LIARD

*Bibliothécaire Ardel (Appui à la Recherche et
Documentation en Ligne) et SID (Signalement et
informatique documentaire)
Service commun de la documentation
de l'université de Rennes 1
emilie.liard@univ-rennes1.fr*

[4] <http://ubib.fr>

[5] L'université de Rennes 1 est répartie sur trois campus principaux couvrant les disciplines suivantes : Santé, Droit-Economie-Gestion, Sciences et Philosophie.

[6] LMS Learning management system, ou plateforme d'apprentissage en ligne

[7] Pour Rennes 1, ce pourrait être le produit Curriculum Builder d'Ebsco

Les réseaux de l'Abes confinés mais mobilisés

Le confinement a suscité une mobilisation exceptionnelle des réseaux et des compétences des acteurs du signalement dans le but d'assurer la continuité de l'accès à l'information.

Lors du confinement, les bibliothécaires se sont retrouvés hors des locaux et loin des collections. Comment assurer la valorisation des collections imprimées et lui donner du sens, alors que le circuit physique du document s'est arrêté? Pour répondre à cette question, les catalogueurs sont instinctivement revenus à l'essentiel : l'humain et la donnée.

Dans ce dispositif distancé, ralenti, presque immobile, il fallait redonner aux agents une place active. Pour les correspondants des réseaux de l'Abes, cela s'est concrétisé dans la coordination d'activités collectives, l'encadrement, la distribution des rôles puis des tâches, enfin dans la formation et le soutien. Pour les catalogueurs, ce fut

catalogage et pourront valoriser cette compétence dans des concours et dossiers de promotion; des personnels de catégorie A et B ont perfectionné leur maîtrise de l'activité ou se sont confrontés pour la première fois à des actions d'encadrement d'équipes.

ACCOMPAGNER L'OUVERTURE EXCEPTIONNELLE DES RESSOURCES

Le confinement a représenté une occasion tout à fait exceptionnelle d'échange au-delà des frontières entre les consortia des bibliothèques, acteurs centraux de l'accès à l'information pour le monde académique. Le réseau informel de l'International Coalition of Library Consortia (ICOLC), dont le consortium Couperin.org et l'Abes font partie pour

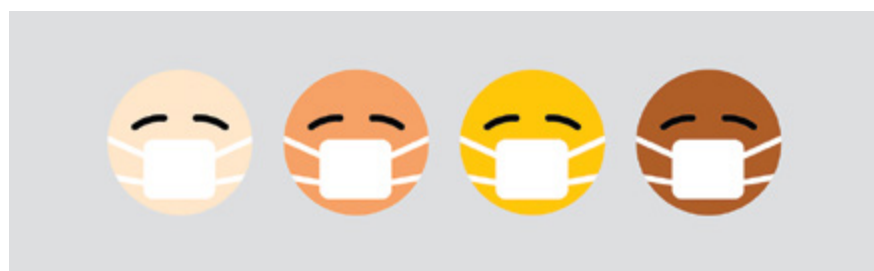
éditeurs et en collaboration avec le consortium Couperin.org. Ensuite, par l'accompagnement des institutions bénéficiaires des licences nationales qui ont dû improviser une forme d'accès à distance dans des communautés habituées à l'accès sur site. L'Abes a également apporté son expertise pour valoriser les collections francophones estimées prioritaires par un signalement rapide des corpus dans la base de connaissance BACON et dans le Sudoc, et communiqué en temps réel auprès des fournisseurs de bases de connaissance sur l'intégration des nouveaux corpus. Ces actions ont permis de rendre visibles certaines collections d'ebooks francophones préalablement indisponibles dans les bases de connaissance utilisées par les établissements de l'ESR et de signaler dans le catalogue public Sudoc les accès exceptionnels - et éphémères - à des corpus d'ebooks. Ce fut également l'occasion de corriger de nombreuses données incohérentes et de rajouter, là où cela était possible, les identifiants « meilleurs amis » des chercheurs, les DOI permettant un accès facilité aux ressources. Ce travail reste un acquis, au-delà du contexte de crise sanitaire.

Pour l'Abes, cette période a également été marquée par une augmentation des échanges avec les utilisateurs finaux, qui ont trouvé dans nos équipes des passeurs vers les portails de leurs propres bibliothèques, preuve supplémentaire de l'utilité du signalement des ressources et des opérateurs nationaux mettant à disposition des outils mutualisés. En un sens, la période du confinement nous a montré ce qui pourrait être un jour un accès (inter)national à la plupart des ressources numériques : une généralisation des licences nationales, en attendant un monde de science ouverte.

dans l'enrichissement des données des catalogues et des référentiels. De très nombreux chantiers « qualité » ont été réalisés, d'anciens, jusque là sans cesse reportés, comme de nouveaux, suscités par la période ou suggérés par l'Abes. Des dizaines de milliers de notices ont été enrichies. Mais donner du sens, quand on est catalogueur confiné, ce n'est pas uniquement venir à bout de son lot de notices à corriger, bien qu'il y ait une belle satisfaction à cela. C'est en profiter pour parfaire ses procédures, affiner sa méthode de travail, étudier enfin les nouvelles consignes, trop superficiellement parcourues jusque-là, mieux investir le champ du signalement des ressources électroniques, exiger de nouvelles tâches pour enrichir son savoir-faire.

Le confinement aura ainsi permis à de nombreux agents de monter en compétence autour des activités de signalement : des personnels de catégorie C se sont initiés au

la France, s'est mobilisé dès le début pour relayer les initiatives des éditeurs en faveur de l'ouverture exceptionnelle des accès. Tentatives certes imparfaites de reconstituer des bibliothèques universitaires à distance, ces opportunités ont représenté un soutien réel pour des étudiants préparant des concours ou examens dans des situations difficiles ou pour des enseignants-chercheurs continuant à assurer leurs missions à distance. Mais pour que cette ouverture inhabituelle profite réellement au public universitaire, la médiation assurée par les bibliothécaires en charge de la gestion de la documentation électronique, mission souvent peu visible en dehors des situations exceptionnelles de dysfonctionnement, était indispensable. L'Abes a souhaité participer à l'effort de mise à disposition rapide des documents par différents moyens. Tout d'abord en facilitant la transmission des informations de paramétrage des accès entre institutions et



@visuals - Unsplash

RALUCA PIERROT
Responsable du Service
Documentation Electronique, Abes
pierrot@abes.fr

LAURENT PIQUEMAL
Service Accompagnement des Réseaux, Abes
piquemal@abes.fr

LES ACTIONS DE L'ABES

pour accompagner les réseaux documentaires de l'ESR



LA FORCE DES RÉSEAUX

INSTALLATION DE WINIBW SUR LES PC À DOMICILE

PROMOTION DES WEBSERVICES

CONSEILS MÉTHODOLOGIQUES
SUGGESTIONS DE CHANTIER

ASSISTANCE

Chantiers Qualité

3 réseaux impliqués (Calames, Sudoc, Sudoc-PS)

15 000 notices bibliographiques enrichies de liens aux autorités

6 000 autorités créées

9 000 notices bibliographiques relues et enrichies

Montée en compétence de certains personnels

DES COLLECTIONS VALORISÉES

VISIBILITÉ DANS LE SUDOC ET SUR LE WEB

ENRICHISSEMENT ET CORRECTION DES NOTICES SUDOC

ENRICHISSEMENT PÉRENNE DE BACON

COLLABORATION AVEC LES FOURNISSEURS DES BASES DE CONNAISSANCE

INFORMATION ET CONSEILS MÉTHODOLOGIQUES AUX ÉTABLISSEMENTS

Signalement Ressources francophones

5 nouvelles collections signalées dans la base de connaissance BACON

Plus de 15 000 exemplaires « exceptionnels » générés dans le Sudoc

Enrichissement et correction de milliers de notices Sudoc

L'APPUI À LA RECHERCHE

COLLABORATION AVEC LE CONSORTIUM COUPERIN

COLLABORATION AVEC LES ÉDITEURS

INSERTION D'URL D'ACCÈS ET DE DOI DANS LES NOTICES

VISIBILITÉ DES NOTICES CATALOGUE SUDOC

SIGNALEMENT DANS BACON, *transmission aux fournisseurs de résolveurs de liens*

ASSISTANCE : *plusieurs centaines de réponses*

Ouverture exceptionnelle des accès

Accès aux collections :

- Elibrary (Elsevier-Masson)
- Cairn : Ouvrages et Poches
- Numérique Premium
- OpenEdition Books
- Cambridge University Press
- LOEB Classical Library
- MIT Press
- Brepols Complete
- JSTOR : Collection spécifique Covid-19

Rare service à avoir été immédiatement opérationnel en ligne, les bibliothèques ont rapidement occupé une place centrale dans le plan de continuité de service mis en place à l'UGA.

Université Grenoble-Alpes

Les bibliothécaires en première ligne

Le 17 mars 2020, de manière inédite, la France entre en confinement. Les bibliothèques universitaires ferment leurs portes au public. Pendant plusieurs mois, les bibliothécaires auront, comme le reste de l'université, à s'adapter et à rivaliser d'ingéniosité pour maintenir malgré tout la relation au public et les services nécessaires à la continuité de l'année universitaire.

À l'université Grenoble Alpes (UGA), la direction générale des services met en place sans tarder un plan de continuité de l'activité. Le mot d'ordre est simple : maintenir le lien, entre les personnels, avec les usagers. Parmi les services maintenus ou mis en place, les bibliothèques vont très vite, et facilement, occuper une place centrale. Grâce à une large palette de documents accessibles en ligne et dont le volume s'est accru avec les accords particuliers consentis par les éditeurs de ces ressources en soutien à l'état de crise, et grâce à leur rapidité à ouvrir leurs ressources et à proposer des services en ligne, les bibliothèques se retrouvent sur le devant de la scène, quand beaucoup d'autres services de l'université peinent à trouver une continuité.

UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION GLOBALE

La stratégie de communication mise en place par l'université a donc abondamment relayé les services des BU, notamment avec une rubrique web constituée spécialement -#UGAonEstEnsemble-. De la même manière, figurait en première place sur la page d'accueil du site web des BU la rubrique -#BU avec vous-, qui déclinait tous les services en ligne mis à disposition : ressources en ligne, y compris à caractère de loisir et détente, séminaires de recherche documentaire, service de questions/réponses, ressources d'auto-formation et plannings de prise de rendez-vous pour une séance d'approfondissement de recherche documentaire. Toutes ces initiatives ont été relayées également sur les réseaux sociaux des BU (twitter, Facebook) et de l'UGA, en

étroite concertation. Avec l'évolution de la crise sanitaire sont venues s'ajouter des informations sur la mise en place du drive (remise en mains propres des documents commandés en ligne).

Parallèlement, l'université mettait en place pour les usagers intéressés un rendez-vous hebdomadaire via une plateforme de visio-conférence. Largement animé par le directeur général des services, ces rencontres dédiées à l'écoute et à l'échange furent l'occasion de rappeler la place des BU dans le dispositif de continuité pédagogique de l'université.

Sur le plan de la communication interne, les personnels étaient invités à partager leurs expériences de télétravail via des articles sous forme de portraits et témoignages. Deux personnels des BU ont été ainsi sélectionnés pour faire part de leur activité de bibliothécaires confinés mais impliqués.

UN REPÈRE DANS UN QUOTIDIEN BOULEVERSÉ

Un an plus tard, la page web -#BU avec vous- est toujours en ligne mais sous le libellé -#BU chez vous-. Les informations sur l'activité des BU continuent d'être relayées sur le site web de l'université via l'intranet étudiant et sur les plateformes pédagogiques, en plus des moyens de communication déployés par les BU elles-mêmes. Un mal

entraînant parfois un bien, les bibliothèques ont eu, tout au long de la crise sanitaire, l'opportunité particulière de mettre en avant leur rôle auprès de la communauté académique dans son ensemble ainsi que leur aptitude à s'adapter, à déployer des moyens d'accompagnement inédits. Comptant parmi les rares services ouverts entre novembre 2020 et mars 2021, elles ont pu accueillir des usagers en recherche de repères et de normalité dans un quotidien bouleversé, et ces derniers n'ont eu de cesse de saluer la présence de ces lieux de vie et d'étude, réclamant d'ailleurs bien souvent, directement auprès de la présidence de l'UGA, des amplitudes d'ouverture plus larges.

Fin mai 2020, la visite du recteur de région à la bibliothèque Droit-Lettres a bien été le signe de la reconnaissance de cette place, fruit du dynamisme de toute une équipe, mais aussi d'une communication soignée, structurée et concertée. Lorsque 53 000 étudiants et 5 000 personnels sont privés d'un lieu physique, la communication est plus qu'un outil, elle est le cordon ombilical qui permet d'animer, au sens étymologique du terme, une communauté.

FLORENCE ROCHE

Directrice générale déléguée adjointe
« Bibliothèques et Appui à la Science Ouverte »
florence.roche@univ-grenoble-alpes.fr



INTERVIEW

CYRILLE JAOUAN,
Bibliothécaire à la Ville de Paris

“ LES FABLABS ACCÈDENT À LA RECONNAISSANCE ”



© Cyrille Jaouan cc by sa nc cyrzbib

Cyrille Jaouan, responsable de la médiation numérique à la médiathèque Marguerite Duras, initiateur d'un fablab qui a fabriqué du matériel pour les soignants pendant la pandémie, revient sur cette expérience insolite.

Arabesques : comment est né le « corolab » de la médiathèque Duras ?

CYRILLE JAOUAN : je fais une veille active sur le monde des fablabs, dont je m'inspire beaucoup pour mes projets en bibliothèque, notamment autour de l'inclusion numérique. J'ai vu qu'une dynamique s'y mettait en place pour fabriquer du matériel sanitaire. J'ai commencé par participer à titre individuel et bénévole dans le réseau des fablabs d'Ile-de France qui assurait l'interface avec les hôpitaux. Quand j'ai livré à l'hôpital mes premiers masques fabriqués sur mon imprimante 3D personnelle et que j'ai vu des soignants obligés d'utiliser des sacs poubelles comme blouse, ça a été un choc. Je me suis dit qu'il fallait faire plus. J'ai ensuite participé au Simplon lab qui cherchait des bénévoles pour coudre des blouses d'après un modèle validé par les instances hospitalières. J'ai contacté des collègues qui nous ont rejoint. À partir de ces premières expériences, on a décidé, avec Pascal Ferry, le coordinateur du festival numérique parisien Numok, de créer notre propre fablab en bibliothèque pour apporter notre contribution¹.

Comment et combien de temps a-t-il fonctionné ?

C.J. : avec l'accord de notre hiérarchie, nous avons rassemblé dans la salle de lecture de la médiathèque Marguerite Duras des imprimantes 3D et des machines à coudre récupérées dans d'autres établissements. En tout, 37 bibliothécaires du réseau parisien se sont relayés sur la base du volontariat pour coudre, découper, monter, assurer le nettoyage. Le « corolab », comme

on l'avait appelé pour plaisanter, a fonctionné jusqu'à la réouverture au public en mai. À ce moment-là, les demandes des hôpitaux baissaient tandis que celles de tous les services publics qui allaient rouvrir explosaient. Nous avons estimé que ce n'était pas notre rôle d'y répondre et nous avons décidé de nous recentrer sur les besoins des bibliothèques parisiennes. Nous avons continué à fabriquer des objets pour le réseau tels que de la signalétique, des pousse-portes et un prototype de masques en plexiglass que nous avons élaboré pour que les bibliothécaires de nos cinq pôles sourds qui pratiquent la langue des signes en français puissent continuer à communiquer avec les parlants².

Avec ce type d'activité, est-on encore dans le métier de bibliothécaire ?

C.J. : absolument. Faire des tutoriels, se renseigner sur les bons sites pour savoir, par exemple, comment désinfecter un bâtiment, cela reste au cœur de notre métier, c'est à dire trouver de l'information, la valider et la mettre à la disposition de tous. La signalétique qu'on a créée est en open source et tout le monde peut l'utiliser.

Quelles suites aura cette expérience à Paris ?

C.J. : le projet de création d'un fablab à la bibliothèque Marguerite Duras, voté par les Parisiens au budget participatif de 2019 avec un montant de 300 000 euros vient d'entrer dans sa phase opérationnelle. En interne, nous avons mis en place des groupes de travail ouverts à toute l'équipe car l'enjeu est

d'intégrer le futur fablab dans le projet d'établissement et surtout pas d'en faire un service isolé. La bibliothèque Robert Sabatier, dans le 18^{ème} arrondissement, réfléchit dans le cadre de sa rénovation à installer un fablab. Plus largement, j'ai eu l'occasion d'échanger avec les élèves conservateurs territoriaux et d'Etat sur les fablabs, l'idée fait son chemin.

Cette initiative a été très médiatisée. Est-ce que cela a changé le regard porté sur les fablabs en bibliothèque ?

C.J. : cette expérience, effectivement très médiatisée, a valu tous les discours. Elle a montré, aux élus, à la hiérarchie, aux collègues, l'intérêt d'avoir de tels équipements dans une bibliothèque, et pas seulement en temps de crise, à la fois pour les besoins internes à un réseau et pour le public. Ils permettent de mener des actions de démocratisation de la culture numérique et d'accompagner les utilisateurs dans leurs projets personnels. Le fait que des projets de fablabs se développent dans des bibliothèques et soient ainsi largement accessibles à tous, et plus seulement à une poignée de geeks, montrent qu'on est entré dans un processus de reconnaissance. On est en train de passer de l'âge des pionniers à celui de la généralisation de ce type d'équipement.³ ■

[1] <https://cyrzbib.net/tag/corolab>

[2] <https://bibliopi.wordpress.com/2020/06/22/qui-se-cache-derriere-le-masque>

[3] interview réalisée par Véronique Heutematte

La médiathèque Duras accueillera cet automne une expo de ses photos relatant la période « Maker X Covid ». Cette expo tourne déjà dans les Fablabs <https://www.billetweb.fr/expositionretrospective-makers-x-covid>

Journée Systèmes & Données : bilan d'une organisation particulière

Anticipant un contexte sanitaire contraint, le groupe Systèmes & Données a décidé d'organiser sa 5^{ème} journée professionnelle, le 4 décembre 2020, entièrement en distanciel.



En juin 2020, en dépit de la crise sanitaire, le groupe Systèmes & Données décide de maintenir sa 5^{ème} journée professionnelle, prévue en fin d'année. Même si rien ne nous indique à ce moment-là qu'une tenue en présentiel ne sera pas possible, nous optons pour un événement à distance, fixé au 4 décembre.

CHOISIR L'OUTIL APPROPRIÉ

L'Abes a pris en charge l'outil. Nous avons hésité entre Zoom et Webex, la capacité d'accueil se révélant finalement le critère déterminant : l'abonnement de l'Abes nous permet de disposer d'une jauge à 1 000 personnes avec Webex, contre 100 sur Zoom (soit trois fois moins que la capacité du grand auditorium de la Bibliothèque nationale de France, lieu habituel de la journée). L'annonce de la journée a eu lieu en deux fois : en septembre avec le programme, et après les vacances de la Toussaint pour l'ouverture des inscriptions. La salle de 1 000 personnes de l'Abes n'ayant jamais été testée, les collègues de la BnF ont planifié un plan B sur Zoom. Heureusement, nous n'en n'avons pas eu besoin ! Nous avons un temps opté pour une organisation en plusieurs sessions sur plusieurs jours. Nous avons finalement choisi pour des questions d'équilibre (et aussi d'habitude) de tout conserver sur une journée. La décision d'organiser la journée à distance ayant été prise en juin, les intervenants ont été prévenus de ce cadre dès le début. Dans les jours précédents le webinaire, ils ont expérimenté l'outil grâce à des sessions de prise en main organisées par l'Abes, testé leur connexion et leurs équipements mais aussi l'outil en lui-même (interface, partage d'écran, *chat*).

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE POUR LA GESTION DES QUESTIONS

Des collègues de l'Abes ayant une expérience des formations à distance nous ont rapidement alerté sur la gestion des questions-réponses. En présentiel, les participants sont invités à poser leurs questions à la fin des interventions. À distance, le *chat* permet de poser une question à n'importe quel moment. Or, pour l'intervenant, il peut être compliqué de suivre sa présentation, tout en gardant un œil sur le *chat*. Aussi avons-nous mis en place une équipe de modératrices qui ont recueilli les questions au fur et à mesure que celles-ci étaient posées dans le

chat. Ce travail s'est fait en binôme : une personne relevait les questions tandis que l'autre vérifiait que celles-ci ne trouvaient pas de réponse au cours de l'exposé ou regroupait les thématiques similaires. À la fin de l'intervention, une des modératrices posait les questions à l'intervenant. Les questions ayant été nombreuses pour certaines présentations, nous les avons transmises aux intervenants afin qu'ils y apportent une réponse par écrit, publiée sur le site de la Transition Bibliographique¹.

UNE PARTICIPATION PLUS IMPORTANTE QU'EN PRÉSENTIEL

Une enquête a été réalisée auprès des participants dans la foulée de la journée. La longueur de la journée, bien que réduite par rapport au présentiel, et l'absence d'échanges entre participants ont été pointées comme éléments négatifs. Cette question d'échanges se pose autant pour les contacts humains (possibilité de retrouver des collègues d'autres structures) qu'en termes d'interactivité : nous avons perdu en débat en laissant répondre seulement l'intervenant, sans possibilité pour d'autres, participants ou intervenants, de pouvoir réagir. En revanche, l'organisation à distance nous a permis d'accueillir plus de monde : 550 inscrits, 485 participants. Certains ont clairement indiqué que l'organisation à distance leur avaient permis de participer à cette journée, notamment des inscrits hors métropole. La question du coût (pas seulement financier) a aussi joué : une personne indiquait par exemple qu'en cas de présentiel, elle n'aurait pas été prioritaire dans sa collectivité. Sur ce point, le distanciel semble apporter un vrai plus.

CHRISTELLE GIANOLIO et

FRANÇOIS PICHENOT,

*pilotes du groupe Systèmes & Données
de la Transition Bibliographique
christelle.gianolio@laposte.net
fpichenot@ville-roubaix.fr*

[1] www.transition-bibliographique.fr/2021-01-22-5e-journee-professionnelle-metadonnees-en-bibliotheques-4-12-20 avec les vidéos et les PDF des présentations.

Une rencontre Istex 2021 sous le signe de la crise sanitaire

La plateforme Istex met à disposition des institutions de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESR), plus de 23 millions de documents

structurés de manière homogène, normalisés et enrichis, provenant de 30 corpus de la littérature scientifique dans toutes les disciplines. Elle offre un ensemble de services pour la création de corpus spécialisés prêts à être explorés par les outils de fouille de données et de texte (TDM). L'équipe Istex propose régulièrement des formations, telles que l'Istex Tour, parfois en collaboration avec des acteurs tels que les URFIST ou les établissements (Enssib, CNRS, Inrae). Des journées d'étude sont aussi organisées afin de présenter les dernières avancées de la plateforme et différentes actions de recherche en TDM utilisant les corpus Istex. C'est dans ce cadre qu'a été organisée en ligne le 19 janvier dernier, la journée Istex 2021, avec participation gratuite. L'appel à participation à la journée a été largement diffusé auprès de la communauté de l'ESR que ce soit auprès des bibliothécaires, des chercheurs ou des décideurs, via différents canaux de diffusion. Cela a permis à près de 700 personnes de s'inscrire et à l'évènement de rassembler en même temps plus de 500 personnes de tous horizons de l'ESR. En plus des objectifs traditionnels, l'un des buts de la journée était de mieux identifier les usages de la plateforme et les besoins en nouveaux services au sein de la communauté. La matinée a été dédiée à la présentation de la plateforme ainsi qu'à ses dernières évolutions en termes de contenus documentaires et de services. L'après-midi a été consacrée à l'usage de la plateforme Istex. La journée s'est clôturée par une table-ronde qui a permis de donner des perspectives enthousiasmantes pour le développement de nouveaux services¹.

DES SESSIONS À DISTANCE MAIS INTERACTIVES

L'organisation de la journée a été fortement influencée par l'incertitude et les contraintes liées à la situation sanitaire. Un temps envisagée en mode hybride, elle s'est finalement déroulée entièrement à distance. Afin de simplifier la gestion technique de la journée, nous avons choisi d'avoir une programmation organisée en sessions thématiques plénières. Parmi plusieurs options possibles, nous avons choisi, contraints par le temps, d'utiliser

l'outil de visioconférence Zoom avec une capacité maximale de 1 000 personnes, du fait de sa robustesse éprouvée par divers membres du comité d'organisation et de la facilité des échanges entre participants. Ce choix a permis de faire des présentations audio et visuelles en direct avec un partage des diapositives. L'audience pouvait intervenir en direct à l'écrit via le *chat* public pour commenter et poser des questions. Certains membres du public étaient parfois invités à poser des questions de vive voix. Durant les pauses était projetée en boucle une vidéo explicitant un cas d'usage.

Durant la journée, un certain nombre de rôles ont été définis parmi les membres du comité d'organisation. Une personne était chargée de la gestion technique de l'outil (gestion des transitions, des prises de parole) et ainsi d'assurer le bon déroulé de l'évènement. Chaque session thématique était animée par une personne qui présentait les intervenants et assurait les transitions. Une autre personne était chargée de scruter le *chat* en quête de questions de l'audience à poser au présentateur. Les membres du comité d'organisation apportaient aussi des précisions ou répondaient directement dans le *chat*, ce qui s'est révélé intéressant compte tenu du nombre important de questions par rapport au temps disponible.

UNE AFFLUENCE ACCRUE GRÂCE AU DISTANCIEL

La journée Istex 2021 en ligne a été une vraie réussite, avec une affluence rendue possible notamment par le distanciel. La diversité des sujets traités, s'adressant à la fois aux bibliothécaires/documentalistes, aux chercheurs et décideurs, a permis au public de participer à tout ou à une partie de la journée, selon ses centres d'intérêt. Le mode distanciel a aussi permis une interactivité importante de l'audience avec la conférence car l'usage de la fonctionnalité de clavardage est facile et sans doute moins coûteuse que la prise de parole en face à face. Ces éléments contrebalancent l'absence de convivialité et d'espaces de socialisation.

LE COMITÉ D'ORGANISATION DE LA JOURNÉE ISTEX

[1] <https://istex-2021.sciencesconf.org/resource/page/id/1> avec les vidéos et les PDF des présentations.

(Pleins feux sur...)

Programmé dès 2013, ce projet atypique a profité des retards successifs pour façonner sa singularité, ouvrant finalement en septembre dernier entre les deux confinements.



Le Learning Center de l'université de Haute-Alsace, un projet presque normal

Le 14 juin 2013, un article pleine page des Dernières Nouvelles d'Alsace titrait : « Une BU hors normes à l'horizon 2017 ».

Le concours d'architecture venait d'être remporté par l'architecte mulhousien Hugues Klein, dont le projet avait séduit Mulhouse Alsace Agglomération, maîtrise d'ouvrage du projet. C'était principalement l'architecture qui était qualifiée de « hors normes », tant elle tranchait avec les tracés rectilignes des bâtiments du campus verdoyant d'Illberg, à la lisière de la ville. Elle prétendait s'inscrire en rupture avec l'archétype d'une bibliothèque par ses grandes baies vitrées et ses espaces de convivialité. Aux yeux des professionnels, le propos paraît excessif. Un slogan qui accroche l'œil et éveille la curiosité du néophyte, tout comme le mot de « Learning Center » qui s'immisce dans les lignes de l'article. Pourtant, la bonne fée journaliste penchée sur le berceau de ce projet encore en gestation aurait-elle eu des paroles prophétiques ? Le 1^{er} septembre 2020, le Learning Center ouvre ses portes au public. Un projet anormalement long au regard de ses ambitions initiales, extraordinaire par son audace architecturale et les prouesses techniques qu'il a nécessitées, atypique par le choix des missions assurées. Et un final inattendu puisque les derniers travaux intérieurs, les équipements, le déménagement puis l'aménagement, le rodage et l'ouverture se sont déroulés dans les interstices des confinements de mars puis d'octobre 2020. La dilatation dans le temps d'un projet de construction est un classique. L'originalité tient ici à ce que les aléas ont conduit à des inflexions de fond. Chaque report a pu susciter impatience et frustration mais s'est traduit à chaque fois par un surcroît de créativité et d'agilité, impactant la trajectoire vers un résultat final très éloigné du programme et des plans du concours. On est passé de volumes emboîtés à un espace unique, enroulé autour d'une rampe en spirale qui structure l'ensemble. On a délaissé l'idée initiale de séparer les supports –schématiquement, les rayonnages de livres au rez-de-chaussée et les équipements numériques au

premier étage- pour mêler espaces ouverts et fermés et transformer chaque couloir de circulation en zones de déambulation, de rencontre ou de convivialité. Rien que de très normal dans la conception d'un espace public qui, de bibliothèque, a affirmé de plus en plus son identité plus floue de « lieu pour apprendre ». Mais ce galet aux murs courbes, aux fenêtres-hublots, avec ces bancs de bois qui serpentent reste surprenant.

2016, le dépôt du permis de construire est l'occasion de resserrer la gestion du projet. Les groupes de travail sont repensés dans une logique multidimensionnelle : aux futurs habitants (bibliothécaires, personnels du CLAM) est associée une myriade de partenaires dont le rôle et l'implication dans le projet restent encore à préciser : enseignants-chercheurs, service de pédagogie universitaire, service des usages numé-



© CLUHA

UNE APPROCHE CENTRÉE « USAGERS »

De la « bibliothèque hors normes » au Learning Center, le glissement fait débat dans la profession. Pour nous, à l'université de Haute-Alsace, le saut est réellement qualitatif : il tient dans la vocation d'un objet dont nous avons façonné les missions et les fonctions au fil des années. En 2005-2006, le Service commun de documentation, présent sur quatre des cinq campus de l'UHA et composé de quatre bibliothèques intégrées et trois associées, donne l'impulsion initiale avec le CLAM (Certification Langues Autoformation et Multimedia). Les deux services sont animés de la même ambition : proposer un lieu d'accueil confortable, adapté, attractif et ouvert sur la ville. En

riques, service d'orientation, service d'action culturelle. Chacun veut apporter sa pierre à un projet très soutenu politiquement. Le pilotage se déploie néanmoins sans vision préconçue de l'organisation-cible et de la gouvernance. Progressivement, la ligne directrice s'impose : imprimer à toutes les strates du projet l'approche « usagers ». Cela implique une longue acculturation vers l'idée qu'un Learning Center est un objet architectural ET un projet de service incarné dans la trinité canonique de Graham Bullpitt : « *learning, teaching and training* »¹. L'UHA traduit par : guichet unique, apprentissage des compétences transversales et troisième lieu. Comment ces trois valeurs phares se déclinent-elles dans les murs et dans l'organisation ? La question reviendra, lancinante, jusqu'en 2018.



FICHE D'IDENTITÉ DU PROJET

CINQ PÔLES STRUCTURANTS

Face à la complexité de la problématique, un consultant est sollicité. Ses conclusions débouchent sur la création d'une structure atypique. Le Learning Center de l'UHA sera un service commun d'un genre nouveau, dont les statuts signeront l'acte de naissance institutionnelle le 1^{er} janvier 2019. Autour de la Direction, cinq responsables de pôles, incarnant chacun une famille d'usages et de métiers différente, conduiront le changement organisationnel : le pôle Ressources (documentaires, numériques, techniques), le pôle Médiations (dédié aux services), le pôle APPUI (centré sur la Pédagogie Universitaire), le pôle FORCE (consacré à la formation et certification aux compétences transversales numériques, linguistiques et informationnelles ainsi qu'au tutorat) et enfin, le pôle Pilotage & Évaluation (constituant l'ossature administrative et financière, l'évaluation et la communication). De leur synergie naîtra un organigramme mis en place le 1^{er} septembre 2019.

UN SERVICE MIS EN VALEUR PENDANT LE CONFINEMENT

Cette réorganisation aura été finalement très en avance eu égard aux retards de la construction créant, là encore, de l'étrangeté : celle d'implanter un organigramme sans pouvoir en déployer toute la mesure, certaines fonctions, telle la médiation numérique, ne pouvant exister qu'au sein du nouvel équipement. L'année 2020 sera, enfin, celle de l'aboutissement. Nous imaginions une installation normale avec une inauguration à l'automne. Nous étions déjà engagés

Ouverture : 1^{er} septembre 2020

Maîtrise d'ouvrage : Mulhouse Alsace Agglomération (M2A)

Maîtrise d'œuvre : Hugues Klein Architects

• **Financement : 14,7M€ (CPER) + 1,2M€ équipement**

• **3700m², 415 places assises**

• **70 000 documents imprimés, 3 salles de formation modulables, 1 espace d'auto-formation en langues, 1 salle de visioconférence, 1 Labcréation audio-vidéo, des espaces de travail collaboratif-pédagogique, 1 cafétéria et 1 espace de rencontre, 1 jardin clos.**

• **Horaires d'ouverture prévus : 8h-22h lundi au vendredi, 9h-17h le samedi.**

• **L'équipe : 50 agents et 5 enseignants rattachés, répartis sur 4 sites (issus de l'ex SCD, des services de formation en langues, de l'ingénierie pédagogique et du numérique).**

dans des partenariats prometteurs au sein et au-delà de l'université. Le confinement de mars 2020 a eu un effet tout paradoxal : le Learning Center, sans son bâtiment, est soudain devenu un des services les mieux identifiés et les plus sollicités dans l'université ! Le pôle APPUI a ainsi été submergé par les demandes d'accompagnement des enseignants, et le pôle FORCE, lui, pressé par les étudiants soucieux d'achever leurs parcours de formation en langues. En juin 2020, le déménagement a ramené sur place des équipes globalement enthousiastes d'aller au bout de l'aventure. Une période faite de

réunions de plein air, de consignes échangées dans le hall d'une vieille BU vide, ouverte aux quatre vents. Après l'été, l'accueil de nos premiers usagers s'est fait masqué, bridé par les jauges, excluant rassemblements et visites de groupes. Nous avons défait méthodiquement nos choix initiaux, rempli les chaises neuves et les fauteuils en surnombre, installé des rectangles de plexiglas qui jurent avec les courbes de la banque d'accueil, modifié les circuits de circulation. La liste serait longue de toutes les dérogations que nous avons dû faire aux normes d'usage que nous avons pourtant mis des mois à imaginer. Malgré cela, dès la mi-octobre, la file d'attente s'allonge plusieurs midis par semaine, événement inattendu aux vues de la fréquentation moyenne de l'ancienne BU. À peine pouvions-nous nous en réjouir que le second confinement est arrivé.

Finalement, il aura été effectivement « hors normes » qu'un tel projet se soit autant construit sans bâtiment. Ma conviction s'est forgée qu'un Learning Center réussi doit être et rester un objet anormal : il ne vit qu'en s'adaptant à des usages mouvants, il ne remplit sa mission qu'au regard de manières d'enseigner et d'apprendre mal connues et en perpétuelle révolution.

ANNE BORAUD

Directrice du Learning Center,
université de Haute-Alsace
anne.boraud@uha.fr

[1] BULPITT, Graham. Les *learning centers* : de nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants [en ligne] in *La bibliothèque, lieu de formation ? 9^{èmes} Rencontres Formist*, 18 juin 2009, École nationale des sciences de l'information et des bibliothèques, Lyon - Villeurbanne.

Christine HECHT,

coordinatrice Sudoc, responsable du centre réseau Sudoc-PS Alsace, chargée de relations avec l'Abes à la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg.

Parlez-nous de vos fonctions actuelles...

Rattachée au Pôle Services et collections de la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg (Bnu), je porte plusieurs « casquettes ». Ma mission principale consiste à coordonner les pratiques de signalement des collections au sein de l'établissement. Je supervise l'activité de catalogage d'une trentaine de collègues et travaille en étroite collaboration avec d'autres services de la Bnu sur les questions liées au signalement. Je suis associée à des projets plus stratégiques comme le projet d'établissement de la Bnu, dont je (co)pilote deux actions. Mes activités s'inscrivent aussi dans un contexte plus large, comme la politique documentaire du site universitaire alsacien ou les projets CollEx-Persée, en particulier dans le domaine des traitements bibliographiques.

L'autre volet important de mes activités concerne la responsabilité du centre réseau Sudoc-PS Alsace, qui compte 138 établissements documentaires. Nous aidons les bibliothèques, aux réalités très diverses, à signaler et valoriser leurs fonds de périodiques dans le Sudoc. Dans le cadre des conventions sur objectifs, nous mettons en œuvre des projets visant à renforcer et dynamiser le réseau. C'est ainsi que nous entamerons prochainement un partenariat national avec Mir@bel, pour valoriser les productions des sociétés savantes de la région. Enfin, je suis chargée de relations avec l'Abes.

Quelles sont les étapes qui vous semblent les plus importantes dans votre parcours professionnel ?

Après quelques années passées en lecture publique, j'ai rejoint la Bnu en 1989. J'y effectue mes premiers pas en catalogage et j'en comprends les enjeux pour l'utilisateur. Prise au jeu, j'occupe à partir de 1992 un poste entièrement dédié au catalogage des monographies au sein du département Littératures et arts.

En 2004, je rejoins l'équipe des formateurs-relais du Sudoc et me passionne pour la transmission des connaissances. La formation, préalable à un catalogage de qualité, est dès lors devenue une constante dans mon parcours professionnel, quel que soit le poste occupé.

La mise en place du service du catalogage de la Bnu, dont j'ai aussi été la responsable pendant une dizaine d'années, a représenté une autre étape importante dans ma carrière. S'agissant de mon premier poste d'encadrement, c'était, au départ, un réel défi !

Ensuite, en tant que responsable de la bibliothèque de l'IUT de Nancy Charlemagne, j'ai appris à gérer une structure docu-



© Jean-Pierre Rosenkrantz

mentaire dans son intégralité. J'y ai découvert de nouvelles facettes du métier et développé de nouvelles compétences.

À quand remontent vos premiers contacts avec l'Abes et dans quel contexte ?

Mes premiers contacts avec l'Abes remontent au déploiement de la Bnu dans le Sudoc en 2001. Via la liste de diffusion Sucat, les collègues de l'agence répondaient à nos nombreuses questions « existentielles » avec beaucoup de professionnalisme, de pédagogie et parfois d'humour ! En devenant formatrice-relais, j'ai eu la chance de travailler directement avec la formidable équipe du pôle formation.

Quels défis majeurs, d'après vous, aura à relever l'Abes dans les prochaines années ?

Ils sont nombreux ! Le plus important, à mes yeux, c'est l'implémentation de la Transition bibliographique, qui représente un vrai changement de paradigme et bouleverse nos habitudes en profondeur. Un autre défi, qui découle du premier, consistera à élaborer un nouvel outil de production des métadonnées qui remplacera WinIBW.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

J'apprécie la diversité de mes activités, l'absence totale de routine ! Mes missions actuelles s'inscrivent toutes dans la transversalité, ce que je trouve très stimulant et enrichissant. J'apprécie le travail collaboratif ainsi que la coopération avec les collègues de la Bnu et d'ailleurs.

Qu'est-ce qui vous énerve le plus ?

Les lourdeurs administratives et la bureaucratie.

Si l'Abes était un animal, ce serait... ?

Un lion, le roi des animaux ! Mais comme je suis passionnée de mycologie, je préférerais comparer l'Abes à un champignon (cèpe, chanterelle ou morille, par exemple) vivant en symbiose avec les végétaux, grâce à un réseau associant son mycélium et les racines des plantes. Il y a ainsi un échange réciproque de substances. Un bel exemple de coopération et de complémentarité !

Votre expression favorite ?

En ces temps de grands bouleversements, je retiendrais « On ne subit pas l'avenir, on le fait » (Georges Bernanos) ou, plus prosaïquement, « Quand on n'avance pas, on recule ».