

2017-2018

Master 2 Sciences de l'Information et des Bibliothèques
Option Gestion des Bibliothèques et des Médiathèques



Synergie entre collections imprimées et électroniques

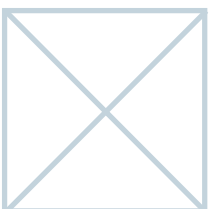
Pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon

Ronan CARDINAL |

Sous la direction de |
Florence ALIBERT

Membres du jury

Florence ALIBERT | Conservateur, Maître de conférence en humanités numériques
Frédéric DESGRANGES | Conservateur, Responsable BU Saint-Serge et mission numérique



Soutenu publiquement le :
4 juillet 2018



L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent tout particulièrement à Jacky Barbe, directeur de la bibliothèque universitaire d'Avignon, pour m'avoir si bien accueilli au sein de son établissement, ainsi que pour le temps précieux qu'il a su m'accorder.

Je suis également reconnaissant envers Olivier Poncin, Corinne Maubernard, Yvette Auméran, Béatrice Beaufré et Aliette Boisivon pour l'aide et les précieuses informations qu'ils et elles ont pu apporter à ce travail, notamment via des entretiens et de nombreux échanges fructueux.

Ce stage n'aurait pas non plus bénéficié de si bonnes conditions de travail sans la bienveillance de Béatrice Prioron-Pinelli, Christine Ramos, Catherine Sissung, Yves Guichard, Fatima Boukheda, Thomas Pizard, Yves Caron, Huguette Py, et Jean-Marc Olivieri. Qu'ils en soient ici toutes et tous sincèrement remerciés.

Une mention particulière aux poèmes, haïkus et autres bons mots concoctés par le barde Patrick Fregonara qui ont plus qu'agréablement ponctué mon stage, ainsi qu'à l'équipe très appliquée de vacataires étudiants en charge des services d'accueil, d'orientation et de prêts/retours.

Il me faut également remercier vivement les directeurs, directrices et responsables de départements des services communs de la documentation contactés dans le cadre de l'enquête menée dans le présent rapport, qui ont aimablement accepté d'apporter des réponses à des interrogations parfois complexes, et de fournir des documents d'aucuns qualifieraient de « sensibles », le tout dans un contexte de calendrier universitaire particulièrement chargé.

Enfin, je remercie Florence Alibert et Valérie Neveu pour la qualité exceptionnelle de leurs enseignements dispensés au cours de cette année de Master 2 en Sciences de l'Information et des Bibliothèques à l'Université d'Angers, ainsi que pour leurs qualités professionnelles et humaines indéniables.

Sommaire

SIGLES & ABRÉVIATIONS

INTRODUCTION

PARTIE 1 : CONTEXTE & ÉTAT DES LIEUX DE LA BU D'AVIGNON

1. **L'Université d'Avignon : naissance et renaissance**
2. **La bibliothèque universitaire d'Avignon : tour d'horizon**
 - 2.1. Les espaces
 - 2.2. Les agents
 - 2.3. Les collections
 - 2.4. Les budgets
 - 2.5. Les services aux publics
3. **Collections imprimées vs. électroniques : une articulation complexe**
 - 3.1. Bilan 2017 du département Espace et collections
 - 3.2. Bilan 2017 du département Informatique documentaire

PARTIE 2 : POLDOC & ARTICULATION PAPIER/ÉLECTRONIQUE : ÉTUDE COMPARÉE

1. **Étude des usages des ressources électroniques : l'enquête LibQUAL+ menée en 2016**
2. **Étude comparative des chartes documentaires et des organigrammes de cinq SCD**
 - 2.1. La charte documentaire et l'organigramme, deux outils reflets de la politique documentaire
 - 2.2. Analyse de la charte documentaire et de l'organigramme de la BU d'Avignon
 - 2.3. Sélection des Services Communs de Documentation retenus pour l'étude
3. **Enquête auprès de cinq SCD : réponses, analyse et remarques**
 - 3.1. SCD de l'Université Le Havre Normandie
 - 3.2. SCD de l'Université de Haute-Alsace
 - 3.3. SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale
 - 3.4. SCD de l'Université de Toulon
 - 3.5. SCD de l'Université du Mans

PARTIE 3 : PRÉCONISATIONS EN FAVEUR D'UNE POLDOC HARMONISÉE À LA BU D'AVIGNON

1. **Préconisations en matière d'acquisition : plus de dialogue, moins de doublonnage**
2. **Préconisations en matière de signalement : vers une matérialisation de la docélec ?**
3. **Préconisations en matière de conservation : des indicateurs pour aider au pilotage**

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

1. **Monographies**
2. **Articles**
3. **Rapports, Enquêtes & Normes**
4. **Mémoires & Rapports de stage**
5. **Webographie**
6. **Supports d'information & Documents du SCD d'Avignon**

TABLE DES ILLUSTRATIONS

TABLE DES TABLEAUX

TABLE DES ANNEXES

SIGLES & ABRÉVIATIONS

ADBU	Association des Directeurs et personnels de direction des Bibliothèques Universitaires et de la documentation.
ABES	Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur.
AFNOR	Agence Française pour la Normalisation.
ARL	Association of Research Libraries.
BBF	Bulletin des Bibliothèques de France.
C2I	Certificat Informatique et Internet.
CAREL	Consortium d'Achat des Ressources Électroniques.
CNRS	Centre National de la Recherche Scientifique.
COUPERIN	Consortium unifié des établissements universitaires et de recherche pour l'accès aux publications numériques.
COUNTER	Counting Online Usage of Networked Electronic Resources.
CSC	Commission Scientifique Consultative.
DIST	Direction de l'Information Scientifique et Technique.
DOAJ	Directory of Open Access Journals.
DOI	Digital Object Identifier.
DOSI	Direction Opérationnelle des Systèmes d'Information.
DRM	Digital Rights Management.
EDS	EBSCO Discovery Service.
ENSSIB	École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.
ESGBU	Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires.
ETP(T)	Équivalent Temps Plein (Travaillé).
EUA	Éditions Universitaires d'Avignon.
HAL	Hyper Articles en Ligne.
IP	Internet Protocol.
ISSN	International Standard Serial Number.
OPAC	Online Public Access Catalogue.
PEB	Prêt Entre Bibliothèques.
SCD	Service Commun de la Documentation.
SIGB	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque.
SUDOC	Système Universitaire de Documentation.
UAPV	Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.
UFR-IP	Unité de Formation et de Recherche – Insertion Professionnelle.



Et que dire de la bibliothèque ?

Elle pourrait passer pour la plus archaïque de toutes les institutions.

Cependant, son passé augure bien de son avenir car les bibliothèques ne furent jamais des entrepôts de livres, mais elles ont été et seront toujours des centres du savoir.

Leur position au cœur du monde du savoir en fait des lieux idéalement adaptés pour servir d'intermédiaires entre les modes de communication imprimés et numériques.



Robert Darnton¹

¹ Darnton, R. (2011). *Apologie du livre, Demain, aujourd'hui, hier*. Paris : Éditions Gallimard, Collection nrf essais.

INTRODUCTION

Le présent rapport est le fruit d'un stage de seize semaines, effectué du 19.02.2018 au 08.06.2018, à la bibliothèque universitaire d'Avignon, plus précisément sur son site principal Maurice Agulhon à Avignon, au cœur du campus Hannah Arendt de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (UAPV). Ce travail représente la conclusion d'une année de Master 2 en Sciences de l'Information et des Bibliothèques riche en enseignements professionnels, réalisée au sein de l'Université d'Angers.

Nous tenons, en préambule à ce rapport, à informer le lecteur qu'il ne sera pas question dans la présente étude de s'attarder sur une description académique et exhaustive des mécanismes d'acquisition des ressources électroniques, ni de procéder à un inventaire détaillé de l'offre éditoriale en la matière, ou encore de réfléchir à la disparition souvent annoncée du livre. Nous avons en effet pris le parti de traiter la question de l'articulation entre collections imprimées et électroniques sous l'angle très pratique de la politique documentaire en vigueur au sein de la BU d'Avignon, et de ses acteurs, du magasinier acquéreur jusqu'au conservateur en charge d'un département. Au cours de ce stage, nous avons ainsi préféré recueillir et retranscrire les points de vue des conservateurs responsables, notamment à l'appui de données chiffrées et de retours d'expériences qui ponctuent ce rapport.

Les bibliothèques universitaires sont aujourd'hui plus que jamais particulièrement impactées par la généralisation et l'intensification de l'accès à l'offre documentaire électronique par leurs usagers, et ce qu'elle soit en accès gratuit ou payant. Progressivement, elles ont ainsi développé une offre documentaire hybride, prenant la forme de collections sur support physique, et d'autres, sur support dématérialisé². Cette offre numérique s'est alors naturellement invitée dans la politique documentaire des BU, revendiquant dans la plupart des cas une situation « à part », souvent dissociée de la « poldoc » traditionnelle consacrée à l'acquisition, à la valorisation et à la conservation des collections imprimées. La « docélec » ne se pense donc que trop rarement de manière coordonnée avec l'offre papier, en démontre par ailleurs l'absence cruelle d'éléments en ce sens dans l'actuelle charte documentaire de la BU d'Avignon, qui requiert, nous le verrons plus tard en détails, une réécriture pressante.

S'il existe aujourd'hui dans le monde des bibliothèques de recherche un consensus sur la nécessité d'intégrer les ressources électroniques à l'offre documentaire de la bibliothèque, de nombreuses interrogations demeurent quant à leur acquisition, leur signalement, leur usage et leur conservation. Or, dans un contexte où les budgets publics sont de plus en plus contraints, et où les moyens humains sont plus que tendus, les potentielles économies pouvant être réalisées grâce à l'harmonisation des politiques documentaires papier et numérique pourraient, à terme, être redistribuées dans tous les départements, et notamment injectées dans les dépenses documentaires électroniques, lesquelles voient leur montant s'accroître d'année en année du fait de la hausse continue des tarifs des abonnements aux bases de données en ligne sous la pression de grands éditeurs jouissant d'un monopole.

² Vincent, A. (2017). *Étude et développement de l'offre ebook à la bibliothèque universitaire d'Avignon*. Rapport de stage de Licence Professionnelle Métiers du livre : documentation et bibliothèques, Université de Limoges.

Aussi, au-delà des présupposés et des habitudes tenaces inhérentes aux représentations « traditionnelles » des métiers des bibliothèques, on note une diversification doublée d'une intensification de la lecture numérique, avec plus de dix millions de lecteurs de livres numériques en France en 2018³. Dans le rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) de 2016⁴, la rapporteuse Hélène Richard, chargée de tirer les conclusions des actions menées par la nouvelle direction de la BU d'Avignon depuis 2015, estime que « *le SCD de l'Université d'Avignon a connu une période très troublée, en raison de dissensions internes qui ont affecté l'ensemble du personnel et profondément détérioré le climat de travail.* » Par ses mesures (notamment la refonte de l'organigramme, et l'adoption de pratiques managériales adaptées et soucieuses de l'intérêt de chacun), le nouveau directeur a permis à l'établissement de retrouver « *sérénité et dynamisme, et de reconstituer une véritable équipe de travail* ». C'est dans cette optique de volonté constante d'amélioration des services et de l'offre documentaire en vue de répondre aux besoins des usagers et aux attentes de la communauté universitaire, que la BU d'Avignon, créée en 1997 au sein de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, et dont les collections sont aujourd'hui réparties sur ses deux campus Hannah Arendt (BU Maurice Agulhon) et Jean-Henri Fabre (BU Agroparc), souhaite disposer d'une politique documentaire qui puisse favoriser l'harmonisation des pratiques à l'œuvre dans les étapes d'acquisition, de valorisation et de conservation des collections imprimées et électroniques (cf. **Annexe 1**).

Placé sous la responsabilité de Jacky Barbe, directeur de la BU, et en étroite collaboration avec Olivier Poncin et Yvette Aumérat, respectivement responsables des départements Informatique documentaire et Espaces et collections, notre mission a donc consisté en une étude des politiques documentaires relatives aux collections imprimées et électroniques, ainsi que du mode de fonctionnement du service commun de documentation quant à l'articulation entre ces différents types de collections, dans l'espoir que les stratégies physiques et numériques puissent à terme être déterminées de manière coordonnée au sein de l'établissement. Nous tâcherons donc dans une première partie de contextualiser au mieux l'environnement documentaire propre à l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse et à son service commun de documentation, mais aussi de procéder à un tour d'horizon détaillé des actions menées et en cours par les départements d'Informatique documentaire et Espaces et collections, ainsi que des perspectives formulées par leurs responsables à l'occasion de réunions de bilan. Après avoir conduit un état des lieux chiffré et documenté des collections électroniques de l'établissement, nous réaliserons dans un second temps, à l'aide d'un questionnaire d'étude, une analyse comparative des politiques documentaires papier et numérique de plusieurs services communs de documentation d'universités françaises d'échelle comparable à celle d'Avignon, pour en extraire les informations et les propositions utiles à la BU d'Avignon. Enfin, sur la base des informations ainsi recueillies et à l'appui de la littérature spécialisée, nous concluons ce rapport par la formulation d'une série de préconisations concrètement applicables à la BU d'Avignon, et susceptibles d'orchestrer au mieux la politique documentaire de l'établissement, et d'accompagner la prise de décisions.

³ Société Française des Intérêts des Auteurs de l'écrit (SOFIA), Syndicat National de l'Édition (SNE) et Société Des Gens de Lettres (SGDL) (2018). *8^{ème} Baromètre sur les usages du livre numérique : Les lecteurs de livres numériques, des usages qui se diversifient et s'intensifient*. Paris.

⁴ Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) (2016). *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, Année 2016*. Rapport annuel à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication, pp. 20.

PARTIE 1 : CONTEXTE & ÉTAT DES LIEUX DE LA BU D'AVIGNON

1. L'Université d'Avignon : naissance et renaissance

Bien avant de s'appeler « Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse » (ou UAPV) et le renouveau qu'a pu connaître l'établissement d'enseignement supérieur vauclusien au XX^{ème} siècle, l'ancienne cité papale a possédé son propre « *studium generale*⁵ », l'une des plus anciennes universités de France, notamment renommée pour son enseignement du Droit, hérité de la tradition des chanoines de Saint-Ruf au XII^{ème} siècle et des écoles de juristes du XIII^{ème} siècle⁶. « *Les papes, ou du moins leurs partisans, leurs envoyés, leurs administrateurs, arrivent à Avignon et en comtat Venaissin bien avant l'installation de Clément V, en mars 1309. Bien avant la construction du palais qui domine toujours la cité. Bien avant l'achat de la ville à la reine Jeanne de Naples par Clément VI, en 1348* » explique Brigitte Bénézet, auteur de « *L'Université d'Avignon : naissance et renaissance, 1303 ~ 2003* », paru en 2003. « *La fondation de l'Université d'Avignon [en] 1303, alors que nul ne songe encore au déménagement de la cour pontificale vers le bord du Rhône six ans plus tard, témoigne avec éclat de l'intérêt très vif des pontifes pour cette région et de l'enjeu qu'elle représente pour leur pouvoir* » poursuit-elle.

C'est donc le pape Boniface VIII qui, dans la bulle du 1^{er} juillet 1303 (cf. **Figure 1**), fonde l'Université d'Avignon, qui rivalisera avec celles de Montpellier et d'Aix-en-Provence, allant jusqu'à accueillir 17 000 étudiants. « *C'est au cœur de cet espace politique et religieux troublé, où le pouvoir spirituel et temporel des papes est sans cesse en jeu, où depuis un siècle au moins il cherche à s'imposer rudement par la diplomatie, les armes et la loi que naît, au tout début du XIV^{ème} siècle, l'Université d'Avignon*⁷ ». Celle-ci répond alors aux besoins croissants de formation, notamment juridique, qui se manifestent dans les jeunes États princiers du XIII^{ème} et du début du XIV^{ème} siècle. « *Mais à Avignon* », souligne l'auteur, « *elle ne s'explique vraiment que dans le contexte des luttes politiques et religieuses très âpres qui marquent la basse vallée du Rhône, où le pouvoir pontifical se heurte depuis longtemps aux puissances temporelles, depuis l'empereur Frédéric II jusqu'au roi Philippe Le Bel* ».

La naissance de l'université n'est donc pas étrangère à l'affirmation de la domination pontificale sur la région, soulignant « *l'exaltation de la puissance absolue des pontifes face aux revendications similaires de certains princes, en premier lieu du roi de France, et son Université de La Sorbonne jugée trop puissante par le Saint-Siège*⁸ ». Depuis la fin du XIII^{ème} siècle, en effet, le pouvoir papal est en conflit avec le roi de France à propos de leur souveraineté respective. Pour Boniface VIII, ce pape « *si inventif sur le plan juridique et institutionnel, si attentif au développement de la science et à l'accroissement de sa bibliothèque, si ouvert aux nouveautés intellectuelles, la création d'une université est à l'évidence une arme essentielle puisqu'elle permet de réaffirmer son rôle moteur dans l'élaboration et le contrôle des connaissances et dans la recherche de la vérité* ».

⁵ Nom latin traditionnel sous lequel on désignait une université au Moyen Âge.

⁶ Bénézet, B. (2003). *L'Université d'Avignon : naissance & renaissance 1303 ~ 2003*. Arles : Actes Sud.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.



Figure 1 : Bulle du pontife Boniface VIII du 1^{er} juillet 1303, érigeant le *studium generale* d'Avignon

Pourtant, seulement deux mois après la rédaction de ce document érigeant l'Université d'Avignon, l'attentat d'Anagni précipite la chute et la mort du pontife, le 11 octobre 1303. Par la création de l'université, Boniface VIII préfigure en quelque sorte l'exil de ses successeurs au bord du Rhône de 1309 à 1377. Aujourd'hui, l'histoire très ancienne de cette fondation, qui a vu la célébration de son septième centenaire en 2003, nous rappelle que « *si le développement de l'enseignement et de la recherche est toujours une affaire de pouvoir et n'échappe guère aux déterminations politiques, il dépend aussi très étroitement des moyens matériels qui lui sont donnés* ».



Figure 2 : Vue cavalière d'Avignon, *Civitates Orbis Terrarum* (Braun, G. et Hogenberg, F., 1575)

Après le retour des papes à Rome à partir de 1377, l'Université d'Avignon, dont les enseignements étaient centrés sur le Droit, perd de son prestige face aux Jésuites et aux séminaires. A la révolution française, la ville et le comtat Venaissin sont annexés, et l'université, comme toutes les universités françaises, est supprimée par le décret du 15.09.1793. L'université ne renaît à Avignon que plus d'un siècle et demi après sa suppression, mais c'est une renaissance ex nihilo : pas de locaux, pas d'équipements et, naturellement, pas de professeurs. Le projet d'abord formé, en 1963, est celui d'un Centre d'Enseignement Supérieur Scientifique (CESS), suivi l'année suivante d'un Centre d'Enseignement Supérieur Littéraire (CESL). En 1972, les deux unités d'enseignement et de recherche sont fusionnées en un Collège Scientifique Universitaire (CSU), qui devient université de plein exercice le 17.07.1984, et réunit à l'époque 2000 étudiants au sein de trois Unités de Formation et de Recherche (UFR).

Afin de palier la grande dispersion des étudiants (dix sites en 1991), et de redynamiser le centre-ville d'Avignon, il est ainsi décidé de déplacer les différentes formations au sein d'un seul et même site, apte à accueillir des équipements collectifs. L'aménagement de l'ancien hôpital Sainte-Marthe est lancé, et aboutit à la rentrée universitaire en 1997. L'UAPV est donc installée depuis lors dans des bâtiments qui se répondent l'un l'autre : l'ancien hôpital Sainte-Marthe (cf. **Figure 3**), dont les bâtiments construits entre 1605 et 1835 ont fait l'objet d'une réhabilitation exceptionnelle, et un nouveau bâtiment qui lui fait face, construit entre 1994 et 1997 (cf. **Figure 4**), et qui abrite notamment la bibliothèque universitaire Maurice Agulhon. La métamorphose de l'hôpital Sainte-Marthe en une université fut réalisée par le groupement Sauget-Girard. La volonté des architectes J.-P. Buffi et G. Varnitzky fut d'apporter une réponse contemporaine au bâtiment et à sa façade de la fin du XVII^e siècle⁹.



Figure 3 : Façade de l'ancien hôpital Sainte-Marthe, siège de l'UAPV, sur le campus Hannah Arendt

⁹ Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). Brochures d'information : *Vos études à l'Université d'Avignon* ; *La Bibliothèque Universitaire* ; *Campus Hannah Arendt* ; *Campus Jean-Henri Fabre* ; *Maurice Agulhon : Une vie, une œuvre*. Maison de la Communication.



Figure 4 : Façade du bâtiment sud du campus Hannah Arendt abritant la bibliothèque universitaire

L'UAPV accueille 6903 étudiants selon les statistiques de 2017 (cf. **Tableau 1**). Elle regroupe quatre Unités de Formation et de Recherche et d'Insertion Professionnelle (UFR-ip), un Institut Universitaire de Technologie (IUT), et un Institut Universitaire Professionnalisé (IUP). L'UAPV emploie 700 personnes, dont 357 enseignants-chercheurs, et plus de 300 BIATSS (Bibliothécaires, Ingénieurs, Administratifs, Techniques, Sociaux et de Santé¹⁰).

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
5103	5067	5308	5371	5994	5135	5637	6305	6252

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6457	6665	6636	6792	6524	6582	6846	6903	~

Tableau 1 : Évolution démographique de la population de l'Université d'Avignon¹¹

L'UAPV devient autonome en 2010 suite à la promulgation de la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (dite Loi LRU) en 2007, et se développe autour de deux axes identitaires cohérents avec les enjeux socio-économiques de sa région : la culture, le patrimoine, et les sociétés numériques d'une part, et l'agroalimentaire et les sciences d'autre part. Dans le même mouvement, elle se dote de deux écoles doctorales, qui abritent une quinzaine de laboratoires de recherche.

¹⁰ Wikipédia (2018). *Avignon* [en ligne]. Disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Avignon> [consulté le 1er juin 2018].

¹¹ Direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance (DEPP) (2017). *Repères & références statistiques : Enseignements, formation, recherche*. Rapport à destination du Ministère de l'Éducation nationale, et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, pp. 163-164.

Ses deux campus sont respectivement implantés au centre-ville pour le campus Hannah Arendt, et dans le quartier Montfavet pour le Campus Jean-Henri Fabre (cf. **Figure 5**). L'UAPV possède également une fondation, dont le premier donateur fut le mécène Pierre Bergé¹². L'université est installée sur quatre sites, dans deux campus :

- **Le site Sainte-Marthe**, sur le campus Hannah Arendt, regroupant trois des quatre UFR (30 087 m²).
- **Le site Agroparc**, sur le campus Jean-Henri Fabre, qui comprend l'IUT, le CERI et le LIA (8 000 m²).
- **Le site Pasteur**, qui abrite la Villa Supramuros (8 479 m²).
- **Le site Chabran**, qui abrite la formation tout au long de la vie, et les services associés (2 220 m²).

L'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse se divise en cinq composantes, dont quatre UFR et un IUT :

- **L'UFR-ip Sciences Humaines & Sociales** (Géographie, Histoire et Sc. de l'Info. et de la Communication).
- **L'UFR-ip Arts, Lettres & Langues** (Langues Étrangères Appliquées (LEA), Lettres Modernes et Langues, et Littératures et Civilisations Étrangères et Régionales (LLCER)).
- **L'UFR-ip Droit, Économie, Gestion** (Administration Économique et Sociale (AES) et Droit).
- **L'UFR-ip Sciences, Technologies, Santé** (Informatique, Physique/Chimie, Sciences de la Vie et de la Terre, Mathématiques et Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS)).
- **L'IUT** (Techniques de commercialisation, Génie biologique, Génie du conditionnement et de l'emballage et Statistique et traitement informatique des données).

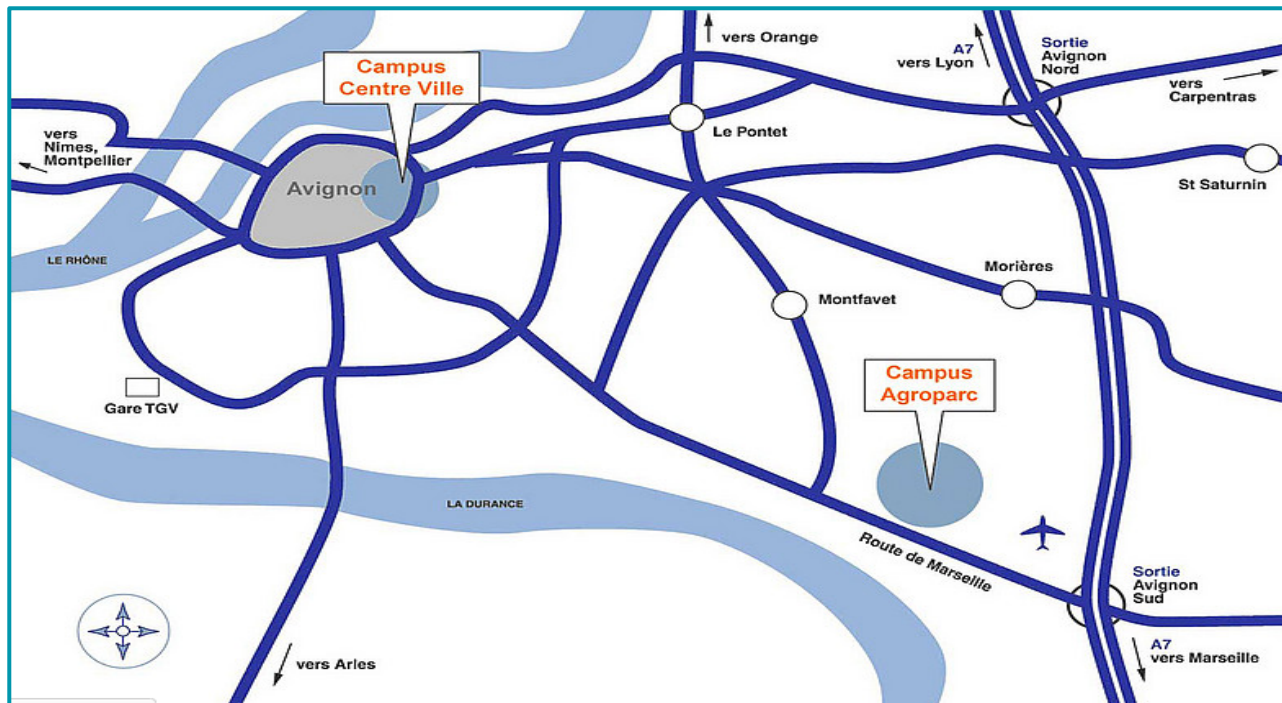


Figure 5 : Schéma d'implantation géographique des deux campus de l'Université d'Avignon¹³

¹² Wikipédia (2018). *Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse* [en ligne]. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Universit%C3%A9_d%27Avignon_et_des_pays_de_Vaucluse [consulté le 1er juin 2018].

¹³ Source : Camille Stromboni, 2012 (Licence CC-BY).

2. La bibliothèque universitaire d'Avignon : tour d'horizon

Le service commun de la documentation de l'UAPV est logiquement établi sur les deux campus de l'université, soit la bibliothèque universitaire Maurice Agulhon sur le site Sainte-Marthe pour le campus Hannah Arendt, située au 74 Rue Louis Pasteur, ainsi qu'une bibliothèque universitaire annexe sur le site de l'Agroparc pour le campus Jean-Henri Fabre, située au 301 Rue Baruch de Spinoza. À ces deux bibliothèques intégrées, qui nous intéresseront pour la présente étude, s'ajoutent les deux bibliothèques associées de Mathématiques et de Droit. À la différence des établissements intégrés, l'accès à ces deux bibliothèques associées est strictement réservé aux enseignants-chercheurs. Sur ses deux sites principaux, la BU d'Avignon contribue aux activités de formation et de recherche de l'UAPV, et assure notamment les missions suivantes¹⁴ :

- Mise en œuvre de la politique documentaire de l'université ; prise en compte de la dimension documentaire dans les projets de l'université ; coordination des moyens correspondants et évaluation des services offerts aux usagers.
- Accueil des usagers et des personnels exerçant leurs activités dans l'université, ainsi que tout autre public dans les conditions précisées par le conseil d'administration de l'université.
- Acquisition, signalement, gestion et communication des documents et ressources d'informations sur tout support : matériel ou dématérialisé.
- Développement des ressources documentaires numériques ; contribution à leur production et leur usage ; participation au développement de l'information scientifique et technique notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques ; Participation, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources.
- Participation à l'organisation d'animations culturelles, scientifiques et techniques à l'université, en particulier en coopération avec la mission Culture et Vie de Campus de l'UAPV.
- Encouragement, par l'action documentaire et l'adaptation des services, de toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ; coopération avec la Maison de la Recherche pour collecter, référencer, signaler et valoriser, dans les systèmes locaux, nationaux et/ou internationaux, les travaux universitaires produits au sein de l'université, tout particulièrement les thèses soutenues et les publications des chercheurs attachés à l'UAPV.
- Formation des utilisateurs à un emploi, aussi large que possible, des techniques d'accès à l'information scientifique et technique, quel que soit le support.

Le fonctionnement de la BU d'Avignon est régi par ses statuts et son règlement intérieur. Le service commun de la documentation est dirigé par un directeur, en la personne de Jacky Barbe, conservateur en chef des bibliothèques, et administré par un conseil documentaire comprenant notamment six membres du personnel de la BU.

¹⁴ Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Corps et statuts des personnels de la Bibliothèque Universitaire*. Mis à jour le 29.05.2017.

Le directeur est placé sous l'autorité directe du président de l'université, en l'occurrence Philippe Ellerkamp (cf. **Annexe 7**), par décret n°2011-996 du 23.08.2011. De nouvelles compétences complétant les missions réglementaires des bibliothèques universitaires ont été conférées à la BU d'Avignon, parmi lesquelles :

- Par délibération du conseil d'administration du 19.04.2016, la bibliothèque a désormais une compétence patrimoniale. Elle peut constituer des fonds patrimoniaux et accepter en dons ou legs faits en sa faveur, des collections présentant un intérêt pour la communauté universitaire, en vue de leur conservation, leur signalement et leur valorisation.
- Depuis le 01.01.2017, la bibliothèque assure la fonction support des Éditions Universitaires d'Avignon (EUA). Le directeur de la bibliothèque est l'ordonnateur du budget (intégré à celui de la BU) et assure la gestion, l'administration, et l'encadrement du personnel mis à disposition, en étroite collaboration avec le directeur des EUA, Guido Castelnuovo.
- Enfin, depuis le 01.09.2017, la bibliothèque a pris en charge la gestion administrative du C2I ainsi que la transition vers la nouvelle certification Pix.

Les Éditions Universitaires d'Avignon (EUA) ont été fondées en 2008. Elles sont rattachées à la bibliothèque universitaire Maurice Agulhon et sont placées sous la responsabilité du président de l'Université d'Avignon. Leur mission première est de diffuser et de faire connaître les travaux des chercheurs universitaires, et de contribuer ainsi à leur valorisation et à leur vulgarisation. Dans le cadre de cette mission, les EUA publient principalement des ouvrages au sein de collections thématiques, ou liées à des colloques ou rendez-vous récurrents, tels que les « *Leçons de l'Université* » lors du Festival d'Avignon, mondialement réputé. Les EUA ont ainsi pour but fondamental de promouvoir la publication de travaux universitaires (français et étrangers), et d'encourager les approches pluridisciplinaires¹⁵.

2.1. Les espaces

Les locaux de la BU d'Avignon sont comme évoqué précédemment répartis sur les deux sites de Sainte-Marthe et de l'Agroparc, soit en tout et pour tout sur plus de 7300 m², dont 5080 m² alloués à l'accueil des publics, 730 m² aux services du personnel, 750 m² aux magasins bénéficiant de compactus, et enfin 720 m² aux circulations, sanitaires et locaux techniques. Dans sa globalité, la BU d'Avignon offre 760 places assises (cf. **Tableau 2**). Le SCD de l'UAPV propose donc en 2018 une surface de 1,05 m² par étudiant, et une place pour 9,08 étudiants en moyenne. Au cours des 61,25 heures hebdomadaires d'ouverture pour la BU Maurice Agulhon, et 50 heures pour la BU Agroparc, les étudiants peuvent effectuer leurs recherches documentaires sur un parc de 106 postes mis à leur disposition en 2017, un chiffre en constante augmentation depuis 2015 (cf. **Annexe 8**).

¹⁵ e-Doc Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Bibliothèque Universitaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://e-doc.univ-avignon.fr/bu/> [consulté le 1^{er} juin 2018].

	BU MAURICE AGULHON	BU AGROPARC
ESPACES	6900 m2 (dont 4700 m2 pour l'accueil des publics)	400 m2 (dont 380 m2 pour l'accueil des publics)
PLACES ASSISES	690 (dont 90 de travail en groupe)	70 (dont 12 de travail en groupe)
ENTRÉES/AN	396 859	40 108
HEURES D'OUVERTURE	61,25 H/semaine, 2640 H/an, 218 J/an	50 H/semaine, 2180 H/an, 218 J/an
COLLECTIONS	4482 mètres linéaires	301 mètres linéaires

Tableau 2 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux espaces du SCD de l'UAPV

La BU Maurice Agulhon est ouverte du lundi au vendredi, de 07H45 à 19H50. Ses espaces sont répartis sur deux niveaux. Au niveau 1 (cf. **Figure 6**) se trouvent les trois banques de service public : la Banque d'Accueil et d'Orientation (BAO), la Banque de Prêts / Retours (BPR), et la Banque de Renseignements Bibliographiques (BRB). S'y trouvent également une salle d'actualité dédiée à la presse, aux revues, aux bandes dessinées ainsi qu'aux DVD et VHS avec plusieurs postes de consultation, la salle de projection, deux salles de travail en groupe, un espace d'exposition, la salle de formation et la salle du conseil. Les imprimantes et photocopieurs ont récemment été centralisés à ce niveau afin d'affranchir les équipes de fastidieux déplacements lors des problèmes techniques et opérations de maintenance. Les collections s'étendent des cotes 000 à 900 selon la classification décimale de Dewey en vigueur, au sein de deux zones centrales de rayonnages en libre accès (i.e., monographies générales et spécialisées), ainsi que des alvéoles latérales consacrées aux espaces de lecture et aux usuels (cf. **Figure 7**).

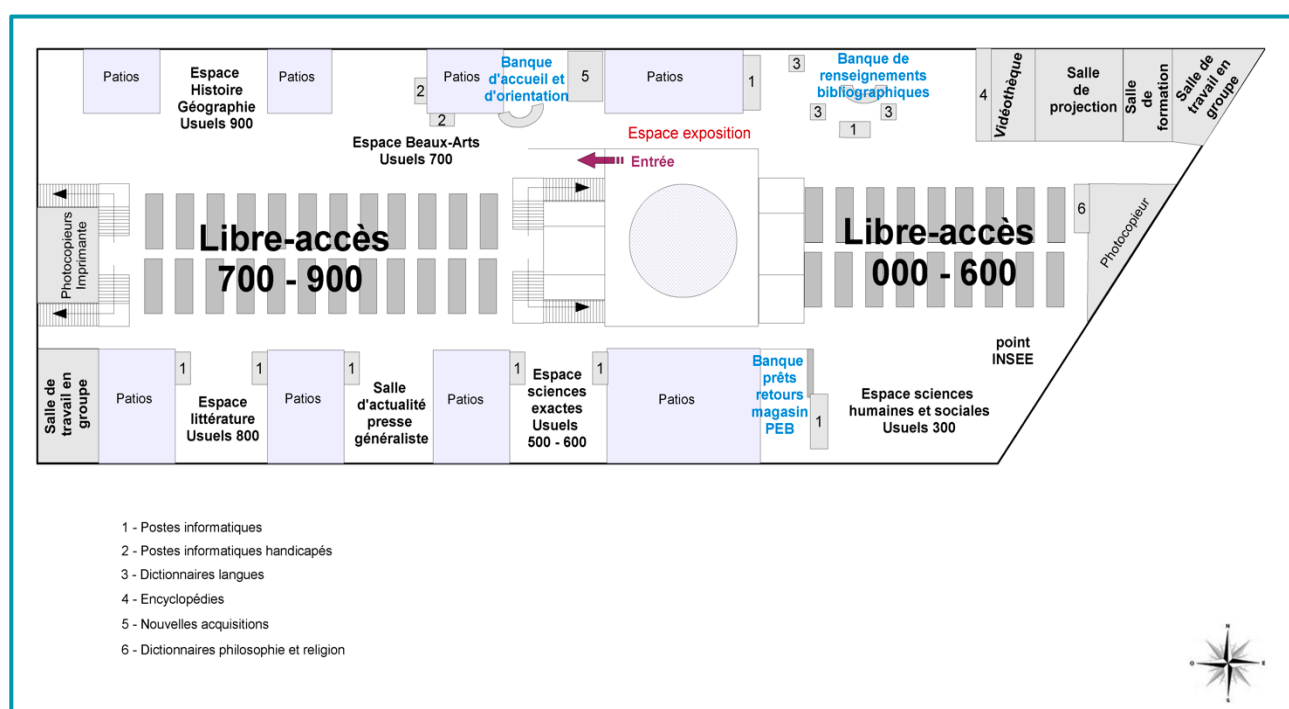


Figure 6 : Plan de la BU Maurice Agulhon ~ Niveau 1

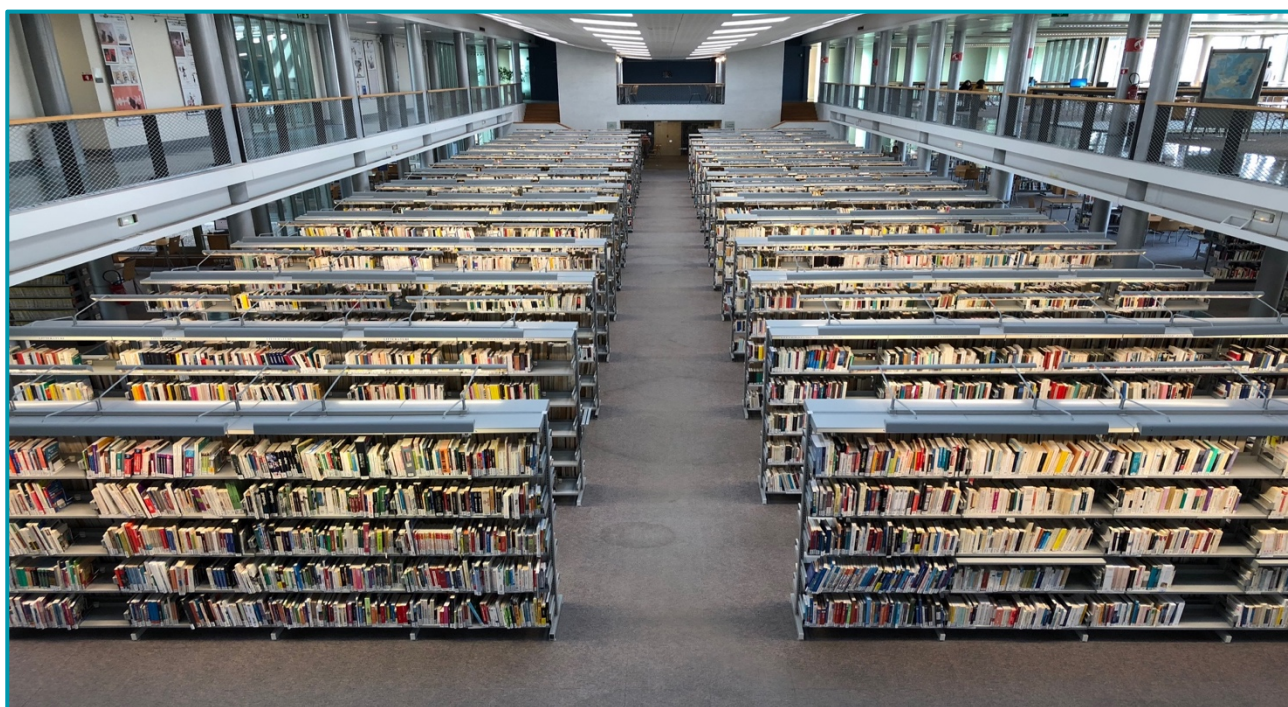


Figure 7 : Collections de monographies au 1^{er} niveau vues depuis l'espace dédié aux expositions

Au niveau 2 (cf. **Figure 8**) sont aménagées deux salles de recherche avec un lecteur-reproducteur de micro-formes à disposition réservées aux enseignants-chercheurs et aux doctorants, le centre de documentation européenne, ainsi que trois zones d'exposition, dont une le long de la coursive où se situent les bureaux des personnels nichés en alvéoles. Les périodiques pour l'année en cours sont regroupés dans un espace, tandis que ceux des vingt dernières années sont dans une zone centrale (cf. **Figure 9**), les plus anciens étant stockés en magasin. Parmi les services aux publics, on y retrouve le service de Prêt Entre Bibliothèques (PEB), et les EUA depuis 2018.

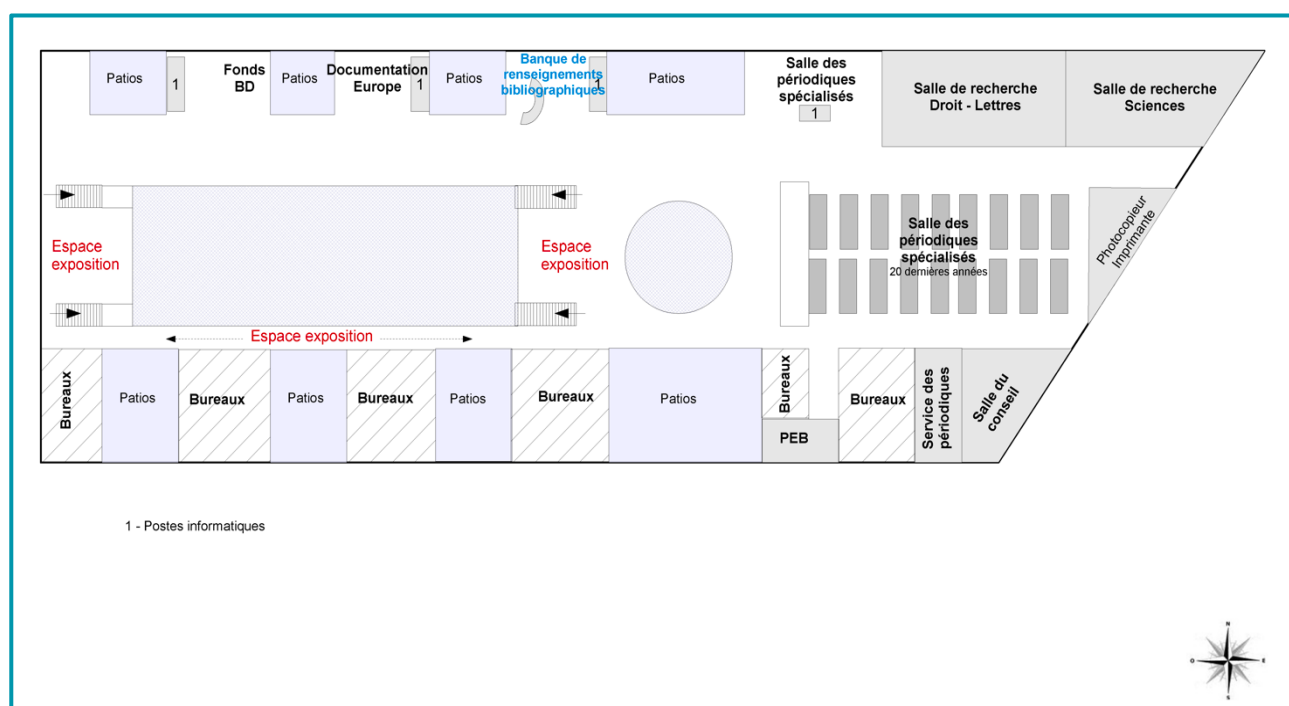


Figure 8 : Plan de la BU Maurice Agulhon ~ Niveau 2



Figure 9 : Espace des périodiques au 2^{ème} niveau de la BU Maurice Agulhon

2.2. Les agents

Les statistiques ESGBU 2017 du SCD d'Avignon présentent la répartition des activités des 32 agents comme suit. Il existe un écart notable entre les ETP (32) et les ETPT (23,37) qui s'explique notamment par le travail à temps partiel de certains membres du personnel. A la rentrée, ces ETP et ETPT devraient encore diminuer (de 5 pour les ETP) en raison de départs à la retraite, de mises en disponibilité ainsi que de départs liés aux concours.

ACTIVITÉS	ETPT
Bibliothèque et centres documentaires (accueil, information, renseignement)	4,33
Services de fourniture documentaire (prêt, communication sur place, PEB/FDD, etc.)	1,70
Formation des usagers / Ingénierie pédagogique	2,20
Acquisition et traitement de ressources sur support analogique	5,60
Fourniture / Développement de services et ressources numériques	0,29
Archives ouvertes et institutionnelles	0,29
Bibliométrie	0,10
Ingénierie de l'information / Systèmes d'information	0,20
Actions culturelles	0,10
Coopérations et partenariats nationaux / internationaux	0,05
Veille (professionnelle, scientifique, stratégique)	0,10
Éditions	0,40
Traitement et valorisation des données issues de la recherche	0,50
Fonctions support (encadrement, pilotage, gestion de projet)	2,16
Fonctions support (GRH/GFC, immobilier, informatique)	1,35
Communication	0,70
Autres	3,30
TOTAL ETPT (ETP 32)	23,37

Tableau 3 : Activités & fonctions des personnels de la BU de l'UAPV en ETPT¹⁶

¹⁶ Statistiques ESGBU de la BU d'Avignon du 14.05.2018 sur l'année civile 2017

AGENT	STATUT	CATÉGORIE	CORPS	RESPONSABILITÉ(S)	DOMAINE(S) D'ACQUISITION
Christophe ALBOUY christophe.albouy@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS	Prêt entre bibliothèques	Littérature étrangère
Pascale ALVINO pascale.alvino@univ-avignon.fr	BIATSS	C	ADJAENES	Comptabilité	
Yvette AUERAN yvette.aumeran@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Conservateur en chef	Responsable Département Espaces et Collections ; Développement des collections ; Politique documentaire	Économie-Gestion ; Sciences politiques ; Histoire
Isabelle AURIOL isabelle.auriol@univ-avignon.fr	Contractuel	C			Mathématiques, Informatique (Agroparc)
Jacky BARBE jacky.barbe@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Conservateur en chef	Directeur du SCD	
Béatrice BEAUFRE beatrice.beaufre@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Bibliothécaire	Communication et valorisation des ressources électroniques ; Informatique documentaire et opérationnelle ; Optimisation des espaces	
Mohamed BENAMAR mohamed.benamar@univ-avignon.fr	ITRF	C			
Cécile BIJAKOWSKI cecile.bijakowski@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS		Arts
Virginie BOHIGUES virginie.bohigues@univ-avignon.fr	BIATSS	C	ADJAENES	Secrétariat	
Anne-Lise BORDES anne-lise.bordes-olivieri@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier		
Aliette BOISIVON aliette.boisivon@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Bibliothécaire	Responsable Département Service aux Publics ; Formation des publics	Droit ; Géographie
Fatima BOUKHEDA fatima.boukheda@univ-avignon.fr	ITRF	B		Gestion catalographique ; Cellule des plannings	
Céline BOTTERO-BLANC celine.bottero-blanc@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier		Généralités (Agroparc)
Yves CARON yves.caron@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Bibliothécaire	Éditions Universitaires d'Avignon ; Service aux chercheurs	
Laurent DESTAILLEURS laurent.destailleurs@univ-avignon.fr	ITRF	C			
Béatrice DUBOIS beatrice.dubois@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier	Réception et exemplarisation	
Patrick FREGONARA patrick.fregonara@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier		
Carine GANZIN carine.ganzin@univ-avignon.fr	Contractuel	C		Secrétariat EUA	
Yves GUICHARD yves.guichard@univ-avignon.fr	BIATSS	B	Magasinier	Assistant de prévention	Littérature française
Elodie LARISSE elodie.larisse@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS		Culture et Société
Jean-Marc OLIVIERI jean-marc.olivieri@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS	Périodiques imprimés ; UBIB	Langues
Patrick PAULIN patrick.paulin@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier	Assistant de prévention	Commerce ; Gestion (Agroparc)
Laurence POMPON laurence.pompon@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier		
Olivier PONCIN olivier.poncin@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Conservateur	Responsable Département Informatique Documentaire ; Documentation électronique	Périodiques ; Bibliothèque électronique
Béatrice PRIORON-PINELLI beatrice.prioron-pinelli@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS	Action culturelle, scientifique et technique ; Accueil des stagiaires ; Formation continue ; Thèses	Fonds professionnel ; STAPS
Thomas PIZARD thomas.pizard@univ-avignon.fr	Contractuel	C			
Huguette PY huguette.py@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier	Gestion technique des collections ; Vidéotheque	Vidéos
Christine RAMOS christine.ramos@univ-avignon.fr	ITRF	A		Communication interne ; Cellule C2i / Pix	
Sandra RONY sandra.rony@univ-avignon.fr	BIATSS	A	Conservateur en chef	Partenariats	
Annie ROCCA annie.rocca@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS	Responsable Bibliothèque Agroparc	Agrosiences ; Physique ; Chimie ; SVT (Agroparc)
Catherine SISSUNG catherine.sissung@univ-avignon.fr	BIATSS	B	BIBAS	Accueil des publics ; Informatique opérationnelle	Bandes dessinées
Angéline SUAUMOH angelique.mohr@univ-avignon.fr	BIATSS	C	Magasinier		

Tableau 4 : Organigramme des 32 agents du SCD de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

2.3. Les collections

La BU Maurice Agulhon propose des collections correspondant aux disciplines enseignées à l'UAPV et aux thématiques de recherche. Celles-ci sont majoritairement disponibles en libre-accès (environ 20% des fonds sont conservés au sein des deux magasins, et communiqués aux usagers de manière indirecte par bulletin). Pour les collections physiques, la BU d'Avignon dispose de 164 000 ouvrages (14 400 pour la BU Agroparc), 1 306 périodiques imprimés dont 508 en cours d'abonnement (105 pour la BU Agroparc), 1 900 bandes dessinées (100 pour la BU Agroparc), 5 300 DVD et VHS (43 pour la BU Agroparc), 3 000 thèses imprimées et 175 000 thèses sur microfiches. En ce qui concerne les collections électroniques, la BU d'Avignon offre à tous ses usagers inscrits l'accès à une bibliothèque électronique composée de 81 bases de données numériques, de 300 000 documents électroniques spécialisés en texte intégral, de 21 000 livres électroniques (ou ebooks) et de 500 thèses électroniques¹⁷. Les dernières statistiques ESGBU pour l'année civile 2017 viennent affiner ces chiffres (cf. **Tableau 5**).

STOCK COLLECTIONS IMPRIMÉES / ÉLECTRONIQUES 2017			
	TITRES	UNITÉS MATÉRIELLES	MÈTRES LINÉAIRES
STOCK MONOGRAPHIES IMPRIMÉES	168 513	191 858	4390 (dont 2849 en libre accès)
STOCK PÉRIODIQUES IMPRIMÉS	598		751 (dont 586 en libre accès)
STOCK EBOOKS	68 648		
STOCK PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES	236 507		

Tableau 5 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux collections du SCD de l'UAPV

Concernant les usages, 40 535 prêts de documents sur support physique (dont 549 en accès indirect) ont été enregistrés en 2017 pour la BU Maurice Agulhon, contre 5 063 pour la BU Agroparc. Le SCD s'est doté dès l'ouverture de la bibliothèque en 1997 du Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) AbsysNET, développé par la société espagnole Baratz et distribué en France par la société GFI Progiciels. Les établissements utilisateurs se sont regroupés au sein d'une association sous le nom d'Abelos. Les équipes du service d'information documentaire ont par ailleurs tout récemment migré vers la version 2.1 d'AbsysNET. Concernant le système de collecte/référencement des publications des personnels de l'UAPV, la BU d'Avignon utilise la plate-forme HAL (Hyper Articles en Ligne), via son archive ouverte institutionnelle HAL-Avignon. 8 735 unités documentaires sont ainsi référencées dans le système de collecte sous forme de notices, et 2 502 ont été déposées en texte intégral. En 2017, 1 515 notices et 607 textes intégraux sont venus s'y ajouter. Les chiffres des usages d'HAL-Avignon sont remarquables, puisque l'on comptabilise 2 251 063 visites sur le portail, et 609 148 téléchargements.

¹⁷ Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2018). *Bibliothèque Universitaire d'Avignon* [en ligne]. Disponible sur : <https://bu.univ-avignon.fr> [consulté le 1^{er} juin 2018].

2.4. Les budgets

Les recettes du SCD de l'UAPV sont notamment alimentées par une dotation de fonctionnement attribuée à l'établissement sur les moyens du ministère de tutelle, une dotation sur contrat, une participation de l'université, et par les droits d'inscription à la BU. Les données existantes relatives aux dépenses et aux recettes du SCD sont celles fournies par les statistiques ESGBU de l'année civile 2017 (cf. **Tableau 6**). En 2017, les dépenses documentaires s'élevaient à 306 774€ pour les acquisitions papier, et 283 518€ pour les acquisitions électroniques. Parmi ces dépenses, 37% sont consacrées à la formation, et 63% à la recherche (cf. **Tableau 7**).

	DÉPENSES (HORS-TAXE RECALCULÉ)	
	BU MAURICE AGULHON	BU AGROPARC
DÉPENSES		29 289
# ETP (HORS EMPLOIS ÉTUDIANTS)	25,5	3,8
MASSE SALARIALE	1 685 528 €	

	RECETTES (HORS-TAXE RECALCULÉ)	
	BU D'AVIGNON	
DROITS DE BIBLIOTHÈQUES PERÇUS	221 068 €	
DOTATIONS ATTRIBUÉES	819 431 €	
RESSOURCES PROPRES	16 957 €	
TOTAL HORS MASSE SALARIALE	1 057 456 €	
TOTAL AVEC MASSE SALARIALE	2 742 929 €	

Tableau 6 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux dépenses et recettes du SCD de l'UAPV

	DÉPENSES D'ACQUISITION PAPIER (HORS-TAXE RECALCULÉ)	
	BU D'AVIGNON	
LIVRES IMPRIMÉS	168 513 €	
PÉRIODIQUES IMPRIMÉS	118 731 €	
AUTRES DOCUMENTS (THÈSES, MÉMOIRES, ETC.)	19 530 €	
TOTAL	306 774 €	

	DÉPENSES D'ACQUISITION ÉLECTRONIQUE (HORS-TAXE RECALCULÉ)	
	BU D'AVIGNON	
LIVRES ÉLECTRONIQUES	21 916 €	
PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES	78 785 €	
AUTRES	182 817 €	
CONSERVATION (RELIURE)	7 905 €	
TOTAL (HORS CONSERVATION)	283 518 €	

TOTAL DÉPENSES DOCUMENTAIRES	598 197 €
------------------------------	-----------

Tableau 7 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux dépenses documentaires du SCD de l'UAPV

2.5. Les services aux publics

La BU d'Avignon a comptabilisé 451 335 entrées physiques sur ses sites sur l'année civile 2017, et 129 497 visites virtuelles sur son site web. À travers son département de Services aux publics, le SCD de l'UAPV propose ainsi plusieurs services indispensables à ses usagers, des étudiants de premier cycle à la communauté des enseignants-chercheurs (1 283 étudiants inscrits en Licence, 449 en Master, 41 en Doctorat et 68 chercheurs et enseignants-chercheurs actifs, ainsi que 520 usagers extérieurs, dont 317 emprunteurs). Parmi eux, on peut citer¹⁸ :

- L'aide à la recherche documentaire, sur place en banque de renseignement, ou via le service de question à un bibliothécaire en ligne UBIB (630 questions traitées en 2017).
- Un automate de prêt.
- Une boîte de retour de documents (située à l'intérieur de la BU).
- Quatre photocopieurs couleur et noir & blanc, un lecteur-reproducteur de microformes et un scanner.
- 106 postes informatiques « tout-en-un » avec un écran de 24 pouces, fonctionnant sous Windows 7.
- Trois appareils de lecture à fort grossissement pour les malvoyants.
- Accès internet nomade (bornes wifi).
- Réservation d'ouvrage, jusqu'à trois documents empruntés.
- Suggestions d'acquisition, via un formulaire disponible en ligne.
- Une navette documentaire avec la BU Agroparc.

Parmi les services dits « traditionnels », comme la formation des utilisateurs, et le prêt entre bibliothèques, les statistiques ESGBU nous apportent de nombreuses informations utiles. Lors des séances de formation proposées en début d'année par des bibliothécaires et des tuteurs, les étudiants, notamment de premier cycle, sont initiés à l'utilisation de la bibliothèque, sensibilisés à la classification Dewey et à l'exploitation des ressources électroniques, et sont formés à la recherche documentaire générale et spécialisée. En 2017, 255 heures de formation dans le cursus et 76 heures de formation hors cursus ont ainsi été dispensées, à destination de 1 714 étudiants de Licence, 128 de Master, et 62 de Doctorat. Sur les 331 heures de formation au total, ce sont 2 558 usagers, dont 1 987 étudiants qui ont été initiés à la recherche documentaire.

En 2017, le PEB a comptabilisé 1 955 demandes portant essentiellement sur des ouvrages, soit dans le détail :

- Nombre de documents d'autres bibliothèques demandés (PEB Demandeur - expédiées) : 703.
- Nombre de documents d'autres bibliothèques demandés (PEB Demandeur - satisfaites) : 685.
- Nombre de documents d'autres bibliothèques demandés (PEB Fournisseur - reçues) : 296.
- Nombre de documents d'autres bibliothèques demandés (PEB Fournisseur - satisfaites) : 271.

¹⁸ Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). Brochures d'information : *Vos études à l'Université d'Avignon ; La Bibliothèque Universitaire ; Campus Hannah Arendt ; Campus Jean-Henri Fabre ; Maurice Agulhon : Une vie, une œuvre*. Maison de la Communication.

Du côté des usages, la BU d'Avignon a recensé en 2017 44 695 accès à sa documentation électronique, pour 128 787 recherche, et 70 843 unités documentaires vues ou téléchargées (5 193 ebooks, 65 650 articles). 121 781 requêtes ont été par ailleurs enregistrées pour la même période dans l'OPAC (cf. [Figure 10](#)). Le service d'action culturelle a de son côté organisé dix expositions en 2017, et s'est récemment dotée d'une nouvelle charte d'action culturelle en voie d'être validée en conseil documentaire à la rentrée prochaine (cf. [Annexe 13](#)).

À l'occasion du bilan 2015~2016 du département Services aux publics¹⁹, les équipes concernées ont souligné l'apport de nouveaux services adaptés aux attentes et aux besoins des usagers. En octobre 2015, le département a ainsi poursuivi sa refonte des politiques de prêt des documents : après avoir augmenté les quotas et les durées de prêt pour certaines catégories de documents en 2014, la deuxième étape a consisté à simplifier les politiques définies pour chaque bibliothèque et chaque catégorie d'usagers. De douze catégories d'emprunteurs en 2014, la BU d'Avignon est aujourd'hui passée à une catégorie unique, bénéficiant d'une politique de prêt unique, ce qui permet de simplifier considérablement l'affichage, la compréhension et l'utilisation du service de prêts, sans affecter la disponibilité des collections.

En mars 2016, un scanner de documents en accès libre et gratuit a été mis en place à l'entrée de la BU Maurice Agulhon. Le déploiement de ce nouveau service a été accompagné par la formation de l'ensemble du personnel de la BU à l'utilisation du matériel et par la mise au point d'un mode d'emploi à l'usage du public. La qualité de l'offre de service a été renforcée par le prêt de clés USB, permettant aux usagers qui n'en seraient pas équipés de télécharger leurs prises de vue dans l'espace de stockage de leur ENT ou de les envoyer via leur messagerie.

En avril 2016, une boîte de retour des documents a été installée à l'accueil de la BU Maurice Agulhon, à proximité de l'automate de prêt. Elle permet à tout usager emprunteur de restituer ses documents sans passer par la banque de prêt située au fond de la bibliothèque, et de ne pas avoir à y faire la queue le cas échéant. Le retour des documents est assuré par roulements après levée des documents, tous les jours à 13H00 et 17H00, le passage en retour de ces documents étant garanti le jour même pour tout usager ayant déposé des documents avant cet horaire. Ce mode de restitution des documents étant discret et anonyme, il a permis d'accroître, depuis sa mise en place, le nombre des recouvrements de documents en retard.

Enfin, de juin à décembre 2016, le département a préparé, organisé et conduit l'enquête de satisfaction à vocation comparative LibQUAL+, déjà menée par de nombreux SCD en France et dans le monde, et sur laquelle nous reviendrons à l'occasion de notre étude comparative en seconde partie de ce rapport. Associée à un plan de communication important, elle a permis de recueillir l'avis de près de 1 000 personnes, soit un très bon taux de représentation s'approchant de 13% de répondants pour la communauté universitaire.

¹⁹ Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Conseil documentaire du 27.11.2017 : Bilan du département Services aux publics ; Bilan du département Espaces et Collections ; Bilan du département Informatique Documentaire*.



Figure 10 : Capture du portail documentaire de la BU d'Avignon (06.2018)

3. Collections imprimées vs. électroniques : une articulation complexe

3.1. Bilan 2017 du département Espace et collections

Au cours de la période 2015~2017, le département Espaces et collections a procédé à une refonte du circuit du livre pour plus d'efficacité tout en promouvant une politique documentaire volontariste ²⁰ :

Une refonte complète du circuit du livre pour plus d'efficacité :

Accroissement du nombre des acquéreurs : dans le cadre du nouvel organigramme de la BU, et afin de permettre à davantage d'agents d'accéder à une fonction jugée gratifiante et professionnellement valorisante, l'équipe des acquéreurs s'est ouverte à un nombre accru de personnels, tant bibliothécaires que BIBAS et parfois même magasiniers.

Cette équipe élargie à une quinzaine de personnels, dont la plupart sont novices dans cette activité, est encadrée par les quatre responsables des grands secteurs documentaires (cf. [Tableau 4](#)). Les domaines disciplinaires ont été redéfinis en adéquation avec le plan de développement des collections de la BU d'Avignon, et les crédits répartis entre eux.

²⁰ e-Doc Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Bibliothèque Universitaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://e-doc.univ-avignon.fr/bu/> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Rationalisation des procédures d'acquisition : les procédures d'acquisition ont été modernisées et rationalisées par le passage aux commandes de monographies et vidéos en ligne sur les plates-formes des fournisseurs documentaires. Un travail important de paramétrage des plates-formes, de mise par écrit des procédures propres à chaque fournisseur (i.e., Decitre, Dawson, L'Appel du Livre, Casalini Libri, Iberbook, ADAV et COLACO) et de réorganisation du circuit du livre en amont et en aval a été mené en concertation avec les fournisseurs, le service comptable de la BU, les responsables de secteurs documentaires et les responsables des services du département. Des séances de formation des acquéreurs ont par ailleurs été organisées à la BU Maurice Agulhon ainsi qu'à la BU Agroparc dans le cadre de « *Journées de l'Acquéreur* ».

Une politique documentaire volontariste :

Un effort budgétaire soutenu : Malgré le contexte de récession économique et au prix de sévères économies réalisées sur d'autres lignes budgétaires (e.g., équipement restreint de certaines catégories de monographies, etc.), une politique volontariste et assumée de maintien des crédits consacrés aux acquisitions documentaires a été menée afin de préserver cet atout pour la réussite des étudiants. Une nécessaire complémentarité a été assurée entre documentation papier et électronique, « *la documentation papier s'étant révélée indispensable aux étudiants de niveau Licence, surtout en Lettres et Sciences Humaines & Sociales* ». Dans certains domaines comme le Droit, l'action initiée par le « *Plan Réussite en Licence* » en faveur des étudiants de première année a été prolongée par l'attribution de crédits consacrés à l'acquisition en plusieurs exemplaires de documents spécifiques (e.g., manuels, lexiques, méthodologies, annales...).

Une politique documentaire élaborée en concertation avec les enseignants-chercheurs : des Commissions Scientifiques Consultatives (CSC) permettent de définir, en concertation avec les enseignants-chercheurs et les étudiants élus, la politique documentaire de la BU dans les grands secteurs disciplinaires. Elles sont ponctuellement complétées par des commissions restreintes (e.g., Histoire, Sciences, Droit) consacrées à une réflexion en commun sur le maintien ou la suppression, dans un souci de rationalisation budgétaire, de certains abonnements aux périodiques papier ou électroniques.

Au-delà du bilan du département Espaces et collections, nous avons souhaité recueillir le point de vue et les perspectives de sa directrice, Yvette Auméran, quant à la question de l'articulation entre collection papier et électronique. A cet effet, nous avons retranscrit l'entretien réalisé le 13.03.2018 :

Les acquéreurs et super-acquéreurs gèrent surtout les monographies physiques. Il n'est généralement pas possible (pour l'instant) d'acheter des ebooks titre à titre (les éditeurs préférant vendre des bouquets). Il n'existe pas non plus de plate-forme dédiée (propriétaire ou open source) destinée à héberger les ebooks à la BU.

Enfin, des problèmes de droit et/ou de format (e.g., .epub, .pdf, etc.) persistent, contrairement à l'acquisition vidéo (dont Huguette Py a la charge), nécessairement plus chère, qui est effectuée sur des plates-formes comme l'ADAV ou COLECO qui ont préalablement négocié les droits de prêt public et de diffusion auprès des institutions.

Sur les logiciels d'acquisition Électre ou Decitre Pro, il existe une fonction qui informe l'acquéreur si une version électronique du document physique existe dans leur catalogue, mais aussi dans le catalogue de la BU (Decitre Pro. interroge directement l'OPAC, rappelle au besoin les achats précédents, et alerte sur les éventuels doublons entre les différents paniers des acquéreurs de l'établissement). Selon Y. Auméran, cela ne présente de toute manière que peu d'intérêt étant donné que ce sont les enseignants qui, s'ils souhaitent l'acquisition d'une version électronique, en signalent l'existence de manière ponctuelle ou lors des commissions scientifiques consultatives. Du reste, cela arrive généralement dans le cas où la version physique n'est plus disponible, ou bien trop ancienne. Il revient à Olivier Poncin, en charge du département d'Informatique documentaire, de gérer les acquisitions des périodiques physiques et électroniques. Après avoir rappelé que certains périodiques papier ont été supprimés (ou leur abonnement suspendu) sans avoir consulté les enseignants, Y. Auméran note que la politique documentaire ne se conçoit qu'en étroite concertation avec la communauté universitaire. Par ailleurs, le périodique, et ce qu'il soit physique ou dématérialisé, engage la BU sur plusieurs années de par son rythme de parution. Ainsi, supprimer ou suspendre un abonnement peut s'avérer dommageable pour les relations entre agents des bibliothèques et corps enseignant.

A titre d'exemple, Y. Auméran évoque la situation particulière du fonds du centre de documentation européenne, hérité d'une association avignonnaise ayant fait faillite. Le responsable d'origine allemande du Master Juriste Européen de l'UAPV s'était à l'époque considérablement appuyé sur ce fonds, en collaboration avec la BU via Y. Auméran, pour concevoir ses cours ainsi que le contenu des formations à la recherche documentaire avancée dispensées aux membres du cursus. À cet effet, il avait communiqué une bibliographie sélective comprenant des ouvrages qu'il avait lui-même publiés en vue de leur acquisition par la BU d'Avignon. Le dialogue avec les enseignants permet en effet dans bien des cas d'anticiper la constitution d'un fonds spécifique pour un nouveau cursus. Cette collaboration a entraîné un cercle vertueux entre l'université et la bibliothèque. Mais après le départ de l'enseignant-chercheur, le Master a disparu, soulignant ainsi un problème récurrent et inhérent à l'UAPV : l'absence de pérennité des cursus doublé d'un manque de communication sur l'évolution de ces derniers auprès des personnels de la BU. Depuis, les acquisitions physiques pour ce fonds ont fortement diminué, et la documentation est désormais essentiellement représentée sous forme électronique, et en langue anglaise.

Du point de vue de l'attribution et plus précisément de la répartition des crédits d'acquisition, Y. Auméran signale que lors d'une récente réunion des super-acquéreurs, Annie Rocca, responsable de la BU Agroparc, a fait part de son étonnement quant au faible montant accordé au secteur Sciences sur son site. Or, la documentation électronique, qui s'est très tôt imposée en Sciences dures, représente un montant important des crédits alloués. Y. Auméran note que dès sa conception, et ce notamment à l'initiative du corps enseignant en Sciences, la BU Agroparc a été pensée comme une bibliothèque dont les collections seraient essentiellement électroniques, d'où sa petite taille actuelle qui ne permet pas de stocker suffisamment d'ouvrages en rayonnages ou en magasins. Par ailleurs, Y. Auméran a rappelé à A. Rocca que la production monographique papier était supérieure dans les autres secteurs comme l'Histoire ou le Droit. Comparativement, les différents secteurs s'équilibrent en définitive en termes de crédits si l'on inclut les chiffres correspondant à la documentation électronique. Pour Y. Auméran, il est primordial que ces chiffres puissent être extraits facilement, et soient pertinents.

Enfin, nous abordons le fonctionnement des CSC, et la question de l'harmonisation des chiffres destinés à alimenter les bilans, notamment l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU). Pour Y. Auméran, les enseignants ne disposent pas des outils pour mesurer correctement la portée d'éventuels chiffres de budgets, et raisonnent davantage en termes d'indications sur les orientations de politique documentaire par secteurs. Les budgets sont donnés à titre indicatif, et sont réaménagés en fonction des besoins des UFR (e.g., création ou disparition d'un cursus). En Droit, les méthodes de recherche diffèrent peu sur papier, mais beaucoup en ligne en raison des mises à jour et des changements apportés aux formulaires de recherche. Les étudiants de niveau Licence doivent donc d'abord acquérir les réflexes et automatismes de recherche sur papier, pour être en mesure de formuler correctement des requêtes en ligne. Ce n'est qu'une fois ces jalons et repères dûment assimilés qu'il devient plus aisé pour l'étudiant en Droit d'appréhender les multiples bases de données juridiques en ligne (e.g., Dalloz, Lexis Nexis).

3.2. Bilan 2017 du département Informatique documentaire

Le département Informatique documentaire a été créé suite à l'arrivée du directeur Jacky Barbe à la tête de la BU d'Avignon, ce dernier ayant entrepris la réorganisation de la bibliothèque universitaire et de son organigramme en 2015. Trois actions majeures ont été lancées au sein du département en 2016²¹ :

- Le renouvellement complet du parc informatique public des BU Maurice Agulhon et Agroparc, couplé à un transfert du libre-service informatique à la BU Maurice Agulhon. Ce renouvellement, lancé en décembre 2015, s'est achevé en juillet 2016.
- La construction d'un accès renové à la bibliothèque électronique via le portail de la BU, projet initié en novembre-décembre 2015, et qui s'est conclu en juin 2016. L'accès à la nouvelle bibliothèque électronique est désormais possible selon trois modes de consultation distincts :

Un premier accès par discipline, avec un regroupement des ressources par UFR (Arts, Lettres & Langues, Droit-Économie-Gestion, Sciences Humaines & Sociales et Sciences & Techniques), un second accès via un abécédaire permettant de sélectionner directement la ressource ciblée, et enfin un troisième et dernier accès direct aux revues et à certains livres électroniques via l'outil « *Full Text Finder* », qui remplace la solution « *A to Z* » d'EBSCO et qui fonctionne sur la base d'un moteur de recherche couplé à une liste contrôlée des différentes disciplines de recherche.

- La mise en place d'un outil de découverte sur le portail de la BU (cf. **Figure 12**) : la décision d'implémenter un outil de découverte résulte de la réflexion du groupe de travail « réinformatisation » lancé à la fin de l'année 2014, et qui a donné lieu à une période de benchmarking entre juin 2015 et janvier 2016.

²¹ e-Doc Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Bibliothèque Universitaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://e-doc.univ-avignon.fr/bu/> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Une série de solutions d'outils de découverte ont alors été testées (e.g., Summon de la société Proquest, Primo de la société Ex-libris, Osiros de la société CDS/ISIG et EDS de la société EBSCO). Le choix s'est finalement porté sur la solution EDS de la société EBSCO, notamment en raison de la présence de « briques » logicielles préexistantes dans le système d'information de la BU d'Avignon (i.e., outil « A to Z » et résolveur de liens LinkSource). L'intérêt d'un outil de découverte réside dans la possibilité d'interroger l'ensemble des ressources documentaires offertes par la bibliothèque, aussi bien imprimées qu'électroniques, via un point d'entrée unique, là où n'existaient jusqu'alors que des entrées distinctes qui obligeaient l'utilisateur à multiplier ses recherches documentaires. Ce projet, lancé en mars 2016, devait initialement être mis en production en septembre 2016. La complexité de l'opération consistant à récupérer l'intégralité du catalogue de la bibliothèque ainsi que les allers-retours multiples entre le fournisseur de SIGB et la société EBSCO ont entraîné un certain retard dans la finalisation du projet, qui a finalement abouti à la rentrée de janvier 2017.

Les ressources électroniques à la BU d'Avignon sont composées de trois types d'outils distincts : les bases de données, les bouquets de périodiques électroniques et les bouquets de livres électroniques. La majorité de ces ressources documentaires sont accessibles par abonnement annuel ou pluriannuel. Néanmoins, la BU d'Avignon a acquis ces dernières années certaines collections de livres électroniques de façon pérenne (i.e., plusieurs corpus d'ouvrages de l'éditeur Classiques Garnier, ainsi que des ouvrages scientifiques issus de la collection Environmental Science de l'éditeur Elsevier sur la période 2007-2014, soit 102 ebooks).

Parmi l'ensemble des ressources électroniques proposées à la consultation, la majorité sont payées sur le budget de la BU d'Avignon. Toutefois, la bibliothèque donne également accès à des ressources gratuites, en open access, sélectionnées pour leur intérêt soit en termes d'enseignement, soit pour les publications de recherche auxquelles elles donnent accès. C'est le cas par exemple du portail de revues scientifiques DOAJ (Directory of Open Access Journals), ou encore du portail Persée. Enfin, l'UAPV, comme l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur français bénéficie des ressources acquises dans le cadre du projet ISTEX - Licences nationales, lancé en 2010, et qui donne actuellement accès à 26 corpus littéraires ou archives de revues électroniques.

En 2016-2017, la BU d'Avignon s'est abonnée au total à 34 ressources documentaires (toutes disciplines confondues), pour un budget de 300 842 €. A titre de comparaison, les ressources documentaires étaient en 2014-2015 au nombre de 42 pour un budget de 296 930 €. Entre 2014 et 2017, les équipes responsables de la documentation électronique ont pu globalement maintenir le portefeuille de produits documentaires auxquels la BU d'Avignon était abonnée, mais compte tenu de l'évolution importante du coût de certaines ressources (cf. [Tableau 8](#)), plusieurs bases de données très peu consultées (cf. [Tableau 9](#)) ont dû subir un désabonnement.

L'ensemble des secteurs disciplinaires ont été plus ou moins concernés par ces désabonnements, même si le secteur Arts, Lettres & Langues, Sciences Humaines & Sociales et Généralités a été plus impacté que les disciplines scientifiques qui sont beaucoup plus utilisatrices de docélec que des collections imprimées. Depuis 2014-2015, les accès à six bases de données en Arts, Lettres & Langues, Sciences Humaines & Sociales et Généralités ont été suspendus du fait d'une sous-utilisation majeure de ces ressources, tandis que les abonnements à une base documentaire en Droit, ainsi qu'à un bouquet de périodiques en Sciences ont également supprimés.

ÉVOLUTION DU COÛT DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR SECTEURS DISCIPLINAIRES (2014 ~ 2016)				
SECTEURS DISCIPLINAIRES	2014	2015	2016	DIFFÉRENCE EN % (2014~2016)
ARTS, LETTRES, LANGUES / SCIENCES HUMAINES & SOCIALES	109 508,57 €	103 528,37 €	86 310,71 €	-21,18%
DROITS, ÉCONOMIE, GESTION	54 172,23 €	55 310,96 €	62 309,95 €	15,02%
SCIENCES, TECHNOLOGIE, SANTÉ	180 200,89 €	196 353,26 €	203 845,15 €	13,12%
LIVRES ÉLECTRONIQUES	11 057,50 €	13 197,71 €	17 496,91 €	58,24%
TOTAL DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE	354 939,19 €	368 390,30 €	369 962,72 €	4,23%

Tableau 8 : Évolution du coût de la documentation électronique (2014~2016)

ÉVOLUTION DES USAGES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR CATÉGORIES (2013~2016)											
TYPE DE DOCUMENTATION	2013		2014		2015		2016		ÉVOLUTION USAGES (2013~2016)		
	# SESSIONS	# TÉLÉ./CONS.	# SESSIONS	# TÉLÉ./CONS.	# SESSIONS	# TÉLÉ./CONS.	# SESSIONS	# TÉLÉ./CONS.	%	SESSIONS %	TÉLÉ./CONS.
BASES DE DONNÉES	75532	130795	47778	67971	69827	87408	59192	98848	-21,6%		-24,4%
PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES		41274		56252		57758		63877			54,8%
LIVRES ÉLECTRONIQUES		3337		7153		6110		4821			44,5%
TOTAL		175406		131376		151276		167546			-4,5%

Tableau 9 : Évolution des usages de la documentation électronique (2013~2016)

A partir des nombreuses données chiffrées disponibles auprès d'O. Poncin, à la tête du département d'Informatique Documentaire, nous avons souhaité extraire les informations utiles, et les retranscrire dans de nouveaux tableaux, annexés au présent rapport pour plus de lisibilité et pour permettre au lecteur d'appréhender la complexité de la gestion de la documentation électronique tout en retenant l'information la plus pertinente. La liste complète et actualisée des ressources électroniques de la BU de l'UAPV ventilées par disciplines est ainsi accessible en **Annexe 9**, et les budgets des bases de données électroniques pour la période 2008~2018 en **Annexe 10**. En outre, le lecteur trouvera en **Annexe 11** des statistiques détaillées relatives aux collections électroniques de la BU d'Avignon actualisées en 2017. Enfin, le lecteur averti trouvera ci-dessous les budgets et les statistiques d'utilisation des collections électroniques de la BU d'Avignon pour l'année 2017 (cf. **Tableau 10** et **Tableau 11**).

BASES DE DONNÉES	BUDGETS 2017		
	FRANÇAIS	ÉTRANGERS	TOTAL
ACM		4 783,71 €	
American Film Institute			
Année philologique	647,94 €		
Brepolis		6 832,30 €	
Britannica			
GARNIER Champion électronique	8 076,24 €		
Dalloz.fr	7 491,60 €		
Dictionnaire Interactif des Sciences	600,00 €		
Doctrinal Plus	7 998,74		
EBSCO (Business source + Econlit)		9 799,20 €	
Editions & adaptations of Shakespeare		830,00 €	
Electre	9 300,00		
Encyclopaedia of Hydrological Sciences			
Europresse		10 344,77 €	
Ovid technologie (Pack INIST)			
Factiva			
Film Index online			
Frantext	444,00 €		
GBIP			
IEEE		47 606,40 €	
Lexis Nexis 360	17 445,26 €		
Kompass	5 722,80 €		
LamyLine Reflex	7 134,00 €		
Lextenso	2 708,75 €		
LiOn			
Maitron en ligne (Le)	1 320,00 €		
MathSciNet (AMS)		1 239,36 €	
Mementis Francis Lefebvre	1 360,80 €		
Navis Fiscal Francis Lefebvre	3 086,40 €		
Net Permanent – ELNet			
Oxford English dictionary		2 123,71 €	
Robert			
Sociological abstract (inclus proquest sociology)			
Techniques de l'Ingénieur			
Universalis			
Universalis 2010 + Britannica	5 713,18 €		
Web of Science		20 360,00 €	
TOTAL BASES DE DONNÉES	79 049,71 €	103 919,45 €	182 969,16 €
LIVRES ÉLECTRONIQUES			
Elsevier Science Environnement			
Cyberlibris - Scholarvox	17 496,91		
Encyclopédie de poche	4 419,18		
CAIRN ouvrages de recherche			
TOTAL LIVRES ÉLECTRONIQUES	21 916,09 €		21 916,09 €
PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES			
ACS		6 943,16 €	
Angewandte Chemie			
CAIRN	13 510,78 €		
Duke Mathematical journal			
Ergodic theory			
Freemium OpenEditions	2 044,22 €		
IOP science extra		8 704,99 €	
Journal of exp. Botany			
JSTOR		2 545,90 €	
RSC			
Science Direct Elsevier		12 204,00 €	
SIAM journal on control and optimization			
Siam journal on optimization			
Springerlink		18 144,28 €	
Wiley-Blackwell		14 687,90 €	
TOTAL PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES	15 555,00 €	63 230,23 €	78 785,23 €
TOTAL COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES	116 520,80 €	167 149,68 €	283 670,48 €

Tableau 10 : Budgets des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017)

STATISTIQUES D'UTILISATION DES COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES (2017)			
BASES DE DONNÉES	# SESSIONS	# REQUÊTES	# UNITÉS TÉLÉCHARGÉES
ACM	985	146	371
Année philologique	2 117	5360	
Brepolis	118		
Britannica (encyclopédie)	475	410	1 771
Garnier Champion électronique	60	200	
Dalloz.fr	15 096	48 673	2 072
Dictionnaire interactif des sciences	13		
Doctrinal plus		2365	1 765
EBSCO (Business source elite + Econlit)	257	1700	782
Electre		11754	1502
Encyclopaedia of hydrological sciences			1
Europresse		10 004	13 895
Frantext			
GBIP			
Greenfile (EBSCO)		198	112
IEEE	3213	848	4725
Images de guerre			
Lexis nexis 360	17 393	27 948	21 860
Kompass	423		1 400
LamyLine Reflex		2 452	4 165
Lextenso		5 451	4 607
LiOn			
Maitron en ligne (Le)			
MathSciNet (AMS)		6591	2850
Mementis Francis Lefebvre	12		
Navis Fiscal Francis Lefebvre	157		
Oxford English dictionary		708	286
Techniques de l'Ingénieur	865	1 280	14 729
Universalis	3 511	2 699	104
Web of science			
TOTAL	44 695	128 787	76 997
# TITRES	27	27	27
MOYENNE	1655,37037	4769,888889	2851,740741
LIVRES NUMÉRIQUES			
Elsevier-Science Environnement			30
Encyclopédies de poche (CAIRN)			3 388
Ouvrages de recherche (CAIRN)			
Cyberlibris			1 775
TOTAL			5 193
PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES			
ACS			1 381
Angewandte Chemie			
CAIRN			18 002
Duke Mathematical journal			28
Ergodic theory			
Freemium OpenEditions			11 543
IOP Science			380
Journal of exp. Botany			
JSTOR			2 269
RSC			41
Science Direct Elsevier			27 918
SIAM journals			58
Springerlink			4 030
Wiley-Blackwell			4 980
TOTAL			65 650
# TITRES			11
MOYENNE			5968,181818

Tableau 11 : Statistiques d'utilisation des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017)

A nouveau, et pour les mêmes raisons citées au terme du bilan du département Espace et collections, il nous a paru indispensable de retranscrire aussi fidèlement que possible le point de vue d'O. Poncin, en charge du département d'Informatique documentaire, recueilli les 28.02 et 08.06.2018 :

O. Poncin évoque la nécessaire complémentarité entre collections imprimées et collections numériques. Le travail nécessaire à la coordination de la gestion des deux types de ressources constitue pour lui une question centrale pour toutes les bibliothèques universitaires aujourd'hui.

Nous nous interrogeons sur les usages des publics, qu'il s'agisse des étudiants (notamment en Droit, en Sciences dures, mais aussi en Sciences Humaines & Sociales), des chercheurs, ou des publics extérieurs. O. Poncin évoque l'étude LibQUAL+ menée en 2016 par Amaury Catel à la BU d'Avignon, et qui indiquait - entre autres éléments pertinents - que les étudiants de niveau licence (ou niveau N1) étaient davantage attachés au format papier, « tangible », plus facilement abordable au début de leur cursus, que les chercheurs (de niveau N2) qui étaient quant à eux demandeurs de formats dématérialisés, en français comme en anglais, accessibles à distance, sous différents formats, et stockables sur leurs matériels.

Nous concluons cependant que les préférences des usagers sont à contrebalancer avec les préconisations de la communauté universitaire telles qu'exprimées lors des commissions scientifiques consultatives. Au niveau de l'aspect culturel et opérationnel, O. Poncin s'interroge sur la place des collections numériques vis-à-vis des collections imprimées, plus à-même d'être valorisées et donc de faire l'objet d'expositions.

Le nouveau « moissonneur » Ariane, outil de découverte assisté par EBSCO pourrait, même s'il n'est pas exclusif à la BU de l'UAPV, être davantage valorisé, et son fonctionnement devrait être encore mieux expliqué aux étudiants qu'il ne peut l'être à ce jour au cours de leurs formations d'initiation à la recherche documentaire, mais aussi aux chercheurs (notamment parmi les plus réfractaires au « tout-numérique », en Histoire par exemple).

Pour obtenir une coordination plus harmonieuse, il est important de connaître les habitudes et modes d'opération des acquéreurs et des super-acquéreurs, et notamment s'ils procèdent systématiquement à la vérification de la présence dans les collections d'une version numérique de la ressource en cours d'acquisition physique. Cette question rejoint celle de la proportion du taux de recouvrement entre documentation papier et numérique : en effet, si ce taux est facile à évaluer pour les périodiques, il reste toutefois indéterminé en ce qui concerne les monographies (e.g., ebooks accessibles sur les plates-formes CyberLibris, CAIRN, Brepols, Classiques Garnier, etc.).

Ce doublonnage des collections entraîne mathématiquement un doublonnage des budgets. Le service des périodiques imprimés, intégré au département d'Informatique documentaire, procède - avec prudence - à la suppression progressive des abonnements des titres accessibles en ligne, et n'étant plus guère empruntés. Pour les livres numériques, il conviendrait dans la mesure du possible de ne pas acheter la version imprimée si la BU possède déjà son équivalent dématérialisé, même si cette consigne mériterait d'être beaucoup plus nuancée - à tout le moins mentionnée ! - au sein de la charte documentaire de la BU d'Avignon.

Le nouveau marché documentaire de 2019 devrait être relancé à la rentrée universitaire en septembre 2018. L'absence de statistiques de consultation des périodiques imprimés constitue une lacune importante. Une expérience a été tentée il y a sept ou huit ans pour comptabiliser les consultations (essentiellement de monographies) sur place : il était alors demandé aux usagers de ne pas reclasser les ouvrages consultés dans les rayonnages, mais de les placer plutôt dans des bannettes prévues à cet effet. Les documents étaient ensuite comptabilisés. Mais c'est une opération fastidieuse et complète, qui nécessite la diffusion d'une communication dédiée, et une formation préalable des personnels (i.e., récupération, report des informations sur un tableur, etc.).

Si l'on considère les données ESGBU 2017 suivantes (cf. [Tableau 5](#) et [Tableau 7](#)) :

- Périodiques imprimés : 598 titres, soit 118 731 € de dépenses documentaires (auxquelles s'ajoutent des dépenses de conservation pour 7 905 €).
- Périodiques électroniques : 236 507 titres, pour 78 785 € de dépenses documentaires.
- Monographies imprimées : 168 513 € de dépenses documentaires.

Le directeur de la BU d'Avignon, Jacky Barbe, s'étonne du chiffre important des dépenses allouées aux périodiques imprimés, soit 118 731€, et ce pour seulement 598 titres physiques. L'écart avec le chiffre des dépenses liées aux monographies (168 513€) est faible, soit 49 782€ de différence, ce qui ne peut, pour lui, répondre aux besoins et aux usages des publics (863 prêts de périodiques imprimés en 2017, même s'ils sont surtout consultés, sans que l'on dispose de statistiques de consultation détaillées comme évoqué ci-dessus). Si l'on rapporte le nombre de périodiques électroniques aux statistiques de consultation, on se rapproche certes de l'usage qui est fait des périodiques imprimés, mais ce chiffre interpelle tout de même. Selon O. Poncin, le taux de recouvrement entre ces 598 périodiques imprimés et les 236 507 titres de périodiques électroniques approche les 40%. Cela implique de réaliser des choix importants si la BU d'Avignon souhaite optimiser ses budgets.

L'augmentation relative du budget associé aux périodiques imprimés peut s'expliquer, pour O. Poncin, par le fait que la BU a procédé à l'acquisition titre à titre en dehors des abonnements convenus par le consortium COUPERIN pour certaines revues, notamment en Sciences. Là où le prix d'un périodique en Sciences Humaines & Sociales s'échelonne de 200 à 800€ maximum, les prix des titres en Sciences peuvent s'échelonner de 2 000€ à 7 000€ unitaire. De plus, certaines revues, qui figuraient sur la base de données Royal Society Chemistry, sont également passées en abonnement papier titre à titre, pour environ 9 000€ pour trois titres.

Des listes indiquant le recouvrement entre périodiques imprimés et électroniques et classées par grandes disciplines existent, mais il nous a été impossible d'y avoir accès au cours de ce stage. La difficulté pour solutionner ce phénomène de doublonnage n'est pas technique, pour O. Poncin, mais réside plutôt dans l'absence de prise de décision et d'accord entre enseignants-chercheurs et bibliothécaires. Aujourd'hui, près de 40% des titres imprimés possédés par la BU le sont également au format électronique. Les prises de décisions sont fortement diluées, si bien qu'au terme des réunions de commissions scientifiques consultatives, les choix de désabonnement papier sont très peu nombreux, notamment dans certaines disciplines, comme l'Histoire, dont les communautés sont particulièrement attachées aux titres papier.

Les objectifs de numérisation des abonnements sont donc souvent revus à la baisse. Le SCD a procédé à la résiliation de deux bases de données, et s'est abonné à deux nouvelles : RetroNews et Le Littré, ce qui devrait rééquilibrer le physique et le numérique (55% physique, 45% numérique). En Sciences, le doublonnage est faible : seuls quatre ou cinq titres papier demeurent, dont les célèbres revues Nature (environ 1 400€) et Science (environ 900€) qui sont bien plus onéreuses en version électronique.

Qui plus est, O. Poncin évoque « la double peine » pour les titres papier, dont la BU paye non seulement pour l'abonnement, mais aussi pour la reliure (soit environ 4 000€ de frais de reliure par an, inclus dans les frais de conservation selon la nomenclature observée par l'ESGBU). Actuellement, la pression est davantage mise sur les périodiques imprimés en Art, Lettres & Langues et Sciences Humaines & Sociales, qui sont lentement mais sûrement numérisés, mais le statu quo actuel qui règne dans certaines disciplines ne peut perdurer.

Des choix doivent être entrepris et assumés. Certaines universités ont fait le choix de la numérisation des abonnements, or, l'UAPV a pour l'instant fait le choix de ne pas choisir. Le renouvellement du marché documentaire, associé aux changements dans les directions des départements devraient cependant encourager la prise de décision à la rentrée universitaire 2018. Des réunions entre les conservateurs et les directions des UFR-ip de l'UAPV ne seraient pas non plus inutiles dans l'optique de définir le cap à fixer en matière de politique documentaire.

L'intermédiaire privilégié pour le numérique (e.g., abonnements, résiliations, éditeurs, HAL, etc.) auprès de l'université est l'actuel vice-président de la commission de la recherche, George Linarès, ce qui dénote un positionnement de l'établissement. Auparavant, il s'agissait du vice-président en charge du conseil d'administration. Ni le vice-président en charge du numérique, ni celui en charge de l'innovation pédagogique pour l'UAPV ne semblent donc concernés par ces questions pourtant cruciales. Enfin, O. Poncin souligne que le taux de rotation des collections par secteur documentaire concernant les usagers actifs (i.e., qui ont déjà au moins utilisé un des services proposés par la BU d'Avignon) est assez peu élevé : la question de l'avenir des collections de monographies se posera donc également tôt ou tard.

PARTIE 2 : POLDOC & ARTICULATION PAPIER/ÉLECTRONIQUE : ÉTUDE COMPARÉE

1. Étude des usages des ressources électroniques : l'enquête LibQUAL+ menée en 2016

Avant de se pencher plus en détails sur les notions de politique et de charte documentaire, mais aussi sur celle de l'organigramme d'un établissement documentaire, il n'est pas inutile de revenir sur les usages actuels des ressources électroniques par les premiers usagers concernés, à savoir les étudiants. Comme évoqué précédemment, la BU d'Avignon ne dispose que des indicateurs d'usages requis pour le renseignement des statistiques de l'enquête annuelle ESGBU d'une part, et de fragiles données d'utilisation des ressources électroniques fournies de manière incomplète par les éditeurs dont nous reparlerons en troisième partie de ce rapport.

Le SCD de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse a donc souhaité mener une enquête sur les usages de ses publics en 2016, sous la direction d'Amaury Catel, conservateur des bibliothèques, et ancien directeur du département des Services aux publics de la BU. Afin de permettre une meilleure comparabilité des résultats entre les différentes bibliothèques universitaires en France et dans le monde, mais aussi d'assurer la pérennité de ces résultats dans le temps, la BU d'Avignon a choisi d'utiliser le protocole d'enquête LibQUAL+.

Dans son article intitulé « *LibQUAL+ en France*²² » publié en 2011 dans le Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), Dominique Wolf apporte une définition claire de ce type d'enquête auprès des usagers : « *LibQUAL+ est un questionnaire standardisé, mis au point et diffusé par l'Association of Research Libraries (ARL) aux États-Unis en 2000, qui permet aux bibliothèques universitaires de disposer de données homogènes et comparables entre elles et de mesurer les écarts des réponses aux différents items d'une année sur l'autre* ». Et l'auteur de poursuivre : « *L'intérêt de LibQUAL+ réside notamment dans la possibilité de l'intégrer, dans une démarche d'évaluation, des activités d'un service commun de documentation : en mesurant la satisfaction des usagers sur une échelle chiffrée, on recueille ainsi des données qui permettent de créer des indicateurs sur des items particuliers. À partir des données qui serviront de référence pour l'année de démarrage de LibQUAL+, on pourra mesurer l'évolution chiffrée de la perception des utilisateurs entre les différentes enquêtes* ».

Le questionnaire d'enquête comprend ainsi vingt-deux questions, auxquelles peuvent s'ajouter cinq autres questions additionnelles choisies dans une liste qui en comprend quarante. L'ensemble constitué de vingt-sept questions (organisées selon trois grands axes : les bâtiments, les ressources documentaires, et le personnel) permet de mesurer la perception des usagers des bibliothèques quant à la qualité des services offerts.

²² Wolf, D. (2008). *LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 53 (3), pp. 39-47. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005> [consulté le 1er juin 2018].

Les usagers sont alors invités à se prononcer sur une échelle de un à neuf en évaluant le niveau perçu d'une part, le minimum acceptable d'autre part, et enfin le niveau souhaitable. Cependant, dans un chapitre de l'ouvrage « *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*²³ » consacré à LibQUAL+, Frédéric Brodkorn nous rappelle que parmi les limites de cette enquête, « *on peut noter que le questionnaire standard de LibQUAL+ a été réalisé en 2000, il y a donc seize ans, et, à quelques détails près, il n'a pas changé depuis, pour des raisons évidentes de pérennité et de comparabilité des résultats au fil des années* ».

Si nous pouvons donc y voir l'intérêt de l'évaluation du changement, « *il est évident que des sujets de l'actualité des bibliothèques ne sont pas évoqués : horaires, learning center, dépôts institutionnels, etc.* » rappelle l'auteur, auxquels on peut volontiers adjoindre les récentes évolutions en termes de production et de consommation de la documentation électronique.

Entre le 14.11.2016 et le 09.12.2016, la BU d'Avignon a donc mené une grande enquête auprès de l'ensemble de la communauté universitaire afin de recueillir le point de vue de ses usagers sur la qualité de son offre de services. Parmi les données générales relevées à l'issue de l'enquête²⁴, nous concentrerons notre attention sur celles présentant un intérêt pour notre étude.

Les équipes de la BU ont ainsi recueilli 984 réponses et 322 commentaires et propositions, soit un taux de représentation de 13% environ de la communauté universitaire. Le rapport note une plus forte propension à répondre à l'enquête chez les étudiants en Master et les enseignants-chercheurs. Parmi les répondants :

- 604 sont des étudiants de Licence, DUT et DAEU (soit 11 % des inscrits à l'UAPV).
- 179 sont des étudiants de Master (soit 17 % des inscrits à l'UAPV).
- 12 sont des étudiants de Doctorat (soit 10 % des doctorants à l'UAPV).
- 38 sont des enseignants-chercheurs (soit 14 % des enseignants-chercheurs à l'UAPV).

84% des répondants ont déclaré fréquenter « le plus souvent » la BU Maurice Agulhon du campus Hannah Arendt, et 16% la BU Agroparc du campus Jean-Henri Fabre. Les données collectées ont été étudiées et analysées par l'équipe en charge de l'enquête à la BU d'Avignon.

Les principaux résultats et enseignements de l'enquête sont restitués ci-dessous, en privilégiant la grande thématique des outils de la recherche documentaire et de l'accès aux collections, au détriment de celles de l'aménagement des locaux et des conditions de travail, et de l'accueil des publics et du renseignement. Les commentaires récurrents ont quant à eux été regroupés sous la forme d'une mindmap, disponible en **Annexe 14**.

²³ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils

²⁴ Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Résultats et bilan de l'enquête LibQUAL+ 2016 de l'Université d'Avignon*

Marge de progression (en pourcentage du niveau perçu)	TOTAL RÉPONDANTS	ENSEIGNANTS-CHERCHEURS
Recherche documentaire et les collections (moyenne)	10%	19%
Le site web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	10%	18%
La bibliothèque possède des documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	10%	26%
Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6%	6%
La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	14%	47%

Tableau 12 : Principaux résultats de l'enquête LibQUAL+ menée en 2016 à la BU d'Avignon²⁵

On ne peut que constater l'insatisfaction globale des publics étudiants et universitaires quant au portail documentaire de la BU d'Avignon. A noter que ce dernier ne disposait pas encore de l'outil de découverte Ariane, dont le développement avait débuté bien avant la tenue de cette enquête, mais qui n'a été mis en place qu'au terme de celle-ci. Il existe également une forte disparité entre les attentes en matière de documentation imprimée et électronique des usagers tous cycles confondus, et celles spécifiques aux enseignants-chercheurs de l'université.

Pour faire écho au bas niveau d'utilisabilité perçu du site web de la BU d'Avignon, on peut évoquer à dessein le cas de la direction du SCD de l'Université d'Angers, qui, à l'occasion d'une migration technique du site web des BU d'Angers en 2016, a souhaité limiter ce dernier à ses fonctionnalités essentielles, et ainsi « *immoler 95% des contenus rédactionnels* ». L'objectif de simplification drastique au profit du confort de l'utilisateur exprimé par la direction représentée par Nathalie Clot²⁶ était alors de permettre à ce dernier d'avoir accès à l'information rapidement et directement, sans avoir à parcourir des contenus rédactionnels rendus très rapidement obsolètes. En dépit d'une baisse du nombre de sessions, la durée de celles-ci s'est considérablement accrue, témoignant ainsi d'une meilleure adhérence – ou « *stickiness* » - au nouveau site, phénomène illustrant la pertinence d'une évaluation qualitative plutôt que quantitative de certains services fournis par les bibliothèques.

La BU a communiqué les premiers résultats de l'enquête sur son site web mais aussi sous forme de panneaux d'affichage disposés dans les deux BU, dès le mois d'avril 2017. L'objectif était de proposer aux usagers une première restitution des résultats avant que ces derniers ne terminent leur année universitaire et ne cessent de fréquenter les lieux. Plusieurs actions concrètes à court ou moyen terme, ont été définies pour répondre aux attentes des usagers.

²⁵ Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Résultats et bilan de l'enquête LibQUAL+ 2016 de l'Université d'Avignon*.

²⁶ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.



Figure 11 : Kakemono indiquant les améliorations apportées à l'OPAC après enquête LibQUAL+

Parmi les actions mises en place à la suite immédiate de l'enquête, on peut donc citer l'adoption dès février 2017 du nouveau moteur de recherche de la BU Ariane, et l'installation en décembre 2017 de quatre postes informatiques supplémentaires installés à la BU d'Agroparc, dont un dédié à la recherche sur le moteur de recherche de la BU Ariane. Enfin, le renouvellement des équipements numériques (e.g., mobiliers connectés, etc.) dans le cadre du schéma de développement du numérique élaboré par l'université verra le jour dans les mois à venir.

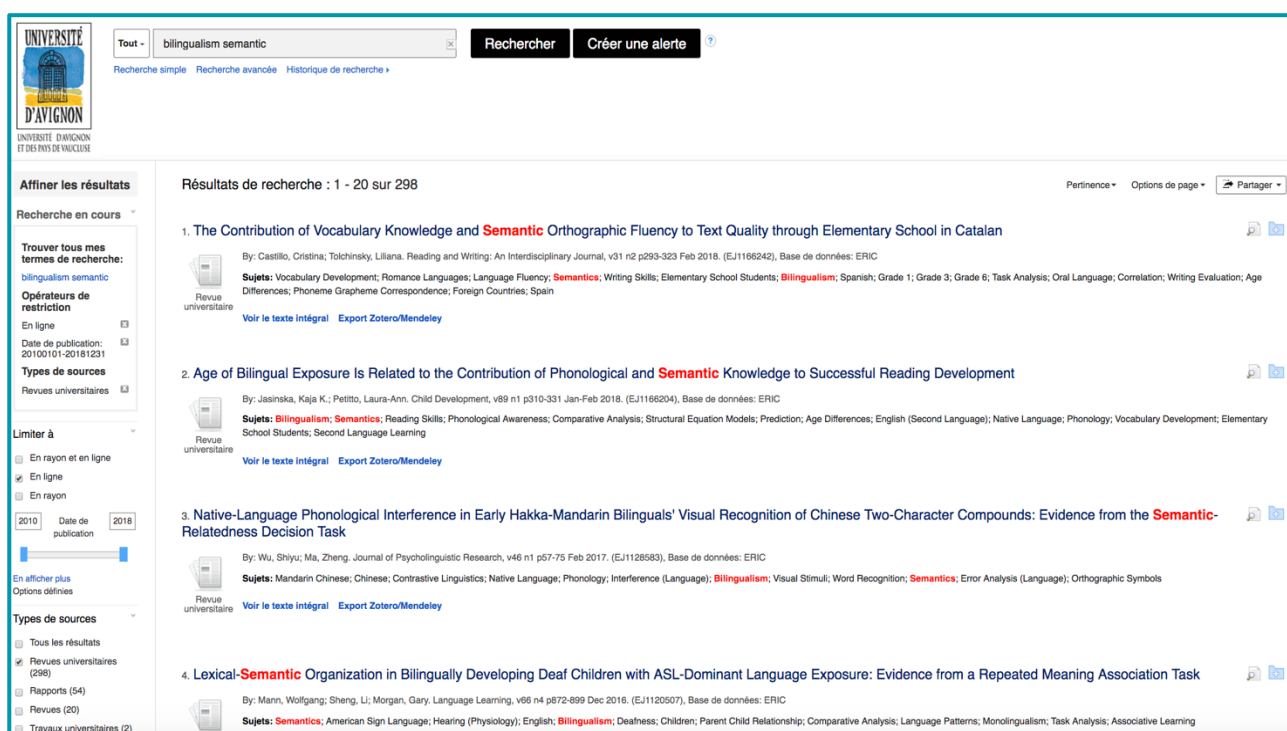


Figure 12 : Capture d'une page de résultats de l'outil de découverte Ariane de la BU d'Avignon (06.2018)

Les résultats relatifs à l'utilisabilité des ressources électroniques obtenues via l'enquête LibQUAL+ restent cependant très lacunaires, et en l'absence d'autres indicateurs pertinents, rien ou presque ne nous permet d'apporter des éléments de comparaison avec les politiques documentaires des autres bibliothèques universitaires. C'est pourquoi il nous faut impérativement scruter les chartes documentaires, mais également les organigrammes qui traduisent certains aspects de la politique documentaire d'un établissement, pour nous permettre d'apporter des éléments potentiels d'amélioration de la poldoc de la BU d'Avignon en matière d'articulation entre collections imprimées et électroniques.

2. Étude comparative des chartes documentaires et des organigrammes de cinq SCD

2.1. La charte documentaire et l'organigramme, deux outils reflets de la politique documentaire

Dans « *Le métier de bibliothécaire* » mis à jour en 2013, Marie-Christine Jacquinet²⁷ nous rappelle « *qu'une politique documentaire s'occupe d'acquisitions, d'éliminations, d'évaluation, de valorisation et de médiation. Elle se décline au pluriel [...] car il y en a autant que de bibliothèques* », et de préciser « *qu'il est important pour une bibliothèque d'objectiver ses choix, de formaliser son rôle par rapport à son environnement, en exprimant une politique documentaire clairement définie* ». Elle ajoute enfin que les bibliothèques « *doivent aujourd'hui compter avec [...] des documents immatériels, évolutifs et fluctuants, qui n'ont plus rien à voir avec l'objet-livre ou les autres supports physiques* ».

Et il n'est pas question pour autant d'oublier les collections physiques : « *Pour le moment, il s'agit de gérer conjointement tous les types de documents et de construire des politiques documentaires destinées à en apprécier la pertinence et la facilité d'accès* ». Selon la définition donnée par le dictionnaire en ligne de l'ENSSIB, « *la charte documentaire est un document constitutif de la politique documentaire. Elle récapitule les choix opérés en matière d'orientations documentaires pour l'ensemble des collections et ressources documentaires d'une bibliothèque. Ce document est normalement soumis à la validation de l'autorité qui pilote l'établissement*²⁸ ».

La formalisation des objectifs et des règles qui président à la constitution d'une collection apparaît donc comme indispensable à la cohérence et à la continuité des acquisitions, des mesures de signalement et celles de conservation physique et numérique. Formaliser n'est pas figer ni complexifier, mais plutôt donner les moyens d'une compréhension et d'une action pérennes. Cette formalisation, qui prend la forme d'une charte documentaire souvent associée à un plan de développement des collections, constitue un outil de référence et de dialogue à la justification des choix de l'équipe de professionnels, dont le directeur a la responsabilité.

²⁷ Association des Bibliothécaires de France (2013). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques

²⁸ Source : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/charte-documentaire>.

La charte documentaire apparaît donc comme un document pivot représentatif de la politique documentaire d'une bibliothèque, a fortiori universitaire, susceptible de nous en apprendre beaucoup sur les modalités d'articulation entre les ressources imprimées et électroniques en vigueur dans chaque établissement. Autre document traduisant plus ou moins fidèlement cette politique documentaire, mais source d'éclairage sur la manière dont un SCD applique concrètement la politique mentionnée dans sa charte : l'organigramme. Dans l'ouvrage *« Manager une équipe en bibliothèque »*²⁹ paru en 2014, Françoise Hecquart nous explique « qu'au quotidien, l'organigramme [peut] prendre un caractère relativement théorique », mais ce document constitue un « outil incontournable de clarification, [et] donc de compréhension. [il est] une base de référence pour l'équipe, mais aussi pour l'administration, les partenaires, ou même le public ». L'auteur rappelle par ailleurs que certains organigrammes sont même accessibles directement sur le site internet de l'établissement, avant d'ajouter que « la réflexion qu'on mènera sur leur élaboration est extrêmement instructive à tous points de vue car elle permet de faire le point sur la qualité relationnelle, la qualité de dialogue dans l'équipe, la compréhension collective et individuelle de la mission, l'évaluation des tâches, l'évaluation des compétences et des moyens ».

Françoise Hecquart revient dans un premier temps sur la notion d'organigramme, « un schéma qui synthétise, de manière lisible et intelligible, les choix de répartition de l'autorité et des responsabilités au sein d'une organisation. Il ne constitue qu'une traduction formelle. Il a pour but de rendre facilement compréhensible pour tous cette organisation et de permettre ainsi une communication, en interne comme en externe à l'établissement. Il ne donne, en revanche, que peu ou pas d'informations sur le détail des tâches, celles-ci faisant par ailleurs l'objet de descriptifs de fonctions ou de postes ».

On distingue traditionnellement trois familles d'organigramme :

- Fonctionnel (selon les grandes fonctions).
- Divisionnel (par secteurs d'activités ou de services).
- Matriciel (croisement entre les deux précédents ou ajoutant d'autres critères).

L'organigramme de type fonctionnel, le plus répandu dans les bibliothèques universitaires, et celui précisément qui nous intéressera pour cette étude, peut prendre des formes très variables : « Il décrit les missions, fonctions et/ou tâches, chacune d'entre elles pouvant être assumée par une ou plusieurs personnels. [...] Il est particulièrement utile en interne, pour donner une vision, globale et détaillée en même temps, de l'ensemble des tâches et de la répartition de celles-ci dans l'équipe. De plus, il peut être facilement mis à jour, au fur et à mesure des changements dans l'une des deux données ». Pour Françoise Hecquart, « la répartition des tâches est en principe, dans la fonction publique, définie par le statut des fonctionnaires. Cependant, l'évolution des missions des bibliothèques est telle depuis les années 1970, que la réalité concrète des établissements est très souvent bien différente de ce que préconise le statut ».

²⁹ Hecquart, F. (2014). *Manager une équipe en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, pp. 84-101.

En BU, on trouvera généralement un conservateur en chef à la direction du SCD, mais à l'intérieur de l'équipe, il peut ne pas y avoir systématiquement de lien direct entre la catégorie et le grade d'une part, et le niveau de responsabilité d'autre part. Ainsi, « *dans la fonction publique d'État, et notamment au sein des bibliothèques académiques, les agents de catégorie B et C font assez souvent le même travail, les tâches de pure exécution étant en voie de disparition* ». Toujours selon l'auteur, « *les difficultés de gestion viennent parfois du fait que les magasiniers sont de plus en plus souvent très diplômés et ne peuvent accepter longtemps d'assumer des tâches trop mécaniques* ».

Ainsi à l'UAPV, on observe une attribution plus significative que dans la plupart des autres SCD de responsabilités plus ou moins importantes aux personnels de catégorie B et C, si bien que plusieurs agents appartenant au corps intermédiaire des BIBAS et des magasiniers se sont vus octroyer des budgets d'acquisition (cf. **Tableau 4**). Dans le cadre d'une réorganisation de l'organigramme fonctionnel et des équipes, il pourrait toutefois être judicieux d'attribuer les budgets et tâches d'acquisition de monographies et périodiques à quatre responsables de catégorie A (bibliothécaires et conservateurs), correspondant aux quatre grandes UFR-ip de l'UAPV.

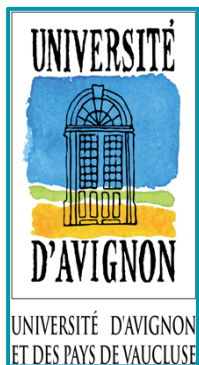
Dans son article intitulé « *Libérer les compétences*³⁰ » paru en 2017, Nathalie Clot énonce pour sa part que l'organigramme ne fait pas l'organisation. Pour la directrice du SCD de l'Université d'Angers, « *Le couteau suisse de bien des directions de bibliothèques, pour répondre à l'ensemble des problèmes de l'organisation, est souvent de s'attaquer à la refonte de l'organigramme* ». Ainsi, « *l'équation changer l'organisation = changer d'organigramme est un raccourci fréquent, permettant de reposer périodiquement la question des rôles et des fonctions au sein d'une structure et de préciser les contours de la coordination hiérarchique* ».

N. Clot tance alors que « *ces refontes d'organigrammes n'apportent, bien souvent, que des changements superficiels et ne touchent qu'à la dimension structurelle hiérarchique sans remettre réellement en cause les logiques relationnelles existantes, les jeux de pouvoir, l'adéquation grade/fonction, les circuits de prise de décision et de circulation d'informations* », avant de conclure que « *le couteau suisse de l'organigramme ne peut donc pas faire de miracle, dans la mesure où la complexité du réel tient davantage du plat de spaghettis que du sage empilement de cubes réguliers liés entre eux par des tirets univoques* ».

Là où la charte documentaire constitue sans équivoque un document utile à la formalisation de la politique documentaire - certes à des degrés divers comme nous le verrons ci-dessous -, l'organigramme peut quant à lui présenter certaines ambiguïtés, voire dissimuler des organisations « cachées », sous-jacentes. Nous choisirons donc pour cette étude de nous focaliser sur la charte, et de relever les remarques formulées par les interlocuteurs à l'égard de la place accordée à la documentation électronique dans l'organigramme de leur SCD.

³⁰ Clot, N. (2017). Libérer les compétences. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 72 (13), pp.72-85. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0072-009> [consulté le 1er juin 2018].

2.2. Analyse de la charte documentaire et de l'organigramme de la BU d'Avignon



La charte documentaire de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse a été votée en conseil documentaire le 18.11.2013, et votée en conseil d'administration de l'université pour adoption le 21.10.2014. Cette charte, comme celles soumises à l'analyse comparative, « fixe les grandes lignes de la politique de développement des collections de la bibliothèque universitaire ». Ce texte décrit en outre « les principes et les pratiques mis en œuvre par la bibliothèque universitaire pour la sélection, l'acquisition, la mise en valeur et la conservation des documents en rapport avec ses missions et ses publics ». Il représente également « un cadre pour l'élaboration des plans de développement des collections par secteur ».

La BU d'Avignon assure plusieurs missions, dont les suivantes qui ont trait à la documentation électronique :

- Acquérir, signaler, gérer et communiquer les documents et ressources d'informations sur tout support, matériel ou dématérialisé.
- Développer les ressources documentaires numériques, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques.
- Former les utilisateurs à un emploi, aussi large que possible, des techniques d'accès à l'information scientifique et technique, quel que soit le support.

La charte documentaire de la BU d'Avignon précise de manière très générale que tous les supports d'information sont représentés dans les collections de la bibliothèque universitaire, dont :

- Les supports papier : monographies (ouvrages) et périodiques (revues).
- Les supports numériques : bases de données, livres électroniques.

Il est intéressant de noter que la BU opère dans sa charte, comme dans son organigramme fonctionnel, une séparation assez marquée entre les collections imprimées d'une part, et les collections électroniques d'autre part. Ainsi on peut lire dans la charte documentaire de l'établissement que « les secteurs documentaires disciplinaires sont gérés par deux responsables (l'un pour la documentation papier et l'autre pour la documentation électronique), personnels scientifiques des bibliothèques (conservateur ou bibliothécaire) ». Hormis les mentions ci-dessus, aucune orientation spécifique, ni détails relatifs à l'évaluation, aux usages, aux indicateurs et statistiques, ni au phénomène de doublonnage, de désabonnement, de répartition ou encore de budget n'est évoqué dans la présente charte. Il va donc sans dire qu'une refonte à tout le moins partielle, sous l'angle du développement de la documentation électronique, s'impose au SCD de l'UAPV, et plus encore dans le cadre du contrat quinquennal 2018~2022 à venir pour l'établissement. Les éléments recueillis dans cette étude ne manqueront pas, nous l'espérons, de constituer des apports contributifs de la mise à jour de ce document moteur indispensable.

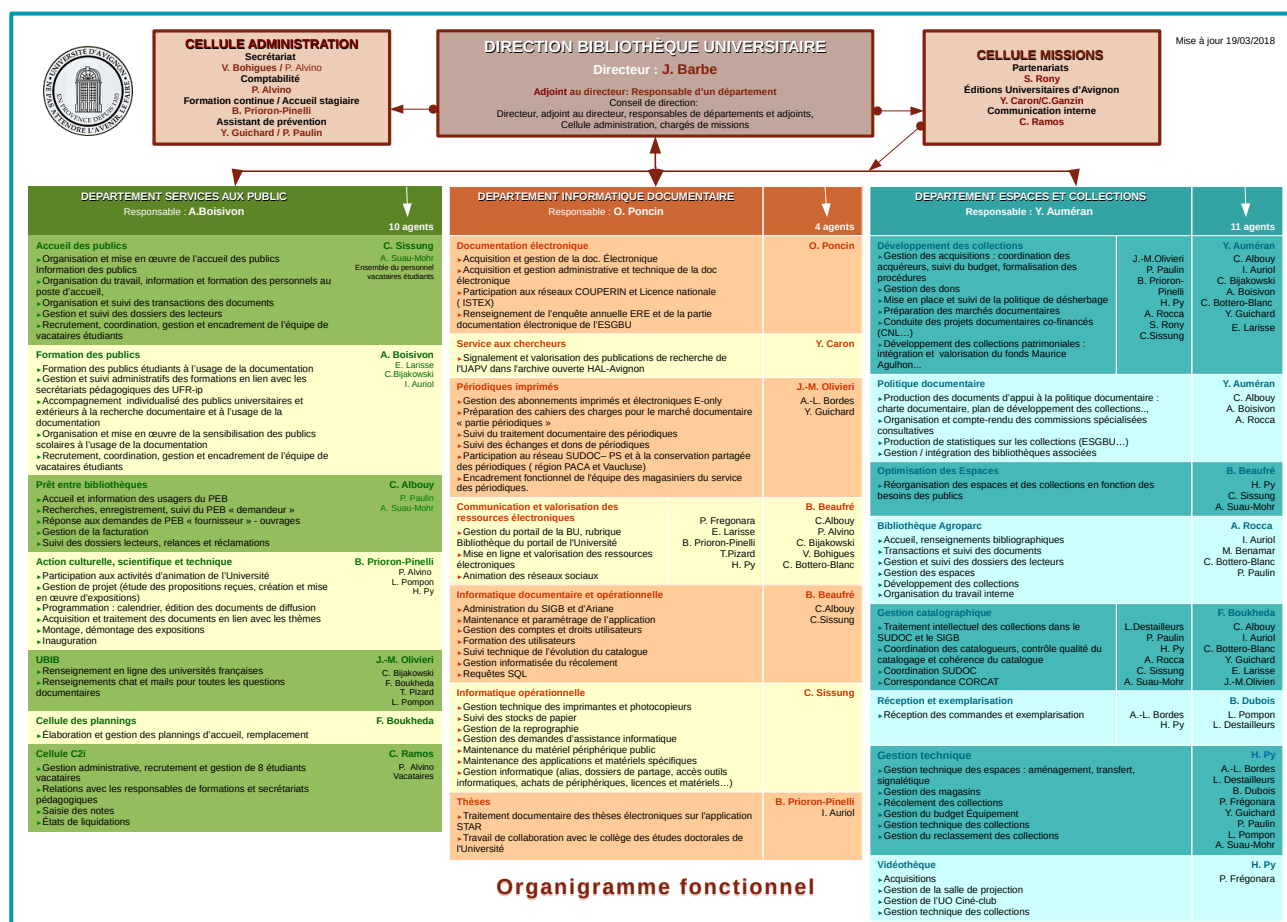


Figure 13 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'UAPV au 19.03.2018 (dernière mise-à-jour)

L'organigramme fonctionnel du SCD de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (cf. **Figure 13**) a connu sa dernière actualisation le 19.03.2018, après plusieurs mises à jour au cours de l'année universitaire. Il s'agit, comme dans bien d'autres établissements documentaires, dont ceux sur lesquels nous porterons notre attention par la suite, d'un document hautement sensible, relativement difficile à obtenir pour une personne extérieure au service. Cela ne peut que démontrer son importance dans l'application de la politique documentaire de la bibliothèque, même si comme F. Hecquard³¹ et N. Clot³² l'ont souligné, ce document ne peut à lui tout seul l'expliquer, et les changements que l'on peut lui apporter ne sauraient non plus la révolutionner. Comme on a pu le voir précédemment, l'organisation actuelle du SCD de l'UAPV est divisée en trois grands départements, certains agents étant par ailleurs affectés à plusieurs activités. Nous délaisserons pour les besoins de cette étude le département des Services aux publics, en insistant toutefois sur l'importance capitale de la formation à la recherche de la documentation électronique auprès des étudiants de premier cycle universitaire, mais aussi des étudiants en Master, des doctorants ainsi que des enseignants-chercheurs eux-mêmes, dont les réticences requièrent parfois un accompagnement individualisé dans le cadre des services aux chercheurs, en voie de développement à la BU d'Avignon à partir de la rentrée prochaine.

³¹ Hecquard, F. (2014). *Manager une équipe en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, pp. 84-101.

³² Clot, N. (2017). Libérer les compétences. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 72 (13), pp.72-85. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0072-009> [consulté le 1er juin 2018].

La séparation entre collections imprimées d'une part, et électroniques d'autre part est bien visible sur l'organigramme, à l'exception des périodiques imprimés qui sont, pour le moment, intégrés au sein du département d'Informatique documentaire sous la direction d'O. Poncin. Ce département ne compte en tout et pour tout que quatre agents, même si encore une fois, plusieurs agents issus des deux autres départements interviennent dans le cadre de certaines activités.

Les monographies et les espaces sont quant à eux sous la responsabilité d'Y. Auméran au sein du département Espaces et collections qui comprend quant à lui onze agents. Il existe donc un déséquilibre important de sept agents en termes de ressources humaines affectés à la documentation électronique, même si cette disparité est compensée en termes de budgets alloués.

La politique documentaire, intégrée au département Espaces et collections, ne semble donc clairement pas, en l'état, pensée en coordination étroite avec le développement de la documentation électronique, dont le workflow (e.g., périodiques imprimés, communication et valorisation des ressources, et service aux chercheurs) évolue de manière autonome. Les aspects relatifs à l'évaluation et aux statistiques d'usage n'apparaissent pas ou peu au sein du département d'Informatique documentaire, là où ils sont évoqués (e.g., « *production de statistiques sur les collections* ») dans l'onglet politique documentaire, bien que restreint à la seule enquête statistique annuelle ESGBU.

A partir de la rentrée prochaine, plusieurs départs en raison de mise en disponibilité, réussite aux concours des bibliothèques et mise en disponibilité, et les prochains remplacements et arrivées à la tête des départements devraient permettre une réorganisation intelligente des activités, notamment via la fusion souhaitée des deux départements Espace et collections et Informatique documentaire en une seule et même unité organisationnelle. Jacky Barbe, actuel directeur, et Corinne Maubernard, de retour à la BU d'Avignon en tant que conservateur des bibliothèques, devraient alors diriger conjointement les opérations liées à la documentation électronique.

2.3. Sélection des Services Communs de Documentation retenus pour l'étude

A la lumière de la problématique de ce stage, à la fois technique et complexe, nous avons ainsi souhaité fournir des éléments de comparaison avec d'autres services communs de documentation d'universités en France métropolitaine. Pour cela, nous nous sommes attachés à étudier d'une part les deux documents cités précédemment, à savoir la charte documentaire et l'organigramme fonctionnel de chaque établissement (dans le cas où l'un, l'autre ou ces deux documents étaient disponibles), et d'autre part, à adresser un questionnaire (cf. **Annexe 6**) retraçant peu ou prou tous les aspects de notre sujet d'étude, de l'acquisition à la conservation, en passant par le signalement, les budgets, et les relations avec les enseignants-chercheurs.

Les SCD retenus pour cette étude comparative devaient cependant être d'échelle comparable à celui de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse. Deux critères prépondérants ont donc été choisis pour les sélectionner :

- Le nombre d'étudiants de l'Université en premier lieu (soit de 6 903 étudiants pour l'UAPV, à 9 627 pour l'Université du Mans), qui revêt une incidence directe sur le degré d'organisation du SCD, la dimension des collections et le poids accordé aux acquisitions physiques/numériques.
- Le poids du cursus licence de l'université en second lieu (soit de 68,10% de l'effectif total pour l'Université de Haute-Alsace, à 87,40% de l'effectif total pour l'Université d'Evry-Val-d'Essonne), qui affecte sensiblement la répartition des collections, le volume d'acquisition numérique, et l'orientation des services (notamment à l'attention des chercheurs).

Il ne sera évidemment pas question ici de procéder à une longue description technique et documentée des différentes bibliothèques universitaires que composent chacun des services communs de documentation visés par cette étude qualitative, pour des raisons évidentes de temps, mais aussi, dans une approche pragmatique, pour affranchir le lecteur éclairé d'informations relativement peu utiles et ainsi se concentrer sur la question très concrète de l'équilibre entre collections imprimées et électroniques qui anime ce rapport de stage. La liste des neuf SCD initialement contactés, classés par ordre croissant d'effectif étudiant est représentée dans le tableau récapitulatif ci-dessous (cf. **Tableau 13**). Sont également reportés la réception ou non d'une réponse et la présence ou non d'une charte documentaire et/ou d'un organigramme. Suivent en abscisse les deux critères de sélection retenus, le nombre et la date des éventuelles relances, la liste des établissements inclus dans le SCD, et enfin les coordonnées des directeurs, directrices et responsables des départements concernés (soit le plus souvent liés à la documentation électronique, aux collections ainsi qu'à la politique documentaire). A noter que les noms de certains responsables ont été volontairement anonymisés à leur demande.

Sur les neufs SCD contactés, seuls sept ont répondu, dont un (le SCD de l'Université de Bretagne-Sud) par la négative, faute de temps et de ressources humaines suffisantes. Sur ces six réponses positives, seul un questionnaire rempli a été écarté (celui fourni par les équipes du SCD de l'Université de La Rochelle) : en effet, le caractère peu étoffé des réponses apportées, mais surtout l'absence, malgré deux relances en ce sens, de la charte documentaire et de l'organigramme de l'établissement, pourtant évoqués dans les réponses, rendaient l'analyse incomplète. Ces réponses ont donc été directement annexées à ce rapport (cf. **Annexe 12**). Les difficultés rencontrées dans l'obtention des réponses au questionnaire adressé aux différents responsables des neuf SCD concernés par l'étude comparative peuvent trouver leur origine dans un agenda particulièrement chargé pour les BU au courant de la fin de l'année universitaire, avec entre autres facteurs aggravants :

- Les fermetures administratives de certaines BU pendant les grèves liées à la loi ORE / ParcoursSup.
- Les absences/congés de certains responsables docélec/poldoc/directeurs-directrices.
- La campagne nationale d'emploi.
- Les entretiens individuels annuels.
- Le renseignement des statistiques ESGBU.
- La campagne de mouvement interne au sein des universités.
- La préparation pour certains SCD de prochains contrats quinquennaux et des budgets prévisionnels.
- Les nombreux jours ouvrés fériés et ponts observés par les universités au cours du mois de mai 2018.

UNIVERSITÉ (COMUE)	RÉPONSE	CHARTRE	ORGA.	EFFECTIF (2017)	POIDS CURSUS LICENCE (2017)	RELANCES	ETABLISSEMENT(S)	DIRECTION	RESPONSABLE DOCELEC	RESPONSABLE POLDOC
Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse		OUI	OUI	6903	81,60%		BU Maurice Agulhon ; BU Agroparc	Jacky BARBE jacky.barbe@univ-avignon.fr	Olivier PONCIN olivier.poncin@univ-avignon.fr	Yvette AUMÉRAN yvette.aumeran@univ-avignon.fr
Université Le Havre Normandie (COMUE Normandie Université)	OUI	OUI	OUI	7708	74,50%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Centrale	Mathilde POULAIN mathilde.poulain@univ-lehavre.fr	Delphine LESCOT delphine.lescot@univ-lehavre.fr	Isabelle THOMAS isabelle.thomas@univ-lehavre.fr
Université de La Rochelle (COMUE Aquitaine)	OUI			8193	77,30%	² (30.05.18 08.06.18)	BU Centrale	Sylvie FAYET sylvie.fayet@univ-lr.fr	Anonymisation souhaitée	
Université de Bretagne-Sud (COMUE Bretagne Loire)	NON			8194	78,30%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Vannes ; BU Lorient	Florence BELOT florence.belot@univ-ubs.fr	Hélène DAÛY helene.dauy@univ-ubs.fr	Jean-Louis HERVÉ jean-louis.herve@univ-ubs.fr
Université de Haute-Alsace	OUI	OUI	OUI	8310	68,10%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Jilberg ; BU Colmar ; BU ENSISA ; BU Fonderie ; BU Collines	Anne BORAUD anne.boraud@uha.fr	Martine SCIUS martine.scius@uha.fr	Françoise PASCAL francoise.pascal@uha.fr
Université Littoral-Côte d'Opale (COMUE Lille-Nord-de-France)	OUI	OUI	OUI	8541	78,20%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Dunkerke ; BU Boulogne-sur-Mer ; BU Calais ; BU Saint-Omer	Eric LAMS eric.lams@univ-littoral.fr	Géraldine BARRON geraldine.barron@univ-littoral.fr	
Université d'Evry-Val-d'Essonne				8581	87,40%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Centrale	Grégory COLCANAP gregory.colcanap@univ-evry.fr	Lucie TRYOEN lucie.tryoen@univ-evry.fr	Laurent PERAT laurent.perat@univ-evry.fr
Université de Perpignan (COMUE Languedoc-Roussillon)				8975	74,70%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Droit-Lettres ; BU Font-Romeu ; BU Mailly ; BU Narbonne ; BU Sciences	Audry BETTANT audry.bettant@univ-perp.fr	Etienne ROUZIES etienne.rouzies@univ-perp.fr	
Université de Toulon	OUI	NON	OUI	9439	76,40%	¹ (23.05.18)	BU Droit ; BU La Garde	Daniel EYMARD eymard@univ-tln.fr		
Le Mans Université (COMUE Bretagne Loire)	OUI	OUI	OUI	9627	75,70%	² (23.05.18 30.05.18)	BU Le Mans ; BU Laval	Florence DEGORGUE florence.degorgue@univ-lemans.fr		Anonymisation souhaitée

Tableau 13 : Tableau récapitulatif des directions et responsables de départements des SCD retenus

3. Enquête auprès de cinq SCD : réponses, analyse et remarques

Le questionnaire auquel cinq SCD ont bien souhaité répondre, comprenait dix items enchâssés censés, par leur formulation, couvrir tout ou partie des aspects de l'articulation entre collections imprimées et électroniques :

1. Quelle est la dernière actualisation de votre charte documentaire ? Inclut-elle une orientation spécifique en matière de documentation électronique ? Le cas échéant, travaillez-vous à la rédaction d'une nouvelle charte en ce sens ?
2. Quelle est la dernière actualisation de votre organigramme fonctionnel ? Quel est l'effectif total du SCD ? Existe-t-il un déséquilibre dans le nombre d'agents affectés à la docélec vis-à-vis des autres postes-clés du SCD ? Si oui pourquoi ?
3. Existe-t-il un département, voire un pôle consacré à la documentation électronique ? Comment s'organise-t-il en termes de ressources humaines et financières ? Le cas échéant, comment la documentation électronique a-t-elle été intégrée aux différents départements du SCD, et quelles sont les éventuelles implications de cette intégration sur l'articulation physique/numérique ?
4. Êtes-vous globalement satisfait de l'articulation entre documentation physique et électronique au sein du SCD ? Sinon, quelle(s) préconisation(s) formuleriez-vous pour harmoniser/rééquilibrer la politique documentaire ?
5. Quelles sont les modalités d'acquisition des ressources électroniques dans votre établissement ? En quoi diffèrent-elles fondamentalement des modalités d'acquisition des ressources papier ? Existe-t-il un phénomène de doublonnage ?
6. Quels sont les budgets généraux alloués aux collections imprimées d'une part, et aux collections électroniques d'autre part ? Varient-ils, et si oui comment ?
7. Le SCD dispose-t-il d'un moteur de recherche intégré à l'OPAC permettant d'accéder directement aux ressources électroniques (e.g., article, mémoire/thèse, livre numérique, etc.) ? Le cas échéant, l'intégration d'un tel outil est-elle envisagée ?
8. Quels sont les moyens mis en œuvre au sein de l'établissement pour valoriser et signaler les ressources électroniques ?
9. Avez-vous récemment mené une étude sur les usages des publics de votre établissement (e.g., LibQUAL+), et si oui, que vous ont appris les résultats obtenus sur les préférences/besoins des différents publics (i.e., étudiants, enseignants-chercheurs...) en matière de consultation des ressources documentaires offertes ?
10. Quelle est votre politique en matière de communication avec les enseignants-chercheurs ? Par quel biais recueillez-vous leurs demandes bibliographiques, et quelle part accordez-vous à la docélec dans le traitement de leurs requêtes ?

3.1. SCD de l'Université Le Havre Normandie



Delphine Lescot, coordinatrice Ressources Électroniques à la BU du Havre, a bien voulu répondre au questionnaire adressé, en accompagnant ses réponses des deux organigrammes (courant et à venir), ainsi que de la charte documentaire pour la période 2017~2021. Qu'elle en soit ici vivement remerciée.

Réponses :

1. Nous allons travailler à la rentrée à la mise à jour de notre charte documentaire. À ce jour, la documentation électronique était évoquée mais peut-être pas assez. Néanmoins, nous ne rentrerons pas nécessairement dans le détail car notre charte est plutôt généraliste, à portée plus « politique » que pratique.
2. Nous avons produit cette année un nouvel organigramme. Nous avons trente-neuf agents à la BU, répartis sur deux sites. Désormais, nous souhaitons que la documentation électronique soit gérée d'un point de vue intellectuel par les acquéreurs et les responsables poldoc, et d'un point de vue gestionnaire par une responsable des périodiques et des ressources électroniques (et éventuellement l'informatique documentaire pour les aspects pratiques). L'enjeu portera donc sur notre capacité à donner aux acquéreurs les moyens de s'emparer de la question de l'électronique de la même manière que le papier.
3. Suite à ce qui vient d'être dit, il n'y aura pas de département consacré aux ressources électroniques, mais nous les envisageons comme un support comme un autre qui sera traité par les acquéreurs, sauf la question de la gestion qui sera traitée par une autre personne (en charge donc du suivi des budgets, des échanges avec COUPERIN, l'ABES, etc.).

Dans les plans de développement des collections, les acquéreurs devront donc inclure la documentation électronique. Notre objectif est de faire que la docélec ne soit plus portée par une seule et même personne, comme c'est un peu le cas aujourd'hui. Mais tout reste à faire [...] !

4. A ce jour, nous n'en sommes pas vraiment satisfaits car elle n'existe pas vraiment. Nous pouvons sûrement faire plus de choses, du choix initial jusqu'à l'évaluation.
5. Les ebooks au titre à titre sont achetés par les acquéreurs, souvent à la demande des usagers. Quand un ebook est acheté, la version papier n'est pas achetée. Même principe pour les « *Que sais-je ?* » et « *Repères CAIRN* » et « *ScholarVox* ». Le choix des nouveaux abonnements de bases de données se fait plutôt en équipe de direction, après avis des équipes enseignantes concernées.

Pour les périodiques électroniques à l'unité, seul le pôle sciences en a fait l'acquisition pour le moment. Le périodique électronique vient remplacer le périodique papier si nous y étions abonnés avant.

6. Voici donc les chiffres des dépenses en euros des trois années précédentes :

2015 : 393 397€ papier / 263 459€ électronique (Science Direct Elsevier payé sur notre budget).

2016 : 362 262.53€ papier / 205 176.76€ électronique (Science Direct Elsevier prélevé à la source).

2017 : 348 073.30€ papier / 208 246€ électronique.

7. Nous sommes en train d'implémenter le SGBm sur notre site, avec donc un outil de découverte qui moissonnera une partie de nos ressources électroniques.

8. Le signalement se fait essentiellement sur notre site web, via notre catalogue. Nous utilisons des fantômes en rayon pour les ebooks (mais ne se fait plus maintenant), des stickers sur les « *Que sais-je ?* » papier pour orienter vers les ebooks, et des affichettes en rayon pour signaler les bases de données ou périodiques en ligne. Nous envisageons une animation autour de ScholarVox à la rentrée.

9. Le SCD de l'Université du Havre a mené une enquête LibQUAL+ en novembre 2014. Les principaux résultats sur les questions de l'usage et des besoins liés aux ressources documentaires sont que les questions de la dimension « *Information control* » (traduit par « accès à l'information », qui comprend les questions sur les ressources) sont en moyenne, les moins bien notées par les usagers.

Ce sont surtout les masters/doctorants et les enseignants-chercheurs dont la satisfaction est la moins importante (parfois en dessous du niveau minimum attendu pour les enseignants-chercheurs).

Il y a également de grosses disparités en fonction des disciplines. Les juristes sont globalement plus exigeants et moins satisfaits que les publics de sciences et techniques. Les commentaires explicites qui pouvaient expliquer ce mécontentement relatif étaient souvent uniques (sauf quelques commentaires – quatre maximum – signalant la vétusté des ouvrages et le manque d'exemplaires sur place).

Néanmoins, nous avons souhaité tenir compte de ces commentaires pour insérer notamment un volet politique documentaire de niveau recherche dans notre projet d'établissement 2018-2021.

10. Les échanges avec les enseignants-chercheurs se font par les acquéreurs ou par les responsables de pôles documentaires. Nous avons peu de demandes de nouvelles ressources électroniques : il y a quelques années nous avions des demandes pour Wiley, que nous n'avons pu mettre en place que l'année dernière. Pour les demandes d'ebooks, nous satisfaisons quasiment tout le temps à leurs demandes.

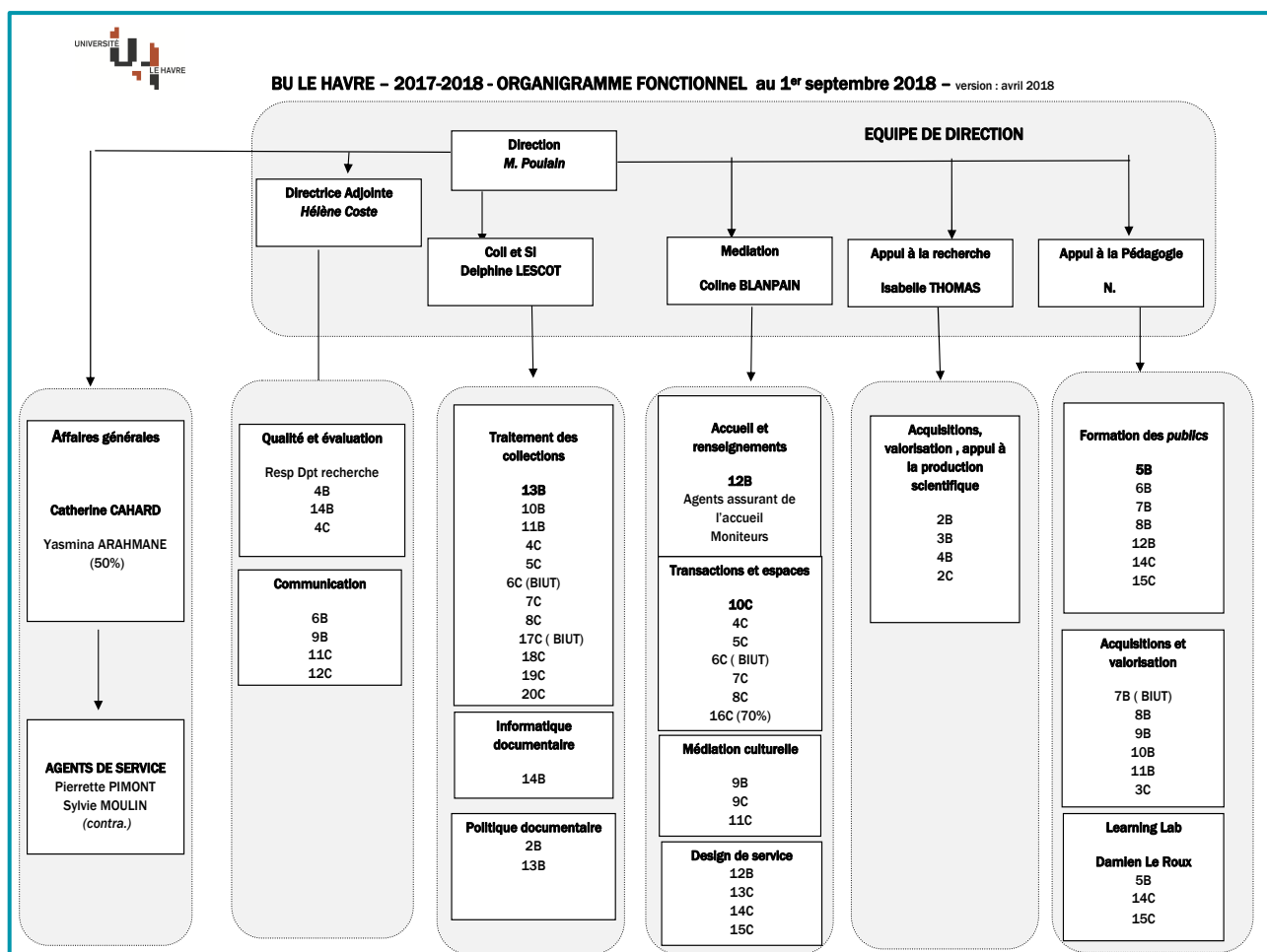


Figure 14 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université Le Havre Normandie (01.09.2018)

Remarques :

La nouvelle charte documentaire du SCD de l'Université du Havre pour la période 2017~2021 constitue, dans ce comparatif, le document qui s'attache le plus à préciser et à orienter la politique documentaire de l'établissement à l'égard des ressources électroniques. On peut citer parmi ses missions affichées, que la BU du Havre « *accompagne la politique de recherche de l'université par la constitution de collections de référence dans les thématiques de recherche [...] et par un développement de l'accès à la documentation électronique [...]* ». Aussi, confrontée comme de nombreux établissements à la faiblesse des budgets documentaires et à la hausse continue des tarifs des abonnements de revues, la BU du Havre a érigé comme principe de privilégier « *l'acquisition, tous supports confondus, des manuels pour les étudiants de licence* », et « *le maintien des abonnements aux ressources électroniques* ».

La charte précise également que « *la répartition des acquisitions entre les supports imprimés et électroniques est déterminée en fonction des usages observés, du contenu des documents et de leur coût* », avant d'ajouter que « *l'objectif pour le présent contrat quinquennal est de stabiliser les dépenses d'abonnement papier afin de permettre une plus grande capacité d'achat pour les ouvrages* ». Par ailleurs, la BU du Havre souhaite développer davantage sa collection de livres électroniques, laquelle « *permet d'offrir aux lecteurs un accès aux documents 24/24 et 7/7, et signifie pour la BU une gestion des collections affinée (statistiques) et un gain de place* ».

La charte va même jusqu'à mentionner les perspectives de répartition de dépenses documentaires par type de support à l'issue du contrat quinquennal 2017~2021 :

- Abonnements papier : 30% (au lieu de 39% en 2007).
- Abonnements électroniques : 20% (au lieu de 17% en 2007).
- Acquisition d'ouvrages et autres supports : 50% (au lieu de 44% en 2007).

Concernant l'inévitable phénomène de doublonnage des périodiques papier, la BU du Havre souhaite « éviter les fragments de collections », et précise que « la coexistence d'un abonnement papier et d'un abonnement électronique est si possible évitée, sauf pour des raisons de conservation et d'usages, ou si des conditions particulières définies par l'éditeur (les licences signées avec les éditeurs de ressources électroniques incluent parfois des clauses de maintien du chiffre d'affaire papier) le justifient ». Pour l'établissement, « les suppressions d'abonnement sont décidées pour éviter les doublons entre version imprimée et électronique, ou pour des contraintes budgétaires (augmentation importante du tarif d'un titre par exemple). Elles s'effectuent si possible en concertation avec les enseignants de la discipline concernée ».

L'objectif de la BU est de répondre au mieux aux attentes et aux besoins de la communauté universitaire. Ainsi, « le renouvellement ou le désabonnement aux ressources électroniques sont donc effectués en tenant compte de critères bien précis : statistiques d'usage, modifications dans le contenu qu'elles proposent, évolution de leurs coûts, offre nouvelle plus pertinente dans le même domaine, etc. [...]. L'évaluation de la documentation électronique est basée sur l'exploitation des statistiques d'usage fournies par les éditeurs ou agrégateurs ».

Les équipes du SCD de l'Université Le Havre Normandie travaillent actuellement au « rafraîchissement » de leur charte documentaire, pour une version actualisée prévue à la rentrée universitaire prochaine. Cependant, elle ne s'attardera pas particulièrement sur les collections électroniques. La BU du Havre dispose de deux organigrammes : l'un effectif jusqu'au mois de juillet 2018, ainsi que le nouveau qui a été conçu suite au départ du précédent directeur, Pierre-Yves Cachard, pour l'Inspection Générale des Bibliothèques.

L'approche à venir des équipes de la BU du Havre concernant la documentation électronique est assez inédite, puisqu'il ne sera pas question de dédier un département entier à cette question comme ce peut être le cas actuellement à la BU d'Avignon, mais bel et bien de considérer la docélec comme un support comme un autre. Ainsi les acquéreurs se verront confier la - lourde - responsabilité d'équilibrer leurs achats entre papier et électronique selon le plan de développement des collections. Les aspects techniques de coopération et de négociations seront quant à eux traités par une personne compétente en la matière. La dilution de la responsabilité de la docélec à laquelle aspire la direction de la BU du Havre peut constituer une solution intéressante pour permettre de sensibiliser l'ensemble des acteurs du processus d'acquisition à la documentation électronique, même si l'on peut également craindre qu'en l'absence de politique documentaire mettant l'accent sur ce type de collections, les problèmes inhérents à l'équilibre entre papier et numériques demeurent.

Revenant sur l'épineux problème du doublonnage, la BU du Havre dit obéir à la règle selon laquelle « *le périodique électronique vient remplacer le périodique papier si [ils y étaient] abonnés avant* ». Pour les monographies, « *Quand un ebook est acheté, la version papier n'est pas achetée* ». Cela vaut également pour les bouquets d'ebooks. Enfin les méthodes de signalement correspondent peu ou prou à celles d'ores et déjà employés à la BU d'Avignon, à l'exception d'un moteur de recherche capable de moissonner ressources papier et numériques, dont l'installation est prévue pour la rentrée universitaire 2018.

3.2. SCD de l'Université de Haute-Alsace



Martine Scius, responsable de la documentation électronique au SCD de l'Université de Haute-Alsace, a également apporté des réponses détaillées, accompagnées de la charte documentaire et du dernier organigramme fonctionnel en date. Les données financières sont ici anonymisées à sa demande.

Réponses :

1. Dans le cadre du site universitaire alsacien, l'Université de Strasbourg et les établissements signataires du contrat de site qui lui sont associés (i.e., l'Université de Haute-Alsace, l'Institut National des Sciences Appliquées de Strasbourg et la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg) ont mis en place une politique documentaire commune en matière de développement, de conservation et de valorisation des collections, ainsi que d'offre de services : une charte documentaire a été produite conjointement en juillet 2017. Il est fait mention dans la charte de ressources numériques, et de valorisation des fonds numérisés mais pas d'orientation spécifique.
2. La dernière actualisation de l'organigramme date de 2016. 39 personnes travaillent au SCD. Un agent est responsable de la gestion de la documentation électronique à 0,5 ETP environ, ainsi qu'un agent responsable du SID qui gère les mises à jour techniques, plus un agent affecté aussi sur d'autres tâches qui gère les statistiques et l'évaluation des usages. Enfin, trois agents se sont formés pour le catalogage des ebooks. Jusqu'en 2016-2017, un groupe de travail transversal « d'experts docélec » fonctionnait et rassemblait des agents de l'ensemble des bibliothèques du réseau. Par ailleurs, un agent se consacre à temps plein aux services aux chercheurs et gère tout le volet « open access ». L'organisation du travail au SCD fait qu'il y a des échanges entre les équipes autour de la valorisation, des formations internes aux nouvelles bases, etc.
3. La documentation électronique fait partie du pôle « Collections ». Sa responsable est également en charge de la gestion d'une BU ; elle consacre environ 0,5 ETP spécifiquement à la docélec. Comme expliqué dans la question précédente, le workflow de gestion de la documentation électronique est très éclaté.
4. Nous travaillons à une formalisation plus grande, notamment pour les acquisitions d'ebooks.

5. Les ressources sont gérées directement par le SCD. Il n'y a pas de marché de fournisseur, par contre un bon nombre de ressources sont négociées dans des groupements de commande au niveau national sur plusieurs années. Les acquisitions sont décidées une fois par an lors du renouvellement annuel par concertation en réunion de direction. Il y a très peu de commande d'ebooks au titre à titre. Nous avons opté pour des bouquets. Les domaines des bouquets (sciences et économie-gestion chez ScholarVox) ont été choisis en fonction des collections papier, du type et du niveau des étudiants concernés. Oui il y a forcément des doublons : pour renforcer l'offre documentaire en cas de forte demande sur des titres.
6. (Réponse anonymisée). Sans entrer dans les détails par souci de confidentialité, les budgets liés à la documentation électronique sont en augmentation de 2% par an.
7. Notre portail Flora permet la recherche fédérée dans les notices du catalogue. Un gros travail de signalement des ebooks et des périodiques en ligne est fait par import du Sudoc et/ou de notices éditeurs. Depuis un an nous proposons la recherche avec l'outil de découverte (EDS) pour la recherche dans les bases, mais à part.
8. Toute nouvelle ressource est signalée (e.g., communication portail, réseaux sociaux), des actions de valorisation ont été menées surtout en direction des étudiants de premier cycle (elles sont montrées dans les formations aux usagers). Nous mettons l'accent sur le signalement dans le portail.
9. Non mais ce serait à faire.
10. Une collègue chargée des services à la recherche fait le lien. L'information sur les ressources à destination de la recherche est faite (e.g., offre de formation, nouvelle plate-forme, offre de test). Pour les demandes documentaires des laboratoires, le numérique est en général favorisé, avec quelques demandes papier.

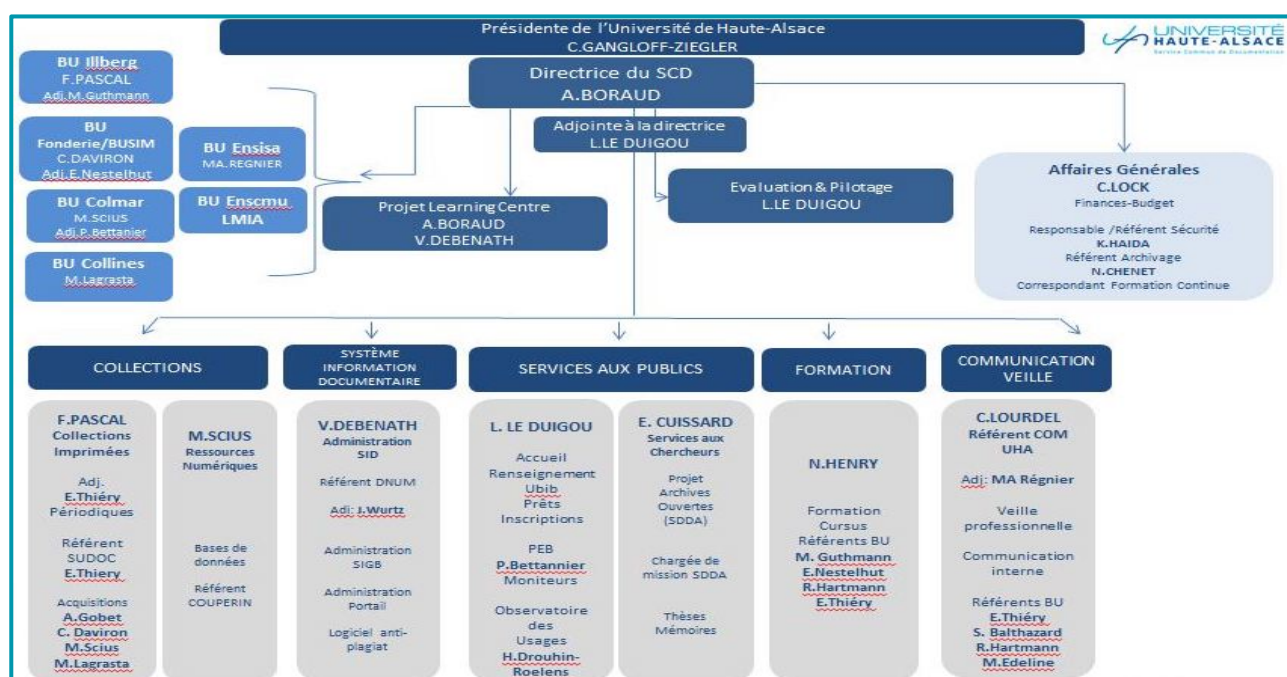


Figure 15 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université de Haute-Alsace (01.2018)

Remarques :

La charte documentaire du SCD de l'Université de Haute-Alsace a été votée au conseil de documentation 02.07.2010. De manière intéressante, ce document précise dans son volet consacré au désherbage des périodiques papier, les critères suivants :

- Suppression des abonnements doublons, sauf exception.
- Suppression éventuelle des abonnements doublons avec des ressources électroniques.
- Absence de consultation.
- Insuffisance de moyens budgétaires.

Chose rare, la charte insiste également sur l'importance donnée aux avis des enseignants-chercheurs sur l'acquisition des ressources électroniques : « *Les acquisitions sont faites par les bibliothécaires selon les grandes lignes de la politique documentaire du SCD. Les enseignants-chercheurs sont associés à la constitution des collections : bibliographies annuelles, mise à jour annuelle du livret de l'étudiant, besoins ponctuels, avis sur la pertinence des ressources électroniques (validation des tests)* ». Le SCD de l'Université de Haute-Alsace bénéficie d'une organisation mutualisée avantageuse avec d'autres établissements universitaires importants (i.e., l'Institut National des Sciences Appliquées de Strasbourg et la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg). Ensemble, ces établissements ont mis en place une politique documentaire commune en matière de développement, de conservation et de valorisation des collections, qui s'est traduite en 2017 par l'adoption d'une charte documentaire. Cependant, comme le relève M. Scius, même s'il y est fait mention de ressources numériques, et de valorisation des fonds numérisés, on peut regretter qu'aucune orientation spécifique n'ait été donnée en termes d'articulation entre les collections papier et électroniques.

L'organigramme, qui a connu une actualisation en 2016, compte trois agents affectés à des degrés variables à la docélec et ses aspects techniques, mais M. Scius confirme que l'organisation interne au SCD permet l'échange d'informations entre les équipes, notamment autour de la valorisation et de la sensibilisation des agents aux ressources électroniques et à l'open access. Actuellement, la docélec fait partie du pôle « Collections », sous la responsabilité de M. Scius, également en charge d'un des sites du SCD, à savoir la BU de Colmar. Le processus de traitement des ressources électroniques s'en retrouve donc mécaniquement très éclaté.

Les domaines d'acquisition des ressources électroniques sont calqués sur ceux des collections papier existantes, tout en prenant en compte le niveau des étudiants. M. Scius indique que le doublonnage, bien qu'existant, est nécessaire afin de « *renforcer l'offre documentaire* » face à la demande plus forte sur certains titres prisés par les étudiants de premier cycle, qui représentent 68,10% de l'effectif total de l'Université de Haute-Alsace. Enfin, le signalement des ressources électroniques transite essentiellement par le portail Flora qui autorise la recherche fédérée au sein des notices du catalogue, mais aussi par les formations à la recherche documentaire auprès des publics cible, à savoir les étudiants en licence. D'autres outils plus classiques, tels que les réseaux sociaux et le site web de l'établissement sont utilisés pour valoriser les documents dématérialisés, dont l'acquisition est par ailleurs encouragée auprès des enseignants-chercheurs.

3.3. SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale



Géraldine Barron, responsable du département des collections au SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale, a ici apporté les réponses au questionnaire adressé. Le dernier organigramme fonctionnel de la BULCO, actualisé en janvier 2018, ainsi que la charte documentaire validée en 2011 viennent compléter les éléments ci-dessous. Qu'elle en soit ici vivement remerciée.

Réponses :

1. La dernière actualisation de la charte documentaire date de 2011, et inclut bien une orientation spécifique en matière de documentation électronique. Une nouvelle charte est en prévue, sans évolution sur ce point.
2. La dernière actualisation de l'organigramme date de 2013 (mais ce dernier évolue en permanence pour s'ajuster à l'évolution des services). Le SCD comprend 50 agents. Il existe bien un déséquilibre, puisqu'une seule personne est affectée à la documentation électronique. Il y a non seulement un manque d'effectifs, mais aussi un manque de prise en considération de l'importance des enjeux.
3. La docélec est regroupée autour d'un service technique au sein du département collections. Ce service d'appui aux acquéreurs est en relation permanente avec les services financiers, les services informatiques et la cellule de pilotage (pour les statistiques). Les acquéreurs sont censés être les décideurs de l'acquisition de la docélec. Dans les faits, la poldoc électronique est plutôt gérée par moi (responsable du département Collections).
4. Non comme expliqué précédemment. Une meilleure formation des acquéreurs à l'usage et aux enjeux de la docélec est souhaitable. L'enjeu est mieux compris par les acquéreurs qui sont aussi formateurs. Le problème majeur réside dans le fait que la majorité des abonnements électroniques concerne la recherche et que le SCD n'achète plus ni monographies ni périodiques papier de niveau recherche (fait par les bibliothèques associées dans les maisons de la recherche). Une réflexion est en cours pour dissocier une offre aux chercheurs traitée dans sa globalité (documentation & services) et acquisitions/services pour l'enseignement.
5. Les ressources électroniques sont majoritairement acquises par abonnements. La différence majeure réside dans l'acquisition ou l'abonnement par bouquet : pas d'acquisitions au titre à titre en électronique ou de façon anecdotique. Non, il y a dédoublement et le passage au e-only est mis en avant dans la charte.
6. Il n'y a pas de budget spécifique papier / électronique, mais plutôt un budget documentaire global. Mais le budget papier varie essentiellement en fonction des dépenses en électronique, avec une nette tendance à la baisse. Le budget papier reste satisfaisant car on constate une baisse de l'usage et de la demande, en particulier des périodiques. S'il était mis en danger par les abonnements pluriannuels, nous sanctuariserions alors un montant pour le papier.

7. Oui, il existe un moteur de recherche intégré à l'OPAC qui permet d'accéder directement aux ressources électroniques : EBSCO Discovery Service est utilisé depuis trois ans, mais il demeure sous-exploité. Une réinformatisation est en cours dans le cadre du projet SGBm, avec l'inclusion d'un outil de découverte.
8. Des pages « filières » (thématiques) ont été créées pour mieux signaler les ressources qui étaient peu visibles sur le portail de la bibliothèque. Différentes actions de valorisation physique (e.g., tables de présentation, affiches, fantômes, etc.) ont bien été entreprises, mais le plus efficace reste la formation des usagers, associée à une bonne signalisation sur le portail.
9. Oui une étude sur les usages des publics a été menée il y a quatre ou cinq ans, mais elle était plutôt orientée sur les usages des lieux. Une enquête destinée spécifiquement aux chercheurs et portant sur l'usage des ressources documentaires a été lancée fin 2017 mais le taux de réponse est très bas et les réponses peu éclairantes (i.e., globalement satisfaits, stratégies de recherche très individualistes et exploitant peu les outils mis à disposition). Seuls les chercheurs d'un laboratoire en attente d'un abonnement spécifique ont répondu massivement.
10. Jusqu'à présent les demandes des enseignants-chercheurs étaient traitées comme toutes les autres suggestions d'achat. Les demandes de monographies ou d'abonnements papier de niveau recherche étaient redirigées vers les maisons de la recherche. Un travail est en cours sur la documentation électronique pour les chercheurs associée au développement de services spécifiques.

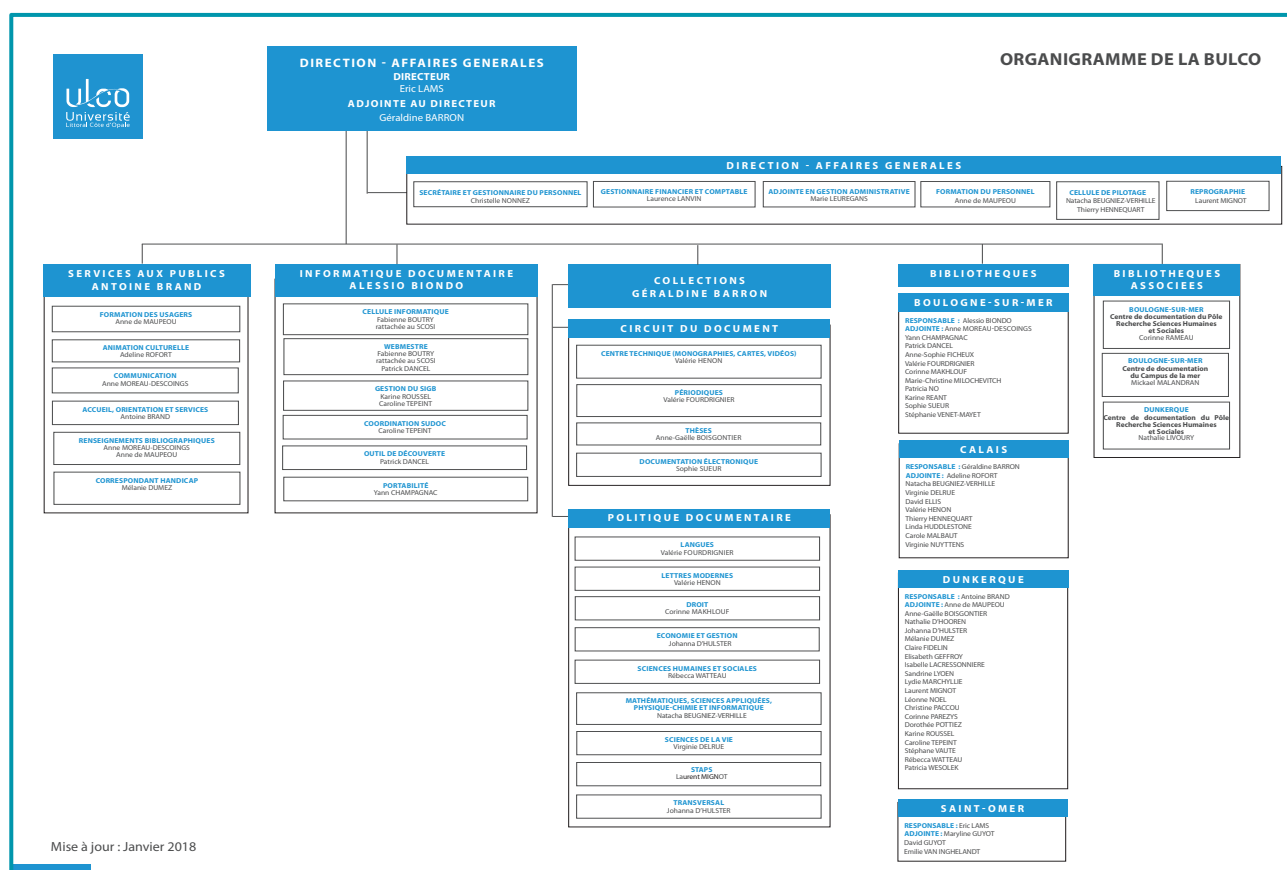


Figure 16 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale (01.2018)

Remarques

La charte documentaire du SCD de l'Université du Littoral Côte d'Opale a été votée en 2011, dans le cadre du contrat quinquennal 2010~2014. Elle donne rapidement le ton quant à l'articulation entre collections imprimées et électroniques : « *Le développement des ressources documentaires est fondé sur les contenus des documents plutôt que sur leurs supports. [...] Du fait de la constitution récente de ses collections, la BULCO a fait de l'offre de documentation électronique un axe primordial du développement de ses collections en y consacrant une part importante de son budget* ».

Consciente de l'insuffisance de ses collections, la BULCO souhaite par ailleurs développer son offre documentaire à destination des enseignants-chercheurs, « *essentiellement à travers la souscription à des bases de données et bouquets de périodiques électroniques* ». À terme, la BULCO devrait consacrer « *60 % de son budget à la documentation recherche* ».

Sur la question des avantages du support dématérialisé, la charte explique : « *Dans un contexte multipolaire, le numérique offre des avantages indiscutables par rapport aux supports physiques. La BULCO privilégiera donc la documentation électronique chaque fois que cela sera possible. En ce qui concerne les périodiques, sauf exception, les titres pour lesquels la BULCO dispose d'un accès électronique ne seront pas maintenus sous format papier, pour des raisons de coûts* ».

Une nouvelle charte devrait voir le jour sous peu, mais G. Barron précise « *qu'elle ne devrait pas beaucoup évoluer* » quant aux aspects liés aux ressources électroniques. Un déséquilibre notable est relevé en termes de ressources humaines affectées à la docélec, puisqu'une seule personne en a la charge. Pour G. Barron, au-delà du manque d'effectif, il existe un « *manque de prise en considération* » de l'importance des enjeux liés à la documentation numérique en bibliothèque universitaire.

Dans l'organigramme actuel, qui date de 2013, la docélec est rattachée à un service technique au sein du département « Collections .» Même si les acquéreurs sont, comme le souhaitent les équipes du SCD de l'Université du Havre, censés avoir la décision finale de l'acquisition des ressources électroniques, la docélec est dans les faits gérée par la responsable du département Collections, à savoir G. Barron elle-même.

Cette centralisation de la responsabilité de la docélec peut en partie s'expliquer par un déficit de formation de la plupart des acquéreurs (notamment ceux non-formateurs) à l'usage et aux enjeux des ressources électroniques. On note que les méthodes de signalement employées à la BULCO sont identiques à celles du SCD de l'Université du Havre. Aussi la BULCO utilise-t-elle le même outil de découverte que la BU d'Avignon, via EDS³³.

³³ EBSCO Discovery Service

3.4. SCD de l'Université de Toulon



Daniel Eymard, Directeur du SCD de l'Université de Toulon, a aimablement pris soin d'apporter directement ses réponses au questionnaire, en joignant l'organigramme actualisé en 2018. Aucune charte documentaire n'est en vigueur dans les BU de Toulon.

Réponses :

1. Nous n'avons pas de charte documentaire. Les principes budgétaires étaient de maintenir les acquisitions d'ouvrages en raison du fonds encore jeune et incomplet, et de réduire les revues imprimées pour hausser les ressources numériques malgré leur inflation. Rien de très original.
2. L'organigramme est actualisé tous les ans. Le SCD comprend 32 agents, et il n'existe pas de déséquilibre.
3. Oui, un coordinateur docélec gère le budget, les marchés, les commandes, les conventions, les relations avec COUPERIN, la veille et les accès, mais tout cela en lien avec les acquéreurs disciplinaires qui ont également leur avis sur les choix.
4. Oui.
5. Voir la réponse à la question 3. Il n'y a pas de doublons puisque les acquéreurs disciplinaires ont un contrôle.
6. Pendant le dernier contrat pluriannuel, le numérique a augmenté de quelques pourcents chaque année. Aujourd'hui, le budget alloué à la documentation électronique s'élève à 190 000€ en 2017. Le budget des revues papier a baissé d'environ 10% par an. Pour les livres, un plancher de 100 000€ a été fixé avec la gouvernance.
7. Oui.
8. Le site, le moteur, un A to Z et HAL-Toulon sont utilisés pour valoriser et signaler les ressources électroniques.
9. Une enquête LibQUAL+ a été menée il y a près de dix ans. Un sondage limité en 2016 montre à la fois de l'insatisfaction (e.g., il manque par exemple le Web of Science) et une bien meilleure connaissance.
10. Le mail est le vecteur principal de communication avec les enseignants-chercheurs. Les avertissements de suppressions d'abonnements sont transmis par listes de diffusion. En l'absence d'objection (et avec l'avis du vice-président de la commission de la recherche de l'Université dans les cas sensibles), on résilie. Compte tenu de la petite taille de l'Université, le contact se fait par mail. Nous poussons à l'acquisition électronique.

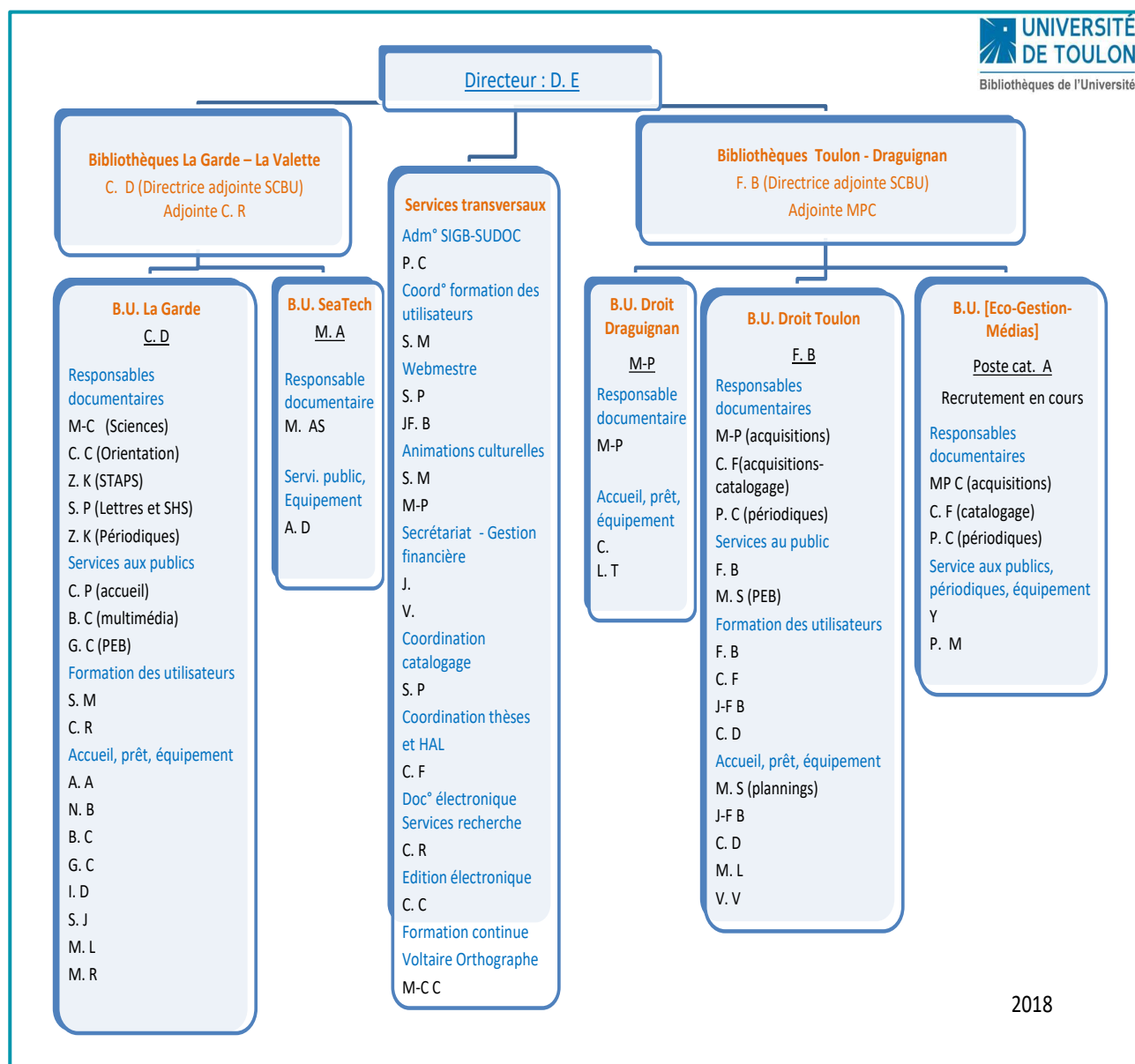


Figure 17 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université de Toulon (2018)

Remarques :

A l'instar de la BULCO, une seule personne dans l'organigramme, actualisé annuellement, est en charge de la documentation électronique et de tous les aspects inhérents à son développement, au sein du pôle « Services transversaux », même si des échanges existent avec les acquéreurs des différents secteurs documentaires. En dépit de cette situation analogue à d'autres établissements précédemment étudiés, D. Eymard assure qu'il n'existe pas de déséquilibre particulier en matière d'affectation des agents aux ressources électroniques.

Comme la BU de l'UAPV, la BU de Toulon utilise son site web, son moteur et la plate-forme HAL pour valoriser et signaler ses acquisitions numériques. En revanche, les procédures de désabonnements de périodiques imprimés semblent plus aisés - ou du moins ces décisions sensibles ne semblent pas connaître autant de réticences qu'au SCD de l'Université d'Avignon -, même si en l'absence de charte documentaire, il nous est difficile de savoir si le désherbage par type de documents est aussi formalisé.

3.5. SCD de l'Université du Mans



La personne responsable des ressources documentaires au SCD de l'Université du Mans a tenu à l'anonymisation de ses réponses, ainsi qu'à la non-divulgateur de la charte documentaire en cours de validation.

Réponses :

1. Notre charte documentaire est finalisée mais doit être validée par l'Université, ce qui n'est toujours pas effectif. Elle concerne les ressources électroniques comme les ressources imprimées.
2. L'organigramme a été actualisé en 2017. Le SCD comprend 35 agents, dont trois à la BU de Laval. Un seul agent est affecté à la docélec.
3. Oui, il existe un service documentation électronique, comprenant un agent, qui travaille en relation étroite avec l'antenne financière de l'Université. Nous avons fait le choix de diffuser la culture numérique via des ateliers numériques participatifs ouverts à l'ensemble du personnel, et les gestionnaires de collections sont invités à s'impliquer dans la valorisation des documents électroniques relevant de leurs secteurs d'acquisition (notamment les ebooks).
4. Le fonctionnement du SCD est encore trop centré sur l'imprimé, l'hybridation de la politique documentaire constitue un axe stratégique qui doit passer par des changements dans les représentations métiers des personnels. La valorisation des ressources électroniques dans l'espace physique de la bibliothèque est encore balbutiante, alors même que le principe semble en être compris. La nécessité de l'imbrication des deux facettes de la documentation, imprimé et électronique, n'est pas encore bien perçue par les personnels. De plus, s'y ajoutent parfois des problématiques de compétences individuelles.

Les ressources électroniques libres et gratuites présentes sur le web, qui devraient être intégrées à notre offre documentaire et promues au même titre que les autres ressources, ne le sont toujours pas, en raison de nombreuses réticences. Il faudrait développer plus fortement le rôle des gestionnaires de collection dans la valorisation des ressources électroniques, voire dans leur sélection, mettre en place une politique active de sélection et de valorisation des ressources gratuites du web, et nous investir plus encore dans la diffusion de la culture numérique, vis-à-vis des personnels de même que des publics, notamment étudiants, du SCD.

5. Nos acquisitions de ressources électroniques privilégient l'abonnement, parfois effectué au sein de groupements de commandes, tandis que les ressources papier sont achetées au titre à titre pour les livres, et par abonnement pour les périodiques papier. Quelques rares ressources sont acquises à titre pérenne, un service de location de livres électroniques a également été mis en place.

Pour le moment, nous n'acquérons pas via le PDA³⁴ ou d'autres dispositifs d'acquisition similaires (comme l'EBA³⁵), ce qui reste une perspective intéressante. L'attention portée aux statistiques d'usage est plus déterminante pour la reconduction des abonnements dans le cadre des ressources électroniques que des documents papier, notamment du fait de la plus grande facilité d'accès à ces statistiques et des coûts élevés de ces ressources, et les ressources électroniques peuvent parfois se caractériser par des variations de coûts significatives d'une année à l'autre, phénomène que l'on observe moins pour les ressources papier. Le phénomène de doublonnage s'observe avant tout pour les ebooks en doublon de titres en format papier. Une politique de dédoublonnage entre les titres de périodiques papier/électronique a été mise en œuvre.

6. Ces budgets varient d'une année à l'autre, en fonction de l'intégration de nouvelles ressources électroniques demandées par la communauté universitaire (généralement plutôt les enseignants-chercheurs), d'éventuels désabonnements pour le numérique, et en fonction des projets et besoins constatés pour les documents papier. Le budget acquisition de monographies tourne autour de 150 000€, il est légèrement supérieur à 100 000€ pour les périodiques papier, et il est compris entre 200 000€ et 250 000€ pour la docélec.
7. Actuellement nous souhaitons entrer en phase opérationnelle en vue d'un changement de SIGB, et n'envisageons pas d'effectuer de développements sur notre outil actuel. Toutefois, l'accès à nos livres électroniques s'effectue directement via notre OPAC.
8. Les livres électroniques sont versés dans l'OPAC pour la plupart, à l'exception de certaines licences nationales. La valorisation des ressources électroniques n'est toutefois pas encore suffisamment développée dans notre établissement.
9. Nous avons mené une enquête en ligne en 2018. Certains étudiants ignorent encore l'existence d'une offre d'ebooks. En matière de ressources papier l'achat de manuels en multi exemplaires est jugé insuffisant par nos publics (ce point concerne avant tout les manuels prescrits), et le fonds documentaire est estimé trop daté.
10. Nous avons mis en place une commission DIST³⁶ regroupant des représentants des différents laboratoires de l'Université, afin de nous concerter sur nos orientations en matière de docélec et de favoriser l'expression collective des besoins. Les gestionnaires de collections sont en contact avec les enseignants-chercheurs et recueillent et traitent leurs bibliographies. Un service de fourniture de documents permet à l'ensemble des usagers, dont les enseignants-chercheurs, d'exprimer leurs besoins individuels en documentation et de recevoir une réponse appropriée.

³⁴ « *Patron-Driven Acquisition* », ou ADL (« Acquisition Dirigée par le Lecteur »). Modèle économique proposé par certains fournisseurs d'ebooks aux bibliothèques et permettant aux usagers d'intervenir directement sur les acquisitions (source : bibliopedia.fr).

³⁵ « *Evidence-Based Acquisition* »

³⁶ Documentation de l'Information Scientifique et Technique.



Figure 18 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université du Mans (2017~2018)

Remarques :

Bien qu'étant le document le plus fourni et documenté dans ce comparatif, la charte documentaire du SCD de l'Université du Mans préfère se concentrer sur le développement des collections selon les différents secteurs documentaires de l'établissement. Elle précise toutefois que « *l'offre de documents imprimés comme électroniques est [...] sujette à révision à l'aune du niveau d'usage des ressources documentaires (e.g., constat de faibles utilisations d'une ressource, faible rapport coût / usage, etc.)* ». L'accent est donc mis sur l'importance des indicateurs d'usages des ressources électroniques, donc nous parlerons plus bas. Là encore au sein de l'organigramme actualisé en 2017, un seul et même agent est affecté à la documentation électronique. Un effort important est consenti pour valoriser et diffuser la culture du numérique via des ateliers participatifs ouverts à tous les agents, dont les acquéreurs qui sont sensibilisés à l'achat d'ebooks dont les collections sont encore trop ignorées des étudiants de premier cycle, mais l'orientation de la politique documentaire reste encore dominée par les collections papier. Pour notre interlocuteur, un changement doit s'opérer au niveau des représentations métiers des agents, car l'imbrication des deux types de documentation, même si elle est jugée nécessaire, n'est « *pas encore bien perçue* ». En l'absence de formation des agents aux enjeux de la docélec, les problématiques de compétences individuelles peuvent influencer de manière notable leur perception des ressources numériques.

En conclusion de cette analyse, et bien que nous formulons le souhait que les éléments de réponse gracieusement fournis par les équipes des SCD contactés, accompagnés des remarques et autres éclaircissements, puisse grandement aider les équipes du SCD de l'UAPV à améliorer, voire formuler des pistes utiles à la refonte de sa charte et de son organigramme, il nous paraît également indispensable, au terme de cet état des lieux et de ce comparatif, de formuler une série de préconisations en faveur d'une poldoc harmonisée à la BU d'Avignon.

PARTIE 3 : PRÉCONISATIONS EN FAVEUR D'UNE POLDOC HARMONISÉE À LA BU D'AVIGNON

1. Préconisations en matière d'acquisition : plus de dialogue, moins de doublonnage

En dépit des mesures appliquées jusqu'ici, et même si « *le travail réalisé en quelques mois est considérable et laisse bien présager de l'avenir* », plusieurs défis attendent encore les équipes de la BU d'Avignon, à commencer, comme le souligne Hélène Richard³⁷ dans son étude sur le terrain en 2016, par « *la restructuration des espaces et des équipes qui doit [...] éviter les cloisonnements entre secteurs, favoriser une communauté professionnelle, [et] faciliter les relations avec les usagers* ». L'agencement actuel des bureaux, conçus par les architectes J.-P. Buffi et G. Varnitzky en 1997, est en effet loin de favoriser une communication entre les différents départements (cf. **Figure 19**), notamment ceux gestionnaires des collections imprimées d'une part, et électroniques d'autre part. Malheureusement, il ne peuvent en l'état souffrir de changements majeurs, mais les prochaines évolutions relatives au remaniement attendu de l'organigramme à la rentrée universitaire 2018 devraient permettre de décroisonner, non pas matériellement mais bien sous l'angle organisationnel et opérationnel, les services de gestion des périodiques électroniques et imprimés, et ceux liés à l'acquisition des monographies et des ebooks.



Figure 19 : Bureaux des personnels « en alvéoles » vus depuis la coursive au 2^{ème} niveau

³⁷ Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) (2016). *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, Année 2016*. Rapport annuel à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication, pp. 20.

Selon O. Poncin³⁸, il n'existe pas, actuellement, que cela soit dans la charte documentaire de la BU d'Avignon ou dans le dernier plan de développement des collections, « *de politique documentaire précisant la place respective de la documentation imprimée et celle de la documentation électronique* ». Pire, « *aucune coordination réelle entre les acquisitions papier et électroniques n'a vu le jour, ce qui n'est sans poser des problèmes de doublonnage, d'une part entre les collections de périodiques papier et électroniques, mais également entre les collections d'ebooks qui sont amenées à s'enrichir et les collections de monographies imprimées* ».

S'agissant des collections de périodiques imprimés, le département Informatique documentaire a déjà lancé depuis quelques années, mais plus particulièrement depuis 2014, un travail de rationalisation des collections papier tendant vers un désabonnement des titres imprimés déjà accessibles par voie électronique. Ce travail a pleinement porté ses fruits pour les revues scientifiques de la BU Agroparc puisque la quasi-totalité des titres de niveau recherche en Sciences sont passés en version électronique via e-only ou à travers des abonnements aux bouquets de revues électroniques déjà disponibles à la bibliothèque. A ce jour, il reste encore six titres de niveau recherche abonnés en version papier uniquement, ou hybride papier et électronique, dont les deux revues de référence internationale en Sciences que sont Nature et Science.

Cette politique de dédoublonnage des titres entre papier et électronique a également été menée, mais de façon bien plus parcimonieuse pour les collections Arts, Lettres & Langues, et Sciences Humaines & Sociales depuis maintenant deux ans, conduisant ainsi à arrêter onze titres entre 2016 et 2017, et dix-huit titres pour la seule année 2018. Un processus de désabonnement important des titres imprimés a en outre été lancé depuis quelques années pour les collections d'Économie-Gestion, aboutissant à arrêter une dizaine de titres en version imprimée depuis 2014. En Droit, le désabonnement de titres a commencé en 2015 et a porté sur quatorze périodiques.

Dans un document de travail resté inachevé, O. Poncin formule plusieurs pistes pour mettre fin à ce doublonnage inutile et coûteux pour les finances publiques de la BU d'Avignon. En effet, certaines règles peuvent être mises en place et intégrées à la charte documentaire de l'établissement. Compte tenu de l'évolution des publics étudiants, mais également en raison d'une tendance fond qui voit l'utilisation des ressources et outils numériques croître de manière exponentielle dans la recherche publique, il semble désormais nécessaire de privilégier, chaque fois que cela est possible et souhaitable, le format numérique à la documentation imprimée.

Ce principe général s'applique déjà pleinement aux revues dont l'édition mais surtout l'usage est le plus souvent numérique, mais il doit dès maintenant s'appliquer aux livres pour lesquels le format numérique est de plus en plus plébiscité. Cette règle est par ailleurs, nous l'avons vu à l'occasion de notre comparatif, clairement explicitée dans certaines chartes d'établissements.

³⁸ Poncin, O. (2018). *Évolution de la politique documentaire de la BU d'Avignon : Vers une plus grande adéquation entre papier et électronique* [document de travail]. Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.

Parallèlement à ce principe général applicable à la fois aux collections de périodiques et de monographies, quelques règles simples peuvent permettre une meilleure adéquation entre papier et électronique. Ainsi, pour les revues, les nouvelles acquisitions pourraient privilégier à chaque fois que cela est possible le format électronique sur le format papier. De la même façon, nous préconisons de ne plus acquérir de titres de revues imprimées lorsque La BU en possède déjà les versions numériques pérennes dans ses collections.

Enfin, dans le cadre d'une poursuite du plan de rationalisation des acquisitions des collections de périodiques, O. Poncin propose de « *poursuivre la démarche déjà initiée de désabonnement des titres papier comprenant un équivalent électronique pérenne, disponible dans un bouquet de revues abonné régulièrement par la BU Avignon, et permettant aussi bien un accès aux derniers numéros du titre qu'à une antériorité raisonnable de cinq ans* ».

Pour les acquisitions de monographies, deux règles simples doivent permettre de tendre vers un nouvel équilibre entre documentation imprimée et électronique :

- En premier lieu, chaque acquéreur devrait être sensibilisé aux ebooks et à leurs modes d'accès via une ou plusieurs séances de formation lui permettant de vérifier par la suite la présence ou non au sein des collections de la version numérique du titre pour lequel une commande est envisagée. Aussi, le département Espaces et collections, via le fournisseur Decitre, a mis en lumière dans son dernier bilan d'activité la mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité sur le logiciel d'acquisition DecitrePro permettant de signaler les doublons dans le panier des acquéreurs. Il serait intéressant de pouvoir réfléchir à la création d'une fonctionnalité similaire, mais transversale entre collections imprimées et électroniques, et ce afin de réduire le phénomène de doublonnage, notamment en ebooks, et du même coup alléger les budgets d'acquisition correspondants.
- La seconde règle serait de considérer la version numérique d'un ouvrage présente dans le catalogue de la BU comme un exemplaire à part entière, ayant une valeur équivalente à l'exemplaire papier. En 2018, il serait également souhaitable d'envisager l'accès à une plate-forme d'acquisition pérenne de livres électroniques.

En ce qui concerne l'intégration des ebooks au sein des collections de la bibliothèque universitaire, les acquisitions sont majoritairement réalisées en complément des livres papier. L'apparition des ebooks dans l'offre des bibliothèques n'a pas remis en cause ni modifié les politiques d'acquisition et documentaire des BU. L'acquisition d'ebooks s'opère en parallèle de l'acquisition sous d'autres supports : « *cela reste un produit émergent qui n'a pas encore trouvé sa place au même titre que le papier dans les politiques documentaire et d'acquisition des établissements. Ce sont d'ailleurs souvent deux services différents qui gèrent monographies papier et livres électroniques* », comme c'est le cas à la BU d'Avignon. Il y a donc d'un côté le papier, et de l'autre, l'électronique. Cette place des ebooks est d'autant plus difficile à délimiter que, dans le cas d'acquisitions ou d'abonnements par package, le nombre de titres est disproportionné en volume par rapport aux autres collections papier³⁹.

³⁹ Chartron, G., Epron, B. et Mahé, A. (2012). *Pratiques documentaires numériques à l'Université*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection Papiers.

Pour les monographies imprimées les plus empruntées, notamment en Droit, la politique documentaire de la BU d'Avignon est de posséder deux (ou plus) exemplaires. Les étudiants lésés ne pouvant bénéficier d'un prêt peuvent-ils se tourner vers l'équivalent numérique ? Savent-ils qu'ils peuvent réserver un exemplaire, et, dans l'attente, le consulter en ligne ? L'acquéreur doit penser l'acquisition au niveau physique et numérique en complémentarité. Cela implique une plus grande valorisation de l'offre numérique, mais aussi un travail de médiation de cette offre pour les personnels en service public afin de renseigner au mieux les usagers. Mais ces versions en ligne ne sont pas toujours adaptées, par exemple aux examens sur table. De plus, une faible part des enseignants-chercheurs, notamment en Histoire, ne parvient pas à assimiler la recherche sur Ariane, ce qui dénote, au-delà des réticences propres à la discipline, un défaut de communication et de formation auprès des enseignants.

2. Préconisations en matière de signalement : vers une matérialisation de la docélec ?

Actuellement, les collections de livres électroniques auxquelles la BU d'Avignon s'est abonnée ou dont elle a fait l'acquisition définitive sont diversement signalées au sein de l'outil de découverte Ariane mis en place au début de l'année 2017. Les notices des ouvrages de la collection ScholarVox de l'agrégateur CyberLibris, au nombre de 35 000 environ, sont chargées périodiquement par le service d'informatique documentaire en utilisant les listes au format .CSV fournies par CyberLibris. L'ensemble des ouvrages des quatre collections de ce fournisseur sont donc facilement consultables au sein d'Ariane, même si les notices restent plutôt sommaires. En ce qui concerne les encyclopédies de poche abonnées disponibles auprès de l'éditeur CAIRN, et rassemblant l'ensemble des ouvrages des collections « *Que sais-je ?* » (PUF) et « *Repères* » (La Découverte), les notices sont également chargées au moyen de listes récupérées à partir du portail administrateur de l'éditeur. Pour les autres collections de livres électroniques, qu'il s'agisse des collections acquises d'ouvrages de l'éditeur Classiques Garnier, ou même des collections *Environmental Sciences* de l'éditeur Elsevier acquises de 2008 à 2014, elles sont disponibles dans la bibliothèque électronique soit en titre, à l'aide de l'outil « *Full Text Finder* » (accès par titre de revues), soit via les sous-menus « Accès par disciplines / livres électroniques », ou encore via l'abécédaire (accès par titre).

L'accès aux collections de livres numériques acquises en licence nationale via le projet ISTEX telles que *Numérique Premium*, *Brepols-Books* ou encore *Early English Books* (EEBO) ne sont également disponibles qu'à partir de la bibliothèque électronique, et sont donc absentes de l'outil Ariane. Ces collections d'ebooks en licence nationale sont chargées dans le portail du SUDOC (à l'instar des collections de revues électroniques en licence nationale), et pourraient être facilement signalées dans le moteur Ariane par une demande d'exemplarisation automatique des collections au guichet d'assistance de l'ABES. Pour les autres collections, il faudra sans doute envisager un chantier de catalogage de ces collections titre à titre par l'équipe de catalogage de la bibliothèque⁴⁰.

⁴⁰ Poncin, O. (2018). *Évolution de la politique documentaire de la BU d'Avignon : Vers une plus grande adéquation entre papier et électronique* [document de travail]. Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.



Figure 20 : Signalétique indiquant la disponibilité de certains périodiques au format électronique

Malgré des efforts de communication, la promotion des ebooks demeure insuffisante à la BU d'Avignon. Les modes de communication couramment employés transitent via le site internet, via les formations à l'utilisation des ressources documentaires, et les réseaux sociaux de la BU. Mais « *dans les faits, il est difficile de communiquer autour d'un concept qui existe mais qui ne fait pas encore l'objet d'une politique documentaire bien définie*⁴¹ ».



Figure 21 : Mention « @ » indiquant la disponibilité au format électronique des périodiques concernés

⁴¹ Chartron, G., Epron, B. et Mahé, A. (2012). *Pratiques documentaires numériques à l'Université*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection Papiers.

Selon Géraldine Barron, auteur de l'ouvrage « *Intégrer les ressources numériques dans les collections* » paru en 2014, « les catalogues de bibliothèques ne permettent pas de répondre de façon satisfaisante aux exigences de signalement de la documentation électronique universitaire : les contenus des bouquets ou plates-formes éditeurs évoluent trop rapidement et dans des proportions trop importantes pour être tracés et mis à jour dans des délais raisonnables⁴² ». « Dans une bibliothèque reposant encore sur une [...] forte tradition de l'imprimé, le challenge consiste sans doute à trouver le juste équilibre entre les collections physiques et numériques, à travailler à leur visibilité et à leur signalement de façon complémentaire. Comment rendre compte de l'importance, de la richesse et de la matérialité des collections alors que la notice dans un catalogue n'est qu'un artefact ? [...] La matérialisation du numérique passe par la visibilité des possibilités de lecture, la médiation et la formation⁴³ » estiment quant à elles Isabelle Westeel et Anne Morenville.

L'articulation de l'offre documentaire entre supports physiques et numériques ne doit donc pas seulement se concevoir sous l'angle des politiques d'acquisition. « L'enjeu pour les professionnels consiste aussi à rendre lisible cette articulation pour les usagers. [...] Dans la perspective de l'hybridation [en cours] du paysage documentaire, [...], la mise en œuvre de points d'accès unifiés à la documentation via des outils de recherche en ligne fédérés est une étape nécessaire mais non suffisante. Il paraît tout aussi essentiel de parvenir à documenter l'espace physique afin de créer des passerelles entre les rayonnages physiques et les silos d'information numériques [pour] tirer parti d'un des atouts des bibliothèques : la capacité à mettre en espace le savoir et la connaissance⁴⁴ ».

« Pour les ressources et productions numériques, le théâtre de la visibilité est sans conteste Internet⁴⁵ », avance Bertrand Calenge. « Néanmoins, il serait singulièrement appauvrissant de n'en pas considérer la visibilité dans les espaces physiques de la bibliothèque⁴⁶ ». Frédéric Souchon a notamment réalisé un mémoire d'élève-conservateur dans lequel il illustre la diversité des actions possibles pour mieux rendre visibles ces ressources dans le lieu physique. Quelques exemples « en vrac », repris par B. Calenge :

- Disséminer des flyers vantant les collections d'ebooks.
- Utiliser les QR codes pour renvoyer à des contenus en ligne liés aux collections.
- Matérialiser les ebooks à l'aide de fac-similés en bois ou en disposant des boîtiers de DVD vides.
- Utiliser des écrans d'affichage dynamique pour promouvoir les contenus disponibles ou installer des grandes tables tactiles permettant à plusieurs personnes de partir à leurs découvertes⁴⁷.

⁴² Barron, G. et Le Goff-Janton, P. (2014). *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

⁴³ Westeel, I. et Morenville, A. (2013). Papier et numérique : l'offre documentaire à l'Université de Lille 3. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 58 (1), pp. 18-23. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0018-003> [consulté le 1er juin 2018].

⁴⁴ Souchon, F. (2014). *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique, Le cas des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2014, ENSSIB.

⁴⁵ Calenge, B. (2015). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

« Ces dispositifs passerelles, qui peuvent permettre à une population peu versée dans les arcanes des outils numériques de se familiariser avec les collections électroniques, contribuent à montrer que la BU devient complètement hybride. Même si la mise en scène ne remplace pas la médiation humaine, elle en facilite l'exercice⁴⁸. » F. Souchon aborde la manière dont les ressources numériques sont traduites en dispositifs passerelles, c'est à dire incarnées dans des objets tangibles, qu'il s'agisse de cubes, de fantômes, d'affichettes, etc. « Prenant acte de la difficulté à valoriser les ressources numériques, véritable serpent de mer de la profession, l'auteur propose un éclairage assez intéressant sur les principaux dispositifs qui sont généralement utilisés : les QR code⁴⁹ ». « Les QR codes sont susceptibles de servir d'autres objectifs que la seule diffusion de contenus numériques : un objectif communicationnel, d'une part, en faisant office de marqueur identitaire permettant d'ancrer l'image d'un établissement dans la culture numérique, et un objectif informationnel d'autre part, en jouant le rôle de signalétique de proximité pour le signalement des ressources numériques dans les espaces⁵⁰. »

Sur son blog, Silvère Mercier reprend les travaux de F. Souchon, et y ajoute plusieurs remarques pratiques à l'usage de tout professionnel qui souhaiterait en faire l'utilisation dans son établissement : « Il est parfaitement vrai que tout l'intérêt des QR code est aussi dans leur affordance, c'est-à-dire dans leur capacité à susciter leur utilisation. De plus, afin de faciliter à la fois l'usage et l'évaluation des QR code, il est assez simple d'adopter trois réflexes qui sont en général oubliés : ne pointer que vers des sites adaptés pour mobile et/ou pour tablette, ajouter une URL courte juste en dessous du QR code qui permet de rendre le lien visible par l'œil humain et accessible sans application mobile, et évaluer les impacts en utilisant un raccourcisseur d'URL capable de compter les accès. »

Autre outil permettant la matérialisation des ressources numériques dans l'espace de la BU, les livres « fantômes » (ou « *dummy* » outre-atlantique), déjà utilisés parfois dans les magasins afin de signaler les ouvrages empruntés ou bien manquants. Des professionnels ont cependant détourné cet usage premier en vue de matérialiser des ebooks, comme nous l'explique F. Souchon : « Ces fantômes prennent, en règle générale, l'aspect de fiches cartonnées dépassant des rayonnages. Les informations fournies peuvent être relativement succinctes, ou bien, plus étoffées ». Sur un plan plus pratique, F. Souchon estime que « l'on peut raisonnablement supposer qu'un des problèmes majeurs suscité par ce type de dispositif est le manque d'assise des supports, au risque de fréquentes remises en rayon ». Sans aller jusqu'à la création de fantômes de livres en bois, une solution plus simple à mettre en œuvre peut consister en l'utilisation de boîtiers de DVD vides : « Il s'agit d'un support relativement peu onéreux, aisé à se procurer auprès des fournisseurs et facile à détourner [puisqu'il] suffit d'y glisser une jaquette reprenant les informations que l'on juge essentielles⁵¹ ».

⁴⁸ Calenge, B. (2015). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

⁴⁹ Mercier, S. (2014). *Bibliobsession, Matérialiser les ressources numériques : retours d'expériences* [en ligne]. Disponible sur : www.bibliobsession.net/2014/04/22/materialiser-les-ressources-numeriques-retours-dexperiences [consulté le 1er juin 2018].

⁵⁰ Souchon, F. (2014). *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique, Le cas des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2014, ENSSIB.

⁵¹ Ibid.

F. Souchon rappelle qu'au-delà de la richesse des contenus et de l'efficacité de l'infrastructure matérielle et logicielle proposées, la qualité de l'offre numérique en bibliothèque repose avant tout sur le dynamisme des personnels en charge de l'accueil du public et du renseignement bibliographique : « *Sensibiliser les lecteurs à l'offre numérique, embrasser collections papier et numérique dans les renseignements prodigués et accompagner les lecteurs dans la consultation des bases de données sont autant d'actions essentielles à la valorisation des ressources numériques et au-delà, à la bonne marche du service public. Elles requièrent de la part des agents une palette variée de compétences allant de la maîtrise des outils numériques à une connaissance solide de l'offre documentaire, tous supports confondus*⁵² ». La formation au numérique apparaît donc comme « *un enjeu essentiel mais complexe à mettre en œuvre, tant les aptitudes mobilisées paraissent diverses et imbriquées* » mais qui « *gagne à être ancrée dans les pratiques professionnelles des agents* ».

3. Préconisations en matière de conservation : des indicateurs pour aider au pilotage

« Ce qui compte ne peut pas toujours être compté,
et ce qui peut être compté ne compte pas toujours forcément »

Albert Einstein

Actuellement, la BU d'Avignon se repose en grande partie sur les statistiques annuelles ESGBU pour aider à la prise de décision. « *Créé en 1976, l'ESGBU visait la fourniture de données statistiques à l'administration centrale afin de lui permettre de répartir au mieux les moyens de fonctionnement. La production du rapport statistique s'inscrit dans le cadre d'une remontée d'information d'une bibliothèque [...] à destination d'un service ministériel. [...] La finalité de ces rapports statistiques s'inscrit dans une logique de pilotage* » explique Marc Maisonneuve⁵³, mais « *même s'ils demeurent une source précieuse d'évaluation de sa propre bibliothèque, ces états statistiques ne sont guère adaptés à l'enjeu du moment : sécuriser l'obtention des budgets qui permettront à l'établissement de remplir ses missions dans de bonnes conditions et avec de bons résultats* ». Et l'auteur de souligner un autre travers de ces rapports qui, bien que « *structurés* », « *ne se prêtent guère à des actions de communication* ».

Dans son mémoire d'élève-conservateur, Grégory Scalabre nous donne une définition concise de cette notion d'indicateur parfois difficile à appréhender pour les personnels de la BU en charge du recueil des informations statistiques : « *Un indicateur est un outil de calcul correspondant à une formule mathématique destinée à mesurer un phénomène. Il est construit en fonction d'un objectif opérationnel précis, à partir de données statistiques de base (indicateur calculé) ou à partir de mesures (indicateur mesuré)*⁵⁴ ».

⁵² Souchon, F. (2014). *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique, Le cas des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2014, ENSSIB.

⁵³ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

⁵⁴ Scalabre, G. (2008). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2008, ENSSIB.

L'indicateur permet de mesurer l'efficacité d'une politique pour en apprécier la pertinence et, éventuellement, rétroagir sur les modalités de l'action. Il ne faut pas confondre statistique et indicateur : l'indicateur est le plus souvent une construction regroupant des données qui rapprochent une variable et un objectif (e.g., nombre d'inscrits et population à desservir) alors que la statistique est une donnée brute. On distingue ainsi :

- Les indicateurs de performance pour évaluer l'efficacité de l'action (résultats).
- Les indicateurs d'efficacité pour évaluer les moyens mis en œuvre.
- Les indicateurs d'éclairage pour évaluer la pertinence d'une action (écart objectif/moyens).

Un certain nombre de critères doivent être respectés pour l'élaboration d'un indicateur : « *contenu informatif utile à la prise de décision, fiabilité des données, fidélité à l'évolution de l'activité, adéquation à l'objectif initial, applicabilité de la collecte des données et comparabilité grâce à des unités de mesure normalisées*⁵⁵ ». Un indicateur est donc un instrument d'aide à la décision. Certaines familles d'indicateurs de performance des ressources électroniques s'imposent aujourd'hui pour G. Scalabre comme essentielles :

- Pourcentage des titres demandés par rapport à la collection (papier et électronique).
- Pourcentage des sessions rejetées.
- Coût par session et coût par requête.
- Coût par unité de contenu documentaire téléchargée.
- Coût par catégorie d'utilisateurs à desservir.
- Pourcentage des dépenses en fourniture d'informations consacrées à la collection électronique.
- Taux d'utilisation des titres électroniques par éditeur (nombre d'unités de contenu documentaire téléchargées rapporté au nombre de titres par éditeur).

L'auteur rappelle accessoirement que la durée de vie de certains indicateurs peut se retrouver limitée de trois à cinq ans du fait de l'évolution rapide des technologies sur lesquelles reposent les services électroniques. Il est primordial de relever que « *la plupart des ressources électroniques disponibles à la bibliothèque sont accessibles depuis des serveurs contrôlés par les fournisseurs d'informations. Les infrastructures techniques (interfaces de connexion des bases de données, des portails, etc.) n'appartiennent pas à la bibliothèque, qui loue ou achète un droit d'accès à distance et utilise des outils dont elle ne maîtrise pas la maintenance et les évolutions (e.g., paramétrages du moteur de recherche, système d'authentification, format d'impression, etc.)*⁵⁶ ». Dans ce contexte, « *la bibliothèque, avec les ressources électroniques, n'est plus directement maître de la production de ses statistiques* » estime l'auteur. Qui plus est, la fiabilité des statistiques d'utilisation fournies à la discrétion des éditeurs et des agrégateurs peut, à bien des égards, être mise en doute, et ne peut représenter une solution pérenne pour permettre une comparabilité essentielle à l'évaluation, et par là-même à la prise de décision.

⁵⁵ Scalabre, G. (2008). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2008, ENSSIB.

⁵⁶ Ibid.

Or « *la bibliothèque ne peut se contenter de ce rôle passif et doit retrouver dans le contexte électronique son rôle traditionnel de médiatrice entre une collection et un public. Mesurer ce qui est consulté, par qui et comment constituent les éléments de base de la mise en œuvre d'une politique documentaire électronique* ». Nous estimons qu'en la matière, deux solutions intéressantes s'offrent à la BU d'Avignon :

L'adoption d'indicateurs de performance issus de la norme AFNOR ISO 11620⁵⁷ d'une part, dont la dernière version traduite date de 2015, et qui, même si la dimension du numérique reste encore limitée compte tenu des difficultés persistantes de comptage, propose dans son annexe A une quantité importante (et évolutive) d'indicateurs classés par types via quatre axes :

- Ressources, accès et infrastructure pour en mesurer l'adéquation et la disponibilité (e.g. personnel, collections, places de consultation, etc.).
- Utilisation des ressources, des services (e.g., prêts, téléchargements, utilisation des équipements, etc.).
- Efficience des ressources, des services (e.g., coût par prêts, délai de traitement des documents, d'acquisition, etc.).
- Potentialités et développement pour mesurer l'investissement de la bibliothèque dans les services et ressources émergentes (e.g., % de personnel affecté à la fourniture de documents électroniques, etc.).

L'objectif de cette norme est de permettre « *la construction d'indicateurs solides et stabilisés en proposant notamment un cadre de description précis et des modes de calcul* ». Les principaux indicateurs, qu'ils soient mis en place localement ou qu'il s'agisse des rapports d'usages COUNTER, permettent de mesurer la consultation par titres de périodiques électroniques, et par conséquent par éditeur et/ou fournisseur d'information. Lancé en mars 2002, COUNTER (pour comptage de l'utilisation en ligne des ressources électroniques en réseau) est « *une initiative internationale en direction des bibliothécaires, éditeurs et intermédiaires qui propose des normes facilitant l'enregistrement et l'extraction des statistiques des éditeurs de ressources électroniques de manière cohérente, crédible et compatible. Ces normes sont réparties en deux codes de bonne pratique, l'un portant sur les revues électroniques et les bases de données, et l'autre sur les ebooks et les ouvrages de référence*⁵⁸ ».

L'usage de la collection électronique peut ainsi être finement évalué titre par titre. Toutefois les collections imprimées doivent être prises en compte dans un souci d'évaluation exhaustive des usages. Les documents imprimés demeurent en effet encore majoritaires dans les collections des bibliothèques, même si la croissance du marché de la documentation électronique conduit à une prépondérance continue des ressources électroniques. « *L'évaluation des usages devrait ainsi prendre en compte l'articulation entre la docélec et la documentation papier et envisager une corrélation des indicateurs pour étudier l'évolution de l'offre de services de la BU*⁵⁹. »

⁵⁷ Association Française de Normalisation (AFNOR) (2015). *Indicateurs de performance des bibliothèques*. Norme Française ISO 11620 (avril 2015).

⁵⁸ Source : Coupering.org

⁵⁹ Scalabre, G. (2008). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2008, ENSSIB.

Une autre solution, complémentaire des indicateurs de performance des bibliothèques, consisterait en l'installation d'un logiciel de mesure des usages des bases de données électroniques auxquelles la BU d'Avignon est abonnée via un contrôle des accès.

C. Maubernard et J. Barbe, bientôt amenés à assumer la charge de la documentation électronique à la BU dès la rentrée universitaire prochaine, estiment pertinent d'installer le logiciel ezPAARSE à la BU d'Avignon, comme cela a pu être effectué dans les BU d'Aix-Marseille Université. Ce logiciel libre, développé par le consortium COUPERIN, permettrait d'utiliser des indicateurs plus précis, voire personnalisés en fonction des besoins propres aux équipes de la BU. En effet, la BU d'Avignon est aujourd'hui, comme l'indiquait G. Scalabre, quasi-totalement dépendante des grands éditeurs pour l'approvisionnement en statistiques utiles, pourvu qu'elles soient « *COUNTER compliant* » (e.g., nombre de vues/téléchargements, avec toute l'ambiguïté qu'implique cette distinction).

L'intérêt du logiciel pour compléter les chiffres éditeurs est sa capacité à proposer le même niveau de précision que les indicateurs physiques pour les ressources en ligne, qui représentent aujourd'hui dans de nombreux établissements un montant de dépenses supérieur à celui consacré au papier. Thomas Jouneau et Thomas Porquet⁶⁰ nous expliquent concrètement son origine et son fonctionnement : « *Basé sur le modèle fonctionnel d'une solution locale développée à l'INIST-CNRS en 2009 (NumStat), ezPAARSE est développé selon une méthodologie agile grâce à un partenariat organisé entre l'INIST-CNRS et COUPERIN. Son mode de fonctionnement repose sur l'analyse des fichiers logs (un log désigne les traces enregistrées dans un fichier ou tout autre dispositif comportant l'historique horodaté des événements attachés à un processus) que collecte le reverse proxy (ou serveur mandataire inverse, comme ezProxy et BiblioPAM, parmi les plus connus) mis en place pour l'accès authentifié aux ressources numériques souscrites* ».

Les deux auteurs soulignent cependant que pour qu'ezPAARSE fonctionne correctement, tous les accès à la documentation numérique de l'établissement doivent transiter par un proxy : « *Certains établissements ne proxifient que les accès distants à leur docélec. Or, ezPAARSE ne trouve son plein intérêt que dans le cas d'une proxification complète des accès* ». Les logs ainsi obtenus et filtrés renseignent sur l'adresse IP, la ressource consultée, son URL, l'ISSN, le DOI, le titre de la revue, etc. Avant de songer à adopter ezPAARSE, il incombera donc aux équipes de vérifier la nature des accès à la documentation électronique auprès de la Direction Opérationnelle des Systèmes d'Information (DOSI) de l'UAPV. L'adoption d'un tel logiciel se découpe en trois étapes :

- Test du logiciel (sur l'instance nationale via COUPERIN ou en local après installation d'un poste équipé).
- Constitution d'un dossier (l'application peut être présentée à une équipe, la DOSI, une direction. Un plan d'action collectif pour la mise en production du logiciel et son exploitation sera alors établi, sans négliger de rencontrer le correspondant informatiques et libertés de l'établissement).
- Mise en production (DOSI impliquée, installation du logiciel sur un serveur).

⁶⁰ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

Une fois obtenue une liste d'évènements de consultation, il convient de consolider et de visualiser les résultats. « *Il existe de nombreux outils permettant d'effectuer l'une ou l'autre de ces tâches, voire les deux* », expliquent T. Jouneau et T. Porquet, « *du simple tableur à la suite avancée comme LibreOffice, actuellement utilisé à l'UAPV. Un module développé à l'INIST, ezVIS, offre une visualisation interactive des résultats. Les tableaux obtenus ouvrent alors des perspectives intéressantes en matière de pilotage*⁶¹ ». Pour ce qui nous intéresse ici, les décisions de politique documentaire numérique (abonnements et désabonnements) peuvent désormais être informées, éclairées par une connaissance précise de leur utilisation par les communautés ciblées.

Dans l'ouvrage « *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact* » paru en 2016 sous la direction de Cécile Touitou, Nadine Delcarmine estime que « *Mesurer les usages de collections numériques dont les bibliothèques ne sont pas propriétaires mais qu'elles paient à prix d'or reste aujourd'hui encore délicat, en dépit des avancées obtenues depuis l'apparition de la norme de comptage COUNTER et d'outils de suivi des usages tel que ezPAARSE. Il est, par exemple, plus difficile d'appréhender des flux documentaires que des emprunts de collections physiques : la multiplicité et la variété des usages sur supports numériques décuplent les démarches de comptage. Au final, pour percevoir la globalité de l'action des bibliothèques, il n'est pas encore si naturel d'additionner des entrées physiques dans les bibliothèques et des connexions à des serveurs, ni des prêts de documents physiques et des visualisations/déchargements de documents ou parties de documents*⁶² ».

Mais évaluer sans décider est vide de sens, prévient N. Clot : « *Décider d'arrêter quelque chose, c'est arbitrer dans un univers où les ressources ne sont pas infinies et s'opposer de manière délibérée à l'entropie et à l'empilement des projets qui naissent sans apprendre à mourir. Arrêter, c'est aussi se donner l'opportunité de pouvoir commencer quelque chose d'autre en dégageant les moyens pour le faire. Décider de continuer à faire quelque chose, en toute connaissance de cause, c'est se donner l'occasion de réaffirmer et conforter des choix*⁶³ ».

⁶¹ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

⁶² Ibid.

⁶³ Ibid.

Conclusion

« La poldoc est en définitive un art de la navigation, dans un système complexe.
Une seule solution : essayer de penser la complexité ! »

Bertrand Calenge⁶⁴

« Une perplexité aujourd'hui récurrente dans la définition d'une politique documentaire est l'articulation possible des différents types de ressources (imprimées et numériques notamment) dans un contexte de moyens financiers et humains limités. Le concept de bibliothèque hybride, né au Royaume-Uni du rapport Follett en 1993, apparaît encore pertinent au travers du constat de la réalité des ressources documentaires des bibliothèques. Ce mariage complexe d'une offre numérique et de collections matérielles pose des problèmes de gestion cohérente, de choix stratégiques, de services de médiation, rendus plus complexes du fait de la diversité des usages comme des tensions en moyens⁶⁵ ». C'est par ces mots, toujours d'actualité, qu'est résumée la journée d'étude POLDOC « Quelles politiques documentaires en environnement hybride ? » qui s'est tenue à l'ENSSIB en 2014, à l'initiative notamment de B. Calenge.

Un des invités de cette journée, F. Souchon, renchérit : « La question [de l'articulation entre collections imprimées et électroniques] est importante car le paysage documentaire qui se dessine pour les années à venir est un paysage nécessairement hybride du point de vue des supports. L'immense majorité des bibliothèques universitaires devra composer avec une offre de contenus numériques en augmentation constante et une offre papier, sans doute de plus en plus résiduelle, du moins dans l'espace des salles de lecture, mais qui se maintiendra en raison de la trajectoire nécessairement asymptotique du processus de numérisation de la documentation papier et des pratiques de lecture des étudiants et des chercheurs qui, y compris pour la génération des digital natives, restent fortement ancrées dans l'imprimé⁶⁶ ».

Nous avons pu constater à plusieurs reprises, tout au long de ce rapport, de la complexité que représente l'offre documentaire électronique non seulement sous les aspects de l'acquisition et du signalement, mais aussi des moyens mis en œuvre par les services communs de la documentation pour l'intégrer de manière aussi fluide que possible aux collections papier. Complexe également, comme le soulignait B. Calenge, d'adapter la politique documentaire de la BU d'Avignon et de modifier les pratiques à l'œuvre en fonction des préconisations formulées.

⁶⁴ Calenge, B. (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

⁶⁵ Souchon, F. (2014). *Rendre visibles les ressources numériques dans les espaces physiques de la bibliothèque* [en ligne]. Journée d'étude POLDOC « Quelles politiques documentaires en environnement hybride ? » Disponible sur : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique//notices/64942-queelles-politiques-documentaires-en-environnement-hybride [consulté le 1er juin 2018].

⁶⁶ Souchon, F. (2014). *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique, Le cas des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2014, ENSSIB.

Mais tous les moyens mis en œuvre ne peuvent constituer des solutions pérennes à la problématique de la place de la docélec en bibliothèque universitaire s'ils ne sondent ni ne satisfont pas les besoins réels des usagers. Pour s'en convaincre, qui mieux que Bill Gates, fondateur de Microsoft et pionnier de la micro-informatique, pour représenter en une citation toute la complexité des usages entre papier et numérique : « *La lecture sur écran est encore bien inférieure à la lecture sur papier. Même moi, qui ai ces écrans coûteux et m'imagine en pionnier du mode de vie Internet, dès qu'un texte dépasse quatre ou cinq pages, je l'imprime, et j'aime à l'avoir avec moi et à l'annoter. Et c'est une difficulté réelle pour la technologie que de parvenir à ce degré de commodité*⁶⁷. »

Doyen de l'Inspection générale des bibliothèques, Benoît Lecoq consacre les premières pages du rapport d'activité 2017 de l'IGB à l'intégration du numérique en bibliothèque universitaire : « *Dans un environnement inédit, encore instable et fortement malmené par des intérêts contradictoires, les bibliothèques cherchent, à travers un dialogue nécessairement tendu, à concilier les causes de la recherche avec les impératifs budgétaires tandis que les plateformes documentaires tentent d'adapter leurs stratégies aux inflexions des spécificités disciplinaires*⁶⁸ ». Carole Letrouit note quant à elle que « *toutes disciplines confondues, les ressources électroniques représentent 50 % des dépenses [des bibliothèques universitaires] en 2015* », avant de souligner que « *cet accroissement s'est opéré par déplacement des dépenses au détriment des revues imprimées* ». « *Cette mutation s'accentuera, l'environnement du chercheur devenant essentiellement numérique. L'écriture, la publication et l'édition muent, le travail du bibliothécaire suit nécessairement la même voie* ». « *Dans ce nouveau contexte [...]* », estime l'auteur, « *la notion de politique documentaire mérite d'être revisitée en profondeur*⁶⁹. »

Face à l'augmentation exponentielle non seulement du nombre de revues électroniques, mais aussi et surtout du prix des abonnements, les budgets demeurent quant à eux particulièrement restreints et non extensibles, même si celui alloué à la BU d'Avignon est selon C. Maubernard assez conséquent lorsque rapporté à la taille de l'UAPV et du nombre d'étudiants concernés. Des choix, réalisés sur la base des préconisations et des indicateurs proposés doivent donc être entrepris, et assumés, car l'enjeu de privilégier la communauté des chercheurs au détriment des étudiants de premier cycle se pose réellement. « *Concevoir une bibliothèque attentive à ses utilisateurs* » explique N. Clot, « *c'est remplacer les choix fortuits, dictés par les habitudes ou le hasard, par des décisions délibérées* » poursuit-elle, avant de souligner l'importance d'évaluer régulièrement ces décisions, pour permettre l'émergence d'une bibliothèque « *résiliente* », capable de s'adapter et de réajuster ses politiques et ses actions à tout moment et à toute demande au sein d'un environnement en perpétuelle évolution⁷⁰.

⁶⁷ Darnton, R. (2011). *Apologie du livre, Demain, aujourd'hui, hier*. Paris : Éditions Gallimard, Collection nrf essais.

⁶⁸ Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) (2017). *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, Année 2017*. Rapport annuel à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication, pp. 05-14.

⁶⁹ Letrouit, C. (2017). *Les enjeux du numérique concernant les ressources documentaires en SHS*. Rapport n°2017-A-01 de l'Inspection Générale des Bibliothèques à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication.

⁷⁰ Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

Bibliographie

Cette bibliographie classée par grandes catégories de références adopte la norme Harvard francisée telle que décrite dans le guide de rédaction des références bibliographiques et citations⁷¹ rédigé par les équipes de la médiathèque de l'École de Management (EM) de Normandie, au Havre, pour l'année universitaire 2010~2011.

1. Monographies

Association des Bibliothécaires de France (2013). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

Barron, G. et Le Goff-Janton, P. (2014). *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

Bénézet, B. (2003). *L'Université d'Avignon : naissance & renaissance 1303 ~ 2003*. Arles : Actes Sud.

Calenge, B. (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

Calenge, B. (2015). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques.

Chartron, G., Epron, B. et Mahé, A. (2012). *Pratiques documentaires numériques à l'Université*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection Papiers.

Darnton, R. (2011). *Apologie du livre, Demain, aujourd'hui, hier*. Paris : Éditions Gallimard, Collection nrf essais.

Hecquart, F. (2014). *Manager une équipe en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, pp. 84-101.

Touitou, C. (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, Collection La Boîte à Outils.

⁷¹ Guide de rédaction des références bibliographiques et citations disponible sur : https://www.ecole-management-normandie.fr/upload/editeur/2Guide_redaction_references_bibliographiques_EMNormandie.pdf

2. Articles

Clot, N. (2017). Libérer les compétences. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 72 (13), pp.72-85. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0072-009> [consulté le 1er juin 2018].

Westeel, I. et Morenville, A. (2013). Papier et numérique : l'offre documentaire à l'Université de Lille 3. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 58 (1), pp. 18-23. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0018-003> [consulté le 1er juin 2018].

Wolf, D. (2008). LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 53 (3), pp. 39-47. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005> [consulté le 1er juin 2018].

3. Rapports, Enquêtes & Normes

Association Française de Normalisation (AFNOR) (2015). *Indicateurs de performance des bibliothèques*. Norme Française ISO 11620 (avril 2015).

Direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance (DEPP) (2017). *Repères & références statistiques : Enseignements, formation, recherche*. Rapport à destination du Ministère de l'Éducation nationale, et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, pp. 163-164.

Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) (2017). *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, Année 2017*. Rapport annuel à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication, pp. 05-14.

Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) (2016). *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, Année 2016*. Rapport annuel à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication, pp. 20.

Letrouit, C. (2017). *Les enjeux du numérique concernant les ressources documentaires en SHS*. Rapport n°2017-A-01 de l'Inspection Générale des Bibliothèques à destination du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du Ministère de la Culture et de la Communication.

Société Française des Intérêts des Auteurs de l'écrit (SOFIA), Syndicat National de l'Édition (SNE) et Société Des Gens de Lettres (SGDL) (2018). *8^{ème} Baromètre sur les usages du livre numérique : Les lecteurs de livres numériques, des usages qui se diversifient et s'intensifient*. Paris.

4. Mémoires & Rapports de stage

Scalabre, G. (2008). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2008, ENSSIB.

Souchon, F. (2014). *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique, Le cas des bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude de Diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) 2014, ENSSIB.

Vincent, A. (2017). *Étude et développement de l'offre ebook à la bibliothèque universitaire d'Avignon*. Rapport de stage de Licence Professionnelle Métiers du livre : documentation et bibliothèques, Université de Limoges.

5. Webographie

E-Doc Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Bibliothèque Universitaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://e-doc.univ-avignon.fr/bu/> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Mercier, S. (2014). *Bibliobsession, Matérialiser les ressources numériques : retours d'expériences* [en ligne]. Disponible sur : www.bibliobsession.net/2014/04/22/materialiser-les-ressources-numeriques-retours-dexperiences [consulté le 1^{er} juin 2018].

Souchon, F. (2014). *Rendre visibles les ressources numériques dans les espaces physiques de la bibliothèque* [en ligne]. Journée d'étude POLDOC « Quelles politiques documentaires en environnement hybride ? » Disponible sur : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique//notices/64942-queelles-politiques-documentaires-en-environnement-hybride [consulté le 1^{er} juin 2018].

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2018). *Bibliothèque Universitaire d'Avignon* [en ligne]. Disponible sur : <https://bu.univ-avignon.fr> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Wikipédia (2018). *Avignon* [en ligne]. Disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Avignon> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Wikipédia (2018). *Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse* [en ligne]. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Universit%C3%A9_d%27Avignon_et_des_pays_de_Vaucluse [consulté le 1^{er} juin 2018].

6. Supports d'information & Documents du SCD d'Avignon

Poncin, O. (2018). *Évolution de la politique documentaire de la BU d'Avignon : Vers une plus grande adéquation entre papier et électronique* [document de travail]. Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2018). *Statistiques ESGBU de l'année civile 2017 pour le SCD de l'Université d'Avignon, arrêtées au 14.05.2018.*

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Conseil documentaire du 27.11.2017 : Bilan du département Services aux publics ; Bilan du département Espaces et collections ; Bilan du département Informatique documentaire.*

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Résultats et bilan de l'enquête LibQUAL+ 2016 de l'Université d'Avignon.*

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Commissions Scientifiques Consultatives de la Documentation : Secteur Droit, Économie et Gestion ; Sciences ; Sciences Humaines et Sociales ; Lettres et Langues* [en ligne]. Disponibles sur : <https://bu.univ-avignon.fr/informations-generales/politique-dacquisition>.

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). *Corps et statuts des personnels de la Bibliothèque Universitaire.* Mis à jour le 29.05.2017.

Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2014). *Charte Documentaire* [en ligne]. Votée en conseil documentaire le 18.11.2014, votée en conseil d'administration de l'Université d'Avignon le 21.10.2014. Disponible sur : <https://bu.univ-avignon.fr/wp-content/uploads/file/Charte%20documentaire%202014.pdf> [consulté le 1^{er} juin 2018].

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (2017). Brochures d'information : *Vos études à l'Université d'Avignon ; La Bibliothèque Universitaire ; Campus Hannah Arendt ; Campus Jean-Henri Fabre ; Maurice Agulhon : Une vie, une œuvre.* Maison de la Communication.

Table des matières

SIGLES & ABRÉVIATIONS.....	1
INTRODUCTION.....	2
PARTIE 1 : CONTEXTE & ÉTAT DES LIEUX DE LA BU D'AVIGNON	4
1. L'Université d'Avignon : naissance et renaissance	4
2. La bibliothèque universitaire d'Avignon : tour d'horizon	9
2.1. Les espaces	10
2.2. Les agents	13
2.3. Les collections	15
2.4. Les budgets	16
2.5. Les services aux publics	17
3. Collections imprimées vs. électroniques : une articulation complexe	19
3.1. Bilan 2017 du département Espace et collections	19
3.2. Bilan 2017 du département Informatique documentaire	22
PARTIE 2 : POLDOC & ARTICULATION PAPIER/ÉLECTRONIQUE : ÉTUDE COMPARÉE	30
1. Étude des usages des ressources électroniques : l'enquête LibQUAL+ menée en 2016	30
2. Étude comparative des chartes documentaires et des organigrammes de cinq SCD	34
2.1. La charte documentaire et l'organigramme, deux outils reflètent de la politique documentaire	34
2.2. Analyse de la charte documentaire et de l'organigramme de la BU d'Avignon	37
2.3. Sélection des Services Communs de Documentation retenus pour l'étude	39
3. Enquête auprès de cinq SCD : réponses, analyse et remarques	42
3.1. SCD de l'Université Le Havre Normandie	43
3.2. SCD de l'Université de Haute-Alsace	47
3.3. SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale	50
3.4. SCD de l'Université de Toulon	53
3.5. SCD de l'Université du Mans	55
PARTIE 3 : PRÉCONISATIONS EN FAVEUR D'UNE POLDOC HARMONISÉE À LA BU D'AVIGNON	58
1. Préconisations en matière d'acquisition : plus de dialogue, moins de doublonnage	58
2. Préconisations en matière de signalement : vers une matérialisation de la docélec ?	61
3. Préconisations en matière de conservation : des indicateurs pour aider au pilotage	65
CONCLUSION	70
BIBLIOGRAPHIE	72
1. Monographies	72
2. Articles	73
3. Rapports, Enquêtes & Normes	73
4. Mémoires & Rapports de stage	74
5. Webographie	74
6. Supports d'information & Documents du SCD d'Avignon	75
TABLE DES ILLUSTRATIONS	77
TABLE DES TABLEAUX	78
TABLE DES ANNEXES	79

Table des illustrations

Figure 1 : Bulle du pontife Boniface VIII du 1 ^{er} juillet 1303, érigeant le <i>studium generale</i> d'Avignon	5
Figure 2 : Vue cavalière d'Avignon, <i>Civitates Orbis Terrarum</i> (Braun, G. et Hogenberg, F., 1575).....	5
Figure 3 : Façade de l'ancien hôpital Sainte-Marthe, siège de l'UAPV, sur le campus Hannah Arendt	6
Figure 4 : Façade du bâtiment sud du campus Hannah Arendt abritant la bibliothèque universitaire.....	7
Figure 5 : Schéma d'implantation géographique des deux campus de l'Université d'Avignon	8
Figure 6 : Plan de la BU Maurice Agulhon ~ Niveau 1.....	11
Figure 7 : Collections de monographies au 1 ^{er} niveau vues depuis l'espace dédié aux expositions.....	12
Figure 8 : Plan de la BU Maurice Agulhon ~ Niveau 2.....	12
Figure 9 : Espace des périodiques au 2 ^{ème} niveau de la BU Maurice Agulhon.....	13
Figure 10 : Capture du portail documentaire de la BU d'Avignon (06.2018).....	19
Figure 11 : Kakemono indiquant les améliorations apportées à l'OPAC après enquête LibQUAL+	33
Figure 12 : Capture d'une page de résultats de l'outil de découverte Ariane de la BU d'Avignon (06.2018)	33
Figure 13 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'UAPV au 19.03.2018 (dernière mise-à-jour)	38
Figure 14 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université Le Havre Normandie (01.09.2018)	45
Figure 15 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université de Haute-Alsace (01.2018).....	48
Figure 16 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université du Littoral-Côte d'Opale (01.2018)	51
Figure 17 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université de Toulon (2018).....	54
Figure 18 : Organigramme fonctionnel du SCD de l'Université du Mans (2017~2018).....	57
Figure 19 : Bureaux des personnels « en alvéoles » vus depuis la coursive au 2 ^{ème} niveau	58
Figure 20 : Signalétique indiquant la disponibilité de certains périodiques au format électronique.....	62
Figure 21 : Mention « @ » indiquant la disponibilité au format électronique des périodiques concernés	62

Table des tableaux

Tableau 1 : Évolution démographique de la population de l'Université d'Avignon.....	7
Tableau 2 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux espaces du SCD de l'UAPV	11
Tableau 3 : Activités & fonctions des personnels de la BU de l'UAPV en ETPT.....	13
Tableau 4 : Organigramme des 32 agents du SCD de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.....	14
Tableau 5 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux collections du SCD de l'UAPV.....	15
Tableau 6 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux dépenses et recettes du SCD de l'UAPV	16
Tableau 7 : Données statistiques ESGBU 2017 relatives aux dépenses documentaires du SCD de l'UAPV	16
Tableau 8 : Évolution du coût de la documentation électronique (2014~2016)	24
Tableau 9 : Évolution des usages de la documentation électronique (2013~2016)	24
Tableau 10 : Budgets des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017)	25
Tableau 11 : Statistiques d'utilisation des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017).....	26
Tableau 12 : Principaux résultats de l'enquête LibQUAL+ menée en 2016 à la BU d'Avignon.....	32
Tableau 13 : Tableau récapitulatif des directions et responsables de départements des dix SCD retenus	41

Table des annexes

Annexe 1 : Lettre de mission (09.04.2018)	81
Annexe 2 : Premier livrable intermédiaire (19.03.2018)	82
Annexe 3 : Second livrable intermédiaire (16.04.2018)	83
Annexe 4 : Troisième livrable intermédiaire (14.05.2018)	84
Annexe 5 : Quatrième livrable intermédiaire (11.06.2018)	85
Annexe 6 : Questionnaire d'étude ~ Articulation entre collections imprimées et électroniques	87
Annexe 7 : Organigramme de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse 2018	88
Annexe 8 : Poster présentant un rapport d'activité succinct illustré pour la période 2015~2018	89
Annexe 9 : Liste des ressources électroniques de la BU de l'UAPV ventilées par disciplines (06.02.2018)	90
Annexe 10 : Budgets des bases de données électroniques de la BU de l'UAPV 2008~2018 (20.09.2017)	91
Annexe 11 : Statistiques des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017)	92
Annexe 12 : Réponses au questionnaire adressé au SCD de l'Université de La Rochelle (06.2018)	93
Annexe 13 : Charte de l'action culturelle co-rédigée avec le Service d'Action Culturelle (08.03.2018)	95
Annexe 14 : Synthèse des commentaires d'utilisateurs de la BU Maurice Agulhon (enquête LibQUAL+, 2016)	96
Annexe 15 : Fiche d'évaluation du stagiaire par le maître de stage (05.06.2018)	98

LETTRE DE MISSION ~ STAGE BU MAURICE AGULHON

SCD DE L'UNIVERSITÉ D'AVIGNON ET DES PAYS DE VAUCLUSE



Bibliothèque Universitaire

Campus Hannah Arendt, Site Sainte Marthe
Bâtiment Sud
74 rue Louis Pasteur
84029 AVIGNON - FRANCE
Tél. : +33 (0)4 90 16 27 87
www.univ-avignon.fr

STAGIAIRE : Ronan CARDINAL.

STRUCTURE D'ACCUEIL : BU de l'UAPV.

LIEU DU STAGE : Bibliothèque Universitaire Maurice Agulhon.

PÉRIODE : 19.02.2018 au 08.06.2018 (16 semaines).

TUTEUR : Jacky Barbe, Conservateur en chef, Directeur de la BU de l'UAPV.

SUJET : « Synergie entre collections imprimées et électroniques : pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon. »

CONTEXTE : Dans l'optique de répondre aux besoins des usagers et aux attentes de la communauté universitaire, la BU d'Avignon, créée en 1997 au sein de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, et dont les collections sont aujourd'hui réparties sur ses deux campus Hannah Arendt (BU Maurice Agulhon) et Jean-Henri Fabre (BU Agroparc), souhaite disposer d'une politique documentaire qui puisse favoriser l'harmonisation des pratiques à l'œuvre dans les étapes d'acquisition, de valorisation et de conservation des collections imprimées et électroniques.

MISSIONS : Sous la responsabilité de Jacky Barbe, directeur de la BU, et en étroite collaboration avec Olivier Poncin et Yvette Aumérat, respectivement responsables des départements *Informatique Documentaire* et *Espaces et Collections*, le stage portera sur une étude des politiques documentaires relatives aux collections imprimées et électroniques ainsi que du mode de fonctionnement du Service Commun de Documentation (SCD) sur ces questions, afin que les stratégies physiques et numériques puissent être déterminées de manière coordonnée au sein de l'établissement.

PLAN D'ACTION : Le travail s'articulera autour de trois axes, de la contextualisation de l'environnement documentaire de l'UAPV, à la formulation de préconisations en faveur d'une politique documentaire harmonisée, en passant par une revue des attentes, des enjeux, et des modes de fonctionnement de services communs de documentation d'universités situées en France métropolitaine et d'échelle comparable.

1. ÉTAT DES LIEUX DES ESPACES, SERVICES & COLLECTIONS DE LA BU D'AVIGNON :

- Historique de l'UAPV et de ses bibliothèques.
- Présentation du SCD (i.e., personnels, budget, locaux, ...).
- Les services aux usagers (e.g., prêts, formations, PEB, ...).
- La charte documentaire et le plan de développement des collections.
- État des lieux des collections imprimées vs. électroniques (i.e. données quantitatives/qualitatives, budgets d'acquisition, doublonnage, signalement, désherbage, open access, moteur Ariane, abonnements, ...).
- État des indicateurs d'usage (i.e., ESGBU, taux de recouvrement, ...).
- Communication entre départements, responsables, acquéreurs.

2. USAGES, ATTENTES & ENJEUX : ÉTUDE COMPARÉE POUR UNE NÉCESSAIRE SYNERGIE

- Analyse des usages des lecteurs étudiants N1, N2 et extérieurs (i.e., enquête LibQual+ 2016, éventuels questionnaires/entretiens, ...)
- Recueil des attentes des responsables, acquéreurs et des membres de la communauté universitaire (i.e., CSC, questionnaires/entretiens, ...).
- Analyse comparée des chartes documentaires, organigrammes fonctionnels et projets spécifiques de SCD d'Universités métropolitaines à échelle comparable au regard de la gestion bibliothéconomique des collections imprimées et électroniques (e.g., SCD des Universités de Toulon, de La Rochelle, du Havre, du Mans, de Perpignan, du Littoral-Côte-d'Opale, ...).

3. PRÉCONISATIONS EN FAVEUR D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE HARMONISÉE :

- Formulation d'une série de propositions et scénarii applicables au SCD de l'UAPV (e.g., impact de l'harmonisation des pratiques sur l'organisation des départements, scénarii de réorganisation de l'organigramme fonctionnel, suggestion d'indicateurs de performance quantitatifs et/ou qualitatifs pertinents selon les normes AFNOR, éléments permettant une meilleure communication entre départements, formation/sensibilisation des personnels aux enjeux du numérique, plate-forme d'acquisition numérique pérenne, amélioration/matérialisation de la lisibilité de l'offre physique/numérique, nouveaux services, ...).

Le 9 avril 2018, en Avignon

M. Jacky BARBE

Directeur BU UAPV

Tuteur



M. Ronan CARDINAL

Étudiant M2 SIB (UA)

Stagiaire



Annexe 1 : Lettre de mission (09.04.2018)

UE7 STAGE M2 ~ BU MAURICE AGULHON, UAPV, AVIGNON

LIVRABLE INTERMÉDIAIRE #1 ~ 19.03.2018

État civil : Ronan Cardinal.

Lieu de stage : Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon (UAPV).

Période : 19.02.2018 ~ 08.06.2018.

Problématique du stage au 19.03.2018 : Défis organisationnels, humains et techniques pour la mise en œuvre d'une politique documentaire harmonisée entre collections imprimées et numériques en bibliothèque universitaire : le cas du SCD de l'UAPV.

Points forts : J. Barbe représente un changement majeur pour la politique de la BU, après seulement deux directions en 20 ans. Beaucoup de changements en prévision du plan d'établissement quinquennal 2018~2022 (refonte de la charte documentaire de 2014 et du plan de développement des collections 2015~2016). Une conservatrice en fin de formation à l'ENSSIB devrait rejoindre le SCD au poste de directrice adjointe afin d'assurer la coordination entre les départements concernés.

Points faibles : La création de ce poste de direction adjointe n'est pas encore assurée, la DGS de l'UAPV n'y étant pas favorable. Les chefs de département, dépourvus d'adjoints, communiquent peu, et s'opposent sur les politiques d'acquisition et de désherbage/désabonnement. Le manque d'indicateurs d'usages (ex. : taux de recouvrement) entraîne un doublonnage documentaire et budgétaire.

Facteurs clés : Écouter et recueillir les propositions de chaque conservateur responsable, et de chaque (super-)acquéreur. Faire dialoguer, sous le patronage du directeur, les parties concernées pour expliquer la nécessaire synergie attendue par les publics et la communauté universitaire. S'inspirer des rapports, études, commissions scientifiques consultatives et fonctionnements d'autres SCD pour formuler une série de préconisations permettant l'harmonisation des pratiques.

État d'avancée des travaux : État des lieux (modes d'acquisition périodiques et monographies imprimées/numériques) en cours. Étude de l'enquête LibQual+ (2016) pour sonder les usages des publics N1 et N2. Réflexion sur un remaniement partiel de l'organigramme pour optimiser la communication directe entre départements.

État des techniques mises en œuvre : Co-rédaction de la charte d'action culturelle de la BU au terme de plusieurs réunions. Six heures hebdomadaires (et remplacements ponctuels) de service public en banques d'accueil et d'orientation, de prêts / retours et de renseignement bibliographique. Formation complète assurée par les responsables des services aux publics. Opérations d'ouverture et de fermeture.

État des logiciels professionnels utilisés : Utilisation courante du SIGB AbsysNET (version 1.6) utilisé par la BU (modules catalogue, lecteurs, circulation, acquisitions et périodiques).

Annexe 2 : Premier livrable intermédiaire (19.03.2018)

UE7 STAGE M2 ~ BU MAURICE AGULHON, UAPV, AVIGNON

LIVRABLE INTERMÉDIAIRE #2 ~ 16.04.2018

État civil : Ronan Cardinal.

Lieu de stage : Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon (UAPV).

Période : 19.02.2018 ~ 08.06.2018.

Problématique du stage au 16.04.2018 : « *Synergie entre collections imprimées et électroniques : pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon.* »

Facteurs clés : De récentes diminutions dans les effectifs de cat. A au sein de la BU pourraient bien changer la donne quant à la réflexion sur l'harmonisation de la poldoc. Depuis 01.2018, quatre agents A ont quitté ou vont quitter leurs fonctions : un conservateur en disponibilité depuis le 01.01 ; un autre, actuel chef du département d'*Informatique Documentaire*, en disponibilité au 01.09 ; une conservatrice en régime de travail adapté ; une bibliothécaire, actuelle chef du département des *Services aux Publics*, en retraite au 31.08. Compte tenu des délais restreints, ces départs ne seront pas remplacés avant 2019. Une conservatrice devrait bien réintégrer l'organigramme à l'issue de sa formation DCB26 à l'ENSSIB, mais son affectation précise reste encore floue. Le dialogue entre départements n'est donc plus une urgence. Mieux, ces changements d'effectifs laissent entrevoir une prochaine réorganisation des départements, voire la création d'un pôle, en vue de penser une stratégie des collections imprimées et numériques coordonnée.

État d'avancée des travaux : Rédaction du plan (évolutif) de l'étude et d'une lettre de mission, validée par J. Barbe et figurant en annexe, pour circonscrire au mieux mes missions. Historique de l'UAPV, présentation du SCD et bibliographie rédigés. État des lieux des collections et revue des attentes étudiants/chercheurs (via Google Forms) toujours en cours. Analyse comparée à venir des chartes documentaires, organigrammes fonctionnels (si disponibles) et projets spécifiques de SCD d'Universités métropolitaines à échelle comparable au regard de la gestion bibliothéconomique de leurs collections imprimées et électroniques (e.g., SCD des Universités de Toulon, de La Rochelle, du Havre, du Mans, de Perpignan, ...).

État des techniques mises en œuvre : La charte d'action culturelle de la BU co-rédigée avec les membres du Service d'Action Culturelle a été validée au cours du conseil de direction du 30.03. Ce document sera proposé pour adoption au prochain conseil documentaire, avant d'être soumis à la Maison de la Culture de l'UAPV, avec qui le dialogue est actuellement rompu.... Sollicitations ponctuelles du directeur ayant trait aux statistiques et (sous-)indicateurs nécessaires à l'élaboration du contrat quinquennal 2018~2022 de l'établissement en vue de l'obtention d'une aide financière (e.g., calculs du pourcentage d'augmentation future du temps d'ouverture, du nombre d'entrées par an et par étudiant, des prévisions d'augmentation de la fréquentation sur cinq ans, ...). Poursuite des six heures hebdomadaires de service public en banques d'accueil et d'orientation et de prêts / retours. Visite de la BU Agroparc prévue via la navette hebdomadaire.

Annexe 3 : Second livrable intermédiaire (16.04.2018)

UE7 STAGE M2 ~ BU MAURICE AGULHON, UAPV, AVIGNON

LIVRABLE INTERMÉDIAIRE #3 ~ 14.05.2018

État civil : Ronan Cardinal.

Lieu de stage : Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon (UAPV).

Période : 19.02.2018 ~ 08.06.2018.

Problématique du stage au 14.05.2018 : « *Synergie entre collections imprimées et électroniques : pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon.* »

État d'avancée des travaux : Un questionnaire d'étude sous la forme de dix questions ouvertes enchâssées validé par J. Barbe et O. Poncin a été adressé aux responsables de neuf SCD préalablement définis en fonction du nombre d'étudiants, ainsi qu'aux différents responsables des départements concernés lorsqu'ils sont connus, mais la période du mois de mai, accompagnée de ses nombreux jours ouvrés fériés, représente un frein dans l'obtention rapide de réponses. De plus, il reste assez peu de temps aux intéressés pour apporter leurs points de vue, si tant est qu'ils le souhaitent et/ou qu'ils soient en mesure hiérarchiquement ou techniquement de le faire. Des éléments obtenus dépendra l'organisation finale de la seconde partie du rapport. La troisième partie est en cours de rédaction notamment grâce à un travail bibliographique approfondi réalisé en début de stage.

Points faibles : Le dernier rapport d'activité de la BU d'Avignon remonte à près de dix ans (2009), soit sous l'ancienne direction d'Isabelle Di Mondo. Pire, il ne s'agit guère plus que d'un compte-rendu agrémenté de statistiques datées. Christine Ramos, Ingénieur d'études ayant intégré il y a peu le SCD après avoir officié de longues années au sein de l'UAPV a été chargée de la conception du nouveau RA sous le patronage de J. Barbe, mais ce rapport, qui doit résumer les actions menées depuis l'arrivée du nouveau directeur il y a trois ans ne verra pas le jour avant la fin de l'année civile au moins. Cette absence de données chiffrées utiles, mais surtout de recul sur la politique menée par le SCD apparaît comme un handicap important pour la contextualisation de la BU d'Avignon, de son environnement documentaire et des objectifs futurs, et donc par là-même pour la rédaction de la première partie du rapport précisément consacrée à la description exhaustive de ces éléments.

Points forts : Les chefs de départements ont remis leurs statistiques ESGBU respectives aux services de l'État concernés en vue de leur publication sur l'application statistique interactive des Bibliothèques universitaires (ASIBU). Ces données, précieuses, qui renseignent aussi bien sur les effectifs que sur les collections de l'établissement, me permettront de compenser partiellement les lacunes générées par l'absence totale de RA.

État des techniques mises en œuvre : Compte tenu des nombreuses absences en avril et mai, il a été décidé que je serai formé à la banque de renseignement bibliographique (BRB) pour effectuer des remplacements : utilisation avancée d'AbsysNet pour renseigner les demandes avancées des publics N2 (doctorants, chercheurs), inscriptions lecteurs extérieurs et quitus, dépannage informatique des postes et intervention technique sur les imprimantes et photocopieurs, respect du règlement intérieur et médiation autour du nouveau zonage acoustique.

Annexe 4 : Troisième livrable intermédiaire (14.05.2018)

UE7 STAGE M2 ~ BU MAURICE AGULHON, UAPV, AVIGNON

LIVRABLE INTERMÉDIAIRE #4 ~ 11.06.2018

État civil : Ronan Cardinal.

Lieu de stage : Bibliothèque Universitaire de l'Université d'Avignon (UAPV).

Période : 19.02.2018 ~ 08.06.2018.

Problématique du stage au 11.06.2018 : « *Synergie entre collections imprimées et électroniques : pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon.* »

Points faibles : Le retard dans l'obtention de réponses au questionnaire adressé au début du mois de mai aux neuf SCD visés par l'étude freine mécaniquement le traitement et l'analyse des résultats attendus. Cela peut s'expliquer par la nécessité pour les responsables interrogés non seulement de se documenter en données actualisées, mais aussi de fournir des informations relativement "sensibles", dont la divulgation requiert l'aval de leur hiérarchie. Aussi, le calendrier de fin d'année universitaire particulièrement chargé pour les BU, avec notamment les campagnes annuelles nationales d'emploi, de mouvement interne, d'entretiens individuels, de prévisions des budgets et de renseignement des statistiques ESGBU, mais aussi les absences/congés des personnels causées par les nombreux jours ouvrés fériés et ponts observés au mois de mai ne sont pas étrangers au retard constaté.

Points forts : Après une relance directement adressée par J. Barbe aux directeurs/directrices et responsables de départements des SCD n'ayant pas encore répondu, j'ai finalement obtenu plusieurs réponses lors de la semaine du 04.06. Au 11.06, sept des neuf SCD contactés ont répondu : un par la négative, et six autres ayant rempli le questionnaire et fourni les documents demandés. Les deux derniers n'ont quant à eux pas répondu. Le délai de traitement des réponses sera cependant très restreint. Aussi, la disponibilité des données ESGBU pour l'année 2017 de la BU d'Avignon représente un réel atout non seulement pour actualiser mais aussi pour compléter des données jusqu'ici relativement lacunaires - en l'absence de rapport d'activité récent produit par l'établissement - notamment en matière de budgets consacrés aux périodiques imprimés vs. docelec.

Facteurs clés : Compte-tenu de mes difficultés à appréhender correctement tous les aspects d'un sujet de stage à la fois complexe, technique et sensible, j'ai souhaité solliciter un entretien hebdomadaire avec J. Barbe, à compter du vendredi 18.05, et ce jusqu'à mon départ le vendredi 08.06, soit quatre rendez-vous afin de faire le point sur les dernières étapes. Un de ces rendez-vous n'a malheureusement pas pu être honoré en raison d'une incapacité temporaire de travail du directeur. J'ai en revanche pu profiter de la présence de C. Maubernard, future responsable docelec, pour discuter de manière très constructive des actions menées et recueillir ses attentes.

État d'avancée des travaux : J. Barbe m'a confié, non seulement ce dernier mois mais également tout au long de ce stage, certaines missions « confidentielles », ayant trait à certains aspects sensibles du fonctionnement de la BU et de ses personnels. Malheureusement, il ne me sera pas possible de mentionner ces activités dans mon rapport, ni de joindre quelque document que j'ai pu produire pour remplir ces missions ponctuelles.

Annexe 5 : Quatrième livrable intermédiaire (11.06.2018)

QUESTIONNAIRE ~ STAGE M2 BU MAURICE AGULHON

ARTICULATION ENTRE COLLECTIONS IMPRIMÉES ET ÉLECTRONIQUES



Bibliothèque Universitaire

Campus Hannah Arendt, Site Sainte Marthe
Bâtiment Sud
74 rue Louis Pasteur
84029 AVIGNON - FRANCE
Tél. : +33 (0)4 90 16 27 87
www.univ-avignon.fr

STAGIAIRE : Ronan CARDINAL.

STRUCTURE D'ACCUEIL : BU Maurice Agulhon, Avignon.

SUJET : « Synergie entre collections imprimées et électroniques : pour une politique documentaire harmonisée à la BU d'Avignon. »

PÉRIODE : 19.02.2018 au 08.06.2018 (16 semaines).

TUTEUR : Jacky Barbe, Directeur de la BU de l'UAPV.

Dans le cadre de mon stage de M2 Pro. en Sciences de l'Information et des Bibliothèques à l'Université d'Angers que je réalise au sein du Service Commun de Documentation de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, j'ai pour mission d'étudier l'articulation dans la gestion des collections imprimées et électroniques sous l'angle de la politique documentaire de l'établissement.

Dans l'optique de répondre aux besoins des usagers et aux attentes de la communauté universitaire, la BU Maurice Agulhon souhaite en effet disposer d'une politique documentaire qui puisse favoriser l'harmonisation des pratiques à l'œuvre dans les étapes d'acquisition, de valorisation et de conservation des collections imprimées et électroniques. Je souhaite également orienter mon étude sur l'impact du mode de fonctionnement du SCD sur l'harmonisation de la politique documentaire, afin que les stratégies physiques et numériques puissent être déterminées de manière coordonnée à travers les différents départements. C'est pourquoi je mène actuellement une analyse comparée des chartes documentaires, organigrammes fonctionnels et projets spécifiques de SCD d'Universités métropolitaines d'échelle comparable à l'UAPV afin de formuler une série de propositions et scénarii applicables au SCD de l'UAPV.

A cet effet, vous trouverez ci-dessous une série de dix questions auxquelles je vous saurais gré de bien vouloir répondre (directement dans ce fichier .DOCX ou selon la forme qui vous convient). Ces questions représentent davantage une ligne directrice : vous êtes donc tout à fait libre de répondre (même succinctement) ou non à l'intégralité d'entre elles, voire même d'apporter votre propre réflexion en dehors de ce cadre défini.

Je vous remerciais également de bien vouloir **accompagner vos réponses des dernières versions en date de la charte documentaire et de l'organigramme fonctionnel de votre établissement**, et/ou de tout autre document disponible qui serait de nature à expliciter la coordination entre collections physiques et numériques. Je vous remercie par avance de l'intérêt et du temps que vous voudrez bien consacrer à cette étude, et je demeure évidemment à votre disposition par email pour toute précision complémentaire.

- **NOM :** ...
 - **PRÉNOM :** ...
 - **NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :** ...
 - **FONCTION(S) / RESPONSABILITÉ(S) :** ...
1. QUELLE EST LA DERNIÈRE ACTUALISATION DE VOTRE CHARTE DOCUMENTAIRE ? INCLUT-ELLE UNE ORIENTATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE DE DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE ? LE CAS ÉCHÉANT, TRAVAILLEZ-VOUS À LA RÉDACTION D'UNE NOUVELLE CHARTE EN CE SENS ?

 2. QUELLE EST LA DERNIÈRE ACTUALISATION DE VOTRE ORGANIGRAMME FONCTIONNEL ? QUEL EST L'EFFECTIF TOTAL DU SCD ? EXISTE-T-IL UN DÉSÉQUILIBRE DANS LE NOMBRE D'AGENTS AFFECTÉS À LA DOCELEC VIS-À-VIS DES AUTRES POSTES-CLÉS DU SCD ? SI OUI POURQUOI ?

 3. EXISTE-T-IL UN DÉPARTEMENT, VOIRE UN PÔLE CONSACRÉ À LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE ? COMMENT S'ORGANISE-T-IL EN TERMES DE RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES ? LE CAS ÉCHÉANT, COMMENT LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE A-T-ELLE ÉTÉ INTÉGRÉE AUX DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS DU SCD, ET QUELLES SONT LES ÉVENTUELLES IMPLICATIONS DE CETTE INTÉGRATION SUR L'ARTICULATION PHYSIQUE/NUMÉRIQUE ?

 4. ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE L'ARTICULATION ENTRE DOCUMENTATION PHYSIQUE ET ÉLECTRONIQUE AU SEIN DU SCD ? SINON, QUELLE(S) PRÉCONISATION(S) FORMULERIEZ-VOUS POUR HARMONISER/RÉÉQUILIBRER LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE ?

 5. QUELLES SONT LES MODALITÉS D'ACQUISITION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT ? EN QUOI DIFFÈRENT-T-ELLES FONDAMENTALEMENT DES MODALITÉS D'ACQUISITION DES RESSOURCES PAPIER ? EXISTE-T-IL UN PHÉNOMÈNE DE DOUBLONNAGE ?

 6. QUELS SONT LES BUDGETS GÉNÉRAUX ALLOUÉS AUX COLLECTIONS IMPRIMÉES D'UNE PART, ET AUX COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES D'AUTRE PART ? VARIENT-ILS, ET SI OUI COMMENT ?

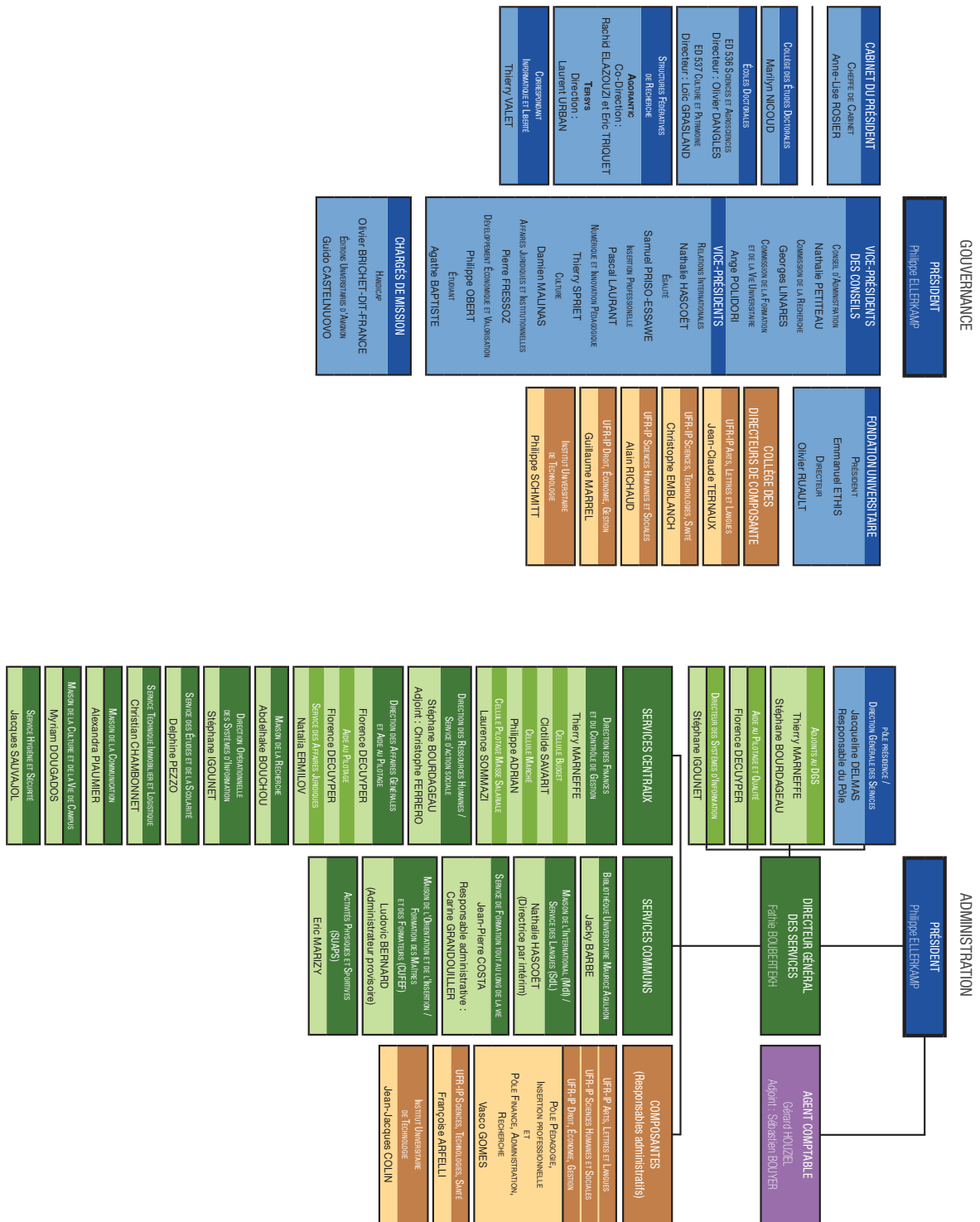
 7. LE SCD DISPOSE-T-IL D'UN MOTEUR DE RECHERCHE INTÉGRÉ À L'OPAC PERMETTANT D'ACCÉDER DIRECTEMENT AUX RESSOURCES ÉLECTRONIQUES (E.G., ARTICLE, MÉMOIRE/THÈSE, LIVRE NUMÉRIQUE...) ? LE CAS ÉCHÉANT, L'INTÉGRATION D'UN TEL OUTIL EST-ELLE ENVISAGÉE ?

 8. QUELS SONT LES MOYENS MIS EN ŒUVRE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT POUR VALORISER ET SIGNALER LES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES ?

 9. AVEZ-VOUS RÉCEMMENT MENÉ UNE ÉTUDE SUR LES USAGES DES PUBLICS DE VOTRE ÉTABLISSEMENT (E.G., LIBQUAL+), ET SI OUI, QUE VOUS ONT APPRIS LES RÉSULTATS OBTENUS SUR LES PRÉFÉRENCES/BESOINS DES DIFFÉRENTS PUBLICS (I.E., ÉTUDIANTS, ENSEIGNANTS-CHERCHEURS...) EN MATIÈRE DE CONSULTATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES OFFERTES ?

 10. QUELLE EST VOTRE POLITIQUE EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS ? PAR QUEL BIAIS RECUEILLEZ-VOUS LEURS DEMANDES BIBLIOGRAPHIQUES, ET QUELLE PART ACCORDEZ-VOUS À LA DOCELEC DANS LE TRAITEMENT DE LEURS REQUÊTES ?

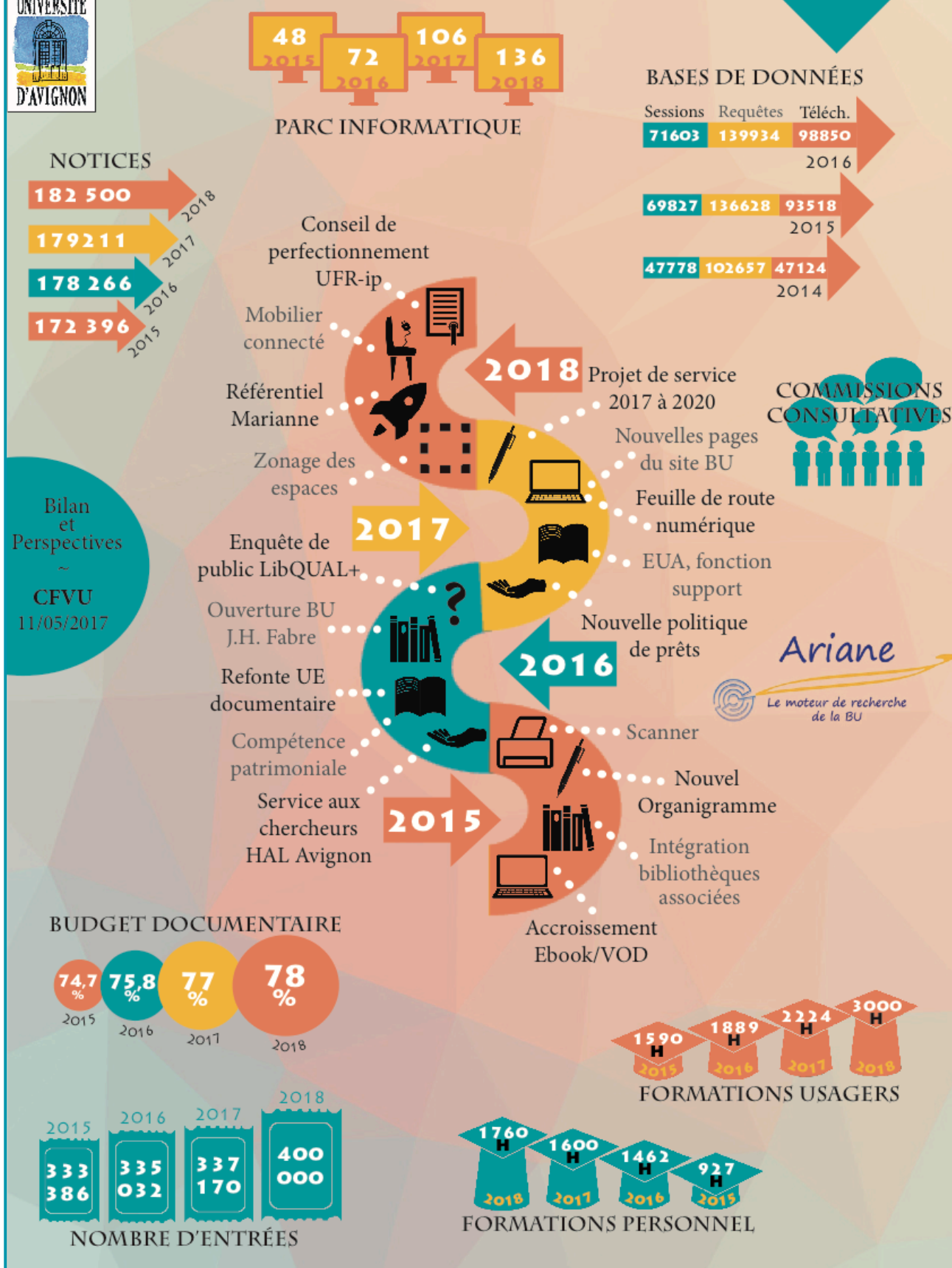
Organigramme de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse



Organigramme de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Annexe 7 : Organigramme de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse 2018

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE



Annexe 8 : Poster présentant un rapport d'activité succinct illustré pour la période 2015~2018

BUDGETS BASES DE DONNÉES											
BUDGETS BASES DE DONNÉES 2008 ~ 2018 (MIS À JOUR LE 20.09.2017)											
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (prevu)
Académie Montpellier (Doclec admin.)											
ACM	4 134,57	3 690,23	3 348,80	3 592,78	7 680,71		3 423,26	4 382,09		4 783,71	4 800,00
ACS	1 913,83	3 274,22	3 874,11	4 484,71	4 870,14	4 794,63	4 748,09	5 949,34	6 539,54	6 943,16	7 000,00
AMS (MathSciNet)	801,19	760,11	821,35	851,00	959,45	914,33	997,61	1 368,17		1 239,36	1 200,00
American Film Institute	1 750,00	1 840,00	1 895,00	1 955,00	2 030,00	2 450,48	2 150,00		616,85	647,94	650,00
Année philologique (Brepols)	693,68	717,60	741,52	763,05	793,05	470,49	526,39	13 330,42	20 554,26	20 554,26	20 600,00
A to Z (devenu EDS ~ EBSCO en 2016)			20 159,50		19 130,06		10 101,76		6 519,15	6 832,30	6 900,00
Brepols	5 539,40	5 539,40	5 638,60	5 769,10	7 129,03	7 484,17	8 558,46				
Britannica (Encyclopédie)	1 317,61										
Business source + Econlit (EBSCO)	5 865,44	6 891,29	7 803,89	7 803,89	7 803,89	8 304,15	8 331,92	9 610,80	9 957,00	9 957,00	10 000,00
Cairn (Revue)	3 117,48	4 369,26	11 780,67	13 288,40	15 142,63	15 593,81	11 769,84	11 769,84	13 828,00	13 510,78	13 828,00
Cairn (Encyclopédie de poche)											
Cairn (Ouvrages de recherche)											
Collins			9 017,84				9 443,62		5 792,20	4 419,18	4 500,00
Corpus Learner English											
Cyberlibris Scholarbox											
Editions & Adaptations of Shakespeare											
Daloz.fr	2 392,00	2 392,00	3 048,97	3 048,97	3 048,97	3 048,97	3 048,97	932,40	803,00	830,00	830,00
Dictionnaire interactif des Sciences	861,12	627,90	627,90	598,00	598,00	598,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Doctinal plus	5564,99	5 673,11	5 783,39	6 957,79	7 093,41	7 141,82	7 731,85	7 807,13	7 845,14	7 988,74	8 000,00
Electre	7 077,92	7262,11	7 498,92	7 722,57	7 880,44	8 038,32	8 640,00	9 600,00	9 300,00		5 326,00
Elsevier (Livres Sc. de l'environnement)	7 696,00	759,00	915,00	706,00	1 755,73		1 260,00				
Elsevier (Science Direct)	52 171,91	56 236,54	59 010,33	63 931,27	66 749,23	69 781,38		12 204,00	12 204,00	12 204,00	12 204,00
Encyclopaedia of Hydrological Sciences											
Encyclopédie Larousse	1 092,00	2 157,42									
Encyclopédie Universalis	2 457,78	2 635,19									
Encyclopédie Universalis + Britannica											
Euro Presse	2 457,78	2 552,31	6 024,25	4 041,49	4 160,28	8 415,47	5 285,57	5 681,76	5 391,15	5 713,18	5 942,00
Europresse											
Factiva	2 718,04	2 435,28		1 255,79							
Film Indexes Online	2 625,00	2 755,00	2 840,00	797,31		9 256,20	6 985,92	8 180,87	10 141,91	10 344,77	10 551,00
Flantext	418,60	418,60	418,50	418,60	837,20	418,60	420,00	444,00	2 044,22	444,00	444,00
Freemium Open Editions				1 959,04	1 735,97	1 711,63	1 946,88	1 946,88			
Global Books In Print	4 055,89	3 692,37	4 058,01	4 058,00	5 391,83	5 315,88	5 754,24	12 725,39			
Garnier numérisé (Classiques Garnier)	13 502,10	21 138,20	7 347,19	3 648,10	3 746,47	3 737,50	4 104,00	7 272,56		8 076,24	8 076,24
IEEE	23 220,30	22 014,34	24 141,62	25 330,00	34 337,16	34 651,44	36 000,00	37 928,40	45 597,60	47 606,40	49 986,72
Images de guerre	3 707,60										
IOP	43,12	244,51	328,52	360,04							
IOP Archives	1 362,88	1 255,47	1 396,88	1 457,00							
IOP Science Extra											
JSTOR	1 292,78	1 744,16	2 020,50	1 644,56	4 201,50	7 648,36	7 854,94	8 092,07	8 492,51	8 704,99	8 846,00
Juriclaqueur (devenu Lexisnexis 360)	7 308,35	5 993,50	6 181,44	6 373,94	7 271,58	8 382,34	9 215,91	10 225,31	2 581,40	2 545,90	3 000,00
Kompass	5 793,42	5 515,95	5 515,95	5 606,85	5 606,85	10 797,25	6 054,00	6 184,08	5 222,80	17 445,26	17 756,00
LamyLine Reflex	4 895,23	4 895,23	4 895,23	5 041,80	5 041,80	5 041,80	5 281,81	5 281,81	5 281,81	7 134,00	4 284,00
Lextenso	1 654,83	1 762,98	1 839,28	2 368,37	2 006,10	2 006,10	2 191,60	240,00			
Lextenso 2016											
Lion	14 785,15	15 516,45	16 284,32	18 489,05	19 385,65	19 402,97	16 926,47	2 648,92	17 753,24	2 708,75	2 750,70
Maitron en ligne (Le)											
Maitron en ligne (Le)											
Nemontis	1 883,70	2 936,57	3 157,44	3 210,06	3 236,38	3 289,00	3 326,40		1 320,00	1 320,00	
Navis Fiscal Francis Lefebvre											
Nel Permant											
Numbig	8 275,17	2 935,59	2 152,80	2 152,80	2 152,80	2 152,80	2 160,00	2 160,00	4 123,20	4 447,20	3 100,00
Oxford English Dictionary											
Oxford Reference Online											
OpenFreemium											
Pack INIST Sc. Humaines (Ovid Tech)											
Pack INIST Sc. (Ovid Tech)											
Pressa : Université Méditerranée											
Robert (Dictionnaire)											
RSC											
Sociological Abstracts FT											
Springer	13 989,78	17 401,50	18 263,62	19 168,85	16 468,25	19 503,65	17 437,58	17 611,96	18 144,28	18 200,00	
SpringerLink											
Techniques de l'ingénieur											
Web of Science	5 679,14	6 087,64	10 133,00	10 433,00	10 742,00	7 621,19	7 812,00	8 002,54	17 876,14	18 567,00	18 567,00
Wiley-Blackwell											
TOTAL	221 093,78	249 543,74	305 841,89	308 745,74	340 656,67	343 485,13	340 599,49	346 920,78	310 842,56	295 640,31	311 269,32
BUDGET	222 699,00	291 308,67	308 562,75	311 740,00	304 000,00	-24 585,13	325,51	1 069,22	-842,25		
DIFFERENCE	6 607,22	8 634,93	2 520,86	2 994,26	45 656,67						

Annexe 10 : Budgets des bases de données électroniques de la BU de l'UAPV 2008~2018 (20.09.2017)

BASES DE DONNÉES	STATISTIQUES COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES 2017				
	# TITRES	FRANÇAIS	ÉTRANGERS	PÉRIO. ÉLEC. INTÉGRÉS	DOC. ÉLEC. INTÉGRÉS
ACM	2		2	52	1130
Année philologique	1	1			
American Film Institute					
Brepols	15		11		264676
Britannica	1		1		
Farnier Champion électronique	22	22			17153
Dalloz.fr	1	1		22	105
Dictionnaire interactif des sciences	1	1			
Doctrinal	1	1			
EBSCO (Business source + Econlit)	3		3	1057	10100
Editions & adaptations of Shakespeare	1		1		
Electre	1	1			
Encyclopaedia of hydrological sciences	1		1		
Europresse	1		1	4360	4360
Factiva					
Film Index Online					
Frantext	1	1			
Freemium OpenEditions	4	4		154	2778
GBIP	1		1		
IEEE	1		1	286	22 783
Lexis 360	1	1		35	60
Kompass	1	1			
LamyLine Reflex	1	1		168	170
Lextenso	1	1		23	
LiOn					
Maitron en ligne (Le)	1	1			
MathSciNet (AMS)	1		1		
Mementis Francis Lefebvre	1	1			7
Navis fiscal	1	1			11
Net Permanent – ELNet					
Oxford English dictionary	1		1		
Oxford Reference online					
Ovid technologie (Pack INIST, SHS)					
Robert					
Sociological abstracts + Proquest sociology					
Techniques de l'Ingénieur	1	1			70
Universalis	1	1			
Web of science	2		2		
TOTAL BASES DE DONNÉES	71	41	26	6 157	323 403
AUTRES DOCUMENTS NUMÉRIQUES					
Elsevier Science Environment	218	19	199		
In Situ					
McGraw Hill					
Cyberlibris	20863	20863			
Encyclopédie de poche	1340	1340			
TOTAL	22421	22222	199		
PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES					
ACS	50		50		
Angewandte Chemie					
Cairn	335	335			
Duke Mathematical Journal	1		1		
Ergodic theory	1		1		
IOP	70		70		
Journal of exp. Botany			1		
JSTOR	327		327		
RSC	3		41		
Science Direct	2231	75	2158		
SIAM Journal on control an optimization					
SIAM Journal on optimization					
Springerlink	1192	1	1186		
Wiley-Blackwell	476		476		
TOTAL PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES	4686	411	4311		
TOTAL COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES	27 178	22 674	4 536	6 157	323 403

Annexe 11 : Statistiques des collections électroniques de la BU de l'UAPV (2017)



La personne responsable du pôle périodiques et documentation en ligne à la BU de La Rochelle a tenu à conserver l'anonymisation de ses réponses.

En dépit de plusieurs relances, il ne m'a pas été possible d'obtenir la charte documentaire de 2015 ainsi que l'organigramme fonctionnel du SCD de l'Université de La Rochelle, de précieux documents évoqués ci-dessous dans les réponses au questionnaire, mais sans lesquels mon analyse ne peut que s'en trouver tronquée.

1. La charte documentaire a été reprise en 2015. Les questions de documentation électronique y sont effectivement abordées.
2. L'organigramme a été actualisé en septembre 2017. Le SCD compte 35 personnels. Qu'est-ce que vous considérez être un déséquilibre ? si c'est en termes de dépense par agent, oui. Sinon, difficile à dire. Les questions de documentation en ligne glissent de plus en plus vers les responsables documentaires (aussi bien en termes d'acquisition de livres numériques, qu'en termes de valorisation).
3. Oui il existe un pôle des périodiques et de la documentation en ligne, qui comprend 1.5 ETP (équivalent temps plein), et 200 000€ de budget (soit la moitié du budget documentaire de la BU).
4. L'implication des responsables documentaires est à encourager.
5. La reconduction des abonnements s'opère d'une année sur l'autre (sauf en cas de diminution budgétaire). Il n'y a plus d'acquisition supplémentaire depuis cinq ans. Pas de choix, juste un effort pour le maintien de l'offre, par ailleurs souvent au détriment du papier.
6. Voir la réponse à la question 3.
7. Non, il n'y a qu'un résolveur de liens, qui permet les rebonds depuis les recherches dans l'OPAC vers les bases de données.
8. Seul le résolveur de lien, ainsi qu'un salon de lecture numérique de la presse.
9. Une étude sur les usages sera menée à l'automne prochain.
10. Nous nous appuyons sur les commissions de politique documentaire, mais ce n'est pas suffisant.

Annexe 12 : Réponses au questionnaire adressé au SCD de l'Université de La Rochelle (06.2018)



CHARTRE DE L'ACTION CULTURELLE

Version : 8 mars 2018

La présente charte constitue un document cadre ayant pour objet de définir et circonscrire la politique en matière d'action culturelle de la bibliothèque de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (UAPV), et d'en exposer les objectifs aux publics ainsi qu'aux partenaires. L'activité culturelle de la bibliothèque universitaire s'inscrit plus largement dans la politique culturelle de l'UAPV, coordonnée par la Maison de la Culture et de la Vie de Campus. Le Service d'Action Culturelle (SAC) est chargé de la mise en œuvre de l'activité culturelle de la BU.

CADRE JURIDIQUE & MISSIONS :

Le décret n°2011-996 du 23.08.2011 relatif aux bibliothèques universitaires incite ces dernières à « **participer aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'Université, ou des établissements contractants.** »

Prolongeant les missions documentaires, l'animation culturelle à la bibliothèque universitaire de l'UAPV vise notamment à :

- Valoriser les collections et les disciplines enseignées à l'UAPV.
- Élargir l'horizon culturel des publics intéressés.
- Faire de la bibliothèque un lieu de vie accueillant et convivial.
- Donner à voir toute la singularité et la richesse du patrimoine documentaire de la bibliothèque.
- Transmettre des savoirs, créer du lien, favoriser la transdisciplinarité.
- Privilégier les partenariats avec les enseignants, chercheurs, services et composantes de l'UAPV.
- Soutenir et accompagner les initiatives et travaux des étudiants.
- Nouer des partenariats avec les instances culturelles locales.

LES PUBLICS DE L'ACTION CULTURELLE :

La programmation culturelle de la bibliothèque s'adresse principalement à la communauté universitaire de l'UAPV, et plus largement à l'ensemble de ses publics, inscrits comme occasionnels (à l'exception de certaines projections légalement réservées aux membres de l'UAPV). Forte de cette diversité d'accès, l'action culturelle entreprise contribue au rayonnement de la bibliothèque et de l'UAPV auprès des publics intéressés ainsi qu'au renforcement de leur attractivité.

ORGANISATION, COOPÉRATION & FINANCEMENT :

Le Service d'Action Culturelle fait partie intégrante du département des services aux publics de la bibliothèque universitaire. Agissant en complément du Service d'Accueil des Publics, il veille à répondre aux attentes multiples et croissantes des lecteurs à l'égard de la bibliothèque. Un budget annuel dédié est fixé par la direction de la bibliothèque, celle-ci partageant au besoin le financement de ses actions avec ses partenaires. Elle peut également développer des partenariats de financement par le biais de subventions ou de conventions avec des institutions. Toute coopération devra faire l'objet d'une convention en vue de définir les obligations de chaque partie.

La bibliothèque propose et accueille différents types d'animation : expositions, conférences, projections, ateliers, lectures, spectacles, etc. Ces animations se déploient de manière ponctuelle ou cyclique selon le partenariat tissé ou la volonté de l'établissement, et peuvent s'insérer dans un cadre territorial (Festival d'Avignon) ou national (Printemps des poètes, Journées du patrimoine). A travers ces différentes modalités d'accueil, le Service d'Action Culturelle développe et organise la rencontre des publics avec l'ensemble des collections.

La bibliothèque met à disposition ses locaux et son matériel selon les conditions fixées par la convention pour assurer l'accueil des événements, à l'exclusion des moyens humains. L'établissement se réserve le droit de refuser les actions qui n'auraient pas de lien avec ses collections et ses missions. Sauf exception, la bibliothèque universitaire n'accueille qu'une seule animation à la fois afin de ne pas compromettre sa lisibilité pour le public et les partenaires engagés. Les fiches navettes sont rédigées par les partenaires universitaires de l'UAPV, ou par la bibliothèque universitaire pour les partenaires extérieurs.

COMMUNICATION :

La communication des animations est assurée par la bibliothèque universitaire via les différents supports qu'elle gère : site web, page Facebook et blog.

- Les partenaires universitaires de l'UAPV fournissent à la BU ainsi qu'à la Maison de la Communication toutes les informations nécessaires à la réalisation des supports de communication (visuels libres de droit, titre, dates, etc.).
- Les partenaires extérieurs fournissent toutes les informations nécessaires à la réalisation des supports de communication à la BU, qui les transmettra à la Maison de la Communication de l'UAPV.

ÉVALUATION :

Dans la mesure du possible, chaque manifestation est assortie d'une évaluation aussi bien quantitative que qualitative. Une grille d'évaluation adaptée à chaque type d'action mesure l'impact de l'action culturelle de l'établissement auprès de ses publics :

INDICATEURS QUANTITATIFS :

- Nombre de participants.
- Nombre de partenaires.
- Montant du budget.

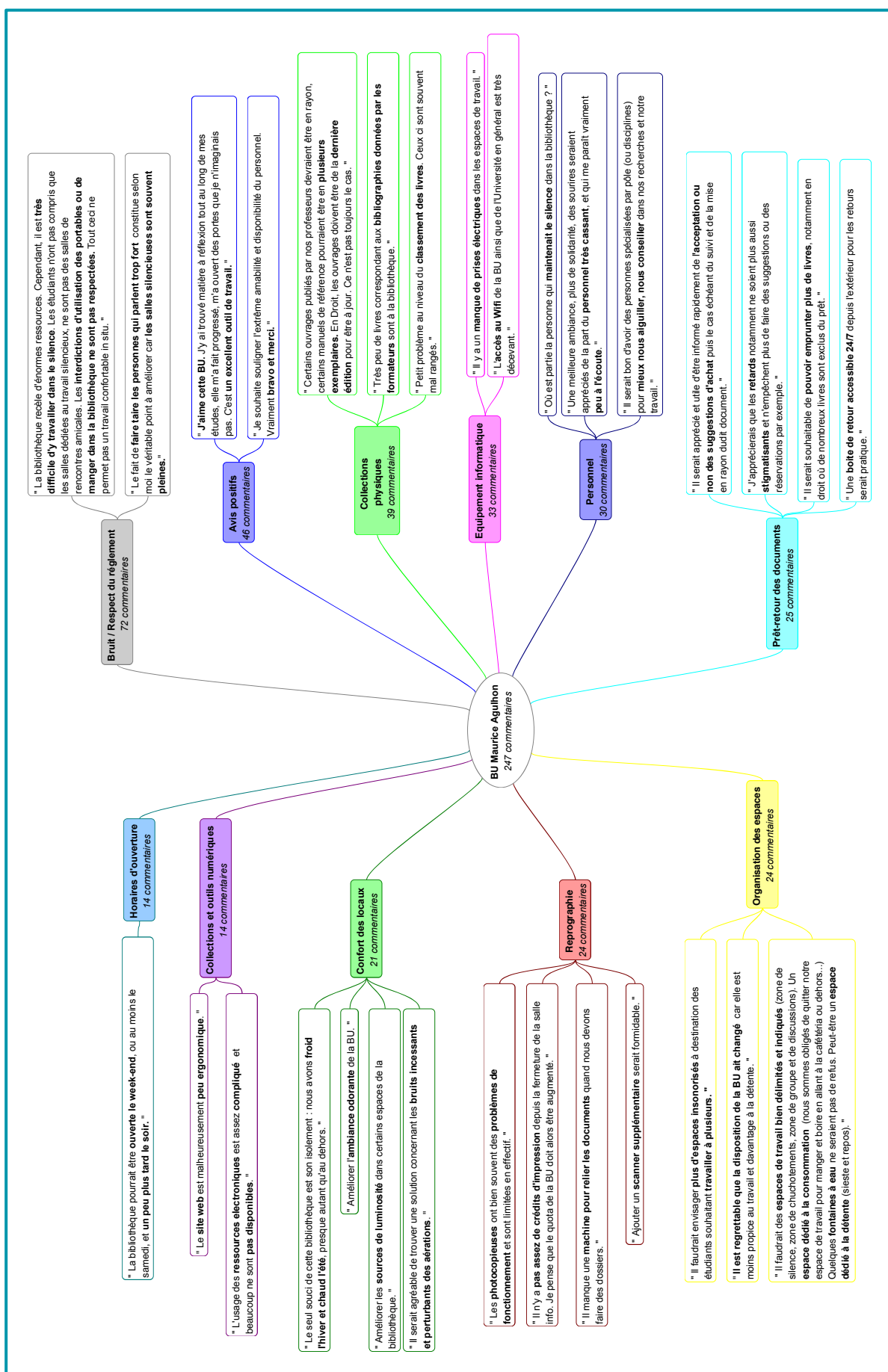
INDICATEURS QUALITATIFS :

- Niveau de satisfaction publics/partenaires.
- Déroulement de l'organisation.
- Problèmes rencontrés.

Enfin, d'autres outils peuvent au besoin être employés pour mieux cerner les attentes des publics des manifestations, et en apprécier la réception.

Parallèlement, le Service d'Action Culturelle procède à l'archivage physique ou dématérialisé de l'activité générée par la programmation culturelle (affiches, flyers, articles, photos, enregistrements, bibliographies, filmographies, etc.), cette mémoire ayant vocation à intégrer les fonds de la bibliothèque et constituer d'éventuelles expositions virtuelles.

Annexe 13 : Charte de l'action culturelle co-rédigée avec le Service d'Action Culturelle (08.03.2018)



Annexe 14 : Synthèse des commentaires d'usagers de la BU Maurice Agulhon (enquête LibQUAL+, 2016)

EVALUATION DU STAGIAIRE (ASSESSMENT OF THE INTERN BY THE INTERN MENTOR)

(Cochez la case correspondant à votre perception du stagiaire) (Check the box corresponding to your assessment of the intern)

	Excellent <i>Excellente</i>	Bon <i>Good</i>	Moyen <i>Average</i>	Insuffisant <i>Poor</i>	Ne concerne pas ce stage <i>Not concerned</i>	Remarques <i>Remarks</i>
Faculté d'adaptation <i>Adaptability</i>	X					
Présentation-attitude <i>Appearance-attitude</i>	X					
Rapport avec ses collègues <i>Relations with colleagues</i>	X					
Rapport avec la hiérarchie <i>Relations with senior staff</i>	X					
Rapport avec les usagers/clients <i>Relations with users/customers</i>	X					
Communication (capacités d'écoute et d'échanges) <i>Communication-listening ability</i>	X					
Ponctualité, assiduité <i>Punctuality-diligence</i>	X					
Efficacité-méthode-organisation <i>Efficiency-work method-organisation</i>	X					
Rigueur, fiabilité <i>Rigor-reliability</i>	X					
Motivation <i>Motivation</i>	X					
Autonomie <i>Autonomy</i>	X					
Esprit d'initiative <i>Initiative</i>	X					

EVALUATION DU STAGE (ASSESSMENT OF THE INTERNSHIP)

| Missions effectuées par le stagiaire (Objectives of the internship) :

- Le stagiaire s'est vu confier des missions et activités
- courantes de la bibliothèque universitaire (accueil,
- renseignement, opérations sur le SRSB) et a participé
- aux planings des services publics. Il a en outre
- mené une réflexion sur la politique documentaire
- (physique et numérique) à la demande de la bibliothèque.

| La mission a-t-elle été remplie ? (Were the objectives met ? Non satisfaite=unsatisfied ; Partiellement=partially ; Correctement=correctly ; Parfaitement=Absolutely)

☐ Non satisfaite ☐ Partiellement ☐ Correctement ☒ Parfaitement

| Points forts du stagiaire (Intern's assets)

Rigueur, discrétion professionnelle, ponctualité,
compréhension des enjeux et du contexte,
excellent niveau de culture professionnelle, méthodologie

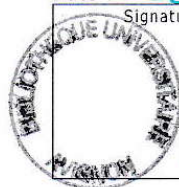
| Points à améliorer (Aspects to improve)

sans objet

| Autres remarques éventuelles (Other remarks)

Futur collègue au potentiel très élevé et
disposant de capacités et aptitudes
correspondant aux profils des métiers de bibliothèques (catA)

Date : 05/06/2018



Signature et cachet du maître de stage

Le Directeur

Barbe
Jacky BARBE

Signature de l'étudiant(e)

[Signature]

4

RÉSUMÉ

La définition d'une politique documentaire en bibliothèque universitaire susceptible d'orchestrer l'articulation des différents types de ressources imprimées et électroniques dans un contexte de moyens financiers et humains tendus constitue aujourd'hui une véritable gageure pour de nombreux établissements. Face à l'augmentation exponentielle du nombre de ressources numériques et du prix des abonnements aux bases de données en ligne, cette synergie représente un défi majeur adressé à tous les professionnels des bibliothèques, tant le paysage documentaire actuel évolue vers l'hybridité des supports. L'immense majorité des bibliothèques universitaires devra bientôt composer avec une offre de contenus numériques en augmentation constante, et une offre papier de plus en plus résiduelle. C'est dans ce contexte, et dans l'optique de répondre aux besoins des usagers et aux attentes de la communauté universitaire, que la BU d'Avignon souhaite disposer d'une politique documentaire qui puisse favoriser l'harmonisation des pratiques à l'œuvre dans les étapes d'acquisition, de valorisation et de conservation des collections imprimées et électroniques. Notre mission a consisté, après avoir procédé à l'état des lieux chiffré de ses collections électroniques, à mener, questionnaire à l'appui, une étude comparative des politiques documentaires de plusieurs services communs de documentation d'universités françaises d'échelle comparable à celle d'Avignon, pour en extraire les informations et les propositions pertinentes. C'est sur la base des informations recueillies et à l'appui de la littérature spécialisée, que nous avons formulé une série de préconisations susceptibles d'aider à la prise de décisions.

Mots-clés : Collections imprimées ; Collections numériques ; Ressources électroniques ; Papier ; Physique ; Numérique ; Électronique ; Politique documentaire ; Poldoc ; Charte ; Organigramme ; Hybridité ; Bibliothèque universitaire ; Avignon ; Synergie ; Bases de données ; Périodiques ; Ebooks ; Articulation ; Harmonisation ; Service commun de la documentation ; Pilotage ; Acquisition ; Indicateurs.

ABSTRACT

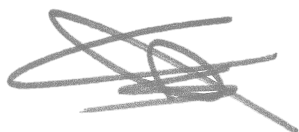
The definition of a documentary policy in an academic library likely to orchestrate the articulation of different types of printed and electronic resources in a context of tense financial and human resources is today a real challenge for many institutions. Faced with the exponential increase in the number of digital resources and the price of subscriptions to online databases, this synergy represents a major challenge addressed to all library professionals, as the current documentary landscape is evolving towards media hybridity. The vast majority of academic libraries will soon have to contend with an ever-increasing supply of digital content and an increasingly residual paper offer. It is in this context, and in order to meet the needs of users and the expectations of the university community, that the university library of Avignon wishes to have a documentary policy that can promote harmonization of practices in the steps of acquiring, reporting and preserving printed and electronic resources. Our mission was, after conducting the quantified inventory of its electronic collections, to carry out, with the help of a questionnaire, a comparative study of the documentary policies of several french academic libraries whose scales were comparable to that of Avignon, in order to extract relevant information and proposals. It is on the basis of the information gathered and in support of the specialized literature, that we formulated a series of recommendations that can help decision-making.

Keywords : Printed Collections ; Digital collections ; Electronic resources ; Paper ; Material ; Digital ; Electronic ; Library policy ; Documentary charter ; Hybridity ; Academic library ; Avignon ; Synergy ; Online databases ; Periodical ; Ebooks ; Harmonization ; Acquisition ; Indicators ; Decision-making.

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) Ronan Cardinal, déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

Signé par l'étudiant(e) le **18 / 06 / 2018**



**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'Université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00