

Rapport d'activité annuel

Service Commun de Documentation
Université Polytechnique Hauts-de-France

2

0

2

0

Le mot de la directrice



J'ai le grand plaisir de vous présenter le rapport d'activité 2020 du Service Commun de Documentation (SCD) de l'Université Polytechnique Hauts-de-France (UPHF), dans sa nouvelle forme.

Les grands axes des actions du SCD, correspondant à ses missions statutaires, sont mieux identifiés et clarifiés, pour une vision rapide et synthétique aussi bien des éléments d'organisation que des chiffres d'activités de l'année concernée. Le SCD étant soutien de la Formation et de la Recherche, son périmètre est vaste. Rappelons de plus que le SCD dessert aussi bien l'Établissement public Expérimental UPHF, que l'Établissement composante de celui-ci : l'INSA Hauts-de-France (INSA HdF).

L'année 2020 a été, pour les Établissements d'enseignement supérieur et de recherche, comme pour le monde, l'année de déclenchement de la pandémie au COVID-19, et des confinements successifs qui ont été décidés.

Si pendant le premier confinement (mi-mars à mi-mai 2020), les activités en présentiel du SCD ont été interrompues, de nouvelles actions ont pris le relais, aussi bien pour la réussite étudiante (mise en valeur et accroissement des ressources numériques) que pour le soutien à la Recherche (travail sur les identifiants chercheurs et préparation du signalement rétrospectif des publications), sans oublier un gros travail de management des équipes en raison du travail à distance, et de pilotage pour le Plan de cessation puis de reprise de l'activité. Puis dès mai 2020, le personnel du SCD est revenu travailler en partie en présentiel, et a mis en place notamment le prêt à emporter, nouveau service afin que les étudiants puissent venir chercher la documentation imprimée dont ils avaient besoin.

Lors du deuxième confinement en novembre 2020, il est à noter que les bibliothèques universitaires ayant été considérées par la Ministre comme indispensables à la poursuite du travail académique, les BU du Mont Houy et des Tertiales sont restées ouvertes, en horaires adaptés, seuls services de l'université accueillant du public. Ce dispositif a nécessité des aménagements des espaces et des horaires des personnels, et surtout une importante logistique sanitaire (jauges dans les salles de travail, surveillance du respect des consignes sanitaires). Nous avons également développé, comme les composantes de formation, notre offre de formation documentaire en ligne et hybride.

Ce rapport montre donc bien l'impact de la pandémie sur les chiffres d'activité, en baisse liée aux confinements, mais témoigne également d'autres missions qui ont pu perdurer en distanciel ou en horaires réduits, et présente de nouveaux services que nous avons su développer pour répondre aux besoins de la communauté universitaire. Je tiens particulièrement à remercier toute l'équipe du SCD pour leur implication en ces moments difficiles.

Françoise TRUFFERT
Directrice



Rapport d'activité annuel : 2020

Service Commun de Documentation de l'Université Polytechnique Hauts-de-France

Pilotage et qualité

Un pilotage en phase avec les axes stratégiques de l'établissement - Pages 2 & 3

Moyens, ressources humaines et budget

Un budget maîtrisé et en évolution constante pour répondre aux besoins de la Formation et de la Recherche - Pages 4 & 5

Sites

Des sites de BU au cœur de la réussite étudiante
Pages 6 & 7

Communication

Des informations à jour et adaptées aux profils des destinataires - Pages 8 & 9

Innovation numérique

Des équipements innovants et un système d'information documentaire (SID) nouvelle génération à venir - Pages 10 & 11

Formation continue des personnels

Une montée en compétences régulière du personnel du SCD et facilitée par le réseau national des bibliothèques - Pages 12 & 13

Collections

Une offre documentaire dynamique et adaptée aux demandes des usagers :

- Mobiliser des moyens conséquents - Page 14
- Faire vivre les collections - Pages 15 & 16
- Collections remarquables - Page 17

Formation documentaire

Une contribution aux actions de formation au sein de l'établissement - Pages 18 & 19

Recherche

Un appui aux chercheurs de l'établissement public expérimental :

- Travailler au sein de la communauté UPHF et INSA Hauts-de-France - Page 20
- Accompagner la communauté des chercheurs aux niveaux national et international - Page 21

Services

Des services en évolution constante pour répondre aux besoins des publics - Pages 22 & 23

Politique culturelle

Une programmation polyvalente et attractive ancrée dans le territoire - Pages 24 & 25

Témoignages d'usagers

Page 26

PILOTAGE ET QUALITÉ

Un pilotage en phase avec les axes stratégiques de l'établissement

Répartition des missions et activités au sein du SCD

7,3 ETP accueil
11,4 ETP collections
2,4 ETP informatique documentaire
6,7 ETP fonctions support
2,4 ETP formation documentaire
3 ETP services aux chercheurs
2,1 ETP culture et communication
0,8 ETP veille et activité en réseau

Adapter l'organisation du SCD dans un contexte de changement

Déployer de nouvelles missions dans le cadre de l'appui à la recherche
Développer les missions et activités numériques dans un contexte de réinformatisation
Conseil de direction bi-mensuel

Renforcer la démarche qualité

Contribution à l'enquête statistique nationale annuelle des BU (ESGBU)
Travail régulier avec la cellule qualité de l'UPHF
Participation à la certification Qualiopi

Assurer une visibilité de la structure documentaire auprès des instances de l'établissement

Règlement intérieur du SCD voté en CA
Tenue d'un conseil documentaire annuel
Règlement intérieur en direction des usagers voté en CA
Charte documentaire votée en CA
Rapport d'activité annuel voté en CA
Participation régulière du personnel SCD aux COR et CFVE de l'UPHF
Interventions ponctuelles du SCD en CA UPHF et CS INSA Hauts-de-France
Participation aux Commissions CVEC

PILOTAGE

Un pilotage en phase avec les axes stratégiques de l'établissement

Articuler missions à distance/en présentiel depuis la crise sanitaire

Formation UPHF à de nouvelles méthodes de management

33 agents en travail en distanciel au moins 1 jour par semaine

1 agent en télétravail soit 2,4% des effectifs

Participer à la mise en œuvre des axes prioritaires définis dans le contrat UPHF 2020-2025

Axe 1 : Renforcer les partenariats sur le territoire

Axe 2 : Offrir des ressources documentaires et un accompagnement favorisant l'insertion professionnelle des étudiants

Axe 3 : Contribuer à l'optimisation de la visibilité des travaux scientifiques des chercheurs

Axe 4 : Offrir les ressources documentaires et une médiation nécessaires à l'offre de formation de l'établissement



Une occasion de repenser les missions en présentiel et à distance :

Le premier confinement a été soudain et inédit. Il a donc été nécessaire de repenser le pilotage du SCD : comment organiser un travail en distanciel alors que les équipements numériques personnels n'étaient pas adaptés à cette situation ? Comment assurer la continuité de service avec des effectifs réduits, de nombreux agents étant en ASA ? Ce contexte était aussi une opportunité pour définir et renforcer les missions pouvant être assurées à distance. Il a ensuite fallu mener de front les problématiques de la réouverture des BU fin août, en conciliant continuité du service public sur place, respect des consignes sanitaires et maintien d'une partie des équipes à domicile, toujours en ASA ou pouvant réaliser des missions télétravaillables. Ces différentes réflexions de l'équipe de direction ont amené à rédiger pour les instances plusieurs Plans de continuité d'activité, en fonction des directives nationales mouvantes et incertaines.

MOYENS, RESSOURCES HUMAINES ET BUDGET

Un budget maîtrisé et en évolution constante pour répondre aux besoins de la Formation et de la Recherche

Budget du SCD

495 174 € : dotation de l'établissement
dont 41 174 € obtenus en budget rectificatif

Recettes du SCD

160 956 € : droits de BU versés lors de l'inscription à l'UPHF (34 € par étudiant)
Pas d'inscription d'usagers extérieurs à la BU
1 324 € : service du Prêt entre Bibliothèques
Pas de remboursements de documents empruntés non rendus ou abîmés
Pas de revente de documents du SCD suite au rachat de nouvelles éditions ou au remplacement d'exemplaires ("La BU fait du tri" : annulé en 2020)

Autres recettes versées sur budget UPHF

7 893 € versés par le MESRI (label Bibliothèques ouvertes + depuis 2017)

Autres recettes versées sur le budget du SCD

200 € Chèques Nuits de la Lecture (Ministère de la Culture et de la Communication)
10 283 € financés par la CVEC UPHF (projets étudiants à la BU)
10 000 € financés par la convention UPHF/Université de Lille

MOYENS, RESSOURCES HUMAINES ET BUDGET

Un budget maîtrisé et en évolution constante pour répondre aux besoins de la Formation et de la Recherche

Dépenses sur budget SCD

51 671 € en investissement
595 268 € en fonctionnement
dont 443 229 € de budget documentaire
29 697 € en masse salariale (monitorat étudiant)

Autres dépenses sur budget UPHF

1 983 303 € en masse salariale SCD titulaires
75 102 € en masse salariale SCD non titulaires
148 602 € d'abonnement à la ressource numérique Science Direct
590 840 € pour le projet Espace Pédagogique et Étudiant (DMLP, report 2021)
Achat de PC portables empruntables à domicile (DNum)

Dépenses sur budget Région

37 929 € en masse salariale (monitorat et tutorat étudiant sur budget Région)



Des moyens à repenser dans un contexte inédit :

La crise sanitaire ayant débuté en mars, de nombreuses dépenses prévues pour des actions en présentiel ont été annulées, en particulier dans le domaine de la politique culturelle et des formations professionnelles délivrées par les centres de formation régionaux ou nationaux. Afin de lutter contre la précarité étudiante, le SCD a tenu à maintenir une rémunération forfaitaire de 550 heures pour des moniteurs et tuteurs dans l'impossibilité de travailler entre mars et mai. À l'inverse, des dépenses se sont ajoutées pour équiper les agents, repenser des salles pour des réunions en mode hybride et réorganiser les espaces recevant du public dès la réouverture des BU fin août 2020. L'impact a aussi été conséquent sur les activités, avec de nombreux agents du SCD sous-équipés pour travailler à distance ou en situation d'ASA. Le premier confinement a ainsi permis d'adapter les demandes budgétaires pour l'année civile 2021, en renforçant l'offre et les services numériques et en permettant aux personnels de développer leurs compétences et leurs équipements autour de ces nouveaux enjeux.

SITES

Des sites de BU au cœur de la réussite étudiante

Proposer une large amplitude horaire pour l'accueil des usagers sur place

64 heures sur les 2 principaux sites

Ouvertures les samedis matins et vacances hiver et printemps

Label NoctamBU+

37 moniteurs étudiants mobilisés, soit 2,3 ETP

Personnaliser l'accueil en fonction des profils des usagers

2 376 étudiants ont bénéficié d'une visite des espaces

Accueil des lycéens et collégiens en période de révisions

Ressources sur place pour les CPGE

Adapter nos espaces aux besoins pédagogiques

Différents équipements réservables en fonction des usages

Espaces dédiés au travail en groupe dans chaque BU

Projet création Espace Pédagogique Étudiant (+ 6 salles de groupes)

2 learning labs au SCD

3 salles de formation documentaire au SCD

32 955 € dépensés pour les équipements numériques et le mobilier pour travailler

Service Universitaire de Pédagogie implanté au SCD

Contribuer aux actions Continuum -3+3

169 collégiens et lycéens ont bénéficié d'une visite

des BU

SITES

Des sites de BU au cœur de la réussite étudiante



Aménager des espaces conviviaux attractifs

12 495 € pour le renouvellement du mobilier

16 canapés et chauffeuses sur les 4 sites de BU

Dossiers CVEC déposés régulièrement avec les étudiants

Espace de visionnage en projet

Fauteuils acoustiques

Réaménagement des espaces de restauration rapide à proximité

Une activité limitée sur place et repensée pour assurer des missions essentielles :

Dès l'autorisation du retour sur site d'une partie des personnels du SCD en mai 2020, les services et les espaces des quatre BU ont été adaptés afin de pouvoir assurer les missions ne pouvant être dématérialisées et dans le respect des consignes sanitaires. L'ensemble des équipements et des sens de circulation ont dû être repensés. Un service de "prêts à emporter" a été proposé permettant la circulation quotidienne des collections physiques. La rentrée universitaire 2020-2021 a permis le retour des usagers dans les espaces. Les mesures de distanciation ont été formellement respectées via une signalétique précise, le maintien d'une jauge limitée, la réservation de la place assise sur Affluences.com, les retraits de certains mobiliers et la fermeture des salles non aérables pour le travail en groupe ou la cafétéria. Les horaires des quatre BU ont été revus en fonction des périodes de confinement et de couvre-feu.

Offrir des espaces d'expression

44 tableaux blancs

Accueil d'expositions à titre gracieux

COMMUNICATION

Des informations à jour et adaptées aux profils des destinataires

Communiquer auprès de nos usagers

- Site web SCD dédié mis à jour quotidiennement
- Newsletter en ligne "Jamais à court de ressources" : 8 parutions
- Comptes Facebook et Twitter
- Mail de contact générique (bu@uphf) et alias spécifiques
- 395 usagers touchés par des stands de promotion
- 973 questions traitées par chat ou mail (service Ubib et bu@uphf)

Communiquer auprès du personnel UPHF

- Participation aux réunions des instances UPHF (RAF, COR, CFVE, Commissions CVEC), et INSA Hauts-de-France (CS)
- Documents déposés dans l'intranet institutionnel
- Réunions régulières avec la Direction de la Communication de l'UPHF

Communiquer en interne

- Newsletter interne hebdomadaire
- Réunions internes mensuelles transversales
- Assemblée générale trimestrielle
- Groupes de travail thématiques en fonction des projets
- Conseil de direction bi-mensuel

COMMUNICATION

Des informations à jour et adaptées aux profils des destinataires

**Consacrer
un budget dédié
aux actions de
communication**

5 139 € dédiés à l'achat de supports de communication et goodies

829 € dédiés à l'abonnement de logiciels graphiques ou d'infographie



Maintenir le lien à distance et informer dans un contexte de crise durable :

Les confinements et les fermetures successives des BU ont nécessité de renforcer nos interactions avec les usagers, via les réseaux sociaux, le site web et les mails, qui sont devenus les canaux essentiels pour maintenir ce lien, informer, communiquer et répondre aux sollicitations.

Les mises à jour du site internet ont été quotidiennes afin d'actualiser les informations et certaines étaient traduites en anglais. Les six agents qui alimentent nos pages Facebook et Twitter, se sont beaucoup investis, en relayant notamment des informations sur les ressources documentaires en ligne accessibles. Des ressources importantes ont été déployées tout au long de l'année pour adapter les services à la situation sanitaire, surtout pour permettre la réouverture en août.

En parallèle, il a fallu être attentif à maintenir le lien entre les sites et les agents, toutes catégories confondues, malgré le bouleversement des habitudes de travail et l'éloignement : mise en place d'outils collaboratifs, réunions régulières en visioconférence (formelles et informelles), veille partagée et newsletter interne hebdomadaire.

INNOVATION NUMÉRIQUE

Des équipements innovants et un système d'information documentaire (SID) nouvelle génération à venir

Proposer un SID spécifique au SCD

Logiciel spécifique de l'acquisition du document à sa mise à disposition (SIGB)

Résolveur de lien SFX

Réinformatisation (objectif 2022)

2,4 ETP dédiés au SID

34 261 € dédiés au SID

Disposer d'un parc informatique conséquent en direction du personnel SCD

56 postes informatiques (budget DNum)

17 PC portables professionnels (budget SCD)

63 041 € dédiés à l'achat d'équipements informatiques et numériques pour le personnel dont 30 514 € pour les équipements de visio

Proposer des équipements informatiques et numériques aux usagers

829 emprunts de PC portables sur place

135 PC portables empruntés à domicile à l'année

Prêt de chargeurs sur place

Prêt de casques sur place

7 salles équipées d'écrans partagés

4 414 € dédiés à l'achat d'équipements informatiques et numériques publics

INNOVATION NUMÉRIQUE

Des équipements innovants et un système d'information documentaire (SID) nouvelle génération à venir

Le développement d'équipements numériques performants :

Le premier confinement a révélé le manque d'équipements informatiques et d'accès à des logiciels métiers pour assurer des activités professionnelles en distanciel. Plusieurs agents ont été équipés à la rentrée universitaire afin de pérenniser des activités depuis leur domicile dans le cadre d'une convention de télétravail. L'usage de BigBlueButton et du Cloud UPHF est devenu quotidien. La poursuite de la crise sanitaire a fait place à un autre besoin, celui de séances de travail réunissant des participants en distanciel ou en télétravail, et des participants assurant la continuité des services en présentiel. Cette hybridation des modalités de participation supposait le développement de salles dotées d'un équipement spécifique. Pour ce faire, le SCD a demandé un budget rectificatif de près de 20 000 €, en complément des 30 000 € attribués pour la rénovation de la salle Josquin de la BU du Mont Houy, opérationnelle dès octobre 2020.

F



C

U

S

FORMATION CONTINUE DES PERSONNELS

Une montée en compétences régulière du personnel du SCD et facilitée par le réseau national des bibliothèques

Faire monter en compétence les agents pour s'adapter aux évolutions du métier

88,4 % du personnel SCD formé en 2020

Formation de toutes les catégories de personnel

19 838 € de budget pour la formation continue

5 agents se sont présentés à un examen professionnel et/ou concours

5 agents mobilisés pour les préparations concours des bibliothèques

2 agents membres des jurys de concours nationaux

Bénéficiaire des formations internes à l'université

Évolution des conditions de travail (changement et télétravail)

Formations santé et sécurité

Formations bureautique et logiciels métiers

14 agents du SCD formés

Bénéficiaire des réseaux externes de formation pour les bibliothèques développés au niveau national

Centres Régionaux de Formations aux Carrières des Bibliothèques (convention MédiaLille)

Unités Régionales de Formation à l'Information Scientifique et Technique

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

38 agents du SCD formés

FORMATION CONTINUE DES PERSONNELS

Une montée en compétences régulière du personnel du SCD et facilitée par le réseau national des bibliothèques

**Participer
à des
réseaux d'experts
&
Contribuer
à l'enrichissement
d'outils locaux
ou nationaux**

Association des Directeurs et personnels de direction de Bibliothèques Universitaires (ADBU)

Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES) : SUDOC, Calames, IdRef,

Theses.fr

Association des Clients d'Ex Libris France (ACEF) : SFX

Réseau des référents qualité de l'UPHF

Réseau des référents Data Protection Officer de l'UPHF

Réseau des BU auditées par la DITP pour la qualité de l'accueil

Réseau national de renseignement virtuel Ubib

Réseau des correspondants HAL

Réseau ORCID

Réseau des référents SCD Science Ouverte

Réseau des référents SCD Intégrité Scientifique

Des équipements indispensables pour suivre des formations dématérialisées :

Avec le début de la crise sanitaire, beaucoup de formations prévues ont été, dans un premier temps, annulées par l'ensemble des organismes de formations. Progressivement, les organismes se sont adaptés pour proposer des formations à distance. Certains agents, lors du premier confinement, ne disposaient pas du matériel nécessaire ni des compétences techniques pour suivre ces formations (casque avec micro, webcam, découverte des potentialités et limites des différents outils pour la visioconférence). La majeure partie des agents a ensuite dû se former aux outils de la formation à distance. La fin de l'année a été marquée par la reprise des formations professionnelles, mais dans un format plus court, pour s'adapter aux contraintes techniques notamment.



COLLECTIONS

Une offre documentaire dynamique et adaptée aux demandes des usagers

↳ Mobiliser des moyens conséquents

Mobiliser des ressources humaines

15 acquéreurs
11,4 ETP mobilisés sur le traitement des collections,
de l'achat à la mise en rayon

Gérer un budget

443 230 € de budget documentaire
dont 74,52 % de niveau enseignement
41 abonnements à des ressources en ligne

Optimiser le signalement des ressources

Traitement réalisé au sein d'un réseau national pour l'enseignement
supérieur (ABES) : 98,08 % des ressources signalées dans le SUDOC
Résolveur de lien SFX ; plateforme nationale ISTEEX

Mutualiser les ressources documentaires

Intégration de ressources documentaires (IFMS)

Améliorer la qualité des données

Chantiers réguliers de correction des
notices (SUDOC, IdRef, SFX, HAL)

COLLECTIONS

Une offre documentaire dynamique et adaptée aux demandes des usagers

↘ Faire vivre les collections

Adapter les abonnements aux ressources à la demande des usagers

Commissions d'abonnements annuelles avec les enseignants et enseignants-chercheurs
Nouvelles bases en ligne acquises (Tënk, Scholarvox)
Formulaires de suggestions d'achat

Mener des actions de valorisation

18 sélections documentaires thématiques dans les espaces
4 "Focus doc" en ligne

Évaluer les usages

Enquête en ligne sur les ebooks
Enquête de consultation sur place
Statistiques et bilans documentaires

Établir des partenariats documentaires

Achat et signalement des ressources de Lexica, centre documentaire de l'IMTD

Faire évoluer les outils de recherche documentaire

Projet de réinformatisation du SCD

Préparer l'insertion professionnelle des étudiants

Ressources documentaires et espaces dédiés
Base en ligne Orbis
Dépôt de CV sur certaines bases

COLLECTIONS

Une offre documentaire dynamique et adaptée aux demandes des usagers

↘ Faire vivre les collections

Proposer une ouverture sur le monde

70 titres de presse en libre accès dans des espaces Presse
Bases en ligne dédiées à l'actualité (dont Europresse)
2 593 titres de DVD disponibles

Parfaire les compétences en langues

Base en ligne Vocable
Tests TOEIC

Améliorer les compétences numériques académiques

Ressources sur place et ebooks ENI

Des ressources adaptées au confinement :

Durant le premier confinement, nos publics n'ont pas pu accéder aux collections imprimées en raison de la fermeture totale des bibliothèques. Pour maintenir une offre documentaire satisfaisante, le Service Commun de Documentation a mis en valeur les ressources en ligne. Des accès à des ressources supplémentaires ont été mis en place. Certains ont été pérennisés, comme pour ScholarVox, base proposant des ebooks dans de nombreuses disciplines. Un travail de communication a été réalisé pour valoriser les ressources rendues accessibles librement par les éditeurs durant le confinement. Enfin, une page "Focus doc" a été créée sur notre site : elle valorise les bases en ligne, ebooks, livres imprimés et revues de référence pour une sélection de thématiques. L'enrichissement de notre offre documentaire en ligne et sa valorisation ont donc été renforcés dans un contexte de crise sanitaire amené à se prolonger.



COLLECTIONS

Une offre documentaire dynamique et adaptée aux demandes des usagers

↳ Collections remarquables

**Conditionner
les dons
pour
une meilleure
conservation**

12 014 € du budget SCD dépensé pour la conservation

**Inventorier
les dons
pour
un meilleur
signalement**

1,4 ETP mobilisés



Un nouveau don et des perspectives de valorisation en ligne :

L'UPHF a accueilli en 2020 un don exceptionnel de Christophe Bourseiller, historien et collectionneur de documents qui ont marqué l'Histoire mondiale depuis 1945 et portant sur les extrémismes et signes émergents. Le SCD de l'université a pour mission de conserver, valoriser ce don qui compte près de 29 000 documents. Depuis septembre 2020, une équipe d'enseignants-chercheurs et de professionnels de la documentation de l'UPHF, en lien avec l'Observatoire des Extrémismes et Signes Émergents, se réunit mensuellement pour mener à bien le projet de valorisation physique et numérique de cette collection : une bibliothèque numérique sera lancée en 2022. Cela permettra à terme de valoriser différentes collections patrimoniales du SCD, qui a également rejoint le réseau Calames de l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur, afin de signaler des sources particulièrement utiles pour la communauté des chercheurs.

C
U
S

FORMATION DOCUMENTAIRE

Une contribution aux actions de formation au sein de l'établissement

Mobiliser des moyens conséquents

32 agents mobilisés

dont 18 formateurs

10 tuteurs étudiants

3 salles de formation

34 PC à disposition

280 séances de formation L et M

dont 17 séances assurées pour la formation en distanciel

Travailler avec les enseignants- prescripteurs

Travail en lien avec les responsables pédagogiques

6 séances de formation documentaire conçues en binôme avec des enseignants

Apprentissage tissé avec le disciplinaire

Enseignants IFMS/IFSI formés aux ressources numériques

Contribuer à la réussite en Licence

Apprentissage et approfondissements en dehors des séances de formation documentaire : 9 supports

déposés sur Moodle

47 % des étudiants L UPHF inscrits à une séance de formation documentaire

dont 69 % des primo-entrants UPHF

Note de 4,3/5 (enquête de satisfaction à l'issue des séances de formation)

FORMATION DOCUMENTAIRE

Une contribution aux actions de formation au sein de l'établissement

Renforcer les compétences numériques académiques

- Maîtrise de l'information
- Renforcement de l'autonomie dans la recherche d'information
- Maîtrise d'outils numériques pour rédiger un mémoire, un rapport
- Découverte des enjeux juridiques autour de la propriété intellectuelle (plagiat, droits d'auteur)
- Équipements innovants pour le travail collaboratif : learning lab, écrans partagés

Proposer un accompagnement personnalisé

- Formations adaptées aux disciplines
- 195 étudiants touchés dans le cadre de la Remédiation
- 7 rendez-vous à la carte avec un bibliothécaire



La création d'une offre de formations en distanciel :

À partir de la rentrée 2020, pour faire face aux contraintes liées au contexte sanitaire, le service Formation Documentaire du SCD a mis en place un dispositif de formation à distance, en complément des séances assurées sur place. Si certaines formations ont été conçues d'emblée pour être assurées en distanciel, la plupart des formats étaient initialement pensés pour le présentiel et ont dû être retravaillés pour être proposés à distance, suite au deuxième confinement. Au total, 17 séances ont été assurées via l'outil de visioconférence BigBlueButton, qui ont permis de toucher près de 900 étudiants de niveau L ou M. À l'inverse, le contexte sanitaire et le développement des enseignements à distance n'ont pas permis d'offrir des rendez-vous approfondis pour des petits groupes d'étudiants sur place, notamment dans le cadre des remédiations, comme c'était le cas les années précédentes. Quant aux rendez-vous en visio, les demandes ont été peu nombreuses.

RECHERCHE

Un appui aux chercheurs de l'établissement public expérimental

Travailler au sein de la communauté UPHF et INSA Hauts-de-France

Mobiliser des moyens conséquents au SCD

Un département dédié
3 155 € de dépenses outils de la Recherche
5 agents du SCD mobilisés, soit 3 ETP

Améliorer la visibilité et le référencement de la production scientifique UPHF et INSA Hauts-de-France

Charte de signature unique
Amélioration des référentiels autorités
Création et administration d'une collection UPHF dans HAL avec son portail dédié
Curation des données HAL
Référencement rétrospectif des publications 2013-2018 dans HAL (797 références ajoutées)
2 457 dépôts de thèses et mémoires dans HAL (et Theoreme)
1 253 notices auteurs HAL (IC 14)
925 thèses antérieures à 2012 numérisées

Travailler en transversal avec les composantes et services

24 réunions avec le VP Recherche et/ou la DRV
Réunions trimestrielles avec le PRI
Présence du SCD dans les réunions des instances et laboratoires

Aider à mieux connaître le positionnement stratégique de la recherche UPHF et INSA & Contribuer au rayonnement des activités de recherche UPHF et INSA Hauts-de-France

Fiches indicateurs HAL dont IC 14 pour le contrat quinquennal 2020-2025
Acquisition d'outils bibliométriques Scopus et SciVal
Participation au repérage OST-IPERU
Participation aux classements Impact Ranking et World University Ranking

RECHERCHE

Un appui aux chercheurs de l'établissement public expérimental

↳ Accompagner la communauté des chercheurs aux niveaux national et international

**Former
la communauté
universitaire
aux outils
et enjeux
de la recherche**

Guide du doctorant, guide HAL

113 doctorants formés au niveau régional (méthodologie de recherche, circuit de la thèse, Zotero, publications)

60 rendez-vous personnalisés auprès de doctorants pour le dépôt de leurs travaux

399 étudiants de Master, doctorants et enseignants-chercheurs formés au logiciel de gestion bibliographique

Zotero

**Sensibiliser
la communauté
universitaire aux
enjeux juridiques
de la production
scientifique**

Rendez-vous personnalisés à la demande sur la propriété intellectuelle, la gestion des données de la recherche et la rédaction d'un plan de gestion des données

4 étudiants de Master, doctorants et enseignants-chercheurs sensibilisés

**Promouvoir
la Science
Ouverte**

Choix du signalement de la production scientifique dans

HAL et une archive ouverte institutionnelle (Theoreme)

Accompagnement pour le dépôt des travaux dans HAL

Réfèrent Science ouverte de l'UPHF

Relais intégrité scientifique de l'UPHF

Réfèrent national ORCID pour l'UPHF

Participation à l'événement national Open Access Week

Les confinements... une opportunité pour approfondir le travail de curation des données sur HAL :

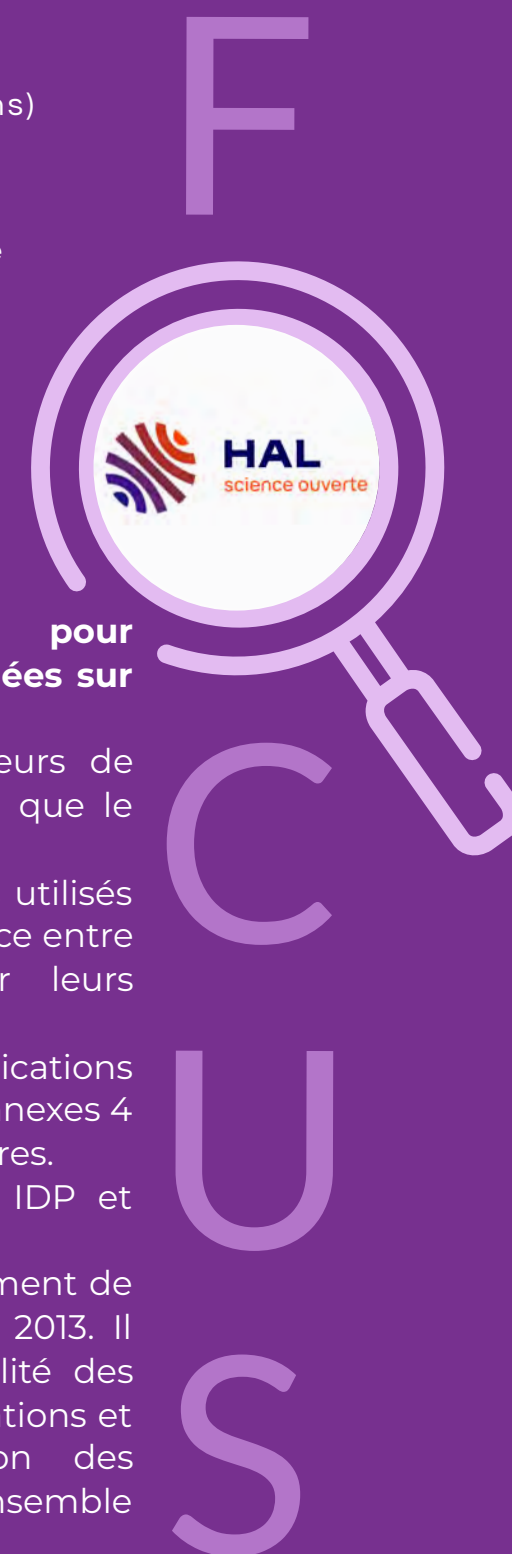
Un alignement de 800 identifiants-chercheurs de l'Abes (IdRef) et de HAL (hal_authorid) ainsi que le nettoyage de 200 notices auteurs.

L'objectif était de relier différents identifiants utilisés par les chercheurs afin de créer de la cohérence entre différentes plateformes et de regrouper leurs informations et leurs publications.

Le référencement rétrospectif des publications scientifiques de l'établissement à partir des annexes 4 des rapports d'évaluation Hcéres des laboratoires.

797 publications 2013-2018 des laboratoires IDP et LMCPA ont été traitées en 2020.

Ce chantier a pour but d'optimiser le signalement de la production scientifique de l'UPHF depuis 2013. Il permet notamment une plus grande visibilité des publications, une augmentation des collaborations et de l'interdisciplinarité, une réappropriation des résultats de la recherche scientifique par l'ensemble des chercheurs.



SERVICES

Des services en évolution constante pour répondre aux besoins des publics

Mobiliser des moyens conséquents

35 agents du SCD mobilisés pour maintenir les horaires d'ouverture
64 heures d'ouverture par semaine sur les 2 principaux sites de BU
3 746 heures de monitorat étudiant en appui au personnel de bibliothèque

Créer et maintenir des services pour la réussite étudiante

306 commandes de prêts à emporter
Service de réservations de salles de travail en groupe ou de boxes individuels : 6 157 réservations sur l'application
137 667 impressions à distance N&B ou couleurs réalisées avec l'application de paiement Izly du CROUS
Questions-réponses par chat ou mail : 973 questions traitées
Annales d'examen en ligne sur UP²U

Évaluer la performance des services et les faire évoluer

Statistiques sur l'ensemble des services ; réajustements réguliers
Enquêtes flash thématiques annuelles auprès des usagers

Évaluer la satisfaction des usagers

Enquête internationale de satisfaction LibQUAL+ réalisée tous les 5 ans. Prochaine édition : 2023

Adapter les services aux besoins formulés

Infographies des plans d'action disponibles à l'accueil des BU et en ligne
Installation de boîtes pour le retour des livres (campus Tertiales, Cambrai, Maubeuge)

Personnaliser les services

Rendez-vous individuels à la carte pour découvrir un service

SERVICES

Des services en évolution constante pour répondre aux besoins des publics



Ma BU à domicile :

Le premier confinement avec la fermeture totale des BU a révélé leur rôle fondamental dans la vie étudiante et l'accompagnement à la réussite : un cadre de travail propice à la concentration, et les équipements numériques requis ainsi que la documentation imprimée ont clairement fait défaut. Le SCD a fait preuve de réactivité pour mettre en œuvre de nouveaux services : le prêt de PC portables à domicile sur l'année universitaire et la préparation de commandes de livres et revues papier via le service de prêts à emporter. 1 200 documents ont été préparés et 135 PC prêtés. En parallèle, les cours en distanciel ont accru le besoin d'être accompagné par des bibliothécaires depuis son domicile : le service de renseignement virtuel Ubib, assuré par un réseau de BU françaises depuis plus de 10 ans, a changé de logiciel afin d'en améliorer les fonctionnalités et le suivi statistique. Les interactions avec les usagers ont triplé par rapport à l'année 2019 : 973 questions ont été traitées par chat ou mail au sein du SCD.

Co-construire les services avec les usagers

Méthodes UX : focus groups, tests
d'utilisabilité et visites inversées

Se faire auditer par le MESRI pour améliorer la qualité de l'accueil

Audit annuel depuis 2016 avec le
baromètre Marianne (Services Publics+)

POLITIQUE CULTURELLE

Une programmation polyvalente et attractive ancrée dans le territoire



POLITIQUE CULTURELLE

Une programmation polyvalente et attractive ancrée dans le territoire

Proposer des manifestations liées au dynamisme de l'offre documentaire

La BU fait du tri
BU Beach
BU Play Games
Adopte un livre

Développer des partenariats sur le territoire

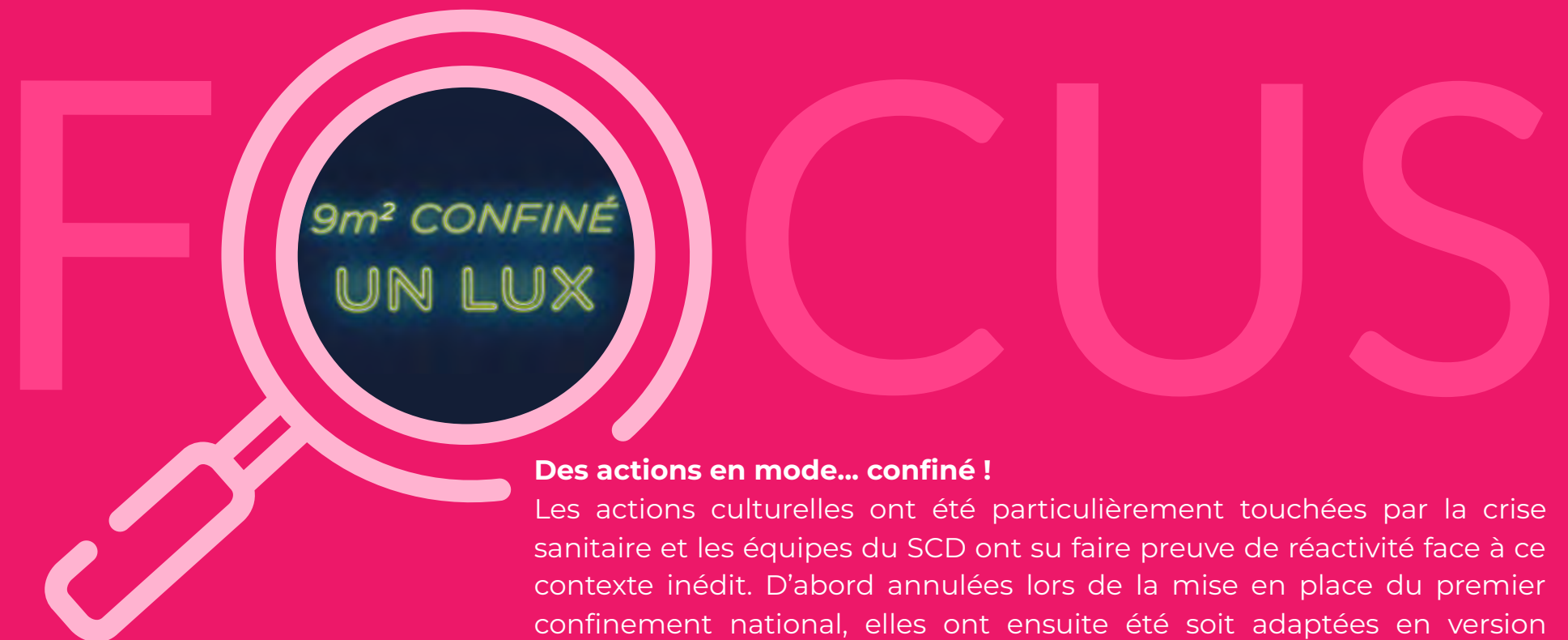
CROUS, IMTD, BU de l'INSPÉ Lille Hauts-de-France, DRAC Hauts-de-France, Valenciennes Métropole, médiathèque de Valenciennes, Musée des Beaux-Arts de Valenciennes, le phénix, le Boulon, Espace Pasolini, le Manège

Participer à des événements nationaux

Nuits de la lecture
Printemps des Poètes
Journées Européennes du Patrimoine

Offrir des lieux d'expression aux associations

Le Printemps Culturel
Associations étudiantes
Amnesty International
VUC



Des actions en mode... confiné !

Les actions culturelles ont été particulièrement touchées par la crise sanitaire et les équipes du SCD ont su faire preuve de réactivité face à ce contexte inédit. D'abord annulées lors de la mise en place du premier confinement national, elles ont ensuite été soit adaptées en version numérique, soit reportées. Les actions culturelles se sont révélées un véritable outil de communication pour garder le lien avec les publics, notamment les étudiants. De même, les relations avec les partenaires se sont maintenues et renforcées. Le Printemps des Poètes a été adapté en version numérique et relayé sur les réseaux sociaux. Un concours photographique, ainsi qu'un concours de bandes dessinées, ont été proposés en ligne. Si les participations des étudiants ont été modestes en raison des priorités liées à la crise sanitaire, les échanges ont tous témoigné de l'importance de maintenir une programmation culturelle. Cette dynamique a été appréciée par les personnels et par les publics.

Témoignages d'usagers

Esther TCHIMBA

**Étudiante en FISA INSA
Master I filière ingénieur**



En 2020, pendant le premier confinement, je me suis rendue à la BU deux ou trois fois pour faire du drive. C'était pratique. Par contre, j'ai eu un problème avec la boîte retour. J'avais remis des livres dedans mais on m'a relancé à plusieurs reprises pour me réclamer les livres ! C'était galère.

Quand je suis à la BU, je me sens bien. C'est confortable et très pratique puisque je vis à la résidence Mousseron. Quand la BU est fermée, franchement, je suis très embêtée. C'est un peu comme ma deuxième maison.

Le service copies et impressions est très utile parce que je n'ai pas d'imprimante à la résidence. Je regrette qu'à la résidence le service ne soit pas aussi efficace qu'à la BU. Si vous pouvez leur dire !

J'ai utilisé le chat une fois. Je cherchais un document et j'ai eu la réponse très rapidement. C'était comme si je parlais avec un bibliothécaire. Ce système est la meilleure chose pour trouver de l'info.

Si la BU devait fermer à nouveau pour raisons sanitaires, j'aurais surtout besoin que le prêt de documents soit préservé. J'aimerais que la BU soit ouverte le samedi après-midi. Et aussi, si je peux me permettre, il y a un problème avec les WC : l'odeur est insupportable.



J'ai commencé à fréquenter la BU du Mont Houy en 1985 pour préparer ma thèse. J'utilise actuellement beaucoup les articles provenant d'IEEE, tandis que pour d'autres ressources en ligne, j'ai des accès via le CNRS. À mes yeux, ce n'est pas qu'une bibliothèque. C'est un lieu de culture et de détente dans des locaux très agréables et clairs... avec aussi des personnes très compétentes. Des événements culturels y sont programmés ; j'ai encore des performances en tête, par exemple avec l'Espace Pasolini comme partenaire, ou le phénix. Il y avait notamment une impro extraordinaire mêlant peinture et piano.

Et c'est ce qui m'a le plus manqué en 2020 : le lieu, la possibilité d'emprunter des livres, des BD, des DVD, en lien avec le Ciné-Club de l'Université... Je suis un scientifique, mais j'aime me balader dans des rayons inhabituels, consacrés à d'autres disciplines. L'accompagnement pour le dépôt dans HAL par les bibliothécaires est aussi une bonne chose. Auparavant, je ne signalais mes publications que sur ResearchGate.



Christophe KOLSKI

**Professeur des universités
en informatique
et chercheur au LAMIH**


Service Commun de Documentation

Université Polytechnique Hauts-de-France

Contact

 bu@uphf.fr


Site internet et réseaux sociaux


 uphf.fr/SCD

 @BUuphf


 @BUuphf




 Bâtiment Josquin des Près
Le Mont Houy
59313 Valenciennes Cedex 9


 03 27 51 17 51




 Caserne Ronzier
Boulevard Harpignies
59313 Valenciennes Cedex 9


 03 27 51 77 47




 6 rue de Rambouillet
CS 20444
59408 Cambrai Cedex

 03 27 72 33 27



 Boulevard Charles de Gaulle
59600 Maubeuge

 03 27 51 17 79

Sources des données

Effectifs UPHF : Bilan Social UPHF, données SISE UPHF

Budget : compte financier UPHF, SIFAC, analyse financière SCD UPHF

Activités : tableaux de bord SCD UPHF, ESGBU

Production scientifique : Kibana (HAL UPHF), Elsevier (Scopus et SciVal)

Usages des ressources : SID SCD UPHF, éditeurs des ressources numériques payantes, HAL UPHF

Usages des services : Watchdoc (impressions), Affluences (réservation des salles de groupe et affluence), Libanswers (questions-réponses chat et mail)

Évaluation qualité des services et satisfaction des usagers : Baromètre

Services Publics + du MESRI, Sphinx

Crédits photographiques

Captain Sopon - Page 2

Nataliya Vaitkevich - Page 3

Pixabay - Page 4

Skylar Kang - Page 5

Anna Shvets - Page 7

Christina Morillo - Page 12

Les photographies ont été utilisées avec l'accord explicite des personnes qui y sont représentées

Œuvres représentées

Marie Latour, "Licences to kill", 2018 - Page 20

Samuel Bodart et Franck Populaire, "Les lignes et les lignes", 2018 - Page 24

