



Évoluer pour inspirer

Projet de service 2024-2028 de la bibliothèque universitaire de l'URCA
Bilan 2024-2025 et **plan d'action 2025-2026**

«Évoluer pour inspirer», l'intitulé de notre projet de service commencé en 2024 est un parfait résumé de l'ensemble des projets et actions qui ont été menés cette année universitaire 2024-2025.

Projet phare de cette année, le futur organigramme, organisé en cinq nouveaux départements et une coordination de sites, permet de structurer l'organisation de la bibliothèque autour des services que nous rendons à nos publics. Le projet de service déclinant les **cinq axes centrés sur nos cœurs de métier** est désormais en adéquation avec l'organisation de ces futurs départements : l'axe «Améliorer les services aux publics», correspondant au département accueil et action culturelle; l'axe «Amplifier la formation et renforcer son intégration aux cursus», qui sera porté par le département formations; l'axe «Développer une politique documentaire harmonisée», corrélé au département des collections; l'axe «Accompagner les chercheurs», piloté par le département service aux chercheurs; l'axe «Soutenir les actions et faire vivre le réseau», porté par les services du département support et stratégie. Les porteurs et membres des groupes de travail de ces axes ont pour point commun d'avoir travaillé sur le **renforcement de la transversalité** dans l'ensemble des services, des outils et pratiques, consolidé le socle des compétences des équipes, et proposé **une offre de services et collections cohérente**, la plus harmonisée possible et adaptée aux évolutions des besoins des publics.

Nous comptons sur le fait que ce nouvel organigramme, qui sera progressivement mis en œuvre de la rentrée 2025-2026 jusqu'en 2027-2028, sera **une base solide pour appuyer les projets et actions qui seront menés à l'avenir**. Le souci de nos publics, de leurs besoins et de leurs attentes sont au cœur de nos réflexions et de nos actions, nous incitant à poursuivre ce travail et une **démarche Services publics +** rigoureuse et faisant l'objet d'une constante évaluation.



- 1 • Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur
- 2 • Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 • Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 • Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 • Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 • Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 • Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 • Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Dans ce document, les axes qui répondent à un engagement Services publics + sont suivis de la référence à l'engagement : [SP+X]. Les objectifs qui répondent au label NoctamBU+ sont suivis du logo .

Améliorer les services aux publics

<p>1 • Faire évoluer l'accueil des bibliothèques (missions et espaces) [SP+1] et mettre en place la RFID</p>	<p>Accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cartographier les missions d'accueil ● Réaliser des capsules vidéos et des quiz pour renforcer le socle 🕒 Réfléchir sur l'évolution des missions d'accueil 🕒 Consolider le socle commun de compétences et d'activités d'accueil ⊕ Faciliter le parcours usagers (gestion des salles de travail en groupe) ⊕ Optimiser l'organisation du prêt d'objets et sa mise à disposition en s'adaptant à une demande croissante ⊕ Définir le nouveau département accueil, son fonctionnement et son mode d'action transversal <p>RFID</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Visiter des bibliothèques utilisant la RFID 🕒 Organiser des présentations par des prestataires 🕒 Soumettre le projet au Cocoon de l'URCA
<p>2 • Comprendre nos publics (et non-publics) [SP+1, SP+6] et créer un poste de médiateur [SP+1, SP+2, SP+4]</p>	<p>Enquêtes de publics</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analyser les résultats des enquêtes 🕒 Extraire et mettre en œuvre les remarques susceptibles d'améliorer le service rendu <p>Enquêtes qualitatives / focus groups</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Réaliser une boîte à outils méthodologiques d'<i>UX design</i> 🕒 Se former aux méthodes <i>UX design</i> et les expérimenter ○ Définir les objectifs et le panel d'usagers visé ○ Constituer un groupe qui mènera ces enquêtes ○ Analyser les enquêtes menées <p>Optimisation de la relation aux usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Intégrer une mission de médiateur rattachée au poste de la coordination de sites
<p>3 • Développer un accueil adapté aux personnes en situation de handicap [SP+3]</p>	<p>Prendre en compte</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Sensibiliser l'équipe : formations professionnelles, veille sur l'accessibilité en bibliothèque ○ Clarifier les missions des membres du GT ○ Formaliser les procédures : mise en place d'une boîte à outils, création de fiches de suivi du matériel <p>Améliorer les espaces et services</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Communiquer sur les services de la BU auprès des étudiants et de la mission handicap ○ Développer des espaces adaptés à différents types de handicap ○ Mettre en place une signalétique inclusive <p>Faciliter l'accès aux collections</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Développer l'utilisation de PLATON (plateforme de transfert des ouvrages numériques)

<p>4 • Développer une action culturelle vers et avec les étudiants</p>	<p>Instaurer un temps fort commun</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Organiser l'exposition <i>Manga et sport</i> ● Renouveler le mois de la santé, au mois de mars 2025 🕒 Poursuivre le cycle pérenne de projections documentaires dans plusieurs bibliothèques : <i>Popcorn!</i> <p>Faire des publics les acteurs de l'action culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> 🕒 Co-créer des expositions avec des étudiants : exposition <i>Robert de Sorbon</i> en partenariat avec les étudiants du master recherche histoire <p>Créer des expositions en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formaliser un circuit de mise en ligne 🕒 Mettre en ligne des expositions créées ou co-créées par la BU après leur présentation physique
<p>Cette année a vu la concrétisation d'actions majeures ciblées l'an dernier, comme l'exposition Manga et sport sur plusieurs sites et la création de Popcorn! La structuration du service se poursuit avec la mise à jour de la charte d'action culturelle. Une attention particulière a été apportée à l'intégration des sites de proximité et la co-construction de projets avec nos publics.</p>	

<p>5 • Inscrire la bibliothèque comme lieu de vie des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Élargir les horaires de la BU Robert de Sorbon, le dimanche et pendant les vacances de printemps ● Élargir les horaires de la BU Santé l'été pour permettre aux étudiants de réviser les EDN ● Développer un service de prêt d'objets en lien avec la vie universitaire ● Coopérer avec les associations étudiantes : recensement des associations et des types d'actions possibles ● Proposer de nouveaux espaces en accompagnant les travaux de rénovation menés par la DPI à la BU Santé 🕒 Mener une réflexion sur l'installation de distributeurs de petits matériels (papeterie) 🕒 Mettre en place, en fonction des bibliothèques, des box individuels, espaces de repos, salles de <i>coworking</i>, cabines de visio... 🕒 Réaménager les espaces à la suite de transfert de parcours et de collections ○ Évaluer statistiquement les actions entreprises
<p>La BU contribue largement à une qualité de vie sur les campus, en particulier pour les étudiants. Les réflexions sur l'élargissement et la simplification des horaires ont abouti à des changements notoires pour la rentrée 2025-2026. Des projets d'aménagement dans plusieurs bibliothèques ont été réalisés, notamment à la BU Santé, pour offrir aux publics des espaces différenciés et confortables. Il s'agira pour cette nouvelle année de poursuivre et développer ces aménagements.</p>	

Amplifier la formation et renforcer son intégration aux cursus

<p>6 • Créer un service transversal de formation des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Organiser les JNF (journées nationales des formateurs des bibliothèques de l'ESR) ● Publier un catalogue des formations destiné aux enseignants <p>Renforcer le service transversal</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Renforcer la cohésion des équipes de formateurs et celle de l'offre de formation ● Élargir l'équipe par la participation des magasiniers ● Organiser le dépôt des supports sur le serveur de fichiers de la BU 🕒 Clarifier les fonctions des référents 🕒 Mettre en place des formations assurées par un formateur extérieur à la BU du campus concerné, élargir l'équipe mobile <p>Former les équipes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Former les référents à l'IA 🕒 Développer les formations de formateurs
<p>La transversalité du service de la formation des usagers est progressivement renforcée, ce qui permet de mieux aligner nos pratiques et de proposer la même offre de formation quel que soit le campus. L'échange de supports de formation a progressé et les référents formation se sont davantage réunis et ont élaboré ensemble notre nouvelle offre de tutoriels, tandis que le recours aux formateurs mobiles se poursuit quand c'est nécessaire.</p>	

<p>7 • Organiser les formations et leur lien avec les maquettes [SP+3, SP+7]</p>	
<p>Le catalogue des formations de la bibliothèque a été diffusé aux référents des différentes composantes, et des propositions ont été faites pour accompagner le TER, parfois avec succès : la BU va ainsi assurer des formations auprès des L3 en droit. Avec le renouvellement des maquettes, certaines formations de la BU ont été pérennisées, d'autres continuent à être assurées à la demande sans apparaître dans les maquettes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diffuser l'offre de formation de la BU à tous les responsables de licence et master ● Développer des formations à destination des étudiants de CPGE ● Proposer l'insertion des formations de la BU dans le dispositif TER (travail d'étude et de recherche) auprès des responsables des filières ○ Mettre en place un questionnaire d'évaluation des formations

<p>8 • Refonder les formations : compétences informationnelles [SP+2, SP+3]</p>	
<p>S'adapter aux besoins de nos publics suppose de constamment faire évoluer les formations. Cette année l'IA a été centrale dans la refonte de nos supports : l'intégration de notions sur l'IA aux formations à la recherche documentaire a déjà bien commencé, et se poursuivra à la rentrée. Une offre de tutoriels, élaborés au cours de l'année, va également être disponible sur le site de la BU afin de pouvoir aborder en autonomie les notions de base de la recherche documentaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Organiser les formations et visites des étudiants de L1 au format «visite active» ● Créer des tutoriels de formation accessibles depuis le portail ● Intégrer l'IA aux formations ● Faire évoluer les supports de formation pour les étudiants en L1 droit et pour les étudiants de master ● Diffuser les méthodes de pédagogie active dans les autres formations de la BU ⊕ Mettre en place des ateliers réguliers, notamment sur l'IA

<p>9 • Développer une offre de formation adaptée pour des publics spécifiques [SP+3]</p>	
<p>Tous les supports des formations obligatoires des L1 sont désormais accessibles, et les préconisations sur l'accessibilité des supports mises à jour. Ces préconisations ont également été présentées en dehors de l'URCA à l'occasion de deux ateliers de formateurs. La communauté de pratiques réunissant bibliothécaires et professeurs-documentalistes a permis d'accueillir deux classes de 1^{re} et de les sensibiliser à la désinformation à travers deux ateliers conçus et animés en binômes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Participer à la communauté de pratiques avec les professeurs-documentalistes, créer des supports communs et organiser une journée d'immersion de lycéens ● Faciliter les visites et les accès aux salles de formation pour les PMR ● Développer l'accessibilité numérique et des supports, mettre à jour les préconisations d'accessibilité des supports de formation ○ Adapter l'offre à des publics non francophones : développement de supports alternatifs en anglais pour les formations à dimension internationale

Développer une politique documentaire harmonisée

10 • Créer un service de la politique documentaire

Le service continue à se structurer : après une coordination en 2022, un **groupe de travail transversal** a été créé en 2024. Réuni trois fois cette année, il est l'occasion d'échanges, de partages d'expérience et de travaux sur la définition et l'application de règles communes. Le chantier de l'**élaboration de fiches thématiques et transversales de gestion des collections** a été lancé. L'objectif est de mettre en cohérence les pratiques et d'avoir une meilleure connaissance de notre offre.

- Rédiger des fiches domaine transversales
- Rédiger un vade-mecum des acquisitions
- Établir la carte documentaire de la BU, accompagnée d'un annuaire des médiateurs documentaires

11 • Développer la qualité de la politique documentaire

Après la révision de la charte documentaire, les réflexions se poursuivent sur l'**homogénéisation des tableaux de bord**. L'**interface du catalogue** va être rénovée pour la rentrée 2025 avec pour but que la complémentarité des collections imprimées et numériques soit mieux mise en valeur. Un bilan de la **démarche de qualité du catalogue** a été fait, qui a débouché sur un ajustement de l'organisation et l'organisation de formations en interne.

- Formaliser des critères de conservation des documents uniques
- Mettre en place des actions de formation continue
- Définir des critères d'acquisition
- Homogénéiser les tableaux de bord
- Réfléchir au développement d'un outil commun pour l'accès aux collections (fusion du catalogue et du répertoire des revues et livres numériques)
- Créer des pages disciplinaires sur le site de la BU pour l'accès aux ressources, tous supports confondus

12 • Faire évaluer l'offre documentaire [SP+3]

Le **transfert des collections STAPS** de Moulin de la Housse vers Robert de Sorbon a été réalisé en janvier 2025, pour accompagner le déménagement de l'UFR. La **consultation des documents mis à disposition par la GED** (thèses d'exercice, mémoires) est en augmentation. La décision a été prise d'**interrompre l'abonnement numérique aux revues Wiley**, pour des raisons budgétaires, mais aussi pour être en cohérence avec nos engagements pour la science ouverte.

- Déménager les collections de STAPS à la BU Robert de Sorbon
- Créer une ludothèque
- Développer un fonds de livres de recettes
- Alimenter la GED en proposant de nouveaux documents en version électronique (rapports de stage, annales d'examen, compléments numériques de certains manuels...)
- Développer des collections en soins infirmiers

Accompagner les chercheurs

13 • Accompagner les bonnes pratiques en science ouverte

En plus des rendez-vous avec les **référénts**, deux sessions de sensibilisation ont été proposées aux chercheurs : l'une sur la protection de l'information à l'ère du numérique (**recherche et cybersécurité**) avec la DGSi et le RSSI URCA, l'autre sur la réforme de l'évaluation de la recherche et les **engagements CoARA**. Toutes les unités de l'URCA sont dotées d'un **identifiant ROR** (*research organization registry*).

- Alimenter et valoriser le baromètre science ouverte
- Systématiser les rendez-vous pour les porteurs de projet ANR et ERC
- Participer à l'atelier de la donnée DAT@URCA
- Valoriser le modèle diamant
- Accompagner les chercheurs dans la rédaction des PGD
- Lancer une campagne de communication sur l'identité numérique du chercheur
- Ouvrir une collection dans Recherche data gouv
- Systématiser et formaliser les rendez-vous avec les référénts science ouverte
- Interfacer ORCID avec le système d'information de l'établissement

14 • Accueillir les chercheurs et leurs projets et les valoriser

Le travail d'accueil et de valorisation mené par la BU à destination des chercheurs et des doctorants s'est poursuivi, particulièrement dans l'**organisation de conférences et de séminaires destinés à valoriser leurs travaux**, notamment par leur captation vidéo, mais aussi dans l'**accompagnement d'actions** comme des expositions ou des gestions de projets. L'année à venir verra la conclusion du premier volet du projet **Femmes de sciences de l'URCA** visant à valoriser les chercheuses et leurs parcours.

Valoriser le travail des chercheurs et doctorants

- Développer le cycle *L'anti-thèse* de rencontres avec des doctorants pour les campus Croix-Rouge et Santé
- Capturer et diffuser les rencontres *L'anti-thèse* et les conférences *Eurêka!* et *D'un autre œil*
- ⊕ Organiser une conférence « spéciale doctorants » dans le cadre des 10 ans d'*Eurêka!*

Développer le volet SAPS (sciences avec et pour la société)

- Mettre en œuvre le projet *Femmes de sciences de l'URCA* (exposition, contenus en ligne, podcasts)

15 • Diffuser les travaux et publications des chercheurs (ÉPURE)

Les revues *Imaginaires* et *Savoirs en prisme* sont **référéncées dans le DOAJ** (*directory of open access journals*) et dans **Open policy finder** (JISC), gage de **qualité éditoriale** et de compatibilité avec les standards de la science ouverte. Portée par le CRIMEL et le CIRLEP, la collection « Cultures & temporalités » a été déployée sur la plateforme **OpenEdition Books**. Les ÉPURE ont rejoint en 2025 l'**alliance des éditeurs scientifiques publics**.

- Déployer les collections « AIL », « Studia habsburgica » et « Cultures & temporalités » sur *OpenEdition Books*
- Intégrer l'alliance des éditeurs scientifiques publics
- Préparer la candidature à des pépinières de revues et de livres électroniques
- Renforcer et formaliser le recours aux expertises

Soutenir les actions et faire vivre le réseau

16 • Collaborer avec les services de l'université et partenaires • Être connue des enseignants comme porteuse de projets

La BU développe des **partenariats avec les acteurs de l'URCA ainsi qu'avec des acteurs extérieurs** dans l'ensemble des axes qu'elle souhaite développer : formation des usagers et accueil des nouveaux et futurs étudiants, développement durable et responsabilité sociétale, développement des partenariats internationaux notamment dans le cadre d'INVEST. Pour la nouvelle année, ces collaborations seront **renforcées** par la mise en place de **nouvelles actions communes**.

- Faire l'inventaire des partenaires et des actions possibles
- Prendre contact avec les organismes et acteurs politiques
- Mettre en œuvre les projets prévus pour l'année : accueil d'élèves du secondaire (STLU, rectorat, documentalistes de CDI); journée santé mentale (SSE, laboratoire C2S); village de rentrée étudiante (ville de Reims, réseau Agir ensemble); *Library staff week* (DREDI, maison des langues); DD&RS (serres du campus Moulin de la Housse)
- Ⓛ Formaliser les circuits et procédures
- Ⓛ Lancer une coopération avec PIPPA et le nouveau chargé de mission IA de l'URCA sur l'intelligence artificielle
- Communiquer et valoriser ces actions dans les différents conseils de l'URCA et auprès des publics
- ⊕ Aménager un espace d'apprentissage des langues à la BU Robert de Sorbon (maison des langues)
- ⊕ Mettre en place des actions en commun dans le cadre du réseau local Agir ensemble

17 • Communiquer avec les publics en suivant l'évolution des modes de communication [SP+5]

Cette année a été marquée par la création d'un **service transversal** en remplacement d'un groupe de travail informel. Cela a permis de renforcer la communication de la BU dans un moment marqué par de profondes incertitudes (liées aux médias sociaux notamment). La **refonte du guide du lecteur** aboutira à la rentrée 2025 à la diffusion d'un nouvel outil, au plus près des besoins des étudiants. L'accent sera mis l'année prochaine sur la **réorganisation de la communication culturelle** de la BU.

- Construire un véritable service transversal de la communication
- Mettre en place une veille professionnelle
- Refondre le guide du lecteur
- Ⓛ Diffuser des vidéos de valorisation des collections par des étudiants (série *Top 5*, par discipline)
- Ⓛ Organiser des *focus groups* sur les modes de communication
- Ⓛ Poursuivre la réflexion sur la communication de service
- ⊕ Réorganiser la communication culturelle de la BU

18 • Mettre en place une démarche globale de développement durable et responsabilité sociétale [SP+8]

Dans sa démarche DD&RS initiée en 2022, la bibliothèque a commencé par mettre en place des actions visibles pour le personnel et les publics : **tri** des déchets, **sensibilisation** et **formation** à la transition écologique pour une évolution des pratiques. Un projet de **végétalisation** des bibliothèques plébiscité par les publics est en cours, et une réflexion sur du matériel de bureau **réutilisable** est à mener. Une opération **gratifieria** (fête de la gratuité) sera reconduite et étendue à la rentrée.

Développement durable

- Sensibiliser les publics (semaine européenne DD) et les personnels (charte, fresque du climat)
- Mettre en place de manière effective le tri des déchets
- Instaurer des pratiques écoresponsables de plastification des documents
- Développer l'utilisation de produits écoresponsables
- Ⓛ Végétaliser les BU
- ⊕ Acquérir des matériels professionnels réutilisables ou recyclables

Responsabilité sociétale

- Ⓛ Recenser et développer les dispositifs d'aide aux étudiants
- Ⓛ Développer des collaborations pour des actions en commun d'aide aux étudiants en difficulté : reconduction des *gratifierias*, avec élargissement à la BU Santé
- ⊕ Développer les compétences des équipes (COMP établissement : moitié des effectifs formés fin 2026)

<p>19 • Développer les fonctions transversales et documenter les métiers</p>	<p>Faire évoluer l'organigramme</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cartographier les missions des équipes ● Proposer un nouvel organigramme ⊕ Mettre en place la phase 1 de l'évolution de l'organigramme <p>Documenter les métiers de la bibliothèque</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Adapter au contexte local le nouveau référentiel de l'ADBU ⊕ Élaborer les fiches de poste de l'ensemble des agents
<p>20 • Développer les compétences des équipes [SP+7]</p> <p>Le nouvel organigramme, composé de 5 départements et d'une coordination de sites, sera progressivement mis en place. Il concrétise et rend visible la politique de transversalité, mouvement désormais fondamental dans l'organisation de la bibliothèque. Il s'agira maintenant de finaliser la cartographie des missions des équipes afin de structurer par la suite des fiches de poste cohérentes, homogènes et équilibrées entre les agents.</p>	<p>⊕ Accompagner les équipes dans l'évolution de l'organigramme en leur proposant des formations nécessaires à l'évolution de leurs missions</p> <p>Vacataires étudiants</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Affiner les recrutements ● Formaliser les missions et harmoniser les discours des référents des vacataires étudiants ● Diffuser un livret d'accueil commun aux personnels et vacataires étudiants ⊕ Améliorer les compétences des vacataires étudiants : renforcer leur formation et leur encadrement, les rencontrer 3 fois dans l'année universitaire (accueil, mi-parcours, bilan de l'année); proposer une offre de formation sur la qualité de l'accueil en lien avec Services publics +
<p>21 • Améliorer les outils</p> <p>L'amélioration des outils stratégiques vise une meilleure efficacité dans le fonctionnement de la bibliothèque. Une lettre d'information interne et un nouveau livret d'accueil pour les personnels ont amélioré la communication interne et renforcé le sentiment d'appartenance; le travail actuel de recensement des statistiques produites, puis sur une boîte à outils des procédures, permettra de tendre à une meilleure cohérence et une meilleure visibilité de ces outils.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Renforcer la communication interne par l'envoi d'une lettre d'information hebdomadaire ● Diffuser dans le nouveau livret d'accueil des personnels un lexique administratif de la bibliothèque ○ Renforcer la boîte à outils de transmission des procédures par l'organisation des procédures internes : localiser, lister et cartographier les procédures existantes et à venir, rationaliser le circuit de conception et de mise à jour, nommer les référents responsables des procédures ⊕ Valoriser les personnels en proposant des portraits dans la lettre d'information de la bibliothèque <p>Évaluation et pilotage</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Harmoniser la production statistique, notamment entre l'ESGBU (enquête nationale) et les documents locaux ● Faire l'état des lieux des statistiques produites et des problèmes rencontrés, proposer des améliorations