



rapport d'activité

*Service Commun de Documentation
Université de Montpellier*



UNIVERSITÉ DE
MONTPELLIER

2024



SOMMAIRE

01	■	Le SCD en chiffres	p. 6
02	■	Organigramme du SCD de l'UM	p. 22
03	■	Les collections documentaires	p. 24
04	■	Les services aux publics	p. 30
05	■	La formation des usagers aux compétences informationnelles	p. 46
06	■	Science ouverte et accompagnement de la recherche	p. 52
07	■	L'action culturelle	p. 58
08	■	La communication auprès des publics	p. 62
09	■	Conditions de travail et qualité de vie au travail	p. 68

LE MOT DU PRÉSIDENT

PHILIPPE AUGÉ

Président de l'Université de Montpellier



Après une année 2023 marquée par l'évolution de l'organisation du service commun de documentation, qui fait coïncider désormais structuration hiérarchique et missions stratégiques portées ou accompagnées par le service, 2024 a permis de confirmer la dynamique de modernisation des BU et du service documentaire, engagée depuis plusieurs années pour répondre aux besoins et pratiques des communautés étudiantes ou de recherche comme des personnels. Une dynamique qui contribue aux activités de formation et de recherche de l'UM, Université pluridisciplinaire de recherche intensive, reconnue tant pour son rayonnement académique et scientifique que pour ses capacités d'innovation et de transformation dans une société en constante mutation.

De la création d'un MOOC sur les compétences informationnelles au niveau national à la définition d'un référentiel de l'établissement sur le domaine, de la contribution à la simplification de la recherche au renforcement des services et ressources à destination des chercheurs dans une dimension de science ouverte, de la valorisation des collections documentaires à l'amélioration des conditions d'études et de travail dans les BU en passant par la qualité des services rendus et le recueil de l'avis des usagers ... Les activités présentées ici reflètent les missions confiées au SCD et rappelées dans le Code de l'Éducation : soutenir la formation et la recherche, favoriser la diffusion des savoirs sous tous ses formes et renforcer les principes fondamentaux que défend notre établissement pour une formation qui favorise la réussite de ses

étudiantes et de ses étudiants, pour une recherche éthique et responsable.

Ces missions concourent à la réalisation des engagements sociétaux de l'UM : facilitation de l'accès et de l'usage des ressources documentaires dans une démarche responsable ; mise en œuvre de services, outils et dispositifs innovants dans les BU ou en ligne au plus près des besoins des utilisateurs ; contribution à la diffusion de la culture et de la culture scientifique ; contribution à la réflexion sur un usage maîtrisé des IAG. Le SCD n'y travaille pas seul mais en lien avec d'autres directions, services et structures au sein de l'UM ainsi qu'avec d'autres structures documentaires au niveau national.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements envers toutes celles et tous ceux qui ont contribué, tout au long de l'année, au bon fonctionnement et au rayonnement de notre université et qui, au quotidien, accompagnent les étudiants, enseignants-chercheurs, chercheurs et personnels administratifs.

Je vous souhaite une excellente lecture.

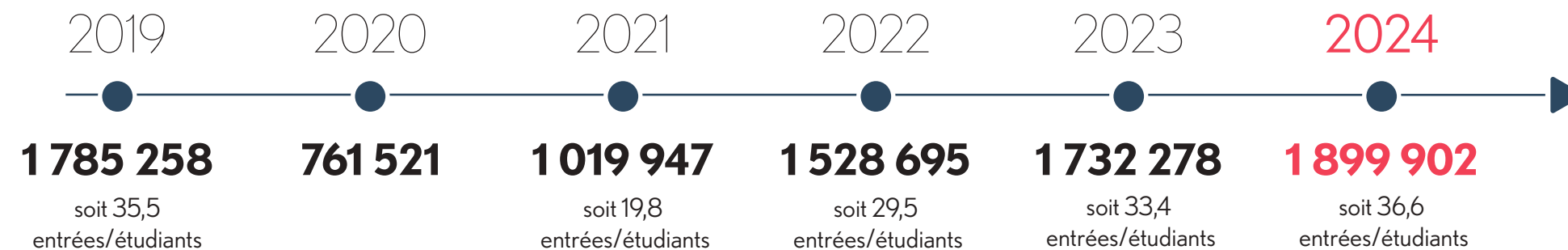
PHILIPPE AUGÉ

Le SCD en chiffres

01

Fréquentation 2024

Les entrées dans les BU



La Mission Action Culturelle du SCD (MAC)

27 événements ou expositions dans les BU

Ressources documentaires

Sur supports physiques

598 299



Documents sur support matériel
dont 9 321 acquis en 2024



9 942

titres de revues



21,7

kilomètres linéaires
de ressources documentaires
dont 5 de documents patrimoniaux



30 %

des acquisitions en multi-exemplaires
représentant 62 % du budget
d'ouvrages papier

Sur supports numériques



759 826

livres électroniques signalés dans le catalogue
dont 172 398 titres acquis ou sur abonnement
en 2024



184 948

titres de revues signalés dans le catalogue
dont 134 469 sur abonnement en 2024



21 315

thèses et mémoires



487

documents pédagogiques disponibles en ligne



58 244

unités accessibles en texte intégral dans HAL
dont 8 138 déposés en 2024



7 995

autres documents numériques
(films, documentaires, vidéos
pédagogiques)

Usages des collections documentaires

Prêts
documents
papier



58 551

prêts
- 3 % par rapport à 2021

PEB



956

demandes traitées
+ 30 % par rapport à 2021

Téléchargements des collections
numériques acquises ou en abonnement



3 305 109

Publications
scientifiques
HAL-UM

3 590 283

téléchargements en 2024
+ 45 % par rapport à 2021

Travaux
Universitaires

583 493

vues en 2024 pour les **11 523** thèses
et mémoires de l'UM

Requêtes
dans le catalogue

1 441 452

Plateau du 3^{ème} étage BU Richter

Services aux publics



197 066

réservations gérées
(Affluences.com)

Autres
prêts de
matériels

Casques, clés USB, calculatrices...

17 170

+ 5 % par rapport à 2021

Nombre
de prêts/retours
indifférenciés

2 826



1 691

prêts de PC en 2024

dont 1184 prêts longue durée

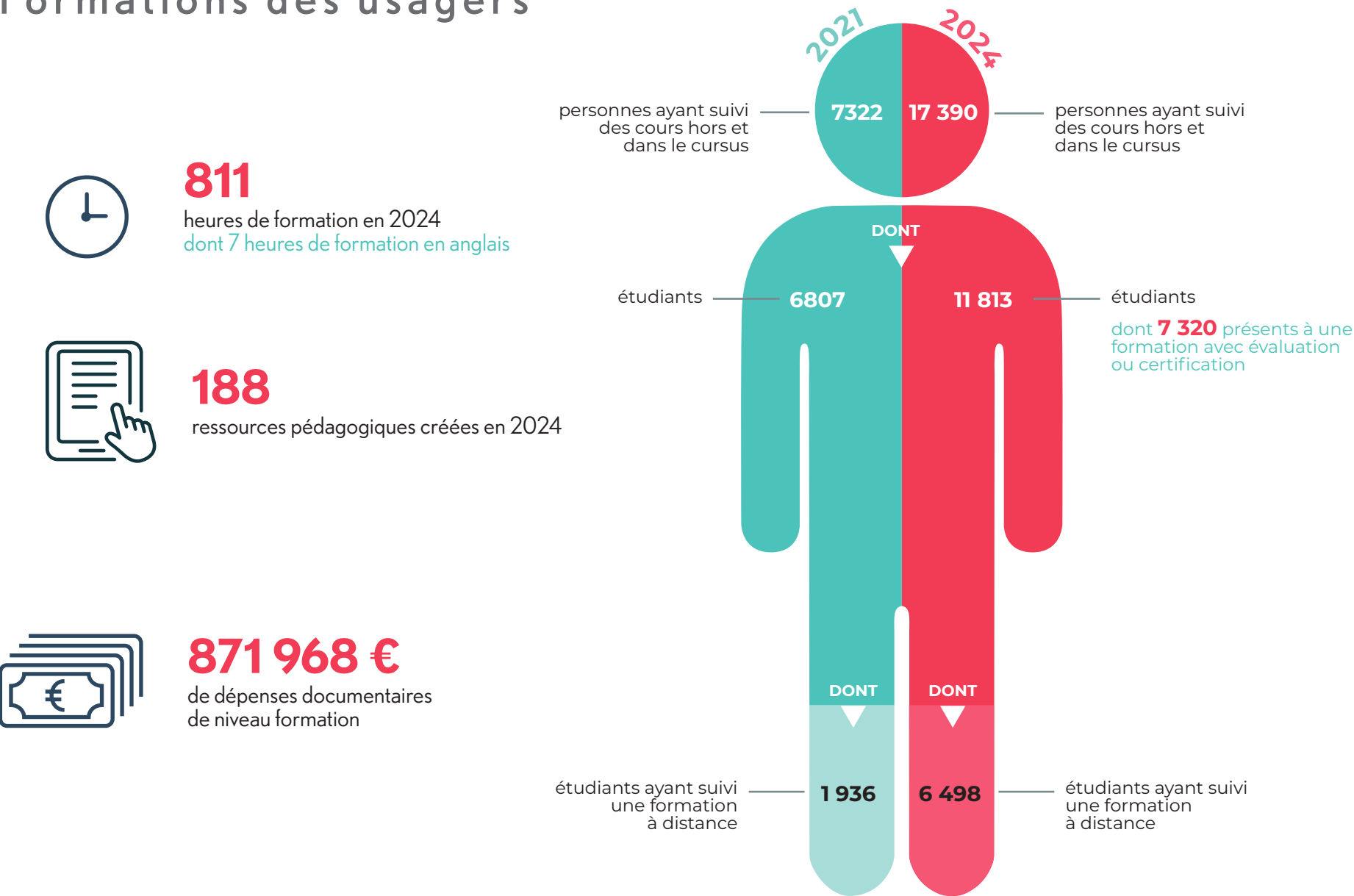
+ 20 % par rapport à 2021



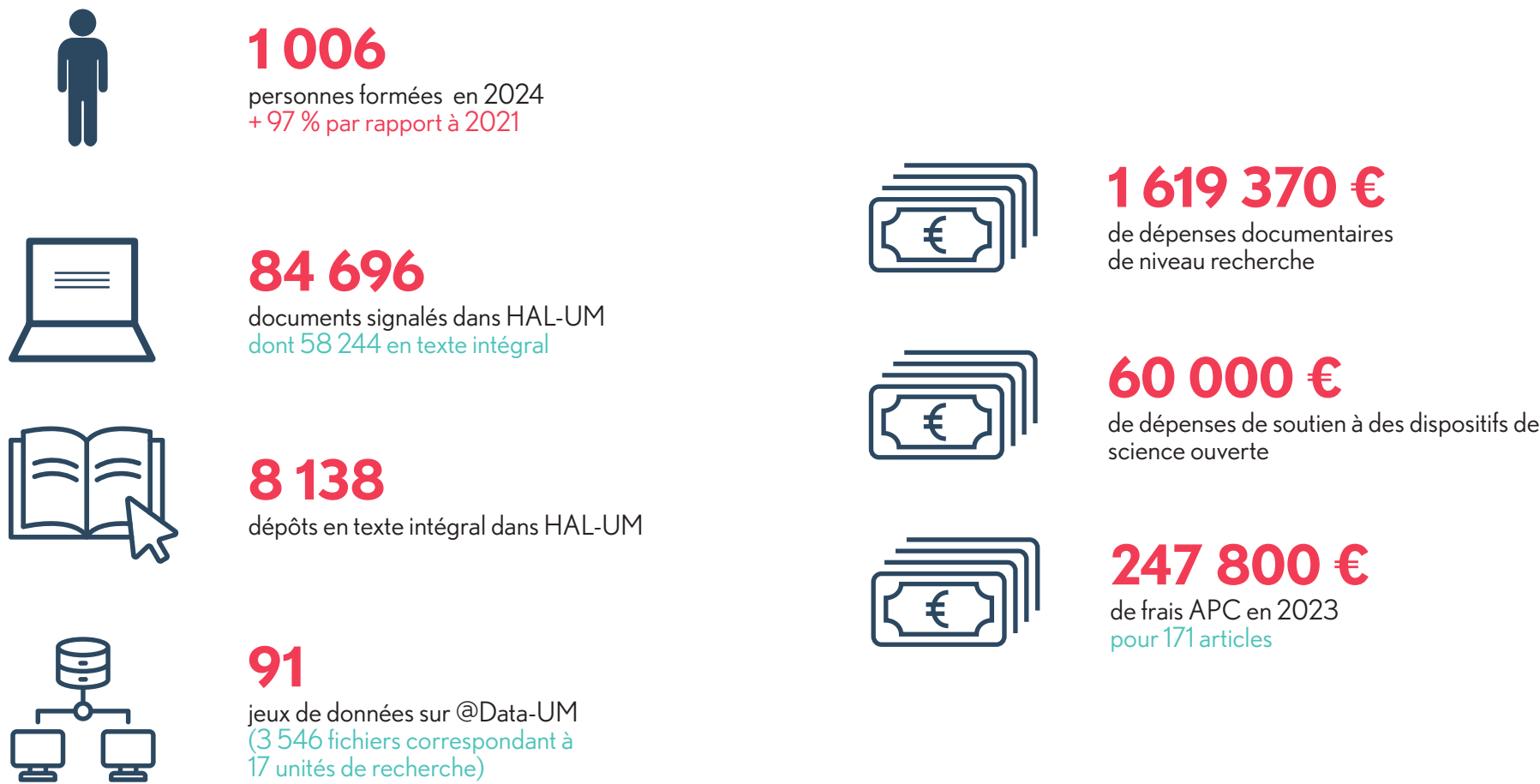
1 901

questions/réponses
traitées en ligne

Formations des usagers



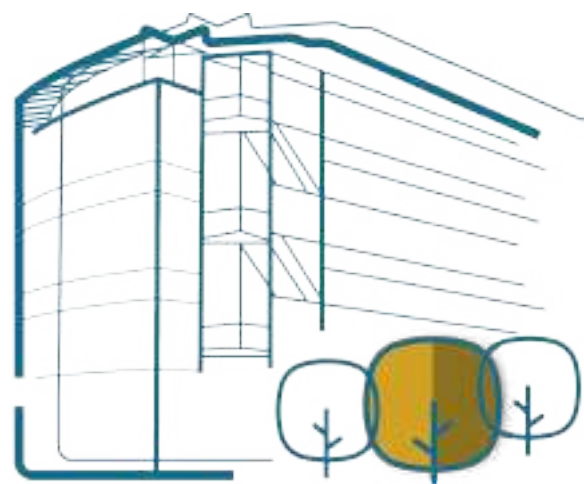
Science ouverte et accompagnement à la recherche



Les BU en chiffres

BU Richter

Droit, Sciences économiques, Science politique, Gestion



13 700 m²

1 446 places assises donc 177 places de travail en groupe

75h d'ouverture hebdomadaire

8 048 m linéaires de collections

30 358 prêts soit 52 % des prêts du SCD

490 608 entrées soit 25,8 % des entrées du SCD

BU Sciences

Sciences, Techniques, Informatique



6 915 m²

1 019 places assises donc 103 places de travail en groupe

81h30 d'ouverture hebdomadaire

5 126 m linéaires de collections

13 653 prêts soit 23,3 % des prêts du SCD

650 159 entrées soit 34,2 % des entrées du SCD

BU Pharmacie

Pharmacie, PASS-LAS, STAPS



2 555 m²

464 places assises donc 20 places de travail en groupe

70h d'ouverture hebdomadaire

1 859 m linéaires de collections

3 551 prêts

147 760 entrées

BU Médecine-UPM

Médecine, Biomédecine, ECN



1 165 m²

295 places assises donc 31 places de travail en groupe

70h d'ouverture hebdomadaire

207 m linéaires de collections

5 148 prêts soit 6,7 % des prêts du SCD

310 980 entrées

BU Odontologie

Odontologie



513 m²

96 places assises donc 4 places de travail en groupe

55h d'ouverture hebdomadaire

167 m linéaires de collections

1 009 prêts

33 638 entrées

BU Médecine-Nîmes

Medecine, Biomédecine, ECN, Acupuncture



1 126 m²

328 places assises

83h30 d'ouverture hebdomadaire

317 m linéaires de collections

3 965 prêts

138 505 entrées

BUHM Médecine-centre ville

Collections historiques de médecine



2 122 m²

Fermée pour travaux en 2024

Les agents de la BUHM sont rattachés à la direction de la culture scientifique et du patrimoine historique (DCSPH).

La gestion de la BU est conjointe entre le SCD (collections, services aux publics) et la DCSPH (valorisation, fonds patrimoniaux, médiation scientifique).

e-BU STAPS

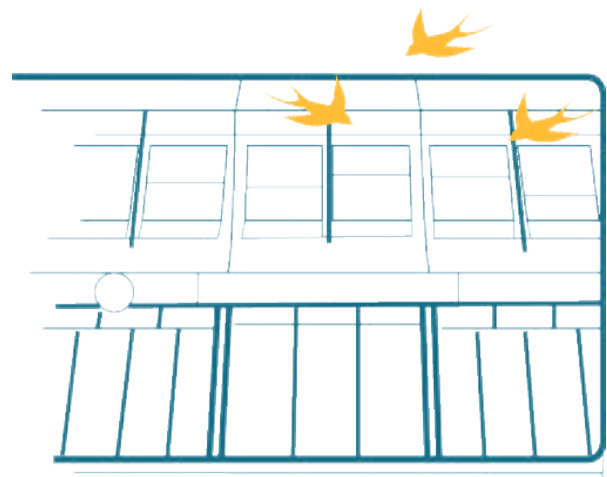
« La BU quand je veux »



Casiers connectés

162 prêts

Learning Center IUT Montpellier-Sète
Techniques, Informatique, Gestion



370 m²
86 places assises donc 12 places de travail en groupe
50h d'ouverture hebdomadaire
103 m linéaires de collections
339 prêts
37 450 entrées

Learning Center IUT-Nîmes
Génie civil, Electronique, Informatique



241 m²
99 places assises donc 25 places de travail en groupe
62h30 d'ouverture hebdomadaire
67 m linéaires de collections
243 prêts
64 340 entrées

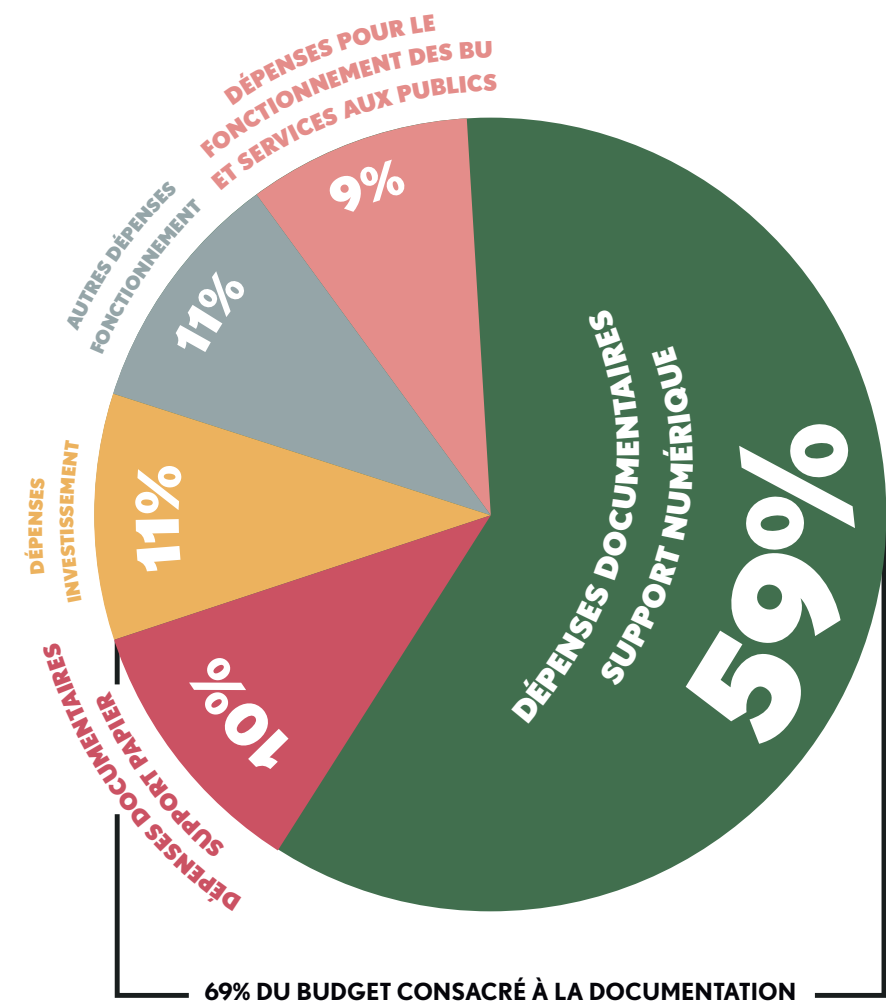
Learning Center IUT-Béziers - Espace Michel Serres
Télécommunications, Commerce, Multimédia



100 m²
78 places assises donc 20 places de travail en groupe
57h30 d'ouverture hebdomadaire
56 m linéaires de collections
589 prêts
26 462 entrées

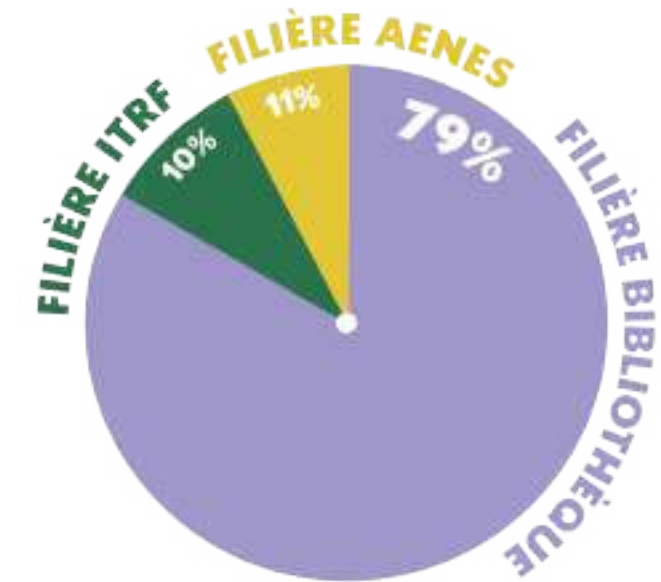
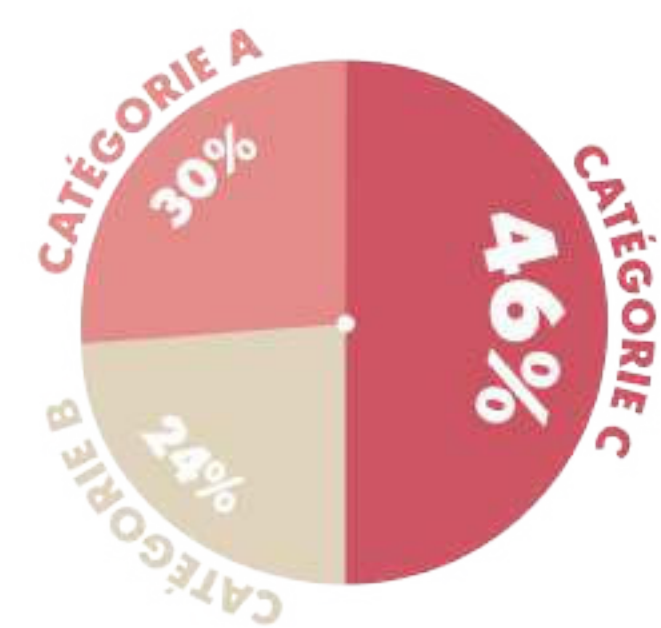


Répartition des dépenses 2024 par grandes catégories



Ressources Humaines au SCD

Au 31 décembre 2024 le SCD compte 103 personnes



02

Organigramme du SCD de l'UM



UNIVERSITÉ DE
MONTPELLIER

AVRIL 2024

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DU SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION

DIRECTION

SANDRINE GROPP
DIRECTRICE

SOPHIE COURCOUL
DIRECTRICE ADJOINTE

Contact : scd-direction@umontpellier.fr

BUREAU GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

RECRUTEMENT EN COURS - CHEF(FE) DE BUREAU

MISSIONS :

- Assurer la gestion financière et administrative : préparation et suivi du budget (dépenses, recettes), suivi des conventions et des marchés
- Référent archives et inventaire

SECRÉTARIAT DE DIRECTION

JEANNE NAVARRE

STÉPHANIE ADELÉ-CARRIERE

MISSIONS :

- Gérer le fonctionnement du service (accueil, agendas, organisation de réunions, communication interne...)
- Assurer l'exécution budgétaire (commandes, suivi des dépenses, relations fournisseurs)
- Etre Correspondant RH (emplois étudiants)

MISSIONS

- Mission Indicateurs et pilotage - Sophie COURCOUL : coordonner l'élaboration et le suivi des tableaux
- Mission Handicap - Carine LASSAGNE : coordonner les services en direction des publics et personnels en situation de handicap
- Mission Action culturelle - Claire SIMON : coordonner les missions culturelles en BU, gérer les partenariats internes et externes
- Mission Formation continue des personnels - Sophie COURCOUL : élaborer et suivre le plan de formation du service, gérer les partenariats avec les organismes dédiés à l'IST
- Mission UX - Éva SIRVEN
- Mission informatique documentaire - Olivier DORÉ : Administration ALMA/PRIMO, instruction des besoins du service dans le SGBM

BUREAU EVENEMENTIEL ET COMMUNICATION

PERRINE FERRERO - CHEFFE DE BUREAU

MISSIONS :

- Elaborer, mettre en oeuvre et évaluer la stratégie de communication du service (dans les BU, en ligne, sur les réseaux sociaux)
- Gérer la communication interne

BUREAU EQUIPEMENTS NUMERIQUES

DENIS GUTHFREUND - CHEF DE BUREAU

MISSIONS :

- Organiser les activités de support des BU, ressources et services pour les équipements informatiques et numériques
- Etre l'interface de la DSIN
- Gérer le réseau des correspondants informatiques en BU

SERVICE DES SERVICES AUX PUBLICS

CAMILLE DUMONT - CHEFFE DE SERVICE
NICOLAS VERMOND - ADJOINT À LA CHEFFE DE SERVICE

Missions :

- Elaborer, mettre en oeuvre et évaluer la politique des services
- Piloter le fonctionnement, la mise en place ou l'évolution des services au public
- Gérer la mise en oeuvre de la modernisation du réseau documentaire
- Gérer les relations interdirections sur le périmètre du service

LEARNING CENTER SANTÉ

CYRIL CZERNIELEWSKI - CHEF DE BUREAU

Missions :

- Organiser le fonctionnement au quotidien des BU sur le périmètre du LC
- Gérer un portefeuille de services aux publics sur périmètre SCD
- Animer les équipes sur site (dont QVT)

LEARNING CENTER SHS

MARION LORIUS - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Organiser le fonctionnement au quotidien des BU sur le périmètre du LC
- Gérer un portefeuille de services aux publics sur périmètre SCD
- Animer les équipes sur site (dont QVT)

LEARNING CENTER SCIENCES ET TECHNIQUES

ELSA GABAUDE - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Organiser le fonctionnement au quotidien des BU sur le périmètre du LC
- Gérer un portefeuille de services aux publics sur périmètre SCD
- Animer les équipes sur site (dont QVT)

SERVICE SCIENCES OUVERTES ET ACCOMPAGNEMENT A LA RECHERCHE

LAURE LEFRANCOIS - CHEFFE DE SERVICE

Missions :

- Elaborer, mettre en oeuvre et évaluer la politique des services venant en appui de l'activité de recherche
- Piloter le déploiement du plan pour la science ouverte
- Gérer des projets et des dispositifs
- Gérer les relations interdirections sur le périmètre du service
- Gérer des partenariats

ACCOMPAGNEMENT DES CHERCHEURS

GAIA BERNAUDON - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Organiser et mettre en oeuvre les services d'accompagnement à la recherche (publications, données de la recherche)
- Coordonner les actions de sensibilisation et de formations à la science ouverte
- Co-administrer des plateformes ouvertes (HAL-UM, @data_UM)

OUTILS ET DISPOSITIFS

EN COURS DE RECRUTEMENT - CHEF (FE) DE BUREAU

Missions :

- Coordonner et gérer des outils et dispositifs au service des chercheurs (CLE, outil de suivi de la production scientifique)
- Venir en appui de la bibliométrie

SERVICE FORMATION DES USAGERS AUX COMPETENCES INFORMATIONNELLES (FUCI)

CLAIRE SIMON - CHEFFE DE SERVICE

Missions :

- Elaborer, mettre en oeuvre et évaluer la politique des services venant en appui à la politique de formation
- Piloter les actions dans le domaine des compétences informationnelles
- Gérer des projets et des dispositifs
- Gérer les partenariats et les relations avec les directions et les UEI sur le périmètre du service

1er CYCLE

CARINE LASSAGNE - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Coordonner les dispositifs de formation à destination des usagers de niveau 1er cycle

2ÈME-3ÈME CYCLE ET PERSONNELS

CAMILLE TEDESCO - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Coordonner les dispositifs de formation à destination des usagers de niveau 2ème et 3ème cycle et les personnels

SERVICE DES COLLECTIONS DOCUMENTAIRES

ANTOINE TARRAGO - CHEF DE SERVICE

Missions :

- Elaborer, mettre en oeuvre et évaluer la politique documentaire
- Gérer des projets, des dispositifs et assurer le suivi des marchés documentaires
- Gérer les relations avec les directions et les UEI sur le périmètre du service
- Gérer des partenariats

DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS

JULIE VIDAL - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Coordonner l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation de la politique documentaire
- Coordonner les actions de valorisation des collections (sur site et en ligne)
- Coordonner l'activité des référents documentaires

QUALITÉ DES CATALOGUES

NATHALIE DARBON - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Assurer la qualité du signalement dans les applications des outils documentaires (catalogues, bases de données alimentées ou produites par l'UM)
- Coordonner le signalement et le dépôt dans des bases ouvertes (DUMAS, STAR)
- Gérer les alignements de référentiels

GESTION DES COLLECTIONS

CAMILLE HÉNAUX - CHEFFE DE BUREAU

Missions :

- Organiser la mise à disposition des collections documentaires auprès des publics (réception, traitement, gestion des collections)
- Coordonner des chantiers d'activités dans les BU

03

Les collections documentaires

Face aux évolutions des pratiques documentaires et pour mieux répondre aux attentes des usagers, le SCD a travaillé sur trois axes, instruits et mis en œuvre par le service des collections documentaires.

1. Vers une formalisation de la politique documentaire

Un groupe de travail, dans un premier temps sur l'activité interne au SCD, a élaboré en 2024 l'ensemble des principes qui guident l'acquisition, la gestion, la conservation et la valorisation de la documentation papier et électronique. Si le développement des collections constitue un levier essentiel pour soutenir la réussite étudiante et la recherche, il est nécessaire qu'il repose sur une stratégie claire et partagée par tous.

Composé d'agents aux profils différents et inscrit dans une démarche participative, le groupe de travail a ainsi conduit une réflexion approfondie sur les pratiques en cours au SCD, en s'appuyant sur un diagnostic interne et un benchmark des politiques documentaires d'autres établissements. Le travail mené constitue le cadre de référence pour le développement des collections documentaires du SCD. Une charte interne à destination des acquéreurs et gestionnaires de collections, structurant les acquisitions, la conservation et la valorisation des collections est en cours de formalisation.

Le groupe a également travaillé sur trois autres axes :

- Elaboration d'un document-cadre pour chaque secteur documentaire permettant d'orienter les acquisitions au plus proche des besoins disciplinaires (niveau formation comme recherche) ;

- Conception d'une boîte à outils facilitant le travail des référents documentaires, y compris dans la prise en compte des acquisitions électroniques (ebooks, suggestions d'abonnements...).
- Mise à disposition au sein du SCD d'un catalogue d'indicateurs de suivi permettant un plus grand partage des statistiques d'usage et un meilleur pilotage de l'activité.

La mise en œuvre au printemps 2024 du marché des monographies (ouvrages) au sein de l'Université, en complément du marché des périodiques (revues) permettra un meilleur suivi des dépenses documentaires à l'échelle de l'établissement et, en lien avec les UEI et bibliothèques associées concernées, une formalisation de la politique documentaire à l'échelle de l'établissement (cf. focus page 28).



Collections dans une salle de travail
à la BU Pharmacie

2. Diffuser et valoriser les collections documentaires pour une offre plus accessible

Diffuser les travaux étudiants de l'UM

A la suite de l'expérience réussie du dépôt des thèses d'exercice de médecine dans la plateforme nationale DUMAS en 2021, le circuit de dépôt et de valorisation des travaux étudiants de l'UM s'est ouvert à d'autres structures en 2024, avec la mise en ligne des thèses d'exercice de pharmacie, les mémoires de sciences de l'éducation ou d'œnologie. Le SCD met par ailleurs en ligne un nombre croissant de travaux d'étudiants paramédicaux : mémoires de capacité d'orthophoniste, d'ergothérapie ou encore travaux de fin d'étude (TFE) d'infirmiers.

La visibilité de l'Université est décuplée, le travail des étudiants est reconnu et protégé puisque l'accès au document est libre et les mentions d'auteur explicites. 650 thèses d'exercice et mémoires ont été déposés en 2024, portant la collection DUMAS-UM à 2 604 travaux. DUMAS-UM cumule plus de 1 350 000 téléchargements depuis sa mise en place en 2021, dont 420 478 pour l'année 2024.

Valoriser les collections de l'UM dans et hors les murs

La valorisation des collections constitue un enjeu majeur : au-delà de l'acquisition des ressources, il est essentiel qu'elles trouvent leur public. Dans cette optique, un travail de réaménagement des espaces a permis d'optimiser la visibilité des fonds documentaires. Deux chantiers d'ampleur ont ainsi été menés cette année : à l'IUT de Béziers, où les aménagements ont été pensés pour répondre aux besoins spécifiques d'étudiants travaillant en groupe projet ; à la BU Pharmacie, où l'enjeu était de concilier espaces de travail

individuel silencieux et mise en valeur des collections.

La valorisation des collections passe aussi par des actions de diffusion et de médiation documentaire *hors les murs* : participation à l'événement « Donnez des Elles à l'UM », organisé par la Direction Vie des Campus, en proposant une sélection de documents sur l'égalité de genre ; stand lors de la journée des langues à l'UFR droit.

Valoriser les collections de l'UM en ligne

Le catalogue en ligne des bibliothèques universitaires constitue un point d'entrée essentiel pour l'accès aux collections (depuis l'ENT ou le mini-site des BU). Il a fait l'objet d'un travail de valorisation conséquent en 2024. Afin d'en garantir la fiabilité et la pertinence, un travail de curation des données a été mené suite à un récolement de tous les documents en libre accès dans les BU. Ce chantier collectif de grande ampleur a permis d'établir un inventaire détaillé et d'assurer ainsi une meilleure correspondance entre les documents réellement disponibles en rayon et leur signalement dans le catalogue en ligne.

Par ailleurs, le SCD a répondu à un appel à projet « Signalement rétrospectif » de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (Abes), permettant le recrutement d'un contractuel en charge du signalement de plusieurs centaines de thèses de médecine du XIXème et XXème siècle. Ce projet est mené avec le Service des collections patrimoniales documentaires (DCSPH).

3. Diversifier l'offre de collections pour tous les publics : les collections « loisirs »

En 2024, le SCD a mis en oeuvre le projet des « collections nomades », une initiative visant à étendre la disponibilité de fonds loisirs à toutes les BU. Non seulement chacune des bibliothèques dispose désormais d'une collection composée de romans, BD, mangas et DVD, en français et en anglais, mais aussi d'un renouvellement annuel de l'offre grâce à la circulation des fonds d'un campus à l'autre.

Si cette mutualisation des collections de loisirs s'inscrit dans une logique de rationalisation des moyens humains et des dépenses documentaires, elle répond à une ambition plus large : offrir aux personnels et aux étudiants un accès facilité à des biens culturels, important pour l'épanouissement personnel et le bien-être.

FOCUS Marché des monographies

Un travail conjoint du SCD et de la DAGI (Service achats et marchés) sur les achats d'ouvrages a permis de mettre en place un marché public portant à la fois sur les monographies papiers et électroniques, le premier marché de ce type à l'Université.

Afin d'assurer que le marché public réponde aux besoins particuliers de chaque structure acheteuse (SCD, directions centrales et servicFocuses communs, UEI, structures de recherche), un groupe de travail piloté par le DGS et le Vice-Président du conseil d'administration a réuni des représentants des différentes structures de 2023 à la notification du marché en 2024. Cette démarche collaborative a permis d'analyser les attentes de chacun, d'élaborer un cahier des charges adapté et de proposer une analyse partagée des réponses des candidats, facilitant la mise en œuvre opérationnelle une fois le marché notifié.

En lien avec la DAGI et en tant que direction métier référente, le SCD a accompagné les structures concernées, veillant à une prise de contact fluide avec les libraires et fournissant les éléments des modes d'emploi pour aider concrètement les acheteurs.



Espace collections nomades
à la BU Richter

04

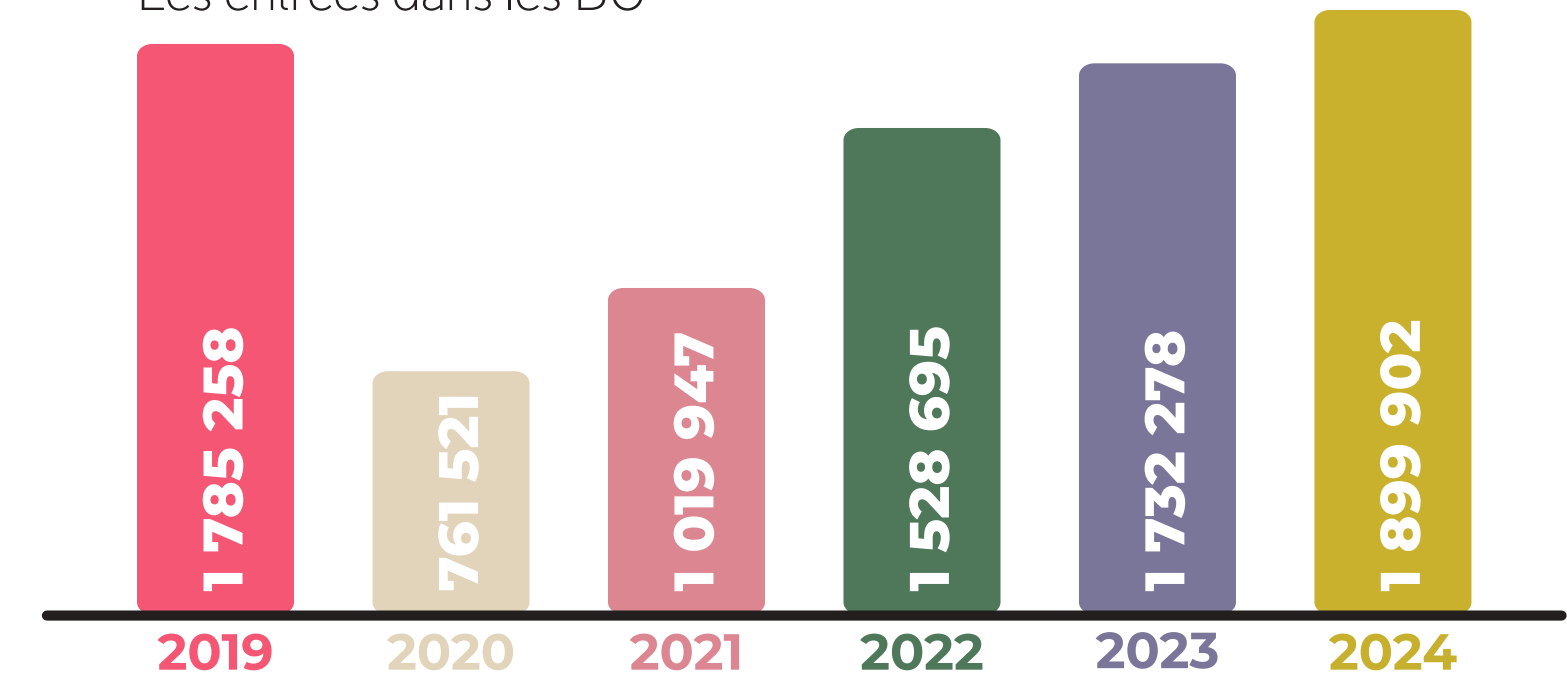
Les services aux publics

L'offre de services aux publics recouvre à la fois l'action déployée sur les campus, dans les BU mais aussi l'action menée pour rendre les services documentaires accessibles 24/7, via des services en ligne.

Avec 1899 902 entrées en 2024, soit un usager qui pousse la porte d'une BU toutes les 16 secondes, les BU sont, à l'UM comme ailleurs, les lieux les plus fréquentés sur les campus, essentiellement par les étudiantes et les étudiants de l'UM mais également par d'autres étudiants, des enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs, des personnels et le grand public.

Travaillant de manière étroite avec d'autres directions, services ou dispositifs dont certains sont accueillis dans les locaux des BU (SCUIO-IP, Incubateur, CHARM-EU), le SCD s'est efforcé en 2024 de poursuivre sa politique de qualité de service en faveur de tous les publics.

Les entrées dans les BU



Moderniser les lieux, améliorer les conditions de travail et d'études dans les BU

Maintenir un réseau documentaire comprenant 10 BU

et représentant 26 685 m² dont 16 576 m² accessibles au public avec un niveau de qualité égal suppose un investissement constant sur le plan financier comme sur le plan de l'organisation.

En 2024, les actions prioritaires suivantes ont été menées :

- Modernisation de 3 salles de formation en BU Richter, BU Sciences et BU Médecine-Nîmes (financement DSG + budget propre) : mobilier, équipement numérique et informatique, remise en peinture. Les salles sont désormais dotées de mobiliers modulables, répondant aux nouvelles modalités de formation (présentiel, distanciel, hybride, pour des effectifs et des pratiques pédagogiques adaptés).
- Réaménagements d'espaces pour les usagers dans les BU Sciences, Pharmacie et Médecine-UPM et le LC de l'IUT de Béziers. En BU Pharmacie, après une année universitaire en fonctionnement adapté à l'accueil d'enseignements dispensés par l'UFR Pharmacie sur le plateau du 2^e étage (solution provisoire dans un contexte de campus en travaux), un large chantier de modernisation et de réimplantation des collections et des services a permis d'améliorer le confort de travail : augmentation du nombre de places, nouveaux mobiliers, création de deux espaces « ZEN », augmentation du nombre de prises électriques, remise en peinture, avec une nouvelle signalétique qui donne désormais à voir une offre de services clarifiée. En BU Sciences, la rénovation du sol, engagée en 2023 avec le hall du rez-de-chaussée, s'est poursuivie avec l'escalier et le palier du premier étage et un espace « ZEN » a été aménagé. La remise en peinture de la salle de lecture de la BU Médecine-UPM a

rendu l'espace plus agréable pour les usagers. Le LC de l'IUT de Béziers a fait l'objet de réaménagements pour mieux répondre aux besoins de ses usagers : l'espace dédié aux collections académiques est désormais libéré des places de travail qui pouvaient entraver l'accès aux documents ; les espaces de travail en groupe équipés d'écrans sont isolés les uns des autres par des panneaux de séparation ; les collections de loisirs ont été réinstallées avec une plus grande lisibilité de l'offre.

- Le constat partagé par les usagers et les personnels d'un niveau sonore devenu trop élevé, notamment en BU Sciences et BU Richter, a justifié le lancement d'un projet sur le bruit. Mené en démarche orientée utilisateurs avec l'appui d'une chargée de mission ingénieure UX et design de service, le projet « BRUIX » s'est donné pour objectif de caractériser, analyser et proposer des solutions correctives au bruit ressenti comme excessif dans les espaces publics des 2 grandes BU du SCD. Exploration et idéation ont été au menu de l'année 2024 : après une « phase d'empathie », attentive aux enjeux de bien-être des publics des BU, l'analyse de terrain s'est centrée sur les usages constatés : des entretiens individuels (d'étudiants et d'agents) et des séances d'observation ont fourni un riche ensemble de constats. Des dissonances entre l'organisation des lieux et les attentes ont été mises en avant, ainsi que des disparités entre usages et besoins. Les productions de cette phase initiale ont été mobilisés dans des ateliers d'idéation, associant usagers et personnels des BU pour formuler des solutions, qui feront l'objet d'expérimentation en 2025.



APRÈS

BU Sciences modernisée

Favoriser l'information et l'accès aux services sur place et à distance

La modernisation des BU s'incarne également dans l'augmentation de l'offre d'espaces de travail réservables et l'harmonisation de leurs conditions d'accès : deux marchés ont été conclus en 2024, l'un pour la solution Affluences (outil déjà adopté par les usagers sous sa forme applicative), l'autre pour l'achat de 7 cabines « visio » individuelles qui seront installées début 2025 au sein du réseau

L'accès à l'information et aux services documentaires, c'est aussi sur smartphone : le SCD propose l'application « Library Mobile », disponible sur Android et iOS. Elle permet aux usagers d'accéder à leur carte étudiante dématérialisée, à leur compte lecteur, au catalogue des bibliothèques, à la réservation d'espaces de travail, aux actualités et événements, aux horaires et contacts de chaque bibliothèque, à leurs localisations et au Tchat de questions/réponses. Cette solution mobile renforce l'accessibilité des services, sur place comme à distance.



AVANT

UBIB

UNE QUESTION ?

VOTRE SERVICE DE QUESTIONS / RÉPONSES
à distance — SE MODERNISE —



Nous vous répondons
PAR MAIL sous 48h

Une question urgente ?
Rejoignez **LE TCHAT** du lundi au vendredi - 9h à 18h

OÙ NOUS TROUVER ?

- SUR LE CATALOGUE EN LIGNE
- SUR LE SITE DES BU
- SUR VOTRE ENT
- SUR L'APPLICATION DES BU



bibliotheques.edu.umontpellier.fr

Téléchargez l'application
de vos BU :



Affiche de communication UBIB

Ubib : fonctionnement et données d'activité

Le SCD propose un service de questions/réponses en ligne que tout utilisateur peut solliciter via un formulaire dédié en ligne (échanges par mail), ou via la fonction tchat ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h. Ce service résulte d'une insertion dans le réseau national Ubib, qui comptabilise 15 établissements pour environ 200 répondants, et qui travaille avec l'outil LibAnswers de la société Springshare.

L'équipe locale Ubib est composée de 16 agents, susceptibles d'intervenir sur le canal mail ou sur le canal tchat, parfois sur les deux, selon un planning hebdomadaire. 14 répondants gèrent les questions adressées spécifiquement aux BU de l'UM via le formulaire. 12 répondants contribuent à renseigner les usagers de toutes origines qui sollicitent le service via le tchat.

En 2024, le SCD de Montpellier a traité un total de 1526 questions adressées à Ubib : 77% par le formulaire (1182 demandes, 1524 échanges) et 23% par tchat (344 conversations). Pour dresser un panorama complet de l'activité de réponses aux questions formulées en ligne, il convient d'ajouter les 145 questions supplémentaires reçues et traitées via l'adresse de contact générique scd-info@umontpellier.fr.

Les questions concernant le prêt de documents et matériels occupent une bonne place dans les échanges : 54% des demandes par mail et 30% des demandes par tchat. L'aide à la recherche documentaire est également significative, avec 21% des demandes par mail et 22% par tchat. L'accompagnement pour résoudre des difficultés d'accès aux documents

en ligne et aux bases de données représente 13% des demandes par mail et 15% par tchat. Les informations pratiques (conditions d'accès, réservation de salle, horaires) constituent 6% des demandes par mail et 22% par tchat : on constate que la fonction tchat, avec réponse immédiate, est préférée par les usagers en recherche de renseignements sur l'organisation et les services offerts par la bibliothèque. Les autres questions (suggestions, emploi, stage, don) représentent 5% des demandes par mail et 11% par tchat.

Les profils des demandeurs reflètent la diversité des publics :

- Les étudiants en master sont les principaux utilisateurs, auteurs de 32% des demandes.
- Les étudiants en licence suivent avec 28% des demandes.
- Les autres demandeurs produisent 15% des demandes, incluant divers profils.
- Les enseignants/chercheurs émettent 11% des demandes.
- Viennent ensuite les étudiants inscrits en doctorat (10% des demandes) et le personnel universitaire (4% des demandes).





Cabine réservable à la BU Pharmacie

Harmoniser, faciliter et fluidifier l'accès aux espaces réservés

La conclusion d'un marché avec la solution Affluences s'est accompagnée d'une harmonisation des conditions de réservation des espaces de travail en groupe : pour l'ensemble des BU du réseau, ce service est ouvert dès lors que la BU est ouverte (horaires élargis inclus). L'utilisateur choisit son temps de séjour en cumulant des séquences de 30 mn. Partout, la réservation est à confirmer à son arrivée, sans quoi le créneau est libéré pour d'autres usagers au bout d'un quart d'heure. Les quotas individuels quotidien, hebdomadaire et mensuel s'appliquent de façon uniforme sur l'ensemble des espaces concernés.

Offrir une solution adaptée à la pratique de travail en visio

Face à la demande croissante de réservation de cabines par des usagers souhaitant s'y installer seuls, et dans la perspective de proposer des lieux de passage d'exams numériques à la demande pour les étudiants dépourvus des conditions optimales à leur domicile, un cahier des charges a été rédigé en concertation avec la DSIN pour la conclusion d'un marché dédié : des cabines individuelles, au confort acoustique renforcé (permettant de s'isoler, mais aussi de ne pas perturber le confort de travail des usagers présents à proximité de ces cabines) et équipées d'écran. Leur installation en 2025 permettra de répondre au besoin de rendez-vous individuel en visio (qu'il s'agisse d'un entretien pour un emploi, un stage, un point d'étape avec un enseignant...). Ces cabines entreront dans le périmètre des espaces réservés via Affluences.



Participer à la vie de campus

Le SCD est impliqué dans des dispositifs portés par d'autres directions et auxquels il contribue de manière significative :

- En 2024, les financements CVEC ont permis la mise en place d'une expérimentation de casiers à trottinettes à proximité des 5 plus grosses BU du réseau sur Montpellier et Nîmes (dispositif « Trottisafe » qui permet aux usagers de laisser leur matériel à l'abri durant leur séjour à la BU, grâce à un casier à code personnalisable) ;
- En amont des examens de chaque semestre, le dispositif de massages bien-être pour les étudiants a été reconduit et a rencontré un vif succès avec 331 étudiants bénéficiaires de séances de 20 mn, dont une majorité de niveau licence ;
- Le SCD soutient l'accueil des futurs et nouveaux étudiants en contribuant à la Journée portes ouvertes du 2 mars (plus de 1 200 visiteurs accueillis) ; en présentant en amphi les lieux et services lors des journées de rentrée des UEI ; en organisant des visites de BU en concertation avec les composantes et associations étudiantes et par sa présence toujours couronnée de succès à la Journée d'accueil des nouveaux étudiants en septembre.



Stand à la Journée d'Accueil des Nouveaux Étudiants

« Il y a toujours une BU ouverte quelque part »

La politique d'ouverture des BU recouvre un double objectif majeur d'optimisation de l'accès aux ressources documentaires et d'amélioration des conditions de travail et de vie des étudiants grâce à l'accessibilité des lieux sur les campus. Depuis 2 décennies, l'Université a soutenu une stratégie d'horaires élargis des BU, d'abord dans les BU de santé, étendue depuis 2015 à l'ensemble du réseau. L'indicateur « Extension des horaires d'ouverture des bibliothèques » est suivi dans le contrat pluriannuel de site 2021-2026. En 2020, le projet de Learning center santé avait permis de définir une cible d'horaires à 77h30 : la mise en sommeil de ce projet ne permettra pas à la cible d'être atteinte. Cependant, que l'on soit à configuration PBO¹ (63h) ou que l'on prenne la moyenne de l'ensemble des BU françaises (46h) , l'ouverture moyenne hebdomadaire du SCD de 76h se situe très largement au-dessus de la moyenne nationale.

Année	2014	2024	Objectif 2026
Moyenne française	61h*	63h	
SCD de l'UM	67h30	76h	77h30

**Dossier de presse MENESR PBO 2016*

Les horaires élargis concernent les 10 BU l'UM.

Ils recouvrent trois dispositifs bien distincts :

- **Les extensions d'horaires**, c'est-à-dire la prolongation des ouvertures des BU grâce la mobilisation d'emplois étudiants et de dispositifs de gardiennage ;
- **L'ouverture d'espace en autonomie** au-delà des horaires de présence des personnels de bibliothèque ;
- **L'ouverture assurée par la présence conjuguée de personnels de bibliothèque et d'emplois étudiants.**

La combinaison de ces dispositifs concourt à une prise en compte ciblée des besoins d'accès aux BU, modulée sur le calendrier universitaire et répartie sur les sites de l'Université.

Héritage de l'histoire des institutions universitaires de Montpellier, l'accès des communautés des deux universités montpelliéraines aux espaces et collections des bibliothèques UM et UMPV est conforté par la gestion demeurant interuniversitaire de l'ouverture d'octobre à mai, le samedi, des BU Richter (UM), Atrium et Saint-Charles (UMPV).

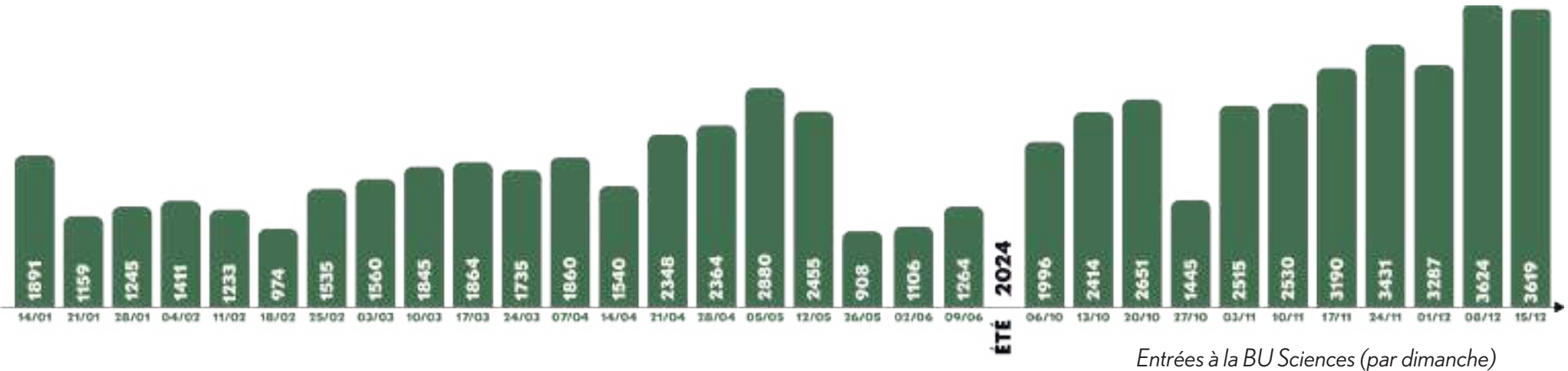
Le slogan « Il y a toujours une BU ouverte quelque part » est une réalité du fonctionnement des bibliothèques universitaires au service des publics.

¹ Selon le Plan Bibliothèque Ouverte, qui définit l'indicateur moyen au niveau national.

Les horaires élargis par bibliothèque

Sur le campus Triolet, la BU Sciences est ouverte le dimanche

Seule BU ouverte sur Montpellier les dimanches, la BU Sciences a accueilli le public de janvier à mi-juin, puis d’octobre à mi-décembre, soit 31 dates. Les 63 879 entrées enregistrées représentent 10% des entrées totales annuelles de la BU. Le pic d’entrées (2 392) et de présents simultanés (617) a eu lieu le premier samedi de décembre, en période de révisions du premier semestre.



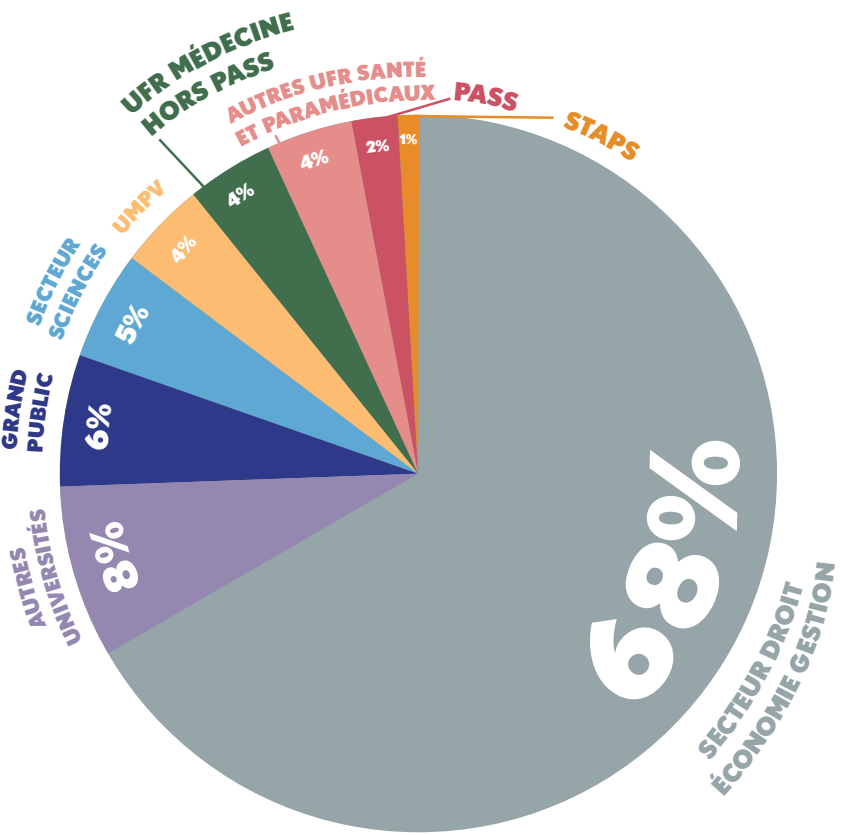
Sur le campus Médecine-Nîmes, une BU ouverte en soirée, les samedis et dimanches

Ouverte en soirée, le samedi et le dimanche entre septembre et mi-juin, la BU Médecine de Nîmes totalise 38 440 entrées dans ses horaires élargis, soit 28% de sa fréquentation totale. L’analyse montre la prédominance du public de l’UFR médecine :

- 92% sont des étudiants de l’UFR médecine à quoi s’ajoutent 2% de fréquentants issus des autres UEL de santé et paramédicaux, soit 94%
- 3% sont des étudiants des domaines droit-économie-gestion et sciences
- 2% proviennent d’autres universités
- 1% s’annoncent comme non inscrits dans une université

Les samedis à la BU Richter

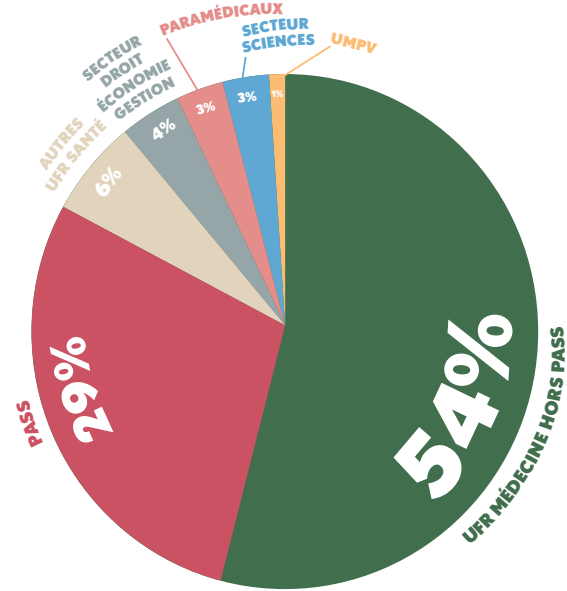
En 2024, la BU Richter a été ouverte 31 samedis, de 9h à 19h. Les samedis représentent 13% de la fréquentation annuelle : les usagers viennent avant tout pour travailler ce jour-là. À de très rares exceptions près, la fréquentation des samedis est très soutenue d’un bout de l’année à l’autre, dépassant les 1 000 entrées par jour, et atteignant des pics à plus de 3 500 entrées et 700 visiteurs présents simultanément en période de révisions. Les espaces de travail en groupe sont occupés en continu sur ces journées. 82% des fréquentants du samedi sont issus de l’Université de Montpellier, 4% de l’UMPV , 8% d’autres universités et 6% est non universitaires.



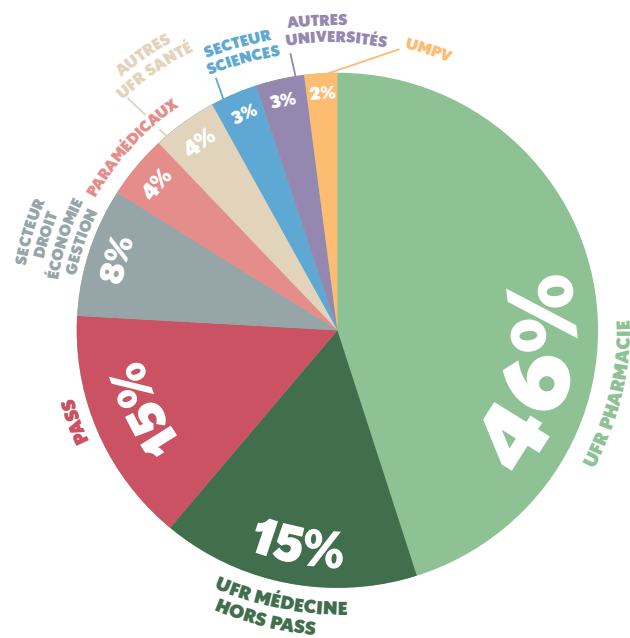
Fréquentation BU Richter le samedi

Les bibliothèques de Médecine-UPM, Pharmacie et Sciences sont ouvertes en semaine jusqu'à 22h30

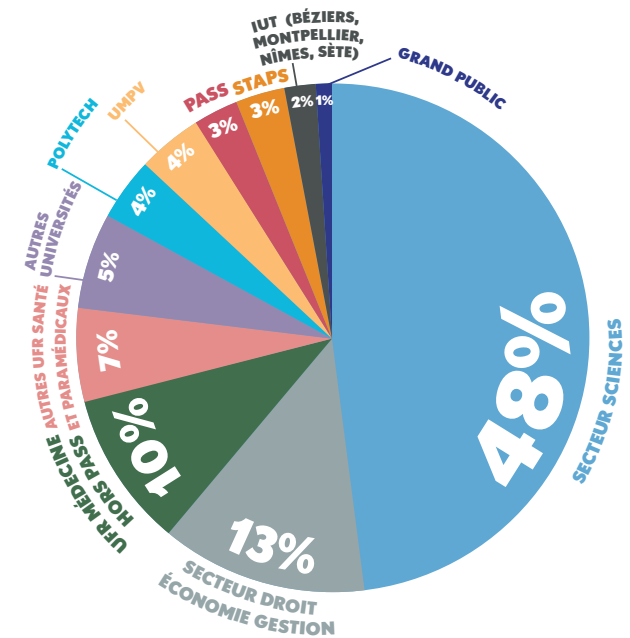
L'ouverture en soirée des trois BU du nord de Montpellier est soutenue par le plan PBO, depuis 2017. La fréquentation y est soutenue, et représente jusqu'à 40% des entrées totales de la BU Sciences et 15% de celle de la BU Pharmacie¹. Déployée d'octobre à mi-juin sur l'ensemble des BU concernées, cette ouverture débute dès septembre pour les BU de Médecine depuis la rentrée universitaire 2023, en raison de l'adaptation au calendrier des examens (ECOS).



Fréquentation BU Médecine UPM en soirée



Fréquentation BU Pharmacie en soirée



Fréquentation BU Sciences en soirée

¹ Les relevés de fréquentation de la BU Médecine-UPM sont incomplets pour 2024, en raison de la panne du système de comptage des entrées. Le remplacement des compteurs par un nouveau système de comptage de la fréquentation, installé en fin d'année 2024, permettra les années prochaines de rendre compte avec fiabilité de l'impact de la politique d'ouverture élargie.

FOCUS
Noël en Sciences

L'ouverture de la BU Sciences pendant une partie des vacances de fin d'année répond à la transformation du calendrier des examens, avec un fort besoin de lieux de travail et d'accès à la documentation pour les étudiants. Se polariser sur une seule BU ouverte sur cette période répond aux besoins des usagers tout en réduisant la mobilisation des agents du SCD, qui travaillent par roulement au sein de la bibliothèque.

En 2024-2025, la BU a été ouverte le vendredi 3 janvier 2025 de 9h à 22h30, les samedi 4 et dimanche 5 janvier de 10h à 19h.

L'affluence a été aussi forte que les années précédentes :

- 8 203 entrées, soit une moyenne de 2 734 entrées/jour
- 331 réservations de salles de travail en groupe
- 89% des usagers sont de l'UM
- 49,7 % des usagers de l'UM sont des étudiants du campus Triolet, 50,3 % viennent d'autres campus UM
- 74% sont étudiants en 1^{er} cycle d'études, 24% en master



Affiche de communication
« Noël en BU Sciences »

Des ouvertures élargies dans les learning centers des IUT et à la BU Odontologie

Depuis l'opération CPER « Des BU au learning center », les bibliothèques des IUT de Montpellier, Nîmes et Béziers ont été requalifiées en espacesouvrables en autonomie sur toute l'amplitude des horaires d'ouverture des IUT. Ce fonctionnement permet une ouverture large dans ces petites structures dotées de 1 à 1,8 personnels de bibliothèque.

Dernier cas de figure de ces ouvertures élargies, la BU d'Odontologie : des emplois étudiants prennent le relai du personnel sur place, tant à la pause méridienne qu'en fin de journée.

Les données qualitatives de fréquentation

Ces données sont toutes issues d'enquêtes périodiques auprès des fréquentants du soir : la forme de l'enquête permet une comparaison des publics de chaque lieu. Plusieurs points sont particulièrement notables :

- À de rares exceptions près, les fréquentants sont majoritairement issus du campus sur lequel ils suivent leurs cours ;
- Les étudiants de l'UFR Médecine-Montpellier ont une BU ouverte en soirée dont les 295 places assises ne suffisent pas : ils sont donc présents dans toutes les autres BU ouvertes le soir ; étudiants PASS et de l'UFR Médecine représentent 13% du public de la BU Sciences ; les étudiants de l'UFR médecine représentent 15% de la fréquentation nocturne de la BU Pharmacie ;
- La part des étudiants issus de l'UFR STAPS est en augmentation à la BU Sciences et en BU pharmacie (respectivement 3% et 2,5%) : la transformation de la BU STAPS en e-BU, alors que le projet de learning center Santé est à l'arrêt, amène les étudiants de ce campus à rechercher ailleurs des lieux d'étude et d'accès à leur documentation ;
- Les étudiants de l'UMPV ont plus fréquenté les BU de l'UM en 2024 que les années précédentes, leur BU du campus Route de Mende étant fermée une part de l'année, dans l'attente de l'ouverture du nouvel équipement Atrium.

FOCUS
Les emplois étudiants en BU

Les contrats des emplois étudiants sont signés pour l'année universitaire (septembre à juin). En 2024, sur 57 contrats d'emploi étudiant, 44 concernent les horaires élargis sur les différents campus.

- BU Sciences : 16 contrats (en journée en semaine, et en soirée du lundi au vendredi + dimanche)
- BU Richter : 13 contrats (en journée en semaine, le samedi et en soirée 12 semaines par an)
- BU Médecine Nîmes : 9 contrats (soirée du lundi au vendredi + samedi, dimanche et certains jours fériés)
- BU Médecine UPM : 7 contrats (en journée en semaine, et en soirée du lundi au vendredi)
- BU Pharmacie : 6 contrats (en journée en semaine, et en soirée du lundi au vendredi)

Les 13 autres emplois étudiants viennent en appui des personnels de bibliothèque, conformément à l'article D811-1 du Code de l'éducation, pour assurer le maintien de la continuité des ouvertures en journée, notamment à la pause méridienne et en fin de journée dans les petites bibliothèques (BU Odontologie, BU d'IUT).

Ce recrutement étudiant se fait grâce à une importante campagne de communication et a suscité 369 candidatures en 2024. Les critères d'éligibilité (disponibilité sur toute l'année universitaire, aptitude à exercer des responsabilités, niveau d'étude, critères sociaux) permettent de faire une sélection lors des entretiens menés par les personnels des BU en charge de leur formation, de leur encadrement et de la gestion de leurs plannings et leurs activités.

Les campagnes de recrutement et le suivi des contrats se font en lien et en concertation avec la DRH (service de gestion des personnels contractuels).



Affiche de communication
« Les BU recrutent »

05

La formation des usagers aux compétences informationnelles

Le SCD, acteur de la formation

Mis en place à la faveur de la nouvelle organisation du SCD en septembre 2023, le service de formation des usagers aux compétences informationnelles (FUCI) a pour mission d'organiser, de développer et de mettre en valeur les actions menées par les bibliothèques pour aider les étudiants et les personnels de l'Université à acquérir des compétences informationnelles. La maîtrise de ces compétences constitue un atout essentiel pour réussir les parcours académiques, favoriser l'insertion professionnelle et accompagner les démarches de formation tout au long de la vie.

Le service a poursuivi en 2024 le double objectif de rationaliser et d'optimiser son offre de formations en l'intégrant de manière plus pertinente dans les enseignements, selon trois axes.

1. Une adaptation de l'offre de formations appuyée sur une recension exhaustive et critique de l'existant.

La démarche a permis d'initier un travail de fond d'adaptation des contenus dispensés comme des formes d'intervention, et de mettre en œuvre des modalités d'accompagnement pédagogique différenciées, pour répondre au plus près aux besoins des publics concernés, en lien avec les UEI (équipes pédagogiques, scolarités) : étudiants de 1^{er} et 2^e cycle, de 3^e cycle (doctorants, internes), préparant des DU-DIU, apprenants engagés dans des dispositifs ou projets spécifiques (campus connectés, master CharmEU, incubateur Initium). Ce travail a également concerné les contributions apportées aux actions de transition lycée-université (type « cordée de la réussite »), portées par différents services (SCUIO-IP, composantes, ainsi que les modules proposés au catalogue des formations continues de l'UM, à destination des personnels (enseignants, enseignants-chercheurs, BIATS).

Plusieurs évolutions ont été menées en parallèle :

- Evolution des contenus pédagogiques : création de nouveaux modules pour élargir et diversifier l'offre thématique et répondre ainsi de façon

plus complète et pertinente aux besoins, selon les publics : veille informationnelle, droit d'auteur et plagiat, éthique bibliographique, outils d'intelligence artificielle générative ;

- Développement des interventions en distanciel synchrone et création de modules en asynchrone (+15% par rapport à 2023) grâce à l'appropriation et l'utilisation systématique des outils pédagogiques de l'Université (188 nouveaux cours et ressources pédagogiques créées sur Moodle cette année) ;
- Elaboration de « parcours-types », permettant de réduire l'hétérogénéité des formats, d'harmoniser les propositions pour des publics ou niveaux similaires, afin de favoriser une égalité de traitement des apprenants et de rationaliser la mobilisation des formateurs.

FOCUS

Les compétences informationnelles : de quoi parle-t-on ?

La maîtrise de l'information scientifique recouvre un large ensemble de compétences génériques et transversales adossées aux disciplines, au cœur desquelles l'apprentissage et la mise en œuvre de l'esprit critique joue un rôle clé : connaître et savoir s'orienter dans un environnement informationnel foisonnant et en constante évolution ; connaître les acteurs, les outils et les enjeux de la production et de la diffusion de l'information scientifique ; identifier et définir ses besoins d'information ; choisir et savoir

utiliser de manière éclairée des outils pour accéder aux sources avec efficacité ; évaluer puis savoir réutiliser et communiquer les résultats obtenus ; produire et diffuser de façon éthique et responsable des informations et des connaissances. Ces compétences sont rendues plus nécessaires encore avec le surgissement et le développement massif des outils d'intelligence artificielle générative qui réinterrogent les manières d'analyser et de réutiliser les données et la documentation.

2. Le déploiement de formations pour le plus grand nombre

Les formations spécifiques aux compétences informationnelles reposent sur les 18 formateurs du service (9 ETP), assistés de 6 tuteurs en documentation. En 2024, ils ont dispensé 811 heures de formations pour 12 347 usagers de l'Université, tous profils confondus, dont 96% d'étudiants dans près de 130 parcours et mentions différents (et 38% dans des dispositifs évalués). Le nombre d'étudiants formés augmente de 22,5% en 2024. Ces interventions ont pris des formes très diverses : visites actives, ateliers, modules intégrés dans des UE disciplinaires, UE dédiées à la documentation (recherche documentaire, gestion des références bibliographiques). Les formateurs ont

également été amenés à assurer 164 rendez-vous individuels, essentiellement pour des étudiants de 3^e cycle, complémentaires ou venant pallier l'absence de dispositifs d'accompagnement collectif dans les parcours.

L'activité a également été marquée par la concrétisation et le succès du projet de MOOC sur les compétences informationnelles, « Se former pour mieux s'informer », entièrement conçu et animé par les formateurs du service sur la plateforme FUN Mooc, et suivi par 5 043 apprenants au printemps 2024 (cf. focus p. 49).

FOCUS

Le MOOC « Se former pour mieux s'informer » (FUN MOOC)

Financé dans le cadre du Dialogue Stratégique de Gestion 2022-2023, ce cours en ligne s'intégrait à un projet plus vaste, porté par le SCD :
« Développer les compétences informationnelles : formation initiale, formation tout au long de la vie, lutte contre la désinformation. »

Ce MOOC, ouvert à tous les publics sur la plateforme FUN MOOC, a proposé un parcours complet et certifiant (avec obtention d'un open badge), visant à acquérir des fondamentaux en matière de compétences informationnelles (sur la base du référentiel « RECIF » de l'ADBU) : définir et savoir formuler ses besoins d'information, identifier les bons outils, déployer une méthodologie efficace de recherche, évaluer la pertinence et la fiabilité des sources, savoir mettre en place et gérer une veille, connaître les bonnes pratiques pour exploiter, réutiliser et diffuser le fruit de ses recherches de manière éthique et responsable.

Accessible pendant 9 semaines, entre le 19 février et le 20 avril 2024, cette initiative a trouvé son public et rassemblé 5 043 inscrits

avec lesquels les interactions, via le forum, ont été très positives. Ce projet de longue haleine a été mené à bien grâce à l'implication d'un groupe de travail composé de bibliothécaires-formateurs et d'une ingénieure pédagogique dédiée, en lien avec le Service des usages du Numérique de la DSIN. Il a également fait appel aux contributions scientifiques et techniques de personnes ressources ou d'intervenants extérieurs (enseignants dont professeurs-documentalistes de la Faculté d'éducation, étudiants et tuteurs en documentation).

Cette expérience pédagogique inédite a été extrêmement enrichissante et formatrice pour les bibliothécaires du SCD, tant sur le fond que sur la forme de ce cours grand public, et qui fait aujourd'hui l'objet d'une transposition dans Moodle, à destination des étudiants de 1^{er} cycle à l'UM.

Une nouvelle session de ce Mooc dans FUN – mise à jour et augmentée, est prévue au printemps 2026.



3. Une organisation de service revue et enrichie

Sur le plan organisationnel, la mutualisation accrue des moyens, la polyvalence disciplinaire et la montée en compétences pédagogiques des formateurs, ainsi que l'identification de « référents », en appui aux cheffes de bureau sur les différents dispositifs, ont permis de gagner en réactivité, en agilité, et en efficacité sur l'ingénierie de formation.

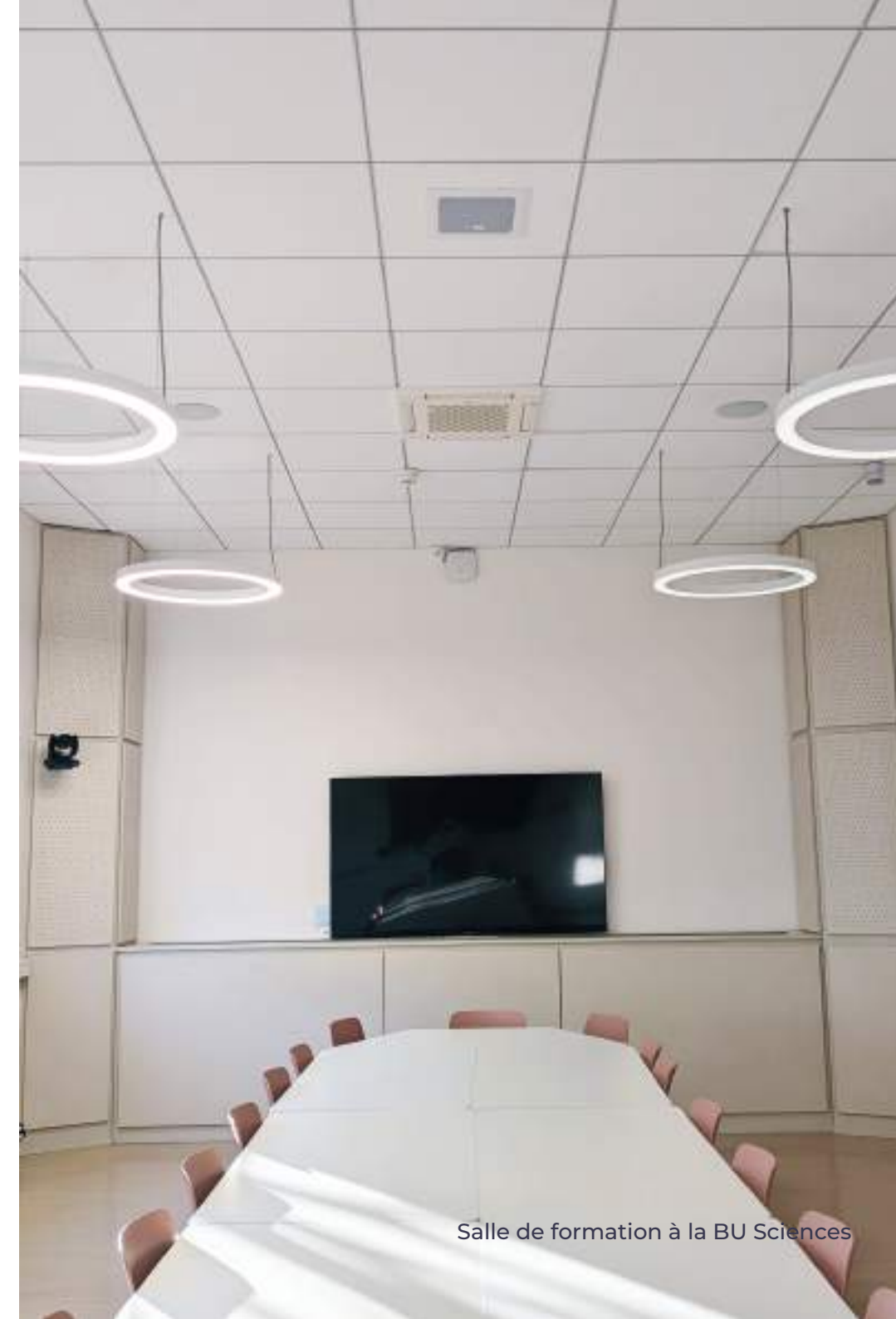
L'action déterminante de l'ingénieure pédagogique recrutée sur crédits COMP et la mise en place de nouveaux outils de suivi et de reporting sont venus renforcer le pilotage du service, et permettent aujourd'hui de se projeter dans une nouvelle logique d'offre, plus cohérente et maîtrisée, en affirmant le positionnement du SCD dans la politique globale de formation de l'établissement.

Dans cette optique, et en perspective de la prochaine période d'accréditation de l'Université (2027-2031), le service s'est engagé dans une refonte plus globale de son catalogue de formation selon une approche par compétences.

Il se donne ainsi le double objectif de s'inscrire de façon constructive dans les nouvelles maquettes en promouvant une offre pertinente et structurée tout en la proportionnant à ses moyens de mise en œuvre.

Dans ce contexte, un groupe de travail a été lancé en 2024, regroupant des bibliothécaires formateurs sous la coordination de l'ingénieure pédagogique et d'une bibliothécaire, afin de préparer un référentiel des compétences informationnelles.

Ce travail, amené à être partagé et enrichi par des échanges avec les UEI, sous la supervision de la VP CFVU, devrait aboutir en 2025.



Salle de formation à la BU Sciences



Salle de formation à la BU Richter

06

Science ouverte et accompagnement de la recherche

Direction référente pour la science ouverte au sein de l'UM, le SCD travaille en étroite collaboration avec les directions impliquées dans le soutien et le pilotage de la recherche.

Pour répondre aux besoins des communautés de recherche et de l'établissement, en 2024, cet engagement s'est déployé sur trois axes.

1. Services aux chercheurs

L'année 2024 a été rythmée par des échéances importantes sur le volet « publications en accès ouvert ». La réunion annuelle du réseau des référents HAL, en avril, diffuse les bonnes pratiques et l'incitation à publier en libre-accès qu'accompagnent des actions « phares » comme les journées CasuHAL. Organisées en mai à l'Université Paris-Saclay, ces journées auxquelles plusieurs membres de l'UM ont participé sont l'occasion de lancer une opération nationale de dépôt massif de texte intégral dans l'archive nationale HAL, le CasuHALathon. La sollicitation des enseignants-chercheurs et chercheurs et l'engagement des bibliothécaires de l'UM permettent d'augmenter significativement le taux de texte intégral dans le portail HAL de l'UM : 8 138 unités documentaires ont été référencées dans le système de collecte et déposées en texte intégral, soit une augmentation de 16% en 2024 par rapport à 2023.

A partir d'octobre, dans le cadre de la préparation à l'évaluation par le HCERES, l'équipe hal-assistance s'est investie pour la partie relative à la production scientifique. Un travail d'assistance au signalement des publications dans HAL mais aussi de curation des données et de mise en qualité des référentiels a permis aux unités de recherche d'extraire les listes de publications demandées

par l'HCERES directement depuis HAL, de façon plus exhaustive. De leur côté, les bibliothécaires de la donnée ont travaillé toute l'année à rendre les jeux de données de l'UM plus visibles sur l'entrepôt institutionnel Data_UMontpellier sur Recherche Data Gouv, ouvert en 2023, augmentant les références rattachées de façon significative : 88 jeux de données recensés fin 2024, dont 26 publiés en 2024, et 3 431 fichiers déposés.

L'augmentation du nombre d'accords avec les éditeurs de documentation électronique avec volet science ouverte s'est traduite par une augmentation des demandes de prises en charge des APC par les chercheurs. En conséquence, le service a déployé une deuxième personne de l'équipe en appui pour le traitement dans les tableaux de bord de validation des APC de Wiley et d'Elsevier, et des messages-types ont été préparés pour répondre aux mieux aux sollicitations des chercheurs pour le paiement des APC (avec des explications sur les coûts et un lien fort vers le modèle Diamant). Selon les résultats de l'enquête annuelle OpenAPC, 53 publications ont été prises en charge, à quoi s'ajoutent les 118 APC inclus dans les accords avec Wiley et Elsevier, pour un montant total estimé à 247 800 €.

2. Accompagnement, sensibilisation et formations à la science ouverte

Lancement du mini-site « Science ouverte »

En janvier 2024, l'Université de Montpellier (UM) a lancé un mini-site dédié à la science ouverte, fruit du travail de l'équipe SOAR en collaboration avec le Bureau événementiel et communication et d'autres directions de l'UM. Ce site vise à améliorer la visibilité et la diffusion des informations sur la science ouverte.

Des formations à la science ouverte toujours suivies et nombreuses

Après une augmentation 2022-2023 de 36%, le nombre de personnes formées par le service SOAR reste en 2024 très élevé. 954 personnes ont été accompagnées par divers dispositifs : RDV personnalisées ou formations de groupes, formations en présentiel ou en distanciel.

L'équipe SOAR a notamment :

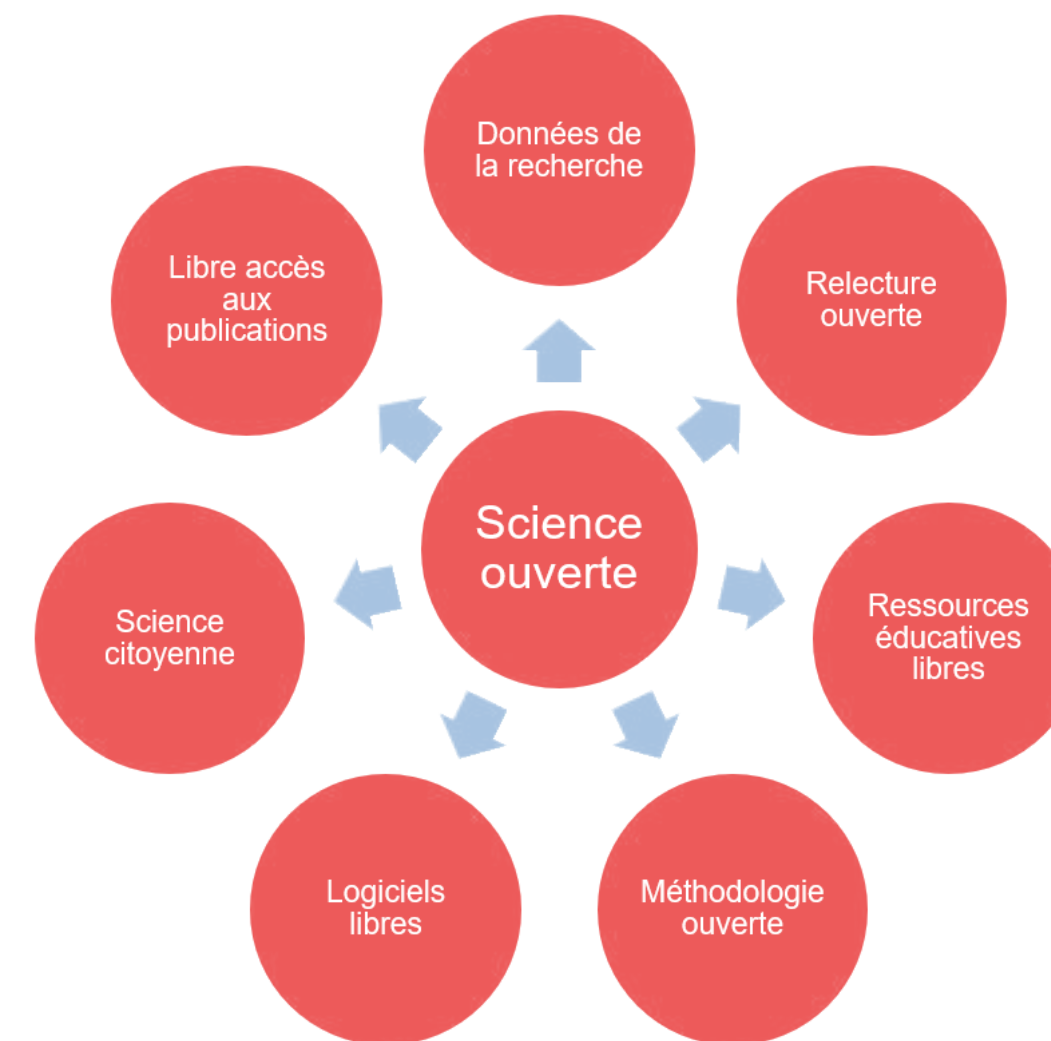
- Animé une vingtaine de « webinaires science ouverte » qui sont diffusés en libre accès sur la playlist « Science ouverte » de la chaîne Youtube de l'UM.
- Réalisé un Moodle « Science ouverte » à destination des doctorants, afin de répondre à leur besoin d'autonomie dans leur parcours de formation. Plusieurs modules ont été créés : « Introduction à la Science ouverte », « Des clés pour publier », « Gérer ses données de la recherche ». S'adapter au format asynchrone et penser la progression par l'approche par compétences évaluées ont nécessité un travail de fond pour reprendre intégralement le parcours pédagogique. Les tests lancés fin 2024 vont permettre une ouverture en février 2025.

FOCUS Cahier de Laboratoire Électronique (CLE)

En 2024, l'UM a poursuivi sa démarche d'analyse et de préparation au déploiement d'une solution de cahier de laboratoire électronique (CLE) auprès de ses unités.

Porté par le SCD et la DIPA, avec l'appui de la DSIN et de la DRED, le projet s'est concrétisé en 2024 avec le choix du logiciel eLab FTW de Delatplot (solution open source et full web). Le CLE sert à consigner au jour le jour les détails des travaux scientifiques tout en garantissant leur protection (antériorité, propriété). Il facilite le partage des données et des protocoles entre les différents acteurs de la recherche. En mai 2024, les instances de formation et de test (pré-production) ont pu être ouvertes et configurées. A partir de septembre, l'équipe projet a accompagné en test cinq unités de recherche représentatives des Pôles de recherche : LIRDEF, EuroMov-DHM, Géosciences, IES, IEM. Une centaine de scientifiques de tous les pôles de recherches de l'UM ont pu travailler sur une version de pré-production du logiciel. Un échange avec le Fonctionnaire Sécurité Défense et le RSSI fin 2024 sur les questions de sécurité et la gestion des zones ZRR a permis d'envisager toutes les situations avant l'ouverture officielle du service, prévue au printemps 2025, et qui inclura une offre de service dédiée (formation, administration, accompagnement des pratiques...).

Le CLE a été intégré en 2024 dans le groupe de travail dédié à la simplification de la recherche piloté par Agnès Mignot, chargée de mission.



Shéma du périmètre Science ouverte



Poster pour les journées CasuHAL



FOCUS Atelier de la Donnée - ECODOR

L'atelier labellisé de la donnée ECODOR (Vers un écosystème des données de la recherche sur le site de Montpellier) a défini et mis en œuvre un premier plan de travail fixé au comité d'orientation stratégique de juin. Le Comité Opérationnel et les différents GT (guichet unique, accompagnement aux plans de gestion de données, actions de sensibilisation et de formation, communication) ont permis d'avancer à l'automne sur la mutualisation de l'accompagnement aux chercheurs pour les 11 partenaires de l'atelier.

Réseau des ateliers de la donnée :

En juillet puis en novembre, des représentants de l'UM ont participé au séminaire national des ateliers de la donnée, avec des échanges fructueux sur la gestion des données de recherche. Les bibliothécaires de la donnée contribuent tout au long de l'année aux différents groupes de travail nationaux sur l'ensemble des problématiques communes aux différents ateliers.

3. Connaissance et visibilité de la production scientifique et de la science ouverte à l'UM

Le baromètre Science ouverte 2024

En janvier 2024, le baromètre Science ouverte de l'UM a pu être mis en ligne avec de nouveaux éléments par rapport à l'année précédente, relatifs aux jeux de données cités dans les publications de 2022 (version bêta). La progression du taux de publication en accès ouvert est constante (75,6% en 2022, 79,4% en 2023 et 82% en 2024). De plus en plus de publications mentionnent le partage de leurs données (près d'un tiers des publications de 2023). Toutes les disciplines ont vu leur taux d'ouverture progresser, parfois très significativement comme en informatique et sciences de l'information mais aussi en recherche médicale et sciences sociales.

Un nouvel outil à l'étude

Fin 2024, l'UM a acquis le logiciel Esploro Research Information Management, proposé par Ex-Libris (du groupe Clarivate), pour valoriser la production scientifique et l'activité des chercheurs, avec un déploiement prévu en 2025. Le logiciel Esploro collecte des données provenant de sources multiples (éditeurs, entrepôts,...) et rassemble tous les résultats publics de recherche pour construire de façon automatique des profils de chercheurs et les mettre à jour à l'aide de l'algorithme d'apprentissage automatique (Smart Harvesting AI). L'objectif est de mettre en avant les acteurs et résultats de la recherche, d'accroître l'impact scientifique par une plus grande visibilité et une diffusion augmentée des travaux de recherche.

07

L'action culturelle

Les bibliothèques universitaires, actrices de la vie culturelle

Entre participation universitaire et manifestations nationales

Cette année encore, la mission « action culturelle » du SCD a déployé une programmation riche et variée d'événements qui sont venus rythmer l'année universitaire, dans les BU et hors les murs. Qu'elles s'inscrivent dans des dispositifs nationaux (Fête de la science, Nuits de la lecture, Prix du roman étudiant France culture) ou des initiatives locales (résidences d'artistes UM, Festival Sud de Sciences), portées par le service ou en partenariat avec les services « culture » de l'UM (service art et culture de la DVC, DCSPH), ces actions attestent du rôle spécifique que jouent les bibliothèques dans la diffusion de la culture scientifique, l'ouverture aux arts et à la création, le soutien aux initiatives étudiantes et l'animation de la vie de campus.

Parmi la vingtaine d'actions de tous types mises en œuvre cette année, les projets étudiants, soutenus financièrement par le CROUS ou le FSDIE, occupent une large place et témoignent de l'originalité créatrice, du dynamisme des communautés associatives et des étudiants très engagés dans la promotion et la sauvegarde de la biodiversité. L'action de la mission consiste à accompagner individuellement ces initiatives de sorte qu'elles s'inscrivent de façon qualitative et rigoureuse dans une démarche de médiation, à la rencontre de leurs publics en BU.

La mise en œuvre récurrente des événements phares de l'année, tels que la Fête de la science ou les Nuits de la lecture, se traduit toujours par un renouvellement propice à l'expérimentation de formes inédites, pour toucher

plus largement les publics, sur tous les campus et favoriser les interactions : expositions itinérantes (« Sous la surface » de l'étudiante Virginie Zajdel, en BU Sciences, Médecine UPM et Nîmes), dispositifs de communication et de participation numérique, propositions hybrides et originales, à la croisée des arts et des sciences (expositions « Points sensibles » en BU Médecine Nîmes pour les Nuits de la lecture, ou « Géométrie de la couleur » par l'artiste Franklin Bault, à la BU Richter).

Plus que les années précédentes, la programmation 2024 a fait la part belle à la valorisation de la culture scientifique, en lien avec la DCSPH : jeu-concours des OSNI (« objets scientifiques non identifiés ») en BU Sciences et Pharmacie, dont le succès ne se dément pas au fil des années ; participation au Festival Sud de science, qui a permis de tester le dispositif de master-class proposé par les équipes d'Arte Campus ; exposition « Prototypes », dont la BU Sciences a constitué la dernière étape de la tournée nationale.

Enfin, de façon de plus en plus régulière, la valorisation des collections du SCD accompagne ces actions, par la proposition de sélections thématiques et la présence de stands à l'occasion d'événements spécifiques portés par la DVC (« Donner des Elles à l'UM », semaine de lutte contre le racisme et les discriminations).



Affiche de communication
exposition « Sous la surface »



Déclinaison actualité sur l'application
des BU de l'UM « Library Mobile »



Exposition « Prototypes » à la BU Sciences, Montpellier



Exposition « Prototypes » à la BU Sciences, Montpellier

08

La communication auprès des publics

Faire, savoir-faire ... et faire savoir

En cohérence avec la nouvelle organisation du SCD, la fonction de communication a connu fin 2023 une réorganisation complète, soulignant son rôle stratégique au sein du SCD. La structuration de la fonction communication, tant en quotité de travail que dans l'organisation de l'équipe, constitue aujourd'hui un socle fort pour la valorisation des actions, des services et des missions du SCD auprès de ses différents publics.

Le Bureau Événementiel et Communication est constitué d'une cheffe de Bureau, responsable du pilotage et de la stratégie et de deux contributrices, en charge de la production de contenus, de la diffusion et du suivi opérationnel. Afin d'assurer une circulation fluide et homogène de l'information dans l'ensemble des bibliothèques universitaires, un réseau de « relais communication » a été mis en place. Chaque BU dispose ainsi d'un référent dédié chargé de relayer les informations institutionnelles, de veiller à la mise en place des affichages et d'assurer le contrôle des supports diffusés et de leurs dates de péremption. Ce réseau constitue un véritable outil de maillage du réseau documentaire, garantissant l'harmonisation des pratiques communicationnelles au sein du SCD.

Axes de travail

Depuis novembre 2023, le Bureau articule son action autour de deux axes complémentaires : la communication externe et la communication interne.

La communication externe s'adresse aux publics suivants : étudiants, doctorants, enseignants-chercheurs et chercheurs, personnels de l'UM, usagers extérieurs.

Cette diversité nécessite des stratégies différenciées : le bureau adapte ses messages, ses supports et ses campagnes en fonction des besoins, usages et comportements de chaque type de public. Les supports actuellement mobilisés par le SCD sont : le site internet institutionnel, le catalogue en ligne, l'application mobile, le compte Instagram, le compte Facebook, les pages établissements Google, les écrans dynamiques (dans chaque BU), l'affichage papier (toutes tailles, sur des panneaux dédiés), et des supports imprimés mis à disposition : brochures, flyers, cartes calendriers, marque pages, etc.

Chaque campagne fait l'objet d'une analyse préalable visant à sélectionner les supports les plus pertinents pour la cible visée en intégrant la dimension écologique.

Un calendrier éditorial annuel structure la diffusion des informations : événements récurrents (Journée Portes Ouvertes, accueil des nouveaux étudiants), actions ponctuelles, campagnes thématiques, etc.

La communication interne constitue un volet nouveau d'activités, à l'intention des personnels du SCD. Elle a été instaurée à la suite d'une enquête menée auprès de l'ensemble des personnels pour identifier leurs besoins, leurs attentes en tenant compte de leurs habitudes pratiques de recherche d'informations. Les résultats ont servi de base à l'élaboration d'un plan d'action structuré, qui propose un dispositif lisible et adapté aux réalités professionnelles.

Amélioration continue et analyse des usages

Qu'elle soit interne ou externe, la communication adoptée par le bureau repose sur une démarche d'amélioration continue.

Cela implique :

- une analyse régulière des usages des publics,
- une adaptation constante des dispositifs, supports et formats,
- l'étude des statistiques et indicateurs,
- une capacité permanente de remise en question des pratiques.

Cette dynamique est essentielle dans un contexte où les usages numériques et les modes de consultation de l'information évoluent rapidement.

Outils mobilisés

Le Bureau Événementiel et Communication utilise un ensemble diversifié d'outils professionnels, répartis selon leurs fonctions.

Des outils de création graphique :

- Suite Adobe (InDesign, Illustrator, Photoshop,...),
- Canva (supports rapides et formats digitaux).

Des outils de diffusion et de mise en ligne

- BeFree : création et mise en forme des newsletters,
- Trombino : outil dédié au trombinoscope du SCD,
- MagicInfo : gestion de l'affichage sur les écrans dynamiques,
- Library Mobile : application mobile du SCD,
- Sites WordPress (site des BU, site Science Ouverte, site Acubase)

FOCUS

Le SCD sur les réseaux sociaux et dans les téléphones

Instagram, canal privilégié :

La présence du SCD sur les réseaux sociaux continue de se structurer autour d'Instagram, devenu le principal canal de communication en direction des étudiantes et étudiants. Le taux d'abonnement y progresse chaque mois, signe d'un intérêt croissant pour les actualités, coulisses et informations pratiques diffusées sous forme de posts, stories ou reels. Après analyse des usages, le compte Facebook a été maintenu pour assurer la présence sur ce réseau, mais ne fait que renvoyer vers les autres canaux de communication alimentés.

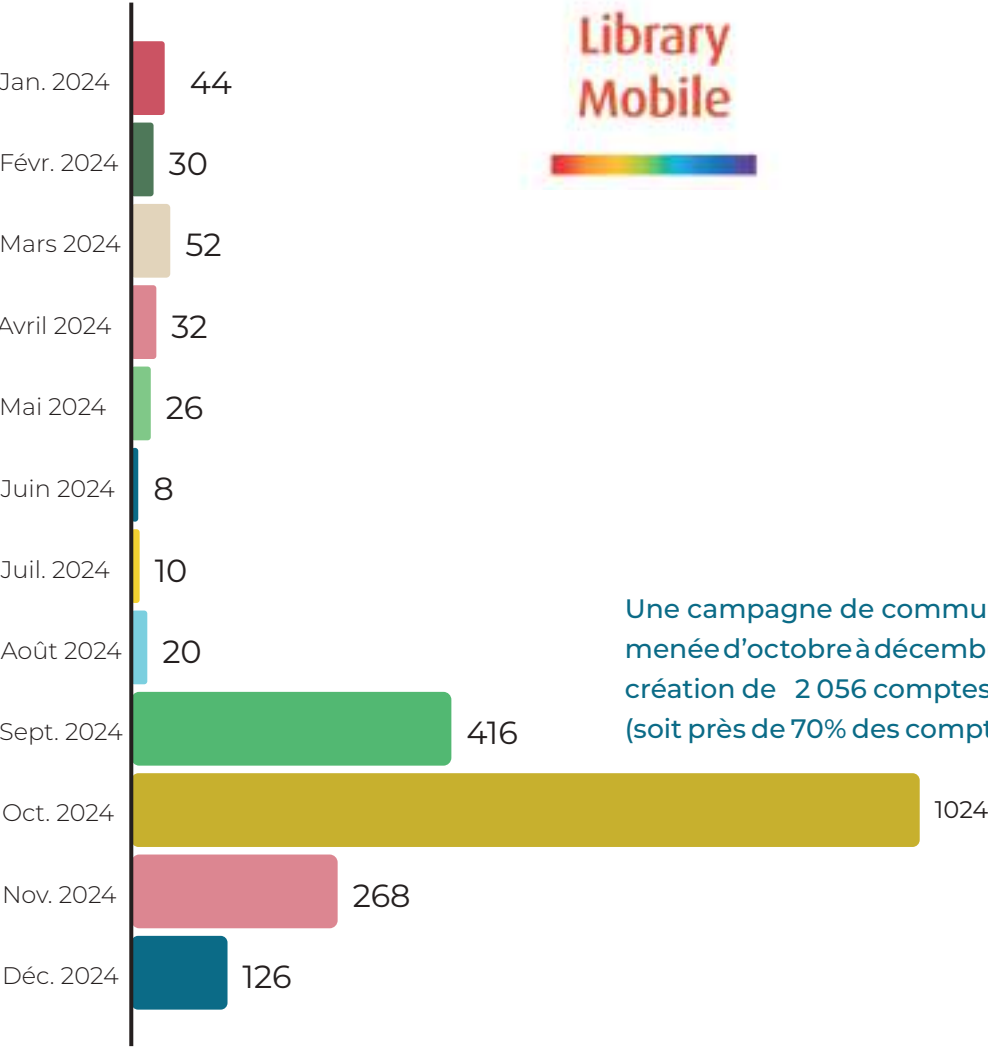
L'application mobile : la BU dans la poche :

En parallèle, l'application mobile « Library Mobile » renforce la visibilité et l'accessibilité du SCD : véritable « BU dans la poche », elle propose une gamme de services facilitant le quotidien des usagers. L'application permet notamment la recherche dans le catalogue, l'utilisation d'une carte étudiante dématérialisée et scannable en banque de prêt, la réservation d'espaces de travail, la consultation des horaires et la réception d'actualités en temps réel.

Ce duo « Instagram - application » consolide le lien entre le SCD et sa communauté, en répondant aux usages numériques désormais ancrés dans les pratiques étudiantes.

Application « Library Mobile »

Les nouveaux utilisateurs de l'application



Une campagne de communication intensive menée d'octobre à décembre 2024 a généré la création de 2 056 comptes supplémentaires (soit près de 70% des comptes créés en 2024).

Newsletter du SCD
« La BULle infos »





Affiche de communication
« Massage bien-être »



Déclinaison actualité sur l'application
des BU de l'UM « Library Mobile »

Communication interne

La stratégie de communication interne s'appuie aujourd'hui sur trois dispositifs clés, pensés pour garantir une information accessible, structurée et homogène pour l'ensemble des personnels :

Une newsletter mensuelle

Elle est diffusée à toutes et tous via la messagerie professionnelle et reste accessible sur un outil collaboratif interne. Son contenu est éditorialisé, organisé en rubriques distinctes (actualités, retour sur, projets en cours, agenda...). Elle est co-rédigée par le bureau, la direction et les chefs de service afin d'assurer une vision partagée et transverse des informations importantes.

Des mails d'actualités « au fil de l'eau »

Des messages ponctuels sont envoyés lorsque l'actualité l'exige, et sont identifiables par leur charte graphique spécifique (design, mise en forme). Ils permettent une circulation rapide des informations urgentes ou nécessitant une attention immédiate.

Un trombinoscope

Dans un SCD multi-sites et multi-services, le trombinoscope constitue un outil plébiscité pour mettre un visage sur un nom ou retrouver les coordonnées d'une ou un collègue. Régulièrement mis à jour, il intègre les photographies des personnels, leurs fonctions et coordonnées. Des mises à jour sont faites au fil de l'eau, en fonction des arrivées, départs ou des évolutions de poste.

Enjeux et principes directeurs de la communication interne

La mise en place de cette politique interne répond à plusieurs enjeux fondamentaux pour le fonctionnement du SCD :

- Assurer un rythme maîtrisé et cohérent de diffusion : en diffusant l'information

à une fréquence régulière, en facilitant la lecture et l'appropriation, sans générer de surcharge, ni de « trop plein » informationnel, tout en restant réactif aux urgences opérationnelles.

- Garantir l'égalité d'accès à l'information : quel que soit le service ou bureau d'appartenance, la BU d'affectation ou les missions exercées, toutes et tous doivent disposer du même niveau d'information. Il s'agit d'un principe structurant visant à renforcer la cohésion, l'équité et la compréhension des enjeux métiers et institutionnels.
- Simplifier et clarifier les modalités d'accès : la démarche vise à améliorer les dispositifs préexistants en centralisant l'information, en unifiant des supports, et en augmentant la lisibilité des messages notamment par la cohérence graphique et éditoriale.
- Définir une politique de service maîtrisée : la communication interne n'a pas vocation à devenir un espace d'échange ou de débat, ni à se substituer aux interactions interpersonnelles, essentielles dans le cadre professionnel.
- Accompagner la nouvelle structuration du SCD : la communication interne facilite la compréhension de l'organisation, valorise les actions des services et des BU, et accompagne les encadrants dans leurs propres missions de communication auprès des équipes. Elle ne s'y substitue pas : les réunions de BU, services et bureaux, les communications hiérarchiques, les temps d'équipe et les informations transmises par les chefs de service restent des piliers de la vie institutionnelle.

09

Conditions de travail et qualité de vie au travail

Le SCD a poursuivi et intensifié en 2024 son action en faveur de l'amélioration des conditions de travail.

Plusieurs volets ont été déployés, de manière à prendre en compte (dans la mesure des moyens disponibles) les besoins liés à la situation bâtiminaire, à l'évolution des pratiques de travail (visio notamment) et à l'adaptation des espaces et équipements de travail (modernisation, accueil de nouveaux agents).

Les principales réalisations ont concerné les BU Pharmacie, Médecine-UPM, Médecine-Nîmes, Richter et Sciences, avec notamment :

- L'aménagement ou le réaménagement de bureaux : achats de nouveaux mobiliers (dont bureaux réglables en hauteur et fauteuils ergonomiques), remise en peinture, traitement acoustique ;
- L'installation de « cabines visio » dans les espaces internes (6 cabines dans 4 BU) avec réservation via Affluences ;
- La création d'espaces de coworking (BU Richter, BU Pharmacie) : mobilier, remise en peinture, équipements informatiques ;
- Le réaménagement de l'espace « cuisine » à la BU Richter et création d'un espace « détente » dans une salle de réunion.

Enfin, une grande campagne a été menée par le bureau équipement numérique auprès de tous les agents pour identifier les besoins liés au travail sur écran et y répondre (achats de souris ergonomiques, double écran, tapis de souris, kits de PC portables pour besoins ponctuels...).

La formation tout au long de la vie

La formation continue des professionnels de l'IST et de la documentation est une nécessité pour notamment accompagner les évolutions d'outils et de technologies (IAG, nouveaux logiciels, etc.), de normes et formats documentaires permettant la gestion des données et métadonnées. La politique

d'amélioration des compétences s'appuie donc sur le catalogue des formations collectives de l'UM, mais aussi ceux des organismes de formation aux métiers des bibliothèques (Médiad'Oc, URFIST, ENSSIB notamment). Après une année 2022 marquée par une acmé du nombre d'heures de formation suivies, 2024 reste à un niveau très élevé : pour les seules formations externes ou « intra », les agents du SCD ont bénéficié de 2 534 heures de cours, soit 24 heures par agent sur l'année.

Dispositif de partage d'information : les RDV « Thé ou café ? »

Le SCD poursuit dans une 4^e saison le programme de ses « Thé ou café ? ». Tout au long de l'année universitaire, des séances courtes (45 min) sont proposées aux agents du SCD en visio deux fois par semaine avec un intervenant du SCD ou d'une direction de l'UM sur un sujet d'actualité professionnelle. Le programme est un miroir des événements (le marché des monographies, Platon, ECODOR, etc.) ; évoque des sujets émergents (l'IA, SP+, etc.) ; partage un bilan (la première année dans le réseau UBIB, la formation des L1 droit, etc.). Avec 44 séances organisées en 2024, 531 personnes inscrites, ces RDV constituent un moment privilégié d'échanges sur nos métiers et du vivre ensemble des équipes.



**BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITAIRES**

UNIVERSITÉ DE MONTPELLIER