

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



Le prêt sans contact pour maintenir le lien

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASSOCIÉ AU DISPOSITIF « PRÊT DE CHEZ MOI »

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

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

UNE STRATÉGIE D'HYBRIDATION DES SERVICES

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

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

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

Désespéré ?
Perdu dans votre bibliographie ?
Empruntez un bibliothécaire !

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

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

En savoir plus

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

Emprunts

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

Retours

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

En savoir plus

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

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

CORINNE LEBLOND

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

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