

Rare service à avoir été immédiatement opérationnel en ligne, les bibliothèques ont rapidement occupé une place centrale dans le plan de continuité de service mis en place à l'UGA.



Université Grenoble-Alpes

Les bibliothécaires en première ligne

Le 17 mars 2020, de manière inédite, la France entre en confinement. Les bibliothèques universitaires ferment leurs portes au public. Pendant plusieurs mois, les bibliothécaires auront, comme le reste de l'université, à s'adapter et à rivaliser d'ingéniosité pour maintenir malgré tout la relation au public et les services nécessaires à la continuité de l'année universitaire.

À l'université Grenoble Alpes (UGA), la direction générale des services met en place sans tarder un plan de continuité de l'activité. Le mot d'ordre est simple : maintenir le lien, entre les personnels, avec les usagers. Parmi les services maintenus ou mis en place, les bibliothèques vont très vite, et facilement, occuper une place centrale. Grâce à une large palette de documents accessibles en ligne et dont le volume s'est accru avec les accords particuliers consentis par les éditeurs de ces ressources en soutien à l'état de crise, et grâce à leur rapidité à ouvrir leurs ressources et à proposer des services en ligne, les bibliothèques se retrouvent sur le devant de la scène, quand beaucoup d'autres services de l'université peinent à trouver une continuité.

UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION GLOBALE

La stratégie de communication mise en place par l'université a donc abondamment relayé les services des BU, notamment avec une rubrique web constituée spécialement -#UGAonEstEnsemble-. De la même manière, figurait en première place sur la page d'accueil du site web des BU la rubrique -#BU avec vous-, qui déclinait tous les services en ligne mis à disposition : ressources en ligne, y compris à caractère de loisir et détente, séminaires de recherche documentaire, service de questions/réponses, ressources d'auto-formation et plannings de prise de rendez-vous pour une séance d'approfondissement de recherche documentaire. Toutes ces initiatives ont été relayées également sur les réseaux sociaux des BU (twitter, Facebook) et de l'UGA, en

étroite concertation. Avec l'évolution de la crise sanitaire sont venues s'ajouter des informations sur la mise en place du drive (remise en mains propres des documents commandés en ligne).

Parallèlement, l'université mettait en place pour les usagers intéressés un rendez-vous hebdomadaire via une plateforme de visio-conférence. Largement animé par le directeur général des services, ces rencontres dédiées à l'écoute et à l'échange furent l'occasion de rappeler la place des BU dans le dispositif de continuité pédagogique de l'université.

Sur le plan de la communication interne, les personnels étaient invités à partager leurs expériences de télétravail via des articles sous forme de portraits et témoignages. Deux personnels des BU ont été ainsi sélectionnés pour faire part de leur activité de bibliothécaires confinés mais impliqués.

UN REPÈRE DANS UN QUOTIDIEN BOULEVERSÉ

Un an plus tard, la page web -#BU avec vous- est toujours en ligne mais sous le libellé -#BU chez vous-. Les informations sur l'activité des BU continuent d'être relayées sur le site web de l'université via l'intranet étudiant et sur les plateformes pédagogiques, en plus des moyens de communication déployés par les BU elles-mêmes. Un mal

entraînant parfois un bien, les bibliothèques ont eu, tout au long de la crise sanitaire, l'opportunité particulière de mettre en avant leur rôle auprès de la communauté académique dans son ensemble ainsi que leur aptitude à s'adapter, à déployer des moyens d'accompagnement inédits. Comptant parmi les rares services ouverts entre novembre 2020 et mars 2021, elles ont pu accueillir des usagers en recherche de repères et de normalité dans un quotidien bouleversé, et ces derniers n'ont eu de cesse de saluer la présence de ces lieux de vie et d'étude, réclamant d'ailleurs bien souvent, directement auprès de la présidence de l'UGA, des amplitudes d'ouverture plus larges.

Fin mai 2020, la visite du recteur de région à la bibliothèque Droit-Lettres a bien été le signe de la reconnaissance de cette place, fruit du dynamisme de toute une équipe, mais aussi d'une communication soignée, structurée et concertée. Lorsque 53 000 étudiants et 5 000 personnels sont privés d'un lieu physique, la communication est plus qu'un outil, elle est le cordon ombilical qui permet d'animer, au sens étymologique du terme, une communauté.

FLORENCE ROCHE

Directrice générale déléguée adjointe
« Bibliothèques et Appui à la Science Ouverte »
florence.roche@univ-grenoble-alpes.fr

