



# BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE L'UPF

## PROJET DE SERVICE 2019-2022



## HISTORIQUE

Version du document	Date de rédaction	Instance	Visa
V 1	21/05/2019	Conseil documentaire	
V 2		VP CFVU	
V 3		VP Recherche	
V4		Conseil documentaire	
V 5		CA	

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>MISSIONS ET PUBLICS.....</b>	<b>4</b>
<b>ELEMENTS DE METHODOGOLE.....</b>	<b>5</b>
<b>TROIS AXES STRATEGIQUES .....</b>	<b>7</b>
<b>TABLEAU DES OBJECTIFS, OBJECTIFS OPERATIONNELS, ACTIONS.....</b>	<b>11</b>
<b>LES FICHES PROJETS.....</b>	<b>13</b>

## Préambule

L'innovation pédagogique au service de la réussite étudiante, les avancées scientifiques et leur valorisation sont évidemment au cœur des missions de l'Université de la Polynésie Française. Le Service Commun de

la Documentation, en déployant son action sur deux lieux, la Bibliothèque universitaire et la Médiathèque de l'ESPE, y contribue.

La direction de l'établissement et les membres de l'équipe sont convaincus que notre bibliothèque n'a pas le même rôle, le même sens, que dans une grande ville universitaire occidentale, et qu'à bien des égards elle prend une importance bien plus grande du fait de la rareté du livre, de la documentation spécialisée et des ressources culturelles sur le territoire.

Si elle cherche à se rapprocher de standards internationaux en se modernisant, elle doit garder sa particularité, être « spécifiquement polynésienne », être un tiers lieu de découverte ouvert à tous les publics et co-construit avec eux.

Elle dispose pour réaliser cette ambition d'une équipe au service des publics dont les réalisations, déjà nombreuses, sont récompensées par une augmentation de la fréquentation des publics, qu'ils émanent de l'Université ou de la société civile.

Etayée sur des réussites communes et des procédures déjà éprouvées, une adaptation est à construire dans un contexte de diversification des publics, des usages, des besoins et des attentes.

Les enjeux sont multiples : médiation et éducation à l'information à l'heure de la démultiplication des sources ; maintien d'une offre documentaire de qualité adaptée aux enseignements et aux axes de recherche ; adaptation des espaces aux nouveaux usages sur place et à distance; légitimité institutionnelle ; attractivité et rayonnement ; conception d'une offre culturelle diversifiée.

Les atouts sont nombreux : l'Université soutient fortement ce service, lui permettant de consacrer, année après année, une part toujours majoritaire, et toujours en augmentation, de son budget à l'achat de documentation imprimée et numérique ; les publics sont au rendez-vous, et s'ils empruntent moins de documents physiques, ils utilisent de plus en plus les ressources numériques et s'approprient les espaces. Les bâtiments, s'ils sont un peu exigus, peuvent être réaménagés et font l'objet d'un grand projet d'extension.

### **Que souhaitons nous faire ensemble ?**

Pour répondre à ces enjeux, pour placer l'équipe dans les meilleures dispositions, ce qui suppose adhésion et compréhension du sens du projet d'établissement, le SCD s'est engagé en 2018 dans la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil et des services.

Ce document constitue la formalisation de ses engagements et apporte les éléments d'aide à la décision nécessaires au pilotage et à l'évaluation des actions.

Il est construit pour être prospectif et structurant, pour les années 2019-2022.

### **Il se décline en trois axes :**

« **La BU accélérateur de la réussite étudiante** »,

« **La BU structure d'appui à la recherche** »,

« **La BU instrument d'insertion dans le territoire et de rayonnement culturel** ».

## I – Missions et publics

### *Missions des SCD (Décret du 23 Août 2011)*

- Mettre en œuvre la politique documentaire de l'université et évaluer les services offerts aux usagers
- Accueillir les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, ou dans les établissements contractants, ainsi que tout autre public dans des conditions précisées par le conseil d'administration de l'université ou la convention pour un service inter établissement, et organiser les espaces de travail et de consultation
- Acquérir, signaler, gérer et communiquer les documents et ressources d'informations sur tout support
- Développer les ressources documentaires numériques, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques
- Participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université, ou des établissements contractants
- Favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche
- Coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs
- Former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

### *La Bibliothèque Universitaire de l'Université de la Polynésie Française, un service apprécié par les publics*

> 2640 inscrits actifs (ayant emprunté)

> Une fréquentation stable ( 202 520 entrées en 2018) mais une érosion du prêt

> Un doublement des publics non universitaires en 2 ans, ils représentent 15% des inscrits à la bibliothèque en 2018, contre 12% en 2017, et très actifs (en moyenne 38 emprunts par an).

### *Un fort potentiel de rayonnement*



## II - Éléments de méthodologie

### *Contexte et Diagnostic*

#### Éléments de contexte

- Projet d'extension de la Bibliothèque Universitaire. De nombreux services s'inscrivent au sein d'espaces dédiés. Le nombre de places assises est très insuffisant.

- Projet de changement de logiciel de gestion (SIGB) : les logiciels de nouvelle génération permettent de rendre des services actuellement inenvisageables.
- Absence d'un projet de service partagé qui formalise des engagements et permette un pilotage éclairé par des cibles et des indicateurs de réussite.

La mission de pilotage, diagnostic et prospective est assumée par la directrice et le directeur adjoint. Un diagnostic des services, des conditions d'accueil, des politiques de prêt et d'inscription a été réalisé entre septembre et décembre 2018.

Il ressort de ce diagnostic :

- Des procédures et outils métiers très efficaces ; des missions traditionnelles de fourniture de document très bien couvertes ;
- Une équipe en recherche du sens de son action, des individus concentrés sur des tâches circonscrites, peu de dynamique de groupe, pas de vision prospective, très peu de délégation (personne en coordination).
- Un projet d'extension, mais une absence manifeste de préfiguration des nouveaux services associés et d'un rapport renouvelé aux publics. Tout conditionner à une construction neuve constituait un « empêchement de penser ».
- Des espaces existants adaptables malgré les contraintes
- Des politiques encore rigides ne facilitant pas l'accès aux services et collections
- Des missions de valorisation et de communication à développer
- Des partenariats peu nombreux et dormants

#### *Un projet mené en interne*

- Un diagnostic collectif a été effectué, pour faire émerger une vision et des valeurs partagés : diagnostic photographique des espaces publics et professionnels ; diagnostic des relations aux publics à travers diverses expérimentations (l'action « Zéro signalétique », trois enquêtes administrées en présentiel)
- Un parti pris de confiance et de délégation progressive aux membres de l'équipe
- Une démarche projet avec la mise en action de sous-groupes ayant toute légitimité à proposer diagnostics et solutions : création de trois groupes de travail ayant pour mission de promouvoir :
  - Une bibliothèque accessible, bienveillante et inclusive
  - Un accueil physique de qualité permettant une appropriation des espaces par différents types de publics
  - Des services existants à améliorer et d'autres à inventer pour demain
- Chaque groupe a pour mission de co-construire ses réponses avec les usagers et les acteurs du territoire.
- Un design des nouveaux services s'appuyant sur une démarche orientée usager et sur des enquêtes fréquentes.

#### *Un projet pragmatique*

- Les actions qui correspondent aux objectifs et objectifs opérationnels du Projet de service ont été rédigées par les groupes de travail, formalisées sur des fiches « Action » et réparties selon trois axes stratégiques de développement.

- Un calendrier prévisionnel de mise en œuvre du projet est proposé.
- Les actions seront priorisées

**Priorités 1** : actions structurantes, mise en œuvre rapide

**Priorités 2** : actions importantes, mise en œuvre à moyen terme

**Priorités 3** : actions utiles, mise en œuvre à long terme

#### *Evaluation de l'impact des actions et évolution du document cadre du Projet de service*

- Le présent document a vocation à évoluer en fonction des priorités de l'Université, des besoins des usagers, des directives des Vice-Présidences
- Le rapport d'activité, document annuel intermédiaire d'évaluation de l'impact permet d'évaluer chaque objectif et objectif opérationnel présenté dans le présent document
- La mission Indicateurs et aide à la décision est assumée conjointement par la direction et la direction adjointe mais une part de la mission est également déléguée à un personnel de la BU, avec une visée spécifique dans un premier temps : l'évaluation de l'adéquation des collections
- Chaque fiche « Action » comporte une visée d'impact et un indicateur de réussite.

#### *Une validation institutionnelle des étapes d'élaboration et d'enrichissement du projet de service*

- La conception du projet s'est faite depuis ses origines avec la Présidence et les vice présidences.
- Le SCD, durant la phase d'élaboration du projet, consulte et informe régulièrement les instances de l'Université afin de fédérer les différents acteurs et aboutir à un projet concerté et intégré au projet d'établissement de l'UPF.
- Les partenariats sont formalisés par des conventions votées en CA.

### III – Trois axes stratégiques déclinés en objectifs, objectifs opérationnels, actions

#### **Axe 1 : La Bibliothèque Universitaire, accélérateur de la réussite étudiante**

Améliorer la réussite et l'insertion professionnelle des étudiants est au cœur des missions et des objectifs des universités françaises.

Souvent considérée comme le service par excellence des étudiants, la Bibliothèque Universitaire, largement ouverte et accueillante, représente une réelle opportunité de les soutenir et de les accompagner dans leurs projets d'études, professionnels, culturels et citoyens. Les études d'impact ou les journées professionnelles le montrent, elle apporte également, quand elle est bien intégrée dans son environnement, un soutien déterminant aux enseignants et aux projets pédagogiques qu'ils développent en mettant à disposition des espaces, des ressources, des services qui soutiennent de nouvelles modalités d'apprentissage.

La réussite des objectifs de cet axe passe par une bonne intégration des actions de la Bibliothèque Universitaire aux objectifs de l'Université en termes de réussite étudiante et une coopération étroite avec la Vice-Présidence Vie Etudiante et la Commission Formation et Vie Etudiante. La mission Culture est assumée conjointement avec le nouveau Service Vie Etudiante.

#### Les objectifs :

##### **Répondre au besoin de documentation :**

- Développer une offre documentaire optimale (**Actions 1, 2, 3, 4**)
- Proposer des conditions d'accès simplifiées à l'offre documentaire et aux services (**Actions 1, 2, 3, 4, 12**)

##### **Répondre au besoin d'équipement**

- Mettre à disposition des outils : un parc d'ordinateurs portables en prêt répondant aux besoins de réalisation des travaux universitaires et d'accès aux ressources en ligne (**Action 5**), un service d'assistance informatique (**Action 6**), un service de prêt d'objets (**action 7**)

##### **Répondre au besoin d'espaces adaptés à des usages diversifiés**

- Aménager un lieu de travail chaleureux, adapté aux différents usages et besoins, offrant dans ses espaces des modalités diverses de travail collaboratif, d'échanges et de rencontres, pédagogiques, culturelles, scientifiques (**Action 8**)
- Aménager des lieux de détente et d'accès à des formes de culture diversifiées (**Action 9**)
- Augmenter le nombre de places assises de façon originale et spécifiquement « polynésienne » en aménageant le jardin (**Action 10**)

##### **Faire une offre culturelle de qualité et valoriser l'initiative étudiante** (En cours de rédaction)

- Accueillir les projets et projets tuteurés des étudiants en soutenant leurs initiatives
- Informer sur l'offre culturelle du territoire
- Coordonner des actions ciblées avec des partenaires : Maison de la culture, théâtres et compagnies, Musée, galeries, Centre des métiers d'art etc...
- Favoriser les rencontres avec les auteurs, éditeurs et artistes

##### **Contribuer à la formation aux compétences transversales**

- Mettre en œuvre une formation à la maîtrise de l'information permettant d'acquérir activement et en autonomie les compétences informationnelles essentielles (**Action 11**)



- Aménager un lieu de travail chaleureux, adapté aux différents usages et besoins, offrant dans ses espaces des modalités diverses de travail collaboratif, d'échanges et de production (**Action 8**)

## **Axe 2 : La Bibliothèque Universitaire, structure d'appui à la recherche**

Les services d'appui à la recherche font partie des missions dévolues aux bibliothèques universitaires. A l'UPF, l'action de la bibliothèque prend plusieurs formes. Elle est construite en étroite collaboration avec la Vice-présidence recherche et régulièrement portée à la connaissance des membres de la Commission Recherche.

### **Les objectifs :**

#### **Répondre au besoin de documentation**

- Développer une offre documentaire optimale, en particulier dans le domaine de la documentation numérique (**Actions 1, 2, 3, 4**)
- Signaler des ressources non onéreuses (En cours de rédaction)

#### **Contribuer à la formation aux compétences informationnelle de niveau recherche**

- Informer et former les chercheurs et doctorants sur la Science ouverte, les circuits de publication, l'édition scientifique, les outils du chercheur (En cours de rédaction)

#### **Valoriser les publications des chercheurs affiliés aux structures de recherche de l'établissement (En cours de rédaction)**

- Organiser et accueillir des événements scientifiques, offrir des espaces adaptés à la conduite d'ateliers, séminaires, réunions par l'aménagement d'un espace modulable
- Déposer les publications et diffuser les statistiques de consultation des publications sur la plateforme HAL UPF, aider à la réalisation des bilans des structures de recherche,
- Participer au projet de portail de la recherche et l'alimenter automatiquement depuis les outils de référencement

#### **Conduire en coopération avec les équipes de recherche et leurs partenaires des projets de recherche sur corpus écrits, iconographiques ou oraux (En cours de rédaction)**

- Copiloter les projets de recherche et faciliter la recherche de financements sur appel à projets : Projet *Concordance*, projet LAP (Language Archive for the Pacific), étayés sur les corpus numérisés de la bibliothèque scientifique numérique Ana'ite
- Favoriser l'enrichissement du patrimoine écrit de l'Université en accueillant de nouveaux fonds et en les signalant : Fonds Polynésien et archives de chercheurs et érudits (Fonds Regnault, Fonds Gleizal)

## **Axe 3 : La Bibliothèque Universitaire, instrument d'insertion dans le territoire et de rayonnement culturel**

Formation continue et formation tout au long de la vie sont également des missions fondamentales des universités. Validation des acquis, reconversions, concours, remises à niveau sont autant de raisons qui conduisent de nombreuses personnes à s'inscrire à la Bibliothèque Universitaire. La richesse de ses collections de loisir, de culture générale ou de littérature jeunesse est également un facteur d'attractivité pour des lecteurs de plus en plus nombreux. Les publics non universitaires sont en augmentation rapide et représentent 15% des inscrits à la bibliothèque en 2018, contre 12% en 2017, et ce sont des lecteurs très actifs (en moyenne 38 emprunts par an).

Dans le cadre territorial de la Polynésie Française, la Bibliothèque Universitaire de l'UPF dispose d'un fort potentiel de rayonnement. Elle doit s'engager auprès des habitants et des élus et s'inscrire dans son territoire.

Inscrire la Bibliothèque de l'Université de l'UPF dans son territoire, développer sa marque et communiquer, c'est aussi préparer le projet crucial de son extension.

La réussite de cet objectif passe par une politique d'animation culturelle riche et ciblée : d'abord consacrée à la valorisation de l'initiative étudiante, celle-ci s'infléchit pour proposer des événements tous publics (Nuit de la Lecture, Salon du Livre) et des actions de vulgarisation de la culture scientifique (12 événements en 2018) et doit se développer grâce en particulier à des partenariats. La CVEC et la mise en place d'un Service Vie Etudiante est une opportunité de penser de façon cohérente l'action culturelle de l'Université. Les missions Handicap, Egalité Femme-homme et Campus Eco-responsable sont des partenaires privilégiés.

## Les objectifs

### Répondre au besoin de documentation

- Développer une offre documentaire optimale, en particulier dans le domaine de la documentation de loisir, de détente, de culture générale, d'ouverture sur le monde et les cultures, d'orientation professionnelle (**Actions 1, 2, 3, 4**)
- Proposer des conditions d'accès simplifiées à l'offre documentaire et aux services pour les étudiants non universitaires du territoire et les lycéens : conditions d'inscription, tarifs (**Actions 1, 2, 3, 4, 12**)
- Développer les coopérations avec le service de Formation Continue et Tout au long de la vie (En cours de rédaction)

### Faire une offre culturelle plus diversifiée qui favorise la mixité des publics

- Poursuivre les actions tous publics et mieux communiquer : Nuit de la lecture, Printemps des poètes etc (En cours de rédaction)
- Conventionner avec les acteurs culturels du territoire : Musée, Maison de la Culture, Centre des Métiers d'Art, festivals, Association des Editeurs de Tahiti et des Iles etc (En cours de rédaction)
- Organiser des rencontres avec des auteurs, éditeurs et artistes plasticiens et du spectacle vivant (En cours de rédaction)
- Valoriser l'initiative étudiante dans le cadre de projets culturels tuteurés de qualité
- (En cours de rédaction)
- Aménager de nouveaux espaces pour l'accueil d'événements : salle modulable ; jardin (**Action 8, 10**)

### Diffuser largement le patrimoine écrit de l'Université (En cours de rédaction)

- Poursuivre l'effort de valorisation du fonds Polynésien et des autres fonds d'archive en accueillant des groupes à leur demande et lors des Journées du Patrimoine.
- Enrichir la Bibliothèque numérique Ana'ite, accueillir de nouveaux corpus numérisés, concevoir des expositions itinérantes pour une diffusion à l'international.
- Enrichir les modalités des partenariats avec les Universités du Pacifique.

### Accueillir tous les publics dans une bibliothèque non discriminante et inclusive

- Consentir un effort particulier et résolument engagé pour penser l'accueil de tous les handicaps et améliorer l'accessibilité des locaux et des ressources, repenser la signalétique et le hall d'entrée, premier lieu de contact (**Action 12, 13**)
- Prendre en compte de façon adaptée les situations sociales et familiales particulières, en lien avec le Service Vie Etudiante et Culture (En cours de rédaction)
- Faire une place aux minorités culturelles, aux cultures, aux langues et aux écosystèmes menacés (En cours de rédaction)



## TABLEAU DES OBJECTIFS, OBJECTIFS OPERATIONNELS, ACTIONS

AXE1	OBJECTIFS	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS
Réussite étudiante	Répondre au besoin de documentation	développer une offre documentaire optimale	1-2-3-4
		proposer des conditions d'accès simplifiées à l'offre documentaire et aux services	1-2-3-4-12
	Répondre au besoin d'équipement	Augmenter le parc d'ordinateurs portables en prêt	5
		Développer le service d'assistance informatique	6
		Créer un service de prêt d'objets	7
	Répondre au besoin d'espaces adaptés	Aménager un espace adapté à de nouvelles modalités d'apprentissage	8
		Aménager des lieux de détente et d'accès à des formes de culture diversifiées	9
		Aménager le jardin pour augmenter le nombre de places assises de façon originale	10
	Contribuer à la formation aux compétences transversales	Développer l'offre de formation à la maîtrise de l'information	11
		Aménager un espace adapté à de nouvelles modalités d'apprentissage	8
		Co-construire les services de la bibliothèque avec des projets tuteurés	A rédiger
	Faire une offre culturelle de qualité et valoriser l'initiative étudiante	Accueillir les projets et projets tuteurés des étudiants en soutenant leurs initiatives	A rédiger
		Informier sur l'offre culturelle du territoire	A rédiger
Coordonner des actions ciblées avec des partenaires		A rédiger	
Favoriser les rencontres avec des auteurs et artistes		A rédiger	
AXE2	OBJECTIFS	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS
Appui à la recherche	Répondre au besoin de documentation	Développer une offre documentaire optimale	1-2-3-4
		Signaler les ressources non onéreuses	A rédiger
	Valoriser les publications des chercheurs affiliés aux structures de recherche de l'établissement	Organiser et accueillir des événements scientifiques	A rédiger
		Offrir des espaces adaptés à la conduite d'ateliers, séminaires, réunions par l'aménagement d'un espace modulable	8
		Déposer les publications et diffuser les statistiques de consultation des publications sur la plateforme HAL UPF	A rédiger
		Participer au projet de portail de la recherche et l'alimenter automatiquement	A rédiger
	Conduire en coopération avec les équipes de recherche et leurs partenaires des projets de recherche sur corpus écrits, iconographiques ou oraux	Projet <i>Concordance</i> , projet LAP	A rédiger
		Favoriser l'enrichissement du patrimoine écrit de l'Université	A rédiger
	Contribuer à la formation aux compétences informationnelles de niveau Recherche	Informier et former les chercheurs et doctorants sur la Science ouverte, les circuits de publication, l'édition scientifique, les outils du chercheur	A rédiger

AXE 3	OBJECTIFS	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS
Rayonnement et insertion dans le territoire	Répondre au besoin de documentation	Développer une offre documentaire optimale	1-2-3-4
		Proposer les conditions d'accès simplifiées à l'offre documentaire et aux services	1-2-3-4-12
		Développer les coopérations avec le Service de la Formation Continue	A rédiger
	Faire une offre culturelle plus diversifiée qui favorise la mixité des publics	Poursuivre les actions tous publics et mieux communiquer	A rédiger
		Conventionner avec les acteurs culturels du territoire	A rédiger
		Organiser des rencontres avec des auteurs, éditeurs et artistes plasticiens et du spectacle vivant	A rédiger
		Valoriser l'initiative étudiante dans le cadre de projets culturels tuteurés de qualité	A rédiger
		Aménager de nouveaux espaces pour l'accueil d'événements : salle modulable ; jardin	8-9
	Diffuser largement le patrimoine écrit de l'Université	Poursuivre l'effort de valorisation du fonds Polynésien	A rédiger
		Enrichir la Bibliothèque numérique Ana'ite, concevoir des expositions itinérantes	A rédiger
		Enrichir les modalités des partenariats avec les Universités du Pacifique	A rédiger
	Accueillir tous les publics dans une bibliothèque non discriminante et inclusive	Penser l'accueil de tous les handicaps, améliorer l'accessibilité, repenser la signalétique et le hall d'entrée	12-13
		Prendre en compte de façon adaptée les situations sociales et familiales particulières	A rédiger
		Co-construire les services de la bibliothèque avec des projets tuteurés	A rédiger
		Faire une place aux minorités culturelles, aux cultures, aux langues et aux écosystèmes menacés	A rédiger

# LES FICHES « ACTIONS »