

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

AVANT- PROPOS

“ Pour ouvrir ce rapport 2019 qui sera, cette année, exclusivement diffusé sous forme numérique, je tiens à remercier l'ensemble des équipes de ce service en pleine mutation. Les remercier de leur confiance, de leur compétence, de leur force de conviction à défendre leurs valeurs. Toutes ces qualités se sont manifestées au cours de cette année qui, malgré le report de l'installation dans le nouveau bâtiment, a bien été « l'année du Learning Center ». L'acte de naissance institutionnel du service a été l'adoption des statuts lors du Conseil d'Administration du 4 juin : missions, périmètres d'activités et modalités de gouvernance ont été clarifiés et ont ensuite guidé la construction d'un nouvel organigramme, résolument matriciel.

L'enjeu était de répondre à deux défis principaux : d'une part, l'exigence de construire une offre de services et de ressources spécifique, renouvelée et adaptée à un public élargi ; d'autre part, la nécessaire évolution des métiers, induite par la diversification accrue des activités. Ce changement structurel s'est déployé en trois temps. De septembre 2018 à février 2019, il s'agissait tout d'abord de créer une cohésion au sein du comité de direction réunissant les cinq responsables de pôles autour de la Direction. De février à avril 2019, l'équipe de direction élargie s'est attachée à construire un organigramme matriciel prenant en considération la complexité d'une structure qui se déploie à la fois en pôles thématiques et sur quatre sites distants. D'avril à juillet 2019, s'est engagée une phase de concertation avec l'ensemble des personnels afin que chacun puisse avoir le choix d'évoluer dans ses missions. Le nouvel organigramme, ainsi négocié, a été mis en œuvre en septembre 2019 avec deux changements structurants : la mise en transversalité de tous les postes de cadres A, avec un renforcement de l'expertise technique, scientifique et managériale ainsi que la centralisation du traitement du document, désormais effectuée à la Fonderie pour l'ensemble des sites.

Les changements structurels qui ont été conduits tout au long de l'année 2019 n'auraient pu être menés à bien sans l'implication de tous. Au-delà des freins et des incertitudes qui se sont légitimement exprimés, c'est bien la force du collectif qui a permis d'avancer, principalement à travers les nombreux temps d'échanges, de formations et d'accompagnements qui ont jalonné l'année et dont chacun a pu bénéficier : 3 journées plénières (1 en janvier, 2 en juillet), une visioconférence mensuelle, « Les Méridiennes du LC », ouvertes à tout le personnel, plusieurs accompagnements en mode coaching (individuels ou collectifs), des formations en interne... Tous ces moments tendent vers l'idéal d'une organisation apprenante car ils montrent combien la richesse principale de l'équipe du Learning Center est d'apprendre et de transmettre. Se transformer soi en contribuant à transformer les autres... voilà une autre manière de définir le changement.

Anne Boraud

Directrice du Service Commun Learning Center
Université de Haute-Alsace



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS PAGE 3

CHIFFRES-CLÉS PAGE 6

PÔLE APPUI PAGE 8

1. Un service personnalisé pour les enseignants
2. Le pôle APPUI au cœur de coopérations multiples

PÔLE FORCE PAGE 9

1. Réussite des formations en langue
2. Obtention de l'agrément centre certificateur Pix

PÔLE MÉDIATIONS PAGE 10

1. Une qualité de service reconnue
2. Rencontres avec nos usagers

PÔLE RESSOURCES PAGE 11

1. Des nouveautés pour l'organisation et la consultation des ressources
2. Un nouveau site internet pour le Learning Center
3. Les services en +

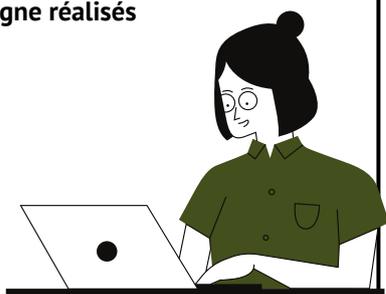
2019 EN IMAGES PAGE 12

CHIFFRES-CLÉS

DE NOUVEAUX PÉRIMÈTRES D'ACTIVITÉ

Au Pôle APPUI

- 83** personnes ont utilisé **wooclap** dans le cadre pédagogique
- soit **6 000** questions et **112 000** réponses
- 229** enseignants accompagnés
- 100** inscrits sur l'espace Moodle APPUI
- 30** cours en ligne réalisés



Au Pôle ForCe

- 2 319** certifications **pix** délivrées
- 3 970** séances d'autoformation accompagnée d'une durée moyenne de 111 minutes
- 297** séances de tutorat en langues
- 20** tuteurs recrutés pour la mise en place du tutorat méthodologique et disciplinaire en lien avec les composantes et IUT
- 1 106** tests de positionnement en langues
- 880** heures de formation aux compétences & informationnelles
- 7 040** étudiants formés
- 71** étudiants inscrits en UE libres

DES USAGERS AU RENDEZ-VOUS

- 285 000** entrées dans les BU
- 6 900** questions posées aux accueils ou par mail
- 8 400** réservations de salles de groupe
- 68 000** documents empruntés ou consultés sur place
- 825 000** vues ou téléchargements de la collection numérique
- 38** événements culturels proposés au public tout au long de l'année
- 95%** des usagers se déclarent satisfaits de l'accueil (enquête annuelle Marianne)



UNE ANNÉE DÉDIÉE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- 3 200** heures de formation continue effectuées par les personnels du LC
- 12** jours cumulés de formation pour l'ensemble des agents sur le thème *L'accueil, porte d'entrée d'une communication réussie*
- 523** heures de formation interne au nouveau système intégré de gestion des bibliothèques dans le cadre de la réinformatisation



PÔLE APPUI

L'activité du pôle APPUI a connu un bel essor cette année. **229 enseignants** ont été **accompagnés** dans leurs projets et actions, soit à titre individuel soit collectivement. L'**espace Moodle**, qui réunit désormais une centaine de personnes, se développe, s'enrichit et vit des nombreux échanges sur le forum. **Une trentaine de cours en ligne** ont été réalisés, dont 17 pour la filière STAPS, ouverte à l'UHA en septembre 2019 avec un format hybride.

UN SERVICE PERSONNALISÉ POUR LES ENSEIGNANTS

L'année 2019 a vu la poursuite des **Cafés Gourmands**, engagés dès la rentrée 2018. Rendez-vous récurrents, ils réunissent autour d'un café et d'une pâtisserie celles et ceux qui veulent **apprendre de leurs collègues en partageant leurs initiatives pédagogiques**. En 2019, ces rencontres ont rassemblé entre **20 et 30 personnes** autour de thèmes aussi variés que **l'évaluation par compétences** ou le **développement de l'autonomie des apprenants** ou encore la **pédagogie active** au service de la construction du projet professionnel des étudiants.

Les sessions consacrées à la **formation de maîtres de conférence stagiaires** se sont poursuivies : celle de 2018-19 a réuni 10 personnes, nouvellement nommées dans leurs fonctions, celle de 2019-20 10 également. Chaque année, les nouveaux maîtres de conférence bénéficient chacun de 120 heures de formation à la pédagogie et profitent d'un espace d'échanges et de partages de pratiques qu'ils disent apprécier.

LE PÔLE APPUI AU CŒUR DE MULTIPLES COOPÉRATIONS

Au chapitre des coopérations au sein de l'UHA, le pôle APPUI entretient des **liens étroits avec tous les services impliqués dans le projet Nouveaux Coursus Universitaires ELAN** (Eveil à la Liberté et à l'Autonomie dans un Monde Numérique). Il a notamment accompagné les « COM ELAN », commissions formées autour d'un projet de modularisation des formations et a animé des groupes de travail ELAN, constitués autour de projet de modularisation des formations.



Enfin, pour ce qui est des **coopérations extérieures**, elles se sont développées, en lien avec le Chargé de Mission SUP et le Vice-Président Learning Center : **en direction de l'IDIP**, d'une part, pour construire un **projet d'observatoire des pratiques**, d'autre part, au niveau des réseaux locaux et internationaux. Le pôle APPUI a, notamment, contribué à la **visibilité de l'UHA** en faisant 2 communications remarquées au **MoodleMoot 2019 à Rennes**.

PÔLE FORCE

Le pôle FORCE (Formation et Certification), constitué de **6 BIATSS** et **5 enseignants rattachés**, chapeaute l'ensemble des **apprentissages aux compétences transversales**, principalement à destination des étudiants.

RÉUSSITE DES FORMATIONS EN LANGUES

Au niveau des **compétences linguistiques**, l'activité poursuit un **développement** déjà constaté ces dernières années et matérialisé par les **3 970 séances d'autoformation assurées** ou encore les **297 séances de tutorat en langues** proposées aux étudiants. **292 inscrits** ont également pu suivre des **cours de FLE** (niveau A1 à C1). Par ailleurs, **172 étudiants** ont été volontaires pour passer le **CLES B2**, avec un **taux de certification de 89%**.



"Dans 10 ans, j'aurai une entreprise de cinéma et j'aurai une grande maison à la montagne près de Mulhouse. Je jouerai avec mes enfants. Ma maison sera à côté du fleuve Rhin." **Hayder**



Les **partenariats** restent toujours vivants, notamment via le **programme d'accompagnement des étudiants syriens exilés**. En partenariat avec l'ONG Entraide et Démocratie en Syrie, l'UHA a accueilli **62 réfugiés** du Moyen-Orient pour lesquels elle a mis en place un **dispositif pédagogique d'accueil et d'intégration par l'étude** : atteindre le niveau B2 en français afin de reprendre ou entamer des études supérieures. Ce programme s'est poursuivi en 2019 grâce à l'octroi d'une subvention de l'Agence Universitaire pour la Francophonie.



"Ce qui me plaît, c'est travailler dur et prendre des vacances pour escalader des montagnes."

Yusef



Extraits de textes "Paroles d'étudiants en exil", écrits collaborativement par des étudiants syriens et français

A destination des **personnels**, la **formation Communiquer dans la langue de l'autre** proposée en **partenariat** avec Novatris, le Karlsruhe Institute of Technology et l'Université de Bâle, a été reconduite avec un **franc succès**, accueillant **20 stagiaires**, 10 francophones et 10 germanophones (une dizaine de personnes restant sur liste d'attente).

OBTENTION DE L'AGRÉMENT CENTRE DE CERTIFICATION PIX



Concernant les **compétences numériques**, l'année 2019 a vu l'arrivée et l'**installation du PIX**, dispositif venant remplacer le C2i. L'**UHA**, après avoir été centre testeur en 2018, a **obtenu l'agrément en tant que centre de certification**. Cette démarche a permis la **certification de 2319 étudiants** sur l'année.

Enfin, sur le volet de la **formation aux compétences informationnelles**, la refonte de l'offre de formation, mise en route en septembre 2018, a pu être rodée sur une année pleine.

De **nouveaux modules** ont été proposés et ont rencontré leur public, notamment autour de l'évaluation de l'information et les fake news, du droit d'auteur, de la publication scientifique.

Si le nombre d'heures délivrées reste stable (880 heures en 2019 pour 7037 étudiants), leur répartition sur l'année est plus équilibrée et s'efforce de s'ajuster au rythme des travaux que les étudiants ont à réaliser.

PÔLE MÉDIATIONS

Le pôle Médiations regroupe tous les personnels du service puisqu'ils ont tous vocation à participer aux missions d'accueil. **19 personnes sont rattachées directement**, réparties sur les sites des quatre bibliothèques composant le réseau.

UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE

En 2019, le **nombre d'entrées par jour** d'ouverture est en **légère hausse** : 320 en moyenne. On observe **une diversité des usages selon les sites** : là où les BU Illberg et Fonderie voient les usages documentaires (prêt, étude sur place) augmenter, les BU d'IUT constituent des lieux d'étude et de travail de groupe privilégiés pour les étudiants.

La **démarche Qualité** a été amorcée par un autodiagnostic qui révèle un **taux de conformité au référentiel de 87%**, de quoi être optimiste quant à l'obtention du label Marianne, visée pour 2020. Dans ce contexte, une enquête réalisée auprès des étudiants en avril-mai 2019 met en évidence un **taux de satisfaction de 86% dans l'accès aux informations**, et même de **93% quant à l'accès à la documentation**. Ces chiffres confirment la qualité de l'accueil et de l'accompagnement délivrés par les équipes qui ont comme souci premier de répondre aux besoins des étudiants et des publics en général.

Afin d'améliorer l'offre de service, une **simplification des règles de prêt** a été mise en place : passage à un **nombre de documents empruntables illimité** et pour une durée pouvant aller jusqu'à 3 mois ; alignement des règles pour tous les publics étudiants. En préfiguration de l'installation dans le nouveau bâtiment Learning Center, la BU Illberg s'est dotée d'un **automate de prêt**. A compter de la rentrée 2019, le nouveau système de réponse aux usagers traitant toutes les questions arrivant au Learning Center, a été implanté. Près de **500 mails ont été traités en 4 mois selon des standards qualité respectés**.

RENCONTRES AVEC NOS USAGERS

Au-delà de ces évolutions, la vie des bibliothèques a continué avec dynamisme et ce, sur tous les sites. **A l'IUT de Colmar** ont eu lieu les assises de la professionnalisation, le job dating - **à la Fonderie**, la journée des formateurs Alsace - **à Illberg**, un atelier de robotique et une murder party pour la Journée de la Science.

Dans le cadre du **festival littéraire Interbibly**, organisé tous les deux ans, **la BU Illberg a accueilli Jean-Marie Blas de Robles**, prix Médicis 2008, pour une rencontre en soirée le 28 novembre 2019.

Le **Learning Center** a également été **mis à l'honneur** lors des événements phares qui jalonnent l'année à l'UHA : lors des Journées Portes Ouvertes 2019, où plusieurs **jeux de plateau** (jeu de l'oie, puzzle, etc...) ont été proposés aux visiteurs pour découvrir le nouveau bâtiment, mais aussi lors de la rentrée des nouveaux personnels en septembre où l'équipe de Learning Center a organisé une après-midi récréative sur ce même thème.



Le pôle pilote également **les services aux chercheurs**. L'**alimentation de la plateforme univOAK**, archive ouverte institutionnelle du site alsacien, s'est poursuivie : **1 098 articles supplémentaires décrits** en 2019 dont **262 avec dépôt du texte intégral**, ce qui porte le nombre des notices UHA à 11 229 et à 1 259 les articles en texte intégral.

Le **travail de formation et de sensibilisation à la Science Ouverte** se poursuit. Le Learning Center a animé plusieurs stands et ateliers au moment de l'**Open Access Week**, événement international de promotion de la Science Ouverte. En collaboration avec l'Université de Strasbourg, il a également **remporté un appel à projet** lancé par Couperin pour **réaliser une vidéo de présentation de la Science Ouverte**.

PÔLE RESSOURCES

Le pôle Ressources chapeaute l'ensemble des **activités documentaires**, réparties sur les 5 campus de l'UHA. **11 personnes sont rattachées** à ce pôle pour leur activité principale. Il **coordonne également l'informatique documentaire et les équipements informatiques** de l'ensemble du service, en lien étroit avec la DNUM.

DES NOUVEAUTÉS POUR L'ORGANISATION ET LA CONSULTATION DES RESSOURCES

En 2019, le renouvellement des marchés de documentation imprimée a été l'occasion de **restructurer le circuit de commandes des ouvrages** et d'asseoir le **rôle du service comme opérateur central de la documentation** à l'université. Malgré ces changements, les bibliothécaires ont maintenu le rythme des acquisitions avec **3726 exemplaires acquis** en 2019. L'usage des ressources, tous supports confondus, continue sa progression et se déporte du prêt de documents imprimés (qui connaît un léger tassement) vers la consultation des ressources numériques qui augmente, notamment pour les bases d'ebooks destinées au 1er cycle (**483 648 consultations** contre 337 609 l'année précédente). Aujourd'hui, la **diversification des prêts** ne concerne plus seulement la documentation imprimée mais s'étend à un parc de deux classes mobiles, des tablettes, des liseuses et du petit matériel facilitant les usages numériques (casques, chargeurs, etc...).

Le coût de la documentation électronique fait toujours l'objet d'un suivi particulier et le renouvellement de la licence nationale, souscrite avec Elsevier, s'est fait sans impact négatif sur la balance globale des dépenses.

UN NOUVEAU SITE INTERNET POUR LE LEARNING CENTER

L'application-métier SEBINA-Next et son versant public SEBINA-You (du prestataire DM Cultura) ont été mis en production le 3 mars 2019. Après une **gestion de projet de 18 mois** orchestrée dans le cadre de la coopération documentaire de site avec les services de documentation, les directions du numérique, les cellules marchés de l'Université de Strasbourg, de la BNU et de l'UHA, cet ambitieux **projet de réinformatisation** a été mené à son terme. Pour l'UHA, cela a représenté plus de **300 000 métadonnées migrées**.

A ce jour, le nouveau site web, habillé d'une charte graphique aux couleurs du Learning Center, rencontre un franc succès : il a donné lieu à presque **83 000 sessions ouvertes**, pour **24 200 visiteurs**, soit 4 fois plus que sur le site précédent.

LES SERVICES EN +



Ouverture d'une pré-inscription en ligne



Mails de courtoisie pour la prolongation des emprunts et la réinscription



Extension de l'accès au wifi aux usagers non-UHA

2019 EN IMAGES



Les cordées de la réussite
janvier 2019



Animation Poésie à Colmar
février 2019



Journées Portes Ouvertes
mars 2019



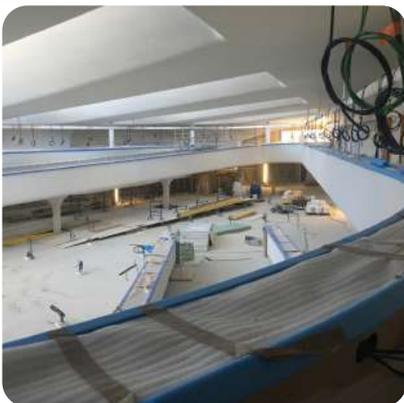
Arrivée de l'automate de prêt à Illberg
mars 2019



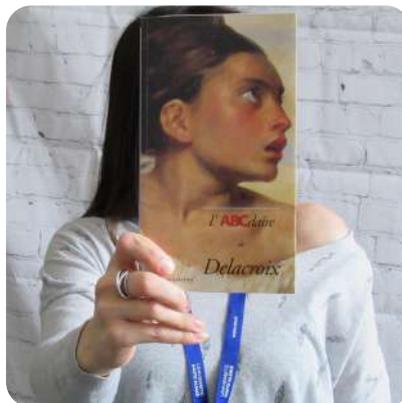
Murder mystery
avril 2019



Journées européennes du patrimoine
septembre 2019



Visite du chantier
septembre 2019



Défi Bookface
septembre 2019



Open Access Week - Libèrta science
novembre 2019