



# Rapport d'activité 2020



**Service Commun Learning Center**  
8 rue des frères Lumière  
6803 Mulhouse Cedex  
contact.lc@uha.fr | 03 89 33 63 60

 @BUFonderie | @BUColmar | @LCIllberg | [www.learning-center.uha.fr](http://www.learning-center.uha.fr)



# EDITO

Dans les pages qui suivent, vous trouverez peu de chiffres. Aucun graphique. A peine une statistique.

Parce que cette année 2020 n'est ni celle des grandes performances, ni celle des records d'affluence ou d'utilisation de nos services. C'est une année qui s'apprécie qualitativement par une succession de petites et grandes victoires.

Il y a la plus spectaculaire : le déménagement puis l'installation dans le nouveau bâtiment Learning Center sur le campus Illberg. Il y a la plus déconcertante : le passage massif au télétravail durant le confinement. Et il y a toutes ces petites victoires du quotidien - parfois presque invisibles - mais qui sont celles qui donnent sens à notre métier : la fierté d'une étudiante à venir travailler dans d'aussi beaux espaces, les mercis d'un enseignant-chercheur venu récupérer les livres qu'il avait commandés, le sourire d'un étudiant en manque de lien social, la fidélité des habitués venus étudier, se former aux langues, au numérique à Mulhouse comme à Colmar, envers et contre tout...

Autant de victoires qu'il convient de dédier à toutes celles et ceux qui ont fait vivre le Learning Center avec une conscience professionnelle infaillible et un admirable esprit de solidarité. Ce rapport est le leur. Merci à eux.

**Anne Boraud,**  
Directrice du Service Commun Learning Center,  
Université de Haute-Alsace



# PERSONNALISER

## 1. Soutenir la réussite étudiante

### Continuité des formations en langues et aux compétences informationnelles

La mission de soutien à la réussite étudiante du Learning Center a pris tout son sens cette année, grâce à la créativité des équipes et à leur capacité d'adaptation. Les formations aux compétences transversales (linguistiques, numériques et informationnelles) ont été assurées malgré la crise sanitaire. Les formateurs aux compétences informationnelles ont renouvelé qualitativement l'offre en concevant de nouvelles modalités et des activités adaptées au distanciel. Avec des tests de positionnement à distance et les séances de tutorat en langues en visioconférence, les étudiants ont disposé des ressources du pôle Formation et Certification (ForCe) du Learning Center en toutes circonstances.

Le Learning Center agréé Centre de certification **pix**

**34** sessions PIX organisées en présentiel en janvier et février 2020

### Premiers pas tutorés pour les primo arrivants

Fort de l'expérience du premier confinement, le dispositif de tutorat méthodologique et disciplinaire en L1 a poursuivi sa structuration à la rentrée 2020. L'intention a été d'emblée de renforcer l'accompagnement des 47 étudiants tuteurs dans l'exercice de leur mission : création d'un cours Moodle, participation à un séminaire de formation ont facilité les synergies entre tuteurs rendus capables de mieux renseigner sur l'environnement UHA, de s'approprier la posture d'accompagnement et les modalités pédagogiques appropriées.

### Tutorat : montée significative du nombre d'étudiants accompagnés



Séminaire des tuteurs

**47**

tuteurs recrutés au 1<sup>er</sup> semestre et accueillis au LC Illberg pour 4 séminaires de formation

**413**

étudiants tutorés

**702**

heures assurées

## 2. Soutenir les enseignants-chercheurs

### Continuité pédagogique du pôle APPUI

À année exceptionnelle, activité exceptionnelle ! Le Pôle d'Accompagnement Personnalisé à la Pédagogie Universitaire et à l'Initiative (APPUI) du Learning Center s'est fortement mobilisé pour accompagner les enseignants dans l'adaptation de leurs enseignements aux modalités du distanciel. Qu'il s'agisse de créer un cours dans Moodle ou de mettre en œuvre une approche par compétences, le pôle APPUI a été un acteur majeur de cette accélération à marche forcée des transformations pédagogiques en 2020. Une participation active aux projets ELAN, UHA++, FlexiSTAPS pour le soutien aux formations pilotes a complété une année intense.

**379** accompagnements personnalisés

**100** vidéos réalisées en collaboration avec les enseignants

### Formation des Maîtres de Conférence (MCF)

Pour la 3<sup>ème</sup> rentrée, les nouveaux MCF stagiaires de l'UHA ont suivi leur parcours de formation au pôle APPUI, avec cette année, la mise en place d'un accompagnement personnalisé sur un projet défini suite à un entretien personnalisé.

Outre le tronc commun obligatoire qui pose les bases de l'approche par compétences, de la pédagogie par problèmes, ou encore des dispositifs d'évaluation, une offre complémentaire à la carte est proposée pour s'adapter au mieux aux préoccupations de chacun.

**10** stagiaires MCF en 2020-2021

**12** sessions de 3h de formation animées de septembre à décembre 2020

### Services à la recherche

L'arrivée en 2020 d'une nouvelle responsable des services à la recherche a permis d'accélérer la dynamique déjà engagée. Le travail de communication et de sensibilisation à la Science Ouverte s'est poursuivi avec l'organisation de workshops lors de l'International Open Access Week en octobre et la participation aux événements organisés dans certains laboratoires. Le signalement d'articles est réalisé par l'équipe du LC en charge du traitement du document ou par le laboratoire lui-même. Les collaborations avec le site alsacien se poursuivent, permettant notamment la mise en production de nouvelles fonctionnalités pour améliorer l'outil.

**13 500** publications de chercheurs de l'UHA référencées dans l'archive institutionnelle OAK

**x2.6** pour le signalement d'articles UHA par rapport à l'année précédente

# OUVRIR

## Ouverture du Learning Center Illberg

C'est dans le contexte très incertain de la rentrée que le Learning Center ouvre ses portes au public le 1<sup>er</sup> septembre. Une ouverture contrainte par les restrictions liées à la crise sanitaire, discrète et sans fête... Mais les étudiants sont au rendez-vous de l'évènement de la rentrée 2020 ! La progression de la fréquentation en septembre et octobre 2020 est de 69% par rapport à la même période l'année précédente. Les horaires étendus en soirée de 20h à 22h et les samedis après-midi captent 12% des flux.

### Le Learning Center dispose d'horaires étendus



Bénéficiant du plan Bibliothèques Ouvertes+ et du label Noctam-BU+, le Learning Center Illberg a vocation à ouvrir en période haute, d'octobre à mai, du lundi au vendredi de 8h-22h ainsi que le samedi.



Extérieur du Learning Center



Intérieur du Learning Center



Tournage de Meurtre à Mulhouse au LC



Accueil des premiers étudiants

## Visites interactives des personnels UHA

Tant attendu, le nouveau bâtiment du Learning Center Illberg se dévoile à la curiosité toute légitime des personnels de l'UHA le lundi 31 août, à J-1 de l'ouverture au public !

*Le Learning Center, qu'est-ce que c'est ?* Des visites interactives et « décalées », au parcours émaillé d'objets insolites, permettent la découverte des lieux, des services et ressources du Learning Center à l'ensemble de la communauté universitaire.

# S'ADAPTER

## 1. Adaptation des services

### Mobilisation des équipes d'accueil



Le contexte sanitaire a fortement perturbé l'accueil sur les quatre sites du Learning Center : fermeture totale du 13 mars au 17 août 2020 (Fonderie et Colmar), au 31 août 2020 (Illberg et Collines). Cette période n'a pourtant pas signé l'abandon de nos publics, notamment étudiants. Elle a simplement diversifié les modalités d'accueil. A compter du 1<sup>er</sup> septembre, les sites sont restés ouverts quasiment en continu malgré les aléas des reconfinements successifs.

Les équipes d'accueil ont assuré avec vigilance et dévouement leurs missions en assurant la sécurité des personnes mais aussi en développant de nouveaux services : réservation de places et de documents, mise en place d'une navette pour faciliter le retrait des documents... Cette année perturbée a été l'occasion de montrer l'importance du lien que les personnels du Learning Center entretiennent avec les étudiants.

**2 816** messages traités sur le guichet unique [contact.lc@uha.fr](mailto:contact.lc@uha.fr), soit 2 fois plus qu'en 2019 !

**200** c'est le nombre de PC portables confiés à l'UHA par la Région Grand Est et pour lesquels le LC assure le prêt exceptionnel

### Tests de positionnement en langues

Les nouveaux espaces du pôle ForCe offrent aux étudiants des conditions optimales pour la mise en route des parcours d'autoformation. L'accueil sur place en 1/2 jauge est maintenu en novembre et décembre pendant le second confinement. 778 tests en langue ont été effectués de septembre à octobre, soit +22.3% par rapport à 2019. En garantissant l'accès à des lieux d'étude, le Learning Center a légitimé son rôle dans la lutte anti-décrochage et a contribué à la réussite étudiante.

### Autour des compétences informationnelles

C'est une offre de 8 modules déclinés par compétences par une équipe de 32 formateurs intra. L'année 2020 marque le passage en mode hybride du module 2 « Savoir chercher ».

**6 475** étudiants formés

**832** heures de formation dont  
77 formations en ligne pour 925 étudiants

**14** ressources pédagogiques  
créées pour les formations  
à distance

## 2. A l'écoute des besoins

### Des usagers auditeurs internes



Dans la perspective de la labellisation réalisée au printemps 2021, l'année 2020 a été l'occasion d'un important travail préalable, incluant notamment audits d'auto-évaluation et enquêtes auprès des étudiants.

En collaboration étroite avec la qualitiennne de l'UHA, le Groupe de Travail Qualité du Learning Center a peaufiné les derniers détails (site internet, appels téléphoniques...) afin que tout soit prêt pour la visite de l'organisme certificateur.

### Confort et collaboration

L'équipement du Learning Center est conçu pour la qualité de vie des étudiants. Travailler facilement en mode collaboratif grâce aux écrans partagés, mais aussi faire une pause relaxante dans les fauteuils ou sur les fatboys : la réussite passe par le bien-être sur les campus !



Espace fauteuils au LC



Espace détente du LC

### Une concertation accrue des acquisitions documentaires

Les bibliothécaires de liaison, chacun chargé d'une thématique, ont entretenu le dialogue avec 140 enseignants et enseignants chercheurs tout au long de l'année 2020. Les objectifs étaient de mieux comprendre besoins et attentes afin de poursuivre la structuration de la politique documentaire de l'UHA vers des acquisitions multi-supports.

A budget quasi-constant, l'ambition du pôle Ressources est de déployer une offre aussi riche et accessible que possible. En 2020, ont été souscrits des abonnements à ENI (ebooks en informatique), JoVE (vidéos pédagogiques en chimie) et RétroNews (archives de la presse française).

**2 632** titres acquis, dont 534 sur suggestion

**35** abonnements à des bases de données

# INTERAGIR

## Etats généraux de la formation à l'UHA

En juin 2020, l'UHA a ouvert un forum d'échanges sous la forme d'« *Etats Généraux de la Formation* ». Le pôle APPUI du Learning Center a participé à l'organisation de ces sessions qui se sont déroulées en visioconférence. Outre l'organisation, trois rendez-vous ont été animés par des personnels du service sur les thématiques suivantes : « *Pédagogie et documentation* », « *Hybridation des formations* » et « *Outils de visioconférence* ».

Dans la perspective d'une rentrée aux contours largement incertains, ces Etats Généraux ont permis de situer le pôle APPUI au cœur des projets pédagogiques, nombreux à l'UHA, visant à construire des scénarios divers et évolutifs.

## Actions autour de la Science Ouverte

L'Open Access Week a eu lieu du 21 au 27 octobre avec au programme 2 conférences-débats en visio « *La science ouverte : pourquoi y aller ?* » et « *Comment être acteur de la Science ouverte ?* » ainsi que deux ateliers de dépôt dans l'archive institutionnelle OAK proposés à l'Illberg et à la Fonderie.

### Le Learning Center UHA et l'Unistra lauréats de l'appel à projet Couperin



Cette année, avec l'Unistra, le Learning Center de l'UHA a contribué à la réalisation d'une vidéo consacrée à la Science Ouverte dans le cadre de la politique de site. Pour la visionner, flashez le QR Code ci-contre.

## Partenariats avec le SUAC et les composantes

Malgré les restrictions qui ont fortement impacté les projets culturels cette année, le Learning Center a accueilli deux événements visant à maintenir un peu de convivialité et de vie culturelle dans les lieux. La 29<sup>ème</sup> édition de la Fête de la Science a ainsi été l'occasion d'accueillir au Learning Center une conférence de Brice Lefaux, directeur du zoo de Mulhouse, sur le thème « *Anthropocène et Biodiversité* ».

Par ailleurs, les étudiants de la filière STAPS sont venus réaliser une performance dansée dans le coeur de rampe du Learning Center Illberg le 16 octobre 2020. Sous les yeux des étudiants ravis d'être spectateurs improvisés, les danseurs ont réalisé une chorégraphie d'une dizaine de minutes, assortie d'un tournage « *surprise* » dans les espaces.

## La coopération de site Alsace

Fort d'une coopération de site structurée au niveau de la documentation depuis plusieurs années, le Learning Center a poursuivi les actions engagées, notamment pour développer de nouvelles fonctionnalités sur le SIGB (Système Informatisé de Gestion de Bibliothèque), construire le projet de GED (Gestion Electronique de Document) adossée à la bibliothèque patrimoniale numérique Numistral, pour construire au sein du Groupe de Travail sur la formation des usagers de nouvelles modalités d'apprentissage incluant le distanciel. Du côté de la pédagogie, le pôle APPUI entretient également des collaborations étroites avec l'IDIP (Institut du Développement et de l'Innovation Pédagogique) à l'Université de Strasbourg, notamment pour construire un observatoire de pratiques qui soit un outil d'évaluation et de partage pour les enseignants.

# CO-CONSTRUIRE

## Elaboration des scénarios d'accueil au LC Illberg

L'installation dans le nouveau bâtiment à Illberg a constitué l'ultime étape du processus de réorganisation engagé en 2018. Elle impliquait de mettre en œuvre l'ambition initiale du projet : que tous les agents du service, quel que soit leur expertise-métier, apportent une contribution à l'accueil du public.



Chaud devant, déménagement en cours !

Au sein d'un groupe de travail représentatif de la trentaine d'agents futurs habitants du Learning Center, a été expérimentée une méthode de gestion par consentement, issue des outils de gouvernance partagée.

Sur la base d'un prototype soumis par le Comité de Direction, les discussions ont permis de critiquer, d'amender et d'améliorer le processus jusqu'à ce qu'il soit acceptable pour être expérimenté.

L'obtention d'une large adhésion a permis de relever le défi : tenir ensemble une qualité optimale d'un accueil généraliste dit « *de niveau 1* » (informer, orienter, réguler) et une expertise-métier via un accueil dit « *de niveau 2* » qui redirige les demandes complexes vers les spécialistes de chaque domaine. Le contexte de 2020 n'a pas permis de tirer le bilan de cette organisation qui sera évaluée avec attention par le Groupe de Travail dès que des conditions d'accueil normales seront rétablies.

## Concertation et vote pour l'organisation des espaces de travail des agents



Réunion à la fraiche avec les équipes du LC

L'installation des agents dans le Learning Center constituait un enjeu fort pour le collectif de travail : nouveaux espaces, nouveaux équipements, mais aussi nouveaux voisins de bureaux puisque le pôle ForCe – précédemment hébergé dans un bâtiment différent du campus - intégrait les locaux aux côtés des quatre autres pôles.

Un processus de concertation a été engagé à compter du mois de mars grâce à un sondage recueillant les souhaits individuels. Le Comité de Direction a ensuite élaboré deux scénarios qui ont été soumis au vote au mois de juin. La majorité l'a emporté et chacun a pu s'installer et prendre ses marques. Plusieurs réunions de régulation ont eu lieu en septembre et octobre et ces temps d'échanges se poursuivront dès lors que le présentiel sera de nouveau la règle.

## Témoignages des équipes

*En 2020, ce dont je suis le plus satisfait professionnellement c'est...*

D'avoir réussi à créer une dynamique d'équipe malgré le premier confinement.  
*Alice Caillé, pôle Ressources*

La mise en place du "prêt à emporter" en libre-service et le lien social que l'on a créé avec certains étudiants !  
*L'équipe du pôle Médiations*

*Selon moi, dans mon pôle, les temps forts de cette année ont été...*

La continuité pédagogique, exemplaire malgré la crise.  
*Valérie Quain, pôle Appui*

La mobilisation des équipes pour remettre en route l'ensemble des services en 3 jours de fermeture uniquement au confinement de novembre.  
*Elodie Cuissard, pôle Médiations*

*Ce que je retiendrai de 2020 c'est...*

Une année plus complexe à gérer.  
*Edith Jaeky, pôle Force*

Courage, organisation, valeurs professionnelles, idées, dynamisme  
*Mélanie Edeline, pôle Ressources*

## Attentifs à l'évolution des compétences

Afin de rester dans la dynamique impulsée au moment de la réorganisation, les agents du service ont tous été invités à exprimer leurs souhaits en termes de mobilité interne au printemps 2020. Il s'agissait à la fois d'offrir à chacun des perspectives d'évolution internes, mais aussi d'améliorer l'organisation globale dans une logique d'amélioration continue. Ce processus sera renouvelé tous les ans, contribuant à faire du Learning Center une « *organisation apprenante* » ; engageant en parallèle des efforts significatifs pour accompagner le développement des compétences.

**742** heures de formation continue suivies par les agents du LC en 2020

**2** lauréats aux concours en 2020 : une collègue au concours de BIBAS Classe Normale, un collègue au concours de Magasinier des Bibliothèques