



RENDEZ-VOUS DE LA QUALITÉ EN BU 2024 - LE PRÊT D'OBJETS

14 mars 2024 - Université de Rouen Normandie, INSPE

COMPTE RENDU



Les bibliothèques universitaires normandes ont instauré en 2016 les «Rendez-vous de la qualité», une série de rencontres qui se sont poursuivies le jeudi 14 mars 2024 de 9h30 à 16h30 à l'INSPE Mont-Saint-Aignan. Depuis 2021, ces événements sont intégrés dans le Schéma Directeur de la Documentation de Normandie Université. L'objectif est de favoriser les échanges entre les bibliothécaires engagés dans l'amélioration des services d'accueil au sein des établissements membres de Normandie Université.

regroupant les trois Services Communs de la Documentation de Normandie Université, ainsi que l'INSA Rouen Normandie. Pour ce nouveau rendez-vous, l'accent est mis sur des présentations et des échanges autour du thème spécifique du prêt d'objets en bibliothèque.

Ces rencontres sont organisées par un groupe de travail



25 PARTICIPANTS

INTRODUCTION ET ACCUEIL

Introduction par Gaëlle THOMASSET, chargée du suivi du Schéma Directeur de la Documentation en Normandie.

ÉTAT DES LIEUX DU PRÊT D'OBJET DANS LES SCD DU HAVRE, ROUEN ET CAEN

Présentations par les 3 SCD normands de la situation de ce service dans leur établissement, puis exploration par chacun des SCD d'une question de fond touchant au prêt d'objets.

SCD DE L'UNIVERSITÉ DE ROUEN NORMANDIE

Présentation du service de prêt d'objet BOB - Marie-Éléonore MICHEL

Historique :

Ce projet émane d'un appel à projet CVEC (Contribution Vie Étudiante et de Campus) 2023, qui reposait sur les axes suivants :

- Inciter à la pratique sportive
- Contribuer à des actions solidaires
- Assurer la sécurité des étudiants
- Favoriser le bien-être étudiant
- Favoriser les pratiques sportives responsables et le développement durable

Le SCD de Rouen s'est emparé de la question en axant son dossier sur le développement de l'économie de partage et l'appui du rôle social des bibliothèques universitaires.

Méthodologie :

Pour répondre à cet appel à projet, un groupe de travail a été constitué pour échanger autour des pratiques en cours en bibliothèque, avec une présélection des objets susceptibles d'être prêtés. Une enquête a ensuite été diffusée auprès des étudiants au sein des bibliothèques de droit et de santé. Celle-ci proposait une appréciation libre ainsi qu'une jauge pas utile / moyennement utile / utile pour chaque objet présenté.

Le SCD de Rouen a également travaillé avec le service Développement durable de l'Université pour l'axe « mobilités douces », mais aussi avec le service informatique et le bureau de la vie étudiante.

Thématiques retenues et validation de l'appel à projet :

Matériel pédagogique : trousse de dépannage (règle, ciseaux, colle, effaceurs...), ardoises, feutres, surligneurs, pointeurs laser, calculatrice...



Confort de travail : casques antibruit, antivols PC, multiprises, chargeurs, ...

Informatique : casques audio, souris, hub usb, enceintes, adaptateurs, webcam, dictaphone, vidéoprojecteur, lecteur CD/DVD...

Mobilité douce : kit entretien, casque et gilet réfléchissant, lumières, antivol, support smartphone, jeux de société...

Grâce à ces propositions, le projet a été validé dans le cadre de l'appel à projet CVEC 2023. Le succès de cette demande de financement a permis d'abonder le projet de près de 100 000 euros, ce qui a facilité l'achat des objets prévus ainsi que de deux meubles.

Parmi les acquisitions prévues, le service accueil en a identifié certaines dont la valeur est supérieure à 50 euros (casques vélo, lecteur CD/DVD). Pour ces objets, le remplacement en cas de casse, vol, etc... est susceptible de générer des difficultés (coût pour les étudiants, difficultés à mobiliser les services de scolarité pour la réclamation des objets...). Leur acquisition a donc été différée en attendant que la grille tarifaire préparée avec l'assistance du service juridique ainsi que les modalités de remplacement des objets soient présentées et validées en Conseil d'Administration.

Lancement du projet :



Une fois le financement versé et le projet validé, le service a procédé à l'achat des premiers objets listés dans le devis fourni au moment du dépôt du dossier CVEC. Certains objets ne figuraient plus dans le catalogue, et il a fallu s'adapter pour désigner des objets similaires.

L'achat de la collection d'objets s'est accompagnée de la rédaction d'une procédure (gestion des prêts, des retours, retards, pertes, imprévus...). Celle-ci a été prévue pour être la plus précise possible et pour anticiper les éventuelles difficultés.

Exemple : perte des clés des antivols. Pour parer à ce risque, le service propose de marquer les clés avec un élastique de couleur et d'en conserver l'une des deux à l'accueil.

Tous les objets ont aussi été pris en photo afin d'identifier les différentes pièces composant les objets prêtés (ex : chargeur d'ordinateur universel, kit de réparation pour vélo...). Les notices ont également été scannées pour faciliter leur consultation/transmission.

Concernant le traitement, la création des notices a volontairement été centralisée afin de faciliter le processus de saisie et de permettre un affichage homogène des ressources.

Le service de prêt d'objets a été présenté sur place dans toutes les BU afin de permettre les échanges et d'encourager les retours dans un but d'amélioration qualité.

La grille tarifaire telle que prévue avec le service juridique permet enfin de cadrer la question de la perte ou de la casse. Cette grille prend en compte le prix de l'objet ainsi que le temps de travail consacré. Pour les usagers, une charte a aussi été prévue pour indiquer les principales consignes liées au prêt d'objet. A l'avenir, le service prévoit également de mettre en place des contrats de prêt.

Résultats :

Depuis la mise en place de ce service à la fin de l'année 2023, 194 objets ont été prêtés. Les objets les plus prêtés sont : les feutres et brosses pour tableau blanc (33 prêts), les casques anti-bruit (29 prêts), les casques audio filaires (25 prêts), les calculatrices scientifiques (22 prêts) et les trousse de dépannage (19 prêts).

La mise en place de l'offre étant très récente, le service réfléchit au fur et à mesure à l'ajustement et à l'amélioration de cette proposition : faut-il continuer à prendre la carte pour les emprunts sur place ? Faut-il adapter la durée du prêt pour certains objets ? Faut-il limiter le nombre d'objets empruntables par un usager ?



Questions des participants :

Comment le remplacement des objets usés / obsolètes est prévu ?

➤ À Rouen, les financements CVEC sont versés une fois par projet. Il ne pourra pas y avoir de second financement pour ce même projet. Les éventuels frais de maintien et remplacement seront assumés par le Service Commun de la Documentation.

Comment gérez-vous le réapprovisionnement des consommables ?

➤ Les consommables sont à racheter, après constat du manque ou du besoin imminent de réapprovisionnement. Une vérification est prévue à chaque opération de prêt/retour.

Comment les équipes peuvent-elles accéder aux photos des objets ?

➤ Les photos sont déposées dans un dossier commun accessible à tous. Elles sont également consultables dans un classeur.

Que se passe-t-il si on constate un manque ?

➤ S'il s'agit d'un consommable, il faut noter le manque et vérifier si l'objet est toujours utilisable. Si le retour est incomplet, la procédure indique que le retour n'est pas accepté en attendant le retour de la totalité du kit. La question du stockage des éléments se pose en cas de retour partiel de l'objet/du kit avec maintien du prêt sur la carte de l'utilisateur.

Comment faire si un étudiant n'a pas les moyens de remplacer un objet perdu ou cassé ?

➤ Voir la possibilité de la prise en charge par la responsabilité civile des étudiants.

Comment valorisez-vous ce service ?

➤ Il n'y a pour l'instant pas encore de communication fixe autour du service. Le lancement est prévu dans quelques jours.

Focus sur la précarité étudiante - Marie-Éléonore MICHEL

Pour introduire la question de la précarité étudiante, l'intervenante identifie les différents besoins des étudiants :

- Besoins de première nécessité : se nourrir, se vêtir, se laver, ...
- Besoins de santé : accès aux soins, prévention, distribution
- Besoins universitaires : matériel documentaire et informatique
- Besoins de loisirs : activités culturelles, sportives, de loisirs ...

L'Université de Rouen Normandie s'est emparée de la question, avec notamment de nombreux projets financés dans le cadre de la Contribution Vie étudiante et de Campus. Différents projets ont ainsi pu être mis en place, tel que le projet « Réglons ça » pour lutter contre la précarité menstruelle, qui permet la mise à disposition de serviettes et de tampons, mais aussi la distribution gratuite de culottes menstruelles. L'Université de Rouen propose également des petits déjeuners et goûters solidaires, la mise en place d'une boutique santé sociale, d'un espace solidaire, de tests de santé, etc...

Dans les bibliothèques universitaires, le bien-être des usagers est pris en compte par le biais de la mise à disposition de fonds culturels et de loisirs (littérature, BD, DVD...), mais aussi désormais d'objets et de petit matériel.

Marie-Éléonore MICHEL identifie plusieurs éléments en faveur de la prise en compte de la précarité étudiante dans les BU. Avant tout, elle considère que les BU disposent de toute l'infrastructure (humaine, logicielle et logistique) pour organiser le prêt de matériel quel qu'il soit et contribuer à répondre aux différents besoins du public étudiant. Elle considère aussi que les BU constituent un bon interlocuteur en étant l'un des premiers guichets d'accueil des étudiants, avec une amplitude horaire très large. Enfin, le fait de rassembler les offres et les services dans un même endroit peut encourager leur identification et leur utilisation.

Pour nuancer son propos, l'intervenante indique que la prise en compte de ces questions pose le risque d'éloigner les bibliothèques de leurs missions principales, et que l'espace BU peut perdre de son sens si les services y sont multipliés. Enfin, ces actions nécessitent de former les agents (médiation, entretien...).



SCD DE L'UNIVERSITÉ DU HAVRE NORMANDIE

Présentation du service de prêt d'objet - Alice SÉQUÉ-WEILL

Alice SÉQUÉ-WEILL introduit son propos en évoquant le [mémoire ENSSIB](#) de Justine LE MONTAGNER, responsable du service d'appui à la pédagogie du SCD du Havre, sur le prêt d'objet.

La discussion s'est ensuite concentrée sur le service de prêt de matériel à la bibliothèque du Havre, incluant une variété d'objets allant des PC portables aux kits pédagogiques.

Types de matériel prêté :

Le prêt de matériel comprend une gamme variée d'objets, qui ont été proposés progressivement au sein des deux bibliothèques du Havre. Ces objets sont prêtés pour différentes durées, allant de la journée au semestre.

Parmi les objets prêtés, on peut distinguer les objets relatifs à la documentation et à la consultation (modèles anatomiques, lecteurs DVD...), ainsi que des documents d'accompagnement quotidien dans les études (ordinateurs, casques, feutres...), mais aussi des objets favorisant le confort de travail (plaids, connectique informatique et téléphone), et depuis plus récemment des objets pédagogiques (kits électroniques, en lien avec la salle d'innovation pédagogique).

Bien que des exceptions persistent (exemple des plaids, proposés uniquement à la BU centrale en raison du froid), l'objectif de l'équipe est d'offrir les mêmes services dans les deux bibliothèques. On trouvera donc à la bibliothèque universitaire centrale comme à la bibliothèque de l'IUT des PC portables disponibles à la journée, des souris, des chargeurs, des casques, des lecteurs DVD, etc.



Questions des participants :

Comment faites-vous pour entretenir les plaids ?

► *Le SCD du Havre propose 16 plaids dans sa bibliothèque centrale. Ils sont mis de côté après chaque usage et lavés et séchés par le personnel chargé de l'entretien des locaux, dans le local technique de la bibliothèque.*

Organisation du prêt :

L'équipe a fait le choix de proposer des durées de prêt variées en fonction du type d'objet prêté. Les PC portables ainsi que les casques audio sont par exemple prêtés à la journée, tandis que d'autres objets sont proposés pour 1 semaine (calculatrices), 3 semaines (kits électroniques, souris), ou au semestre (certains PC portables).



Questions des participants :

Qui gère les PC portables en cas de panne ?

► *La BU du Havre dispose d'une flotte d'environ 170 PC portables qui sont prêtés au semestre. Ces ordinateurs appartiennent au service informatique de l'Université, et c'est à leur niveau que la partie technique est prise en charge : les usagers sont invités à les contacter en cas de problème technique ou demande d'installation de logiciels. La procédure de prêt reste quant à elle gérée par la bibliothèque. Ce fonctionnement nécessite une bonne coordination entre les deux services.*

Comment sélectionnez-vous les bénéficiaires de ce prêt d'ordinateur au semestre ?

► *La bibliothèque a mis en place un système de réservation sur Affluence, suivant le principe du « premier arrivé, premier servi ». Les étudiants s'inscrivent à des créneaux de rendez-vous groupés (10-15 personnes) où on leur explique l'utilisation du matériel et on leur remet les PC. Les ordinateurs sont prêtés aux demandeurs jusqu'à épuisement du stock d'appareils disponibles. A la date à laquelle ils doivent rendre le PC, celui-ci se bloque et ne permet plus d'ouvrir une session.*

Comment gérez-vous les éventuelles détériorations ?

► *Un travail a été mené avec le service informatique de l'université afin d'établir une grille de forfaits selon la gravité de la détérioration. Cette grille a été votée en Conseil d'administration. La nécessité de remboursement en cas de détérioration figure dans une annexe du règlement intérieur, qui prévoit que l'utilisateur souscrive à une assurance et s'engage à rembourser. Cependant, il est arrivé dans un des établissements qu'un étudiant ne puisse pas solliciter son assurance responsabilité civile car l'appareil*

endommagé ne lui appartenait pas, et qu'ils ne disposait pas de la facture.

► Cette question du remboursement des matériels onéreux étant récurrente dans les services, les intervenants encouragent les participants à échanger autour de ce point au cours des ateliers de l'après-midi.

Concernant les modalités de prêt, l'équipe s'est interrogée sur la destination des objets prêtés, afin d'établir les modalités de prêt. Selon l'usage imaginé, certains objets sont prêtés sur place (casques audio / antibruit), tandis que d'autres peuvent être emportés à domicile (calculatrices). Mais, la question mériterait d'être réinterrogée, dans la mesure où les usages s'écartent parfois de la projection attendue. Par exemple, certains étudiants sortent de la bibliothèque avec les casques audio, ou souhaiteraient s'équiper des casques antibruit lors des partiels.

Résultats :

À ce jour, le service de prêt de matériel n'a pas fait l'objet d'une communication ciblée. Il y a peu d'information spécifique autour de ce service, à l'exception du site web, des interventions proposées à la rentrée ainsi que d'un flyer disponible dans le guide du lecteur. Le matériel n'est pas visible depuis les banques d'accueil, et le service fonctionne donc majoritairement par la voie du bouche-à-oreille entre les usagers. Il rencontre pourtant beaucoup de succès, et les objets tels que les ordinateurs portables, casques et connectique sont fréquemment prêtés. A titre d'exemple, les 20 ordinateurs portables prêtés à la journée sont tous empruntés pendant les révisions de partiels, et les étudiants sollicitent les agents plusieurs fois par jour pour savoir si certains ont été libérés.

En consultant les statistiques dans le système de gestion Alma, l'équipe a constaté que le prêt de matériel a dépassé le prêt de collections à la bibliothèque du Havre depuis 2022. Ces statistiques comprennent aussi bien les PC portables au semestre, que les PC portables à la journée, ou encore les souris, chargeurs de PC, chargeurs de téléphone, adaptateurs USB, casques, calculatrices, etc. L'augmentation significative du prêt de matériel s'explique notamment par la demande croissante de PC portables et de casques audio (prêts quotidiens multiples). D'autres objets sont en revanche moins empruntés, tels que le matériel anatomique et le matériel inclusif, plus récents, ou encore les lecteurs DVD.

Le succès du service met en lumière l'évolution des besoins des étudiants et l'importance de s'organiser pour y répondre efficacement.

Observations des participants :

Certains usagers s'étonnent de voir encore des lecteurs de DVD.

► Les nouvelles générations d'ordinateurs portables ne disposent généralement plus de lecteurs CD/DVD. Le prêt de lecteurs apparaît donc encore pertinent pour certains usagers, par exemple dans le cadre de l'INSPE, ou alors pour les méthodes de langues.

Points de vigilance et problématiques :

Alice SÉQUÉ-WEILL expose les problématiques rencontrées dans le cadre de ce service. L'équipe s'est par exemple interrogée au sujet du remplacement du matériel perdu. Dans la mesure où la bibliothèque ne dispose pas à ce jour de budget dédié à l'acquisition d'objets, cette question doit en effet être réfléchie.

Concernant la détérioration du matériel, l'intervenante mentionne leur idée de mettre en place un fonctionnement au forfait pour certains matériels, par exemple les kits pédagogiques. Ce forfait permettrait de responsabiliser les usagers et de participer au coût d'un remboursement sans être impacté par le coût réel et parfois élevé de l'objet.

Contrairement au prêt de PC, cette question n'a pas encore été instruite en Conseil d'Administration.

Questions des participants :

Est-ce que les ordinateurs portables sont acquis sur le budget du SCD ?

► Non, les ordinateurs appartiennent au Service Informatique qui délègue la compétence de prêt au Service Commun de la Documentation. C'est également le SI qui gère les relances en second recours, soit environ une vingtaine de cas par an sur une flotte de 170 PC, ce qui est très chronophage.

Et pour le reste ? Avez-vous fait appel à des services ou dispositifs particuliers ?

► *Le reste des objets prêtés a été acheté au fur et à mesure par le SCD. La bibliothèque n'a par exemple jamais fait appel à la CVEC pour ces acquisitions.*

La tendance des bibliothécaires à vouloir rendre service aux publics a parfois induit des demandes inhabituelles, comme la reproduction de documents (proposée à l'IUT seulement), le prêt de clés usb (qui induit d'après le service informatique des failles de sécurité), la distribution de petites fournitures comme des enveloppes, feuilles de brouillon, gobelets, etc.

Perspectives et développement futur :

Nous l'avons vu, le prêt de matériel tout confondu a dépassé la documentation depuis 2022. Ce constat peut être nuancé par le fait que le prêt d'ordinateur sur place ou le prêt de petits objets d'accompagnement connaissent un fort taux de rotation sur une journée, mais on ne peut nier le succès de ce service, et la nécessité de continuer à développer et à améliorer le système de prêt de matériel pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Le succès de ce service a permis à la bibliothèque d'être identifiée par d'autres services de l'Université et initie des perspectives intéressantes. Bien que la bibliothèque ne puisse pas répondre à des demandes spécifiques liées au handicap, le service a bien été identifié pour son offre de prêt de matériel inclusif. L'exemple des ingénieurs pédagogiques, avec qui la BU collabore pour des projets de prêt de jeux pédagogiques et de matériel antistress, peut également être cité.



Observations des participants :

Un participant a mentionné la création du service handicap au SCD de Rouen comme exemple. À cette époque, le service avait collaboré avec Handisup et la mission handicap de l'Université pour déterminer si la bibliothèque devait acheter du matériel spécifique. Il s'est avéré que pour certains équipements tels que les agrandisseurs d'écran, le matériel auditif, etc., les étudiants étaient déjà équipés, souvent avec des outils de meilleure qualité que ce que l'Université aurait pu acheter avec son budget.



Questions des participants :

Au sujet des statistiques, pouvez-vous définir le « prêt de matériel » ? Est-ce que cela comprend par exemple les salles de travail ?

► *La réservation des salles de travail n'est pas considérée comme du prêt, nous utilisons pour cela l'application Affluences liée aux espaces. Les statistiques du matériel sont relevées à partir d'Alma, qui distingue le prêt de documentation du prêt de matériel (feutres, PC portables, souris, chargeurs, casques calculatrices ...)*

Comment gérez-vous le prêt de PC au semestre ?

► *Toutes les autres collections sont prêtées à la banque de prêt, mais le prêt de PC au semestre nécessite une organisation et un espace particuliers. Un calendrier semestriel est habituellement mis en place, avec les dates d'ouverture des créneaux de rdv sur Affluence ainsi que les dates de retour prévues. Le prêt lui-même s'effectue sur deux semaines. Le retour s'effectue à l'accueil centralisé avec vérification visuelle et signature de l'utilisateur, il existe une procédure permettant de mettre une note sur le profil de l'utilisateur, en attendant la vérification du matériel par le service informatique.*

Focus sur le prêt de matériel inclusif - Aurélie LYON

Historique :

Ce dispositif a fait l'objet d'une vraie réflexion et d'échanges avec le service handicap de l'Université du Havre depuis 2019. Il a débuté par un projet tutoré des étudiants du DUT Métiers du livre, qui ont souhaité porter leur réflexion sur les missions du livre et de la lecture et de l'accessibilité. À ce moment, il n'y avait pas encore de mission handicap à la bibliothèque. L'équipe a rencontré les étudiants, qui leur ont proposé un questionnaire pour s'interroger, ainsi que les usagers bénéficiaires du service handicap, sur les services de la BU dédiés aux étudiants en situation de handicap. Une référente handicap est désignée.

La bibliothèque disposait déjà de matériel un peu désuet et pas valorisé, par exemple un ordinateur dédié avec agrandissement d'écran qui a été stocké à la suite du déménagement de la bibliothèque. À partir de là, l'équipe renforce ses liens avec le service handicap et met en place un plan d'action. Ainsi, 50% des répondants ont indiqué être concernés par des troubles Dys. D'autres ont indiqué être malvoyants, ou concernés par un trouble du spectre autistique. Elle commence alors à acheter du matériel et à mettre en place une offre de services adaptée.

Un GT handicap voit le jour et une visite de la bibliothèque avec l'association Handisup, dédiée au handicap dans l'enseignement supérieur, permet de soumettre des hypothèses, d'obtenir de précieux conseils pour améliorer l'accessibilité, comme l'abaissement de la signalétique, entre autres. Ces éléments ont été intégrés dans le plan d'action de la bibliothèque.

L'offre de prêt de matériel inclusif :

La bibliothèque n'a pas de budget défini pour ces acquisitions. Pour lancer ce service, le GT mène un Benchmark auprès d'autres bibliothèques prêtant déjà du matériel inclusif : Science Po Lille, Poitiers... Ces échanges ont permis de cibler quelques objets faciles d'accès :

- Claviers grands caractères
- Clavier « Dys »
- Casques anti-bruit
- Règles de lecture

Parallèlement à ces acquisitions, des logiciels pour l'agrandissement et la synthèse vocale (accompagnés de leurs tutoriels) ont été installés sur les ordinateurs mis à la disposition du public.

Bilan :

La bibliothèque a mis en place plusieurs actions en faveur de l'inclusion : désignation d'un référent handicap, organisation de visites dédiées, mise en place d'un prêt longue durée, achat et mise à disposition de matériel inclusif...

Ces services ont été valorisés par des flyers et des affiches qui sont notamment disponibles via le service handicap de l'Université.

Une bonne collaboration avec le service handicap de l'Université est enfin nécessaire, puisqu'ils sont le point d'entrée des demandes des étudiants (ex : demandes de visites, demandes de prêts longs...). À partir de ces demandes, le service handicap s'adresse au référent handicap du SCD.

Au fur et à mesure de la démarche, les limites du service sont :



- Le coût des matériels envisagés et l'effet « gadget » de certains matériels qui ne sont pas toujours utilisés (ex : stylos surligneurs, qui coûtent entre 150 et 300 euros chacun)
- Obsolescence rapide, maintenance non garantie des applications, compatibilité avec les ordinateurs/téléphones des étudiants.

À ce jour, la bibliothèque note qu'il y a peu de prêts sur le matériel inclusif, et que le travail est à poursuivre pour faire connaître le service. Les objets suivant le principe d'une définition très large et inclusive du handicap, peuvent être empruntés par tous. Ainsi, les casques anti-bruit (au nombre de 15), connaissent beaucoup de succès pendant les révisions.

L'intervenante mentionne la constitution d'un réseau de référents handicap animé par le service handicap de l'Université. La référente handicap de la BU, Nathalie, est le relais des actions qui sont proposées au SCD. Ces liens favorisent la communication autour de l'offre en place.

La bibliothèque s'appuie également sur les stands de rentrée (journée « Kursus ») pour faire la présentation du service.

Enfin, la mise en place d'affiches ainsi que d'une fiche lecteur dédiée permet de faire connaître cette offre.



Questions des participants :

Est-ce que les casques anti-bruit s'ajoutent à l'offre de bouchons d'oreilles ?

► Des bouchons d'oreille peuvent être achetés au distributeur en place au RDC (1€). La BU fonctionne avec un prestataire qu'elle contacte lorsque le distributeur est vide, un nouveau contenant plein est alors livré. Elle propose également des bouchons d'oreilles lors des événements culturels bruyants (montage d'expositions).

► À Rouen, les bouchons d'oreilles étaient proposés gratuitement, mais le stock n'a pas été renouvelé avec la mise en place du service BOB.

► Un participant évoque l'existence de casques de musique qui ont une technologie de réduction de bruit très efficace. Ce matériel est cependant très onéreux. Ces casques disposent également de fils qui nécessiteraient un remplacement régulier. Les casques antibruit coûtent environ 30 euros et sont plus durables.



SCD DE L'UNIVERSITÉ DE CAEN NORMANDIE

Présentation du service de prêt d'objet et focus sur les conditions matérielles - Lucile SARAZIN

Historique :

Lucile SARAZIN ouvre sa présentation en rappelant la mise en place d'une mission d'hybridation en 2018, visant à enrichir progressivement l'offre de services des 7 bibliothèques intégrées. Elle souligne l'importance de l'évolution de cette offre en fonction des besoins des étudiants.

À cette époque, les dix questions les plus posées à l'accueil concernaient :

- Les services (impression, wifi, pc, navette...) = 28%
- Le dépannage (autant que la localisation d'un ouvrage) = 18%

Le prêt de PC a démarré à la fin du confinement en 2021. La mise en place de ce prêt a nécessité beaucoup de travaux préparatoires avant son lancement.

À Caen, l'essentiel des objets sont prêtés sur place. Seule une partie des ordinateurs sont empruntables à domicile.

Types de matériel prêté :

Beaucoup des matériels prêtés sont liés aux salles de travail en groupes et interrogent le personnel, notamment en raison de l'extension des horaires d'ouverture jusqu'à 23h dans trois bibliothèques. Cette extension permet aux étudiants de rester dans les bibliothèques plus longtemps, ce qui a modifié leur rapport avec la bibliothèque et les bibliothécaires.

En ce qui concerne le matériel proposé, le réseau offre désormais 522 PC portables, contre environ 200 auparavant. Cependant, la quasi-totalité des PC sont empruntés en permanence. Les prêts se font à domicile pour une durée de 5 semaines, avec une possibilité d'extension de 2 semaines. Une partie des PC (environ 1/4) est également disponible en consultation sur place pour la journée. Les ordinateurs ne sont pas équipés d'antivols et les usagers peuvent sortir de la bibliothèque avec l'équipement (repas, pauses, etc...). Ils doivent en revanche être restitués à la fin de la journée.

Outre les PC, le réseau propose divers équipements techniques, tels que des systèmes de partage d'écran (click share), des repose PC, des câbles HDMI, des casques, des calculatrices, des chargeurs, etc. Une dizaine de jeux de société ont également été introduits après le confinement pour permettre aux étudiants de faire une pause dans leur journée.



Questions des participants :

Est-ce que vous proposez ClickShare au moment du prêt de la salle ?

► Les BU ont prévu presque autant de dispositifs ClickShare que de salles de travail en groupe (une trentaine). Ils peuvent être proposés au moment de l'emprunt de la salle mais feront l'objet d'un prêt

distinct sur la carte du lecteur.

► Un participant explique que la proportion de demande est de 1 pour 10 dans sa petite bibliothèque équipée de deux salles de travail en groupe. Leur besoin concerne plus souvent l'accès au tableau blanc.

Est-ce que le prêt de jeux entraîne du bruit ?

► Ces jeux sont empruntables sur place à la journée. Ils peuvent générer du bruit, mais il s'agit d'un des critères de sélection. Les étudiants disposent également d'espaces pour pouvoir jouer dans les bibliothèques.

De combien de jeux disposez-vous ?

► Il y a environ une dizaine de jeux dans chaque bibliothèque, à l'exception de deux.

Comment organisez-vous le prêt de ces jeux ?

► Les boîtes des jeux font office de fantôme dans les rayonnages, mais les contenus ont été reconditionnés et sont proposés en prêt semi-direct à la banque de prêt.

Est-ce que vous accompagnez les usagers pour l'utilisation des jeux ?

► Les jeux ne font pas l'objet d'une médiation particulière, sauf à la BU Rosalind Franklin (Sciences-Staps) qui organise chaque semaine des animations.

L'intervenante revient sur les origines du prêt de matériel. Ils étaient considérés il y a quelques années comme du matériel d'accompagnement qui venait compléter le document. Ces collections ont désormais une autonomie vis-à-vis de la documentation, et dépassent même parfois l'usage du livre sur le plan statistique.

À Caen, il y a une forte demande d'agrafeuses et de feutres pour les tableaux blancs. Le prêt de ce matériel peut paraître anodin, mais soulève beaucoup de questionnements : remplacement des agrafes, fonctionnement du modèle, renouvellement régulier... La consommation est si forte que ce matériel coûte très cher à la bibliothèque.



Certains collègues peuvent demander aux étudiants d'apporter leurs propres feutres, mais c'est aussi prendre le risque d'une incompatibilité et d'un endommagement des tableaux blancs. Concernant les agrafeuses, Lucile Sarazin suggère de ne proposer qu'un modèle unique pour faciliter la gestion et le rechargement.

L'équipe de Caen constate également une très forte demande de brouillon, et le mécontentement des usagers en cas de rupture. Un agent de la bibliothèque contacte régulièrement les autres services pour les récolter. Il

convient cependant de vérifier avant toute distribution qu'aucune information personnelle n'apparaît sur les documents (RGPD).

Organisation matérielle du prêt :

Le prêt d'objet a fait l'objet d'une campagne de communication. Les affiches sont présentées aux participants.

Concernant les modalités de prêt, certaines bibliothèques ont adopté des solutions pratiques, comme l'utilisation de boîtes pour les jeux de société. Ces boîtes sont pesées à l'emprunt et au retour. Le conditionnement grâce aux boîtes Ikea est également prévu pour certains autres matériels (câbles HDMI, par exemple). Ce fonctionnement facilite la pose des codes-barres.

Pour les feutres, il est parfois difficile de gérer les prêts de manière optimale. Tout comme pour les salles de travail en groupe, le prêt est « enregistré » manuellement avec un système d'intercalaires dans lesquels sont conservés les cartes des étudiants.

Observations des participants :

À la BU du Havre, l'équipe propose des pochettes comprenant 4 feutres ainsi qu'un effaceur. Le code-barres est apposé sur la pochette. Idem à Rouen.



Questions des participants :

Où sont stockés les intercalaires avec les cartes des usagers ?

➤ *À la banque de prêt. Si un usager a besoin de quitter la bibliothèque, ou besoin de sa Léocarte, des cartes « pause » sont prévues et ajoutées avec les intercalaires.*

L'intervenante indique que le prêt sur Alma permet une gestion plus sûre et harmonisée, tout en permettant l'accès à des statistiques, mais que ce fonctionnement s'oppose aujourd'hui au fonctionnement en place avec les horaires d'ouverture. En effet, les collections sont prêtées jusqu'à 19h, puis les bibliothèques restent accessibles sans prêt jusqu'à la fermeture. Seuls les automates permettent d'emprunter et de rendre des livres.

Les salles de travail en groupe et les outils de partage d'écran restent par contre disponibles jusqu'à la fermeture et font l'objet de beaucoup de prêts, à condition de procéder à la réservation avant 19h.

Actuellement, les moniteurs et les agents de sécurité peuvent parfois prêter des matériels en soirée, mais cela peut poser des problèmes de gestion.



Questions des participants :

Comment fonctionne le prêt de salle de travail en groupe au SCD de Caen ?

➤ *Les usagers réservent sur Affluence et se présentent à l'accueil. Les bibliothécaires valident la réservation et leur confient la clé de la salle en échange de leur carte étudiante.*

➤ *Au Havre, les usagers sont en totale autonomie et peuvent s'installer dans la salle réservée sans passer par le bureau de prêt. Les bibliothécaires n'interviennent qu'en cas d'éventuel conflit ou en cas de demande de matériel supplémentaire (feutres, ClickShare...). Concernant la fermeture du soir, les étages de la bibliothèque ainsi que les salles de travail en groupe ferment à 19h. Les usagers gardent l'accès à deux grandes salles et peuvent encore emprunter auprès des moniteurs des PC, des casques, chargeurs, souris... Mais n'ont plus accès à la documentation.*

➤ *Au SCD de Rouen, les salles de travail en groupe ferment à 18h30, et le service de prêt cesse à partir de 19h. Les usagers peuvent rendre les objets dans une caisse qui sera prise en charge le lendemain par les équipes.*

Les participants échangent sur le rôle des moniteurs au cours des horaires étendus. Les SCD de Caen et de Rouen ont fait le choix de ne pas proposer de prêt après 19h afin de les préserver d'éventuelles difficultés à la banque d'accueil.

CONCLUSION

Ateliers d'échanges de pratiques

Reprise à 14h, répartition en groupes des participants pour des ateliers d'échanges de pratiques (animation Aurélie LYON, Justine LE MONTAGNER, Lucile SARAZIN, Alice SÉQUÉ-WEILL).

Thématique : discussions entre pairs sur des objets prêtés en bibliothèque.

CLÔTURE DE LA JOURNÉE.

ANNEXE 1 : TABLEAU DES OBJETS CVEC - SCD ROUEN

OBJETS	BU santé	BU DEG	BUFE	Evreux	BU Mad	BU L3S	Total
Feutre et brosse tableau blanc	2	2	1	4	4		13
Surligneurs fluo	5						5
Trousse de dépannage	5	2	1	1			9
Ardoise A4 avec stylos et effaceur	3	2		2			7
Perforatrice	1		1				2
Casque anti-bruit	5	2	1	2			10
Kit réparation vélo	2		1		3		6
Kit lumière vélo	2		1		3		6
Antivol vélo	2		1		3		6
Support smartphone pour vélo	2				3		5
Casque vélo	2		1		2		5
Gilet réfléchissant	2				3		5
Chargeur universel ordinateur	2	1		1			4
Chargeur secteur portable (micro)	2	1	1	1			5
Chargeur secteur portable (lightning)	2	1	1	1			5
Chargeur secteur portable (USB C)	2	1	1	1			5
Souris filaire	1	2	1				4
Souris sans fil	2		1	2			5
Lecteur portable DVD/CD-ROM	1		1	2		2	6
Hub USB	1	1					2
Hub USB universel		1					1
Câble USB-C vers HDMI	2	2					4
Câble VGA	1	1					2
Webcam filaire	1	2					3
Pointeur laser	1	1	1	1			4
Enceinte bluetooth	2	2					4
Antivol pour ordinateur portable	3	1					4
Casque audio filaire	3	2	2	2		3	12
Calculatrice scientifique	3	2	1				6
Prise multiple	2	2	1	2			7
Lampe de bureau sans fil	2	2					4
Dictaphone	1	1					2
Vidéoprojecteur portable	1	1		1			3
Parapluie	3		1		2		6
Clavier à caractères agrandis	1	1	1	1			4
Jeu Terrabilis	1			1	1		3
Jeu Carboniq	1			1			2
Jeu d'échecs	1	2					2
TOTAL	75	37	21	26	24	5	188

RENDEZ-VOUS DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN BU LE PRÊT D'OBJETS

JEUDI 14 MARS 2024

UNIVERSITÉ DE ROUEN NORMANDIE - INSPE (MONT-SAINT-AIGNAN)

- **9h30-10h** : café d'accueil
- **10h-10h10** : introduction de la journée
- **10h10-12h30** : présentation des services de prêt d'objet dans les bibliothèques universitaires normandes ; focus sur la précarité étudiante, le prêt de matériel inclusif et les perspectives du prêt d'objets.

SCD Rouen

- Présentation du service
- Focus sur la précarité étudiante

SCD Le Havre

- Présentation du service
- Focus sur le prêt de matériel inclusif

- Pause 15 minutes

SCD Caen

- Présentation du service
- Focus sur les conditions matérielles (et les perspectives)

- **12h30-14h** : déjeuner
- **14h-15h15** : ateliers / temps d'échanges
- **15h15-15h30** : pause
- **15h30-16h30** : retour des rapporteurs/animateurs (15min par groupe)

ÉMETTEUR

Rédaction par Gaëlle THOMASSET

Relecture par Marie-Éléonore MICHEL, Lucile SARAZIN et Alice SÉQUÉ-WEILL

DIFFUSION

Le 03 juin 2024



Normandie Université