

<b>1. Accueil du public dans la BU.....</b>	<b>2</b>
1.1. Sécurité.....	2
1.2. Ouverture et fermeture.....	5
1.3. Absence des moniteurs.....	10
1.4. Grève.....	11
1.5. Bâtiment, logistique.....	12
1.6. Accueil sur place.....	12
1.7. Accueil téléphonique (02 23 23 34 52).....	14
1.8. Accueil en ligne.....	15
1.9. Accueil des services de l'université.....	15
1.10. Informations et vie sur le campus .....	15
<b>2. Accueil du public au bureau de prêt (3 34 56).....</b>	<b>17</b>
2.1. Prêt/retour et prolongation.....	17
2.2. Inscriptions.....	18
2.3. Quitus.....	21
2.4. Drive.....	22
2.5. Prêt de matériel et d'objets.....	24
2.6. Objets trouvés.....	27
2.7. Dons entrants.....	27
2.8. Communication magasin.....	27
2.9. Automate de prêt, poste catalogue et photocopieurs.....	28
2.10. Réclamations/litiges.....	29
<b>3. Accueil du public au bureau de renseignements (3 32 44).....</b>	<b>32</b>
3.1. Recherche documentaire.....	32
3.2. Dépôt des thèses et réception des contrats de diffusion.....	32
3.3. Communication des ouvrages du magasin.....	34
3.4. Communication des ouvrages du fonds ancien.....	34
3.5. Communication des ouvrages du PEB.....	34
3.6. Délivrer des comptes wifi.....	35
3.7. Poste visiteurs et photocopieurs.....	36
<b>4. Services.....</b>	<b>38</b>
4.1. Informatique.....	38
4.2. Réservation d'une salle de travail.....	40
4.3. Rendez-vous avec un bibliothécaire.....	40
4.4. Handicap, accessibilité.....	41
4.5. Boîte de retour.....	42
4.6. Boîte à idées.....	42
4.7. Impression, copieurs et cartes photocopies.....	43
4.8. Cahier de suggestions et réclamations.....	46
4.9. Collections.....	46
4.10. Brouillons.....	47
4.11. Fontaine à eau.....	47
4.12. Distributeurs boissons chaudes et snacks.....	47
<b>5. COVID .....</b>	<b>48</b>
5.1. Gel Hydro-alcoolique et désinfectant.....	48
5.2. Aération des salles.....	48

# 1. ACCUEIL DU PUBLIC DANS LA BU

## 1.1. Sécurité

### ADRESSE ET LOCALISATION DE LA BU SUR LE CAMPUS

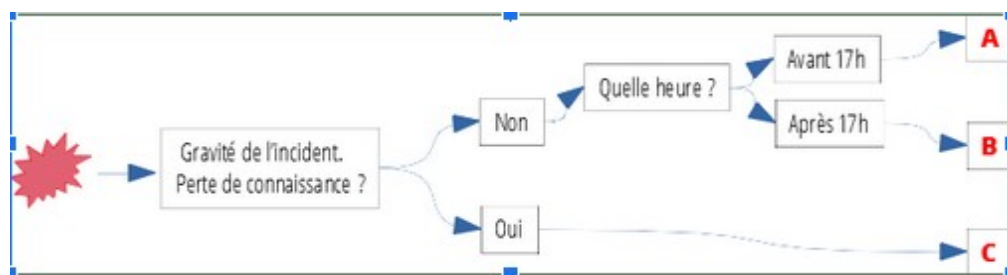
#### 2, avenue du Professeur Léon Bernard, Rennes

BU Villejean Santé, bâtiment 14, au sud de l'Établissement français du sang et à proximité d'un bâtiment au toit vert (UFR Odontologie)

### NUMÉROS D'URGENCE

SAMU : 15 Pompiers : 18 ou 112
PC sécurité Beaulieu : 3 33 33
Portable Xavier Chard-Hutchinson : 06 64 13 36 14

### En cas d'incident de personne



#### A. Malaise sans gravité entre 8h45 et 17h, du lundi au vendredi :

##### 1. Faire appel aux sauveteurs secouristes du travail (SST) :

SST présents	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
Karine Christien 3 30 41	X	X	X		
Anne-Céline Dubois 3 30 41					X
Isabelle Jaguin 3 78 24	X	X			X
Corinne Le Roch 3 37 59	X	X		X	X
Roxane Mahévo 3 31 57	X	X	X	X	X

2. Contacter le campus, si le SST juge utile de faire transférer la victime vers l'infirmier du SSE (Service Santé Etudiants) :

Mireille Dagorne 346 11

à défaut l'accueil du campus 349 92

3. Contacter le SSE (Bâtiment Erève) – 8h30-12h30 / 13h30-17h :

N° téléphone standard SSE villejean : 02 23 23 70 85 OU 02 23 23 70 86

N° portable de l'infirmier : 06 80 93 46 74 (si les autres numéros ne répondent pas)

#### B. Malaise sans gravité après 17h ou le samedi :

1. Contacter la société de gardiennage

Se référer à l'agent de sécurité présent à la BU ou faire le 3 33 33 le samedi en journée [à revoir]

#### C. La personne a perdu connaissance :

1. Appeler le SAMU au 15

Préciser l'adresse de la BU et sa localisation sur le campus : **2, avenue du Professeur Léon Bernard, Rennes**. BU Villejean Santé, bâtiment 14 . Le faire même si un usager a déjà prévenu le SAMU. Ne pas raccrocher avant qu'on vous le dise.

2. Accueillir les secours à la barrière du campus pour ouvrir la barrière et les guider jusqu'à la BU.

Un badge est disponible à la banque de prêt.

3. Prévenir la responsable ou son adjoint

Xavier Chard-Hutchinson 3 34 34 - n° personnel : 06 64 13 36 14

Mathilde Kergozien 3 48 79 - n° personnel : 06 86 72 16 62

En cas d'absence, prévenir par mail (incident de faible gravité, qui a pu être résolu sur place) ou par téléphone (incident de forte gravité).

Un [défibrillateur](#) est disponible dans le hall d'entrée de la bibliothèque, au pied de l'escalier.

## En cas d'incendie

### La première personne sur les lieux :

1. Active l'alarme (boîtier rouge)

2. Avertit le bureau de prêt (3 34 56)

3. Utilise si possible les extincteurs à sa disposition

### ATTENTION !

Ne jamais utiliser les trappes de désenfumage sauf sur avis express des pompiers.

### La personne au bureau de prêt :

1. Téléphone aux pompiers (18) : préciser adresse et localisation de la BU sur le campus

2. Appelle le service de sécurité de Beaulieu (3 33 33 ou 02 23 20 20 00)
3. Demande à une personne d'aller accueillir les secours à la barrière du campus (badge bureau d'accueil) et y rester jusqu'à ce que tous les camions de pompiers soient passés.

#### Pour les autres personnes à l'audition de l'alarme :

1. S'équiper du brassard d'évacuation et quitter son bureau
2. Fermer les fenêtres et les portes derrière soi (assure l'effet coupe-feu)
3. Les personnels présents doivent se regrouper devant la BDP (RDC) ou devant l'ex-BDR (1<sup>er</sup> étage) pour se répartir les salles à évacuer
4. Faire évacuer le public par les issues de secours disponibles en se répartissant dans les salles de lecture. Les étudiants doivent prendre leurs affaires rapidement.

#### Pour les personnes en sous-sol :

Ils doivent évacuer le bâtiment immédiatement : il n'y aura pas de vérification par les serre-files qui ne gèrent que le RDC et l'étage.

#### Évacuation d'une personne à mobilité réduite :

Les personnes à mobilité réduite (PMR) sont évacuées par le personnel de la BU ou les usagers (aide humaine).

Si ce n'est pas possible, la PMR doit se rendre dans la salle de lecture la plus éloignée de l'incendie et près d'une fenêtre (visible des pompiers). Un personnel reste à ses côtés et un autre avertit les pompiers de leur présence dans la salle.

**Serre-files :** Nathalie Detrée au rez-de-chaussée et Karine Christien à l'étage. En leur absence, un des agents présents fera office de serre-file.

### En cas de fuite d'eau

Un kit composé d'un seau contenant une serpillière et d'un panneau de signalisation jaune "sol glissant" est disponible sous l'ancienne banque de prêt au RDC.

Si l'incident nécessite un dépannage de la DIL, contacter Yohann Lecorgne (3 31 02), à défaut Mathilde Kergozien (3 48 79), Xavier Chard-Hutchinson (3 34 34).

Aux horaires extrêmes, contactez la DIL (astreinte) **06 07 71 48 07**

### En cas de déclenchement de l'alarme anti-intrusion

Téléphoner au service Sécurité de Beaulieu **3 33 33** en indiquant la zone ou le numéro de porte concerné.

**Assistante de prévention :** Karine Christien – 3 30 41

**Autre référent en cas de besoin :** à la BU Villejean Santé, le plus ancien dans le grade le plus élevé.

## 1.2. Ouverture et fermeture

### Ouverture - 8h45

L'accueil et le renseignement sont installés au RDC.

RDC :

Personne au bureau de prêt	Renfort
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ouvrir les portes</li><li>✓ Récupérer les livres dans la boîte à livres</li><li>✓ Se poster au bureau de prêt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Allumer les 3 copieurs dans le local photocopies</li><li>✓ Contrôler les tiroirs à papier des machines</li><li>✓ Allumer l'automate de prêt</li><li>✓ Ouvrir et allumer si besoin la lumière de la salle de repos :<ul style="list-style-type: none"><li>◆ allumer l'interrupteur dans le placard</li><li>◆ allumer le variateur dans la salle</li></ul></li></ul>

Étage :

Personne au bureau de renseignements (situé au RDC)
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Allumer les 2 copieurs dans le local photocopies</li><li>✓ Contrôler les tiroirs à papier des machines</li><li>✓ Vérifier la fermeture de la salle de formation : mardis et jeudis matin</li><li>✓ Récupérer le standard si Estelle n'est pas arrivée</li><li>✓ Se poster au bureau de renseignements</li></ul>

### Fermeture - 19h

Moniteurs :

*Cf. Memento Moniteurs > Classeur des moniteurs*

*Cf. Memento Moniteurs > [Equipe Teams « BU Villejean Santé »](#) > « [Service public, plannings](#) » > [onglet « Fichiers »](#)*

2 moniteurs sont présents de 17h à 19h.

Moniteur étage Présence obligatoire dès 17h	Moniteur RdC Présence obligatoire à l'étage à 18h
<b>A 18h45</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Fermer les fenêtres dans les salles à l'étage</li><li>✓ Repositionner les chaises</li><li>✓ Éteindre uniquement les écrans des ordinateurs</li><li>✓ Fermer les trappes d'accès des prises au sol</li></ul>	<b>A 18h45</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Fermer les fenêtres dans les salles au RdC</li><li>✓ Repositionner les chaises</li><li>✓ Éteindre uniquement les écrans des ordinateurs</li><li>✓ Fermer les trappes d'accès des prises au sol</li></ul>

<b>A 18h55</b> ✓ Mettre en veille les copieurs dans le local photocopie ✓ Informer les lecteurs de la fermeture de la BU ✓ Vérifier que les toilettes sont vides et éteintes	<b>A 18h55</b> ✓ Évacuer la salle de repos au RdC ✓ Mettre en veille les copieurs dans le local photocopie ✓ Informer les lecteurs de la fermeture de la BU ✓ Vérifier que les toilettes sont vides et éteintes
---	---

Les moniteurs sortent après tous les lecteurs.

## Bibliothécaires

### Accueil:

- ➔ **17h05** : alerter le A/B en cas d'absence d'un ou des moniteurs (cf. procédure infra)
- ➔ **18h45-19h : au rez-de-chaussée**
  - Éteindre les lumières de la salle de repos après le passage du moniteur
  - Verrouiller la porte de la salle de repos avec le « pass BU »
  - Éteindre le PC du prêt à la fermeture de la porte
  - Éteindre les lumières après évacuation, quand les derniers lecteurs sont sortis (NB : espace interne, local photocopie, toilettes)

### Renseignements

- ➔ **17h05** : absence d'un ou des moniteurs constatée (cf. procédure infra)
- ➔ **18h45-19h : le A/B se rend à l'étage**
  - Aider le moniteur à la fermeture de l'étage
  - Ouvrir la salle de formation les lundis et mercredis (boîte à clés dans le local de stockage)
  - Mettre fin au renvoi d'appel vers les renseignements (#20) et renvoyer sur le répondeur depuis le poste d'Estelle (\*21+33 000 + composer). **Pensez à prendre le passe BU de l'étage dans la boîte à clés (local de stockage) pour ouvrir puis refermer le bureau !**
  - Faire un dernier tour : contrôle des fenêtres, des chaises, des toilettes et évacuation des derniers usagers
  - Éteindre les lumières après évacuation, quand les derniers lecteurs sont sortis
  - Éteindre le PC du bureau de renseignements

### Sous-sol :

- ➔ Vérifier la fermeture des fenêtres de la salle de pause
- ➔ Éteindre les lumières : escaliers, magasins, salle de pause

## Fermeture de l'étage et de la salle de repos à 19h (en période d'horaires étendus)

### Moniteurs :

*Cf. Memento Moniteurs > Classeur des moniteurs*

*Cf. Memento Moniteurs > [Equipe Teams « BU Villejean Santé »](#) > « [Service public, plannings](#) » > onglet « [Fichiers](#) »*

2 moniteurs sont présents de 17h à 22h.

Moniteur étage Présence obligatoire dès 17h	Moniteur RdC Présence obligatoire à l'étage à 18h
<b>A 18h45</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Fermer les fenêtres dans les salles</li><li>✓ Repositionner les chaises</li><li>✓ Éteindre uniquement les écrans des ordinateurs</li><li>✓ Fermer les trappes d'accès des prises au sol</li></ul> <b>A 18h55</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mettre en veille les copieurs dans le local</li><li>✓ Informer les lecteurs de la fermeture de la BU</li><li>✓ Vérifier que les toilettes sont vides et éteintes</li></ul>	<b>A 18h45</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Évacuer la salle de repos au RdC</li></ul> <b>A 18h55</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Installer les dispositifs de condamnation de l'étage :<ul style="list-style-type: none"><li>● potelets pour empêcher l'accès à l'ascenseur</li><li>● ruban magnétique pour empêcher l'accès à l'escalier</li></ul></li></ul>

### Agent de sécurité

- ➔ **19h** : se présente pour assurer le passage en horaires étendus de la BU et rappeler les consignes d'alerte aux moniteurs
- ➔ **21h50** : se présente pour fermer la BU et éteindre les lumières du rez-de-chaussée

### Bibliothécaires

#### Accueil

- ➔ **17h05** : alerter le A/B en cas d'absence d'un ou des moniteurs (cf. procédure infra)
- ➔ **18h45-19h : au rez-de-chaussée**
  - Éteindre les lumières de la salle de repos après le passage du moniteur
  - Verrouiller la porte de la salle de repos avec le « pass BU »
  - Éteindre le PC du prêt
  - Mettre à disposition le chariot pour les ouvrages consultés sur place durant les horaires étendus

#### Renseignements

- ➔ **17h05** : absence d'un ou des moniteurs constatée (cf. procédure infra)
- ➔ **18h45-19h : le A/B se rend à l'étage**
  - Aider le moniteur à la fermeture de l'étage

- Ouvrir la salle de formation les lundis et mercredis (boîte à clés dans le local de stockage)
- Mettre fin au renvoi d'appel vers les renseignements (#20) et renvoyer sur le répondeur depuis le poste d'Estelle (\*21+33 000 + composer). **Pensez à prendre le passe BU de l'étage dans la boîte à clés (local de stockage) pour ouvrir puis refermer le bureau !**
- Faire un dernier tour : contrôle des fenêtres, des chaises, des toilettes et évacuation des derniers usagers
- Éteindre les lumières après évacuation, quand les derniers lecteurs sont sortis
- Éteindre le PC du bureau de renseignements

#### Sous-sol :

- ➔ Vérifier la fermeture des fenêtres de la salle de pause
- ➔ Éteindre les lumières : escaliers, magasins, salle de pause

## Organisation du samedi

### A l'ouverture :

- ➔ Le **magasinier** :
  - s'installe au bureau d'accueil pour la journée
  - est relayé par le A/B pour la pause déjeuner (1h10, présence sur place obligatoire)
  - assure la communication du PEB et le standard téléphonique en l'absence du A/B
- ➔ Le **A/B** :
  - s'installe au bureau de renseignements pour la journée
  - transfère le standard vers le poste du bureau de renseignements :
    - ◆ fin du renvoi : #20 puis « composer »
    - ◆ \*21 3 32 44 puis « composer »
  - relaie le magasinier au bureau d'accueil le temps de sa pause déjeuner et attend son retour pour prendre la sienne (1h10, présence sur place obligatoire)
  - assure la communication des documents en magasin, du PEB, la réception des contrats de diffusion et le standard téléphonique

### ATTENTION !

Suspension de la communication des documents du magasin pendant la pause des bibliothécaires (ABC)

Suspension de la réception des contrats de diffusion pendant la pause du A/B.

- ➔ Le **moniteur** :
  - se présente à l'accueil
  - signe sa feuille horaire nominative, dans le classeur des moniteurs
  - porte le badge « Moniteur »



- est relayé à 13h15 par le deuxième moniteur

**De 8h45 à 13h15, puis de 13h15 à 17h15, le moniteur :**

- s'installe à l'étage pour assurer une présence en cas d'évacuation
- ouvre les fenêtres dans les salles et vérifie le contenu du matériel de désinfection
- range les retours de l'étage
- reclasse les collections : se reporter au cahier de suivi
- fait des tours dans les salles Fauchard et Fleming, y compris les salles de travail (y jeter un coup d'oeil sans entrer) : un dans la matinée et un dans l'après-midi
- signale toute anomalie, litige... aux bibliothécaires
- effectue des tâches ponctuelles : selon les consignes des bibliothécaires

Sécurité : un agent de sécurité passe faire une ronde à la BU à 10h et à 15h. En cas d'absence de ronde, informer Xavier via Teams ou par e-mail.

Pause méridienne : durée 1h10

### Procédure en cas d'absence d'un bibliothécaire

La bibliothèque reste fermée :

- ➔ tant que les 2 bibliothécaires ne sont pas arrivés
- ➔ si un bibliothécaire se déclare absent
- ➔ si l'absence d'un bibliothécaire est constatée par son binôme

A faire dans l'un des cas ci-dessus :

- ➔ contacter Xavier (02 23 23 34 34) ou Mathilde (06 86 72 16 62)
- ➔ prévenir le moniteur **du matin et de l'après-midi** (coordonnées dans les classeurs des bureaux et dans Teams équipe « BU Villejean Santé » > [Fichiers](#))
- ➔ informer les usagers que la bibliothèque restera fermée (affiche disponible à l'accueil)

## *1.3. Absence des moniteurs*

**RAPPEL : les moniteurs doivent trouver un remplaçant en cas d'absence.**

**A la fermeture – 19h**

**A 17h05 : 2 moniteurs sont présents, dont un à l'étage.**

### **L'un des moniteurs est absent**

Le moniteur présent contacte le moniteur absent qui doit trouver un remplaçant s'il ne peut pas venir. A défaut le moniteur présent contactera l'équipe des moniteurs pour trouver un remplaçant.

	Si aucun autre moniteur ne peut venir, la BU reste ouverte : à la fermeture, le A/B procède aux tâches de fermeture de l'étage tandis que le moniteur descend fermer le rez-de-chaussée.
<b>Les 2 moniteurs sont absents</b>	<p>Le A/B les contacte (coordonnées dans les classeurs des bureaux et dans Teams équipe « BU Villejean Santé » &gt; <a href="#">Fichiers</a>). Le A/B monte à l'étage en attendant l'arrivée d'un moniteur.</p> <p>S'ils ne répondent ou ne sont pas disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évacuer et fermer l'accès à l'étage (installer le ruban magnétique)</li> <li>• informer les usagers</li> <li>• prévenir par email ou via Teams le responsable, la responsable adjointe et la coordinatrice des services aux publics</li> </ul>

## A la fermeture de l'étage 19h (période d'horaires étendus)

A 17h05 : 2 moniteurs sont présents, dont un à l'étage dès 17h.

<b>L'un des moniteurs est absent</b>	<p>Le moniteur présent contacte le moniteur absent qui doit trouver un remplaçant s'il ne peut pas venir. A défaut le moniteur présent contactera l'équipe des moniteurs pour trouver un remplaçant.</p> <p><b>Si aucun autre moniteur ne peut venir, la BU reste ouverte jusqu'à 19h uniquement.</b></p>
<b>Les 2 moniteurs sont absents</b>	<p>Le A/B les contacte (coordonnées dans les classeurs des bureaux et dans Teams équipe « BU Villejean Santé » &gt; <a href="#">Fichiers</a>). Le A/B s'installe à l'étage en attendant l'arrivée d'un moniteur.</p> <p>S'ils ne répondent ou ne sont pas disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évacuer et fermer l'étage à 17h</li> <li>• fermer la BU à 19h</li> <li>• informer les usagers</li> <li>• prévenir par email ou via Teams le responsable, la responsable adjointe et la coordinatrice des services aux publics</li> </ul>

## Samedi

A 8h50 : 1 moniteur est présent et assure une présence à l'étage.

<b>Le moniteur est absent</b>	<p>Le A/B contacte le moniteur (coordonnées dans les classeurs des bureaux et dans Teams équipe « BU Villejean Santé » &gt; <a href="#">Fichiers</a>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>il est en retard ou un autre moniteur le remplace en urgence</b> : le A/B s'installe à l'étage en attendant l'arrivée du moniteur.</li> <li>• <b>il est absent et n'a pas de remplaçant</b> : l'étage est inaccessible jusqu'à 13h15. Le A/B informe les usagers et prévient par email ou via Teams le responsable,</li> </ul>
-------------------------------	--

	la responsable adjointe et la coordinatrice des services aux publics.
--	---

**A 13h20 : 1 moniteur est présent et assure une présence à l'étage.**

<b>Le moniteur est absent</b>	<p>Le moniteur du matin contacte le moniteur de l'après-midi (coordonnées dans les classeurs des bureaux et dans Teams équipe « BU Villejean Santé » &gt; <a href="#">Fichiers</a>) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>il est en retard ou un autre moniteur le remplace en urgence</b> : le A/B s'installe à l'étage en attendant l'arrivée du moniteur.</li><li>• <b>il est absent et n'a pas de remplaçant</b> : le A/B et le moniteur du matin évacuent et ferment l'étage. Le A/B informe les usagers et prévient par email ou via Teams le responsable, la responsable adjointe et la coordinatrice des services aux publics.</li></ul>
-------------------------------	---

## 1.4. Grève

### [Le jour précédent](#)

Référente : Nathalie Détrée – 3 38 21 et Roxane Mahévo – 3 31 57

- Informer les usagers du préavis de grève le jour précédent (Nathalie)
- Informer les moniteurs du préavis de grève le jour précédent (Roxane)
- Informer le PC sécurité (Anne-Céline)

### [Le jour J](#)

**Les quotas ne sont pas atteints : 4 personnes, dont au moins 1 AB et 1 C non-présents à 9h30**

→ La bibliothèque reste fermée pour la journée :

- Informer les usagers (affiche à apposer sur les portes)
- Informer Laurence Boury-Mariotte des conditions d'ouverture à 9h30 au plus tard pour la communication externe (site web et réseaux sociaux)
- En période de nocturnes, informer les moniteurs que le dispositif des horaires étendus est maintenus. Ils arrivent alors à 18h30 mais seront payés pour une permanence complète (17h-19h)
- Informer le PC sécurité (Anne-Céline ou Coordinatrice SP)
- Prendre le standard à tour de rôle en l'absence d'Estelle
- Fermer la réservation des salles de travail dans Libcal

**La bibliothèque est ouverte mais une des personnes assurant la soirée (17h30-19h) est gréviste**

→ La bibliothèque ferme à 17h30 :

- Informer les usagers (affiche à apposer sur les portes)
- Informer Laurence Boury-Mariotte des conditions d'ouverture à 9h30 au plus tard pour la communication externe (site web et réseaux sociaux)
- En période de nocturnes, informer les moniteurs que le dispositif des horaires étendus est

maintenu. Ils arrivent alors à 19h mais seront payés pour une permanence complète (17h-19h)

- Informer le PC sécurité (Anne-Céline ou Coordinatrice SP)
- Prendre le standard en l'absence d'Estelle
- Fermer la réservation des salles de travail dans Libcal

Le personnel non gréviste signe une feuille d'émargement le matin.

### *1.5. Bâtiment, logistique*

**Demandes de dépannage technique (électricité, portes, luminaires, toilettes bouchés...)**

**Référent : Yohann Lecorgne – 3 31 02**

Binôme en cas d'absence : Xavier Chard-Hutchinson – 3 34 34 (envoi du ticket à la DIL)

**Demandes concernant l'entretien et la propreté du bâtiment (réclamations...)**

**Référent : Estelle Louyer– 3 38 30**

Binôme en cas d'absence : Xavier Chard-Hutchinson – 3 34 34

**Demandes d'intervention par le SIV (Service intérieur de Villejean)**

**Référente : Xavier Chard-Hutchinson – 3 34 34**

Binôme en cas d'absence : Mathilde Kergozien – 3 48 79

### *1.6. Accueil sur place*

#### **Plannings de service public**

**Référente : Roxane Mahévo – 3 31 57**

Les plannings de l'accueil et du renseignement :

- ➔ se trouvent sur [PLANNO](#)
- ➔ sont mis à jour chaque semaine par le responsable du planning à partir d'un planning-type établi en début d'année universitaire

Un mail informe l'équipe que le planning de la semaine suivante est prêt.

Le planning des samedis est établi 2 fois par an.

Bonnes pratiques :

- ➔ Consulter PLANNO chaque matin
- ➔ Trouver un remplaçant pour les soirées, les samedis et les changements en cours de semaine
- ➔ Prendre en compte le planning après envoi du mail d'information (le jeudi). [Possibilité de lier les calendriers Partage et PLANNO](#)
- ➔ Informer le responsable du planning des changements en commentaire ou par e-mail

## Règlement et règles de vie de la BU

Tout utilisateur de la bibliothèque se doit d'observer un comportement correct et courtois à l'égard de l'ensemble des usagers et du personnel et de respecter un certain nombre de règles de vie communes.

Le personnel du SCD, sous la responsabilité de la directrice et des responsables de bibliothèques, a autorité pour faire respecter le règlement.

Le règlement est disponible sur [Nuxeo](#) et affiché à l'entrée de la BU.

## Réclamations et litiges

Référente : Roxane Mahévo – 3 31 57

### IMPORTANT !

- ➔ Tenter de clarifier et désamorcer la situation pour éviter qu'elle s'envenime en expliquant éventuellement les décisions prises
- ➔ Attitude à adopter : écoute, bienveillance, reformulation

Procédure pour la prise en charge d'une réclamation ou d'un litige : cahier suggestions/réclamations

1. Traiter directement la réclamation : écouter la personne et rappeler / expliquer le règlement de la bibliothèque.
2. Si nécessaire, proposer à l'utilisateur de formuler sa réclamation par écrit (cf. [formulaire dédié sur Nuxeo](#) ou dans le classeur de service public).
3. Si cela n'est pas suffisant, appeler le coordinateur des services aux publics ou à défaut le responsable de la BU qui traitera directement la réclamation ou le litige.

Pour vous aider :

- des réponses-types sont disponibles sur [Nuxeo](#)
- des procédures spécifiques à certaines réclamations et litiges liés au prêt sont disponibles dans d'[autres parties du Memento](#)

### 1.7. Accueil téléphonique (02 23 23 34 52)

Référente : Estelle Louyer – 3 38 30

Elle procède à l'enregistrement des messages (génériques et spécifiques) et programme les messages du répondeur du standard.

Formule d'accueil : « *Bibliothèque Universitaire Villejean Santé, bonjour* ».

Standard téléphonique (3 34 52) et répondeur :

HORAIRES	QUI FAIT QUOI ?
8h45-17h15	Standard assuré par un agent administratif →renvoi vers le poste d'Estelle ou Évelyne
À partir de 17h15	Standard assuré par la personne en renseignements (3 32 44)
De 19h à 8h45 le lendemain	Standard basculé vers le répondeur →à la fermeture, activez le répondeur pour la nuit (*21 33 000 + appuyer sur "composer" sur le poste d'Estelle)
Le samedi	Standard assuré par la personne en renseignements →pensez à activer dès l'ouverture le transfert sur le poste du renseignement (3 32 44) depuis le poste d'Estelle

Transférer un appel :

A) Transférer un appel venant de A vers B sans demander l'approbation de B

- 1 - prendre la communication venant de A
- 2 - Appuyer sur la touche "Transfert"
- 3 - Composer le numéro de B
- 4 - Appuyer à nouveau sur la touche "Transfert"
- 5 - Vous pouvez raccrocher

B) Transférer un appel venant de A vers B en demandant l'approbation de B

- 1 - Prendre la communication venant de A
- 2 - Appuyer sur la touche "Transfert"
- 3 - Composer le numéro de B
- 4 - Appuyer à nouveau sur la touche "Composer". Vous entrez en communication avec B et pouvez lui demander son accord pour le transfert  
=> il accepte : appuyer sur la touche "Transfert", vous pouvez raccrocher  
=> il refuse : appuyer sur la touche "Sortir", vous revenez en communication avec A

### 1.8. Accueil en ligne

Référente BU : Isabelle Jaguin – 3 78 24

Chaque agent peut répondre aux questions des usagers reçues par mail dans le cadre de ses missions.

Pour améliorer la gestion et la qualité des réponses, le SCD est doté du logiciel [Libanswers](#). Les réponses sont à apporter directement dans l'interface du logiciel, **et non par mail**.

## 1.9. Accueil des services de l'université

### Ateliers

Référente : Mathilde Kergozien 3 48 79

Pas d'[ateliers de langues](#) (SCLEVA) cette année à la BU Villejean Santé.

## 1.10. Informations et vie sur le campus

Plan du campus de Villejean disponible :

- sur le [site de l'université](#)
- dans les classeurs aux bureaux de prêt et de renseignements

### SSE

Le [service santé des étudiants](#) sur le campus Villejean :

Université de Rennes 2  
Bâtiment EREVE (R) 2ème étage  
02 23 23 70 85 ou 86  
[sse@univ-rennes1.fr](mailto:sse@univ-rennes1.fr)  
[Formulaire en ligne](#)

Lundi-vendredi : 8h30-12h13 / 13h15-17h

Service gratuit – Présenter carte vitale et attestation de mutuelle

### Impressions

→ Sur le campus

Le [service de reprographie du campus](#) se situe bâtiment 2 - Rez-de-Jardin des amphis B et C, à côté de la cafétéria.

Le [campus met à disposition un certain nombre de copieurs](#) permettant l'impression.

→ Les commerces de reprographie à proximité :

**Kennedy photocopie**

12 cours Kennedy  
02 99 59 44 02

[contact@kcopy.fr](mailto:contact@kcopy.fr)

[contact@kennedy-photocopie.com](mailto:contact@kennedy-photocopie.com)

Horaires : lundi-vendredi 8h30 à 19h30 / samedi 9h-12h30 et 13h30-18h30

Métro : Villejean-Université

**Villejean Informatique Photocopie**

11 cours Kennedy  
02 99 59 92 92

Horaires : lundi-vendredi 8h à 19h30 / samedi 9h-19h

Métro : Villejean-Université

## Manger, boire

Liste des lieux pour manger et boire sur le campus :

- Cafet' Santé
- Cafet' EREVE - Crêperie
- EREVE - Le Bistrot
- Resto U Le Métronome
- Cafet' Le Métronome
- Cafet' Langues, Hall B, Sandwicherie-Brioche

Tous les lieux et les horaires sont sur le [site du CROUS](#).

## Bibliothèques de proximité

- [EHESP](#) : 02 99 02 29 50 - [bibliotheque@ehesp.fr](mailto:bibliotheque@ehesp.fr)
- [La Bulle](#) : 02 99 28 93 07 - [labulle@ifch Rennes.fr](mailto:labulle@ifch Rennes.fr)
- [BU Centrale Rennes 2](#) : 02 99 14 12 75 ou 76 - [bu-question@univ-rennes2.fr](mailto:bu-question@univ-rennes2.fr)

## Scolarité

La [scolarité Santé](#) se situe bâtiment 3, au-dessus de la cafétéria.

Lundi-vendredi : 9h30-12h / 13h-16h30

Adresse générique : [scolarite-sante@univ-rennes.fr](mailto:scolarite-sante@univ-rennes.fr)

## CROUS

[Services centraux du CROUS Bretagne](#)

7 place Hoche – CS 26428

35064 Rennes cedex (métro Sainte Anne ou Jules Ferry)

09 72 59 65 35

Lundi au vendredi : 8h30-16h

Service du Dossier Social Étudiant (DSE)

Pour toute demande, se connecter à [messervices.etudiant.gouv.fr](http://messervices.etudiant.gouv.fr)

Ouvert au public le mardi et jeudi, 11h30-16h

## Autres services

Distributeur bancaire :

- [La Poste](#), 1 rue Vincent Auriol, métro Villejean-Université
- Caisse d'épargne, 47 boulevard de Verdun, métro Anatole France

Poste la plus proche : [Bureau Rennes Villejean](#), 1 rue Vincent Auriol, métro Villejean-Université.

[Horaires en ligne](#)

## 2. ACCUEIL DU PUBLIC AU BUREAU DE PRÊT (3 34 56)

Un agent est présent au bureau d'accueil pendant toute la durée d'ouverture de la BU :

- Horaires 8h45-19h
- Horaires réduits 8h45-17h30



### Missions réalisées à ce poste de service public :

- ➔ accueillir, informer, orienter les usagers
- ➔ effectuer des opérations de prêt/retour
- ➔ inscrire les lecteurs extérieurs
- ➔ délivrer des quitus de prêt
- ➔ assurer la communication des documents du magasin de 8h45 à 17h15
- ➔ assurer le service de prêt de matériel
- ➔ réceptionner et assurer la communication des objets trouvés
- ➔ réceptionner les dons
- ➔ accompagner l'utilisateur dans l'utilisation de l'automate de prêt, du poste catalogue et des photocopieurs

**Lire avec attention les messages affichés dans Koha dans le cas des retours manuels et des retours de transit**

### *2.1. Prêt/retour et prolongation*

#### **Prêt/Retour**

Toutes les informations sur le prêt et ses fonctionnalités sont disponibles sur [Koha](#).

Pour l'ajout d'une note sur le compte d'un lecteur : **utiliser la fonctionnalité « ajouter un message ».**

#### **Prolongation**

Référent BU : Corentin François - 3 31 09

Suivi de l'adresse mail pret-sante : Corentin François - en son absence Pierre Tramonti

1 prolongation pour 30 jours est possible. Elle peut se faire :

- en ligne depuis le compte lecteur
- sur place depuis l'automate
- sur place ou par téléphone à l'accueil

La prolongation est possible seulement à partir de la dernière semaine de prêt.

Il est impossible de prolonger en cas de :

- document en retard
- document réservé
- dossier lecteur suspendu
- documents très demandés (= prêt court) : Référentiels des collèges ou codes (BU Centre)

#### **Règlement d'arrêt dossier**

Référent : Corentin François - 3 31 09

Lorsqu'un lecteur vient régler un arrêt dossier :

- ➔ prévenir le référent accueil par e-mail ou Teams afin qu'il procède à la levée d'arrêt dossier auprès de la scolarité
- ➔ laisser la suspension et les messages sur le compte du lecteur dans Koha

## 2.2. Inscriptions

Référent : Corentin François - 3 31 09

Pour vous aider : [wiki Koha](#) disponible depuis la page d'accueil de Koha.

### Lecteurs extérieurs

*Inscription **payante** (15€ pour 3 mois ou 40€ pour 12 mois) sauf cas particuliers*

Voir aussi :

- la [procédure complète d'inscription](#) et la [fiche pratique](#) sur le wiki

Si le lecteur a rempli le formulaire de pré-inscription en ligne :

- Voir [le formulaire de pré-inscription sur le site web](#)
- Voir [la procédure](#)

Si lecteur se présente à l'accueil sans s'être pré-inscrit :

- le [formulaire d'inscription](#) : à remplir même dans le cas d'une réinscription
- le [formulaire de consentement à l'utilisation de ses données personnelles](#)

A l'accueil, le formulaire d'inscription se trouve dans le classeur bleu du bureau d'accueil.

Le formulaire de consentement :

- Dans le **cadre réservé à la bibliothèque** : y inscrire la **date de fin d'inscription**
- A chaque réinscription, **redemander le consentement**. Si on a encore le formulaire, on peut changer la date de fin d'inscription. Sinon, il faut remplir de nouveau le formulaire.
- Ne pas oublier la **case à cocher** dans le formulaire, (utilisation de l'adresse email pour une enquête ou une information spécifique), qu'il faut retranscrire dans Koha dans le champ « consentement à l'utilisation de l'adresse email ».
- Les formulaires sont stockés dans une pochette au bureau de prêt

Le lecteur remet les documents demandés :

- Justificatif de domicile** de moins de 3 mois (type facture, sauf téléphone portable).
- Pièce d'identité** (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire). Ne pas le redemander pour un renouvellement.
- Justificatif de situation pour les bénéficiaires du tarif réduit ou de la gratuité** : à demander lors d'un renouvellement. Voir [liste sur site](#) et [liste pour les minima sociaux](#)
- Autorisation parentale pour les mineurs** ([formulaire disponible sur Nuxeo](#))

La personne de permanence :

- fait remplir le formulaire et fait une **photocopie** des documents
- encaisse** le paiement sur Koha et établit le **reçu** (ordre de **Régisseur Avance Recettes SCD**)

Université Rennes → tampon dans le caisson du bureau de prêt à appliquer sur l'ordre et au dos du chèque)

- **archive** le tout dans une chemise, conservée dans le caisson du bureau de prêt

**Validation de Sésame** : le lecteur reçoit un e-mail d'activation environ 1h10 après son inscription.

#### Inscription dans Koha :

**Rechercher si l'utilisateur n'est pas déjà inscrit. S'il est déjà inscrit, utiliser la fiche existante.**

-**Fiche** expliquant les étapes d'inscription des extérieurs dans Koha : voir classeur du bureau de prêt ou le [wiki](#)

-**Mémo** pour remplir les **catégories statistiques** : voir le classeur du bureau de prêt ou le [wiki](#).

Réinscription : seul le justificatif de domicile de moins de 3 mois est nécessaire pour actualiser la fiche-lecteur si besoin.

**Si la personne n'a pas de justificatif :**

- ➔ effectuer sa réinscription
- ➔ ajouter un message dans Koha pour vérification à la prochaine visite
- ➔ retirer la note à la présentation du justificatif

Procédure complète sur le [wiki](#)

#### Inscriptions gratuites :

- ➔ liste des [établissements conventionnés](#)
- ➔ [bénéficiaires des minimas sociaux](#)

Documents accessibles sur la page d'accueil de [Koha](#)

Cas particulier : **NE JAMAIS transformer un compte étudiant** en compte lecteur extérieur !

L'utilisateur utilise son compte étudiant/personnel tant que celui-ci reste **actif**.

A la suppression du compte étudiant/personnel, on l'enregistre comme lecteur extérieur.

Procédure pour transformer un compte étudiant en lecteur extérieur : sur le [wiki](#)

## Étudiants paramédicaux

**Inscription *payante* (15€ pour 3 mois ou 40€ pour 12 mois)**

Procédure :

- sur le [wiki](#)
- dans le classeur du bureau d'accueil

Les étudiants ne sont pas dans Koha → compléter une fiche :

- utiliser la catégorie de lecteur « Étudiants paramédicaux »
- demander à l'étudiant son identifiant Sésame et le saisir dans la zone « identifiant » en ajoutant @univ-rennes.fr à la fin

Étudiants concernés :

- les ergothérapeutes (IFPEK)
- les infirmiers (IFSI : Rennes-Pontchaillou, Rennes-Guillaume Régnier, Dinan, Fougères, Lannion, St-Brieuc, Saint-Malo)
- les pédicures-podologues (IFPEK)
- les manipulateurs radio (IFMEM Rennes-Pontchaillou,
- les infirmiers anesthésistes (IADE Rennes-Pontchaillou)

Les conventions passées avec les établissements concernés ne prévoient pas l'accès de ces étudiants aux bibliothèques de l'Université de Rennes, ni aux ressources en ligne à distance. Ces étudiants ne paient pas les droits de bibliothèque à l'Université.

## Élèves en CPGE (Classes préparatoires)

*Inscription gratuite*

Informations sur [le site web Université de Rennes](#)

[Liste des lycées bretons conventionnés](#)

L'inscription leur garantit une poursuite d'études à l'université et une correspondance entre le cursus en classe préparatoire et chaque niveau de la licence. **En général, elle a lieu en octobre.**

Une fois inscrits, ils reçoivent leur **carte** par courrier et ont un **sésame** Rennes : ils peuvent donc accéder aux ressources en ligne, accéder à la BU et à ses services dont les salles la Borderie.

Certains étudiants disent s'être inscrits en ligne en suivant la procédure, mais ne pas recevoir leur carte d'étudiant. La raison principale est qu'ils n'envoient pas les **pièces justificatives** demandées. L'inscription n'est donc pas validée. Il faut alors qu'ils prennent contact avec la scolarité de la composante.

Ils ne peuvent pas emprunter tant que leur inscription administrative n'est pas finalisée.

## Praticiens Hospitaliers (PH)

Inscriptions réalisées uniquement par le responsable du bureau de prêt ou son binôme.  
Demandes d'inscription envoyées par mail : [buchu@listes.univ-rennes1.fr](mailto:buchu@listes.univ-rennes1.fr).

## Lecteurs EHESP et Rennes 2 (étudiants et personnels)

*Inscription gratuite*

L'inscription se fait sur présentation de la carte d'étudiant de Rennes 2 ou Korrigo Services :

- **Non-inscrits** : ils peuvent accéder aux postes visiteurs et au réseau avec leur compte Sésame EHESP ou R2 (via eduspot ou eduroam)

- **Une fois inscrits** : Ils peuvent se connecter aux ordinateurs de la BU, imprimer et accéder aux ressources en ligne sur place avec leur identifiant Sésame de lecteur extérieur et leur mot de passe validé

## Lecteurs Sciences Po

### *Inscription gratuite*

Fiche récapitulative disponible sur [Nuxeo](#).

Les usagers de l'IEP sont déjà dans Koha :

- **ils ne sont pas inscrits**, les retrouver avec leur nom/prénom et :
  - les inscrire avec la carte Korrigo
  - si pas de carte Korrigo, utiliser un numéro fictif (CARD suivi du numéro usager), effectuer le prêt et leur demander de s'inscrire à l'IEP
- **ils sont inscrits**
  - avec une carte Korrigo → prêt direct
  - avec leur carte IEP, dont le numéro est illisible avec nos lecteurs de cartes → les retrouver avec leur nom/prénom. NE PAS CHANGER le numéro dans Koha, sauf si l'utilisateur souhaite utiliser une carte Korrigo

**On ne met plus nos codes-barres usagers sur les cartes IEP**

Les lecteurs extérieurs IEP ont une catégorie propre à l'IEP.

## 2.3. Quitus

Référent BU : Corentin François - 3 31 09

Contact scolarité : [scolarite-sante@univ-rennes1.fr](mailto:scolarite-sante@univ-rennes1.fr)

2 cas possibles :

### 1-L'étudiant a terminé sa scolarité à l'Université de Rennes :

- **dans Koha** : contrôler que le lecteur est en règle, **cliquer sur « éditer le quitus »**. Ne pas utiliser le pdf généré automatiquement. Il ne sert qu'à bloquer le prêt dans Koha.
- renseigner le formulaire : imprimé disponible à l'accueil/[numérique](#) sur le poste de prêt
- donner le quitus à l'étudiant

### 2-S'il lui reste des années d'études à Rennes :

- **dans Koha** : contrôler que le lecteur est en règle, **mettre un message sur le compte** «Quitus délivré le... + initiales » (ne pas éditer le quitus dans Koha pour ne pas bloquer le prêt)
- renseigner le formulaire : imprimé disponible à l'accueil/numérique sur le poste de prêt
- donner le quitus à l'étudiant

## 2.4. Drive

Référent BU : Corentin François - 3 31 09

En cas de problème, le référent ouvre un ticket dans la rubrique Assistance aux utilisateurs de l'ENT (sous rubrique SCD / Catalogue). Il invite la coordinatrice des services aux publics (Roxane Mahévo) sur le ticket.

### Fonctionnement général de la réservation/prêt nomade

Voir aussi le [wiki](#)

Le drive (= réservation/prêt nomade) peut s'effectuer :

- en ligne depuis une notice de Supernova. Pour réserver, l'utilisateur doit d'abord se connecter à son compte lecteur. C'est le même bouton qui sert à la réservation et au prêt nomade.
- sur place à l'accueil.

Le drive recouvre :

- **la réservation :**
  - tous les exemplaires sont déjà empruntés, la réservation bloque l'emprunteur actuel qui ne peut plus prolonger
  - réservation d'un exemplaire disponible dans la bibliothèque du demandeur
- **le prêt nomade :** au moins un exemplaire est disponible dans une autre bibliothèque participante

Le drive est possible pour toutes les bibliothèques de Rennes sauf les bibliothèques du [CEDRE](#), du [CEU](#) de Saint-Brieuc, du [CHD](#), de l'[IPAG](#), de l'[IRMAR](#), de l'[OSUR](#), y compris pour un document de la bibliothèque de l'utilisateur

Le drive concerne tous les types de documents sauf :

- les documents exclus du prêt
- les ebooks
- les revues
- les codes de la BU Centre
- les référentiels des collègues de la BU Villejean Santé

Voir la [liste sur le site web](#)

**Pas plus de 5 demandes** de drive en même temps.

La réservation est limitée dans le temps. Une **date de fin de réservation** est demandée au moment de la réservation.

Les documents réservés, une fois disponibles, sont mis à disposition **5 jours** dans la bibliothèque choisie par le lecteur pendant l'opération. L'utilisateur est averti par mail.

Lorsqu'un lecteur vient emprunter et qu'il a un drive disponible : quand on douches sa carte l'avis de réservation disponible apparaît.

Il est impossible de réserver un document en cas de :

- document en retard
- dossier lecteur suspendu
- au-delà des 5 demandes possibles

Tous les matins, le responsable du bureau d'accueil :

- **édite 2 rapports** : « liste des réservations inactives » et « liste des réservations disponibles »
- **enlève** de l'étagère les réservations inactives et **vérifie** la présence des réservations actives. Si un ouvrage manque, il faut aller voir en rayon. Il a pu être rangé par erreur.

## Circuit du prêt nomade

L'utilisateur récupère son prêt nomade au bout de 36 h environ.

Les documents demandés la veille ou le jour même avant 8h sont mis de côté en début de matinée par le responsable du bureau de prêt. **Un autre lecteur peut le prendre en rayon / l'emprunter pendant cette période, il est prioritaire.**

Ils sont acheminés par **la navette l'après-midi, sauf 3 exceptions** :

- le lendemain pour les documents de la BU Beaulieu demandés par un lecteur de la BU Villejean Santé
- Pour le SCELVA et l'IUT - Paul Le Bohec : ces établissements ne sont pas desservis tous les jours par la navette
- ENSSAT située à Lannion : envoi des documents par La Poste

Les documents sont **disponibles le soir-même** dès qu'ils sont « douchés ».

En revanche, le **mail automatique de disponibilité du prêt nomade est envoyé pendant la nuit** : l'utilisateur est informé à J+1 de la disponibilité de son document dans sa bibliothèque.

## Organisation au bureau de prêt

Il faut être rigoureux dans l'application des procédures : **lire avec attention les messages affichés dans Koha** dans le cas des retours manuels et des retours de transit.

### [Retour d'un document au bureau d'accueil](#)

Une alerte s'affiche avec **le nom, le n° d'utilisateur, la date d'expiration de la réservation et la bibliothèque de livraison** (si ce n'est pas la BU Villejean Santé) : noter ces informations sur le signet préparé à cet effet (disponible sur l'étagère réservation) ainsi que le **n° de téléphone de l'utilisateur** :

- Si le document est réservé en BU Villejean Santé : le mettre sur l'étagère "Réservations" derrière le bureau de prêt 2, dans l'ordre alphabétique des noms d'utilisateurs
- Si le document doit être livré dans une autre bibliothèque, le poser sur le chariot pour la navette

### [Arrivée d'un document par la navette](#)

Le document réservé est identifiable par son signet. Le placer sur l'étagère, dans l'ordre alphabétique des noms d'utilisateurs.

Penser toutefois à regarder les messages lorsque vous passez un document en retour pour mettre fin au transit (document sans signet).

## *2.5. Prêt de matériel et d'objets*

**Référent BU : Corentin François – 3 31 09**

La liste du matériel et objets en prêt est disponible sur la [page dédiée du site web des BU](#) > Infos pratiques > S'inscrire, emprunter.

Tout le matériel est stocké dans le placard derrière le bureau d'accueil 2. Le placard est fermé à clé. La clé se situe dans le premier tiroir du caisson du bureau d'accueil.

Tous les emprunts s'effectuent **dans Koha. Doucher le code à barres présent sur le matériel.**

Le prêt de matériel est **réservé aux utilisateurs inscrits**.

**Seul le prêt des ordinateurs portables** nécessitent la signature d'une [charte](#).

## **Prêt d'ordinateurs portables**

### *A la journée et sur place*

Un ordinateur est proposé en prêt. Le prêt est **limité 1 demi-journée renouvelable** (8h45 – 14h au plus tard, 13h – 18h45 au plus tard) et **aux locaux de la BU**.

Pour une absence de courte durée, l'utilisateur nous confie le PC : vérifier que le sac est complet, le ranger dans le placard au bureau d'accueil et fermer à clé.

Le PC est **à rendre à 18h45 au plus tard**.



L'emprunteur prend connaissance de la [charte](#) et la signe. Il reçoit le [mémo des étudiants](#).

Le bibliothécaire :

- effectue le prêt dans Koha
- vérifie que le sac est complet : ordinateur, sacoche, mode d'emploi, souris, alimentation en deux parties
- **au retour, vérifie de nouveau que le sac est complet**
- demande si tout s'est bien passé et démarre le PC pour vérifier son bon état. Si aucun problème n'est constaté, faire le retour et remplir la partie « retour » de la charte.
- range le PC dans le placard et ferme à clé

En cas de litige : [voir partie sur les Réclamations et litiges](#)

### *Prêts d'ordinateurs portables à l'année*

Référent BU : Pierrick Ganavat – 3 76 30

Voir la [page dédiée du site web](#)

L'Université de Rennes propose aux étudiants inscrits à l'Université de Rennes un prêt long d'ordinateurs portables, fourni avec un sac à dos de transport, un chargeur et un [mode d'emploi](#). Les BU gèrent les prêts et les démarches administratives. Un [contrat de prêt de matériel informatique](#) doit être signé par les deux parties. La DSI gère la partie technique (mises à jour, nettoyage...).

**Attention !** Les étudiants des **établissements-composantes** (EHESP, ENS Rennes, ENSCR, INSA Rennes et Sciences Po Rennes) **ne peuvent pas bénéficier de ce service**.

- **Période** : jusqu'au 30 juin 2025
- **Fonctionnement** : prêt long, renouvellement possible si justifié jusqu'à début/mi-septembre 2025 (même date que le prêt d'été)
- **Prise de RDV**: l'étudiant réserve un créneau, entre 10h et 16h, depuis son compte-lecteur
- **Prêt** :
  - constater avec l'emprunteur l'état du PC, du chargeur et du sac à dos, et indiquer les remarques dans Koha si besoin
  - l'emprunteur lit son contrat. Voir avec lui les parties à signer (elles sont désormais grisées pour être plus visibles) et lui indiquer qu'il s'agit d'un prêt courant jusqu'au 30 juin 2025
  - informer que lors du retour, un dédommagement de 100€ pourra être demandé dans les 3 mois par la DSI. Vous pouvez également indiquer que tout étudiant a une assurance responsabilité civile personnelle qu'il ou elle pourra utiliser en cas de casse

du PC.

- **Il n'y a plus de PC à prêter** : pour évaluer la demande, demander la filière et le niveau d'étude de la personne, puis transmettre à Pierrick.
- **Retour** :
  - L'emprunteur doit avoir avec lui le matériel prêté (PC+chargeur+sac à dos) propre et son contrat.
  - Comme pour le prêt, constater avec l'étudiant l'état extérieur du PC et vérifier qu'il s'allume. La DSI se chargeant du reste, rappeler à l'emprunteur qu'il peut être recontacté dans les 3 mois si la DSI constate un problème grave.

## 2.6. Objets trouvés

Référent BU : Corentin François – 3 31 09

Les objets trouvés sont regroupés au bureau d'accueil avant transmission au bureau des appariteurs du campus.

Les derniers objets trouvés (sauf objets de valeur) sont notés sur le tableau blanc à l'entrée de la BU.

Ils sont remis à la conciergerie de la Faculté de Médecine une fois par semaine, le lundi, par le référent (la fréquence peut être revue quand il y a peu d'objets).

**Cas des objets de valeur (ordinateur, portefeuille, sac à main...) et pièces d'identité (carte d'identité, passeport, permis, titres de séjour...) retrouvés en journée ou à la fermeture :**

- ➔ si le propriétaire est identifiable, l'appeler, ajouter un message sur le compte lecteur informant que l'appel a été effectué et coller un post-it avec la date de l'appel et votre nom sur l'objet.
- ➔ si le propriétaire n'est pas identifiable, coller un post-it avec la date et votre nom sur l'objet. Informer le référent par mail ou par message Teams.

## 2.7. Dons entrants

Référente BU : Catherine Tourneur – 3 34 70

Les ouvrages reçus en don sont traités par Catherine Tourneur.

Procédure disponible sur [Nuxeo](#)

Procédure :

- ➔ le donateur s'adresse à l'accueil
- ➔ Catherine Tourneur fait un premier tri (pas de surlignage, annotations...) :
  - si les documents ne correspondent pas à l'état attendu, on propose de les mettre à disposition des étudiants dans le sas
  - si les documents sont recevables, l'usager doit **remplir un formulaire** (disponible à l'accueil, aux renseignements, ou [en ligne](#)). Ce dernier doit être **signé par l'usager et par l'agent réceptionnant le don. L'agent y appose le tampon de la BU**
- ➔ l'agent précise au donateur qu'en cas d'acceptation du don, l'équipe de la BU se réserve le droit de ne pas l'intégrer en totalité (adéquation avec les collections, état de conservation, don important, capacité de stockage de la bibliothèque)

## 2.8. Communication magasin

Quand ?	Qui ?	Comment ?
9h-19h samedi	Les magasiniers ou le A/B posté	<p>Le collègue à l'accueil sollicite le A/B à proximité ou un collègue non posté si le A/B est en cours de renseignements pour descendre en magasin.</p> <p>Le formulaire sert de fantôme. Il est donc laissé à la place du document.</p> <p>La personne à l'accueil crée un exemplaire à la volée si nécessaire et prête le document à l'utilisateur.</p> <p>Les demandes peuvent être déposées au bureau d'accueil ou de renseignements au RDC.</p>

Les documents sont **systematiquement enregistrés dans Koha**.

Le samedi, les **communications du magasin sont suspendues pendant les pauses déjeuner** des bibliothécaires.

Il peut être nécessaire de faire un ajout rapide (exemplaire de périodique par exemple). Cf. Procédure sur le [wiki](#).

#### Cas des personnes non-inscrites

- ➔ Être vigilant ! pour rappel, des vols ont eu lieu dans d'autres BU
- ➔ Remettre le document selon la procédure habituelle contre une contremarque (carte Korrigo, d'identité...)
- ➔ Au retour du document, mettre le bulletin de consultation dans la boîte habituelle (sur l'armoire où se trouve le matériel) pour pouvoir les compter

## *2.9. Automate de prêt, poste catalogue et photocopieurs*

Référent BU : Pierrick Ganavat - 3 76 30

### Automate de prêt

- ➔ permet le prêt et les prolongations mais pas les retours !
- ➔ fonctionne avec une **carte de bibliothèques valide** = compte-lecteur activé avec un code barre
- ➔ est **bloqué** en cas de quitus délivré, de documents en retard sur le compte ou de toute situation interdisant habituellement le prêt
- ➔ s'allume avec **l'interrupteur rouge d'alimentation générale** au pied de la borne. **Penser à allumer aussi l'écran !**

- ➔ est opérationnel à l’affichage de l’écran principal du **logiciel de circulation**
- ➔ est programmé pour s’éteindre automatiquement à 19h

En cas de problème au démarrage :

#### **Les codes de connexion sont demandés :**

- ➔ brancher un clavier et une souris : clé du boîtier disponible au bureau de prêt avec l’étiquette "papier automate"
- ➔ entrer les identifiants : login = biblio / mdp = biblio

#### **L’écran reste bloqué sur le bureau :**

- ➔ tenter de lancer manuellement l'application *BiblioselfService6* via le raccourci sur le bureau

En cas de problème persistant, contacter le référent informatique.

## **Poste Catalogue et Sésame**

- ➔ se situe au RDC
- ➔ ne permet pas la lecture d’une clé USB

Appuyer sur les **2 touches suivantes (Alt + home)** pour revenir à la page d’accueil.

## **Photocopieurs**

Les informations nécessaires à l’assistance des usagers sont dans la [partie dédiée aux photocopieurs](#).

### *2.10. Réclamations/litiges*

## **Ordinateurs portables**

En cas de problème constaté au retour d’un ordinateur :

- ➔ ne pas faire le retour dans Koha et garder la carte étudiante
- ➔ prévenir Xavier Chard-Hutchinson, à défaut Mathilde Kergozien, à défaut le AB de service

Le collègue appelé :

- ➔ note le constat de perte ou de détérioration sur la charte. La carte d’étudiant est alors rendue, avec une copie de la charte annotée. **En revanche, le retour n'est pas fait dans Koha.**
- ➔ informe l'étudiant que le prêt reste en cours jusqu'à résolution du problème et qu'il ne

peut donc plus emprunter

L'expertise matérielle ou logicielle est faite par la DSI. Plusieurs jours peuvent s'écouler entre le constat et le moment où l'emprunteur est recontacté, **pendant lesquels il ne pourra pas emprunter**.

- **Si manque de matériel** : l'emprunteur sera recontacté avec le montant à rembourser
- **Si problème technique** : l'emprunteur sera recontacté avec mention d'un montant de remboursement (s'il est jugé responsable du problème) ou seulement annonce que le retour du PC est fait (s'il n'est pas jugé responsable du problème)

## Documents déclarés non empruntés

Si un usager se présente et affirme qu'il n'a pas emprunté les documents enregistrés sur sa carte :

- ➔ vérifier le compte lecteur
- ➔ prolonger le document et ajouter un message sur le compte lecteur que l'utilisateur n'a peut-être pas emprunté ce document, que le document est en cours de recherche

Communication auprès de l'utilisateur :

Lui proposer de **prendre le temps de chercher** le document et préciser à l'utilisateur qu'il a X semaines pour effectuer cette recherche (durée de la prolongation).

A l'issue de cette période, l'utilisateur devra se présenter à la bibliothèque pour confirmer qu'il n'a pas le document ou le rapporter ou le rembourser si entre temps il se rend compte qu'il l'a eu en sa possession.

Si l'étudiant affirme toujours ne pas avoir emprunté le document : passer le document en statut « perdu » et informer le coordinateur des collections pour un éventuel rachat.

## Documents perdus

Référent BU : Corentin François - 3 31 09

Pour un document perdu :

- ➔ proposer à l'utilisateur un délai pour chercher le document
- ➔ renouveler le document 1 seule fois
- ➔ ajouter un message sur le compte lecteur « en cours de recherche du document X »
- ➔ préciser à l'utilisateur la date à laquelle se termine la prolongation. Il devra remplacer ou rembourser le document avant cette date sans quoi les pénalités de retard classiques s'appliquent (blocage et arrêt dossier).

## Remboursement de documents

Référent BU : Marceau Salvadori – 3 37 26

Le remboursement concerne les documents perdus ou abîmés.

Priorité est donnée au **remplacement du document** par le lecteur (sauf pour les DVD)

Si le lecteur ne peut pas le remplacer, il peut le rembourser. Le montant à rembourser sera le prix du document neuf disponible dans la base bibliographique du titulaire du marché en cours (Decitre).

Contacter Marceau Salvadori, à défaut un autre acquéreur.

- Pour les livres épuisés encore présents dans la base, le prix retenu est celui indiqué dans la base.
- Pour les livres épuisés, introuvables dans les bases, un forfait de 50 € est appliqué.
- Pour les périodiques, le prix retenu est le prix au numéro.
- Pour les DVD, un forfait de 50 € est appliqué. Ces montants sont inscrits dans les tarifs du SCD.

**Le remboursement par chèque** est à privilégier (à l'ordre du **Régisseur Avance Recettes SCD Université Rennes** → tampon dans le caisson du bureau de prêt à appliquer sur l'ordre et au dos du chèque).

Le chèque est conservé deux mois par le SAF avant d'être encaissé.

- **Si le lecteur retrouve le livre moins de deux mois** après l'établissement du chèque, le chèque lui est rendu. Contacter Estelle Louyer, à défaut Évelyne Leux.
- **Si le lecteur retrouve le livre plus de deux mois** après l'établissement du chèque, ou s'il avait réglé en espèces, il ne peut pas être remboursé. Il peut conserver l'exemplaire retrouvé s'il le souhaite. Barrer les tampons et désactiver la RFID.

### 3. ACCUEIL DU PUBLIC AU BUREAU DE RENSEIGNEMENTS (3 32 44)

Un agent est présent au bureau de renseignements pendant toute la durée d'ouverture de la BU sauf de 11h à 12h :

- Horaires 8h45-19h
- Horaires réduits 8h45-17h30

Le service peut être allégé en période de très faible activité.

#### Missions réalisées à ce poste de service public :

- ➔ accueillir, informer, orienter les usagers
- ➔ assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires
- ➔ réceptionner les contrats de diffusion des thèses
- ➔ assurer la communication des documents du magasin de 8h45 à 19h, du PEB et du fonds ancien
- ➔ délivrer des comptes wifi 6 jours
- ➔ accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des photocopieurs et du poste visiteurs situé en salle informatique

#### *3.1. Recherche documentaire*

Si la demande nécessite beaucoup de temps, proposer un rendez-vous personnalisé : [formulaire en ligne](#).

Pour en savoir plus sur les rendez-vous avec un bibliothécaire : voir la [partie dédiée du memento](#).

#### *3.2. Dépôt des thèses et réception des contrats de diffusion*

### Thèses d'exercice

Référente BU : Karine Christien – 3 30 41

Le dépôt des thèses d'exercice :

- ➔ **dépôt électronique** : obligatoire depuis le 01/06/2016, au plus tard 3 semaines avant soutenance
- ➔ **dépôt papier** : obligatoire, sauf pour les étudiants en odontologie. Il se fait à la scolarité

Le collègue de permanence aux renseignements est susceptible d'aider les étudiants à compléter et vérifier les mots-clés.

[Des consignes pour les thèses d'exercice](#) sont en ligne sur le site de la faculté de Pharmacie.



Si l'interne demande un quitus de prêt, l'orienter vers la banque d'accueil.

L'interne dépose à la BU **en 3 exemplaires** :

- ➔ son contrat de diffusion
- ➔ l'attestation de conformité

Vérifier qu'ils sont correctement :

- ➔ **remplis** : attention à ce que les cases du choix de dépôt soient cochées
- ➔ **signés** : 3 signatures manuscrites, pas de copie

L'**attestation de remise du contrat de diffusion** sera envoyée ultérieurement à l'interne par le service des thèses (Karine Christien, à défaut Hélène Tanguy) après contrôle :

- ➔ du contrat de diffusion
- ➔ de la validité du dépôt papier et électronique sur Nuxeo/ORI-OAI

Après la soutenance, si l'interne a effectué des corrections obligatoires :

- ➔ il dépose un exemplaire de sa thèse papier corrigée **à la BU**
- ➔ il met à jour son dépôt électronique

[Voir le site web](#)

## Thèses de doctorat

Référente BU : Hélène Tanguy – 3 41 34

Le dépôt des thèses de doctorat :

- ➔ **dépôt électronique** : obligatoire depuis le 01/01/2013, **au plus tard 45 jours avant soutenance**
- ➔ **dépôt papier** : obligatoire si la thèse n'est pas diffusée sur internet

Le doctorant dépose à la BU son contrat de diffusion **en 3 exemplaires**.

Le dépôt se fait au bureau de renseignements ou lors d'un rendez-vous avec la référente.

Vérifier qu'il est correctement :

- ➔ **rempli** : attention à ce que les cases du choix de dépôt soient cochées
- ➔ **signé** : 3 signatures manuscrites, pas de copie

Le quitus de dépôt de thèse sera envoyé ultérieurement au doctorant par le service des thèses (Hélène Tanguy, à défaut Karine Christien) après contrôle :

- ➔ du contrat de diffusion
- ➔ de la validité du dépôt papier et du dépôt électronique sur Nuxeo/ORI-OAI

[Voir le site web](#) et [lien vers la page de la scolarité des doctorants dans l'ENT](#)

### *3.3. Communication des ouvrages du magasin*

Cf. partie 2.8 [Communication magasin](#)

### *3.4. Communication des ouvrages du fonds ancien*

**Référente BU : Catherine Tourneur – 3 34 49**

Les communications d'ouvrages patrimoniaux se font exclusivement au bureau de renseignements par le collègue de permanence.

Les documents du fonds ancien se trouvent essentiellement en réserve : clé dans la boîte à clés au RDC (clé n°914).

Une partie des périodiques anciens se trouve en magasin des périodiques, dans les compactus.

Si un lecteur fait une demande de consultation d'un document du fonds ancien :

- vérifier que ce n'est pas une erreur de consultation du catalogue, que le lecteur a bien besoin d'un document du fonds ancien
- vérifier que l'ouvrage demandé n'est pas numérisé par ailleurs (Voir [Gallica](#) ou [Medica](#)), sauf si les recherches du lecteur nécessitent spécifiquement le document physique
- rappeler les règles de consultation :
  - le lecteur remet sa carte étudiante ou sa carte d'identité, durant la consultation. Elle lui sera rendue au retour du document, après contrôle de son intégrité.
  - la consultation se fait sur une table visible du bureau de renseignements
  - le lecteur ne peut avoir sur sa table qu'un crayon de papier (pas de stylo, de bouteille d'eau), éventuellement un ordinateur portable
  - le document est exclu du prêt et ne peut pas être photocopié
  - la photographie personnelle, numérique, sans flash, est autorisée pour quelques pages : remplir un formulaire de demande de reproduction numérique à retirer au bureau de renseignements.

### *3.5. Communication des ouvrages du PEB*

**Référent BU : Yohann Lecorgne – 3 31 02**

**Référente comptabilité : Estelle Louyer – 3 38 30**

#### **Lecteurs déposant une demande PEB**

Les demandes passent par le [formulaire en ligne](#). Aider le lecteur si besoin pour le remplir.

Les formulaires imprimés ne sont plus acceptés.

**Nombre de demandes simultanées par usager :**

- 5 thèses ou ouvrages maximum

- 10 articles maximum

## Lecteurs venant chercher leur PEB

Les documents reçus sont rangés derrière le bureau de renseignements.

PRÊT	CONSULTATION SUR PLACE
→ laisser le bordereau indiquant la date de retour dans le document	→ demander la carte d'étudiant, à défaut la pièce d'identité
→ mettre le formulaire dans la boîte prêt-retour dans le placard du matériel par ordre alphabétique de demandeur (uniquement pour les ouvrages)	→ laisser la carte avec la formulaire près de la boîte de prêt-retour

### Lecteurs extérieurs avec inscription payante

Le service du PEB est payant.

Encaissement : oui

-Saisir sur le fichier "SANTE IMPRIME RECETTE PEB.ods" disponible sur le D du poste de renseignements :

- le moyen de paiement
- la somme
- le nom du demandeur

-Ranger le justificatif de paiement avec le règlement dans le placard du matériel, dans la régie du PEB

### Étudiants, enseignants-chercheurs, personnels et lecteurs extérieurs avec inscription gratuite

Encaissement : pas d'encaissement pour les comptes service

## Lecteurs venant rendre le document

- Retirer le formulaire de la boîte prêt-retour
- Le mettre dans le document
- Déposer le tout dans le monte-charge > carton « Retours PEB Demandeur Santé » (à destination du sous-sol)

### *3.6. Délivrer des comptes wifi*

Référent : Pierrick GANAVAT – 3 76 30

Comptes 6 jours = comptes WIFI 6 jours = Comptes invités

Ces comptes wifi permettent de se connecter au **réseau Eduspot** depuis :

- un ordinateur personnel ou une tablette

- le poste visiteurs de la salle informatique

Ils sont :

- remis par la personne au bureau de renseignements
- disponibles dans le classeur du bureau de renseignements
- renouvelables si la situation l'exige

Pour qui :

- le public qui n'a pas de Sésame. Il n'est pas nécessaire d'être inscrit à la BU pour en bénéficier
- les étudiants de Rennes dont l'ouverture du compte Sésame est en retard
- les étudiants des universités conventionnées et de l'ancien RUOA qui ne réussissent pas à se connecter à Eduspot avec leurs identifiants

NE PAS REMETTRE de comptes WIFI :

- aux étudiants paramédicaux
- aux PASS en attente de leurs identifiants Sésame
- aux étudiants et personnels bénéficiant déjà d'un accès wifi (Eduspot, Eduroam, UR1)

La partie inférieure du formulaire wifi est à remettre au lecteur. Il y trouve les codes de connexion.

Les formulaires d'attribution sont demandés par ticket DSI par le référent informatique.

Les tickets utilisés, dûment remplis, sont conservés par le référent informatique qui les renvoie à la DSI.

En cas de problème d'accès à internet, consulter [la page dédiée au dépannage du wiki](#).

### *3.7. Poste visiteurs et photocopieurs*

#### **Poste visiteurs**

Pour se connecter au Wifi :

- ouvrir le navigateur
- aller sur une page qui ne mentionne pas « univ-rennes » dans son URL (par ex. [www.google.fr](http://www.google.fr)) pour faire apparaître la fenêtre de connexion Eduspot
- les usagers peuvent saisir les codes du compte WIFI 6 jours dans la partie « comptes invités »

Les usagers se déconnectent après avoir fermé le navigateur, pour éviter que leur session soit utilisée par quelqu'un d'autre : **double-cliquer le bouton « déconnexion » de la page d'accueil.**

Pour les utilisateurs en attente de Sésame :

- leur donner accès aux ressources en ligne en utilisant le compte générique de la BU Santé : **p-952elec-sa / mdp : 8fR(4Ke=93**
- **ne jamais donner les identifiants** à l'utilisateur ! C'est le personnel qui entre les identifiants

Il n'est pas possible de lire une clé USB sur l'ordinateur visiteur.

## Photocopieurs

Les informations utiles pour assister les usagers sont dans la [partie dédiée aux photocopieurs](#).

## 4. SERVICES

### 4.1. Informatique

#### Postes informatiques publics

Référent BU : Pierrick Ganavat – 3 76 30

A disposition des usagers dans la BU :

- Des postes « internet » dans la salle Winckler
- 3 dans le hall au RDC (près du local copie) **dont le poste « catalogue et sésame »**
- 1 poste « visiteurs » dans la salle informatique
- 1 poste pour l'impression dans le local copie de l'étage
- 1 PC portable en prêt sur place

En cas de problème avec un poste :

- ➔ **prévenir le référent informatique** chargé de créer le ticket DSI et de faire le suivi
- ➔ **mettre une affiche « Hors service »** sur le poste

#### Problème d'authentification

Si un lecteur de l'Université de Rennes rencontre des difficultés à se connecter aux postes internet en salle alors qu'il parvient à se connecter à son ENT :

- ➔ vérifier que son mot de passe fait bien 10 caractères
- ➔ Si ce n'est pas le cas, l'inviter à le modifier sur le poste visiteurs de la salle informatique

#### Cas des lecteurs extérieurs

- Sur les postes « internet » des salles, ils ne peuvent pas utiliser les navigateurs Mozilla Firefox et Chrome. Ils doivent donc utiliser Microsoft Edge.
- Leur identifiant Sésame est généré dans l'heure suivant leur inscription. Ils reçoivent un mail d'activation sur l'adresse fournie lors de l'inscription avec un code d'accès initial.

#### Accès à internet et comptes WIFI

Accès WIFI pour les lecteurs équipés d'ordinateurs portables (voir [le site de la DSI](#)) :

Catégorie d'usagers	Quel wifi utiliser ?
Personnels et étudiants de l'Université Rennes	Univ-Rennes
Étudiants et personnels de Rennes, Rennes 2, lecteurs autorisés, comptes 6 jours, lecteurs d'autres établissements	Eduspot
Étudiants et personnels de Rennes et Rennes 2, tout membre de la communauté internationale Eduroam Demande une configuration pour la 1 <sup>re</sup> connexion, permet ensuite de se connecter automatiquement.	Eduroam

## Accès aux ressources en ligne et aux services

### Ressources nécessitant un mot de passe :

Plusieurs ressources électroniques nécessitent un mot de passe en plus de l'identification Sésame. La liste de ces ressources et les mots de passe associés sont disponibles dans :

*ENT > onglet Bibliothèques > Ressources en ligne > Informations complémentaires (en bas de la page)*

Sont concernées pour le [domaine de la Santé](#) : eVidal et la Revue de Gériatrie

### Utilisateurs avec sésame :

Les étudiants, personnels et enseignants-chercheurs ont accès aux ressources en ligne des BU via l'ENT > onglet Bibliothèques > Ressources en ligne ou à partir du site web.

### Utilisateurs avec sésame mais sans accès à l'ENT :

Les usagers qui n'ont pas d'ENT (lecteurs extérieurs) et un ENT sans onglet "Bibliothèques" (anciens étudiants) peuvent accéder :

- aux ressources en ligne via le [site web du SCD](#) **uniquement sur place**
- au suivi des prêts en cours et renouvellements via le compte lecteur accessible depuis [le site web](#) et Supernova

### Utilisateurs en attente de sésame :

Nous pouvons leur donner accès aux ressources en ligne en attendant qu'ils reçoivent leur Sésame en utilisant le compte générique de la BU Villejean Santé.

Identifiants : p-952elec-sa, mdp : 8fR(4Ke=93

**Ne jamais donner les identifiants à l'utilisateur ! C'est le personnel qui entre les identifiants sur le poste visiteur** (jamais sur le portable personnel de l'utilisateur).

### Utilisateurs non inscrits :

Ces usagers peuvent bénéficier d'un compte wifi 6 jours. Ils ont accès à internet uniquement.

L'accès aux ressources en ligne **nécessite une inscription**.

## 4.2. *Réservation d'une salle de travail*

Référente BU : Roxane Mahévo – 3 31 57

Informations liées à la réservation d'une salle : [site web des BU](#)

[Cf. Fiche pratique – Salles de travail](#)

6 salles de travail, avec des capacités d'accueil différentes, sont disponibles à la réservation à l'étage:

- Salle 1 : 2 personnes
- Salle 2 : 2 personnes
- Salle 3 : 2 à 6 personnes
- Salle 4 : 2 personnes
- Salle 5 : 2 à 4 personnes
- Salle 6 : 2 à 6 personnes
- Salle de formation : 6 à 12 personnes (**salle réservable le samedi uniquement**)

Les salles de travail sont réservables par les usagers :

- du lundi au vendredi :
  - de 8h45 à 19h (**sauf la salle de formation**)
  - de 9h à 17h en période d'horaires réduits
- le samedi :
  - de 9h à 17h30
  - de 9h à 17h pour la salle de formation et toutes les autres salles en période d'horaires réduits

Lorsqu'un usager réserve, un e-mail de confirmation, avec le rappel de la date, l'heure et du nom de la salle lui est envoyé automatiquement. Cet e-mail contient aussi un lien d'annulation de la réservation.

Conditions de réservation :

- 6 h par semaine et par personne, valables dans les 3 BU
- réservation d'1h à 3 h maximum
- plusieurs réservations possibles par jour, jusqu'à 7 jours à l'avance

Il n'y a pas de message d'erreur dans l'interface professionnelle si les quotas sont dépassés : si possible, prévoyez de passer plutôt par l'interface publique. Toutes les salles sont équipées d'un tableau blanc.

A utiliser si un lecteur extérieur souhaite réserver une salle :

Réservation directement via le compte de la BU sur [LibCal](#).

- Login : [pret-sante@univ-rennes.fr](mailto:pret-sante@univ-rennes.fr)
- MDP : BU+simple

## 4.3. *Rendez-vous avec un bibliothécaire*

Référente BU : Roxane Mahévo – 3 31 57

Les demandes de rendez-vous se font par le [formulaire sur le site web](#) ou par mail.

Le formulaire est ensuite transmis à la référente.



Réponses possibles :

- un renseignement sur place ou un atelier du midi
- une proposition de RDV avec un bibliothécaire. Dans ce cas, Roxane informe les collègues de la demande et les sollicite pour que l'un d'entre eux prenne en charge le RDV.

Les demandes de rendez-vous par téléphone et mails (UBIB, BU Contact) sont gérées par la référente.

Les demandes reçues directement par mail par les collègues peuvent suivre cette procédure ou être gérées directement par la personne contactée. Dans ce cas, le collègue met en copie la référente afin de permettre le suivi.

Quel public ?	Usager inscrit à Rennes : étudiant, enseignant, personnel, lecteurs extérieurs avec inscription à jour
Où ?	Les rendez-vous ont lieu dans la salle de réunion, à défaut dans le bureau 113, à défaut le carrel de la salle Pierre Fauchard.  Penser à vérifier la disponibilité de ces espaces avant de proposer une date,
Quelle durée ?	1h maximum pour 30 minutes maximum de préparation
Quand ?	Du lundi au vendredi, 8h45-19h  Pas de rendez-vous le samedi (sauf exception)

#### 4.4. Handicap, accessibilité

Référente BU : Estelle Louyer – 3 38 30

Si une personne en situation handicap se présente à la BU avec une demande spécifique, appeler Estelle Louyer, en son absence Roxane Mahévo.

#### Ressources ([voir le portail des personnels](#))

[Ressources sur l'accompagnement des étudiants handicapés en bibliothèque](#)

[Mémo sur l'accueil des déficients visuels](#)

### Matériel et table handicap

#### Matériel

Du matériel adapté est proposé au prêt :

- un clavier d'ordinateur à caractères agrandis
- une lampe à forte luminosité

#### Table

Une table adaptée est disponible en **salle Madeleine Brès**. Elle est inclinable et réglable en hauteur (max. 86 cm). L'inclinaison du plateau est simple et peut être réalisée par l'utilisateur. Le réglage de la hauteur doit en revanche être réalisé par un bibliothécaire. La clé Allen permettant de monter ou descendre le plateau de la table est dans l'armoire à clés.

### Adaptation de la documentation

Dans le cadre de l'exception handicap du droit d'auteur, le SCD peut être amené à adapter sous forme numérique des documents imprimés sous droits afin de les rendre accessibles.

Ce service est offert à toute personne atteinte d'une ou de plusieurs déficiences des fonctions motrices, physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, sous présentation d'un justificatif médical, à condition que l'œuvre n'existe pas sous forme adaptée. La personne concernée doit au préalable renseigner un [formulaire de demande d'adaptation](#).

Pour toute demande d'adaptation, contacter Estelle Louyer ou Anne-Céline Dubois en son absence.

Il est également possible aux personnes demandeuses de prendre RDV avec Estelle. Une fiche mode d'emploi est disponible pour les lecteurs.

#### 4.5. Boîte de retour

La boîte de retour est ouverte 24h/24 et 7j/7

Le matin, le magasinier assurant l'ouverture de la BU ouvre la boîte de retour, vide le chariot et

passer les documents en retour :

- ➔ Ouvrir la porte avec la clé ( tiroir au bureau de prêt avec la clé A01)
- ➔ Enlever les freins du chariot, le retirer, vider les livres
- ➔ Remettre le chariot en glissant les roues de droite dans le rail de droite
- ➔ Remettre les freins
- ➔ Appuyer avec le pied sur la pédale, puis ramener le loquet vers soi
- ➔ Refermer la porte à clé
- ➔ Passer les livres en retour

Procédure pour ouvrir/fermer la boîte retour :

- Ouvrir la porte avec la clé ( tiroir du bureau de prêt avec la clé A01)
- Pousser le loquet loin de soi (ouverture) / Tirer le loquet vers soi (fermeture)
- Vérifier que le tiroir est bien ouvert/fermé
- Refermer la porte à clé

#### *4.6. Boîte à idées*

Référente BU : Roxane Mahévo – 3 31 57

La boîte est au rez-de-chaussée dans l'espace de pause avec les distributeurs.

La référente relève la boîte une fois par semaine. Elle sollicite directement les acquéreurs s'il y a des suggestions d'achat. Des réponses aux propositions sont faites :

- sur le site des bibliothèques
- par affichage papier à proximité de la boîte
- par e-mail quand la personne a laissé des coordonnées

#### *4.7. Impression, copieurs et cartes photocopies*

[RDC](#) : 3 copieurs

[Étage](#) : 2 copieurs

[Campus](#)

### Tarifs

Consulter la page du [site docinfo](#). Le scan est gratuit.

Recharger son compte (étudiants) : <http://esup-papercut.univ-rennes1.fr>

### Carte Korrigo

Pour enrôler la carte sur un copieur :

1. passer la carte devant le lecteur
2. entrer le sésame et le mot de passe

## Services

Les copieurs photocopient et impriment en A4, A3, noir et blanc, couleurs et permettent le « scan to mail ».

Impression	<ul style="list-style-type: none"> <li>• depuis un PC de la BU : <b>imprimante « Imprime-UR1 »</b></li> <li>• en branchant une clé USB (configurée en FAT32) pour les PDF et images : <b>« Imprimer USB »</b></li> <li>• en déposant un PDF sur le site <a href="https://imprime-ur1.univ-rennes1.fr">https://imprime-ur1.univ-rennes1.fr</a></li> </ul> <p><b>File d'impression</b> : un document non imprimé reste dans la file d'impression pendant <b>1 jour et demi</b> avant de disparaître.</p> <p><b>Impression A3</b> : il faut sélectionner A3 en <b>format de sortie</b> et pas en format page, sauf si c'est un document natif en A3.</p>
Photocopie : « copier »	Il est possible d'utiliser le chargeur (au-dessus du copieur) pour copier plusieurs documents.
Scan : « numériser »	<p>Il est possible d'utiliser le chargeur (au-dessus du copieur) pour scanner plusieurs documents.</p> <p>Il est autorisé pour les <b>documents personnels</b>, pas pour les documents de la BU (sauf 10%, dans le respect du droit d'auteur).</p> <p>Création de PDF uniquement</p> <p>Inutile de taper une adresse mail. La connexion au copieur permet de retrouver automatiquement l'adresse de l'Université.</p>

## Impression pour les utilisateurs sans Sésame

Certains utilisateurs sans Sésame ont besoin d'imprimer, par exemple les futurs étudiants qui doivent imprimer des pièces justificatives pour finaliser leur inscription.

Sans Sésame, ils ne peuvent se connecter ni aux ordinateurs ni aux copieurs. **Nous pouvons les dépanner en utilisant nos comptes professionnels.**

## [Paiement](#)

Si le montant total dû est :

- **inférieur à 1 €** (tarifs sur le [site docinfo](#)) : pas de paiement
- **supérieur à 1 €** : le coût des impressions-copies est répercuté à l'utilisateur. Dans ce cas, renseigner le tableau « recettes » disponible sur le disque D de l'ordinateur du bureau de renseignements (nom, prénom, type de transaction).

#### Envoi du document :

**La personne a accès à son document depuis un smartphone** : lui demander de nous l'envoyer par email à l'adresse de la personne au bureau puis les imprimer

**La personne n'a pas de smartphone, son document est sur un drive ou dans un email** :

- ouverture d'une fenêtre de navigation privée au bureau de renseignements, demander à la personne de se connecter au drive/email puis d'envoyer le document par email
- installation sur l'ordinateur Visiteurs avec un compte Wifi 6 jours et envoi du document à imprimer par email

**La personne a son document sur une clé USB** :

- **Le document est un PDF ou une image (jpg, png)** : le lecteur branche sa clé sur le copieur. Le collègue qui l'accompagne utilise son compte pour débloquer le copieur.
- **Le document a une autre extension** : l'impression ne fonctionnera pas. L'ordinateur Visiteurs n'accepte pas les clés USB ni les disques durs externes et il est interdit de brancher une clé USB sur l'ordinateur du bureau de renseignements ou un ordinateur professionnel pour des raisons de sécurité informatique = **impossible d'imprimer**

## Agrafes

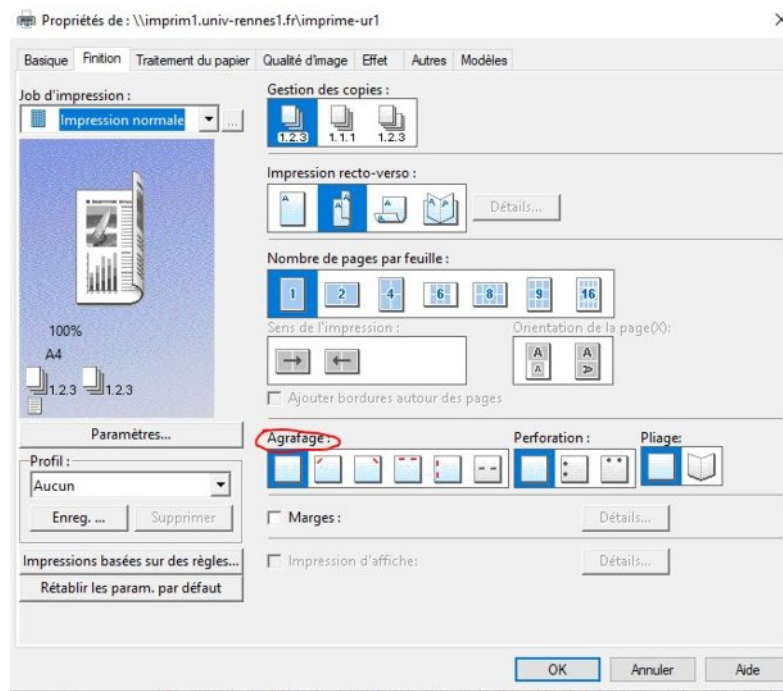
Tous les copieurs sont équipés d'un bloc d'agrafes.

L'agrafage doit être paramétré avant de lancer l'impression ou la photocopie.

La machine réalise l'agrafage de façon interne et mécanique, avant que les copies ne sortent. Ce n'est pas une opération manuelle.

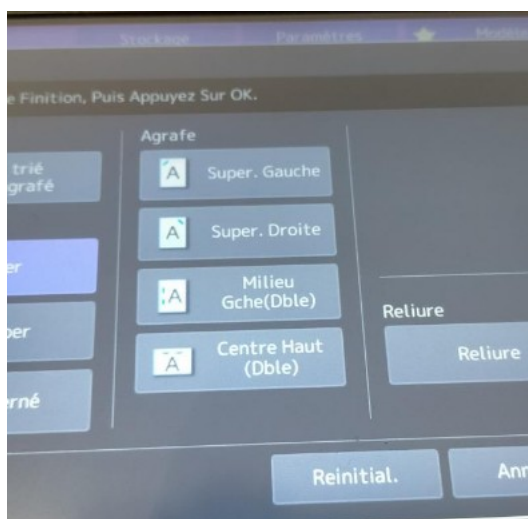
**Avant de lancer l'impression** :

Aller dans les propriétés > Onglet Finition > Cocher l'option d'agrafage choisie (= emplacement des agrafes).



### Avant de lancer une copie :

Le même menu est disponible dans le menu du copieur, directement sur le copieur.  
Option Finition > Choix de l'emplacement des agrafes > OK



### Problème, panne ou demande

Référent BU : Pierrick Ganavat – 3 76 30

Apposez une affiche si le matériel ne fonctionne pas.

Service à contacter	Types de panne ou demande
La DIL à l'adresse :	-problèmes matériels (bourrage...)

<a href="mailto:stac@univ-rennes.fr">stac@univ-rennes.fr</a>	-problèmes avec les fonctions du copieur (copies qui ne sortent pas...) -changement d'emplacement d'un copieur -demande de remboursement (mail envoyé directement par l'utilisateur)
La DSI par ticket	-problèmes d'authentification -problèmes de pilote -problèmes de quotas -problème de connexion aux sites : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://esup-papercut.univ-rennes1.fr">http://esup-papercut.univ-rennes1.fr</a></li> <li>• <a href="https://imprime-ur1.univ-rennes1.fr">https://imprime-ur1.univ-rennes1.fr</a></li> </ul>

#### 4.8. *Cahier de suggestions et réclamations*

Marceau Salvadori et Roxane Mahévo répondent aux demandes écrites dans le cahier de suggestions et réclamations.

#### 4.9. *Collections*

Referent BU : Marceau Salvadori – 3 37 26

La liste des binômes (acquéreur/magasinier) est accessible sur le [Drive](#).

#### 4.10. *Brouillons*

Référent BU : Pierre Tramonti – 3 65 59

Une bannette de brouillon est disponible :

- sur le bureau d'accueil 2
- dans le local photocopie à l'étage

La personne à l'accueil et aux renseignements est chargée de remettre du brouillon dans la bannette lorsqu'elle est vide.

Quand il ne reste que 3 cartons de brouillon, le référent demande un réassort à l'imprimerie de Beaulieu.

#### 4.11. *Fontaine à eau*

Référente BU : Xavier Chard-Hutchinson – 3 34 34

En cas de problème avec la fontaine à eau, prévenir le référent.

#### 4.12. *Distributeurs boissons chaudes et snacks*

Référente BU : Roxane Mahévo – 3 31 57

En cas de problème avec les distributeurs, prévenir la référente.

En cas d'absence de la référente, appeler le 0 810 65 00 70 ou envoyer un mail décrivant l'incident à cette adresse : [service.client@fr.selecta.com](mailto:service.client@fr.selecta.com)

Pensez à indiquer le numéro du distributeur dans le mail d'assistance :

- Distributeur de boissons : 1302942
- Distributeur de snacks : 1090055

**Pour une demande de remboursement :** l'utilisateur fait lui-même la demande en contactant Selecta par mail ou par téléphone, 0 810 63 00 70 (n° noté sur le distributeur)



## 5. COVID

### 5.1. *Gel Hydro-alcoolique et désinfectant*

Estelle Louyer centralise les réserves et réapprovisionne le stock pour les moniteurs derrière la banque de prêt.

- ➔ Les distributeurs de GHA des halls sont remplis par les moniteurs
- ➔ Les sprays désinfectants et les GHA du personnel sont remplis par Estelle Louyer
- ➔ Les distributeurs muraux sont remplis par l'entreprise de nettoyage

### 5.2. *Aération des salles*

Les salles sont aérées :

- le matin par le personnel de la société de ménage
- le midi par le personnel
- le soir par un moniteur à partir de la mise en place des horaires étendus

Les fenêtres doivent rester ouvertes pendant au moins 15 minutes.