Communauté d'universités et établissements de Toulouse

SICD
Service inter-établissements de coopération documentaire

Circulation et services aux usagers

SICD de Toulouse - Service InfoDoc

Licence CC BY SA

Septembre 2025

Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage des Conditions Initiales à l'Identique :
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/

Table des matières

I - **Règles de prêt et renouvellement** 6

1. Règles de prêt 7

1.1. Durée de prêt 8
1.2. Limites de prêt 9

2. Règles de renouvellement 11

2.1. Durée de renouvellement 12
2.2. Autres règles applicables aux renouvellements 14
2.3. Renouvellements automatiques 15

3. Pénalités 15

II - **Prêter des documents** 16

1. Sélectionner un bureau de prêt 16

2. Le menu " Prêts/Retours " 17

3. Rechercher un usager 18

4. Enregistrer un prêt et visualiser la liste des prêts 19

4.1. Afficher tous les prêts en cours d'un usager et voir les statuts des prêts 22

5. Vider la fenêtre de prêt 23

6. Consulter les règles de prêt liées à un exemplaire 24

7. Dossier usager avec retards et/ou blocages 27

7.1. Usager ayant des prêts en retard 27
7.2. Usagers ayant des blocages pour des prêts en retard 28

8. Outrepasser les messages bloquants 30

9. Modifier une date de retour manuellement 30

III - **Renouveler des prêts depuis Alma et Primo** 33

1. Renouvellement depuis Alma 33

1.1. Cas particulier du renouvellement d'un exemplaire réservé 35

2. Renouvellement depuis Primo 38

2.1. Se connecter 38
2.2. Accéder à son compte lecteur 39
2.3. Accéder à ses prêts en cours 39
2.4. Renouveler ses prêts en cours 41

IV - **Retourner des documents** 42

1. Retourner des documents : fonctionnement général 43

1.1. Utiliser la fonction « Retour » 43

2. Retourner des documents en retard 44

3. Retourner des documents d'une autre bibliothèque (navette) 44

4. Retourner les documents rendus à la boite à livres 47

5. Afficher les retours de la session 48

V - **Réserver des documents depuis Alma et Primo** 50

1. Fonctionnement général des réservations 50

2. Réserver des documents depuis Primo ou Alma 51

2.1. Réserver des documents depuis Primo 51
2.2. Réserver des documents depuis Alma 53

3. Traiter une demande de réservation 59

3.1. Règles de priorisation des demandes 59
3.2. Mettre de côté un document 59
3.3. Gérer l'étagère des réservations à l'aide d'Alma 67
3.4. Prêt d'un document réservé 68

4. Gérer les réservations 70

4.1. Gestion des réservations expirées 70
4.2. Gestion des annulations 71
4.3. Cas particulier des documents manquants ou dont l'état ne permet pas la communication 74

VI - **Prêter et retourner des lots de documents** 77

VII - **Prêter et retourner des exemplaires non catalogués (Ajout rapide)** 79

1. Enregistrer le prêt d'un exemplaire non catalogué 79

2. Enregistrer le retour d'un exemplaire non catalogué 81

VIII - **Utiliser le module de prêt secouru** 84

1. Contexte 85

1.1. Contexte 85
1.2. Description générale du fonctionnement 85

2. Mode opératoire 86

2.1. Lancer le module 86
2.2. Enregistrer des transactions 87
2.3. Déchargement des données 92

IX - **Inscrire des usagers** 98

1. Présentation générale 99

1.1. Contexte 99
1.2. Description générale du fonctionnement 99

2. Inscrire un lecteur autorisé 101

2.1. Créer le dossier d'un lecteur autorisé 101
2.2. Cas particuliers 112

3. Inscrire un lecteur porteur d'une carte MUT 115

4. Mettre à jour manuellement un dossier d'usager institutionnel ... 116
4.1. Cas particulier : lecteur institutionnel devenu lecteur autorisé ... 117
5. Inscrire un lecteur de l'ENSA Toulouse, de l'ENSFEA ou de TBS ... 118
6. Inscrire un lecteur de l'EI-Purpan ... 118

X - **Contrôler, modifier et valider un dossier** 120

1. Contexte ... 120
2. Modifier ou compléter un dossier importé du SGC ... 120
2.1. Ouvrir le dossier de l'usager ... 120
2.2. Vérifier, modifier ou compléter les informations générales ... 121
3. Valider un dossier ... 124
4. Forcer la mise à jour automatique d'un dossier ... 126

XI - **Authentification des usagers** 127

1. Mode d'accès ... 128
1.1. Accès aux pages d'authentification ... 128
2. Authentification des usagers institutionnels ... 129
2.1. Fonctionnement général ... 129
3. Authentification des lecteurs autorisés ... 130
3.1. Personnalisation ou réinitialisation du mot de passe ... 130

XII - **Gestion des quitus** 133

1. Contexte ... 133
2. Procédure manuelle ... 134
2.1. Vérification du dossier ... 134
2.2. Envoi du quitus ... 134
2.3. Appliquer un blocage Quitus à l'utilisateur ... 137
3. Demande en ligne ... 137
4. Usager se réinscrivant dans un autre établissement du réseau ... 140

XIII - **Gestion des rappels** 141

1. Contexte ... 141
2. Types de courriers ... 141
3. Cycles de relance ... 142
4. Expéditeur et mode d'expédition ... 143
5. Gestion du suivi des envois ... 145
6. Liste des usagers en retard ... 147
7. Traitement des exemplaires perdus ... 148

XIV - **Questions pratiques** 150

1. Renseigner un usager sur sa situation ... 151

1.1. Renseigner un usager sur ses prêts ... 151
1.2. Renseigner un usager sur ses demandes en cours ... 153
1.3. Renseigner un usager sur ses blocages ... 155
1.4. Fournir à l'usager un récapitulatif ... 156
1.5. Historique de prêt d'un usager ... 158

2. Fournir des reçus de prêt et de retour ... 159

3. Identifier l'emprunteur en cours ou le dernier emprunteur d'un exemplaire ... 161

3.1. Voir l'emprunteur en cours depuis un exemplaire ... 161
3.2. Voir l'emprunteur précédent depuis un exemplaire ... 162

4. Gestion des notes ... 163

4.1. Note sur les usagers ... 164
4.2. Note sur les exemplaires ... 168

5. Utilisation des fenêtres de prêt et de retour ... 172

5.1. Modification de l'affichage des fenêtres de prêt et/ou de retour ... 172
5.2. Raccourcis ... 174

Règles de prêt et renouvellement

1. Règles de prêt

1.1. Durée de prêt

1.1.1. Généralités

Les ***durées de prêt*** dans Alma sont calculées par ***croisement*** de ***groupes d'usagers*** et de ***localisations*** ou, dit autrement, d'emplacements de collections.

Par exemple, il peut être décidé que tous les documents appartenant à la localisation 63S seront prêtables :

- 21 jours aux étudiants de niveau L
- 28 jours aux étudiants de niveau M
- 35 jours aux étudiants de niveau D ainsi qu'aux professeurs et personnels des établissements
- 14 jours aux lecteurs autorisés

Les ***durées de prêt*** sont calculées en ***jours calendaires***.

Toutefois, ***un retour ne peut pas tomber un jour de fermeture déclaré de la bibliothèque*** : dans ce cas de figure, la date de retour est automatiquement repoussée au premier jour d'ouverture suivant (un lundi si le retour tombe un dimanche, ou le jour de la réouverture de la bibliothèque si le retour tombe pendant une période de fermeture pour congés).

La date de retour est assortie d'une heure limite de retour, qui correspond à l'heure de ***fermeture de la bibliothèque*** . Cette indication est purement informative, puisque l'usager ne sera considéré comme en retard qu'au cours de la nuit

Ces deux dernières particularités (retour repoussé au prochain jour ouvré et date de retour assortie d'une heure de retour) s'expliquent par le fait que les calendriers et heures d'ouverture et de fermeture doivent être détaillés bibliothèque par bibliothèque dans Alma. Ne pas renseigner les jours d'ouverture de sa bibliothèque conduirait ainsi à ce que des dates de retour tombent en pleine période de fermeture.

a) Exceptions de circulation

Certains documents d'une même localisation peuvent être soumis à des règles de circulation différentes.

Dans ce cas, ils reçoivent une ou plusieurs « ***exceptions de circulation*** ». Ces exceptions de circulation peuvent être une exception de type « ***Exclu du prêt*** » ou correspondre à des ***durées de prêt*** plus ***courtes*** (24 heures, 7 jours) ou plus ***longues*** (60 jours, 180 jours) que celle appliquée au niveau de la localisation. Généralement, elles s'appliquent de manière indifférenciée à l'ensemble des groupes d'usagers.

Par exemple, il peut être décidé que tous les documents appartenant à la localisation 63S seront prêtables aux conditions décrites plus haut, sauf trois lots de documents :

- Un premier lot sera exclu du prêt pour tous les usagers
- Un deuxième sera prêtable 48 heures pour tous les usagers
- Un troisième sera prêtable 90 jours pour tous les usagers

Voici la liste des exceptions de circulation actuellement configurées. A deux exceptions près, ces exceptions de circulation sont communes à l'ensemble des bibliothèques et utilisables par toutes :

- Document temporairement réservé aux étudiants de l'IEP
- Exclu du prêt
- Méthodes de langue INP - 4 semaines de prêt - 4 semaines de renouvellement - Réservable

- Périodiques UT1 - Prêt 2 semaines - non renouvelable - non réservable
- Prêt 1 an (365 jrs) - non renouvelable - no réservable
- Prêt 1 semaine - renouvelable 1 semaine - réservable
- Prêt 10 jours - non renouvelable - non réservable
- Prêt 14 jours - non renouvelable - réservable
- Prêt 2 semaines - non renouvelable - non réservable
- Prêt 2 semaines - renouvelable 2 semaines - non réservable
- Prêt 2 semaines - renouvelable 2 semaines - réservable
- Prêt 21 jours - non renouvelable - non réservable
- Prêt 24h - non renouvelable - non réservable
- Prêt 3 semaines - renouvelables 3 semaines - réservable
- Prêt 4 semaines - non renouvelable - réservable
- Prêt 4 semaines - renouvelable 4 semaines - réservable
- Prêt 4 semaines - renouvelable 4 semaines - retirable sur place
- Prêt 48 heures - non renouvelable - non réservable
- Prêt 48 heures - non renouvelable - réservable
- Prêt 7 jours - non renouvelable - non réservable
- Prêt 7 jours - non renouvelable - réservable
- Prêt 72h - non renouvelable - non réservable
- Prêt 90 jours - non renouvelable - non réservable
- Prêt 90j - non renouvelable - réservable - retrait sur place uniquement
- Prêt fin de journée
- Prêt fin de journée - réservable

1.2. Limites de prêt

Alma permet de fixer un nombre maximal de prêts par bibliothèque, groupe d'usagers, type de matériel, localisation, exception de circulation ou par croisement de deux ou plusieurs de ces critères.

Dans la pratique, il est prévu que les limites de prêt soient définies bibliothèque par bibliothèque, puis par groupe d'usagers et/ou type de matériel.

A titre d'exemple, il peut être défini pour une bibliothèque donnée :

- Que le nombre de prêt est de 10, sauf pour les enseignants pour lesquels il est fixé à 20
- Que cette règle est applicable pour tous les types de documents, sauf pour les DVD pour lesquels la limite est fixée à 2
- Autre exemple, il peut être défini pour une bibliothèque donnée :
- Que le nombre de prêt autorisé aux étudiants de L et M est de 15 dont, au maximum, 8 livres, 2 DVD et 5 fascicules de périodique
- Que le nombre de prêt autorisé aux étudiants de D et aux enseignants est de 20 dont, au maximum, 12 livres, 2 DVD et 6 fascicules de périodiques

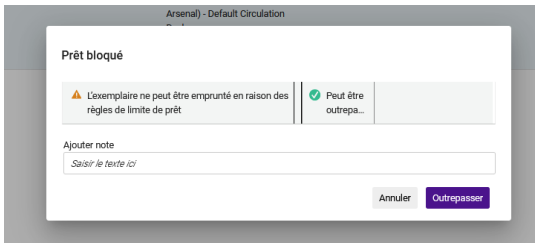
L'utilisation du « ***type de matériel*** » pour définir les limites de prêt nécessite que cette information soit renseignée dans les ***notices d'exemplaires***. Il s'agit donc d'une donnée importante. ***Les types de matériel*** employés pour le paramétrage de ces limites sont les suivants :

- Livres
- Fascicule
- DVD

- Matériel (PC portables, clés USB, etc.)
- Matériel mixte (type de matériel utilisé par convention pour gérer le prêt des lots de documents, dans les bibliothèques qui ont pour politique de créer un exemplaire pour chaque composant)
- Jeux (jeux de société)

D'autres types de matériel peuvent être renseignés (microfiches, enregistrements sonores, cartes, partitions, valises pédagogiques), mais sont sans interaction avec le prêt actuellement.

Il n'y a pas de nombre maximum de prêts autorisé défini à l'échelle du réseau. Cela signifie qu'une bibliothèque qui propose le prêt illimité peut réellement prêter des documents en nombre illimité. Cela signifie aussi que les prêts autorisés par les différentes bibliothèques du réseau peuvent se cumuler sans limite (5 à la bibliothèque, 10 dans les bibliothèques B, C et D, 20 à la bibliothèque E, etc.)



Lorsqu'un nombre maximal de prêt est défini pour une bibliothèque (ou une localisation, etc.), voici le message qui s'affiche lorsque ce nombre est atteint.

2. Règles de renouvellement

2.1. Durée de renouvellement

2.1.1. Principes théoriques

Les principes décrits pour les durées de prêt s'appliquent aux ***renouvellements***. C'est-à-dire que ***la durée de renouvellement est calculée également par croisement de groupes d'usagers et de localisations et que des exceptions peuvent être définies*** pareillement pour des lots de documents correspondant à des « ***exceptions de circulation*** ».

Pour la localisation 63S déjà citée à propos des durées de prêt, les durées de renouvellement pourront être définies comme suit :

- 7 jours pour les étudiants de niveau L
- 14 jours pour les étudiants de niveau M et de niveau D, ainsi que les enseignants et personnels
- Pas de renouvellement pour les lecteurs autorisés

Les exemplaires porteurs d'exception de circulation pourront être soumis à des règles différentes :

- Aucun renouvellement ne sera autorisé pour les exemplaires exclus du prêt ou prêtables 48h
- Les exemplaires prêtables 90 jours seront renouvelables 10 jours pour tous les usagers

2.1.2. Particularités des renouvellements dans Alma

a) Durée de prêt maximale

Alma ne permet pas de configurer une durée de renouvellement proprement dite. ***Seules sont configurables des durées de prêt et des durées de prêt maximales.*** Dans ce contexte, la période de renouvellement se déduit par soustraction de la seconde par la première.

Ainsi, dans l'exemple déjà mentionné, durées de prêt et durées de prêt maximales seront configurées comme suit, pour permettre des durées de renouvellement égales à 7, 14, 14 et 0 jours :

	Durée de prêt	Durée de prêt maximale
Usagers niveau L	21 jours	28 jours
Usagers niveau M	28 jours	42 jours
Usagers niveau D, professeurs et personnels	35 jours	49 jours
Lecteurs autorisés	14 jours	14 jours

Remarque

Notez que la majorité des bibliothèques du réseau applique des durées de renouvellement égales aux durées de prêt initiales. Cela signifie que les durées de prêt maximales sont égales au double des durées de prêt initiales.

Par exemple, si la durée de prêt de base est de 20 jours, la durée de prêt maximale autorisée sera de 40 jours, soit une durée de renouvellement effective de 20 jours.

b) Date de démarrage des renouvellements dans Alma

Dans Alma, le renouvellement démarre à la date à laquelle il est effectué, ce qui signifie que ***la date de retour après renouvellement*** se calcule toujours de la même manière : en ***ajoutant le nombre de jours de renouvellement effectif autorisés à la date à laquelle le renouvellement est effectué***.

Alma permet de renouveler le même prêt plusieurs fois successivement, tant que la date limite de retour définie d'après la durée maximale de prêt autorisée n'a pas été atteinte.

Concrètement, pour une bibliothèque offrant une durée maximale de prêt autorisée de 40 jours, égale au double de la durée de prêt standard (20 jours), la date de retour initiale d'un document prêté le 1er juin sera le 20 juin ; la date limite maximale de retour après renouvellement, le 10 juillet. Dans ce cas de figure, on pourra ainsi :

- Renouveler son prêt dès le lendemain : la date de retour sera repoussée au 21 juin
- Renouveler une nouvelle fois son prêt le 6 juin : la date de retour sera repoussée au 26 juin
- Renouveler encore son prêt le 18 juin : la date de retour sera repoussée au 8 juillet
- Renouveler un dernière fois son prêt le 20 juin : la date de retour sera repoussée au 10 juillet. Le prêt ne pourra alors plus être renouvelé.

Il serait possible aussi, bien évidemment, de ne renouveler le prêt qu'une seule fois, le 20 juin par exemple : la date de retour serait directement repoussée au 10 juillet.

Pour les bibliothèques proposant des durées de renouvellement inférieures aux durées de prêt standard (par exemple : 21 jours de durée de prêt maximale dont 14 jours de prêt standard, soit 7 jours de renouvellement effectif), le calcul est plus compliqué. En effet, la durée de renouvellement va être confondue avec la durée de prêt standard, lorsque le renouvellement est effectué dans les premiers jours. Pour reprendre l'exemple cité, et le principe d'un prêt effectué au 1er juin :

- Renouveler son prêt le lendemain ne repoussera pas la date de retour : la durée de renouvellement effective étant de 7 jours, un renouvellement effectué le 2 juin fixera la date de retour renouvelé au 9 juin, soit à une date antérieure à la date de retour normale (15 juin). Alma ne modifiera donc pas la date de retour.
- Renouveler son prêt le 6 ne repoussera pas davantage la date de retour : la date de retour renouvelée étant fixée au 13 juin, soit à une date toujours antérieure à la date de retour normale (15 juin)
- Renouveler son prêt n'aura d'effet sur la date de retour qu'à partir du 8e jour :
- Si le renouvellement est effectué le 9 juin, la date de retour sera repoussée au 16 juin (7 jours additionnés à la date du 9 juin)
- Si le renouvellement est effectué le 10 juin, la date de retour sera repoussée au 17 juin (7 jours additionnés à la date du 10 juin)
- Etc. jusqu'au 15 juin : un renouvellement effectué ce jour-là fixera la date de retour au 22 juin (7 jours additionnés à la date du 15 juin), c'est-à-dire à la date limite de retour autorisée

Dans tous les cas de figure, un renouvellement effectué le jour même du prêt n'amènera aucun résultat. De même, renouveler le même prêt deux fois dans la journée ne provoquera aucun résultat la seconde fois.

En termes de communication à destination des usagers, il convient d'insister sur le fait qu'ils peuvent renouveler leurs prêts pour une durée maximale de X jours.

Une fois que la date limite de retour est atteinte, la fonction « Prolonger » n'est plus proposée dans le compte lecteur, en face de l'exemplaire concerné. Tant qu'elle l'est, le document est prolongeable.

2.2. Autres règles applicables aux renouvellements

Il est possible de renouveler un document le jour du retour prévu. En revanche, il n'est plus possible de renouveler ce prêt le lendemain ou, plus exactement, après la fermeture de la bibliothèque.

Il est à signaler également :

- ***Qu'un usager qui a un document en retard ne peut plus renouveler depuis Primo ses autres prêts, quand bien même il ne serait pas en retard pour ceux-ci***
- ***Qu'un document réservé par un tiers ne peut plus être renouvelé*** (*nota bene :* dans ce cas de figure, l'emprunteur a reçu un message pour lui indique que le document est demandé et qu'il ne pourra donc plus en renouveler le prêt)

Une autre limite doit encore être signalée : ***le renouvellement est en règle général impossible dans le cadre du « prêt vacances » et plus particulièrement du « prêt d'été ».***

En effet, à cette occasion, les règles de prêt n'utilisent plus des durées de prêt mais des dates de retour fixes (par exemple : tous les exemplaires prêtés à partir de l'entrée en application de cette règle sont à rendre le 15 septembre, que le prêt ait eu lieu le 1er juillet, ou le 25). Ce faisant, Alma ne permet plus de renouveler un prêt, puisque cela reviendrait à dépasser cette borne.

Lorsque la règle est modifiée et la date de retour fixe désactivée, le prêt redevient renouvelable, mais seulement en théorie. Dans la pratique, la durée de prêt consentie à l'usager ayant très largement dépassé la durée de prêt maximale habituellement autorisée, le prêt ne peut plus être renouvelé. C'est particulièrement le cas à l'été.

2.3. Renouvellements automatiques

Alma propose une fonction de renouvellement automatique des prêts. Concrètement, cette fonction permet, sans intervention de l'usager ni du bibliothécaire, de renouveler les prêts d'un usager. Le renouvellement automatique est déclenché au moment de l'***envoi d'un message de courtoisie à l'usager***, c'est-à-dire ***à J-3 avant la date de retour des documents*** (dans la nuit du 12 au 13 juin pour une date de retour tombant le 15).

Si le renouvellement automatique n'est pas possible (parce que l'usager est en retard pour un autre exemplaire, parce qu'une réservation a été créée sur l'exemplaire à renouveler, etc.), Alma envoie le message de courtoisie à l'usager pour lui demander de rapporter le document emprunté. Si, en revanche, le renouvellement automatique est possible, Alma envoie une confirmation du renouvellement, à l'usager.

Il est à noter que le fait qu'un exemplaire ait été renouvelé manuellement au préalable n'empêche pas le déclenchement du renouvellement automatique, dès lors que la durée maximale de prêt autorisée n'est pas atteinte.

Ce service est mis en place au niveau d'une bibliothèque. A l'heure actuelle, seuls IUT Ponsan, IUT Rangueil, BIB'INSA, ISAE-SUPAERO, Albi, Rodez, ENVT, UTTOP - ENIT, INP-AgroToulouse, INP-ENSEEIHT, INP-ENSIACET, Maison de campus Castres (INUC), Maison de Campus Castres (UPS) l'utilisent. Concrètement, cela signifie qu'il s'applique sur les exemplaires en prêt de ces bibliothèques, à quelque établissement qu'appartienne l'usager.

3. Pénalités

Un usager ayant un document en retard voit ses droits de prêt suspendus. A ce titre, il lui est impossible de renouveler un prêt, même si celui-ci n'est pas en retard. En revanche, il conserve la possibilité de faire une demande de réservation.

Lorsque cet usager rend le document en retard, Alma génère un ***blocage***. Ce blocage correspond à une suspension des droits de prêt et de réservation de l'usager. ***Sa durée est calculée sur la base d'un jour calendaire de suspension par jour calendaire de retard.***

Remarque

Des délais de grâce sont appliqués par l'ensemble des bibliothèques du réseau. Pour des prêts d'une durée standard, ces délais sont de ***trois jours***. C'est-à-dire que si un usager doit rendre un livre le lundi, la période de grâce courra du mardi au jeudi ; les jours de retard seront donc comptés à partir du vendredi.

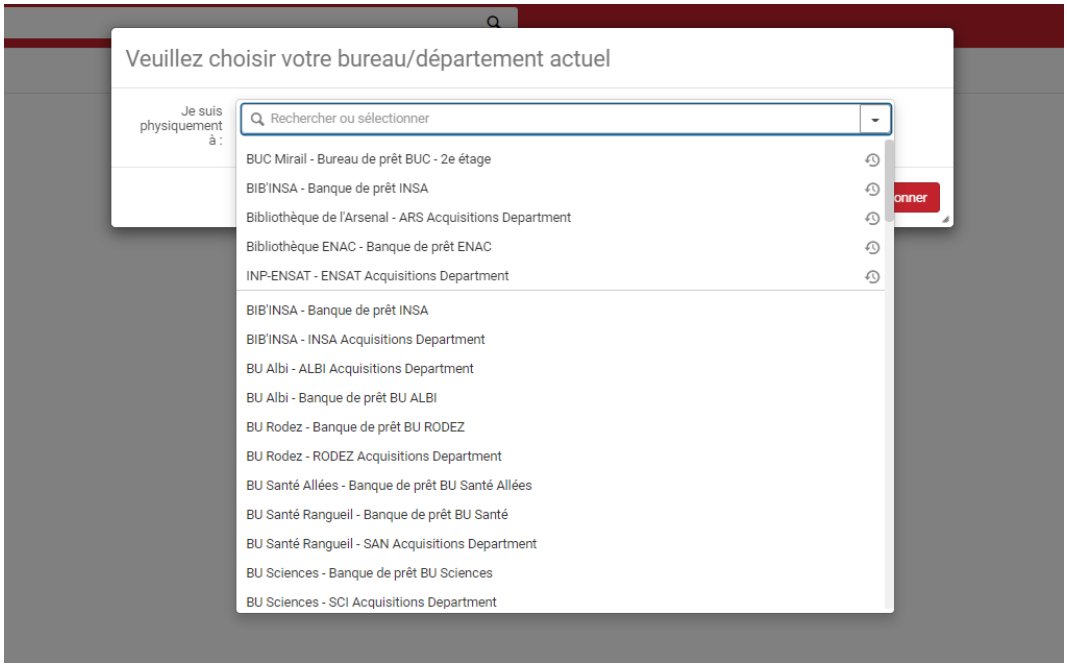
Pour les prêts de courte durée (une semaine ou moins), le délai de grâce est généralement d'une journée.

Il est encore à noter qu'un usager peut avoir ***plusieurs blocages*** sur son dossier : dans ce cas, Alma n'additionne pas la durée des différents blocages. Par contre, il applique la ***durée de suspension du blocage le plus long***.

Prêter des documents

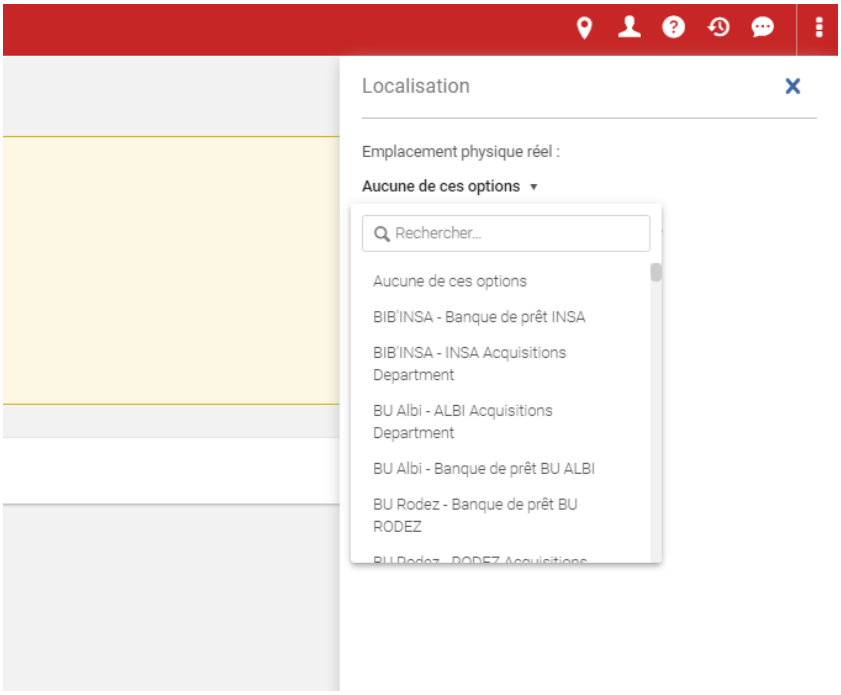
1. Sélectionner un bureau de prêt

Le ***bureau de prêt*** peut être sélectionné à la ***connexion*** :



Le ***bureau de prêt*** s'affiche dans le ***bandeau supérieur*** (en haut à droite de l'écran) :

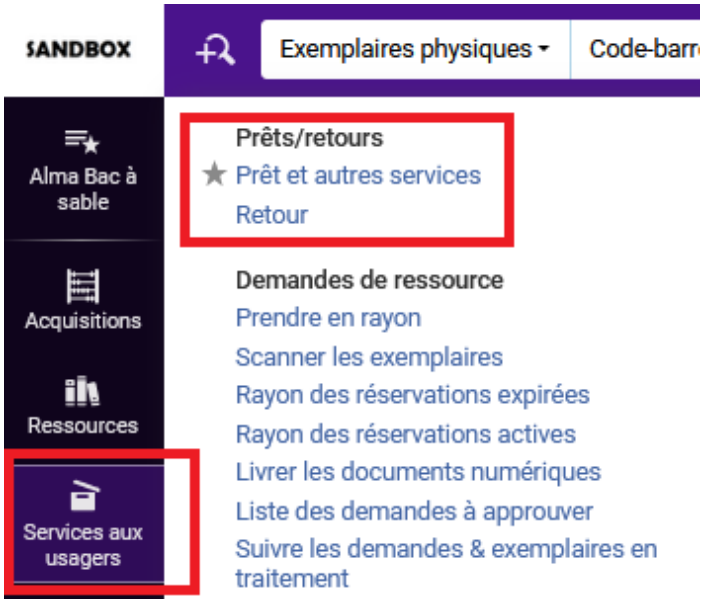
Il peut être ***modifié*** plus tard, après un clic sur la ***localisation*** :



Les ***opérations de prêt et de retour*** sont réalisées dans Alma depuis un « ***bureau de prêt*** », correspondant à la banque de prêt de la bibliothèque. ***Il n'y en a généralement qu'un par bibliothèque.***

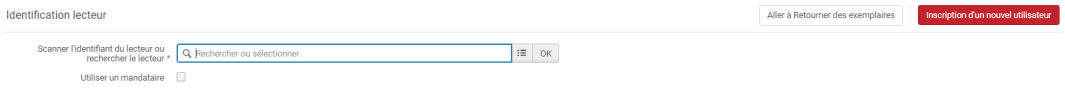
Sélectionner un « bureau de prêt » est indispensable pour pouvoir accéder à la fonction « ***Services aux usagers*** ».

2. Le menu " Prêts/Retours "



Les ***activités de prêt/retour*** sont accessibles via le menu « ***Services aux usagers*** » > « ***Prêts/retours*** » > « ***Prêt et autres services*** » pour accéder au prêt.

L'écran « ***Identification Lecteur*** » va vous permettre de ***rechercher le dossier usager***.



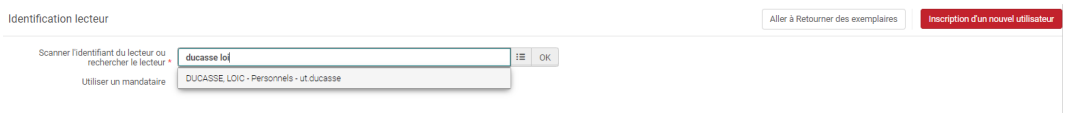
3. Rechercher un usager

Se placer dans le champ de recherche d'***identification lecteur*** pour scanner la ***carte MUT*** (numéro UNR) ou la ***carte de lecteur autorisé*** (numéro code-barres) : si le numéro en question est trouvé dans la base Alma, le dossier d'utilisateur correspondant s'ouvrira pour permettre l'enregistrement des prêts et/ou la consultation des prêts déjà en cours.

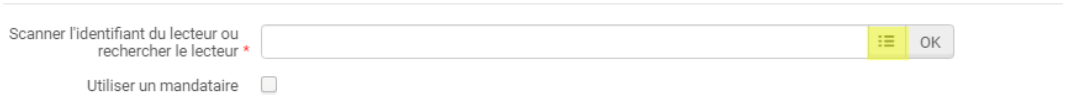
En l'absence d'un terminal de lecture des cartes ou si la lecture de la carte ne renvoie aucun résultat, il est possible de rechercher l'usager à partir de ce même champ.

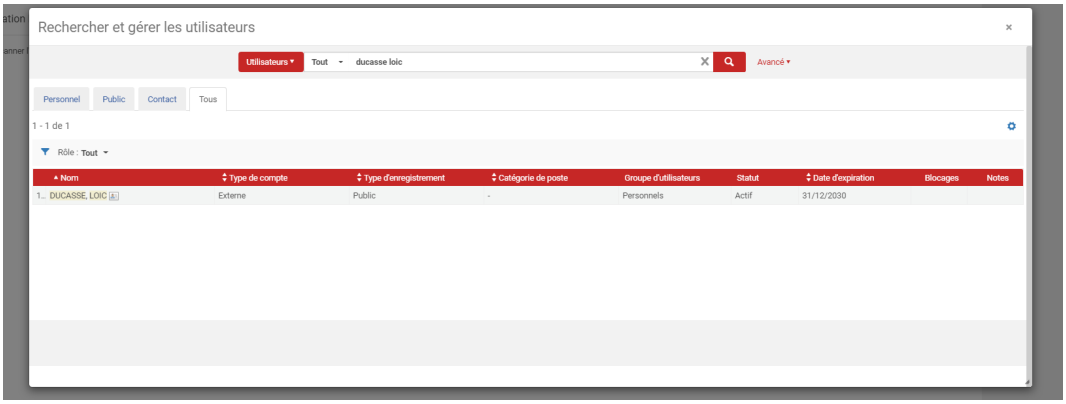
Dans ce cas de figure, la recherche sur nom/prénom pourra se faire :

- Soit directement dans le champ



- Soit en ouvrant un formulaire de recherche à partir d'un clic sur le bouton matérialisé par trois lignes horizontales.





Conseil

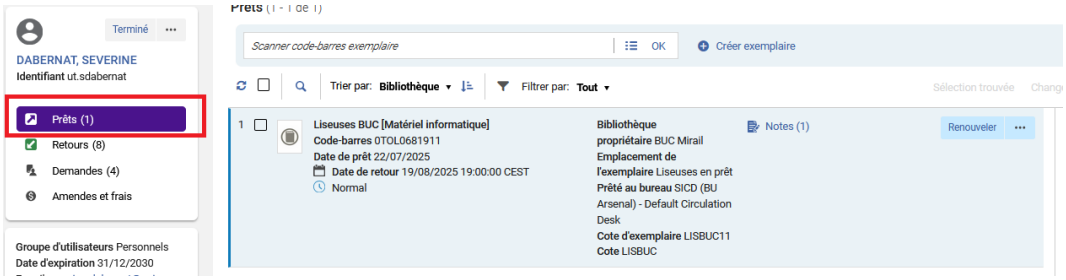
Même s'il génère un clic supplémentaire, il vous est recommandé de privilégier la seconde solution. En effet une recherche effectuée directement dans le champ "Scanner l'identifiant" ramène un nombre de résultats limité, puisque seules dix propositions sont affichées.

Remarque

La case "Utiliser un mandataire" n'a pas besoin d'être cochée. Ce paramètre est proposé pour le bon fonctionnement d'un service que le réseau des bibliothèques n'utilise pas aujourd'hui : l'enregistrement de prêts par usager agissant pour un tiers (par exemple, le personnel administratif d'un laboratoire venant emprunter des documents pour le compte d'un chercheur de ce laboratoire).

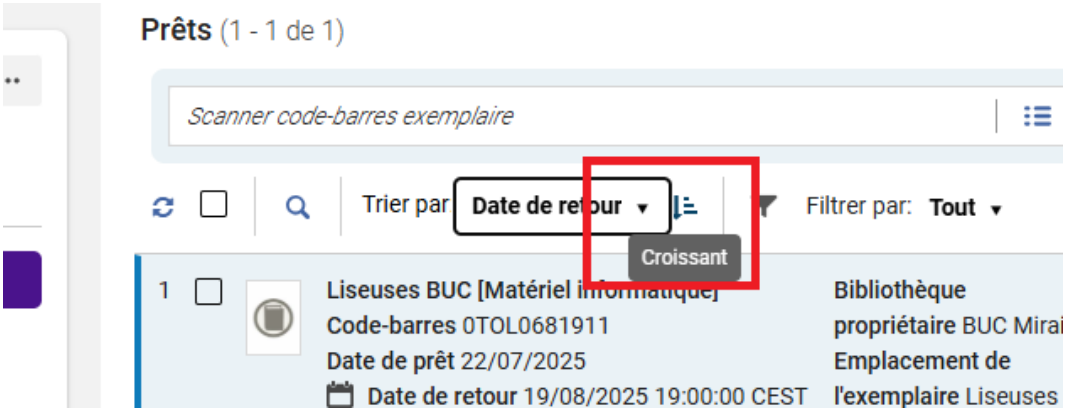
4. Enregistrer un prêt et visualiser la liste des prêts

Par défaut, le ***dossier usager*** est ouvert sur l'onglet « ***Prêts*** ». Il suffit alors de scanner un à un les code-barres des exemplaires pour enregistrer les prêts du lecteur. Les exemplaires enregistrés en prêt sont visibles immédiatement. Les dates de retour peuvent alors être contrôlées.



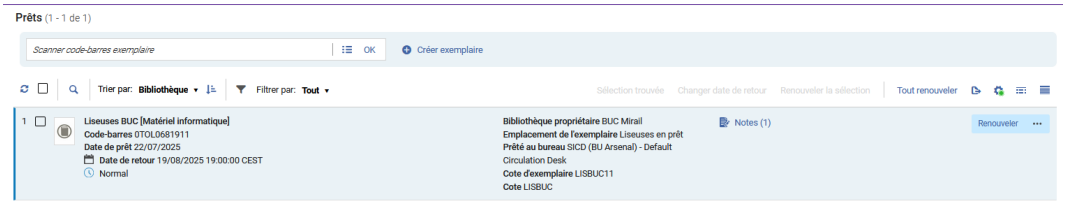
Les prêts (comme les retours et les demandes) peuvent être triés par ordre croissant ou décroissant de :

- Bibliothèque
- Date de prêt
- Date de retour
- Dernier statut de renouvellement
- Dernière date de renouvellement
- Statut du prêt
- Titre

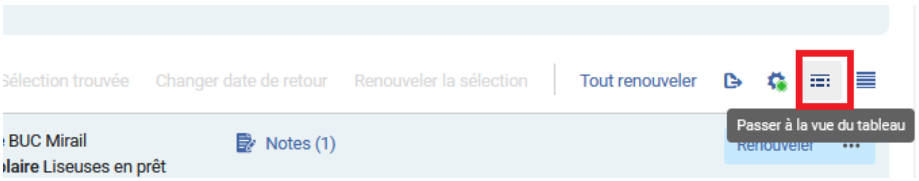


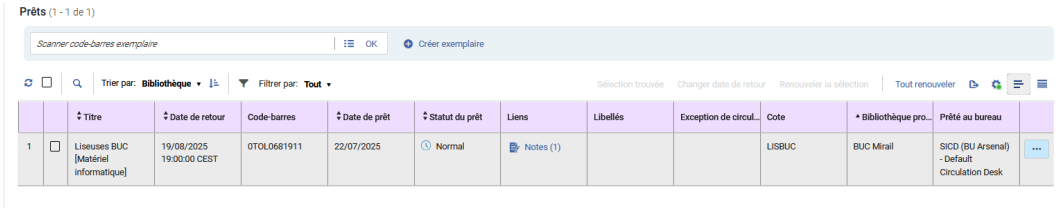
La présentation des prêts sur la page (comme celui des retours ou des demandes) peut se faire :

- en mode d'affichage notice (par défaut)

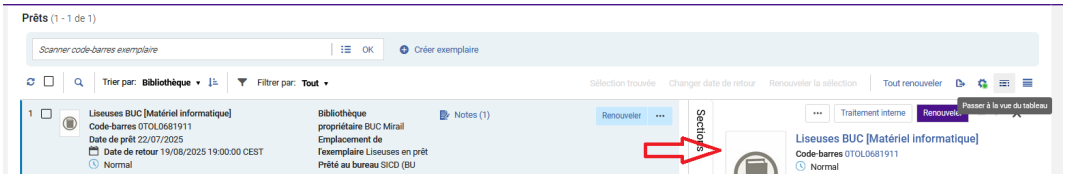


- ou en mode d'affichage tableau



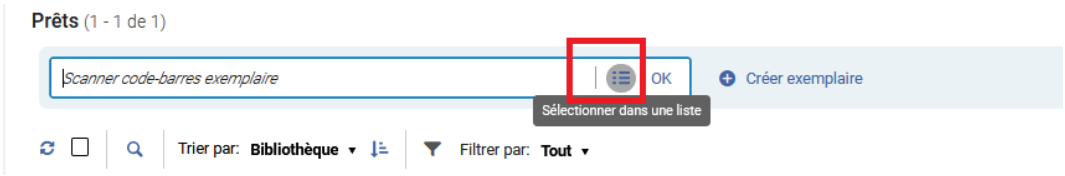


La page se scinde en 2 parties quand on sélectionne un titre de la liste.



Remarque : Saisie ou recherche manuelle du code-barres

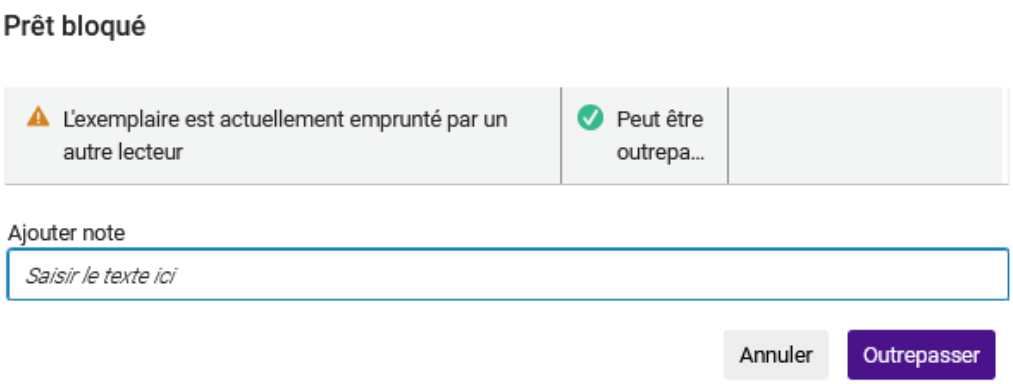
Si la bibliothèque ne dispose pas d'une douchette de lecture, le code-barres pourra être saisi à la main ou rechercher dans la base. Dans ce cas-ci, on utilisera, non pas la barre de recherche générale du système, mais la barre de recherche intégrée à la fenêtre de prêt. Pour l'ouvrir, il faudra cliquer sur le bouton matérialisé par trois lignes horizontales.



Remarque : Prêt d'un document enregistré sur le dossier d'un usager

Il peut arriver que le retour d'un document soit mal enregistré et que celui-ci reste attaché au dossier de l'emprunteur, voire que ce dernier remette directement en rayon le document sans penser à faire enregistrer son retour.

Lorsqu'un autre usager emprunte ce même exemplaire, Alma affiche un message d'erreur outrepassable pour signaler que le document est prêté à un autre lecteur.

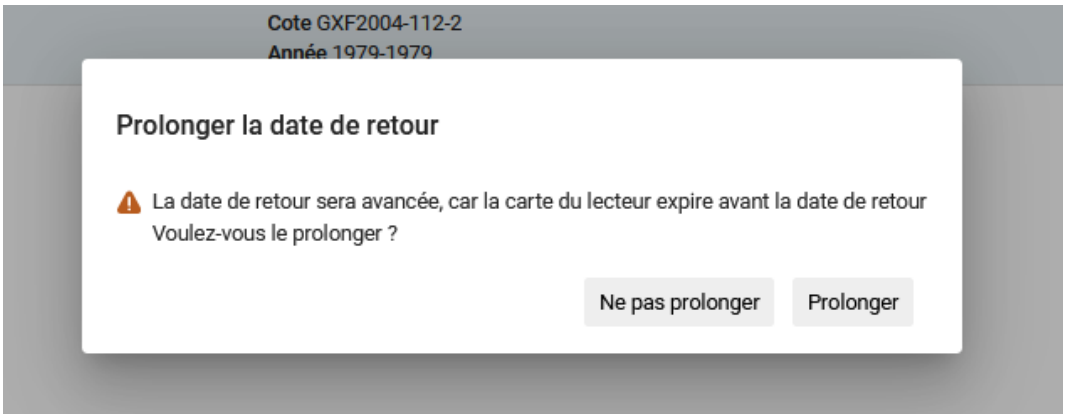


Si vous avez l'exemplaire en question, il s'agit bien d'une erreur. Dans ce cas valider l'opération : Alma enregistrera quasi-simultanément le retour puis le prêt de l'exemplaire en question au nouvel emprunteur.

Remarque : Prêt à un usager dont la date d'expiration du dossier est proche

Il peut arriver que la date de retour d'un document soit postérieure à la date d'expiration du dossier du lecteur, si cette date est proche et/ou si la durée de prêt définie est importante. Dans cette situation, Alma laisse aux bibliothécaires le choix de la solution à appliquer :

- Reporter la date de retour : la date de retour appliquée sera calculée normalement et sera donc postérieure à la date de fin de validité du dossier. Cette opération est sans impact sur le bon fonctionnement de la bibliothèque, puisque aucun dossier associé à un prêt ne peut être supprimé
- Ne rien faire : la durée de prêt sera raccourcie pour faire coïncider la date de retour avec la date de fin de validité du dossier

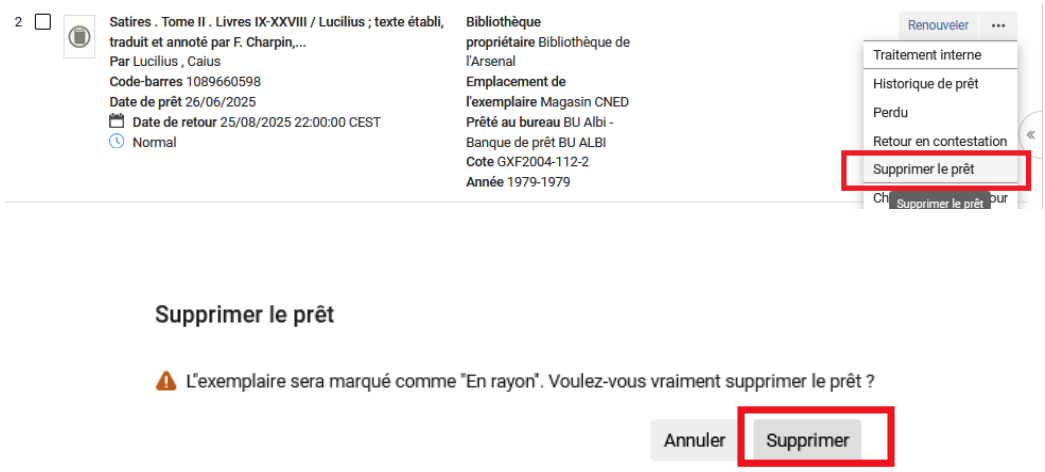


Il reste possible, également, de modifier la date d'expiration (et la date d'élimination) du dossier. Dans ce cas, cependant, si les prêts ont été effectués avant, il faudra modifier la date de retour de chacun d'eux, celle-ci n'étant pas recalculée automatiquement à partir de la nouvelle date d'expiration.

Conseil : Suppression du prêt en cas d'erreur

Si l'usager se rend compte qu'il n'a pas besoin du document dont vous venez d'enregistrer le prêt, il vous est possible de supprimer celui-ci de son dossier.

Pour ce faire, cliquez sur le bouton action situé en face du prêt en cause puis sur "Supprimer le prêt" et confirmez. L'exemplaire est enlevé du dossier du lecteur et reprend immédiatement son statut "en rayon".

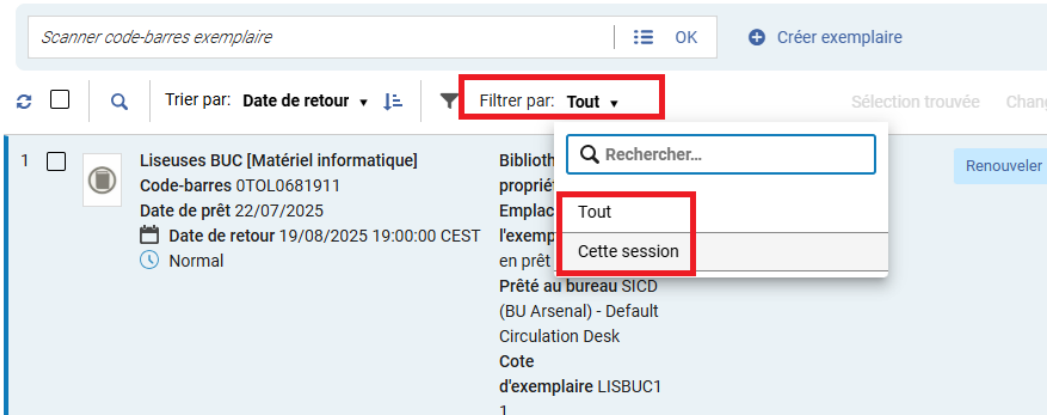


Dans cette situation, la suppression d'un prêt est préférable à l'enregistrement du retour du document. En effet, cela permet d'éviter de compter un prêt dans les statistiques d'activité de l'établissement et donc de fausser celles-ci.

4.1. Afficher tous les prêts en cours d'un usager et voir les statuts des prêts

En cliquant sur ***Prêts***, les prêts en cours de l'usager s'affichent.

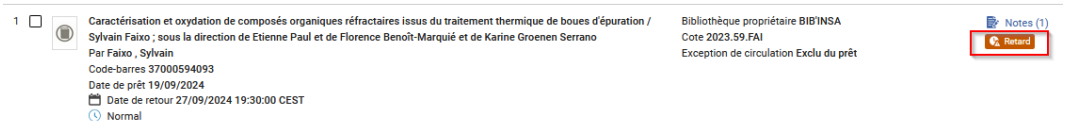
Le filtre permet d'afficher les prêts de la session en cours (***cette session***) ou l'ensemble des prêts (***tout***).



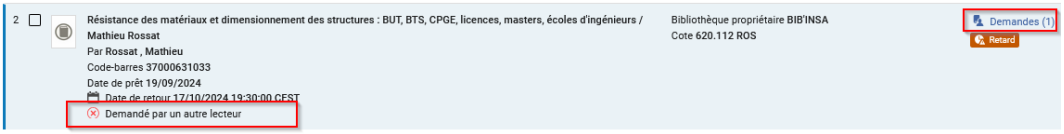
Conseil : Statuts des prêts

Il est possible de repérer facilement :

- Les prêts en retard

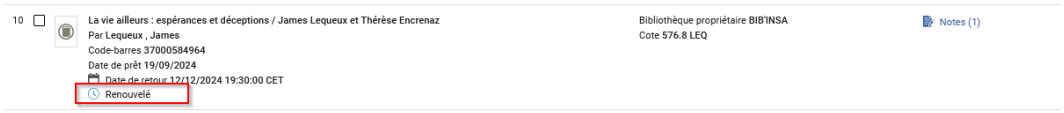


- Les prêts sur lesquels il y a une demande de réservation faite par un autre lecteur

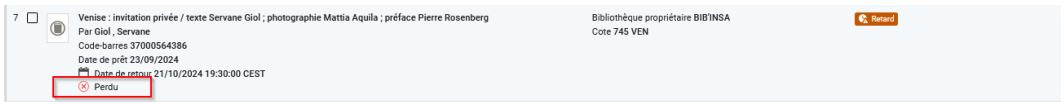


- Les prêts sur lesquels il y a une demande de traitement interne

- Les prêts renouvelés



- Les prêts perdus



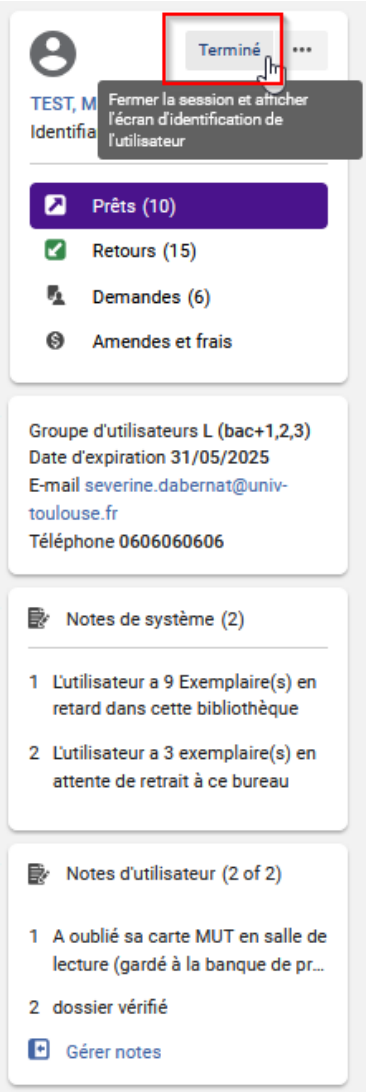
Remarque : Prêt d'exemplaires rattachés à une même notice

Le ***prêt parallèle***, c'est-à-dire le prêt d'un second exemplaire d'un même titre, est interdit dans certaines bibliothèques.

Toutefois, cette règle ne s'applique pas aux exemplaires de périodiques ainsi qu'aux exemplaires de titres identifiés par Alma comme des titres multi-volumes. Dans les deux cas, cette identification se fait sur la base de la présence d'un numéro de tomaison dans le champ « Description » des exemplaires concernés.

5. Vider la fenêtre de prêt

A la fin de l'opération de prêt, cliquez sur le bouton « ***Terminé*** » pour ***fermer la session*** et ***vider la fenêtre*** et revenir à l'écran d'***identification des lecteur***s.

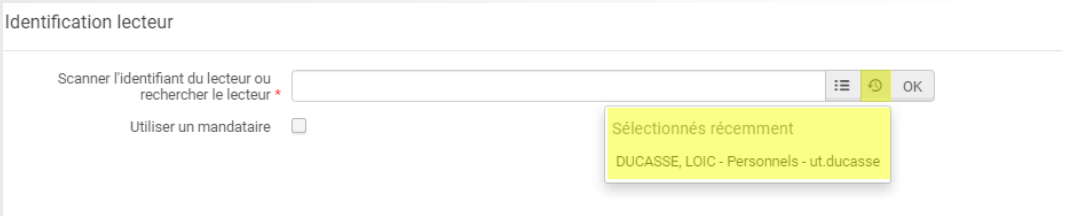


Dans certaines bibliothèque, comme à la BU de l'Arsenal ou à la BUC du Mirail, cette action génère l'envoi automatique au lecteur d'un récapitulatif des prêts qu'il vient d'effectuer. Pour ces bibliothèques au moins, l'utilisation de ce bouton est impérative pour sortir du dossier du lecteur et passer au lecteur suivant.

Attention : Time-out

Il doit être noté que ***la fenêtre est automatiquement vidée au bout de dix minutes d'inactivité***.

Si le cas se présente mais que vous avez besoin de revenir sur le dossier de l'usager, il vous suffira pour le rappeler de cliquer sur l'icône en forme d'horloge. Celle-ci vous donne accès à l'historique des cinq derniers dossiers traités.

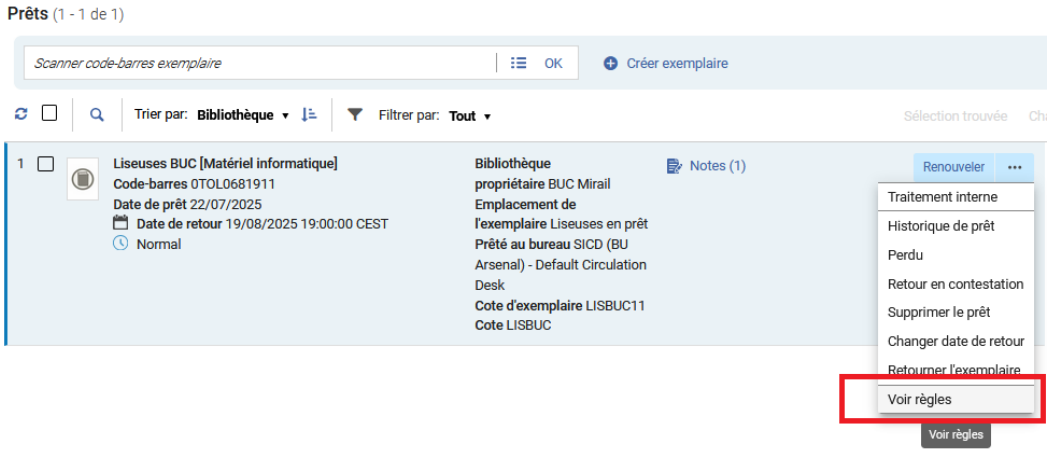


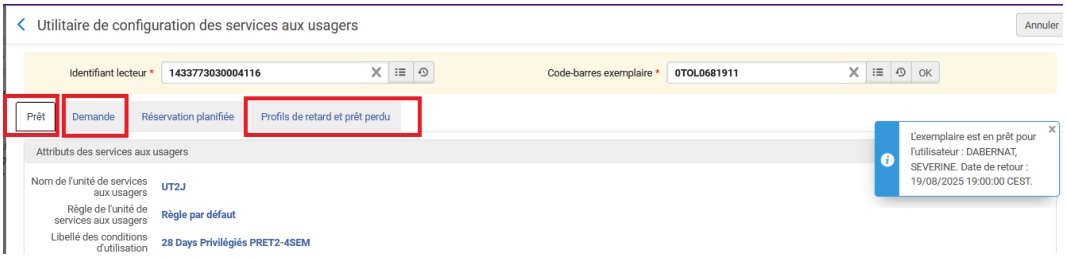
6. Consulter les règles de prêt liées à un exemplaire

Pour connaître les ***règles de circulation*** applicables à un ***exemplaire*** et à un ***usager*** donné, cliquer sur « ***Voir règles*** ».

Vous pouvez alors consulter les ***règles*** en matière de ***prêt*** (onglet « ***Prêt*** ») et de ***réservation*** (onglet « ***Demande*** »).

Le dernier onglet « ***Profils de retard et prêt perdu*** » vous indique à quelle ***fréquence*** sont envoyées les ***messages de relance***. La dernière ligne correspond au dernier message de relance envoyé (par voie postale, celui-ci) et au moment du passage au statut « perdu » de l'exemplaire.



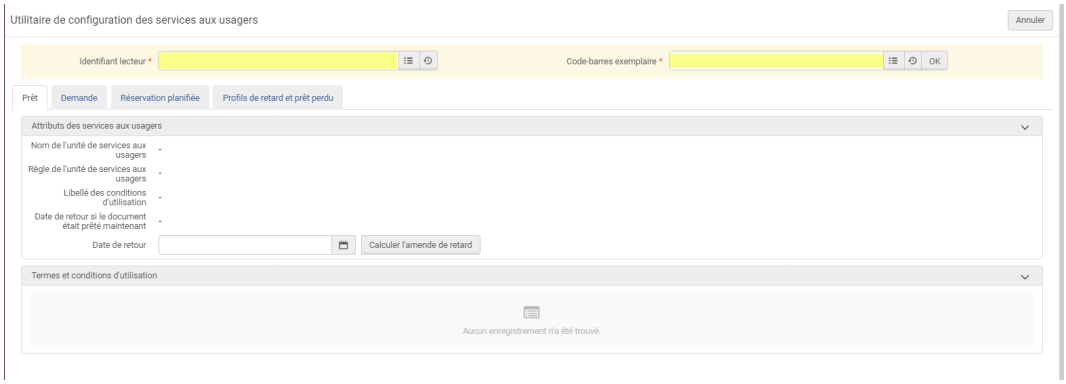


Veuillez noter que l'***information*** doit être lue dans la section libellée « ***Termes et conditions d'utilisation*** ». Les informations affichées dans la section « Attributs des services aux usagers » sont stockées en dur. L'information de durée peut donc n'avoir aucun rapport avec la durée réellement consentie pour cet usager et cet exemplaire.

Complément : Utilitaire de configuration des services aux usagers

En fonction des ***rôles qui vous ont été assignés***, ce service peut être également utilisé depuis le menu « ***Services aux usagers*** » (section « ***Outils avancés*** »). Il vous permet, par exemple, d'informer un usager intéressé par un livre de la durée de prêt qui lui offerte. Il n'est pas nécessaire, dans ce cas, que le prêt ait été enregistré sur son dossier.

Services aux usagers
Admin
Analytics
Livrer les documents numériques
Liste des demandes à approuver
Suivre les demandes & exemplaires en traitement
Réserves de cours
Cours
Listes de lecture
Références
Outils avancés - Prêts
Utilitaire de configuration des services aux usagers
Modification par lot des dates de retour
Consulter les traitements de prêt perdu et en retard
Prêt secouru / retour secouru


Utilitaire de configuration des services aux usagers
Annuler
Identifiant lecteur *
Code-barres exemplaire *
OK
Prêt
Demande
Réservation planifiée
Profils de retard et prêt perdu
Attributs des services aux usagers
Nom de l'unité de services aux usagers
Règle de l'unité de services aux usagers
Libellé des conditions d'utilisation
Date de retour si le document était prêté maintenant
Date de retour
Calculer l'amende de retard
Termes et conditions d'utilisation
Aucun enregistrement n'a été trouvé.

7. Dossier usager avec retards et/ou blocages

7.1. Usager ayant des prêts en retard

Un message d'avertissement s'affiche sous la forme d'une fenêtre pop-up lorsqu'on ouvre le dossier d'un usager ayant des prêts en retard.

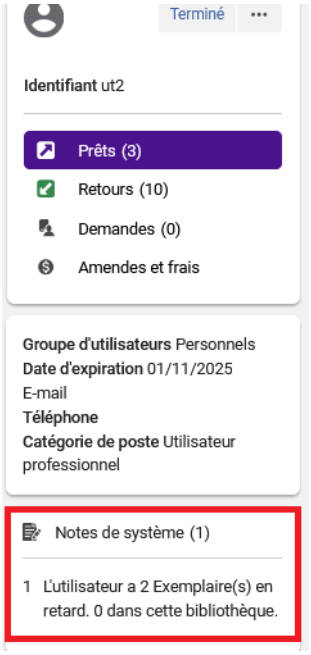
Le message est assez sibyllin, mais indique le nombre de documents en retard : "L'utilisateur en a X".

Lorsque ce message s'affiche, trois possibilités s'offrent aux bibliothécaires :

- Cliquer sur Outrepasser pour entrer dans le dossier de l'usager et procéder à l'enregistrement de nouveaux prêts
- Cliquer sur Annuler pour revenir à l'écran de lecture des cartes d'emprunteur
- Cliquer sur OK pour entrer dans le dossier de l'usager et accéder aux informations qu'il contient, notamment la liste des prêts en retard

Dans ce dernier cas, il restera possible de prêter des documents au lecteur. Lorsqu'on tentera de le faire, la première fois, un nouveau message d'avertissement s'affichera qu'il sera alors loisible d'outrepasser.

Lorsque l'on est dans le dossier de l'usager, le ***nombre d'exemplaires en retard*** s'affiche dans les ***Notes Utilisateur***



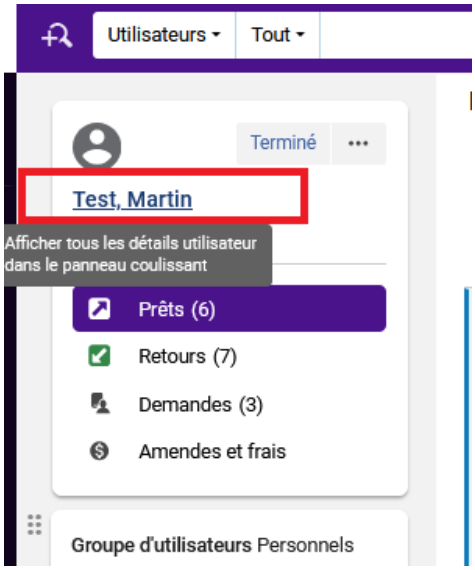
7.2. Usagers ayant des blocages pour des prêts en retard

Un blocage est créé lorsqu'un document est rendu en retard, le délai de grâce passé.

A l'ouverture du dossier d'un lecteur "bloqué", un message d'avertissement s'affiche. Les options possibles sont les mêmes que celles décrites précédemment, au sujet de l'usager en retard.

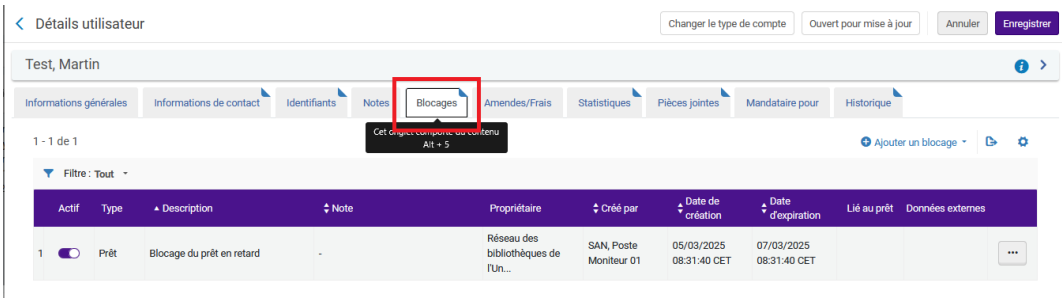
Dans le cas présent, cependant, l'exemplaire rendu en retard ayant causé le blocage est identifié au niveau de ce message.

Les blocages infligés à l'usager peuvent être consultés dans son dossier. Depuis le bureau de prêt, l'accès à celui celui-ci se fait en cliquant sur l'identifiant affiché dans le menu latéral.



Tous les blocages infligés à l'usager sont listés sous l'onglet du même nom. S'affiche en face de chacun, sa date de fin d'expiration.

Comme expliqué précédemment, un blocage est créé pour chaque document rendu en retard, mais les durées de suspension des droits de prêt ne se cumulent pas.



Fondamental : Cas ou la désactivation ou suppression des blocages pour retard est nécessaire

Les blocages peuvent être désactivés (bouton de la colonne "Actif" glissé sur la gauche) ou carrément supprimés (bouton action -> "Supprimer").

Leur désactivation ou suppression ne doit être opérée qu'à bon escient. Plus précisément, désactivation ou suppression ne devrait intervenir que lorsque le lecteur se présente pour emprunter des documents alors que les date et heure de fin de blocage sont déjà passées.

Ces cas peuvent survenir si l'usager se présente quelques minutes ou quelques heures après expiration du blocage. ***Les blocages, en effet, sont automatiquement supprimés par Alma, mais cette suppression n'intervient que la nuit suivante. Il y a donc un laps de temps au cours duquel le blocage continue à s'appliquer alors qu'il est officiellement expiré.***

Remarque : Autres blocages

Il existe d'autres cas de blocage que le cas du blocage pour document rendu en retard.

L'autre type de blocage qui se rencontre fréquemment est le blocage "Quitus". Comme il sera expliqué plus loin, ce blocage est ajouté au dossier de l'usager lorsque celui-ci a demandé et obtenu communication d'un quitus pour attester qu'il est en règle avec les bibliothèques du réseau.

Il s'agit alors d'empêcher l'usager de revenir à la bibliothèque pour emprunter.

8. Outrepasser les messages bloquants

Sauf exception (blocage pour quitus, par exemple), tous les messages bloquants affichés par Alma peuvent être ***outrepassés***. Lorsqu'ils sont outrepassés, ces messages le sont uniquement pour la ***durée de la session de prêt***.

Le cas suivant, qui correspond au cas le plus fréquemment rencontré, concerne un ***usager qui est à la fois en retard pour des documents encore sur son compte*** (« Retard – Limite de 0.0 dépassée... ») ***et bloqué pour des documents rendus en retard*** (« Prêt – Blocage du prêt en retard... »).

Dans ce cas de figure, et comme indiqué précédemment, il est possible de :

- Cliquer sur « ***Outrepasser*** » : toutes les transactions pourront être effectuées sans que le même message bloquant s'affiche à nouveau pour toute la durée de la session de prêt
- Cliquer sur « ***Annuler*** » : on revient à l'écran « ***Identification Lecteur*** »
- Cliquer sur « ***OK*** » : on entre sur le ***dossier usager*** en Services aux lecteurs, pour pouvoir ***le renseigner*** sur ses prêts en cours ou ses demandes de réservation, par exemple. Si on tente de faire un prêt, le même message bloquant outrepassable s'affichera à chaque transaction, et ceci tant qu'on n'aura pas cliqué sur « Outrepasser ».

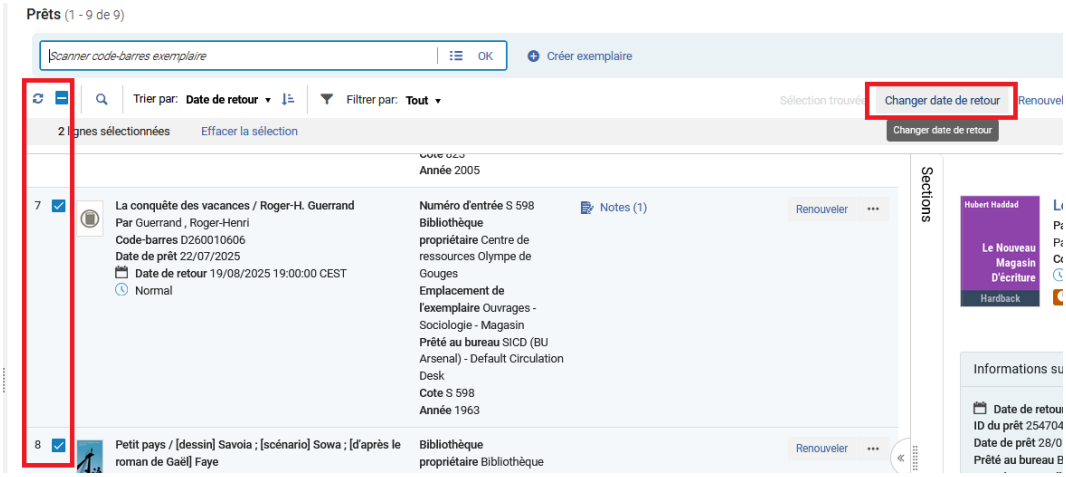
Attention : Restriction applicable aux moniteurs-étudiants dans certaines bibliothèques

Dans de nombreuses bibliothèques du réseau, les moniteurs-étudiants disposent de droits restreints par rapport à ceux affectés aux bibliothécaires de métier. Dans ces bibliothèques, les moniteurs-étudiants n'auront donc pas la possibilité d'outrepasser pour un usager en retard ou bloqué.

9. Modifier une date de retour manuellement

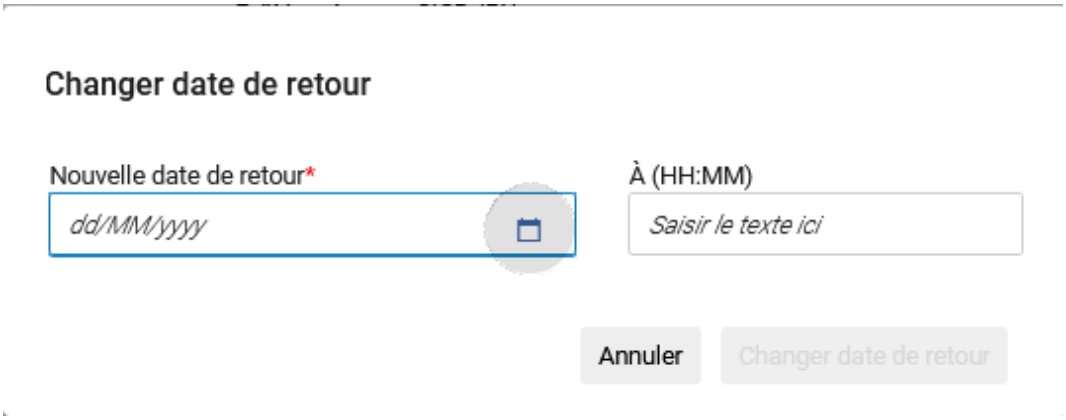
Les documents empruntés peuvent voir leurs dates de retour repoussées.

Affichez "***tous les prêts***" et sélectionnez le ou les ***exemplaires prêtés*** dont vous souhaitez ***modifier la date de retour manuellement*** en cochant la case devant l'exemplaire correspondant. Cliquez ensuite sur « ***Changer date de retour*** »



La modification peut également se faire ligne par ligne.

Renseigner la date souhaitée, au besoin à l'aide du calendrier intégré, puis cliquer sur Changer date de retour.



La date est modifiée : un ***message*** et un ***petit indicateur*** vous confirment que l'opération a bien été effectuée.

De son côté, l'usager recevra un mail pour l'informer des nouvelles dates de retour affectées à ses prêts. Ce mail s'ajoutera au mail récapitulatif envoyé par certaines bibliothèques à la fin de la session de prêt.

Attention : Interactions avec le renouvellement de prêt

Si la nouvelle date de retour assignée manuellement définit une période de prêt qui dépasse la durée maximale de prêt autorisée appliquée à l'exemplaire, l'usager ne pourra plus renouveler son prêt par la suite. Le renouvellement automatique ne s'appliquera pas non plus dans ce cas de figure.

Remarque : Cas particulier des documents exclus du prêt

Il peut arriver qu'un document exclu du prêt (exemplaires porteurs d'une exception de circulation de type "Exclu du prêt" ou appartenant à une localisation interdite au prêt) soit prêté à un usager.

Dans ce cas, la date de retour fixée par le système est identique aux date et heure du prêt, simplement augmentées d'une minute. Dans ces conditions, et afin de ne placer l'usager dans une situation de retard injustifiée, on procédera à la modification immédiate de la date de retour du document emprunté.

Renouveler des prêts depuis Alma et Primo

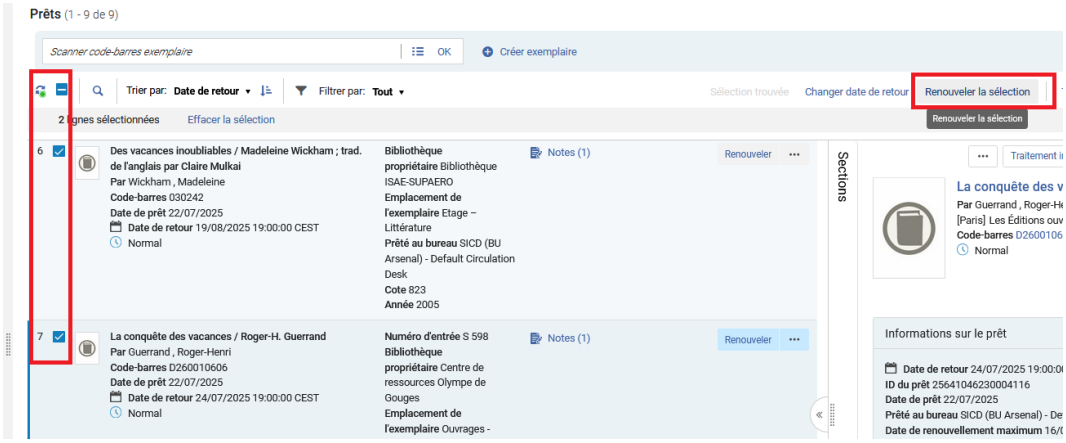
1. Renouvellement depuis Alma

Affichez "***tous les prêts***".

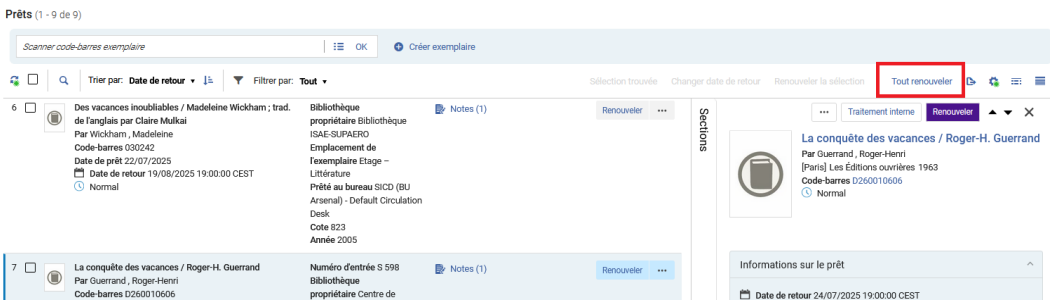
Deux cas de figure sont possibles :

- L'usager souhaite ***renouveler tous ses prêts*** en cours
- L'usager ***ne souhaite renouveler que certains de ses prêts***

- Soit sélectionner ***tous les prêts ou certains prêts*** et cliquer sur « ***Renouveler la sélection*** »

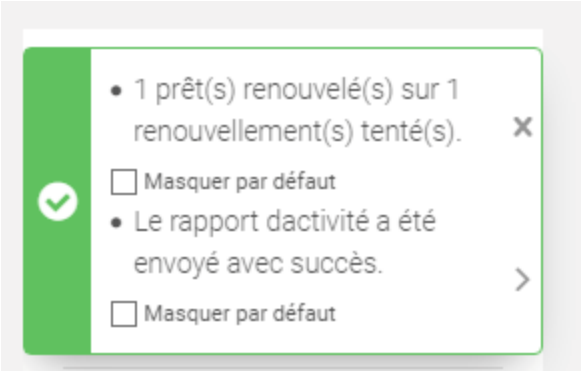


- Soit cliquer sur « ***Tout renouveler*** »



Il est également possible de ***renouveler les prêts ligne par ligne*** depuis le bouton action « ***Renouveler*** ».

Si le renouvellement est permis, un message indique que le renouvellement a été bien été effectué.



Les exemplaires renouvelés sont signalés par un statut.

Les ***raisons pour un échec du renouvellement*** peuvent être :

- L'utilisateur n'a pas de rôle lecteur ou le rôle a expiré
- La notice utilisateur expirera avant la date de renouvellement
- La date limite est déjà fixée à la date limite renouvelée
- Le lecteur n'est pas actif
- La carte de lecteur a expiré
- L'utilisateur a dépassé les limites de prêts en retard
- L'utilisateur a dépassé les limites des frais
- Le prêt de l'exemplaire n'est pas renouvelable
- Le statut de l'exemplaire empêche le renouvellement du prêt
- La période de renouvellement de l'exemplaire a été dépassée.
- Le renouvellement du prêt rentre en conflit avec une demande de réservation (planifiée) et la date limite doit être avancée
- L'exemplaire ne peut être prêté à cause d'une réservation planifiée
- L'exemplaire ne peut être prêté à cause d'une demande de mise de côté

Dans notre contexte, les ***principaux motifs de rejet*** seront liés :

- A la présence d'une demande (« Le statut de l'exemplaire est "Rappelé et ne peut être renouvelé»)

- A un retard de l'usager (« L'utilisateur a dépassé les limites de prêts en retard »)
- Au fait que la date de retour ne peut pas être repoussée, soit parce que la durée de prêt maximale est déjà atteinte, soit parce que le prêt a déjà fait l'objet d'un renouvellement ce même jour (« La date limite est déjà fixée à la date limite renouvelée »)
- Au fait que l'exemplaire n'est pas renouvelable en raison des règles définies (« Le prêt de l'exemplaire n'est pas renouvelable »)

Attention : Renouvellement et classement des prêts par date de retour

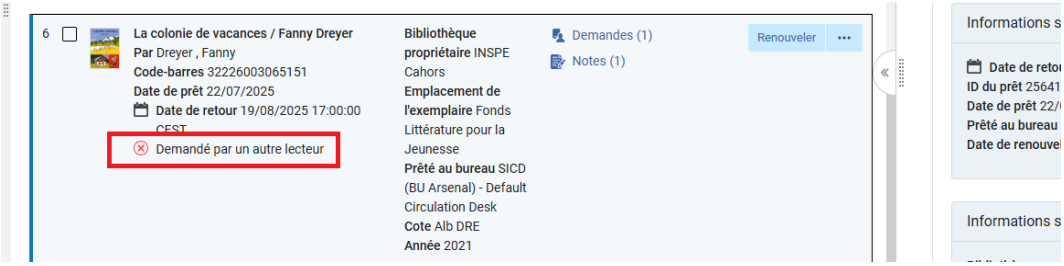
Si la liste des prêts est triée par date de retour, les documents renouvelés changent de position dans l'ordre d'affichage, leurs dates de retour ayant été modifiées. Ils se placent alors généralement en fin de liste.

1.1. Cas particulier du renouvellement d'un exemplaire réservé

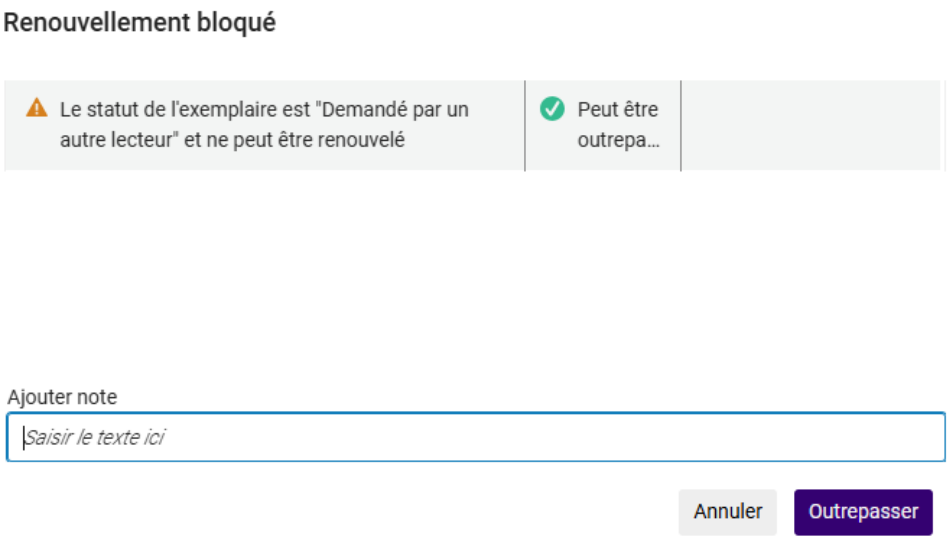
La création d'une demande de mise de côté génère un "rappel" sur l'un des exemplaires en prêt du titre demandé (le choix de l'exemplaire dépend des critères d'entrée choisis par le demandeur, en particulier le lieu de retrait, puis à critères identiques de la date de retour - l'exemplaire avec la date de retour la plus lointaine sera celui demandé).

La création de ce "rappel" a pour effet de bloquer toute tentative de renouvellement de prêt, que ce renouvellement soit effectué depuis Alma ou depuis Primo ou qu'il s'agisse d'un renouvellement automatique.

Dans Alma, l'exemplaire s'affiche sur le dossier du lecteur avec le statut de prêt "demandé par un autre lecteur". Ce statut signifie donc que le document est demandé par un autre lecteur et que le prêt ne peut plus être renouvelé.



Si le bibliothécaire tente malgré tout de renouveler le prêt, un message d'erreur s'affiche ; il ne peut être outrepassé que par des personnes disposant du rôle de "manager des services aux usagers".



Le rappel s'accompagne, en théorie, du raccourcissement de la date de retour de l'exemplaire en prêt suivant la logique suivante : le document est demandé par un autre lecteur, donc il doit être ramené plus vite que prévu. Dans les faits, cette fonctionnalité n'est pas configurée pour le réseau.

Toutefois, on en trouve trace dans l'envoi d'un mail à l'emprunteur. Ce mail lui est adressé dès création de la demande, mais au lieu de lui notifier la nouvelle date de retour de son prêt, il l'informe simplement du fait qu'un autre lecteur a demandé ce titre.

Si la réservation est annulée, le statut de prêt repasse à "Normal" et le prêt redevient renouvelable. L'usager, par ailleurs, reçoit un nouveau courrier l'informant de l'annulation de cette demande.

Changement sur l'un de vos prêts

INSPE Cahors
Bibliothèque
ESPE - Université Toulouse-Jean Jaurès
273, avenue Henri Martin
46000 Cahors
France

Test, Martin
15 Rue des Lois
31077 Toulouse Cedex 4
FRA

Madame Test,

La personne ayant demandé la réservation de votre document vient d'annuler sa demande. Pensez toujours, néanmoins, à le rapporter à la date convenue.

Prêts

Titre	Auteur	Ancienne date de retour	Nouvelle date de retour	Bibliothèque
La colonie de vacances / Fanny Dreyer	Dreyer , Fanny		19/08/2025 17:00:00 CEST	INSPE Cahors

Cordialement,
Votre bibliothèque

INSPE Cahors

Nous contacter

2. Renouvellement depuis Primo

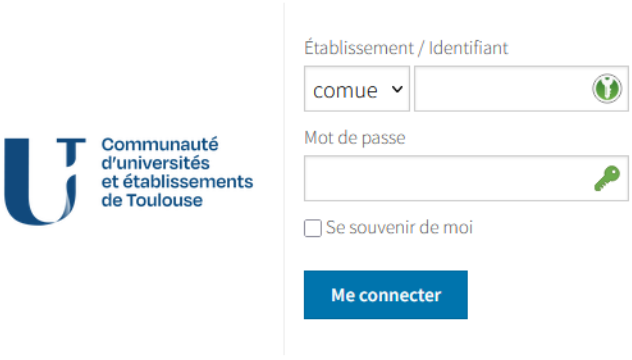
2.1. Se connecter

Cliquez sur « ***S'identifier*** », en haut à droite de l'écran.

Deux cas de figure se présentent alors :

- L'usager est étudiant, enseignant ou personnel d'un des établissements membres du réseau des bibliothèques : il sélectionne « ***Vous êtes membre de l'un de ces établissements*** »
- L'usager est un lecteur autorisé : il sélectionne « ***Vous n'êtes pas membre de l'un de ces établissements*** »

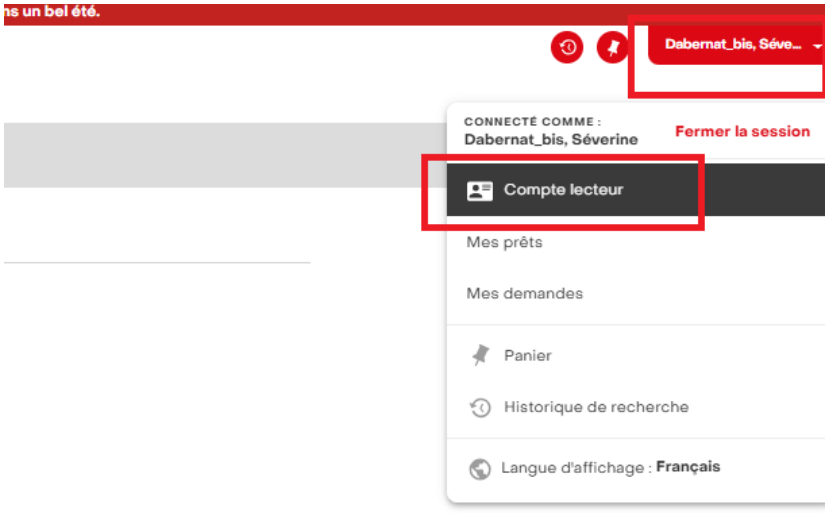
Dans le premier cas, l'usager est renvoyé sur la même page d'authentification que celle utilisée pour le SCOUT : il utilise ses ***identifiants et mot de passe habituels***.



Dans le second cas, l'usager est envoyé sur une page d'authentification interne : il utilise les ***identifiants*** (« Utilisateur ID ») et ***mot de passe*** (« Mot de passe ») ***fournis par la bibliothèque*** lors de son inscription (cliquer sur « Identifiant », pour valider). Au besoin, il peut changer ce dernier en utilisant le lien situé sous le formulaire.

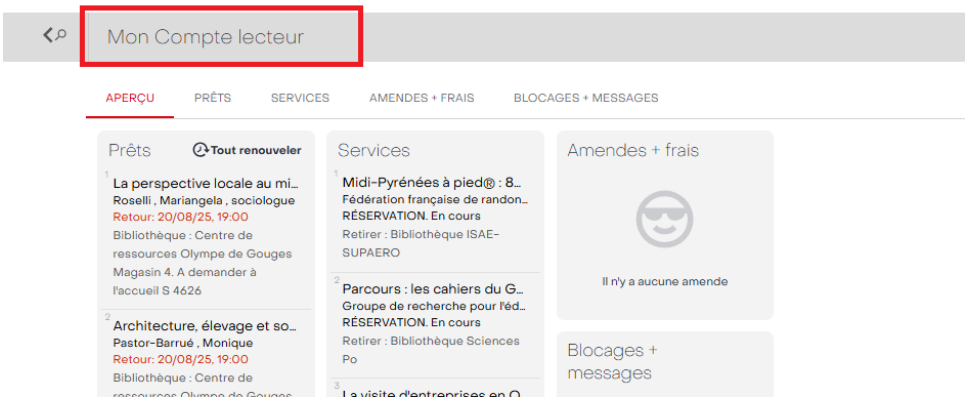
2.2. Accéder à son compte lecteur

Cliquez sur votre ***nom*** puis sur « ***Compte lecteur*** ».



L'usager accède alors à :

- Ses ***prêts en cours***
- Ses ***demandes de réservation*** en cours (documents mis de côté sur étagère, et demandes non encore satisfaites)
- Les ***messages*** adressés par la bibliothèque et les blocages assignés à l'usager pour retards

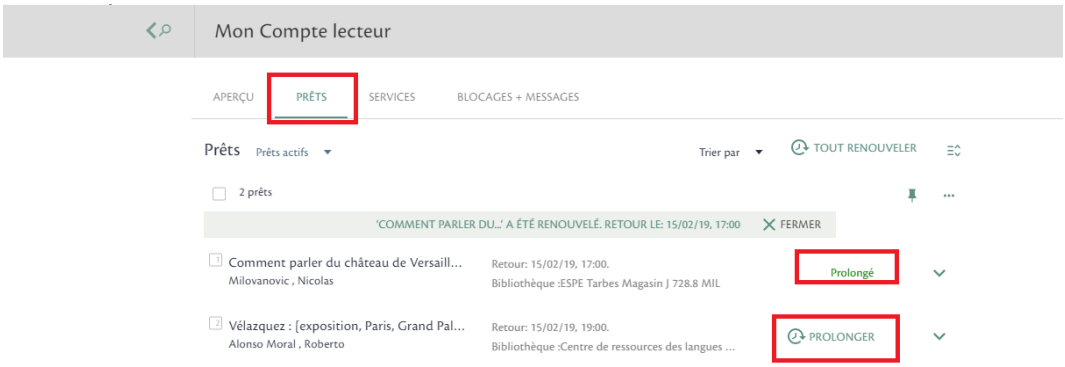


2.3. Accéder à ses prêts en cours

Cliquer sur l'onglet « ***Prêts*** ». La liste des prêts qui s'affiche est celle des ***prêts en cours*** (le filtre « ***Prêt actif*** » est activé par défaut).

Les documents marqués « ***Prolonger*** » (indication en bleu, assortie d'une icône « horloge ») sont ceux ***pouvant être prolongés***.

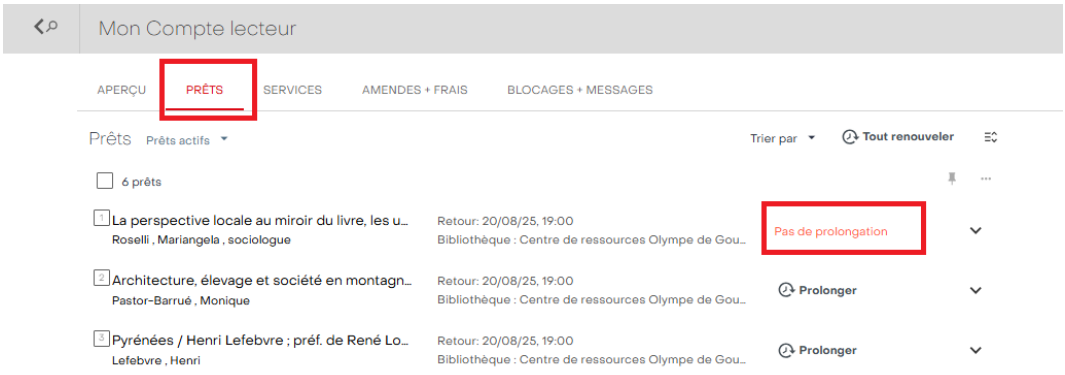
Les documents marqués « ***Prolongé*** » (indication en vert) sont ceux qui ***viennent d'être prolongés***. Il n'est plus possible de les renouveler dans la même journée. En revanche, si la date limite de retour n'a pas été atteinte, il sera possible à nouveau de les renouveler le lendemain, compte tenu des règles applicables aux renouvellements de prêt (voir *supra*).



Lorsque les prêts ne peuvent pas être renouvelés, Primo affiche en toutes lettres le message "Pas de prolongation".

Le renouvellement est impossible dans l'un des cas suivants :

- L'usager est en retard pour au moins l'un de ses prêt
- Les règles de la bibliothèque interdisent le renouvellement de prêt des exemplaires concernés
- Les exemplaires font l'objet d'une demande de réservation par un autre lecteur



Il doit être remarqué que les prêts en cours peuvent être classés par ordre alphabétique de titre et par ordre chronologique ou antichronolgique de date de retour.

Le ***chevron*** permet d'étendre ou de réduire l'affichage détaillé des informations.

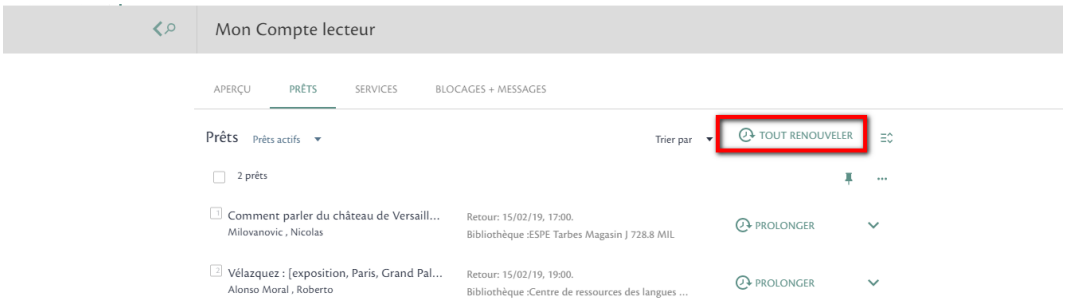
Le filtre « ***Prêt actif*** » peut être basculé en « ***Prêts précédents et historique de prêts*** » : s'affiche alorse la liste des prêts passés du lecteur, tant que les transactions de prêt correspondantes n'ont pas été anonymisées dans Alma. Depuis ce dernier, il n'est d'ailleurs pas possible de renseigner directement un usager sur l'historique de ses prêts (le moyen contourné d'y parvenir est de regarder l'historique des retours).

2.4. Renouveler ses prêts en cours

Deux cas de figure se présentent :

- L'usager souhaite ***prolonger tous ses prêts*** encore prolongeables
- L'usager souhaite ***prolonger une partie*** seulement de ses ***prêts***

Dans le premier cas de figure, l'usager clique sur « ***Tout renouveler*** »



Dans le second cas de figure, l'usager clique sur « ***Prolonger*** » pour ***chaque titre*** qu'il souhaite prolonger.

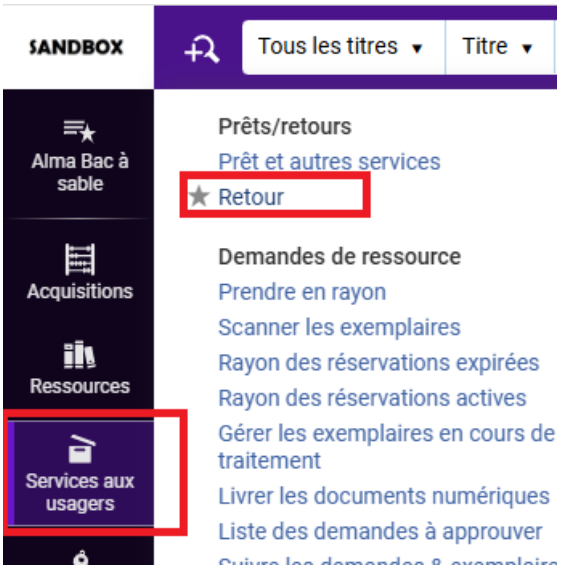
Lorsqu'un renouvellement est effectué, un message de ***confirmation*** s'affiche. L'exemplaire prend le statut « Prolongé » et voit sa date de retour modifiée (cf. *supra*).

Retourner des documents

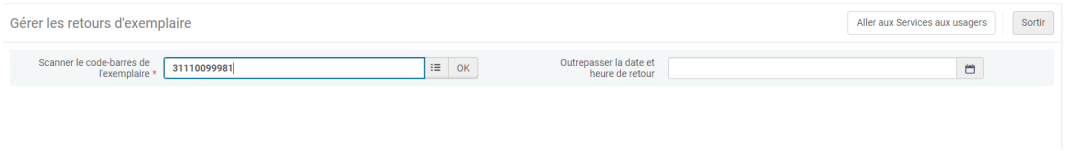
1. Retourner des documents : fonctionnement général

1.1. Utiliser la fonction « Retour »

Aller dans le menu « ***Service aux usagers*** », puis « ***Prêt/Retour*** », puis « ***Retour*** »

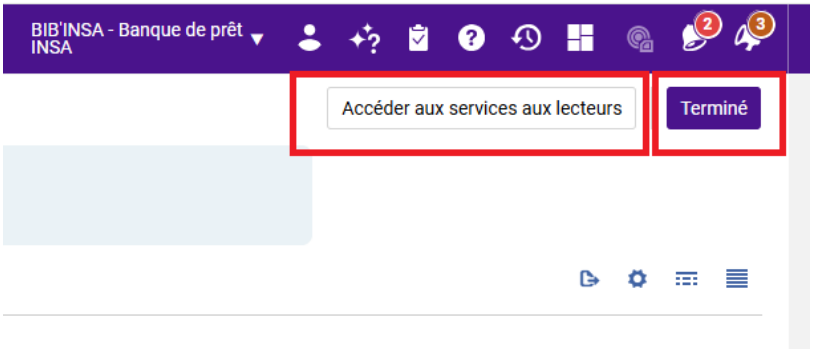


Pour faire un ***retour***, renseignez le ***code-barres*** dans la fenêtre « ***Gérer les retours d'exemplaires*** », soit en saisissant les chiffres, soit en passant le livre à la douchette ou au lecteur optique.



Le retour est enregistré à la date du jour (« ***Retourné le*** »). Le champ « ***Date de retour*** » donne la date de retour initialement prévue.

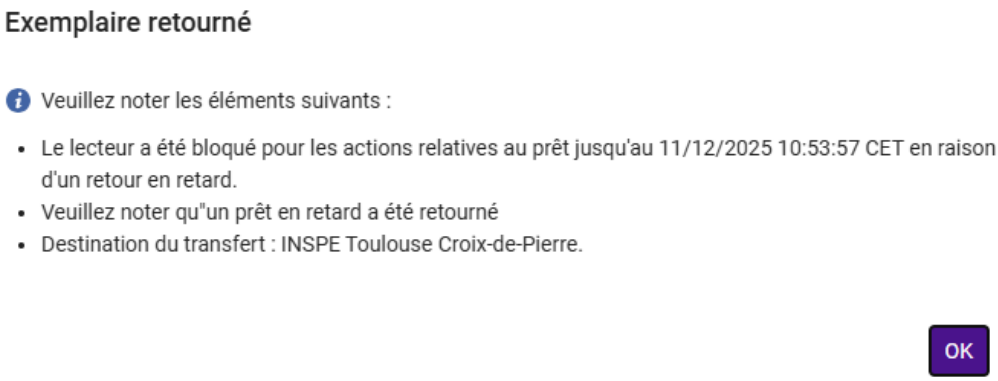
Cliquer sur « ***Accéder aux services aux lecteurs*** » pour basculer sur la page « ***identification lecteur*** » et enregistrer un prêt ou cliquer sur « ***terminé*** » pour fermer la session des retours.



2. Retourner des documents en retard

Le retour d'un document en retard génère la création d'un ***blocage*** dans le dossier de l'usager. Ce blocage correspond à une ***période de suspension des droits de prêt et de réservation*** pour une durée calculée sur la base d'un jour calendaire de suspension par jour de retard.

Lors du retour d'un exemplaire en retard, un message pop-up indique la ***date de fin du blocage*** :

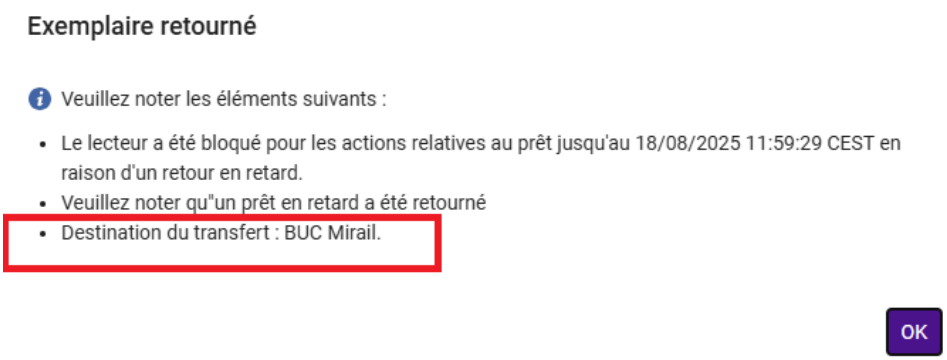


L'heure affichée n'a qu'une valeur informative. Le blocage ne sera levé (automatiquement) que dans la nuit du jour indiqué, à la faveur d'un traitement nocturne d'Alma. Il ne pourra donc emprunter que le lendemain du jour indiqué.

Il est toujours possible, bien sûr, d'***outrepasser*** pour faire un prêt à l'usager si l'heure limite de fin de blocage est dépassée, voire de désactiver ou supprimer le blocage en question.

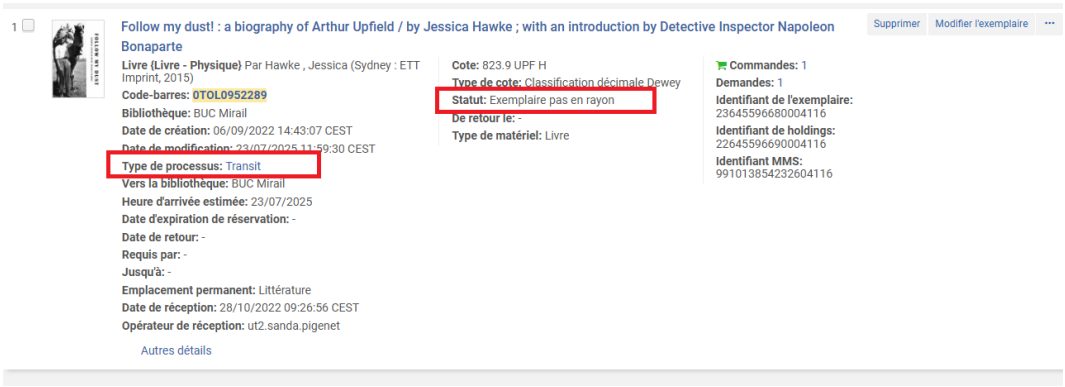
3. Retourner des documents d'une autre bibliothèque (navette)

Alma permet d'enregistrer le ***retour d'un exemplaire appartenant à une autre bibliothèque***. Dans ce cas de figure, une fenêtre pop-up s'affiche, qui indique la bibliothèque de destination de l'exemplaire, qui peut être soit la bibliothèque propriétaire, soit une bibliothèque tierce choisie comme lieu de retrait dans le cas d'une demande :

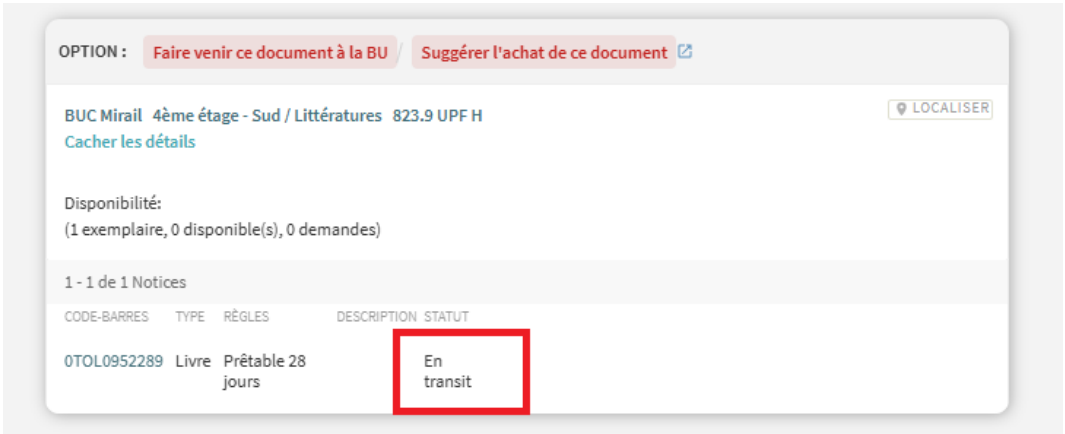


Cliquez sur « ***OK*** ». Le retour est enregistré et l'« étape suivante » renseignée correspond à la bibliothèque de destination :

L'***exemplaire***, pour sa part, garde le statut de prêt « ***Exemplaire pas en rayon*** » et affiche le processus « ***Transit*** » :



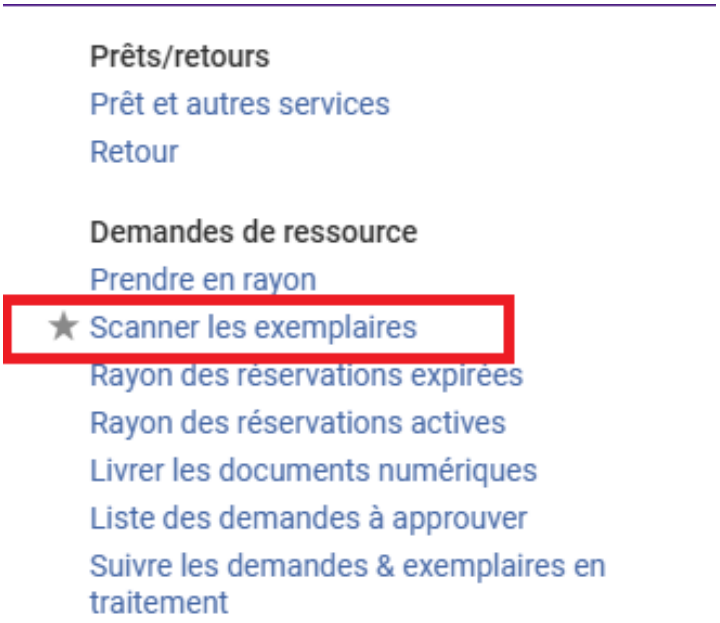
Dans Primo, l'exemplaire est marqué comme « En transit » :



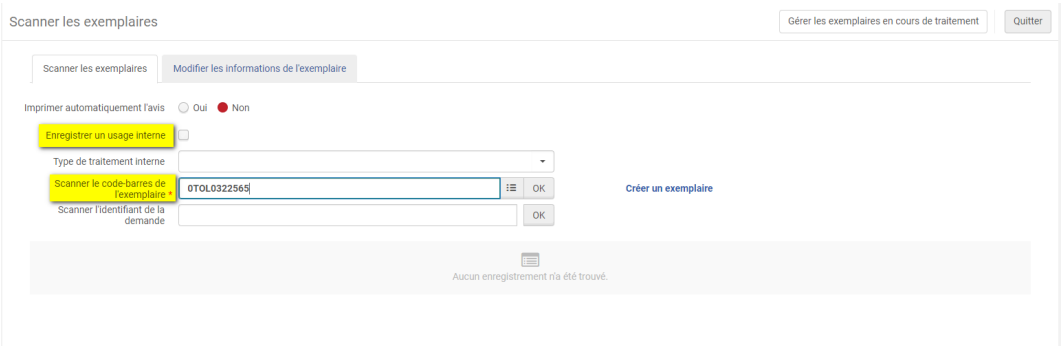
L'exemplaire peut être mis de côté pour la navette inter-bibliothèques.

Arrivé à sa bibliothèque d'appartenance, l'exemplaire doit être scanné pour être remis en rayon.

Le scan de l'exemplaire doit s'effectuer depuis la fonction « Scanner les exemplaires » du menu « Services aux usagers ». ***Il convient d'être préalablement localisé sous le bureau de prêt de sa bibliothèque.***

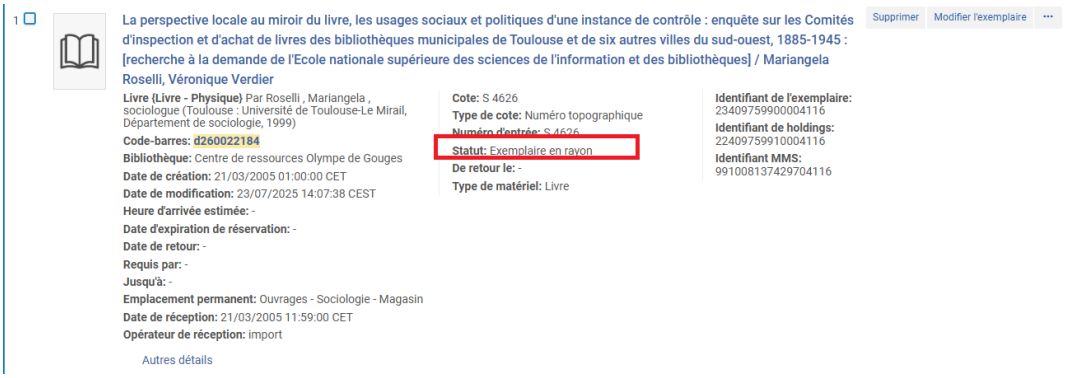


Avant de scanner le code-barres de l'exemplaire dans le champ « Scanner le code-barres de l'exemplaire », assurez-vous que la case « Enregistrer un usage interne » est bien décochée.



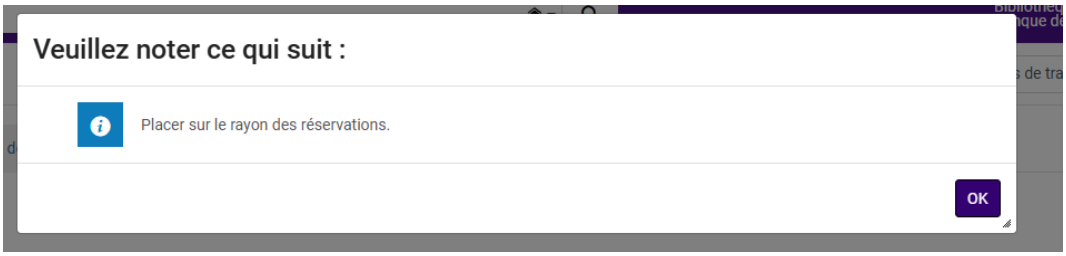
Nota bene : à la première utilisation de cette fonction, il sera nécessaire de décocher la case « Enregistrer un usage interne », ce qui ne sera plus le cas par la suite, Alma ayant gardé en mémoire cette préférence.

L'exemplaire scanné reprend alors son statut « en rayon ».



Si l'exemplaire est réservé, ce n'est qu'une fois scanné dans la bibliothèque de destination, que cet exemplaire sera mis de côté sur l'étagère des réservations et le demandeur notifié par mail.

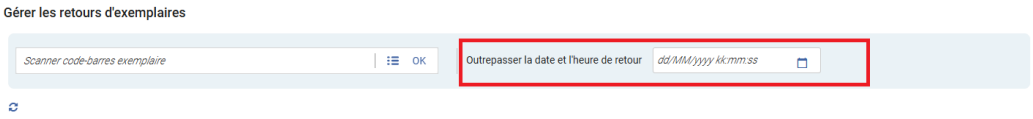
Dans ce cas de figure, une fenêtre pop-up apparaît pour informer l'opérateur que le document est demandé et doit être mis de côté.

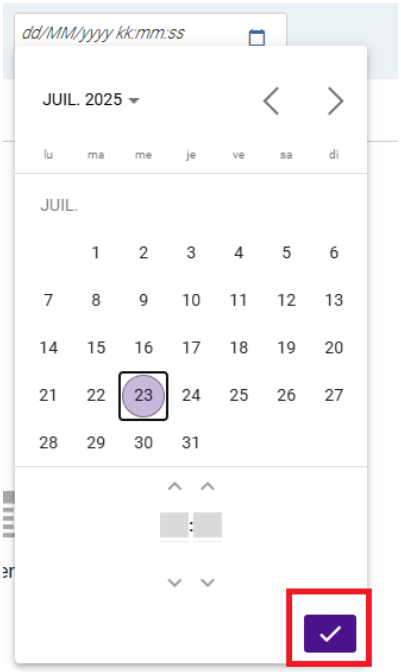


4. Retourner les documents rendus à la boite à livres

Alma offre un ***mode de retour*** en mode « ***boîte à livres*** », qui est également applicable pour les cas de réouverture faisant suite à une fermeture imprévue (intempéries, grèves, etc.).

Dans ces deux cas, on a la possibilité de ***modifier la date de retour*** en faisant « comme si » le document était rendu à une date donnée (par exemple la veille ou le dernier jour où la BU était ouverte avant sa fermeture impromptue).



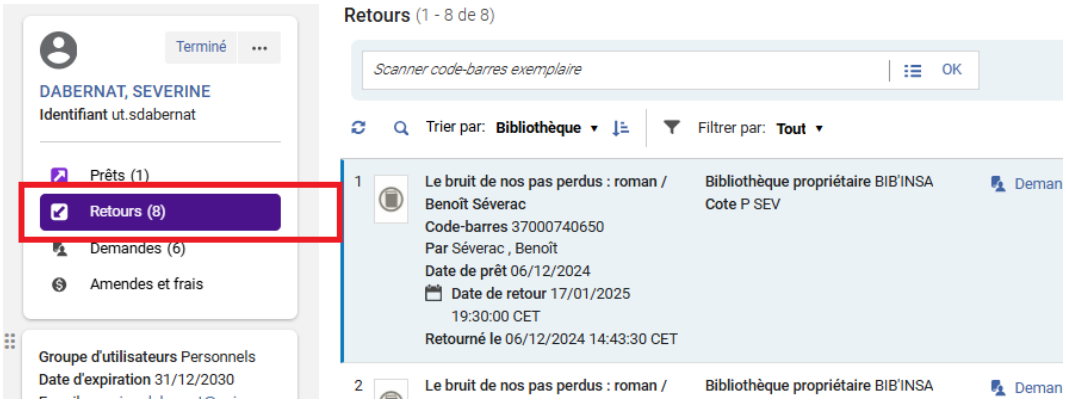


Choisissez une date et une heure dans le calendrier (par exemple, la veille) et validez. Tous les retours qui seront effectués le seront aux date et heure choisies.

5. Afficher les retours de la session

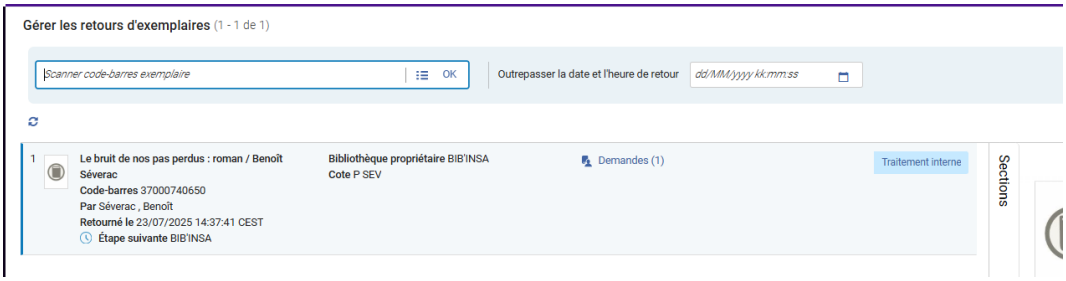
On peut voir les retours effectués par un usager depuis « ***Service aux Usagers*** » puis «***Prêts et autres services*** » ou « ***Retour*** »

Ici depuis « ***Prêts et autres services*** » :



Le filtre « ***tout*** » ou « ***cette session*** » permet d'afficher les retours de la session ou les retours antérieurs de l'usager (tant que les données ne sont pas anonymisées).

Là, depuis « ***Retour*** » :


Gérer les retours d'exemplaires (1 - 1 de 1)
Scanner code-barres exemplaire
OK
Outrepasser la date et l'heure de retour
dd/MM/yyyy kk:mm:ss
1
Le bruit de nos pas perdus : roman / Benoît Séverac
Code-barres 37000740650
Par Séverac , Benoît
Retourné le 23/07/2025 14:37:41 CEST
Étape suivante BIB'INSA
Bibliothèque propriétaire BIB'INSA
Cote P SEV
Demandes (1)
Traitement interne
Sections

Réserver des documents depuis Alma et Primo

1. Fonctionnement général des réservations

Les ***réservations*** sont considérées dans Alma comme un ***type de « demande »*** et, plus précisément, comme une ***demande de mise de côté***.

Les réservations sont faites ***au niveau de la notice bibliographique***, aussi bien dans Primo que dans dans Alma. ***Font exceptions les réservations de périodiques et de monographies multi-volumes, qui sont faites au niveau de l'exemplaire*** afin de permettre aux usagers de demander la mise de côté d'un numéro de fascicule ou d'un tome particulier.

Le fait que la réservation soit effectuée au niveau de la notice signifie que n'importe quel exemplaire pourra être fourni à l'usager, parmi tous les exemplaires autorisés à la réservation qui peuvent être acheminés à la bibliothèque de retrait choisie par ce dernier. Le système tâchera alors de choisir l'exemplaire qui pourra être acheminé le plus rapidement, en se basant sur une série de règles dont on trouvera le détail plus bas.

Il n'y a pas de limites quant au nombre de réservation pouvant être créées par différents usagers pour un même titre. Dans un cas comme celui-ci, une file d'attente va se former pour le titre en question.

Aucune règle de priorité n'ayant été paramétrée et la modification de l'ordre dans la file n'étant pas possible pour le plus grand nombre des utilisateurs d'Alma, les choses doivent être laissées ainsi : les demandes seront donc traitées dans leur ordre d'arrivée.

La création d'une demande de mise de côté est soumise à plusieurs règles :

- Aucune demande ne peut être créée si le nombre maximal de demandes autorisées a été atteint : ***ce maximum est fixé actuellement à 10*** pour tout le réseau et pour l'ensemble des groupes d'usagers. Ce plafond s'applique indifféremment aux demandes déjà sur l'étagère comme à celles qui sont encore en attente de traitement. En revanche, une fois le document prêté, la réservation est considérée comme terminée et n'est donc plus décomptée.
- ***Aucune demande ne peut être faite par ou pour un usager bloqué***, c'est-à-dire pour un usager ayant été bloqué au retour d'un document en retard ou ayant reçu un blocage "Quitus". On notera, en revanche, qu'un usager qui a des documents en retard, qu'il n'a pas encore rendus, peut créer des demandes
- ***Aucune demande ne peut être faite par ou pour un usager dont le dossier est expiré***
- ***Aucune demande ne peut être créée pour un titre dont l'usager a déjà un exemplaire en prêt***, sauf s'il s'agit d'une publication en série ou d'un document multi-volumes reconnu comme tel par Alma (présence d'un numéro de tomaison dans le champ « Description » des exemplaires)

- ***Aucune demande ne peut être créée pour un titre pour lequel l'usager a déjà une demande en cours***, sauf s'il s'agit d'une publication en série ou d'un document multi-volumes reconnu comme tel par Alma (présence d'un numéro de tomaison dans le champ « Description » des exemplaires)

Evidemment, aucune demande de réservation ne peut être enregistrée pour un document interdit à la réservation.

Théoriquement, ***les demandes de mise de côté peuvent porter aussi bien sur des documents en rayon que sur des documents absents***, qu'il s'agisse de documents en prêt ou de documents en cours d'acquisition ou de traitement.

Dans la pratique, certaines bibliothèques restreignent les possibilités de réservation des documents en rayon à certaines de leurs localisations. C'est le cas par exemple pour la BUC du Mirail, qui n'autorise la mise de côté de documents en rayon que pour les documents conservés dans ses magasins. D'autres bibliothèques, elles, interdisent la mise de côté de documents en rayon (cas des bibliothèques de l'UT2J, hors BUC du Mirail et réseau des bibliothèques d'INSPE).

De la même manière, les possibilités de retrait des documents peuvent varier d'un établissement à l'autre, voire d'une bibliothèque à l'autre.

La règle générale reste que ***les documents réservés peuvent être demandés pour une mise de côté dans n'importe quelle bibliothèque du réseau***, dans le cadre du service de ***navette de prêt***. Dans le détail, toutefois, cette règle souffre de plusieurs exceptions :

- Les documents de certaines bibliothèques ne peuvent être retirés que sur place. Ainsi, une seule bibliothèque de retrait sera proposée (la bibliothèque propriétaire), si les seuls exemplaires réservables d'un titre donné appartiennent à l'une de ces bibliothèques
- Certaines bibliothèques ont des circuits d'échange différenciés (en privilégiant les relations avec certaines bibliothèques seulement)
- Certaines bibliothèques n'autorisent pas le retrait sur place pour les demandes de réservation portant sur des documents en rayon au moment de la demande. Plusieurs autres, au contraire, imposent le retrait sur place des demandes pour certaines collections particulières (c'est le cas dans presque toutes les bibliothèques pour ce qui concerne les ordinateurs portables, tablettes et autres matériels pédagogiques).
- Les documents en cours d'achat (type de processus "Acquisition") ou de traitement (type de processus "En traitement") ou encore appartenant à des collections particulières (fonds loisirs) sont parfois proposés en retrait sur place uniquement.

Complément : Procédure complémentaire

Pour connaître le détail de ces règles, on se reportera à la procédure complémentaire *« Traitement des demandes de réservation dans le contexte de la navette de prêt »* disponible sur *Fad'Oc*.

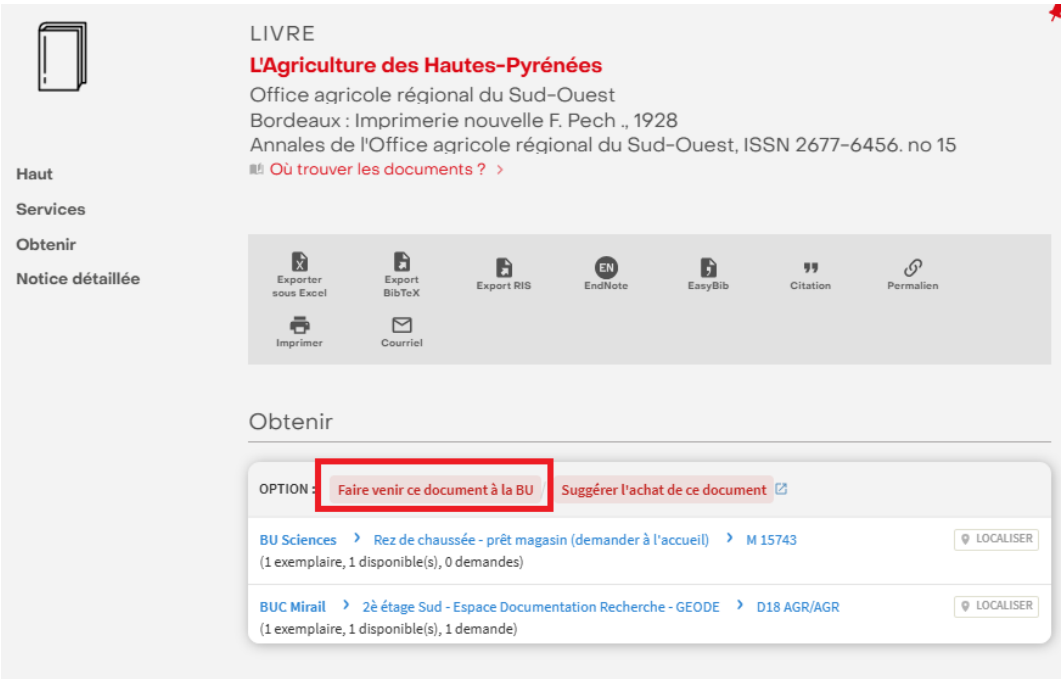
2. Réserver des documents depuis Primo ou Alma

Lorsque leur réservation est autorisée, les documents peuvent être réservés aussi bien depuis Primo que depuis Alma.

2.1. Réserver des documents depuis Primo

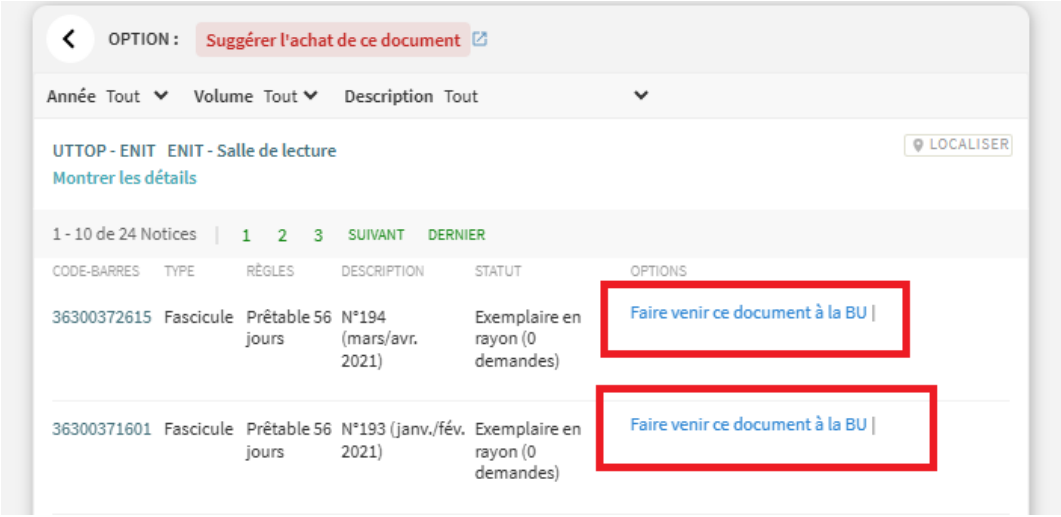
L'accès au service de demande de réservation requiert d'***être connecté au compte lecteur***.

Il se fait sur Primo depuis le bouton ***Faire venir ce document à la BU*** (visible dans la section « ***Obtenir*** », depuis la notice détaillée).



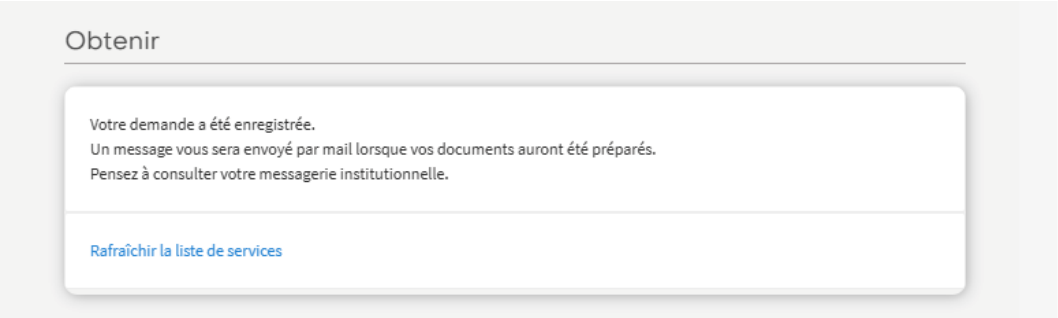
Ce bouton peut apparaître également, au niveau des exemplaires, dans le cas de documents identifiés par le système comme des périodiques ou des monographies multi-volumes (exemplaires porteurs d'une valeur dans le champ « Description »), dans la mesure où il est entendu que l'usager souhaite réserver un numéro ou un volume précis.

On notera que, souvent, une collection de périodiques se résume à un exemplaire fictif. Cela est dû au fait que la bibliothèque concernée ne créait pas d'exemplaire dans le SIGB Horizon pour les fascicules qu'elle bulletinait. Dans un cas comme celui-ci, la demande de réservation est impossible de facto. Tout au plus pourrait-on ajouter un champ Description pour permettre au lecteur d'indiquer le numéro qui l'intéresse.

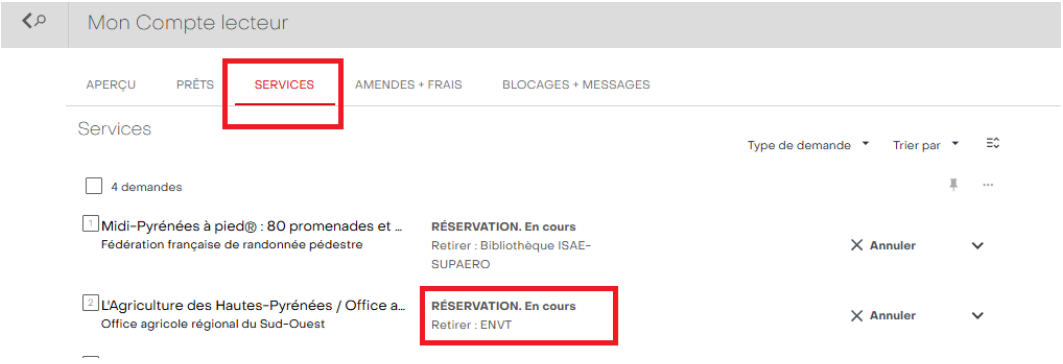


Dans un cas comme dans l'autre, Primo propose la liste de toutes les bibliothèques de retrait autorisées par la ou les bibliothèques possédant des exemplaires réservables du titre en question.

A l'enregistrement de la demande, un message de confirmation s'affiche.



L'onglet « Services » du compte lecteur peut être également consulté pour être informé de l'état de ses demandes.



Fondamental : Usager bloqué

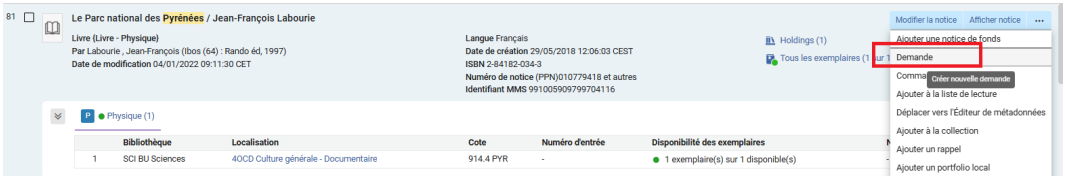
Un usager bloqué n'a pas le droit de faire une demande de réservation. ***A ce titre, il ne verra pas s'afficher le bouton Demande***.

2.2. Réserver des documents depuis Alma

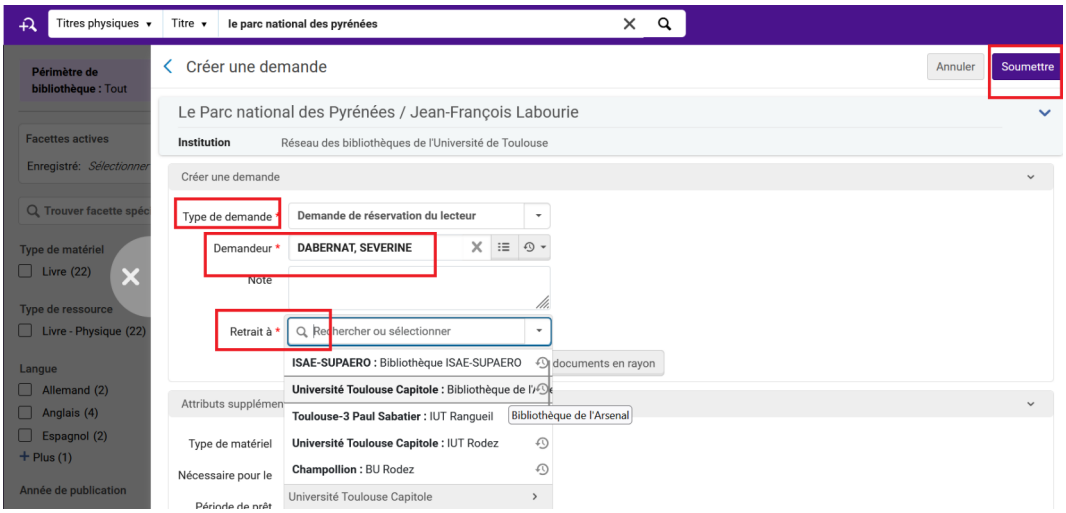
Deux modes de réservation sont possibles depuis Alma : depuis une recherche dans le catalogue, ou depuis le dossier du demandeur.

2.2.1. Réservation à partir d'une recherche dans le catalogue

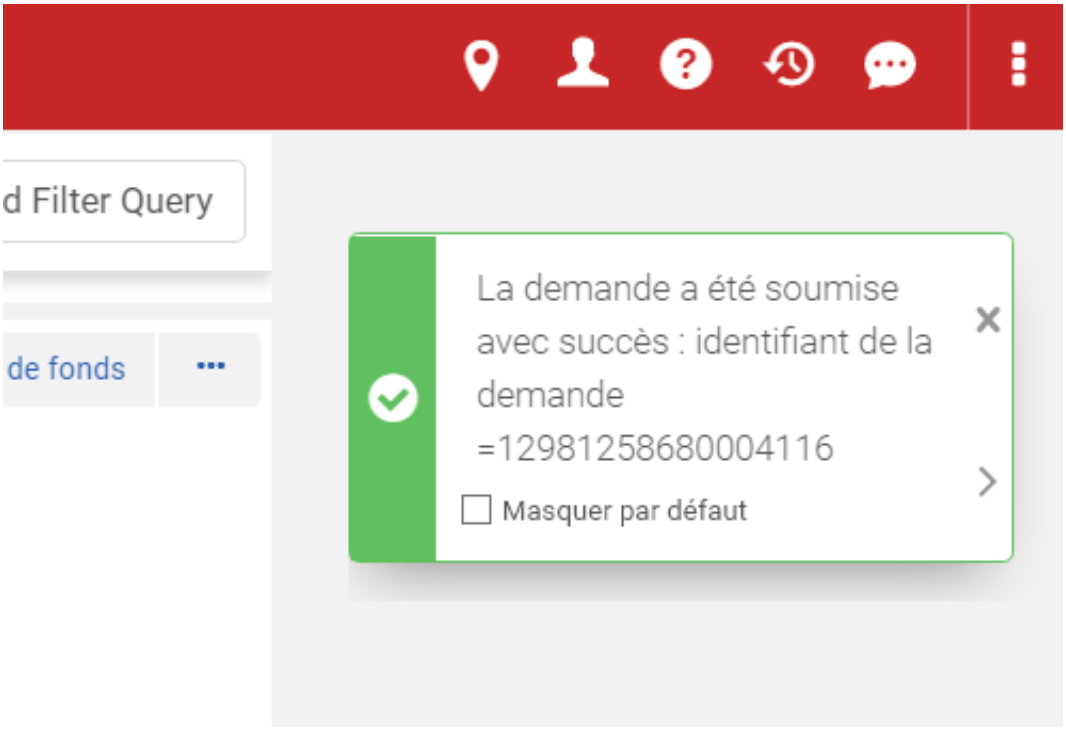
Dans la ***barre de recherche***, cherchez l'ouvrage sur lequel l'usager souhaite faire une ***demande de réservation*** (recherche de "Titres physiques" ou d' »exemplaire physique ») et cliquez sur le bouton ***Demande*** situé sous le bouton action.



Le ***formulaire de création de demande*** s'affiche. Choisissez le type de demande « ***Demande de réservation du lecteur*** », sélectionner le « ***demandeur*** et la « ***bibliothèque de retrait*** » et cliquer sur « ***soumettre*** »:



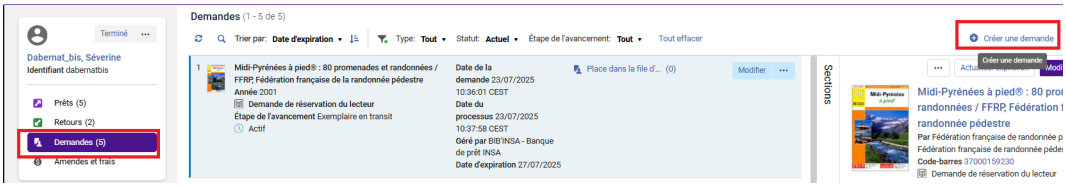
Un message confirme sa création.



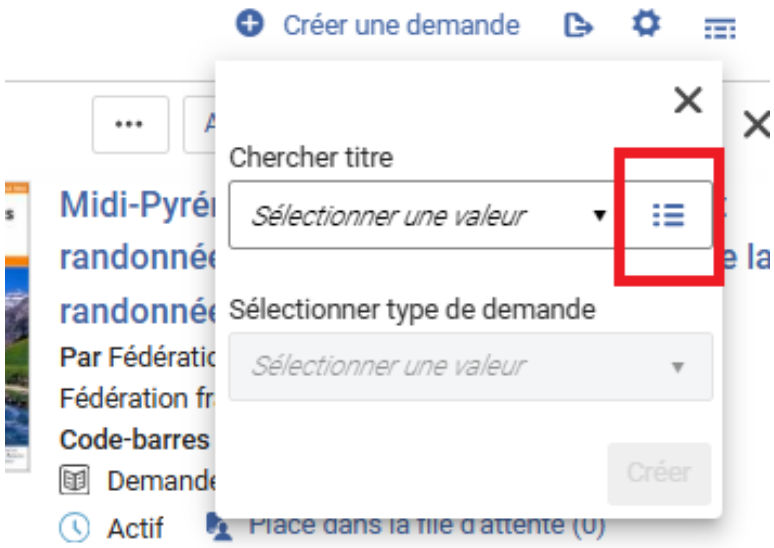
2.2.2. Réservation depuis le compte lecteur

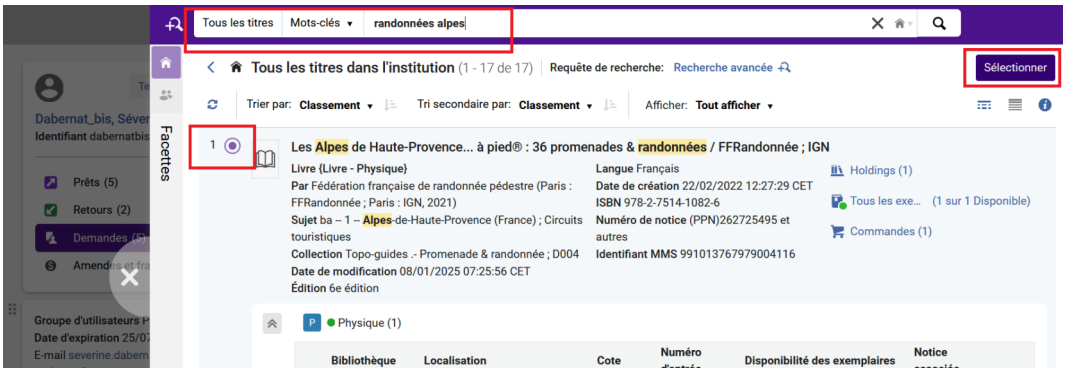
La réservation d'un document est également possible depuis « ***Services aux usagers »*** > « ***Prêt et autres services*** ».

Aller dans l'onglet « ***demandes*** » puis « ***créer une demande*** »

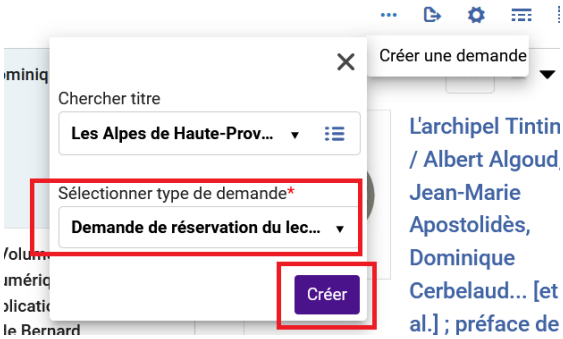


Cliquer sur l'icône liste pour lancer une recherche par titre dans la base et sélectionner le titre.

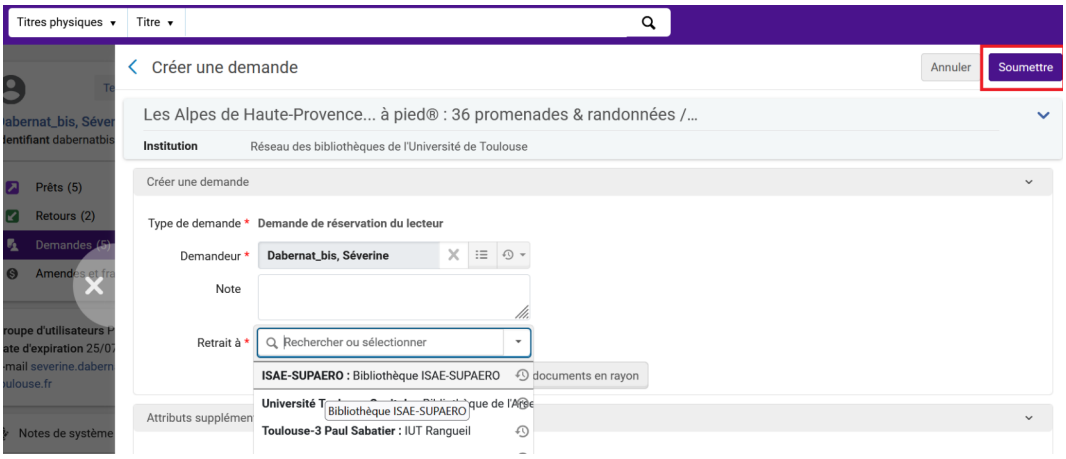




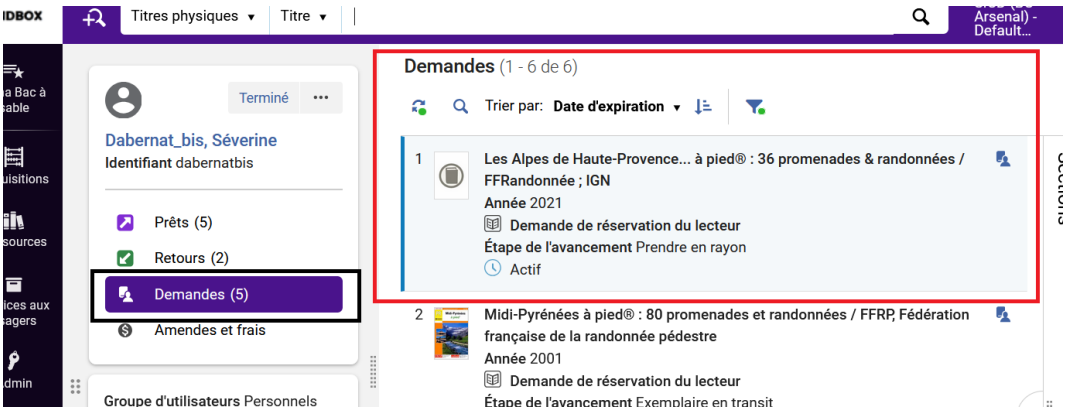
Sélectionner le ***type de demande*** et cliquer sur ***Créer***



Finir de compléter le formulaire et soumettre la demande.



Elle apparaît sous l'onglet Demandes du compte lecteur.

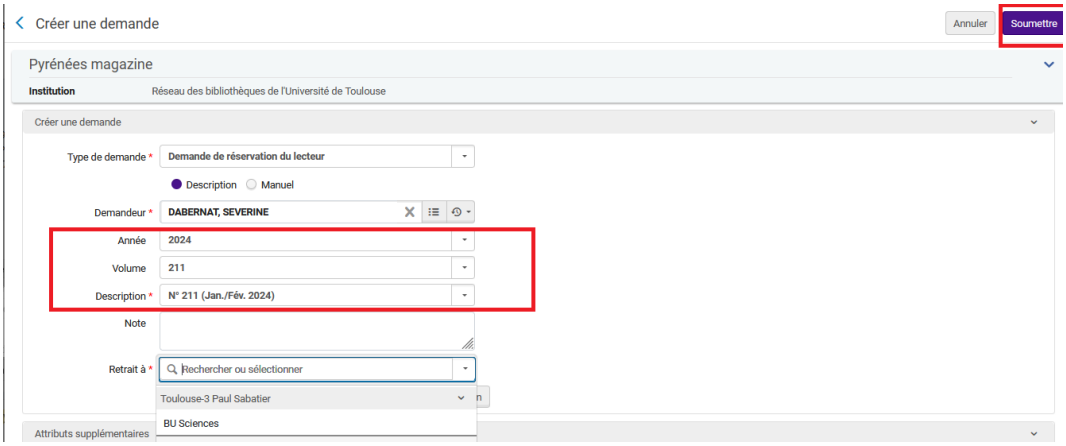


2.2.3. Cas particulier des périodiques et monographies multi-volumes

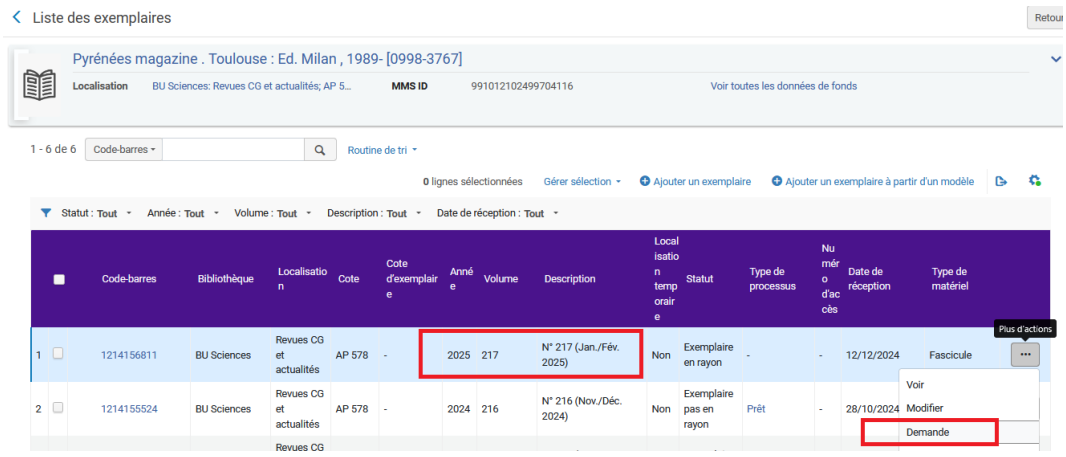
La réservation des périodiques (et des monographies multi-volumes) est effectuée au niveau de l'exemplaire. D'un point de vue fonctionnel, cela signifie qu'il faudra renseigner le numéro de fascicule ou le tome désiré pour enregistrer la demande.

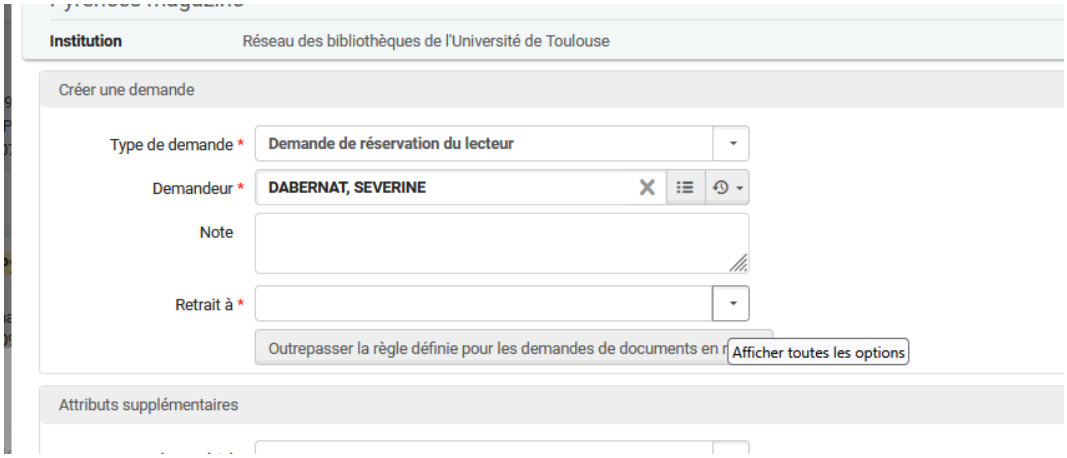
Ces demandes de réservation se font également depuis une recherche au catalogue.

Lorsque cette recherche porte sur des titres ou des titres physiques, le numéro de fascicule ou le tome doit être sélectionné dans le champ Description du formulaire de demande.



Lorsque la recherche porte sur un exemplaire en particulier, ce numéro ou ce tome est sélectionné par défaut à l'enregistrement de la demande, même s'il n'apparaît pas au niveau du formulaire.



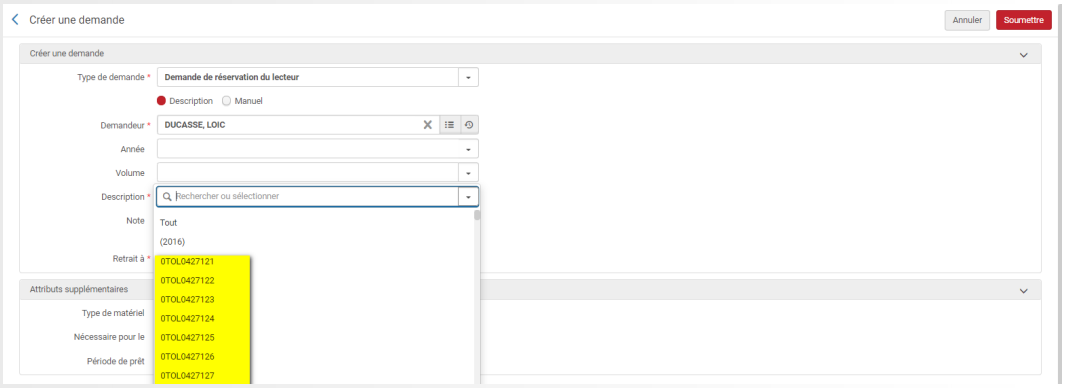


Remarque : Ordre de saisie des informations

Lorsque la réservation d'un numéro de périodique ou d'un tome d'une monographie multi-volumes est faite à partir d'une notice bibliographique, le champ Description doit être renseigné avant le champ Retrait. En effet, c'est le choix du numéro ou du tome qui déterminera l'affichage de la liste des lieux de retrait disponibles, dans la mesure où ce numéro (ou tome) n'est pas nécessairement possédé par toutes les bibliothèques possédant le titre en question.

Fondamental : Repérage des numéros à réserver

Le champ Description ne contient pas toujours des éléments de nature à identifier le numéro. En effet, un volume très important d'exemplaires de périodiques ont été migrés du SIGB Horizon sans cette information. Pour que le service de réservation puisse néanmoins fonctionner, ces champs vides ont été remplis avec les codes-barres des exemplaires concernés. Or, ceux-ci ne sont pas de nature à permettre l'identification des numéros à réserver, comme le montre l'exemple suivant.



Aussi, il est recommandé de se repérer à l'aide des autres champs du formulaire (Année, Volume) ou d'utiliser la recherche d'exemplaires.

3. Traiter une demande de réservation

Les demandes de réservation peuvent porter indifféremment sur des documents en rayon ou des documents empruntés (sauf bien sûr dans les bibliothèques restreignant le service à cette dernière catégorie de documents). On s'attardera ici, plus particulièrement, sur le traitement des demandes portant sur des documents en rayon.

3.1. Règles de priorisation des demandes

Sauf pour les périodiques et monographies multi-volumes, les réservations s'effectuent au niveau de la notice. Dans ce contexte, plusieurs exemplaires appartenant à différentes bibliothèques sont susceptibles d'être mis de côté pour l'usager. C'est donc le système qui va se charger de déterminer la bibliothèque qui fournira l'exemplaire du titre demandé. En l'occurrence, il choisira la bibliothèque qui sera en capacité de fournir le document le plus rapidement possible.

Concrètement, une série de critères va être successivement prise en compte pour déterminer ce choix :

1. Si la bibliothèque choisie comme lieu de retrait possède un exemplaire réservable en rayon, c'est elle qui va être sollicitée
2. Dans le cas contraire, Alma va solliciter parmi les bibliothèques appartenant au même « campus », celle d'entre elles qui possède un exemplaire réservable en rayon pouvant être acheminé vers la bibliothèque de retrait choisie par le lecteur
3. Dans le cas contraire, Alma va solliciter une bibliothèque d'un autre campus possédant un exemplaire réservable du titre en question. Pour cela, Alma va tenir compte des délais d'acheminent renseignés en sollicitant la bibliothèque qui affiche les délais d'acheminement les plus courts vers la bibliothèque de retrait choisie par le lecteur
4. Si aucune bibliothèque ne possède d'exemplaire en rayon réservable pour la bibliothèque de retrait choisie par l'usager, c'est le premier exemplaire emprunté qui passera en retour qui sera fourni à l'usager

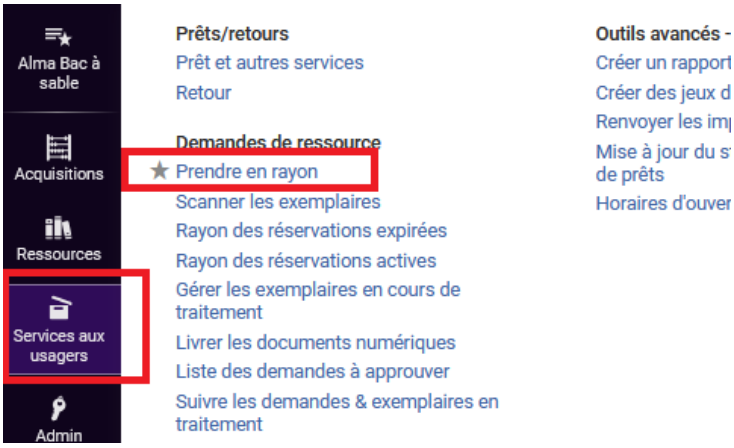
Attention : Limite de fonctionnement dans le contexte du réseau

Ces règles souffrent d'un défaut dans le contexte de fonctionnement du réseau : les « campus » définis dans Alma ne sont pas des entités géographiques mais des entités institutionnelles (UT1, UT2J, UPS, etc.). Aussi, le système est-il susceptible de solliciter une bibliothèque située loin de la bibliothèque de retrait choisir par le lecteur au motif qu'elle appartient au même campus que cette dernière, alors qu'un exemplaire est conservé dans une bibliothèque voisine mais qui relève d'un autre campus. Ce point ne peut malheureusement pas être corrigé.

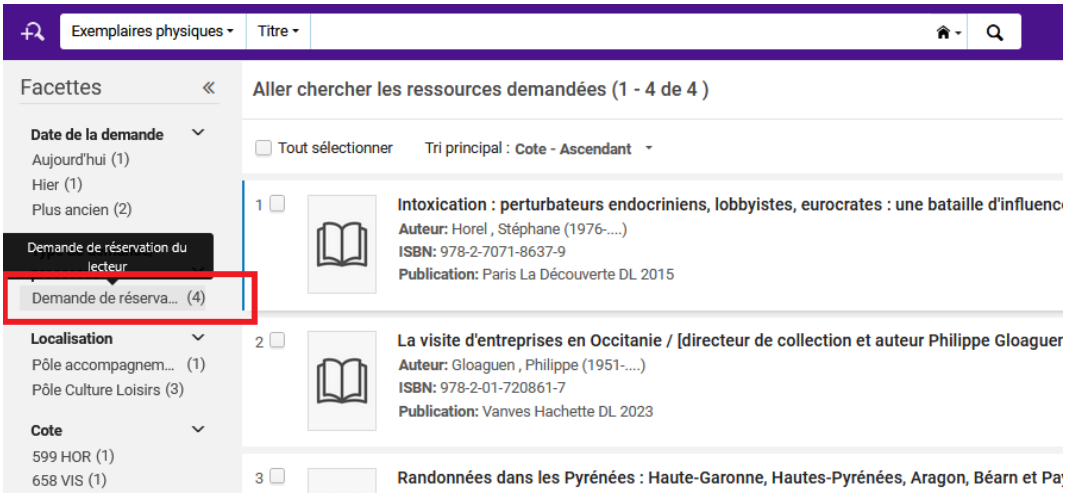
Afin de limiter ces effets de bord, des délais d'acheminement ont été configurés séparément pour chaque bibliothèque, de telle sorte que soient limités autant que possible les déplacements de documents entre villes lorsqu'un document peut être communiqué par une autre bibliothèque du même site universitaire.

3.2. Mettre de côté un document

Les documents en rayon qui sont demandés par des lecteurs apparaissent sous la fonction « Prendre en rayon » du menu « Services aux usagers ». Cette fonction n'est visible que lorsque l'on est localisé sous le bureau de prêt de sa bibliothèque. Elle est alimentée en temps réel, au fur et à mesure que les demandes sont créées. Elle doit donc être régulièrement consultée.

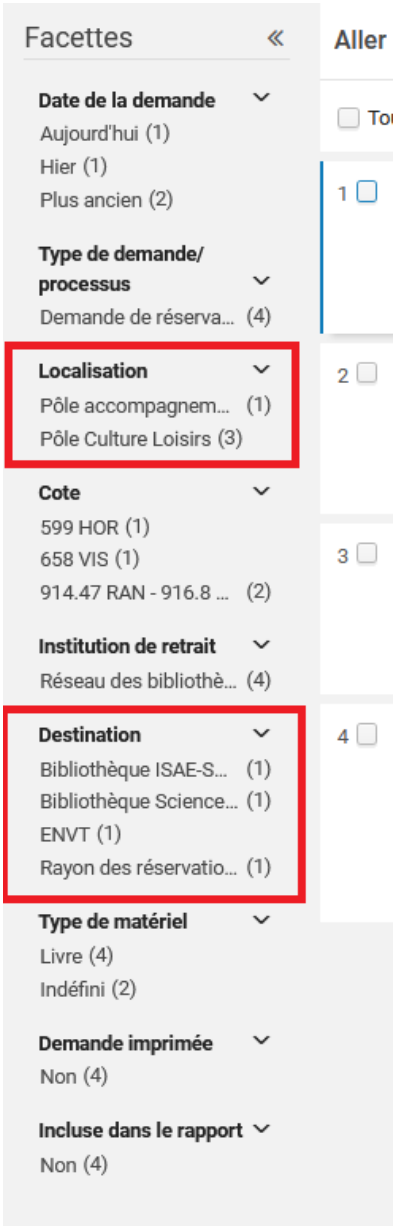


Filtrer les résultats pour n'afficher que les demandes de retrait du type « ***Demande de réservation du lecteur*** ».



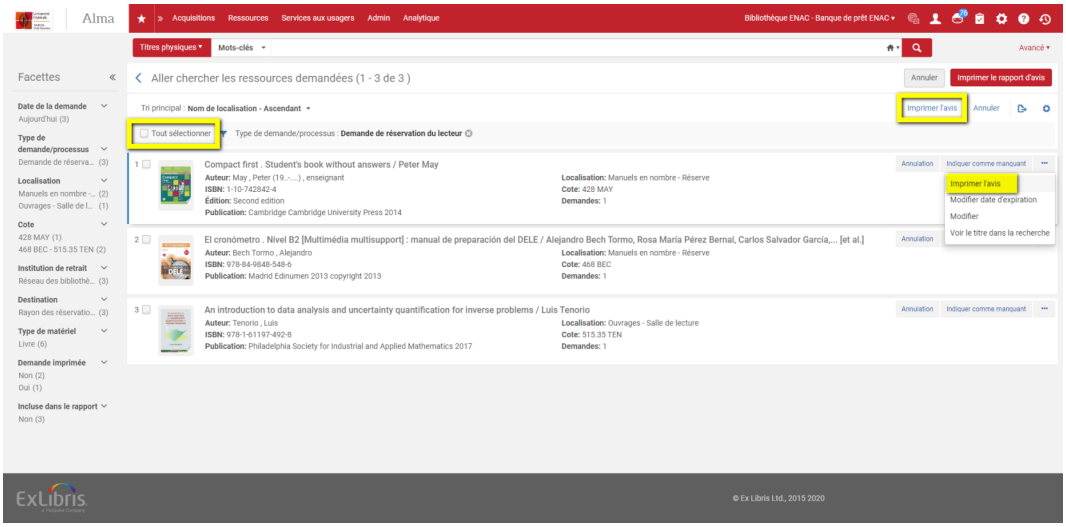
Il est aussi possible d'utiliser

- Le filtre « Localisation », qui affiche les documents à retirer des rayons en fonction de leur localisation d rangement.
- Le filtre « Destination », qui affiche les documents à retirer des rayons en fonction de leur bibliothèque de destination (nota bene : les documents demandés pour être retirés sur place apparaissent dans ce filtre sous la mention « Rayon des réservations »)



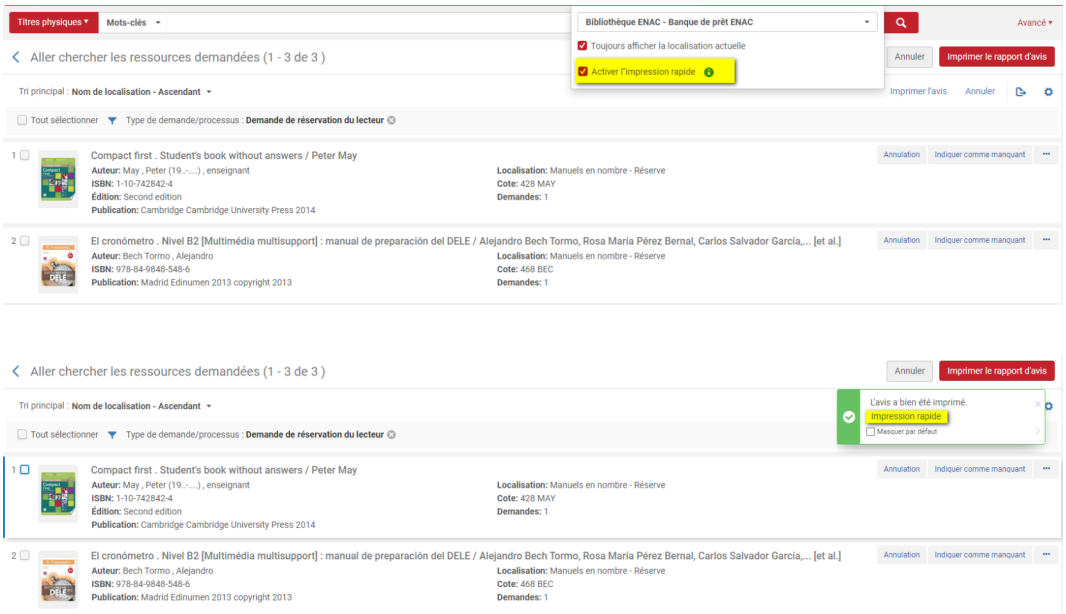
Pour chaque titre listé, il est possible d'imprimer un bulletin, qui pourra tenir lieu de fantôme.

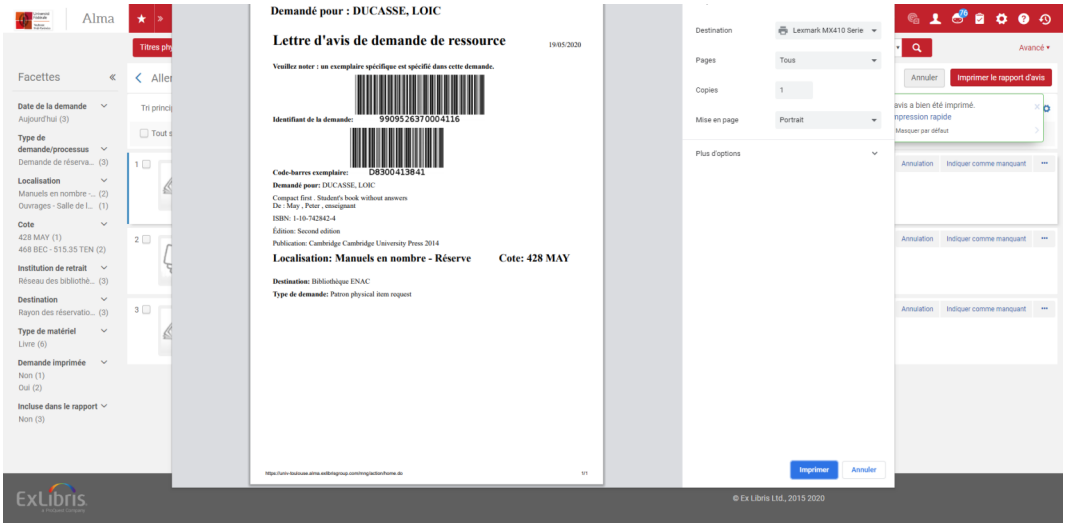
L'impression des bulletins peut être réalisée titre à titre, en cliquant sur « Imprimer l'avis » sous le bouton action, ou par lot en cliquant sur « Tout sélectionner » puis sur le bouton « Imprimer l'avis » situé en haut à droite de la liste.



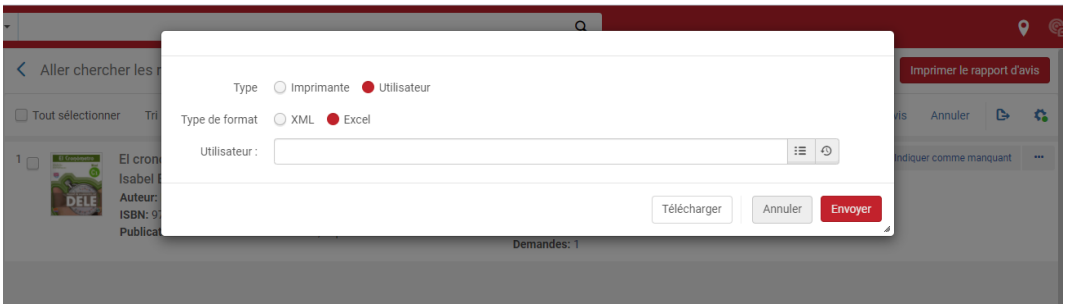
Les bulletins sont envoyés sur l'adresse mail associée au bureau de prêt. Suivant les bibliothèques, cette adresse est connectée à un logiciel de gestion d'impression ou consiste en une adresse professionnelle réelle, nominative ou générique. Dans le premier cas, les bulletins sortiront directement sur une imprimante ; dans le second, leur impression devra être lancée depuis la messagerie.

Il est possible, à la place ou en complément de ce qui précède, de lancer l'impression des bulletins depuis l'assistant d'impression du navigateur. Pour cela, il faut avoir préalablement cocher la case « Activer l'impression rapide » depuis son menu personnel de localisation ou cliquer sur le lien intitulé « Impression rapide » depuis le message de confirmation.



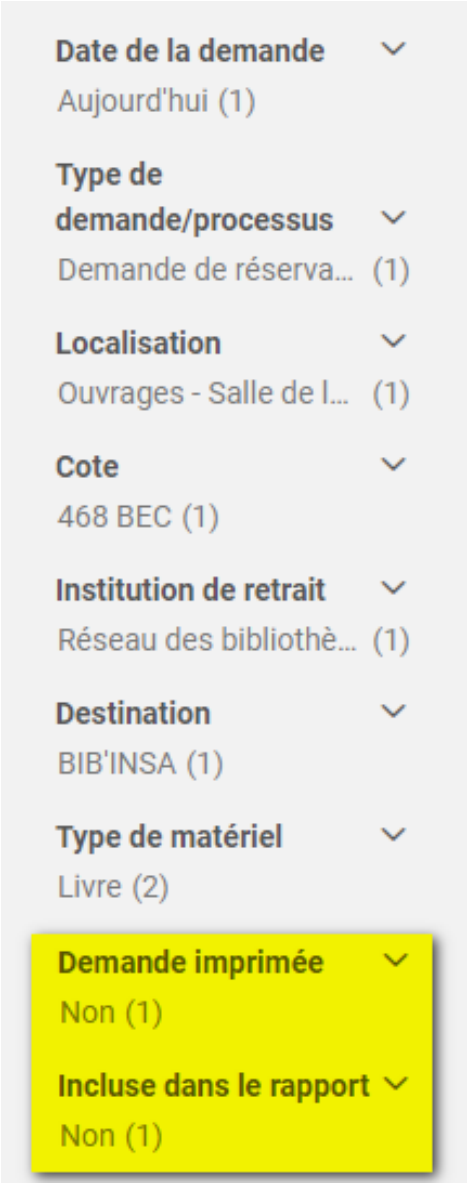


Il est possible également d'exporter dans un fichier Excel la liste des documents à retirer des rayons. Pour cela, il convient de cliquer sur le bouton situé en haut à droite, intitulé « Imprimer le rapport d'avis ». Plusieurs options sont alors possibles : télécharger le fichier, le recevoir par mail ou l'envoyer sur l'imprimante du bureau de prêt.



Deux facettes supplémentaires sont proposées, en lien avec ces fonctions :

- Demande imprimée
- Incluse dans le rapport

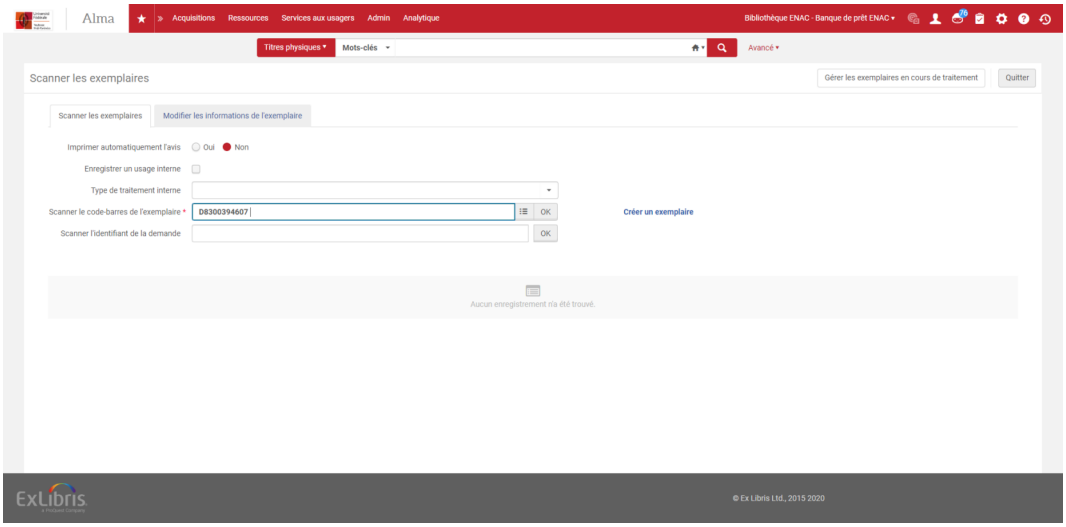


La mention « Non » affichée ici signifie que le titre affiché dans la liste n'a pas encore donné lieu à l'impression d'un bulletin ni à l'impression/exportation de la liste des titres à traiter. La demande en question est donc supposée ne pas avoir encore été prise en charge par un bibliothécaire.

Les documents demandés à retirer des rayons doivent être scannés depuis la fonction « Scanner les exemplaires », toujours depuis le bureau de prêt de la bibliothèque.

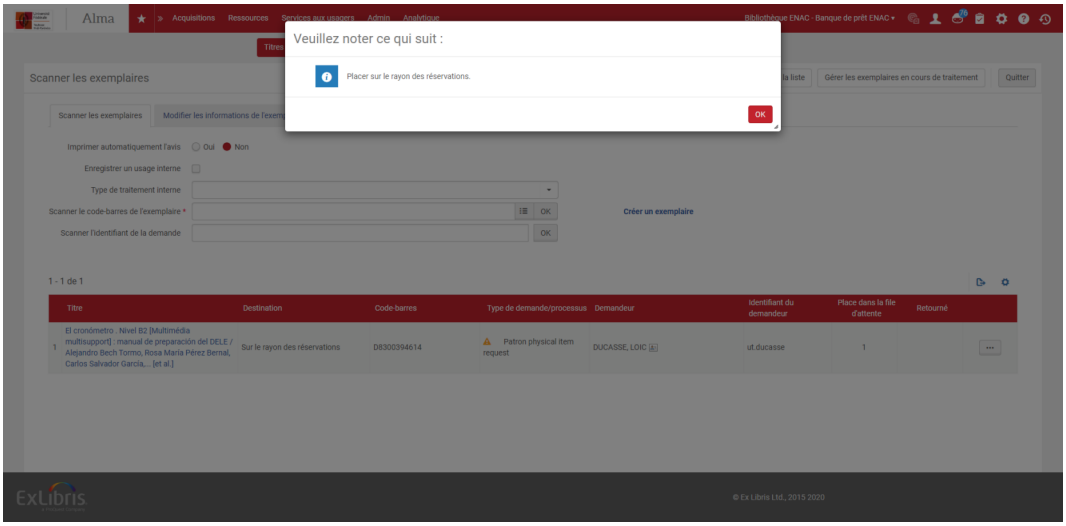
Le scan de l'exemplaire vaut confirmation du fait que l'exemplaire demandé a été retiré des rayons. Si cette opération n'est pas réalisée, le document continuera à apparaître sous la fonction « Prendre en rayon » et ne sera jamais de côté pour le lecteur. Elle est donc absolument indispensable.

Notez que la case « Enregistrer un usage interne » doit être décochée.

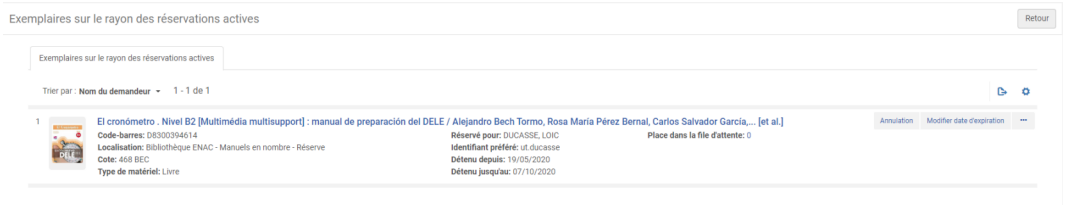


Dès qu'il est scanné, une fenêtre pop-up informe le bibliothécaire de ce qu'il doit faire. Dans le cas présent, deux situations sont possibles :

- ***Le document doit être placé sur l'étagère des réservations de la bibliothèque, parce qu'il est demandé pour un retrait sur place***



Celui-ci prend alors place sur l'étagère des réservations actives de la bibliothèque.



Un mail est aussitôt envoyé pour informer l'usager de la mise à disposition du document. Ce mail de confirmation a été personnalisé pour chaque bibliothèque, afin de transmettre à l'usager les consignes de retrait propres à chacune.

Document réservé mis de côté 19/05/2020

Bibliothèque ENAC
Bibliothèque de l'ENAC - ENAC
7 Avenue Edouard Belin
BP 54005
31055 Toulouse Cedex 4
France

DUCASSE, LOIC
15 Rue des Lois
TOULOUSE
31000 TOULOUSE
FRA

Chère Madame, cher Monsieur DUCASSE,

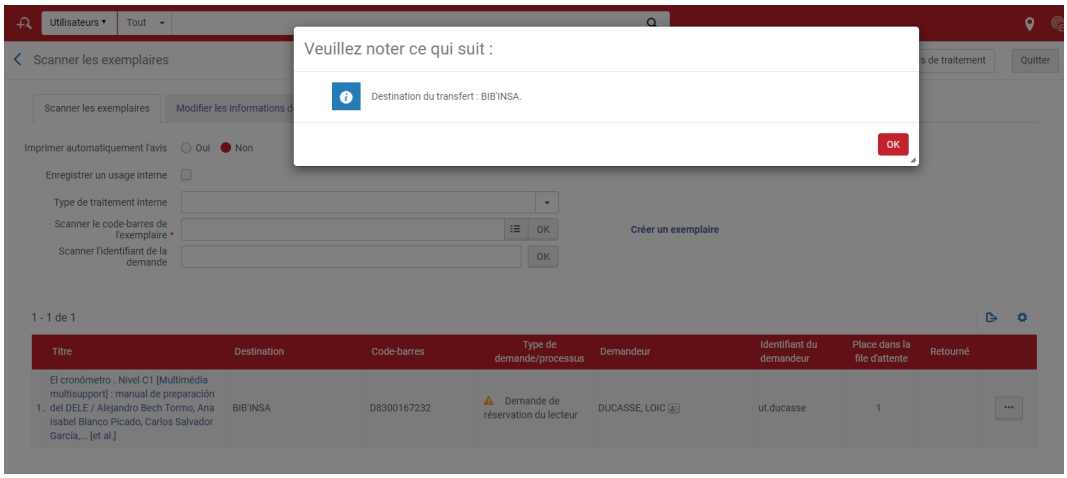
Bonjour,
Vos documents sont disponibles à la bibliothèque. Vous pouvez les retirer le mardi entre 10h et 12h et le jeudi entre 14h et 16h.

Hello,
Your documents are available at the library. You can pick them up on Tuesday between 10am to 12am and on Thursday between 2 to 4 pm.
L'équipe de la bibliothèque / The library team
[bibliotheque@enac.fr]bibliotheque@enac.fr
Contacts : 05 62 17 46 88 / 05 62 17 41 81

El cronómetro . Nivel B2 : manual de preparación del DELE
De : Bech Tormo , Alejandro

Bibliothèque ENAC

- ***Le document doit être transféré vers la bibliothèque de retrait choisie par le lecteur***



Le document prend alors le processus « Transit ». Il ne sera placé sur l'étagère des réservations actives de la bibliothèque de destination, qu'au moment où il y sera scanné. C'est aussi à ce moment-là que l'usager sera averti de la mise de côté du document.

Attention : Que faire en cas de disparition d'une demande de retrait ?

Il peut arriver qu'une demande de retrait des rayons reçue par ma bibliothèque disparaisse sans que qui que ce soit soit intervenu dessus. Cette situation est étonnante, mais explicable. Cette disparition est causée :

- Soit par l'annulation de la demande par le lecteur
- Soit par le fait qu'une bibliothèque du réseau a fini de traiter un autre exemplaire du même titre. En scannant cet exemplaire pour indiquer la fin de son traitement, Alma a transféré la demande à cette bibliothèque, en considérant qu'un bibliothécaire ayant déjà l'exemplaire en main, la demande de mise de côté serait plus rapidement traitée que par la première bibliothèque.

Conseil : Quelques astuces bonnes à connaître

- Un bulletin peut être imprimé par Alma à chaque scan du document et plus particulièrement, au moment où il est scanné la première fois pour être retiré des rayons. Pour cela, il convient de positionner l'indicateur « Imprimer automatiquement l'avis » sur « Oui » ou de cliquer sur « Imprimer l'avis » sous le bouton action correspondant au document scanné
- Il est possible de saisir ou de scanner l'identifiant d'une demande, plutôt que de scanner le code-barres de l'exemplaire retiré des rayons. Ce mode opératoire alternatif permet de traiter plus efficacement les cas de demandes simultanées de deux ou plusieurs usagers portant sur un même titre. En effet, dans ce cas de figure, lorsque le code-barres est scanné, un message d'erreur s'affiche pour informer le bibliothécaire que la présence de plusieurs demandes requiert le scan de la demande (« Plus d'une demande trouvée pour l'exemplaire renseigné. Veuillez entrer l'identifiant de la demande »).
- Un document en transit peut être scanné à tout moment de son parcours, en particulier si le document doi transiter par une autre bibliothèque avant d'arriver à sa destination finale. Cela permet de vérifier quelle est la destination du document et d'améliorer le suivi de celui-ci, Alma Analytics permettant alors de tracer chaque étape de son trajet.

Rappel : Cas des demandes de réservation portant sur des exemplaires empruntés

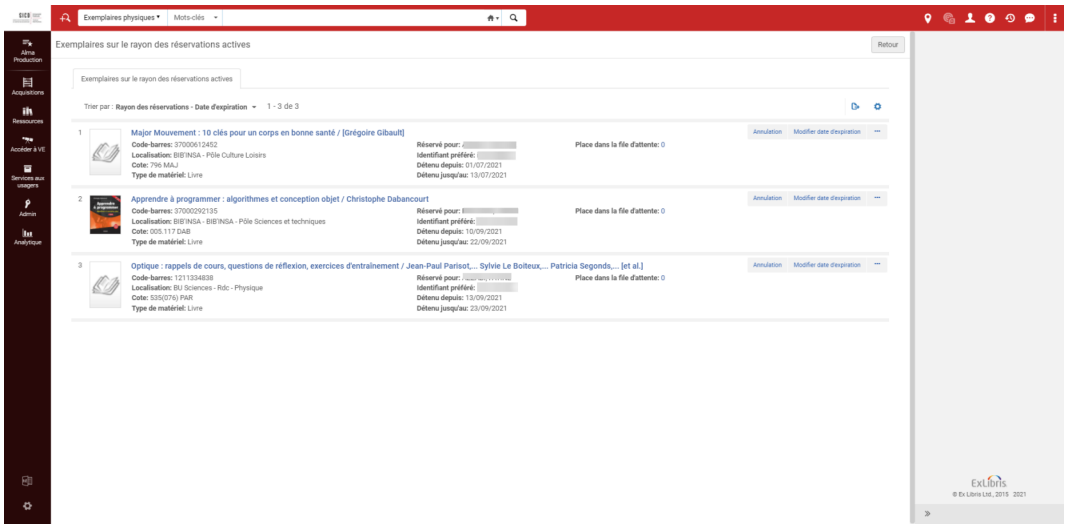
L'étape décrite ici ne s'applique évidemment pas cas de réservations portant sur des exemplaires empruntés. Dans ces cas-là, les exemplaires seront mis de côté dès leur passage au retour ou, s'ils sont rendus dans une bibliothèque différente de la bibliothèque de retrait choisie par le lecteur, dès leur arrivée par la navette.

3.3. Gérer l'étagère des réservations à l'aide d'Alma

Les documents mis de côté sont généralement mis de côté pour une durée de ***8 jours ouvrés***. Les usagers qui ne sont pas encore venus retirer leurs documents reçoivent un message de rappel, le matin à 8h, au bout de 4 jours calendaires.

Alma donne accès à la liste des exemplaires mis de côté pour les lecteurs depuis la fonction ***Etagère des réservations actives*** du menu Services aux usagers. L'accès à cette fonction requiert d'être localisé sous le bureau de prêt de sa bibliothèque.

L'ordre de classement de documents peut être modifié, plusieurs critères de tri étant proposés (date de mise de côté, date d'expiration de la période de côté, nom du demandeur, cote, etc.).



Lorsque leur période de mise de côté est arrivée à expiration, les documents passent sur l'***Etagère des réservations expirées***, qui est accessible depuis le même menu et aux mêmes conditions.

Les réservations expirées ne cessent pas pour autant de figurer sur l'étagère des réservations actives. Alma considérant que l'usager peut toujours venir en retard retirer ses documents, il laisse la possibilité aux bibliothécaires de les lui communiquer. Les documents n'en disparaissent que s'ils sont prêtés, remis en rayon ou, s'ils appartenaient à une autre bibliothèque, renvoyés vers leurs bibliothèques d'origine.

3.4. Prêt d'un document réservé

Le processus de traitement d'une réservation s'achève avec le prêt du document. Celui-ci s'effectue comme pour le prêt de n'importe quel document.

De la même manière, ces exemplaires peuvent être retournés dans n'importe quelle bibliothèque du réseau, comme tout autre document.

4. Gérer les réservations

4.1. Gestion des réservations expirées

Lorsqu'un document n'est pas retiré dans les délais impartis (8 jours ouvrés, pour la plupart des bibliothèques du réseau), la réservation passe sur l'étagère des réservations expirées, tout en restant affichée sur celle des réservations actives.

L'étagère des réservations expirées constitue un point de repère important, qui doit être régulièrement consulté et correctement utilisé. Les réservations sont réparties sous quatre onglets, dont trois seulement ont une utilité dans le contexte du réseau :

- ***Remettre en rayon*** : figurent ici les réservations expirées, qui doivent être remises en rayon dans la bibliothèque
- ***Envoyer à la bibliothèque*** : figurent ici les réservations expirées, qui doivent être envoyées vers une autre bibliothèque. Dans la plupart des cas, il s'agira de la bibliothèque propriétaire du document, mais il peut s'agir aussi d'une autre bibliothèque de retrait, si le document a été demandé par un second lecteur avec un lieu de retrait différent
- ***Activer la suivante*** : figurent ici les réservations expirées, pour lesquelles il existe un second demandeur ayant choisi cette même bibliothèque comme lieu de retrait

Pour chacun de ces onglets, Alma propose un bouton dédié qui permet d'exécuter l'action immédiatement (respectivement Remettre en rayon, Transférer ou Activer la suivante) et de mettre à jour en conséquence les processus associés (dans le premier cas, l'exemplaire retourne en rayon, dans le second il passe en transit et dans le dernier la réservation suivante est activée et le document replacé sur l'étagère des réservations actives sous le nom du nouveau demandeur).

Conseil : Utilisation de la fonction Scanner les exemplaires

Il est possible également, à la place, de scanner le document depuis la fonction Scanner les exemplaires du bureau de prêt. Cette possibilité est plus particulièrement utile pour les réservations placées sous les onglets Envoyer à la bibliothèque et/ou Activer la suivante, car elles permettent d'afficher les consignes de traitement sous la forme de pop-up, voire de déclencher l'impression d'un bulletin. Lorsque les boutons Transférer ou Activer la suivante sont directement utilisés, ces informations font défaut.

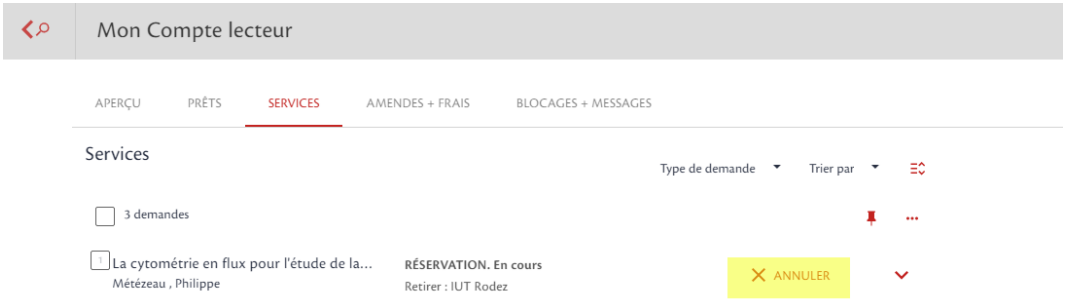
Remarque : Modification de la date de fin d'expiration

La date de fin d'expiration d'une demande de mise de côté peut être modifiée manuellement, partout où s'affiche le détail des demandes. C'est le cas notamment depuis l'étagère des réservations, y compris depuis l'étagère des réservations expirées. Dans ce dernier cas, toutefois, la date ne pourra être modifiée que pour les réservations réellement expirées : si une réservation est présente à cet endroit parce qu'elle a été annulée, la modification de date ne sera pas proposée.

4.2. Gestion des annulations

Les demandes peuvent être annulées par l'usager ou par le bibliothécaire agissant pour son compte.

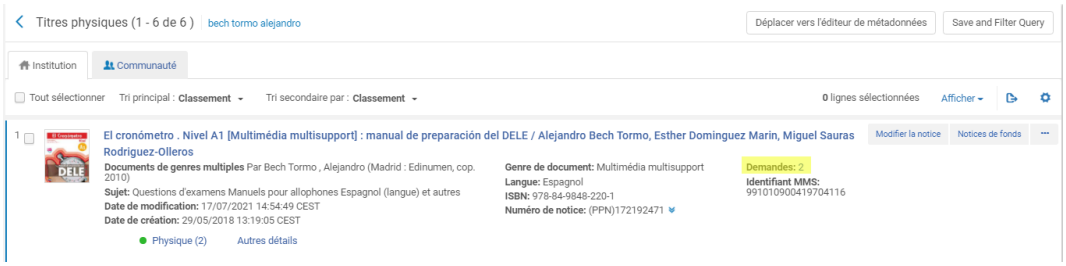
L'annulation par l'usager est réalisée depuis le compte lecteur et peut être faite à n'importe quelle étape du processus de traitement, y compris donc lorsque le document est déjà en attente sur l'étagère des réservations.

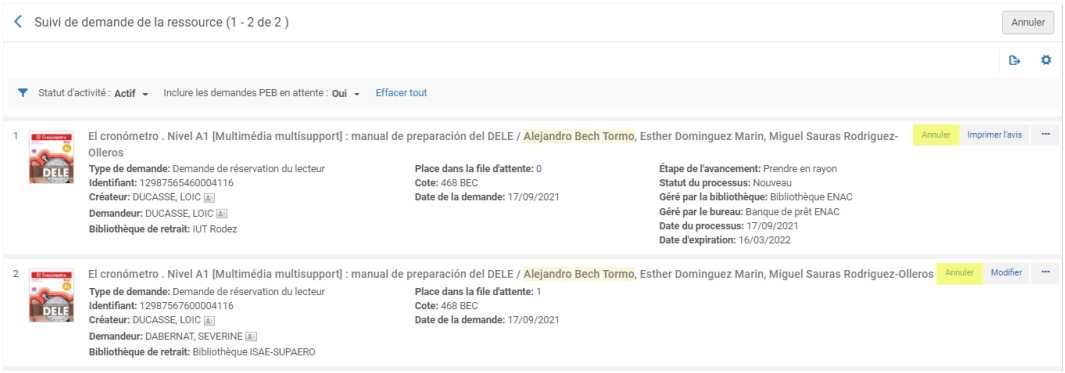


L'annulation par le bibliothécaire est possible depuis différents écrans :

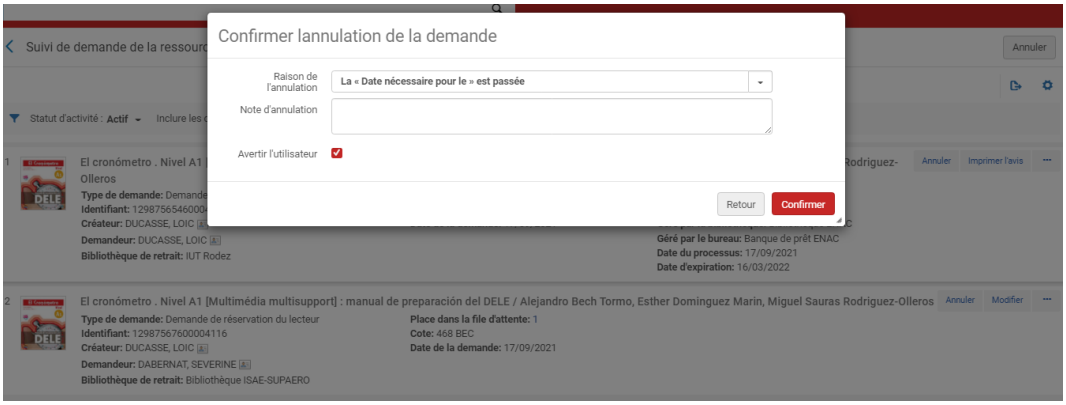
- Depuis la liste des exemplaires à prendre en rayon
- Depuis l'Etagère des réservations actives
- Depuis le dossier de l'usager (onglet Demandes de la fonction Services aux usagers)
- Depuis le catalogue

Dans ce dernier cas, un clic sur le compteur, qui indique le nombre de demandes enregistrées pour un titre considéré, permet d'accéder à la liste des demandes enregistrées pour ce titre. A partir de là, il est possible de supprimer une demande.





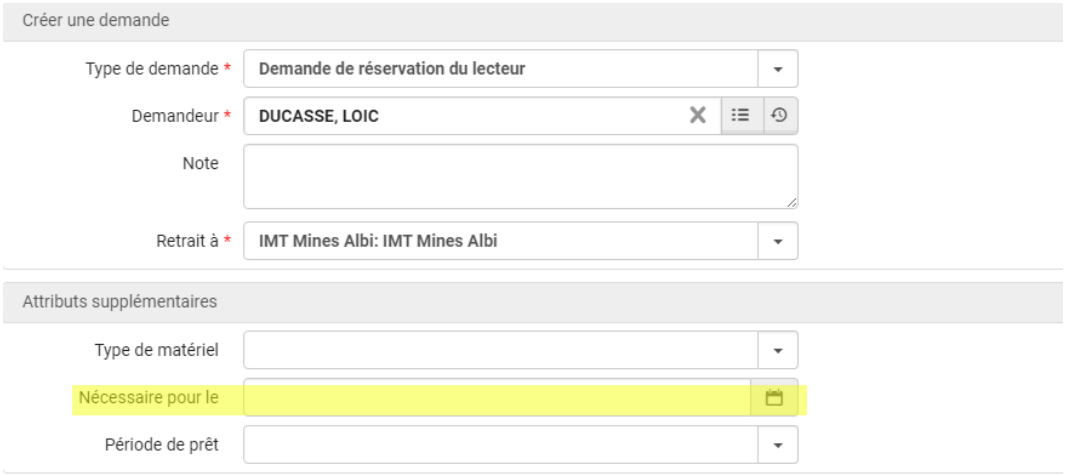
Dans tous les cas, une fenêtre s'ouvre pour demander au bibliothécaire le motif de l'annulation et s'il souhaite ou non avertir l'usager de celle-ci.



Remarque : Annulations automatiques de demandes par le système

Le système peut également procéder de son propre chef à l'annulation d'une demande.

C'est ce qu'il se produit, lorsqu'une date de fin d'intérêt a été renseignée à la création de la demande (seulement depuis Alma, actuellement) et que celle-ci est passée.



Cela arrive aussi lorsque les règles de circulation affectées à l'exemplaire ont été modifiées, par exemple si l'exemplaire a été déplacé dans une localisation pour laquelle les réservations sont interdites ou s'il reçoit une exception de circulation de type Exclu du prêt.

Complément : Quel est l'impact de l'annulation d'une demande de réservation ?

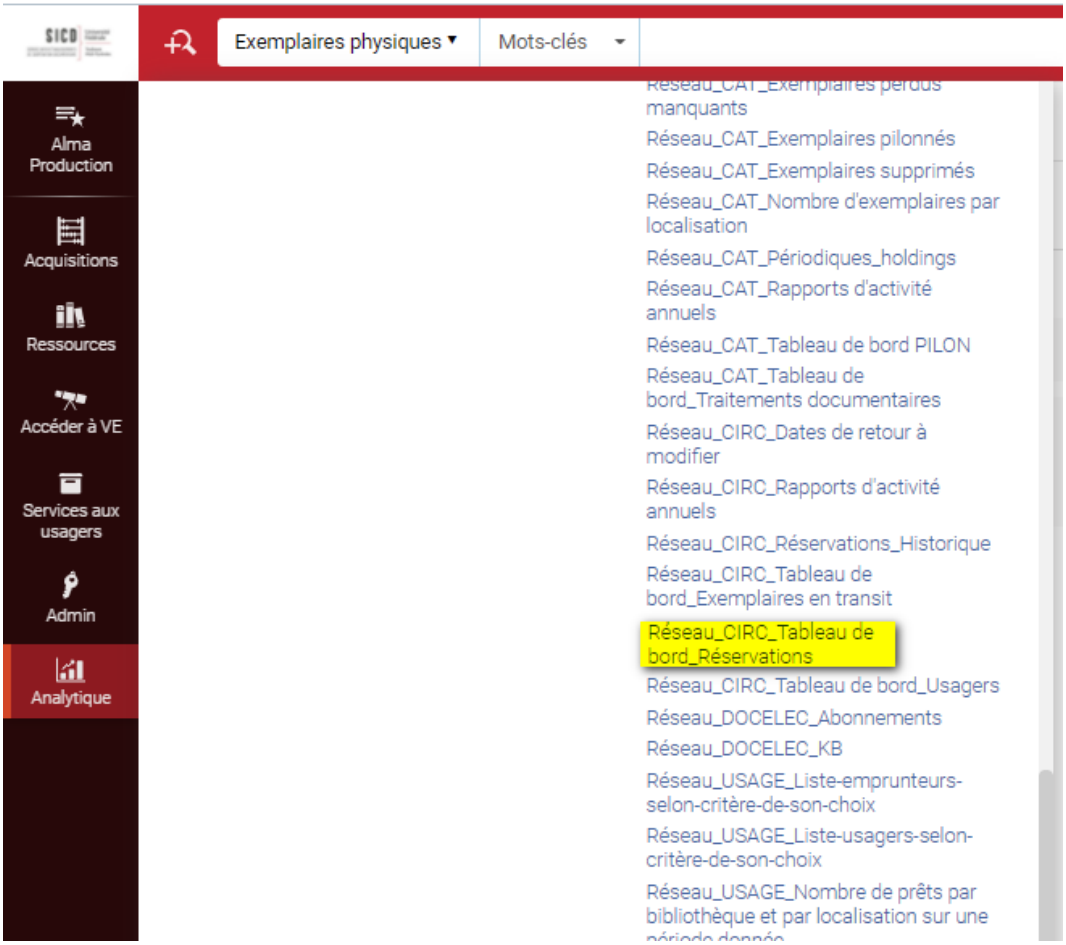
- Si la réservation est annulée et que le document n'a pas encore été retiré des rayons, le document est retiré automatiquement de la liste des documents à prendre en rayon.
- Si la réservation est annulée et que le document a été retiré des rayons mais n'a pas encore été scanné, Alma indiquera que le document est à remettre en rayon au moment où le bibliothécaire le scannera.
- Si la réservation est annulée est que le document a déjà été rangé sur l'étagère des réservations, le document passera sur l'étagère des réservations expirées d'Alma, avec une date de début correspondant à la date de l'annulation. Dans ce cas précis, le document n'apparaîtra plus sur l'étagère des réservations actives, contrairement à ce qui se passe pour un demande simplement « expirée », qui apparaît simultanément sur les deux étagères.
- Si la réservation est annulée et que le document a déjà été mis de côté pour partir dans sa bibliothèque de destination, voire est déjà en cours de transfert vers celle-ci, la première personne qui scannera le document, soit dans ladite bibliothèque de destination soit dans une bibliothèque-point de dépôt, verra s'afficher le message que le document est à renvoyer dans sa bibliothèque d'origine ou, plus exactement, qu'il est en transit vers celle-ci.
- Si la réservation est annulée et que le document était demandé par un autre lecteur, la réservation passera à celui-ci, avec deux variantes possibles :

    1. Si le lieu de retrait demandé par ce lecteur est le même que celui qui avait été demandé par son prédécesseur, le document passera immédiatement sur l'étagère des réservations actives
    2. Si le lieu de retrait demandé par ce lecteur est différent de celui qui avait été demandé par son prédécesseur, le document sera mis en transit vers la bibliothèque choisie comme lieu de retrait par le nouveau demandeur

Remarque : Durée de conservation des demandes de réservation

Alma et Primo offrent la possibilité de renseigner une date au-delà de laquelle l'usager n'a plus besoin du document dont il demande la réservation. Cette information, cependant, n'a qu'un impact partiel, actuellement, sur le processus d'annulation des réservations. A cet égard, le champ correspondant n'est pas proposé dans Primo. Toutes les demandes créées depuis le catalogue public sont donc créées sans limite de temps, ce qui signifie qu'une demande de réservation peut durer des semaines ou des mois entiers, voire n'être jamais satisfaite. C'est particulièrement vrai pour les bibliothèques qui restreignent les possibilités de réservation à leurs seuls documents empruntés.

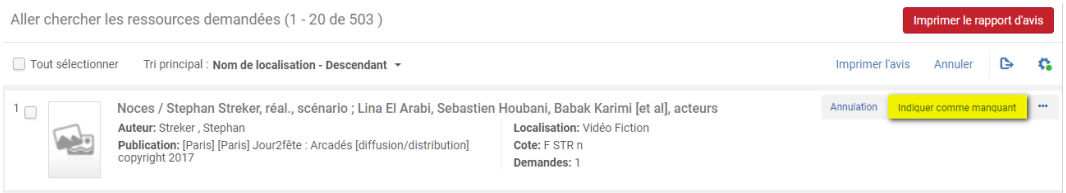
A cet égard, il peut être pertinent que les bibliothécaires procèdent d'eux-mêmes à l'annulation de ces réservations anciennes. Pour ce faire, et afin d'identifier les demandes à annuler, ils peuvent utiliser dans le menu Analytics d'Alma le tableau de bord Réseau_CIRC_Tableau de bord_Réservations. Ce tableau rassemble plusieurs rapports qui offrent un suivi complet de toutes les demandes de réservation faites sur les collections d'une bibliothèque donnée. On utilisera avec profit, plus particulièrement, le rapport intitulé "Vue générale sur les demandes des lecteurs".



Il pourra être procédé pour l'annulation comme expliqué plus haut. Il est à noter qu'une annulation par lot est également possible. Les personnes intéressées sont invitées à se rapprocher du SICD pour connaître la marche à suivre.

4.3. Cas particulier des documents manquants ou dont l'état ne permet pas la communication

Un document demandé qui doit être retiré des rayons peut s'avérer manquant. Dans ce cas de figure, les bibliothécaires ont la possibilité de le signaler depuis la liste des documents à prendre en rayon en cliquant sur « Indiquer comme manquant ».



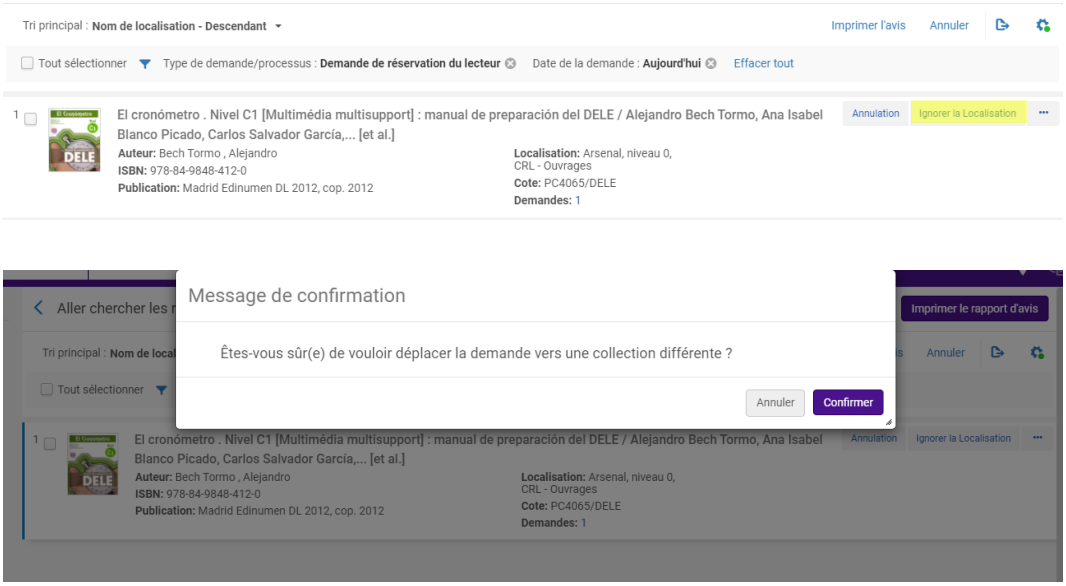
Lorsque la demande portait sur un exemplaire précis (cas d'une demande pour un exemplaire de fascicule de périodique ou une tome d'une monographie multi-volumes), seul l'exemplaire concerné est déclaré manquant (processus « Manquant »), et cela quoique puisse laisser penser le message affiché par Alma à cet instant.

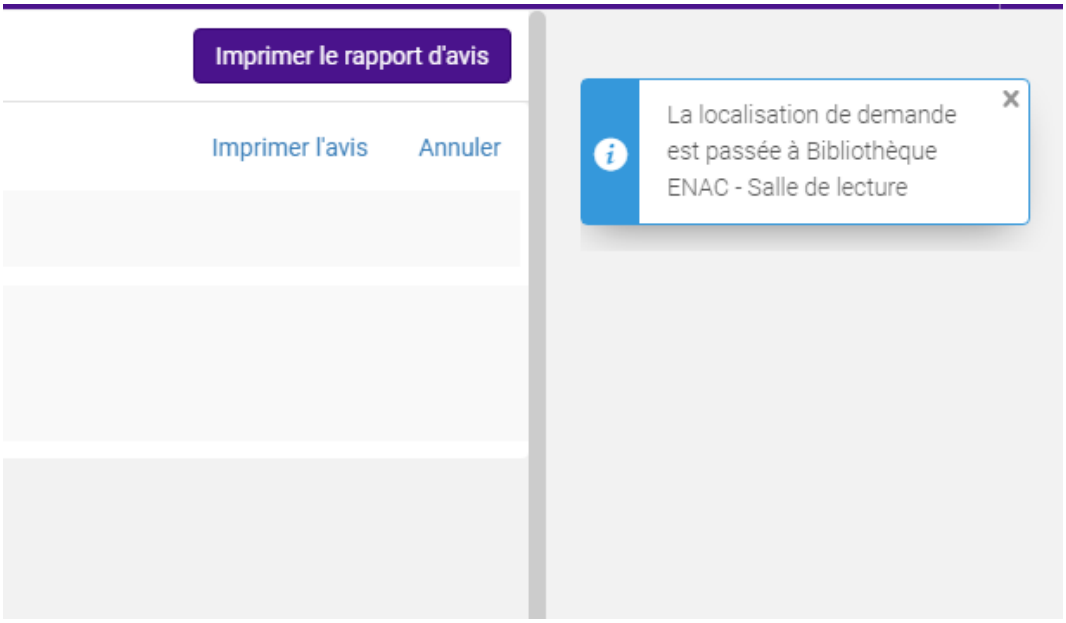
Lorsque la demande portait indifféremment sur tous les exemplaires du titre conservés par la bibliothèque (cas d'une demande portant sur une monographie mono-volume, c'est-à-dire la majorité des cas), l'indication que le document demandé est manquant s'appliquera à l'ensemble des exemplaires attachés à la notice de holding ou, plus précisément, à l'ensemble des exemplaires réservables qui lui sont attachés (s'il existe un exemplaire "non réservable", il ne sera pas concerné).

Dans tous les cas, la déclaration qu'un document est manquant entraîne l'annulation de la réservation.

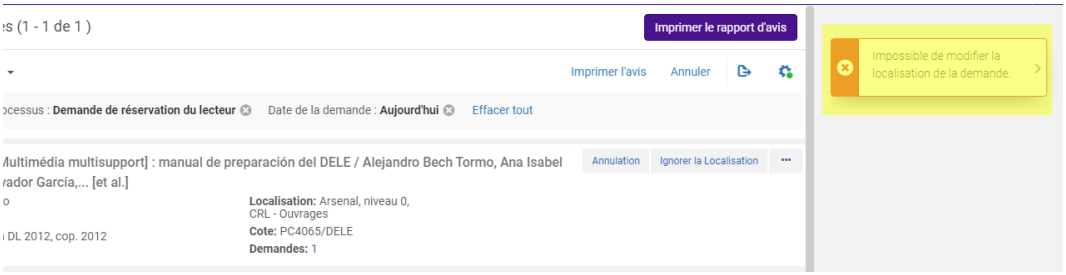
Indépendamment de la présence ou non d'un exemplaire, et en complément de la fonction d'annulation, une bibliothèque peut décliner une demande de réservation via un bouton dédié : « Ignorer la localisation ».

Ce bouton s'affiche sur la liste des documents à prendre en rayon lorsque le titre demandé peut être fourni par une autre bibliothèque, en théorie. Si ce bouton est activé, le titre disparaît de la liste des documents à prendre en rayon et la demande est transférée à une autre bibliothèque.





Attention, il peut arriver qu'un message d'erreur s'affiche.



L'affichage de ce message est causé par le fait, ici, que les autres bibliothèques susceptibles de traiter la demande n'autorisent pas la communication de leurs documents dans la bibliothèque de retrait choisie par le lecteur. Dans ce cas, ce message ne pouvant pas être outrepassé, la bibliothèque devra ou traiter la demande ou l'annuler.

Le bouton « Ignorer la localisation » n'apparaît que de manière contextuelle. S'il n'apparaît pas, c'est parce que la bibliothèque est seule en capacité de traiter la demande. Dans ce cas, si la bibliothèque ne peut pas ou ne veut pas honorer la demande, on utilisera alors le bouton « Indiquer comme manquant » ou le bouton « Annulation » en fonction du contexte.

On notera pour finir que les bibliothèques peuvent se passer de manière indéfinie une même demande. C'est-à-dire que si la dernière bibliothèque sollicitée passe également son tour, le système fera suivre la demande à la première bibliothèque qu'il avait sollicitée. Dans un cas comme celui-ci, qui a de fortes chances de rester théorique, il appartiendra alors à cette bibliothèque d'annuler la demande.

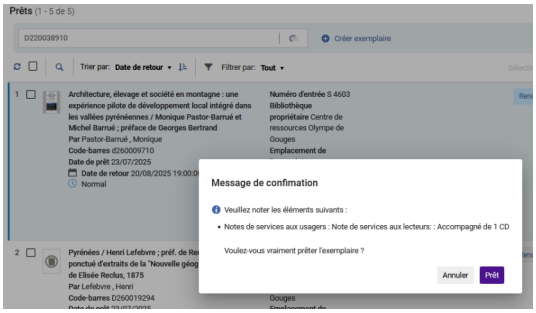
Prêter et retourner des lots de documents

Deux méthodes sont possibles pour la gestion du prêt de documents multi-composants :

- Utiliser un seul exemplaire pour prêter tout le lot
- Utiliser autant d'exemplaires qu'il y a de composants dans le lot

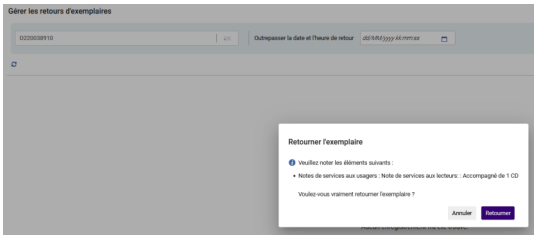
La ***première méthode*** s'apparente à celle qui était utilisée avec le SIGB d'Horizon, le système prédécesseur d'Alma au sein du réseau.

En l'occurrence, la présence de composants est signalée par l'entremise d'une note, qui s'affiche aussi bien au prêt qu'au retour de l'exemplaire. Même si le nombre de composants n'y est pas toujours spécifié, cette note invite à vérifier la complétude du lot.

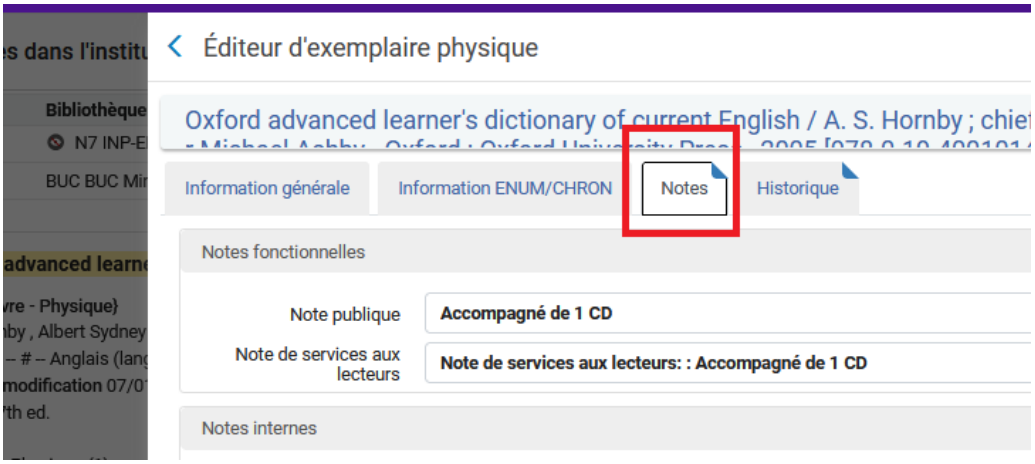


Pour le prêt

Pour le retour



Le contenu de cette note est stockée dans une zone de note de l'exemplaire : la ***Note de services aux lecteurs***. Cette note n'est qu'à usage interne et ne s'affiche donc pas au catalogue public, au contraire de la Note publique. Les deux, bien sûr, peuvent être utilisés de manière complémentaire.



Dans la ***seconde méthode***, prêt et retour ne se distinguent en rien de n'importe quel prêt et retour. Les limites de prêt, c'est-à-dire le nombre maximal de prêts autorisés, sont simplement rehaussées par rapport aux limites courantes définies par la bibliothèque pour permettre le prêt de tous les composants de ces lots.

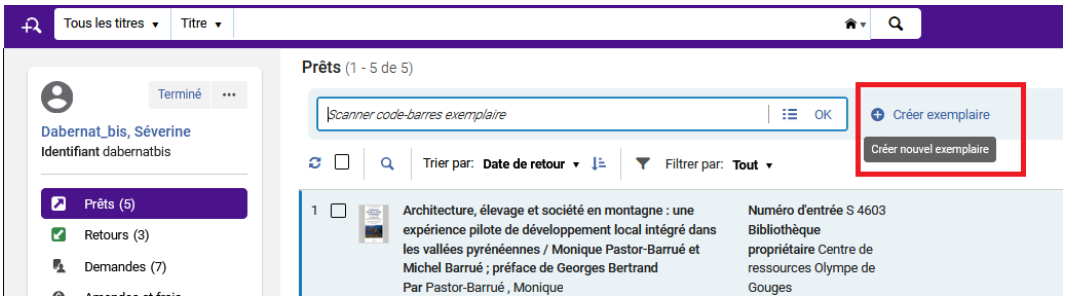
Dans ce cas de figure, les lots de documents doivent donc être impérativement identifiés du reste des collections de la bibliothèque, soit à l'aide d'une localisation dédiée soit par l'entremise d'un type de matériel spécifique (Document mixte, notamment).

Prêter et retourner des exemplaires non catalogués (Ajout rapide)

1. Enregistrer le prêt d'un exemplaire non catalogué

Si un usager souhaite emprunter un document qui n'est pas catalogué dans la base, il est possible de créer l'exemplaire depuis la fenêtre de prêt.

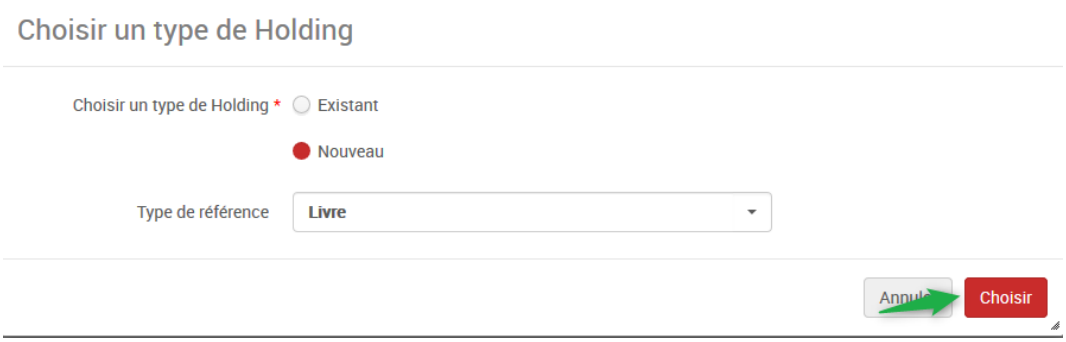
Cliquer sur « ***créer un exemplaire*** ».



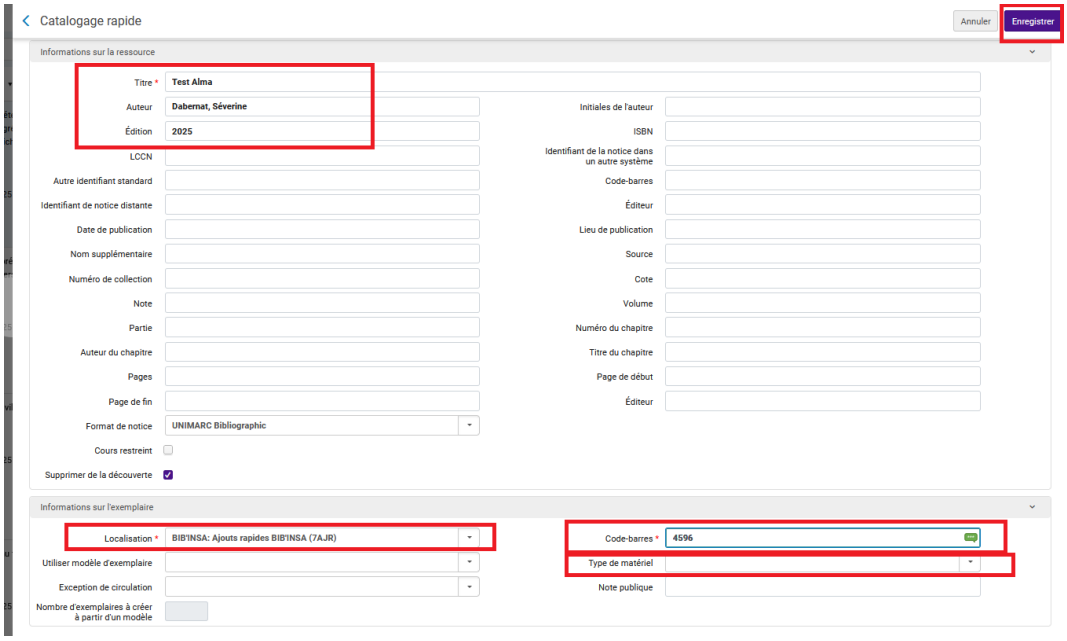
Après avoir cliqué sur ***Créer un exemplaire***, une page s'ouvre pour demander la sélection du ***type de ressource***. On sélectionnera le type ***Livre***, qui est proposé par défaut.

Cette même page demande si l'exemplaire qui va être créé doit être ***rattaché à une notice de holding existante ou à une nouvelle notice***. Il est recommandé en règle générale d'opter pour la création d'une nouvelle *holding*. Cependant, les procédures en vigueur dans les établissements pouvant varier sur ce point, il est préférable de s'assurer de la marche à suivre auprès de son coordinateur.

Lorsque l'option ***Nouveau*** est choisie, l'***exemplaire d'ajout rapide*** sera rattaché à une ***notice bibliographique et à une notice de holding provisoires***, que l'on supprimera au retour ou que l'on enverra en catalogage, suivant les choix de traitement de chaque bibliothèque. Ici, c'est cette option qui a été choisie.



L'écran ***Catalogage Rapide*** s'affiche.



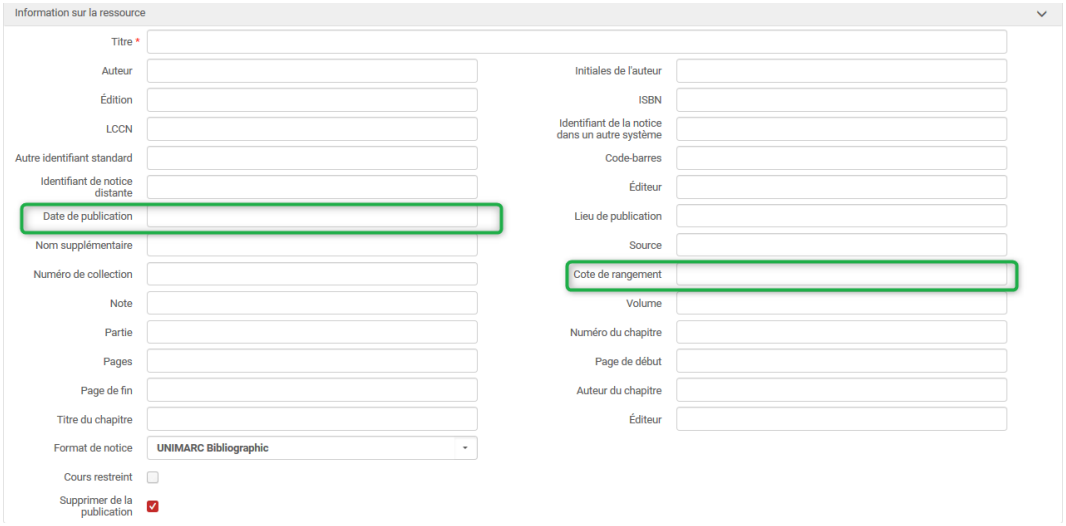
Saisissez dans ***Information sur la ressource*** au moins, puisqu'il s'agit d'une valeur obligatoire.

Cochez ***Supprimer de la publication*** : la notice n'apparaîtra pas dans Primo.

Saisissez dans ***Informations sur l'exemplaire*** :

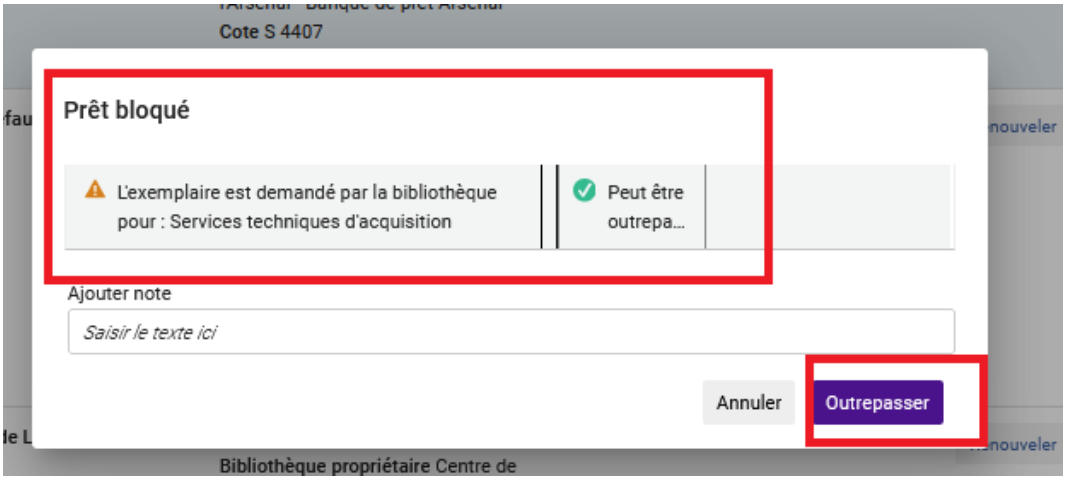
- la localisation de l'exemplaire : choisir la localisation spécifique pour les ajouts rapides de votre bibliothèque quand elle existe
- le code-barres
- le type de matériel (Livre, Fascicule de périodique, etc.), si cette notion est pertinente pour la gestion des prêts dans votre bibliothèque

Dans le cas d'un ***fascicule de périodique***, vous pouvez saisir également la ***cote*** dans le champ ***Cote de rangement*** de la section ***Informations sur la ressource***. S'il n'y a pas de cote dans ce cas, renseigner la date de publication à la place.

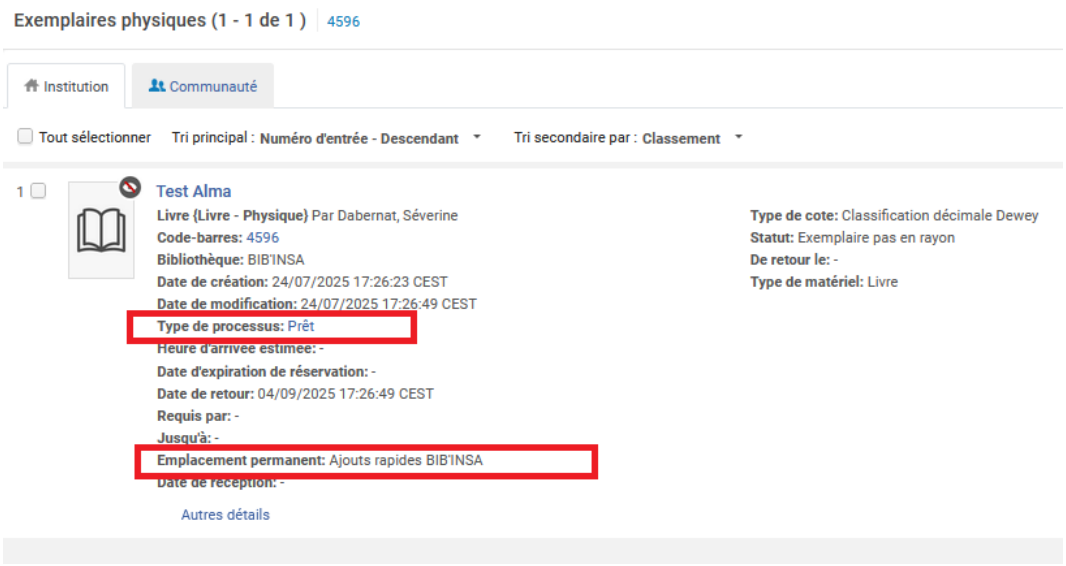


Cliquez ***Enregistrer***.

Un message pop-up indique que l'exemplaire est demandé par le Service techniques d'acquisition (= service de traitement), cliquer sur « ***Outrepasser*** ».



L'exemplaire est désormais créé dans Alma



2. Enregistrer le retour d'un exemplaire non catalogué

Au retour un avertissement s'affiche, indiquant que l'exemplaire doit être envoyé au ***département de traitement*** (qui peut être le département des acquisitions ou le bureau de prêt). Cliquer sur ***OK.***

Il y a deux cas de figures :

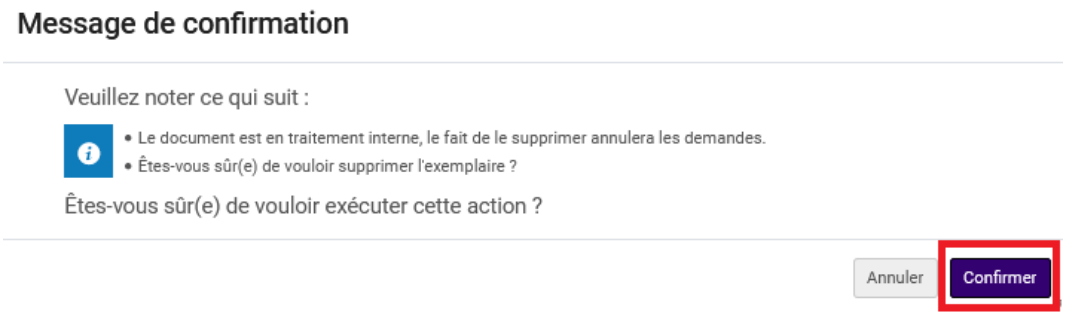
- Soit l'exemplaire part directement, en traitement (si le bureau de prêt est aussi département de traitement pour la bibliothèque)
- Soit l'exemplaire en transit vers le département de traitement (si la bibliothèque a un département de traitement dédié)

Si vous souhaitez conserver, cet exemplaire, dans la base Alma alors il faut cataloguer le document puis indiquer que le traitement est terminé. Ce cas est présenté en détail dans les supports de cours de la formation « ***Gestion des données*** ». Veuillez vous y reporter.

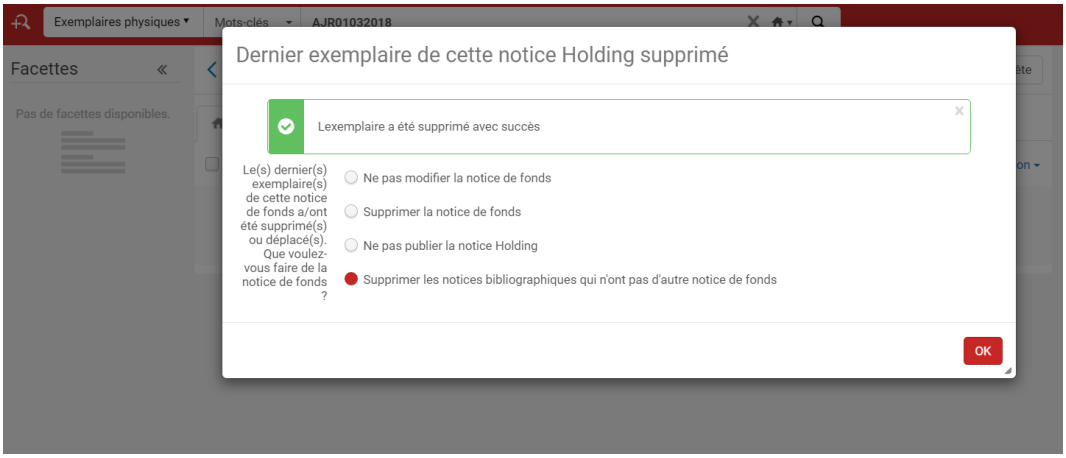
Si vous souhaitez supprimer cet exemplaire de la base Alma ainsi que les notices bibliographiques et de holding auxquelles il est lié.

Il faut le rechercher dans la base puis cliquer sur « ***supprimer*** »

Confirmer



Choisir ***Supprimer les notices bibliographiques qui n'ont pas d'autres notices de fonds***.


Exemplaires physiques
Mots-clés
AJR01032018
Facettes
Pas de facettes disponibles.
Dernier exemplaire de cette notice Holding supprimé
Lexemplaire a été supprimé avec succès
Le(s) dernier(s) exemplaire(s) de cette notice de fonds a/ont été supprimé(s) ou déplacé(s). Que voulez-vous faire de la notice de fonds ?
Ne pas modifier la notice de fonds
Supprimer la notice de fonds
Ne pas publier la notice Holding
Supprimer les notices bibliographiques qui n'ont pas d'autre notice de fonds
OK

Utiliser le module de prêt secouru

1. Contexte

1.1. Contexte

Le ***prêt secouru*** est un programme informatique qui est installé sur ***chaque ordinateur*** servant à l'enregistrement des transactions de ***prêt et/ou de retour***. Traditionnellement, il est utilisé en relais du système de gestion de bibliothèque, lorsque celui-ci est indisponible pour une durée prolongée, comme par exemple en raison d'une ***panne informatique côté serveur*** ou d'une ***coupure de réseau.***

Il peut être utilisé également en cas d'***indisponibilité du serveur CAS de la COMUE***, que celle-ci soit due à une opération de maintenance programmée ou à une panne inopinée. Dans ce cas de figure, Alma fonctionne normalement, mais il est impossible de s'y connecter, ce qui le rend inutilisable de fait. Dans ce cas, donc, le recours au module de prêt secouru est une option possible.

Toutefois, Alma peut être utilisé également avec des comptes génériques, dont les identifiants et mots de passe sont stockés dans les dossiers lecteurs concernés. A cet effet, un ***compte générique a été créé par bibliothèque***, avec pour chacun des ***droits d'opérateur de prêt***. La liste de ces comptes a été communiquée aux ***coordinateurs***, qui en assureront la ***diffusion en interne***. Avec ces comptes, l'URL d'accès à Alma à utiliser est la suivante :

https://univ-toulouse.alma.exlibrisgroup.com

1.2. Description générale du fonctionnement

Le module de prêt secouru doit être installé sur chaque poste informatique utilisé pour le prêt et le retour. Il est téléchargeable sur le *site de la société Ex Libris*.

Le ***déchargement des données***, décrit plus loin, ***doit être réalisé dans Alma, à l'issue de la période d'utilisation du module***. Ce travail doit être réalisé ***une fois pour chaque poste informatique*** utilisé durant la période d'interruption.

L'utilisation du module de prêt secouru est possible pour tous les agents, moniteurs-étudiants compris.

L'utilisation de la fonction de déchargement est possible pour la majorité des agents : seuls les agents utilisant le rôle d'« opérateur de prêt limité », c'est-à-dire les moniteurs-étudiants, ne pourront pas le faire.

Le SICD recommande, toutefois, qu'une personne référente soit désignée pour chaque bibliothèque : c'est à elle qu'il appartiendra de décharger les données enregistrées sur chaque poste utilisé.

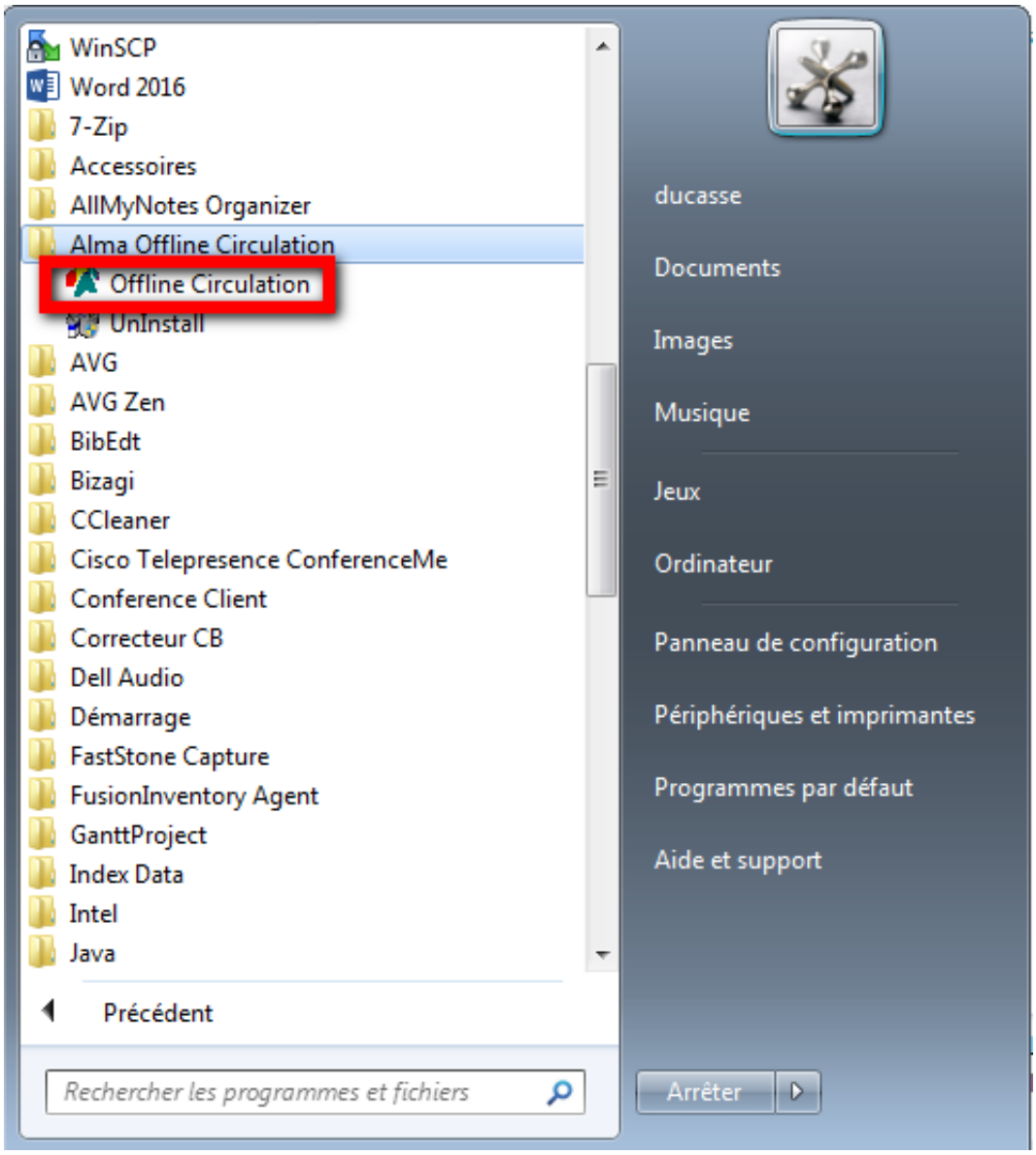
Le module de prêt secouru se contente d'enregistrer les transactions de prêt, en liant le code-barres d'un exemplaire au code-barres d'un usager. Il ne réalise aucun contrôle pour savoir si l'usager est bloqué ; ne permet pas de renseigner un lecteur sur la date de retour des documents qu'il vient d'emprunter ; ne permet pas de faire un renouvellement ou une réservation. C'est le déchargement des données dans Alma qui permet seul la mise à jour des informations liées aux transactions effectuées (renseignement de la date de retour en fonction des droits associés à l'exemplaire et au groupe de l'usager, etc.).

2. Mode opératoire

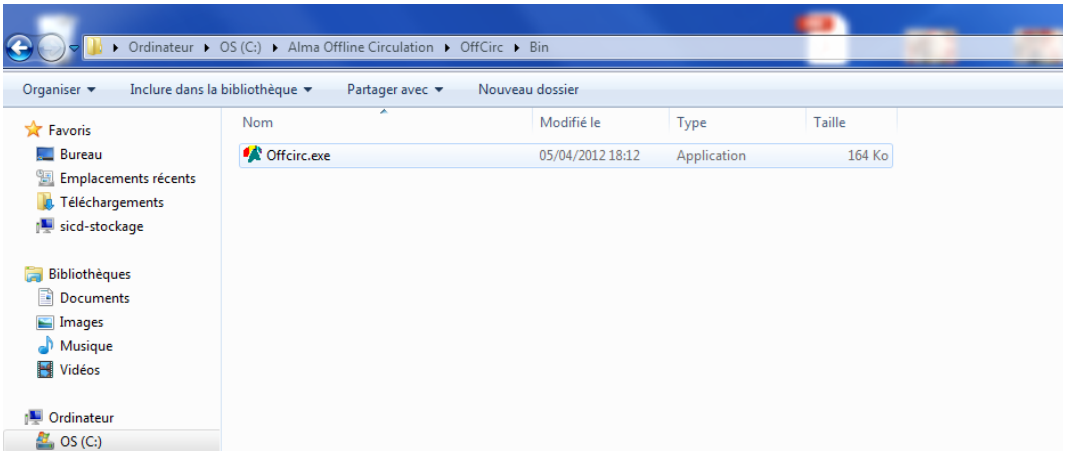
2.1. Lancer le module

Vous avez ***deux possibilités*** pour lancer le module de prêt secouru :

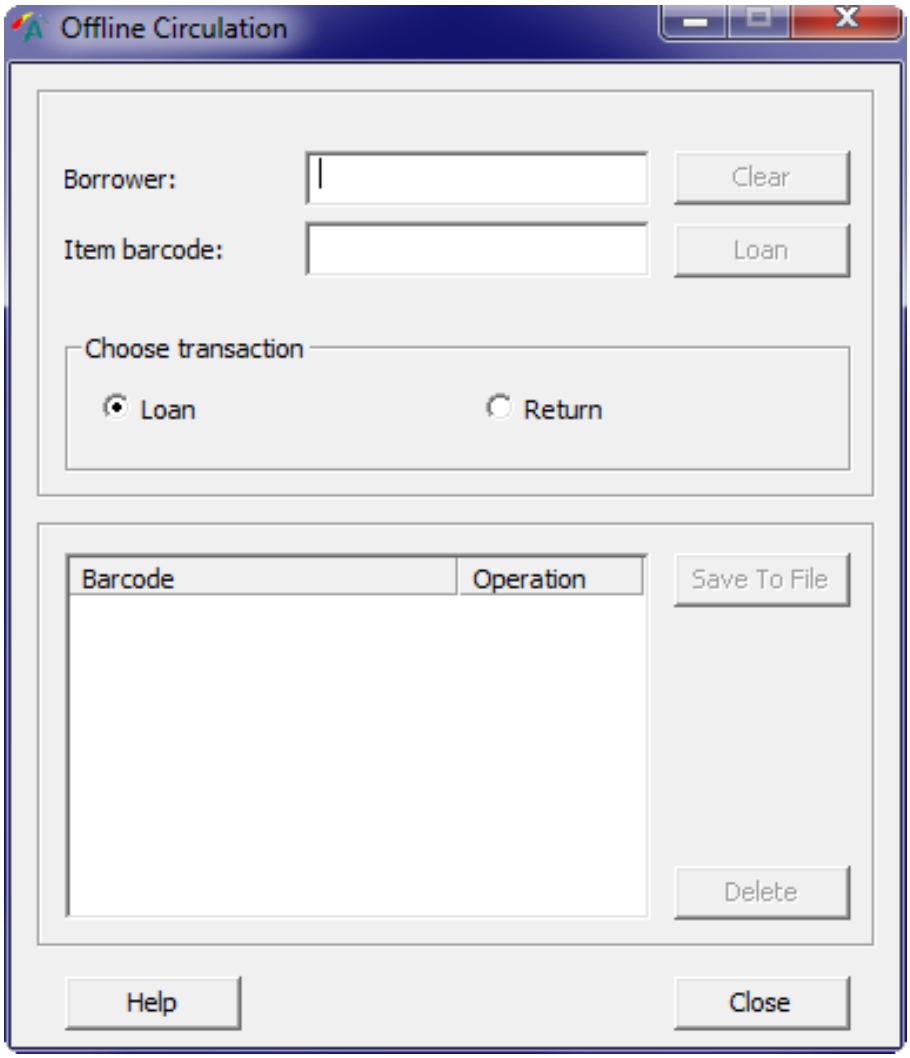
- Utiliser le ***raccourci*** créé dans le menu démarrer de Windows (dossier « ***Alma Offline Circulation*** ») : cliquer sur « ***Offline Circulation*** »



- Utiliser le dossier d'***installation*** (par défaut, accessible par ce chemin : ***C:/Alma Offline Circulation/OffCi /Bin***) : cliquer sur ***OffCirc.exe***

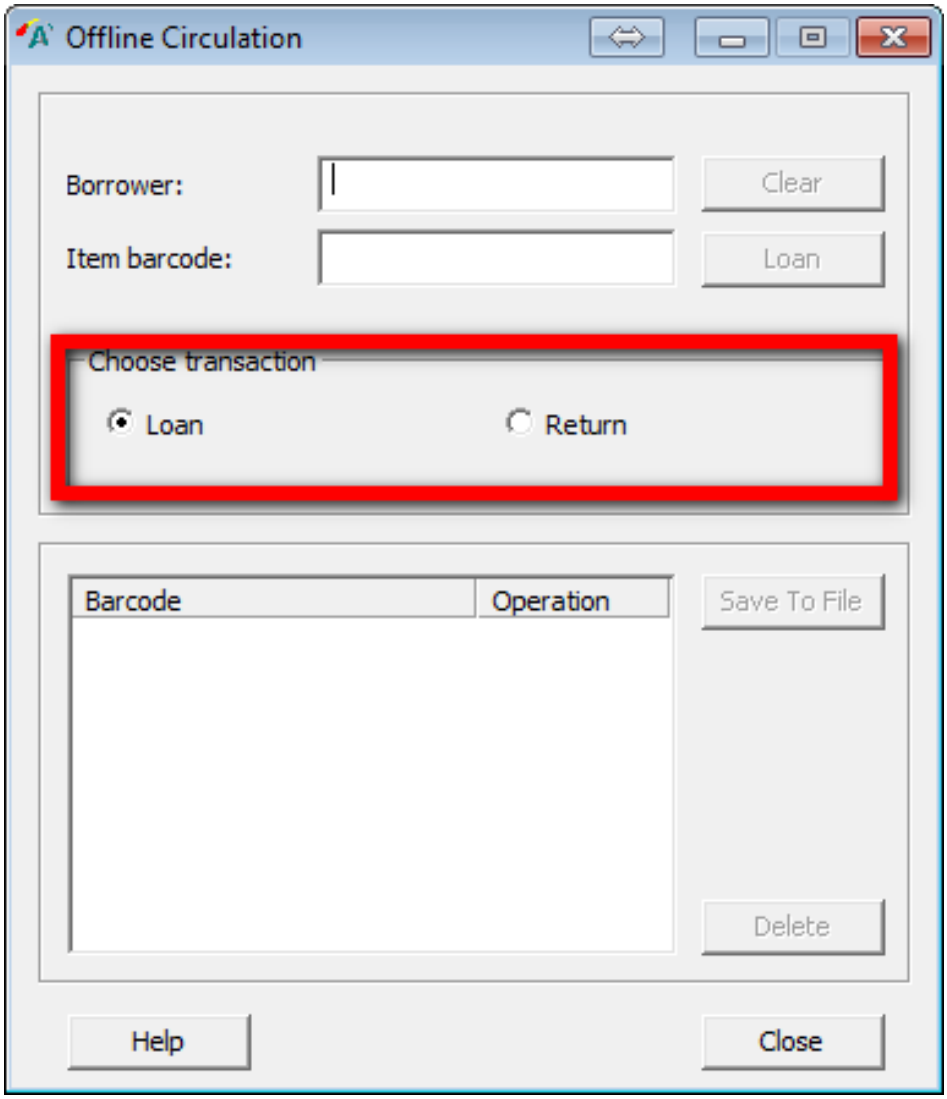


Le module s'ouvre alors, sur un fond bleu.



2.2. Enregistrer des transactions

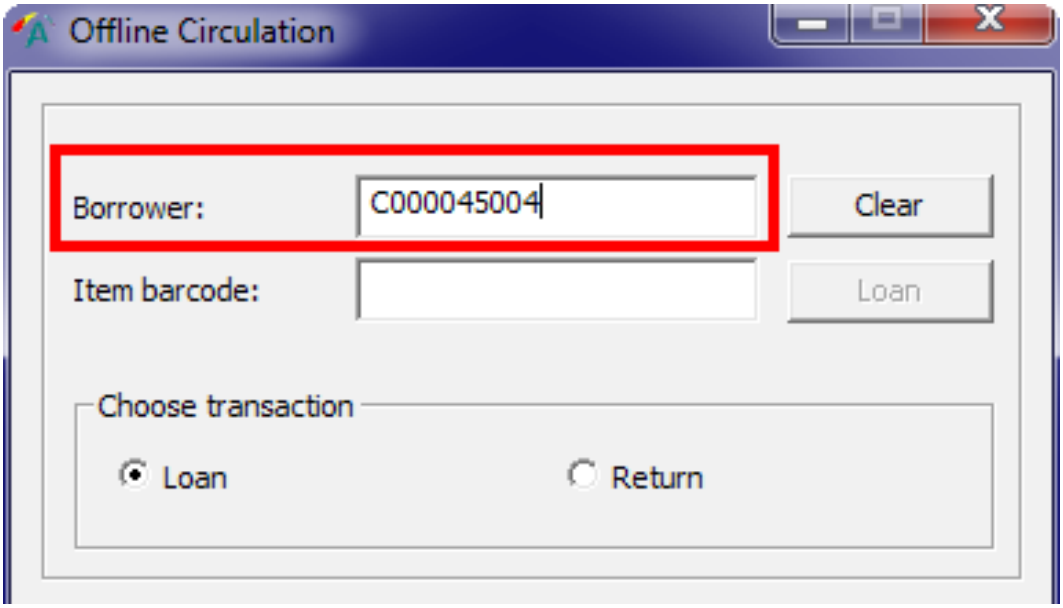
Le module permet indifféremment d'enregistrer des transactions de prêt et de retour en basculant du ***bouton radio marqué Loan*** (« Prêt ») au ***bouton radio Return*** (« Retour »), affichés dans la section *Choose transaction* (« Choisissez la transaction »).



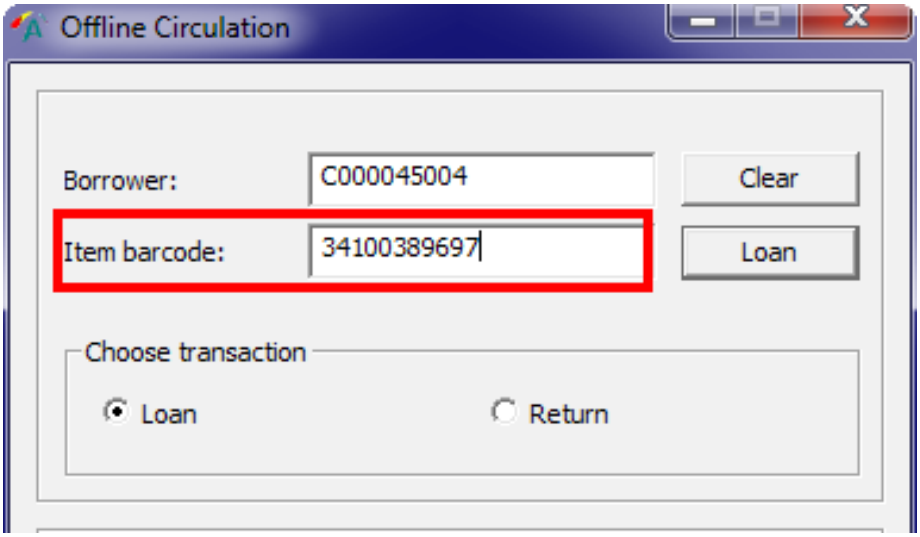
2.2.1. Enregistrer des transactions de prêt

Par lecture de carte ou de code-barres ou par saisie manuelle, l'enregistrement des transactions de prêt nécessite de renseigner :

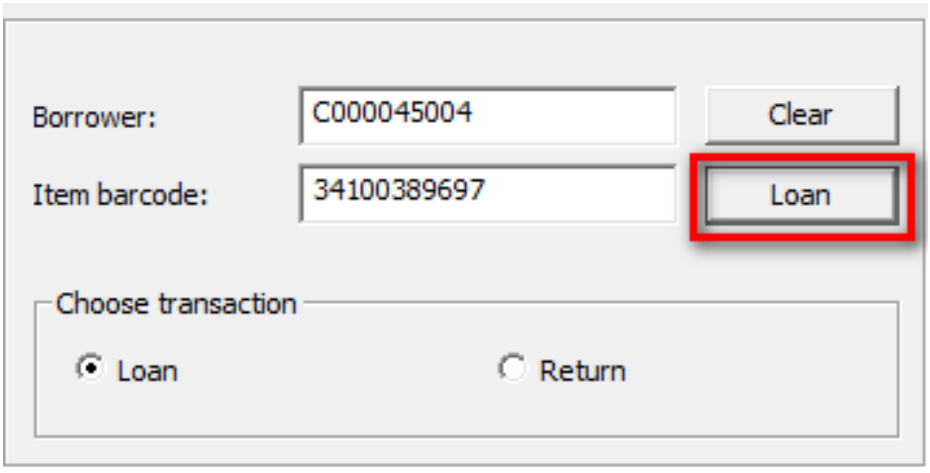
- Le ***code-barres de l'emprunteur*** (champ marqué *Borrower*)



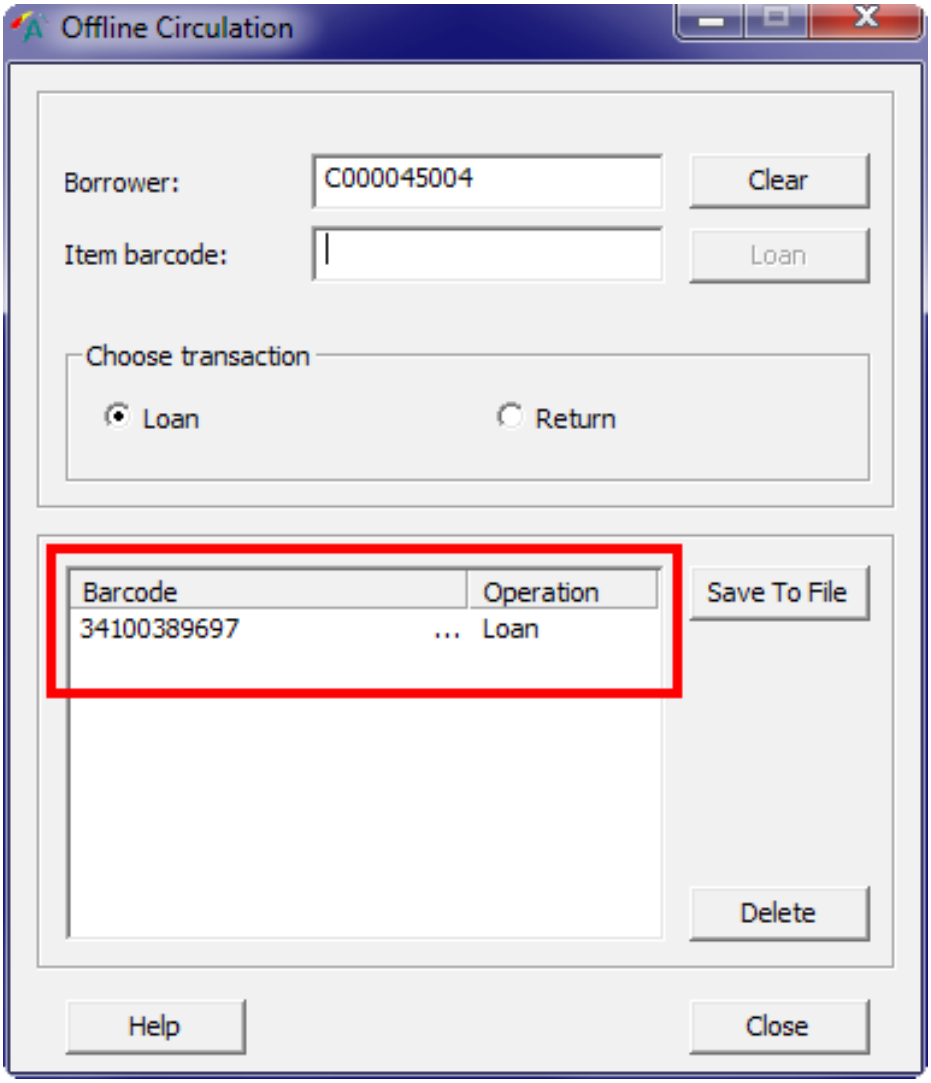
- Le ***code-barres de l'exemplaire emprunté*** (champ marqué *Item barcode*)



Lorsque ces informations sont saisies, le bouton *Loan* (« Prêt ») apparaît en foncé.



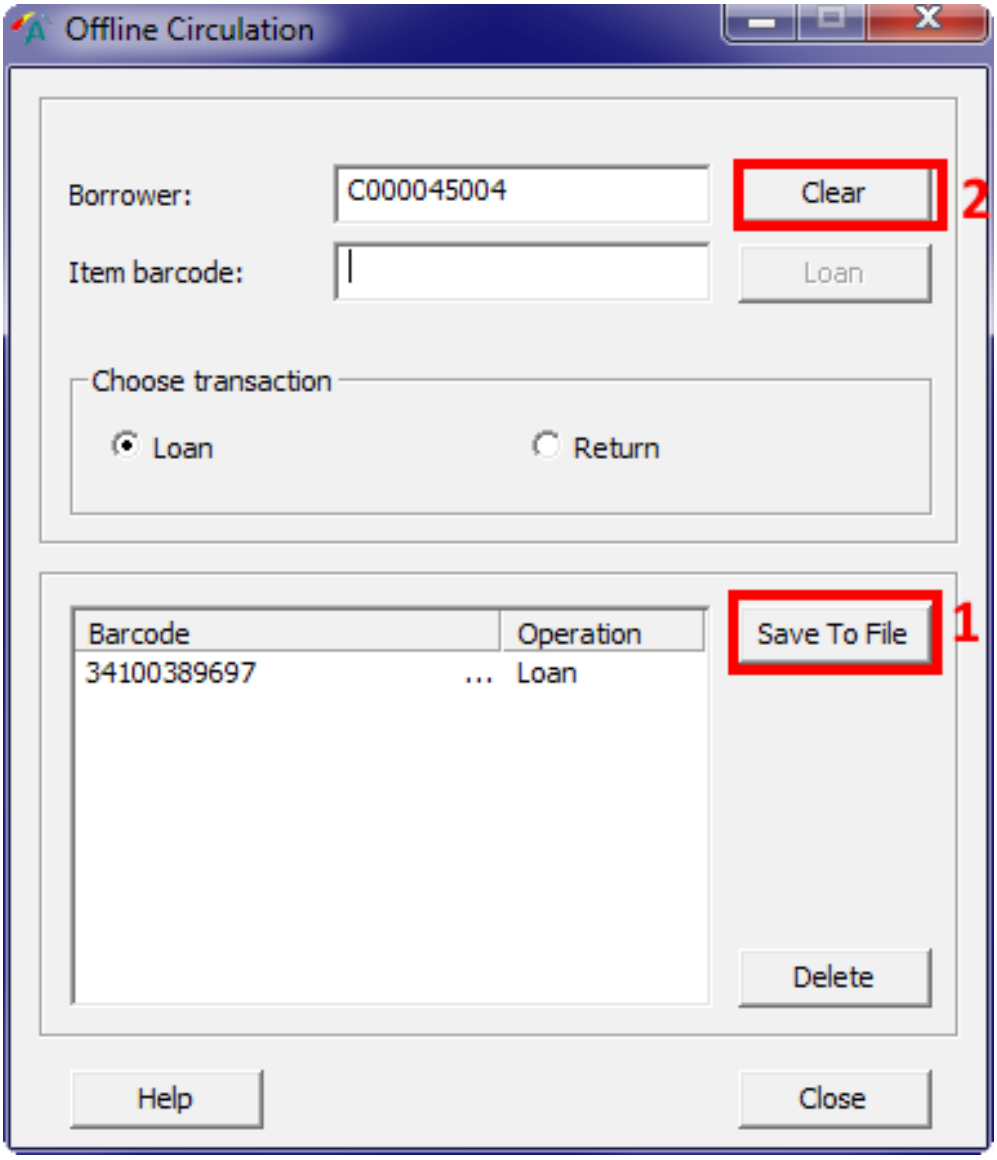
La transaction peut être enregistrée en ***cliquant sur le bouton Loan*** : le code-barres de l'exemplaire prêté et la nature de l'opération sont affichés dans la partie basse de l'écran.



Cette partie s'incrémente de toutes les transactions enregistrées.

Le champ *Item barcode* se vide à chaque clic sur le bouton *Loan*. Le code-barres de l'exemplaire suivant peut être lu ou saisi.

Lorsque tous les prêts d'un même lecteur sont enregistrés, vous pouvez passer au suivant : cliquer sur Save To File (« Sauvegarder dans le ficher », marqué 1 sur l'image) ***puis sur Clear*** (« Nettoyer », marqué 2 sur l'image).



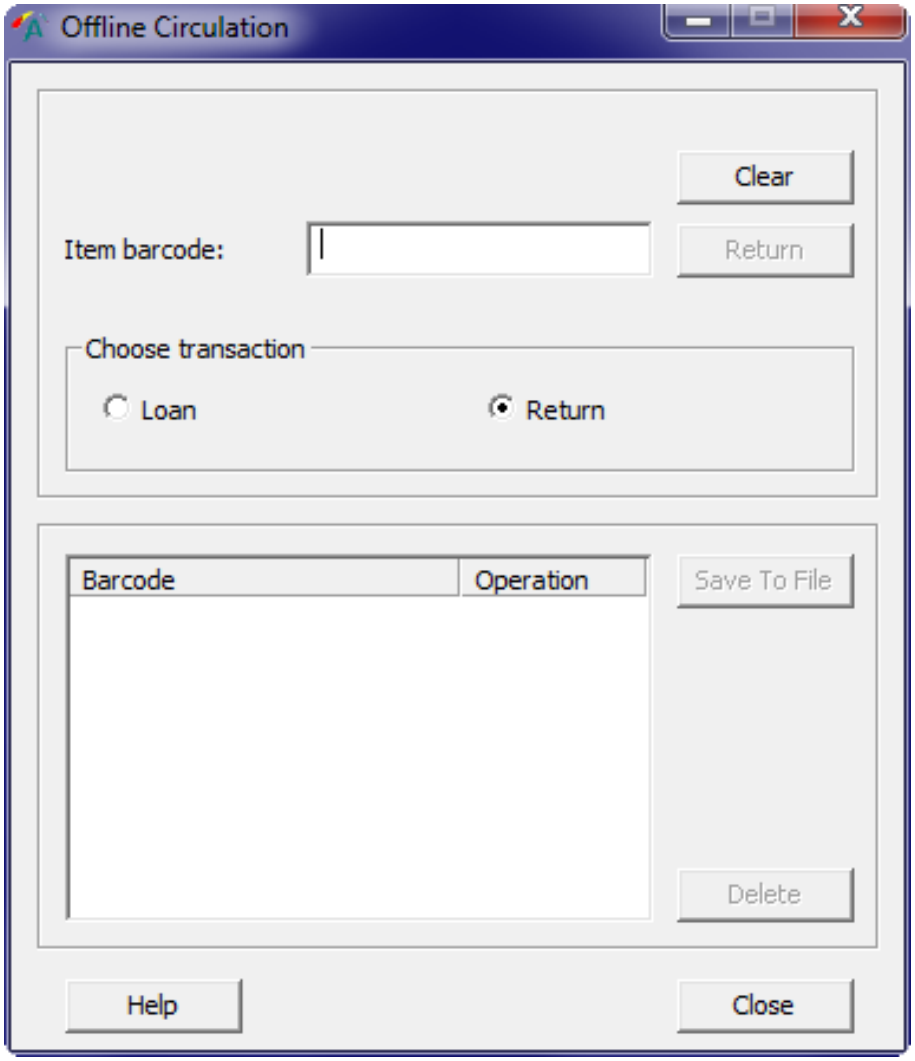
Le champ *Borrower* est vide. Un nouveau code-barres usager peut être lu ou saisi ou le module passé en mode « Retour » (sélectionner le bouton radio *Return*).

Nota bene : cliquer sur le bouton *Save to File* avant de passer au lecteur suivant ou de basculer en mode « Retour » est une simple précaution. Son oubli entre deux lecteurs ou deux opérations ne cause aucun dysfonctionnement : c'est simplement une sécurité, destinée à garantir que chaque série de transaction a bien été enregistrée dans le fichier qui sera ultérieurement déchargé dans Alma. Tant que ce bouton n'est pas utilisé, la liste des enregistrements continue à s'incrémenter dans la partie basse de l'écran.

2.2.2. Enregistrer des transactions de retour

L'enregistrement des ***transactions de retour*** ne nécessite que la ***lecture ou la saisie du code-barres des exemplaires.***

La saisie du bouton radio *Return* modifie l'écran comme suit.



L'enregistrement des opérations de retour se fait donc comme pour celles de prêt :

1. Lecture ou saisie du code-barres dans *Item barcode*
2. Clic sur le bouton *Return* (« Retour »), qui apparaît en foncé dès que des caractères sont saisis dans *Item barcode*
3. Clic sur *Save To File* à la fin de l'enregistrement des retours d'un usager

Le retour en mode « Prêt » nécessite de basculer sur le bouton radio *Loan.*

2.2.3. Fin de la journée de travail

A l'issue de la dernière transaction de la journée, cliquer sur *Save To File* puis sur *Close* (« Fermer »). Les derniers enregistrements sont enregistrés dans le fichier qui sera déchargé plus tard dans Alma, et le module de prêt secouru se ferme.

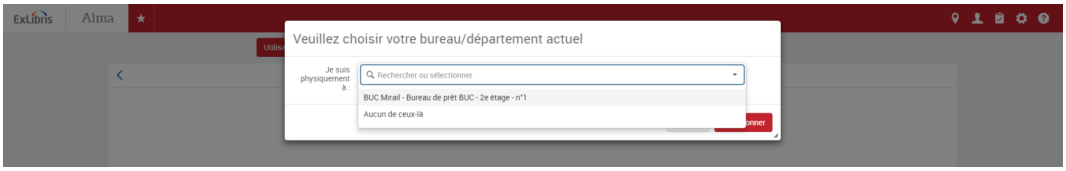
Le lendemain, il doit être rouvert comme décrit dans la section « Lancer le module ».

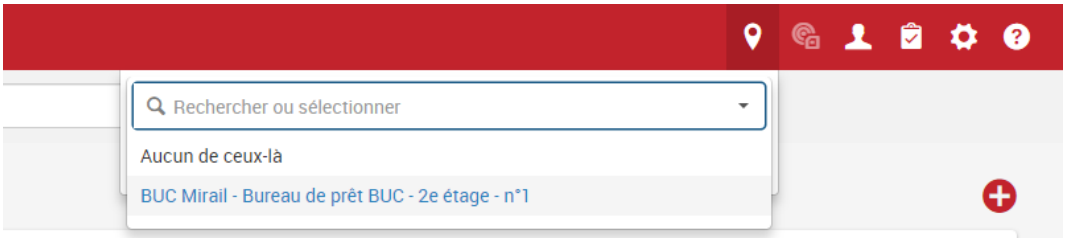
2.3. Déchargement des données

Dès qu'Alma est à nouveau disponible, les transactions enregistrées doivent être déchargées.

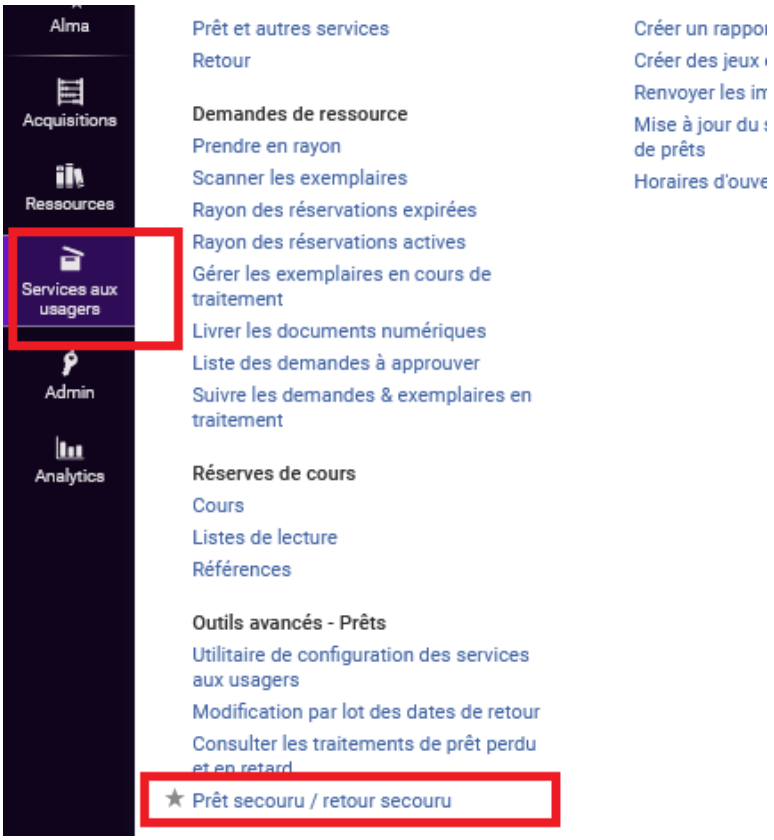
2.3.1. Accéder à la fonction de « Prêt secouru / retour secouru »

Une fois connecté à Alma, sélectionnez le ***« bureau de prêt » correspondant à la bibliothèque pour laquelle vous voulez décharger les transactions enregistrées*** ou vérifiez que vous lui êtes associé par défaut.





Cliquer sur le menu « ***Services aux usagers*** » puis sur « ***Prêt secouru / Retour secouru*** » dans la section « ***Outils avancés*** ».



Nota bene : pour les personnes associées aux bureaux de prêt de plusieurs bibliothèques (par exemple : administrateur Circulation des établissements multi-sites), il est important de bien sélectionner le bureau de prêt de la bibliothèque correspondant à celle dans laquelle les transactions ont été enregistrées.

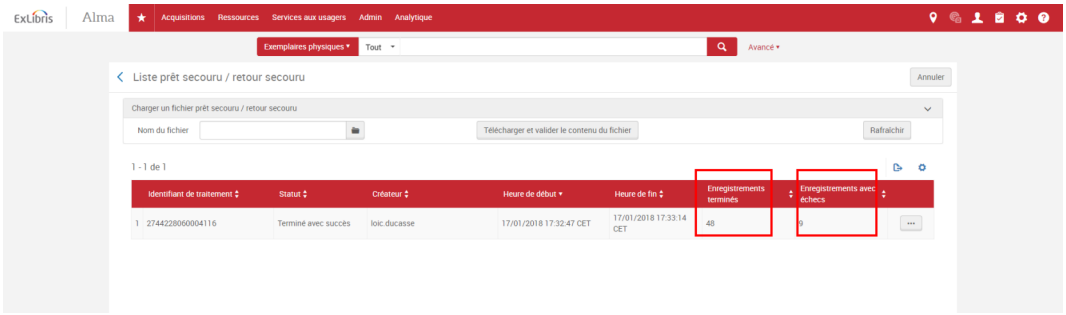
2.3.2. Décharger les données

Sélectionnez le ***fichier*** intitulé ***OffCirc.dat*** (par défaut, accessible par ce chemin : ***C:/Alma Offline Circulation /OffCirc/files***) après avoir cliqué sur l'icône « ***Dossier*** ».

Cliquez ensuite sur « ***Télécharger et valider le contenu du fichier*** ».

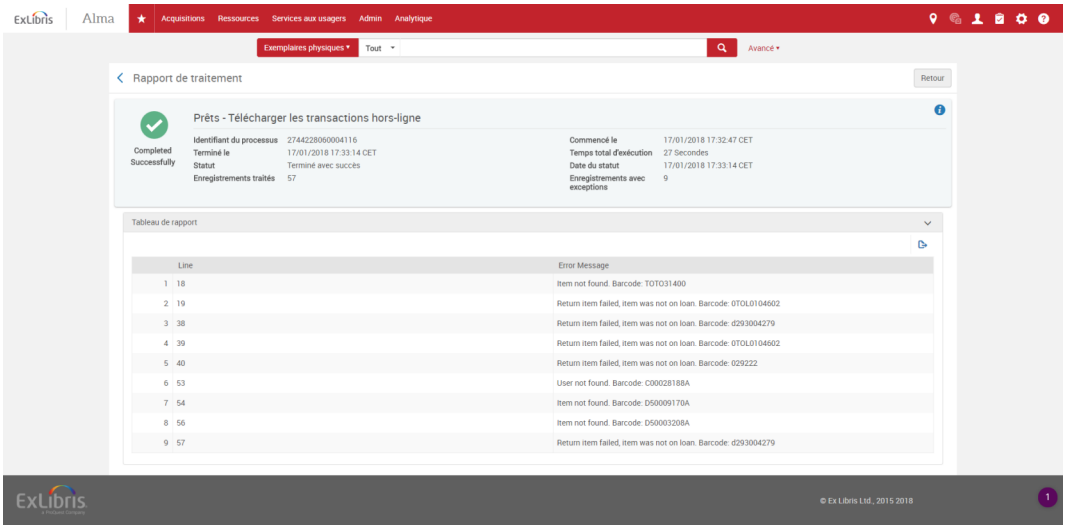
Le traitement est lancé : n'hésitez pas à cliquer sur « ***Rafraîchir*** » pour afficher le résultat final. Lorsqu'il est achevé, le statut de traitement renseigné est « ***Terminé avec succès*** ».

Outre l'heure de début et de fin de traitement, la ligne indique le nombre de transactions enregistrées (« ***Enregistrements terminés*** ») et celui des transactions n'ayant pas pu être enregistrées (« ***Enregistrements avec échecs*** »). Les chiffres sont affichés prêts et retours confondus.



Vous avez la possibilité d'accéder au ***rapport de traitement***. Pour cela, cliquez sur le bouton action puis sur « ***Consulter le rapport*** ». Le rapport recense les transactions n'ayant pas pu être enregistrées et fournit pour chacune le motif du rejet. Ici :

- Aucun exemplaire ne correspond au code-barres renseigné (*Item not found*)
- Aucun usager ne correspond au numéro d'identifiant renseigné (*User not found*)



Le ***rapport*** est envoyé sur l'***adresse mail de l'agent*** ayant réalisé le déchargement. Il est aussi ***exportable*** au format ***Excel*** (bouton « Exporter »).

ExLibris

Notification de traitement système

17/01/2018

DUCASSE LOÏC
15 Rue des Lois
31077 Toulouse Cedex 4

ABES - Toulouse COMUE

Madame, Monsieur DUCASSE

Job Report

Process ID	2744228060004116	**Name**	Prêts - Télécharger les transactions hors-ligne
Started on	17/01/2018 17:32:47 CET	**Finished on**	17/01/2018 17:33:14 CET
Total run time	27 Seconds	**Created by**	loic.ducasse
Status	Completed Successfully	**Status date**	17/01/2018 17:33:14 CET
Records processed	57	**Records with exceptions**	9

Report Table

Line	Error Message
18	Item not found. Barcode: TOTO31400
19	Return item failed, item was not on loan. Barcode: 0TOL0104602
38	Return item failed, item was not on loan. Barcode: d293004279
39	Return item failed, item was not on loan. Barcode: 0TOL0104602

Alma enregistre les prêts, y compris si :

- L'usager avait atteint le maximum de prêt auquel il était autorisé
- L'usager avait des documents en retard
- L'usager avait un blocage pour un document rendu en retard
- L'usager appartenait à une catégorie d'usagers non autorisée à emprunter

Dans tous les cas de figure, la date d'enregistrement du prêt n'est jamais la date de déchargement des données : c'est celle à laquelle le prêt a été effectué à l'aide du module de prêt secouru.

Nota bene : ***le prêt d'un document « Exclu du prêt »*** sera enregistré mais la date de retour correspondra à la date et à l'heure du prêt, ce qui nécessitera alors de procéder à une modification manuelle pour ne pas mettre l'usager en retard. Pour cette raison, et parce que les prêts de documents « exclus du prêt » ne sont pas identifiables dans le processus de traitement des données du prêt secouru, ***il est recommandé de NE PAS prêter ce genre de documents.***

2.3.3. Exploiter le fichier d'enregistrement des transactions

Il peut être utile de récupérer, sauvegarder et exploiter le fichier sauvegardé en local, dans lequel les transactions ont été enregistrées.

Ce fichier, en effet, est complémentaire du rapport d'analyse produit par Alma, lorsque des prêts ne peuvent pas être enregistrés. Outre la date et le type de transaction, il fournit :

- Les codes-barres des exemplaires prêtés à des usagers introuvables
- Les numéros d'identifiant des usagers auxquels des codes-barres d'exemplaires introuvables ont été prêtés

Le fichier est accessible par le chemin suivant : ***C:\Alma Offline Circulation\OffCirc\files*** (notez que le nom du disque – ici lecteur C : - peut varier). Il se présente sous la forme d'un ***fichier .dat,*** qui peut être ouvert à l'aide du ***bloc-notes***.

Chaque ***transaction*** effectuée est représentée par une ligne comme celle-ci :

201805091348L37000034179 9921000000164

Cette ligne se lit comme suit :

- Année, mois et jour de la transaction : 20180509
- Heure de la transaction : 1348 (comprendre : 13h48)
- Type de transaction : L (comprendre « Loan »)
- Numéro de code-barres d'exemplaire : 37000034179
- Numéro d'identifiant de l'usager : 9921000000164 (ici un numéro UNR)

Si Alma ne peut pas enregistrer une transaction pour l'une des causes évoquées, il est donc possible de retrouver des informations complémentaires à celles fournies par le rapport d'analyse Alma.

Pour des exemplaires prêtés à un ou plusieurs usagers introuvables, il sera possible de constituer des listes de codes-barres et d'ajouter dans une zone de note des exemplaires en question une mention du style « Prêté à un usager inconnu (31/05/2018) ». Ces exemplaires peuvent être aussi prêtés, par exemple, à un même usager fictif.

Pour des exemplaires introuvables prêtés à un usager identifié, une note pourra être portée dans le dossier de ce dernier, et ce dernier éventuellement contacté par la bibliothèque.

2.3.4. Fin des opérations

Une fois les données déchargées dans Alma et le fichier de transactions sauvegardé quelque part, ***vous pouvez supprimer la version stockée dans C:\Alma Offline Circulation\OffCirc\files***.

Si vous ne le faites pas, les transactions qui y sont enregistrées seront déchargées à nouveau dans Alma lors d'une prochaine utilisation du module de prêt secouru, ce qui générera alors beaucoup de confusions. Ce fichier, en effet, n'est jamais supprimé automatiquement : vous devez donc vous en charger.

Inscrire des usagers

1. Présentation générale

1.1. Contexte

Les ***dossiers des étudiants, enseignants et personnels*** des établissements du réseau sont ***importés*** tous les jours dans Alma depuis le ***système de gestion de cartes multi-services***, c'est-à-dire depuis le système servant à l'édition des cartes d'étudiant et des cartes professionnelles. Ce système est lui-même alimenté par récupération des dossiers créés dans les systèmes de scolarité et de ressources humaines des établissements. Ce sont donc ces bases qui alimentent indirectement la base usagers d'Alma. ***Un délai de 24 à 48h est à prévoir*** entre la création d'un dossier dans l'un de ces systèmes-sources et sa redescente dans Alma.

La grande majorité des dossiers est donc créée dans Alma sans aucune intervention d'un bibliothécaire. Dans ces conditions, les bibliothécaires ne sont amenés à inscrire manuellement des usagers que dans trois cas de figure :

- Lorsqu'un usager est un « ***lecteur autorisé*** », c'est-à-dire lorsqu'il n'appartient à aucun établissement d'enseignement supérieur de Midi-Pyrénées membre de la COMUE
- Lorsqu' un usager est porteur d'une « ***carte MUT*** », mais appartient à un établissement qui ***ne fait pas partie du réseau informatisé des bibliothèques*** (Toulouse Business School, Ecole nationale supérieur d'architecture de Toulouse, etc.) : il est alors considéré comme un « lecteur autorisé »
- Lorsqu'un usager est porteur d'une « ***carte MUT*** » et appartient à un établissement du réseau, mais que ***son dossier n'a pas été reversé dans la base usagers***, parce que son inscription date du jour même ou de la veille ou qu'un problème technique est survenu à l'importation

La présente procédure décrit de quelle manière doivent être inscrits :

- Les « lecteurs autorisés », qu'ils soient ou non porteurs d'une carte MUT
- Les usagers porteurs de cartes MUT, non encore redescendus dans la base usagers d'Alma

1.2. Description générale du fonctionnement

Les usagers, qu'ils soient importés ou créés manuellement, se voient affecter des ***groupes d'utilisateurs*** :

- ***L (bac+1, 2, 3)*** : étudiants de Licence, hors étudiants de Licence d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***M (bac +4, 5)*** : étudiants de Master, hors étudiants de Master d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***D (bac +6...)*** : étudiants de Doctorat, hors étudiants de Doctorats d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***L réservé à UT1*** : étudiants de Licence d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***M réservé à UT1*** : étudiants de Master d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***D réservé à UT1*** : étudiants de Doctorat d'UT1 ayant payé des droits de bibliothèque supplémentaires
- ***CAPES/AGREG*** : étudiants préparant des concours d'enseignement
- ***Formation continue*** : étudiants inscrits en formation continue
- ***Public empêché*** : usagers souffrant d'un handicap ou dont l'état de santé nécessite une adaptation particulière des règles de prêt
- ***Personnels*** : personnels de Bibliothèques, Ingénieurs, Administratifs, Techniques, Sociaux et de Santé
- ***Professeurs*** : enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs des établissements du réseau (y compris les ATER)

- ***Vacataires*** : personnels vacataires de l'ISAE-Supaéro, de l'ENAC et de l'Ecole des mines d'Albi
- ***Entreprises*** : personnels des sociétés hébergées par les incubateurs d'entreprises de certaines écoles d'ingénieurs du réseau
- ***Bibliothèques PEB*** : bibliothèques demandeuses dans le cadre du service de prêt entre bibliothèques
- ***Autorisés*** : lecteurs extérieurs au réseau, y compris les usagers issus d'établissements de la COMUE n'appartenant pas au réseau. Ce groupe inclut notamment :
    - Les enseignants du secondaire (ex-TPU « lapr »)
    - Les collectivités (ex-TPU « coll »)
- ***Réservé à l'UT1*** : lecteurs extérieurs au réseau inscrits à UT1
- ***Leganto - Auto-enregistrement*** : ce groupe est affecté automatiquement par le système, lorsqu'un usager d'UT1 ne peut pas passer de Moodle à Leganto par authentification LTI. Ce groupe n'a aucune finalité en matière de prêt.
- ***Pré-inscription en ligne :*** lecteurs extérieurs ayant procédé à une pré-inscription depuis un formulaire en ligne. Comme il sera expliqué plus loin, ce groupe d'utilisateurs a vocation à n'être attribué au lecteur qu'au moment de la création automatique de son dossier. Il doit être remplacé ensuite, soit par le groupe Autorisés soit par le groupe Réservé à l'UT1
- ***Pb import usagers*** : groupe assigné aux usagers dont les dossiers ne permettaient pas d'inférer un groupe d'utilisateurs

La plupart de ces groupes d'utilisateurs sont affectée automatiquement, à l'importation des dossiers. Font exception les groupes réservés aux lecteurs autorisés, le groupe PEB et un nombre réduit de catégories d'usagers de type institutionnel (public empêché, entreprises).

Remarque : Un petit peu de sémantique

Il est à noter qu'Alma utilise un vocabulaire qui peut paraître comme contre-intuitif pour distinguer les usagers importés depuis une base extérieure de ceux créés à la main dans le système :

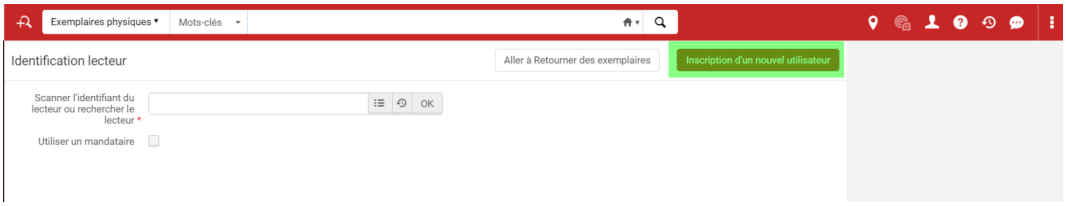
- Usager « interne » désigne un usager créé dans le bibliothécaire par un système et donc principalement ur lecteur autorisé
- Usager « externe » désigne un usager importé depuis un système dit extérieur (ici, le système de gestion de cartes multiservices)

Ces termes étant affichés dans les dossiers des usagers, il est important d'en comprendre la signification dans le contexte d'Alma.

2. Inscrire un lecteur autorisé

2.1. Créer le dossier d'un lecteur autorisé

L'inscription d'un lecteur autorisé est réalisée, en règle générale, lorsque le bibliothécaire est ***localisé sous son bureau de prêt***, la fonction ***Services aux usagers*** ouverte. A cet endroit, un raccourci permet d'accéder à l'écran d'enregistrement des nouveaux lecteurs : ***Inscription d'un nouvel utilisateur***.



L'opération d'enregistrement en ***deux temps*** :

- Dans un premier temps, le ***bibliothécaire en banque de prêt saisit les données indispensables*** à l'enregistrement des prêts de l'usager
- Dans un second temps, l'***administrateur Circulation ou le responsable de la bibliothèque complète le dossier*** avec les données de gestion utiles, à l'aide de la fiche d'inscription remplie par l'usager

A ces deux étapes, s'ajoute la phase de génération du mot de passe : elle est réalisée par l'usager lui-même, à partir du mail que le bibliothécaire lui aura envoyé depuis Alma.

2.1.1. Ajout rapide du dossier

En banque de prêt, saisissez les informations suivantes :

Détails utilisateurs :

- ***Prénom*** : saisissez le prénom sous la forme Prénom
- ***Nom*** : saisissez le nom d'usager sous la forme NOM
- ***Date de naissance*** : cette information est facultative dans Alma, mais la renseigner est utile si, par la suite, le lecteur autorisé est amené à s'inscrire dans un des établissements du réseau. La date de naissance fait partie des critères permettant d'identifier un dossier en doublon.
- ***Identifiant principal*** : par défaut le système attribue un identifiant numérique à l'usager. Remplacez ce numéro par le numéro de la carte réseau que vous allez donner au lecteur (2999XXXXXXXX)
- ***Groupe d'utilisateurs*** : pour un lecteur autorisé, saisissez « Autorisés » ou « Réservé à l'UT1 ». L'absence de groupe d'utilisateurs ne permet pas de faire de prêt dans certaines bibliothèques. Cette valeur est donc obligatoire.
- ***Campus*** : dans le cas d'un lecteur autorisé, il s'agit de l'établissement ayant réalisé son inscription. L'attribution d'un « campus » à un usager permet à celui-ci d'avoir accès à des informations de disponibilité contextualisées dans le catalogue public, lorsqu'il est connecté à son compte lecteur
- ***Langue préférée*** : les courriers envoyés par le système le seront dans la langue déclarée comme préférée. Dans la plupart des cas, c'est le Français qui sera sélectionné. Veuillez noter que seuls le français et l'anglais sont activés dans Alma. Il ne sert donc à rien de saisir une autre langue : l'usager, dans ce cas, recevra un courrier en anglais, la langue par défaut d'Alma.

- ***Date d'expiration*** : c'est la date de fin de validité du dossier, au-delà de laquelle l'usager ne pourra plus emprunter ni accéder à son compte lecteur Primo. Cette date est aussi utilisée pour raccourcir une date de retour au moment du prêt, un exemplaire prêté ne pouvant pas avoir une date de retour postérieure à la date d'expiration du dossier.
  Si vous ne renseignez rien ici, Alma fixera cette date à l'année prochaine. Si l'usager que vous enregistrez s'inscrit pour un trimestre ou un second semestre, il sera donc indispensable de renseigner ici sa date de fin de validité
- ***Date d'élimination :*** c'est la date utilisée pour déterminer à quel moment le dossier pourra être supprimé d la base. Par convention, cette date est à fixer trois mois après la date d'expiration. Pour un usager inscrit le 9 février 2019 pour une durée d'un an, la date d'expiration sera donc fixée au 9 février 2020 et la date d'élimination au 9 mai 2020.

Adresses email :

- ***Type d'email*** : indiquez à quel type d'email correspond l'adresse fournie par l'usager (sélectionnez uniquement « travail » et/ou « personnel »).
- ***Adresse électronique*** : saisissez l'adresse électronique fournie par l'usager

Si l'usager ne possède pas d'adresse mail, cochez la case « Alternatif » et renseigner comme adresse adresse. manquante@univ-toulouse.fr

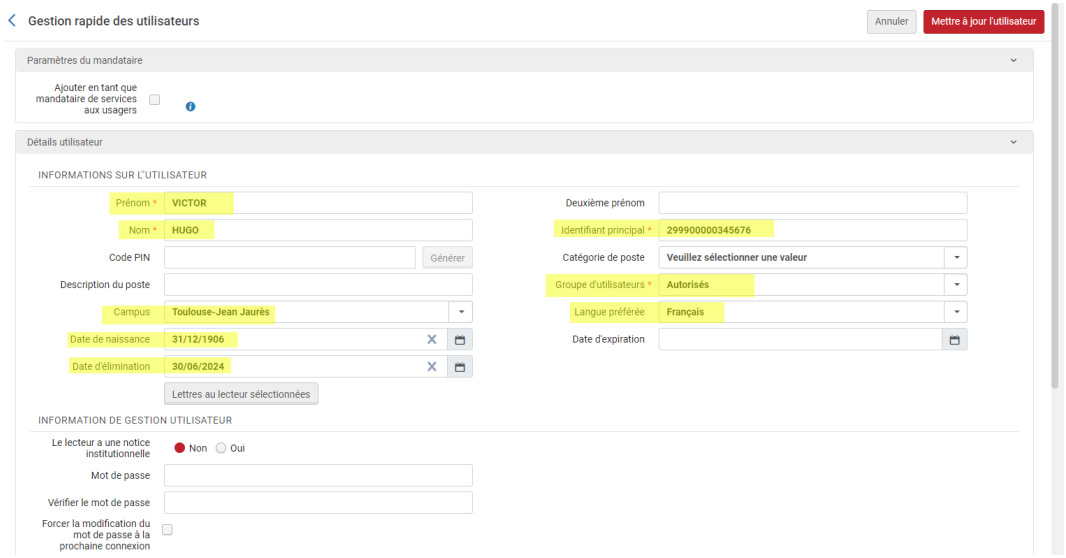
Adresses :

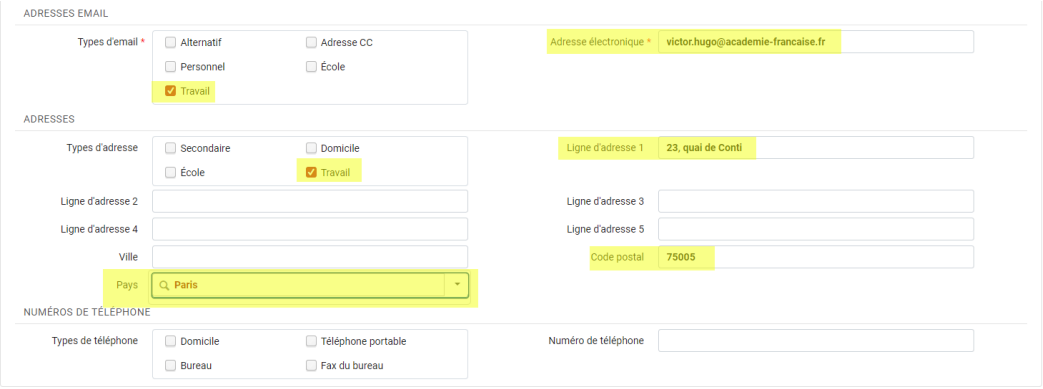
- ***Type d'adresse*** : indiquez à quel type d'adresse postale correspond l'adresse fournie par l'usager (sélectionnez uniquement « travail » et/ou « personnel »).
- ***Ligne 1*** : indiquez la rue et le numéro

Les informations complémentaires (bâtiment, numéro d'appartement, etc.) doivent être saisies aux lignes 2, 3 et suivantes.

- ***Ville***
- ***Code postal***

Cliquez sur « Mettre à jour l'usager ». Le dossier est créé. La fenêtre de prêt s'ouvre au nom du nouvel inscrit.

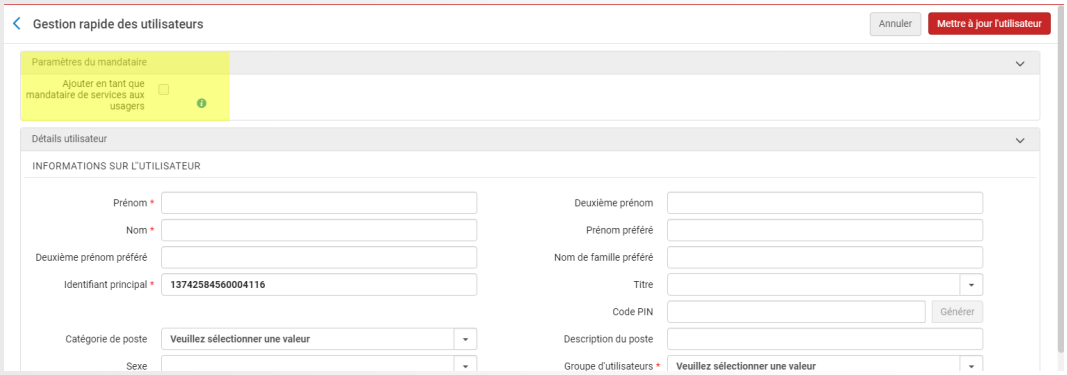




Attention : Section « Mandataire pour »

Alma permet d'avoir un usager agissant pour le compte de l'autre. Cet usager, désigné dans Alma comme « mandataire » peut être autorisé à emprunter des documents pour un tiers, en plus de pouvoir en emprunter pour son propre compte, ou être habilité à faire des demandes de réservation pour un autre usager déjà présent dans la base (et dans ce cas, uniquement pour lui).

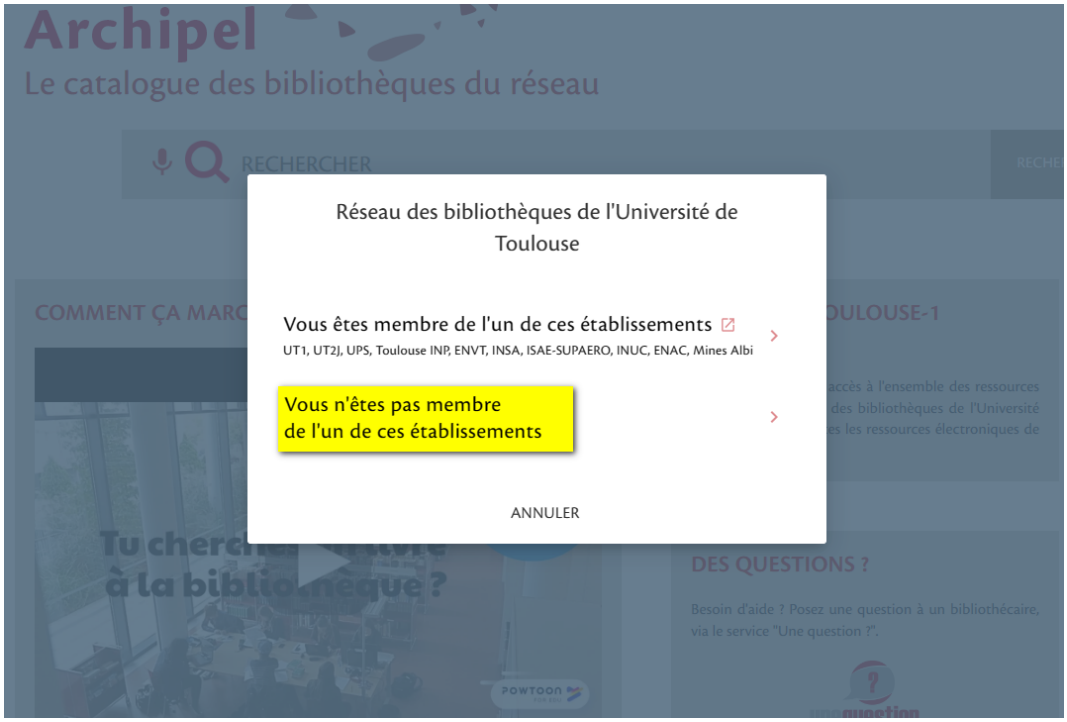
Afin de permettre la gestion des mandataires de ce second type, Ex Libris a fait évoluer fin 2021 son formulaire d'inscription des usagers. En l'occurrence, une section a été ajoutée, en tête de formulaire.



Cette section ne doit pas être utilisée : la case « Ajouter en tant que mandataire... » doit donc être laissée vide.

2.1.2. Génération du mot de passe

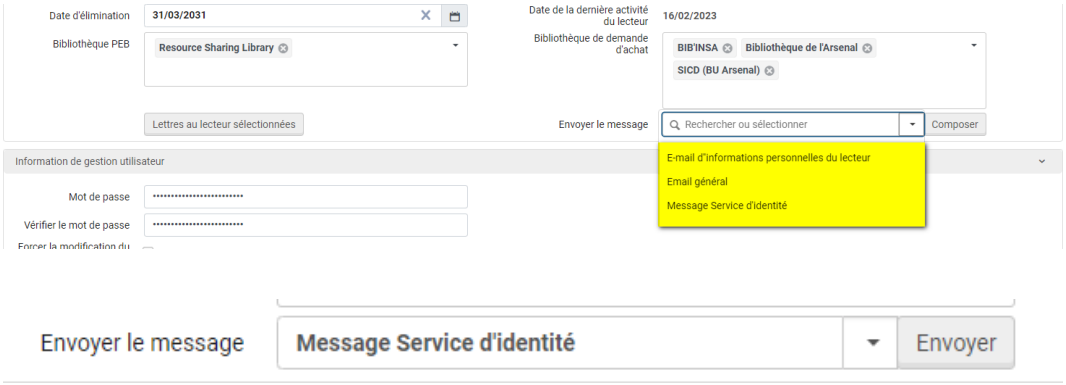
Pour se connecter au compte lecteur, les lecteurs autorisés doivent utiliser la page d'authentification interne fournie par Primo



A ce titre, les informations de connexion doivent être renseignées dans le dossier : l'***identifiant*** sera le numéro de carte reporté par le bibliothécaire dans le ***champ Identifiant principal*** ; le ***mot de passe*** sera la valeur stockée (sous une forme masquée) dans le ***champ Mot de passe***.

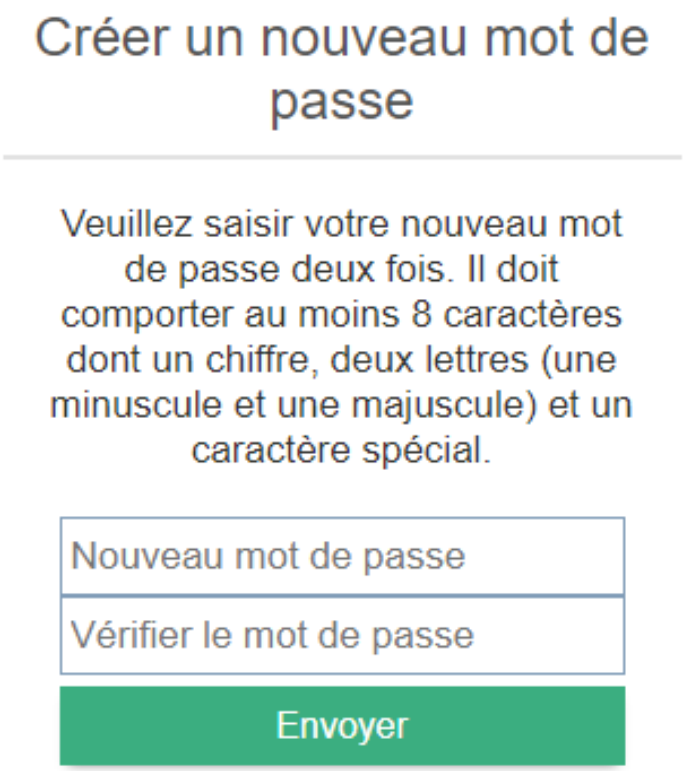
Les usagers peuvent créer directement leurs propres mots de passe. Pour cela, il convient de procéder comme suit :

- Les bibliothécaires envoient un message de type ***Message Service d'identité*** sur l'adresse préalablement saisie dans le dossier

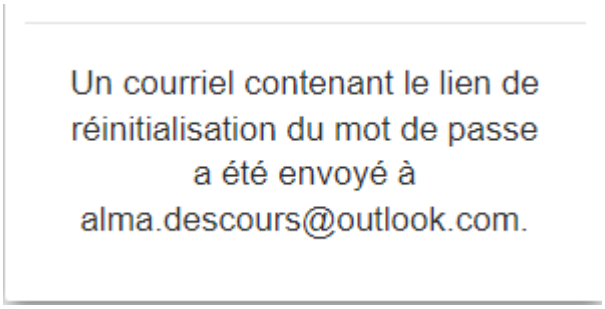


- L'usager reçoit d'Alma, sur sa messagerie, un mail qui contient un lien l'invitant à créer ou réinitialiser son mot de passe. L'envoi de ce message est instantané ; l'usager doit être invité à vérifier son dossier *Spam* ou *Publicités* s'il n'a pas reçu ce mail.

- Ce lien le redirige vers une page l'invitant à saisir son mot de passe. Ce mot de passe doit contenir au moins huit caractères comprenant un chiffre, deux lettres (une minuscule et une majuscule) et un caractère spécial



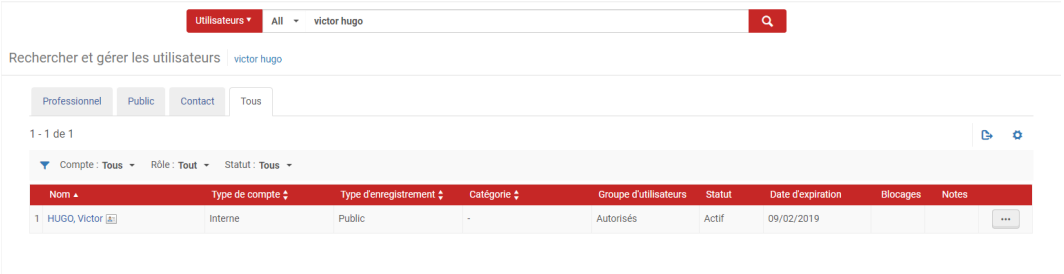
Les bibliothécaires conservent la possibilité de saisir manuellement un mot de passe, notamment pour répondre aux demandes des usagers qui ont oublié leurs mots de passe. Néanmoins, ceux-ci conservent la possibilité de le réinitialiser à tout moment en utilisant le lien dédié affiché sur le catalogue.



2.1.3. Complètement du dossier

A l'aide de la fiche d'inscription, le responsable de la bibliothèque ou l'administrateur de données de circulation doit compléter le dossier créé en banque.

Pour ce faire, recherchez l'usager dans la base à l'aide de la recherche professionnelle.



Cliquez sur le nom. Le dossier s'ouvre.

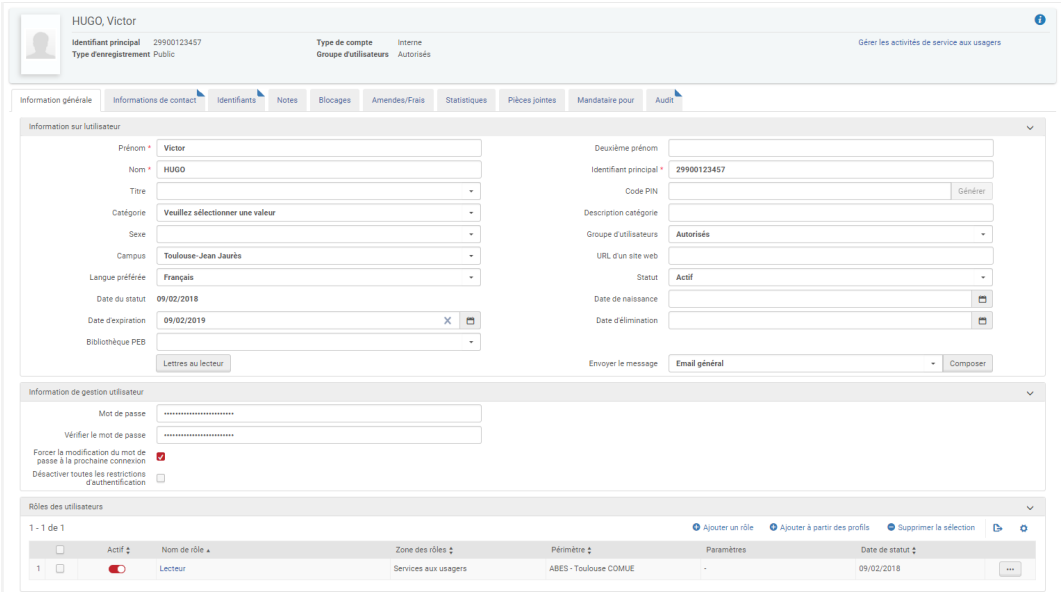
a) Vue générale sur le dossier d'un usager

Une première partie en grisé affiche un ***récapitulatif des informations sur l'usager*** (son Identifiant principal, qui correspond au numéro de la carte réseau pour un lecteur autorisé, son groupe d'utilisateurs d'appartenance) et le type de compte (Interne pour un lecteur autorisé, puisque créé directement dans Alma).

Le dossier s'ouvre sur l'***onglet Informations générales***, qui reprend une partie des informations saisies lors de la création initiale :

- Informations sur l'utilisateur
- Information de gestion utilisateur

S'affiche également sur cet onglet une section intitulée ***Rôle des utilisateurs***. Par défaut, tous les usages disposent du rôle de ***Lecteur***, ce qui leur permet d'emprunter, si leur groupe d'utilisateurs le leur permet, et d'accéder au compte lecteur sur le catalogue public.



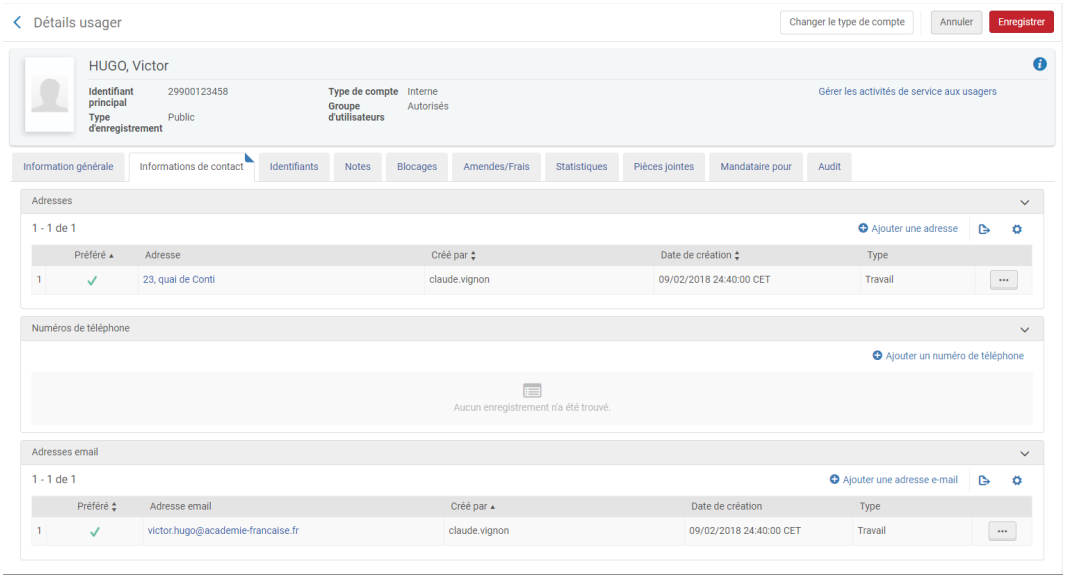
Vous noterez la présence d'un champ intitulé ***Code PIN***. Ce champ permet de renseigner un mot de passe numérique pour le déverrouillage de casiers proposant des ordinateurs portables en libre-service ou pour authentifier les usagers sur des automates de prêt. Il ne présente aucune utilité en-dehors de l'Enseeiht, qui propose des ordinateurs en libre-service.

Seuls les dossiers des étudiants de cette école ou des usagers fréquentant sa bibliothèque doivent comporter un code PIN. Son remplissage n'est requis que des bibliothécaires de l'Enseeiht.

D'autres onglets sont proposés :

Informations de contact :

- ***Adresses postale*** : on y retrouve l'adresse saisie à la création du dossier
- ***Numéros de téléphone***
- ***Adresses email*** : on y retrouver l'adresse saisie à la création du dossier



- ***Identifiants*** : cet onglet est vide pour un lecteur autorisé. Pour les usagers importés du système de gestion de cartes, on y trouve numéro(s) de code-barres et numéro(s) UNR
- ***Notes*** : cet onglet permet d'ajouter des notes, publiques ou internes. Il est vide, par défaut, pour un lecteur autorisé nouvellement créé
- ***Blocages*** : cet onglet contient les blocages créés par le système ou attribués manuellement par un bibliothécaire. Il est vide, par défaut, pour un lecteur autorisé nouvellement créé
- ***Amendes/Frais*** : cet onglet n'est pas utilisé
- ***Statistiques*** : cet onglet contient les catégories statistiques applicables à l'usager. Il est vide, par défaut, pour un lecteur autorisé nouvellement créé
- ***Pièces jointes*** : cet onglet contient un récapitulatif des messages (lettres de courtoisie, lettres de rappel, etc.) envoyés par Alma à l'usager. Il est vide, par défaut, pour un lecteur autorisé nouvellement créé
- ***Mandataire pour*** : cet onglet n'est pas utilisé
- ***Audit*** : cet onglet contient l'historique des modifications effectuées sur le dossier de l'usager

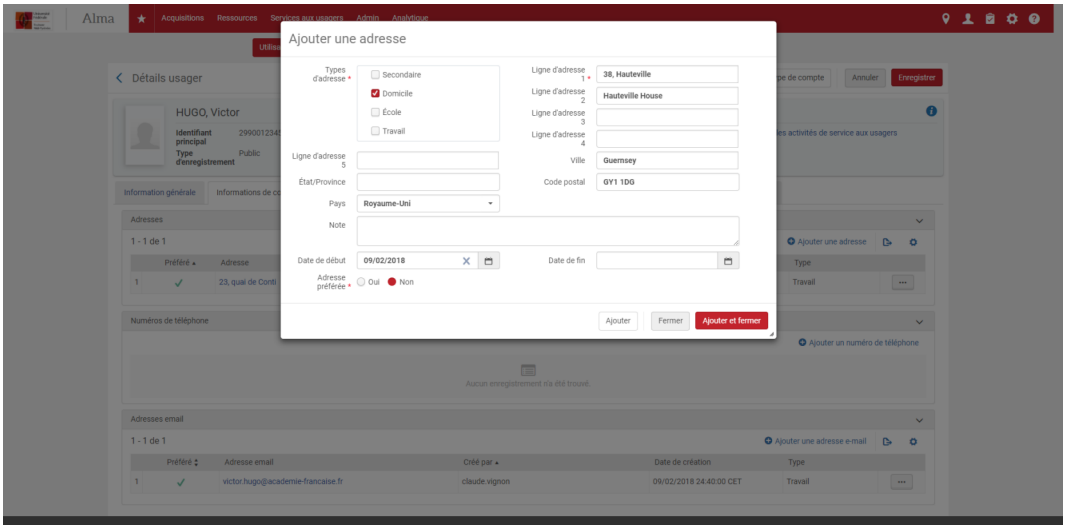
b) Révision effectuée par le responsable de la bibliothèque ou l'administrateur Circulation

A l'aide de la fiche d'inscription du lecteur, le responsable de la bibliothèque ou les administrateurs Circulation & Usagers sont appelés à compléter les informations identifiées précédemment comme indispensables, si elles ne l'ont pas été lors de l'inscription.

A ce titre, il devra veiller plus particulièrement à la présence de dates d'expiration et d'élimination, du "campus" et du groupe d'utilisateurs de l'usager.

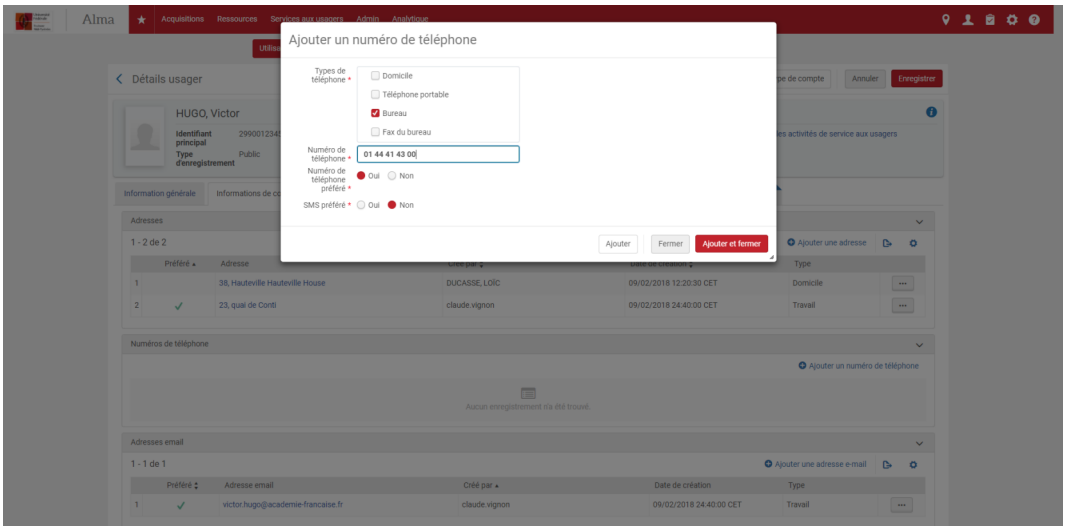
Informations de contact :

- ***Adresses postales*** : saisissez les éventuelles adresses postales supplémentaires fournies par l'usager. Pour cela, cliquez sur Ajouter une adresse et compléter le formulaire, comme décrit précédemment. Les mêmes champs sont obligatoires.



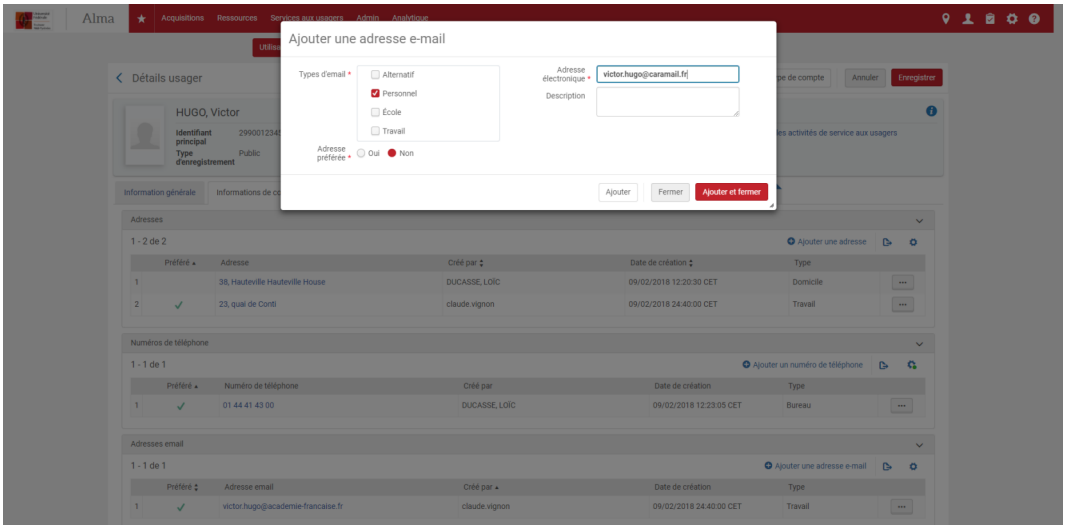
Laissez le champ Adresse préférée sur le bouton radio Non : on suppose que l'adresse saisie dès l'inscription est celle que l'usager souhaite utiliser pour recevoir des courriers de la bibliothèque.

- Numéros de téléphone : saisissez-le ou les numéros de téléphone fournis par l'usager lors de son inscription. Pour cela, cliquez sur « Ajouter un numéro de téléphone », puis :
    - Sélectionner un type (Bureau, Domicile ou Téléphone portable)
    - Renseignez le numéro sous la forme XX XX XX XX XX (pas de point ni trait-d'union)
    - Indiquez si le numéro saisi est celui privilégié (Préféré) pour les échanges avec la bibliothèque



Laissez le champ SMS préféré sur le bouton radio Non. Ce service n'a pas été mis en place.

- ***Adresses email*** : saisissez les éventuelles adresses email supplémentaires fournies par l'usager. Pour cela, cliquez sur Ajouter une adresse e-mail et compléter le formulaire, comme décrit précédemment. Les mêmes champs sont obligatoires.



Laissez le champ Adresse préférée sur le bouton radio Non : on suppose que l'adresse email saisie dès l'inscription est celle que l'usager souhaite utiliser pour recevoir des courriels de la bibliothèque.

- ***Statistiques*** : saisissez le type de catégorie statistique (par exemple : Etablissement, pour un usager extérieur issu d'un établissement d'enseignement supérieur hors réseau) puis la catégorie statistique (par exemple : Ecole d'architecture)

2.2. Cas particuliers

2.2.1. Lecteur institutionnel devenant lecteur autorisé

A la fin de son inscription à l'université ou de son contrat, un usager peut être amené à fréquenter encore les bibliothèques du réseau.

Dans ce cas de figure, il est strictement déconseillé de réutiliser l'ancien dossier d'usager institutionnel de ce lecteur. Ce recyclage peut conduire à de nombreuses erreurs : absence de mise à jour de la date d'expiration et /ou de la date d'élimination, catégories statistiques erronées, etc.

Pour cette raison, il doit être procédé à la création d'un dossier d'usager « interne » et à la fourniture d'une carte de lecteur réseau.

2.2.2. Lecteur autorisé se réinscrivant dans un autre établissement

Un lecteur autorisé peut être amené à se réinscrire, mais dans un autre établissement que celui ayant fait sa première inscription.

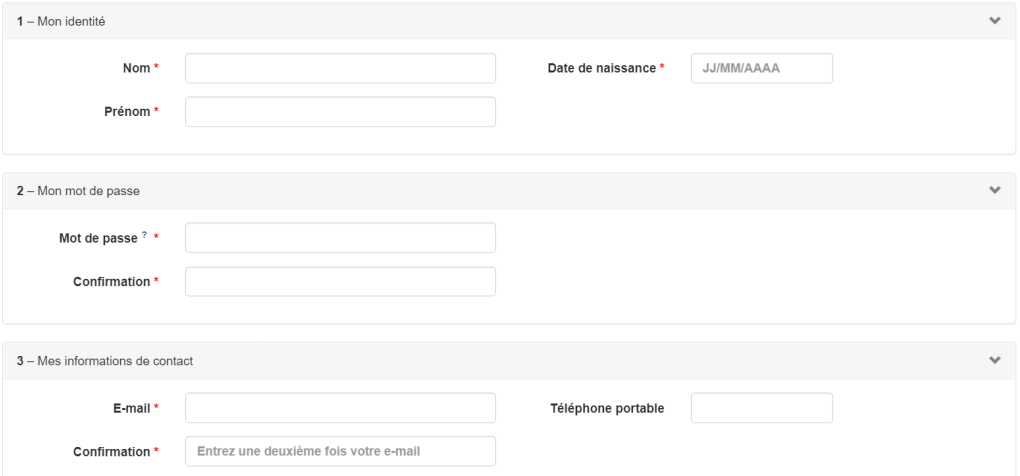
Dans ce cas de figure, il conviendra non seulement de repousser les dates d'expiration et d'élimination du dossier, mais aussi de mettre à jour :

- Le Campus
- Les catégories statistiques et notamment la catégorie statistique de type Etablissement

Le nouveau campus et la nouvelle catégorie statistique Etablissement à renseigner devront correspondre à l'établissement ayant procédé à la réinscription.

2.2.3. Lecteurs autorisés ayant procédé à une pré-inscription en ligne

Afin de fluidifier l'inscription des lecteurs autorisés, un formulaire en ligne est proposé par plusieurs établissements du réseau sur leurs catalogues et/ou sites Web. Ce formulaire permet de procéder à la préinscription de ces usagers.



Les usagers qui utilisent ce formulaire sont invités à renseigner quelques données parmi les catégories de données suivantes :

- Informations d'identité (nom, prénom et date de naissance)

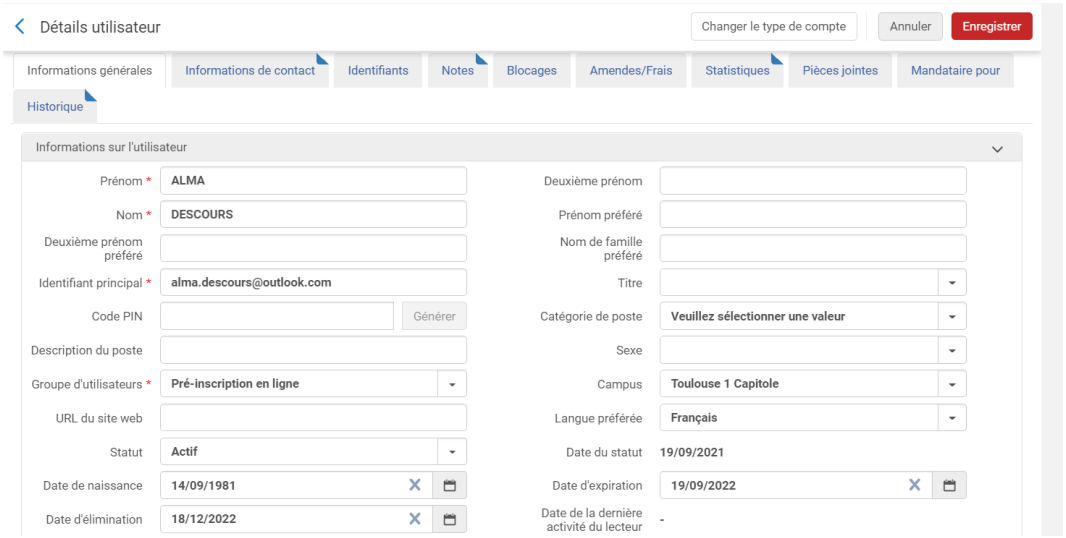
- Mot de passe (sur 8 caractères avec chiffre, majuscule, minuscule et caractère spécial)
- Adresses (email, adresse postale et téléphone)
- Type d'inscription souhaité (catégorie professionnelle ou assimilée, durée de l'inscription, bibliothèque auprès de laquelle l'inscription devra être validée)

Les usagers sont également invités à lire la page de conditions d'utilisation du service.

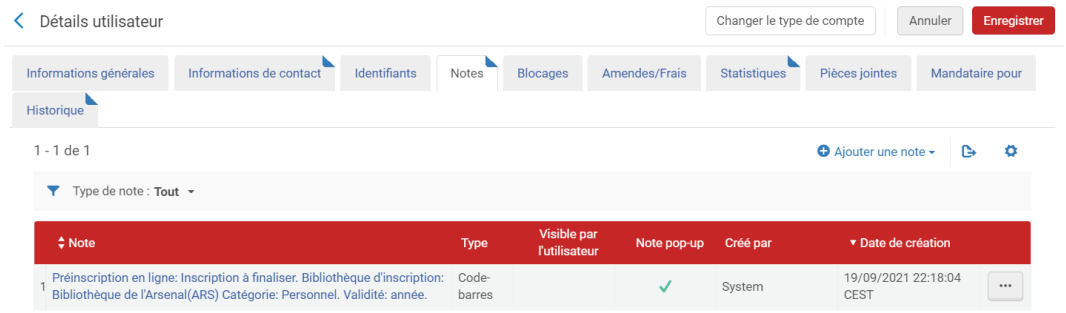
A la validation de la page, un message de confirmation s'affiche, tandis qu'un mail, reprenant le contenu de ce message, est envoyé à l'adresse renseignée.

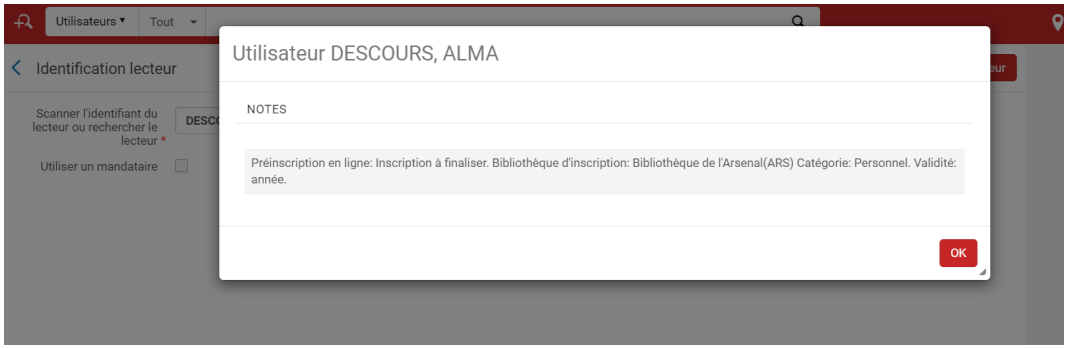
Dans le même temps, il est procédé à la création automatique du dossier du lecteur, à partir des informations qu'il a transmises. ***Un groupe d'utilisateurs provisoire (Pré-inscription en ligne) est assigné à son dossier.***

Suivant les règles définies pour chaque bibliothèque, il peut ou non permettre au lecteur ainsi pré-inscrit de faire une demande de réservation de documents. En tout cas, celui-ci a la possibilité de se connecter tout de suite sur Primo, à l'aide de l'identifiant provisoire qui lui a été donné (son adresse mail) et du mot de passe qu'il a renseigné.



Une note est également ajoutée au dossier pour qu'à la première venue du lecteur à la bibliothèque, les bibliothécaires soient alertés sur le fait que l'inscription est à finaliser.





Dans le détail, ***le travail des bibliothécaires va consister à*** :

- Encaisser, s'il y a lieu, les frais d'inscription dus par le lecteur
- Contrôler et compléter son dossier, ce qui implique :
  - ***Modifier le groupe d'utilisateurs*** provisoire par le groupe approprié (Autorisés ou Réservé à l'UT1
  - ***Attribuer au lecteur un identifiant définitif*** en lieu et place de l'adresse mail renseignée dans ce champ : cet identifiant est le numéro inscrit sur la carte remise au lecteur
  - Ajouter toutes les informations de gestion qui pourraient être utiles, en particulier d'éventuelles adresses ou numéros de téléphone supplémentaire.

Cela fait, les bibliothécaires devront ensuite procéder à la suppression de la note.

Il est à noter qu'il n'est pas nécessaire de compléter les données statistiques, celles-ci étant renseignées à la création du dossier.

Complément : Fichiers de suivi

Des rapports sont mis à disposition des administrateurs Circulation & Services aux usagers dans Alma Analytics afin de leur permettre d'avoir une vue sur les usagers ayant procédé à une pré-inscription en ligne.

Il est à noter que certains usagers qui se sont pré-inscrits en ligne ne viennent jamais finaliser leurs inscriptions. Pour parer à ces cas, les administrateurs Circulation & Services sont invités à supprimer les dossiers non-encore finalisés vieux de plus de trois mois.

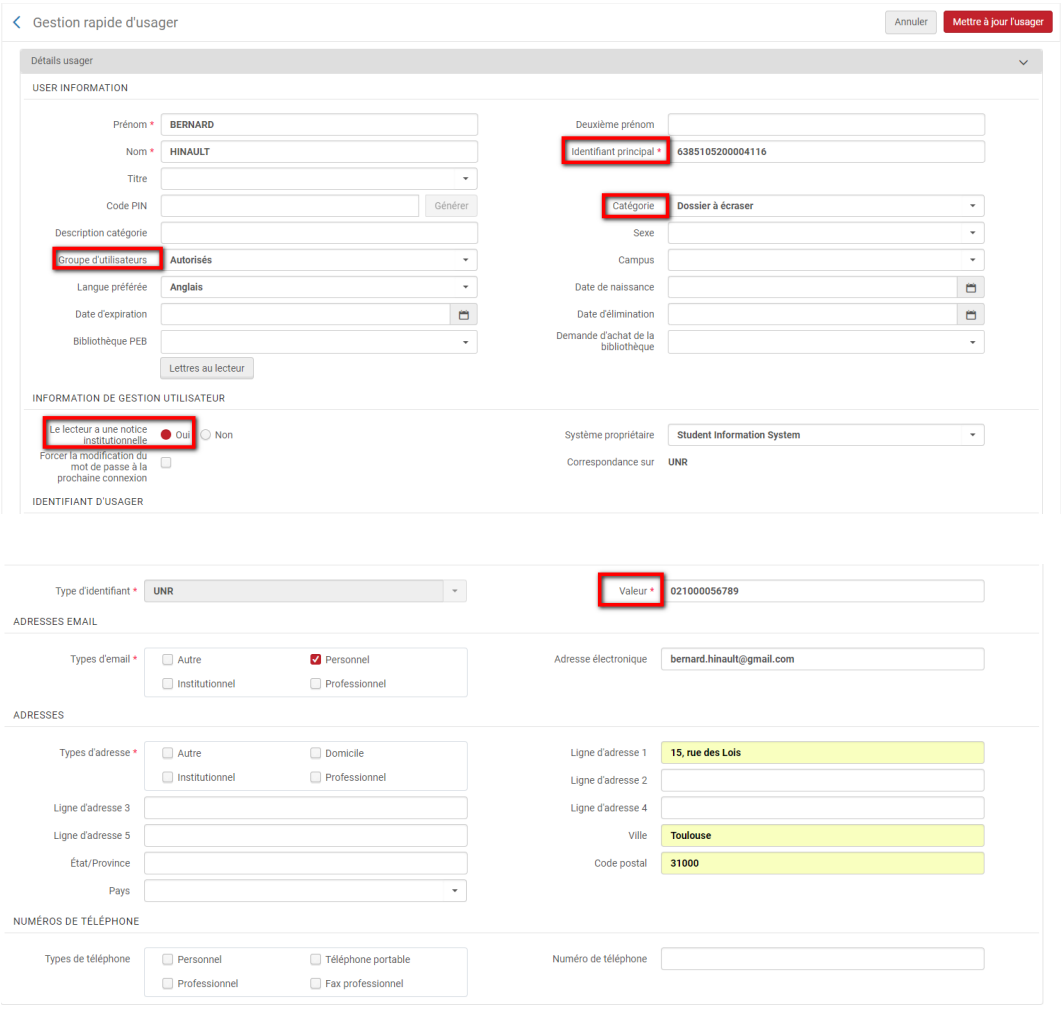
3. Inscrire un lecteur porteur d'une carte MUT

Il peut arriver qu'un ***usager appartenant à un établissement du réseau soit absent du système, bien qu'il soit porteur d'une carte MUT***. C'est le cas lorsque l'usager se présente le jour même ou le lendemain de la délivrance de la carte MUT, ou lorsqu'un problème technique a bloqué l'importation de son dossier (par exemple, parce que le dossier était incomplet).

Dans ce cas de figure, ***vous pouvez l'inscrire dans Alma***. La marche à suivre est la même que pour l'ajout rapide d'un usager extérieur, à trois détails près :

- Le champ identifiant principal, où est renseigné le numéro interne du dossier dans Alma, doit être laissé inchangé
- Une catégorie d'utilisateur doit être ajoutée (***Dossier à écraser***)
- La case intitulée le ***lecteur a une notice institutionnelle*** doit être impérativement cochée ***Oui***
- Le champ ***Valeur***, marqué d'un astérisque, qui s'ouvre après que vous avez répondu "Oui" à la question précédente, doit recevoir le ***numéro UNR*** inscrit sur la carte du lecteur (c'est le numéro précédé de la mention « Identifiant », à ne pas confondre avec le numéro INE pour les étudiants)

En outre, comme pour un lecteur autorisé, le dossier doit se voir affecter le groupe d'utilisateurs « Autorisés », indépendamment du vrai groupe d'utilisateurs d'appartenance de l'usager.



L'usager ainsi créé a le statut « ***externe*** », c'est-à-dire qu'il est considéré par Alma comme créé dans un système-source extérieur. Son dossier sera donc écrasé lors d'un prochain import des données du système de gestion de cartes.

Dans la pratique, le fait d'avoir renseigné simultanément le groupe d'usagers "Autorisés" et la catégorie "Dossier à écraser" génère l'envoi immédiat d'une notification au SICD, qui déclenche à son tour une tentative de mise à jour du dossier. Il peut donc arriver que le dossier soit mis à jour tout de suite, dans la foulée de sa création. Dans le cas contraire, il le sera ultérieurement, généralement dans les jours suivants.

4. Mettre à jour manuellement un dossier d'usager institutionnel

En règle générale, les usagers institutionnels sont mis à jour automatiquement dans le cadre du processus quotidien d'importation des dossiers du système de gestion de cartes multi-services.

Il peut arriver, cependant, que l'on constate qu'un dossier n'a pas été mis à jour, alors que l'usager s'est dûment réinscrit dans l'établissement ou inscrit, s'il fréquente désormais un nouvel établissement : la date de fin de validité tombe à la fin du mois d'octobre de l'année en cours, le groupe d'usagers renseigné est "L" alors que l'usager est désormais inscrit en Master, etc.

Cette situation peut s'expliquer de différentes manières :

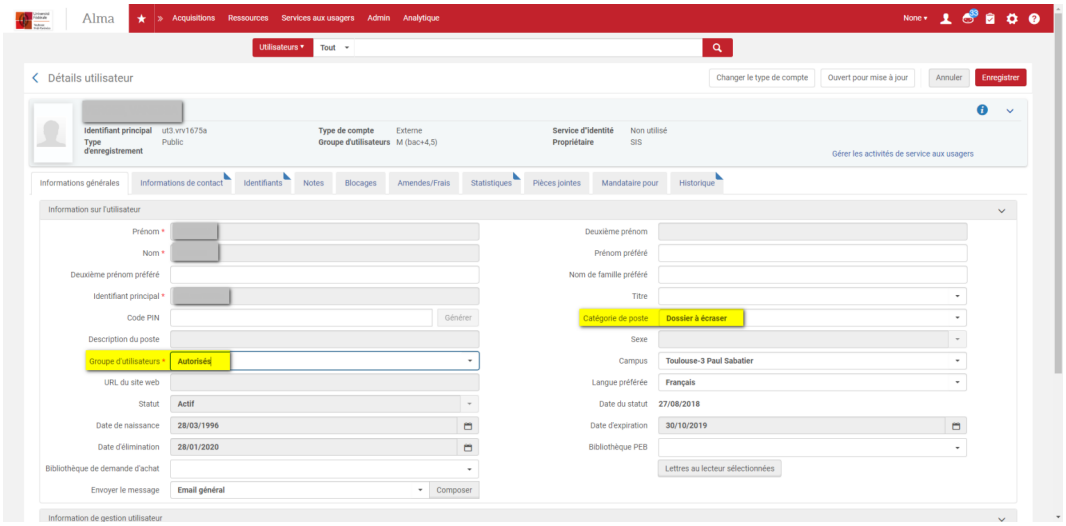
- L'usager vient de s'inscrire ou de se réinscrire et ses informations réactualisées ne sont pas encore redescendues dans Alma : le délai de 48h s'applique aussi pour les mises à jour et pas seulement pour les créations initiales de dossiers
- Le dossier comporte des erreurs à la source qui empêchent sa mise à jour : par exemple, un point-virgule été utilisé dans l'adresse. Ce caractère étant interprété informatiquement comme un séparateur, sa présence a pour effet de décaler toutes les informations ; des lettres se trouvent ainsi renseignées dans un champ où seuls des chiffres sont attendus, ce qui bloque la mise à jour du dossier
- Le dossier a fait l'objet d'une mise à jour manuelle erronée dans Alma ou, si le dossier a été créé manuellement par un bibliothécaire, il l'a été de manière incorrecte : le numéro UNR est absent du dossier ou renseigné dans un champ erroné (le champ "Identifiant principal", par exemple) ou bien, s'il s'agit d'un dossier créé manuellement, le dossier a été créé comme dossier "interne" au lieu d'être créé comme "externe"

Dans ce cas de figure, deux possibilités s'offrent à vous : mettre à jour le dossier manuellement ou notifier le cas au SICD.

La mise à jour d'un dossier d'usager institutionnel est décrite dans la procédure suivante, mais n'est pas la méthode recommandée : elle est lourde et source d'erreurs et doit donc être réservée à la mise à jour d'une information précise et non à la réactualisation complète du dossier.

La seconde méthode se limite à la modification de deux informations dans le dossier :

- Le ***groupe d'usagers***, qui doit être basculé à ***Autorisé***
- La ***catégorie de poste***, qui doit être passée à ***Dossier à écraser***

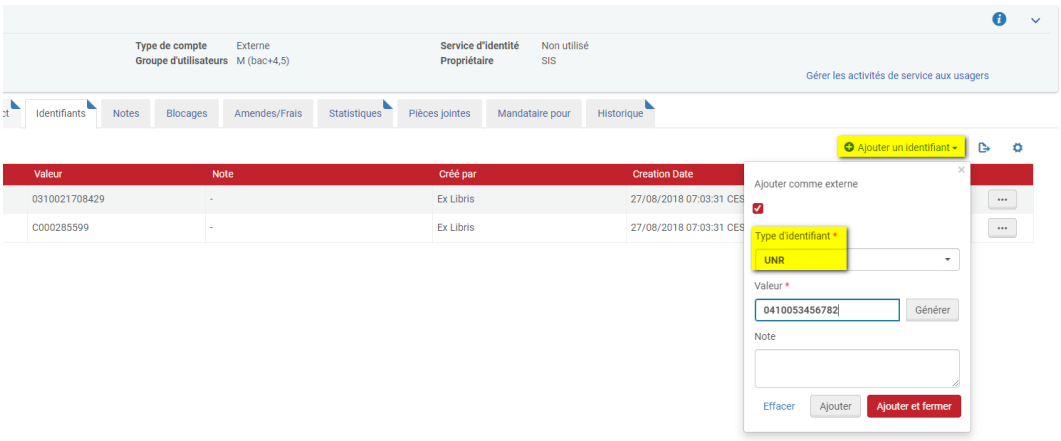


Le renseignement simultané de ces informations génère l'envoi d'une notification au SICD, qui déclenche à son tour une tentative de mise à jour du dossier, et ceci immédiatement.

Si cette mise à jour ne peut pas être opérée pour X ou Y raison, le dossier ainsi renseigné sera facile à identifier pour un traitement manuel ultérieur par l'administrateur Circulation & Usagers de l'établissement ou le SICD.

Il est à noter qu'il peut être utile d'ajouter le numéro UNR de la carte MUT de l'usager, si une nouvelle carte MUT lui a été délivrée. L'ajout de cette information facilitera l'opération de mise à jour.

L'addition d'un numéro UNR est réalisée dans le dossier depuis l'onglet ***Identifiants***, en cliquant sur ***Ajouter un identifiant*** et en sélectionnant le ***type UNR***.



La case ***Ajouter comme externe*** est ici cochée. Dans le cas présent, c'est recommandé car cela permet d'indiquer à Alma que cette donnée est censée être stockée dans la base-source et qu'elle peut donc, au besoin, être mise à jour ou écraser.

4.1. Cas particulier : lecteur institutionnel devenu lecteur autorisé

Si un usager n'est plus inscrit dans aucun établissement du réseau au titre de la nouvelle année universitaire, son ancien dossier de lecteur institutionnel ne doit pas être réutilisé. Il doit lui être attribué une carte de lecteur réseau et créé un dossier de lecteur autorisé, c'est-à-dire un dossier de lecteur "interne" au sens d'Alma.

Son ancien dossier de lecteur institutionnel doit être laissé de côté. Il sera supprimé à la date prévue, à la faveur du traitement de suppression par lot des dossiers.

5. Inscrire un lecteur de l'ENSA Toulouse, de l'ENSFEA ou de TBS

Les usagers de l'ENSA Toulouse, de l'ENSFEA et de TBS sont porteurs de cartes MUT, car leurs établissements sont membres de la COMUE et participent à ce service.

Pour autant, les ***dossiers de ces usagers ne sont pas reversés dans Alma***, car leurs établissements ne sont pas utilisateurs du système. Ces dossiers doivent donc être systématiquement créés à la main.

Les cartes de ces établissements sont reconnaissables aux éléments suivants :

- ***Au numéro UNR*** :
    - ENSA Toulouse : commence par 141 ou 142
    - ENSFEA : commence par 111 ou 112
    - TBS : commence par 131 ou 132
- ***Au logo de l'établissement***, figurant sur la carte

La méthode de création de ces dossiers diffère de celle décrite précédemment. En effet, en dépit du fait qu'ils soient porteurs d'une carte MUT, ***ces usagers doivent être inscrits comme des lecteurs autorisés.***

La seule différence est que la carte MUT est utilisée comme carte de lecteur autorisé. ***Aucune carte de lecteur autorisée ne doit leur être délivrée ; c'est donc le numéro UNR qui doit être renseigné dans le champ identifiant principal.***

Autre différence : les usagers de l'ENSA Toulouse et de l'ENSFEA sont des lecteurs gratuits ; aucun frais d'inscription ne doit être demandé. La date de fin de validité de leurs dossiers doit donc être fixée au 30 octobre de l'année universitaire suivante (au 30 octobre 2020, si le dossier est créé le 8 février 2020) ; celle d'élimination au 29 janvier de l'année civile suivante (au 29 janvier 2021 dans l'exemple).

Seuls les usagers de TBS s'acquittent de frais d'inscription, à l'exception d'une dizaine d'étudiants inscrits chaque année dans un master co-habilité par l'ENAC, qui sont traités par cette dernière. En-dehors des étudiants de cette promotion, tous les dossiers des usagers de TBS reçoivent donc une date de fin de validité correspondant à la durée de leur inscription, comme pour n'importe quel lecteur autorisé.

6. Inscrire un lecteur de l'EI-Purpan

L'EI-Purpan est une école d'ingénieurs associée à l'Université de Toulouse. A ce titre, ces usagers doivent être considérés comme des lecteurs institutionnels.

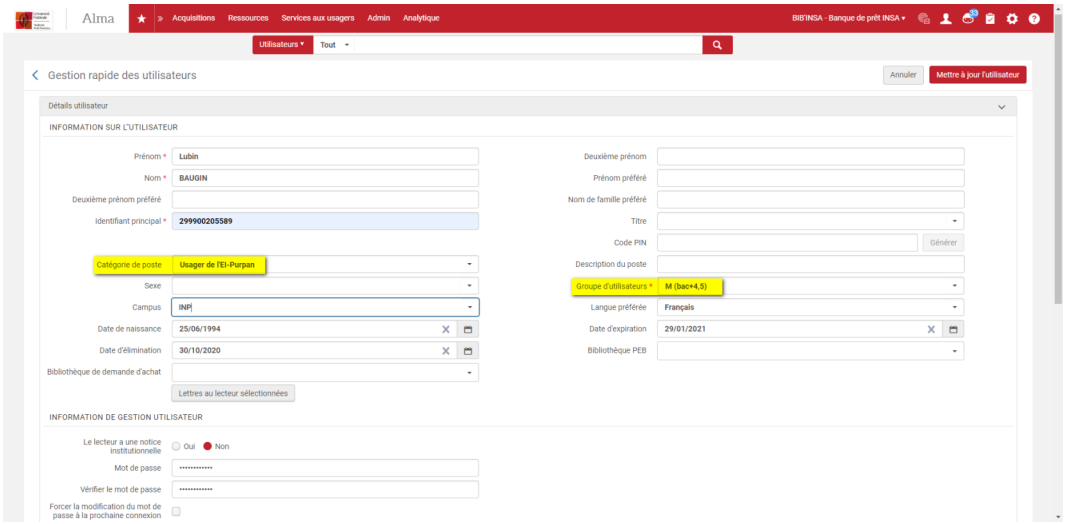
Toutefois, ***ces usagers ne sont pas porteurs de cartes MUT*** même s'ils sont ***présents dans l'annuaire LDAP de la COMUE***. Pour cette raison, les dossiers de ces usagers doivent être créés de la même manière que les dossiers des lecteurs autorisés, c'est-à-dire comme des dossiers d'usagers « ***internes*** » au sens d'Alma. Ils doivent aussi se voir délivrer une ***carte de lecteur réseau*** (carte en 2999).

Leurs dossiers se distingueront cependant des dossiers de lecteurs autorisés sur les points suivants :

- ***Groupe d'utilisateurs*** : sélectionner L, M, Personnels ou Professeurs

- ***Catégorie d'utilisateurs*** : sélectionner « Usager de l'EI-Purpan ». Cela permettra de repérer et d'isoler plus facilement les usagers de l'EI-Purpan pour les rapports statistiques
- ***Campus*** : sélectionner « UPS ». Cela permettre aux usagers de l'EI-Purpan, lorsqu'ils sont connectés sur Primo, de voir s'afficher les liens d'accès aux ressources électroniques de l'Université de Toulouse et ce quelle que soit la vue Primo utilisée
- ***Catégorie statistique*** : 0eip en plus des autres catégories habituelles

L'année de fin de validité du dossier doit être fixé au ***30 octobre*** de l'année universitaire suivante (au 30 octobre 2020, si le dossier est créé le 8 février 2020). La date d'élimination du dossier doit être fixée 90 jours plus tard, soit au 29 janvier de l'année civile suivante (au 29 janvier 2021 dans l'exemple pré-cité).



Contrôler, modifier et valider un dossier

1. Contexte

Les dossiers des étudiants, enseignants et personnels des établissements du réseau sont importés dans Alma depuis le système de gestion de cartes multi-services. Dans le langage d'Alma, leurs dossiers sont considérés comme « externes » et à ce titre, écrasables ou synchronisables à chaque déclenchement du processus d'importation ou de synchronisation avec le système de gestion de cartes multi-services.

Certains établissements ont pris l'habitude de procéder à des vérifications sur ces dossiers avant d'enregistrer un premier prêt. A cette fin, les dossiers étaient importés dans Horizon comme dossiers « non validés ». Cette solution ne peut pas être mise en œuvre avec Alma, sauf à générer des effets de bord dommageables. Une solution de contournement a donc été élaborée pour pallier ce défaut. Cette procédure la décrit.

Au-delà de ce cas particulier, tous les établissements peuvent être amenés à procéder à des ajouts dans les dossiers de leurs usagers, voire à des corrections ponctuelles. La présente procédure décrit de quelle manière les principales modifications peuvent être réalisées :

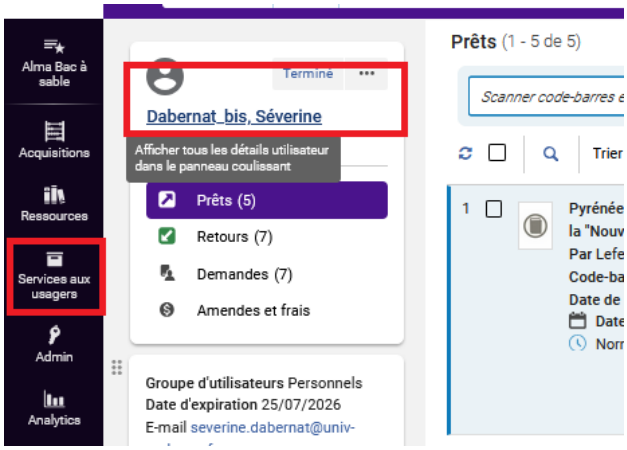
- *Changement de groupe d'utilisateurs*
- *Correction et/ou addition d'une information de contact (adresse postale, courriel, numéro de téléphone)*

2. Modifier ou compléter un dossier importé du SGC

Il peut arriver qu'un dossier n'ait pas pu être mis à jour automatiquement ou que, bien qu'à jour, il contienne des informations parcellaires. Dans ces situations, il peut être utile d'intervenir sur le dossier pour corriger ou compléter ses données, mais cela uniquement avec un certain nombre de précautions.

2.1. Ouvrir le dossier de l'usager

Depuis l'écran de ***Services aux usagers*** > ***Prêts et autres services***, vous pouvez accéder à un dossier en cliquant sur l'***identifiant du lecteur.***



Il est également possible d'accéder à un dossier en-dehors de cet écran ***Prêts***. Il faut utiliser pour cela la recherche de données de type Usagers

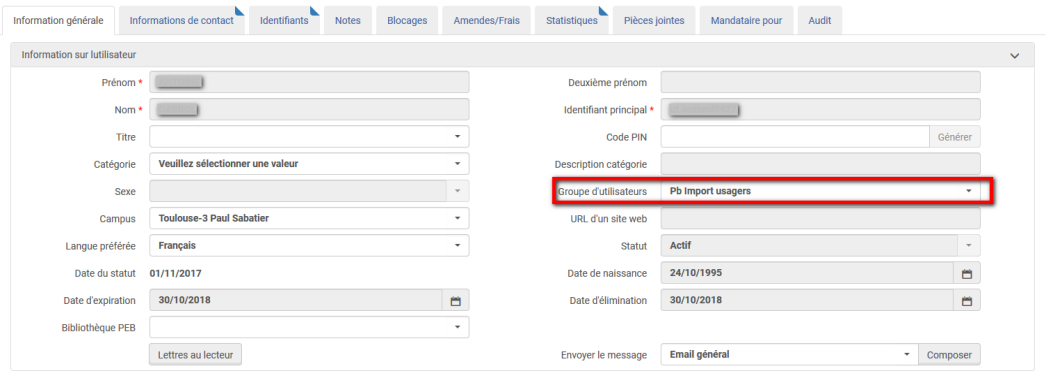
2.2. Vérifier, modifier ou compléter les informations générales

Lorsque vous ouvrez le dossier d'un lecteur institutionnel, que ce soit depuis le bureau de prêt ou depuis la recherche d'usagers, vous constatez que certains champs sont en grisé et d'autres sur un fond blanc.

Les premiers correspondent à des champs qui ne sont théoriquement pas modifiables, car hérités du système-source de l'établissement ; les seconds à des champs qui peuvent l'être librement. On verra plus loin comment rendre immédiatement modifiables l'ensemble des champs du dossier.

2.2.1. Modifier le groupe d'utilisateurs

Pour modifier le ***groupe d'utilisateurs***, sélectionnez dans le menu déroulant le groupe approprié.



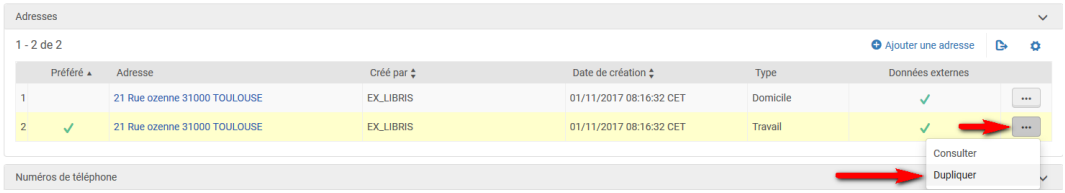
2.2.2. Corriger les dates d'expiration et d'élimination d'un dossier

Date d'expiration et date d'élimination ne sont pas ajustées l'une en fonction de l'autre. Si la mise à jour de la première est indispensable au bon fonctionnement des services aux usagers, il est nécessaire de modifier la seconde en conséquence. Faute de quoi, si un dossier à une date d'élimination antérieure à la date d'expiration, il est susceptible d'être supprimé avant l'heure. Comme indiqué plus haut et par convention, la date d'élimination est fixée à trois mois après la date d'expiration.

2.2.3. Corriger une information de contact

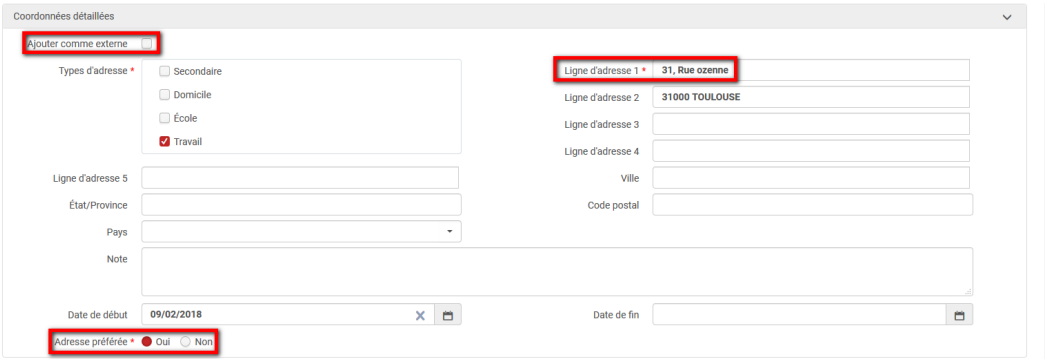
Après avoir cliqué sur sur l'onglet ***Informations de contacts***, vous constatez avec l'usager une erreur dans son adresse postale.

Appuyez sur le ***bouton action*** en face de l'adresse erronée et cliquez sur « ***Dupliquez*** ».



L'éditeur d'adresse postale s'ouvre, avec les informations dupliquées. Modifiez l'adresse (ici : « 31, rue Ozenne », au lieu de « 21 rue Ozenne »). Si l'adresse modifiée était l'adresse « préférée » de l'usager (c'est-à-dire, celle utilisée pour les communications avec la bibliothèque), pensez à sélectionner le bouton radio « Oui ». Après cela, cliquez sur « Enregistrer l'adresse ».

Dans tous les cas, ***ne cochez jamais la case « Ajouter comme externe »*** : si vous le faisiez, l'information saisie serait écrasée au prochain import ou à la prochaine synchronisation avec le système de gestion de cartes.

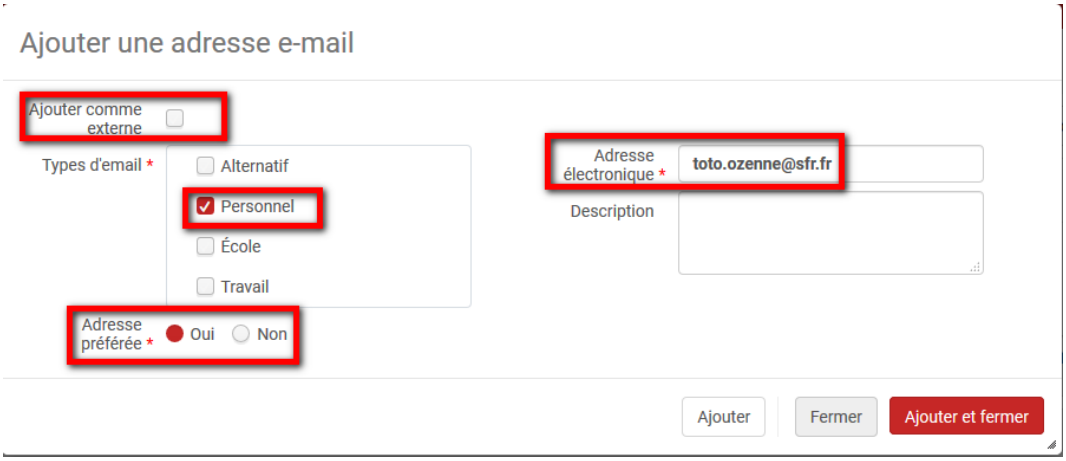


Procédez de même pour compléter une adresse. Procédez de même aussi pour corriger une adresse email ou un numéro de téléphone erroné.

2.2.4. Ajouter une information de contact

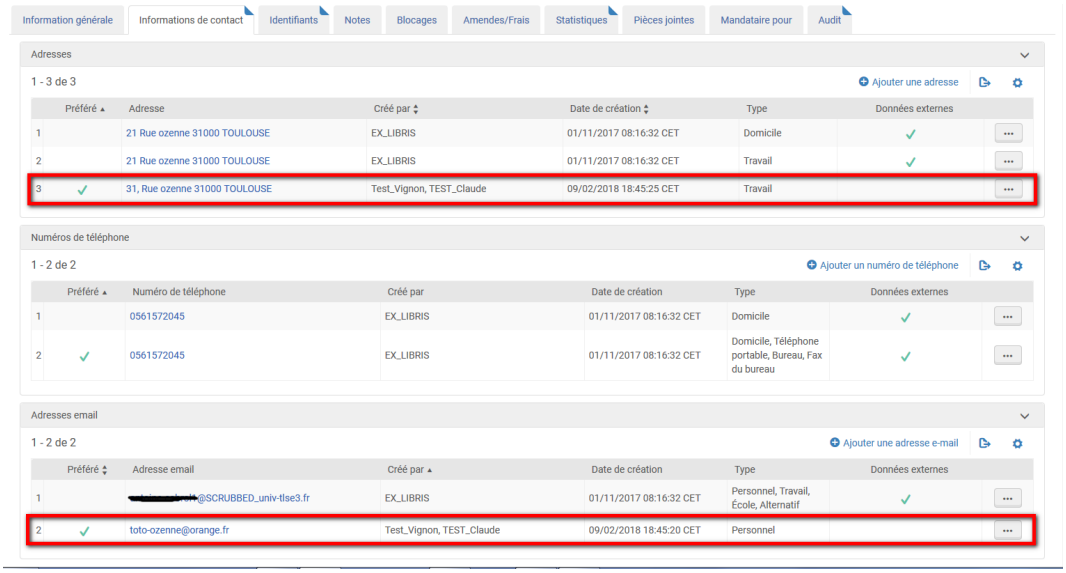
L'usager souhaite recevoir les notifications de la bibliothèque sur une adresse email personnelle.

Dans la section ***Adresses email,*** cliquez sur « ***Ajouter une adresse e-mail*** ». Renseignez le type d'email (ici : « personnel »), l'adresse et indiquez si c'est l'adresse à privilégier pour les échanges avec la bibliothèque (ici, « oui »). Cliquez ensuite sur « Ajouter et fermer ». Comme précédemment et pour les mêmes raisons, ***ne cochez surtout pas la case « Ajouter comme externe ».***



Procédez de même pour ajouter une ***adresse postale*** ou un ***numéro de téléphone***.

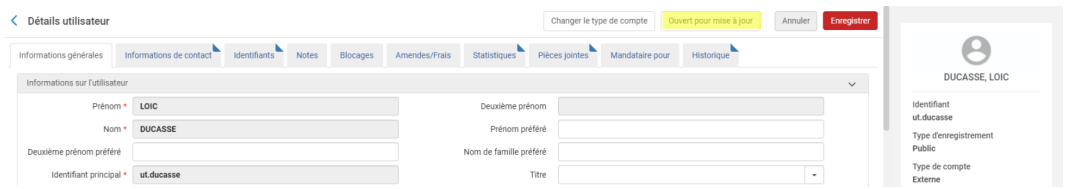
Les informations de contact sont entièrement mises à jour. Ces données seront conservées lors d'un réimport du dossier ou d'une synchronisation avec le système de gestion de cartes multiservices.



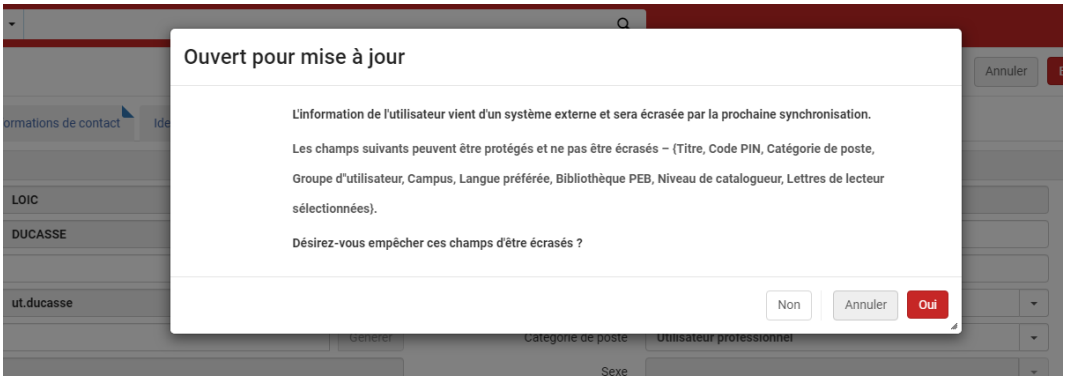
Nota bene : par précaution, afin d'être certain de l'enregistrement des modifications effectuées, vous pouvez cliquer sur « Enregistrer » avant de passe à un nouvel onglet. Notez toutefois que dans ce cas cas vous serez renvoyé sur l'écran de la fonction de Services aux usagers, ce qui vous obligera à cliquer à nouveau sur l'identifiant de l'usager pour aller à l'onglet suivant.

2.2.5. Rendre un dossier entièrement modifiable

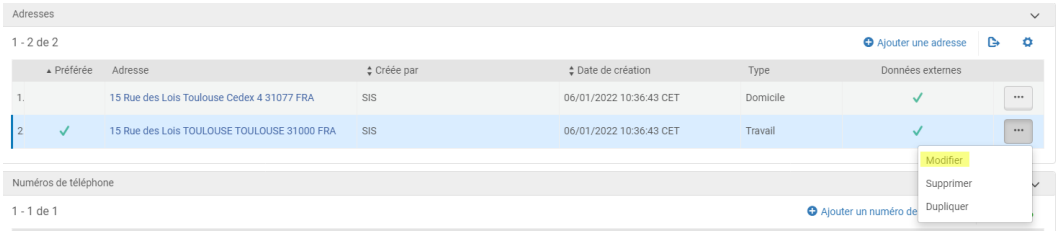
Le dossier d'un lecteur institutionnel peut être rendu entièrement modifiable. Pour cela, on cliquera sur le bouton ***Ouvert pour mise à jour***.



Un message d'avertissement pour le moins sibyllin s'affiche. On répondra ***Non***, sauf si on intervient sur un dossier d'un usager UT1 pour y renseigner un groupe d'usagers privilégié (par exemple « L Réservé à UT1 »). Dans ce cas de figure, en répondant Oui, on protègera le groupe sélectionné contre tout écrasement ultérieur.



Le fait d'avoir cliqué sur « Ouvert pour mise à jour » rend tous les champs modifiables et modifie l'ergonomie de certaines pages. Ainsi, au lieu de dupliquer une adresse pour pouvoir la corriger, on pourra directement sélectionner l'option Modifier.

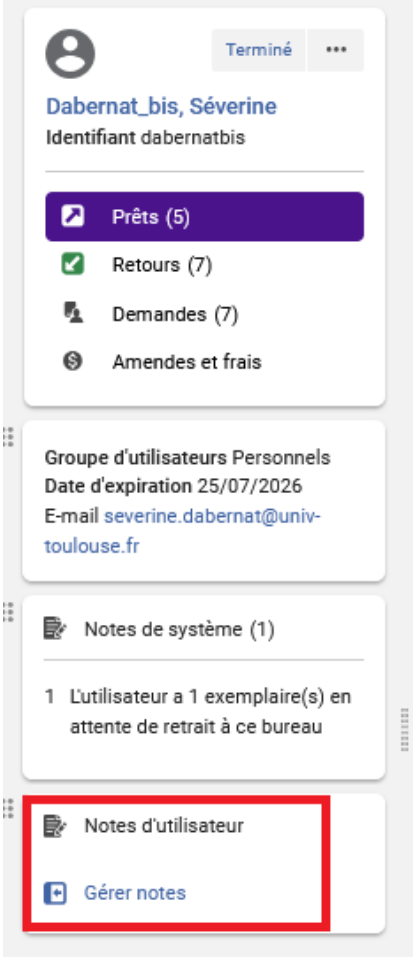


3. Valider un dossier

Par défaut, les dossiers sont importés dans Alma avec le statut « ***actif*** ». Cela signifie que des prêts peuvent être effectués dessus sans aucun contrôle préalable.

Pour les établissements souhaitant vérifier les dossiers avant de faire des prêts, il est proposé cette marche à suivre :

1. Ouvrir le dossier de l'usager se présentant en banque d'accueil, lorsqu' aucune note « Dossier vérifié » apparaît dans le champ « Notes utilisateur »



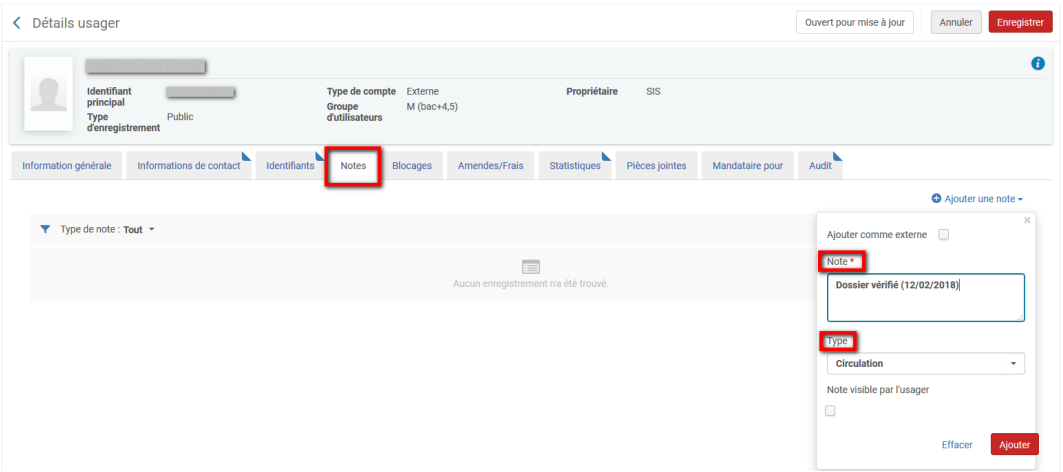
2. Ouvrir le dossier de l'usager et le vérifier, modifier ou compléter, comme décrit à la section précédente

3. Ajouter une note « Dossier vérifié »

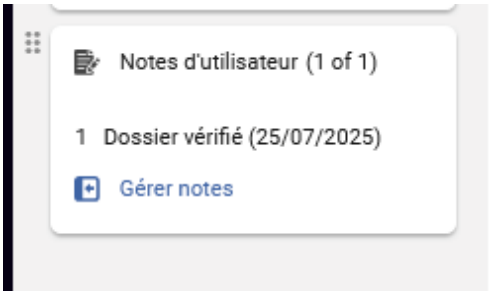
Pour ce faire, allez dans l'onglet « Note » et cliquez sur « Ajouter une note ». Sélectionnez le type « Circulation » et indiquez dans le champ « Note » la mention « Dossier vérifié ». Nous vous recommandons de la faire suivre de la date à laquelle cette note a été ajoutée, comme dans l'exemple suivant.

Ne cochez jamais les cases « Ajouter comme externe » (la note serait écrasée au prochain import ou à la prochaine synchronisation) ***ni « Note visible par l'usager »*** (la note serait visible depuis le compte lecteur).

Cliquez ensuite sur « Ajouter ».



Une note a été ajoutée au dossier



Pour savoir quand et par qui le dossier a été vérifié, cliquez sur l'identifiant de l'usager pour ouvrir son dossier et allez dans l'onglet « Notes » (ou dans l'onglet « Audit »).

Nota bene : lorsqu'un dossier d'usager comporte plusieurs notes ou plusieurs blocages, tous les messages ne s'affichent pas dans le bloc « Notes utilisateurs ». Il est nécessaire d'utiliser l'ascenseur pour les faire défiler. Par défaut, les messages apparaissent par ordre chronologique.

4. Forcer la mise à jour automatique d'un dossier

A la modification de chaque champ d'information erroné, on pourra préférer forcer une mise à jour informatique du dossier. Pour cela, on modifiera le groupe d'usagers en « Autorisés » et on sélectionnera la catégorie de poste « Dossier à écraser ». Cela déclenchera l'envoi d'une alerte au SICD et une tentative de mise à jour du dossier par API. Si le dossier Alma est bien conformé (l'identifiant principal renseigné est le bon) et que l'usager a toujours un dossier valide dans le Système de gestion de cartes, cette mise à jour sera opérée en quelques secondes. Dans le cas contraire, rien ne se passera mais le dossier restera un dossier « candidat » pour une mise à jour automatique ultérieure.

Authentification des usagers

1. Mode d'accès

1.1. Accès aux pages d'authentification

Les usagers se connectent au catalogue en cliquant sur le ***bouton « S'identifier »*** situé en haut à droite de l'écran.

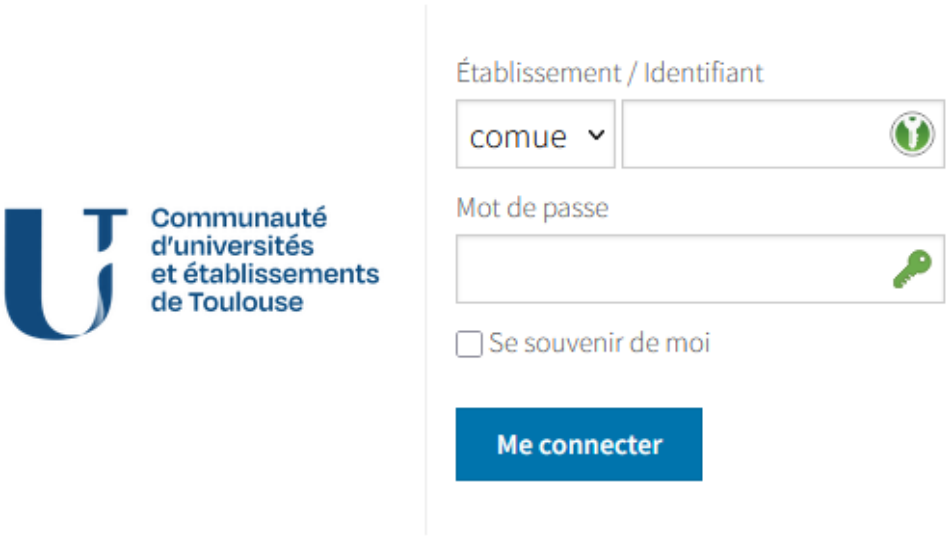
Un ***menu intermédiaire*** s'ouvre, qui renvoie les usagers sur des solutions d'authentification différentes en fonction de leur ***statut*** :

- ***Etudiants, personnels ou enseignants membres d'un établissement du réseau*** (usagers « externes » au sens Alma du terme)
- ***Lecteur autorisé, n'appartenant à aucun de ces établissements*** (usagers « internes » au sens Alma du terme)

2. Authentification des usagers institutionnels

2.1. Fonctionnement général

Les étudiants, personnels ou enseignants membres d'un établissement du réseau sont renvoyés sur le ***serveur CAS de la COMUE***. Ils sélectionnent dans un menu déroulant leur ***établissement d'appartenance*** et renseignent les ***identifiant et mot de passe*** qu'ils utilisent habituellement pour se connecter à l'ENT de l'établissement.



En cas d'oubli du mot de passe, il convient de renvoyer l'usager vers les services informatiques de l'établissement.

Il peut arriver qu'un usager connaisse ses identifiant et mot de passe, qu'il n'ait fait aucune erreur de casse ou de saisie mais qu'il n'arrive pas pour autant à se connecter au catalogue. Cela peut s'expliquer de plusieurs manières :

- Le dossier de l'usager ne comporte pas d'identifiant informatique dans le champ « Identifiant principal » de son dossier Alma (cet identifiant est sous la forme « préfixe établissement.prenom.nom » ou « préfixe établissement.identifiant alphanumérique »).
  Cela s'explique par le fait que le traitement d'importation n'a pas pu trouver l'usager dans l'annuaire LDAP de la COMUE, par exemple parce qu'il y est enregistré sous un nom différent de celui utilisé au niveau du système de scolarité ou de ressources humaines.
- Le dossier de l'usager comporte un identifiant informatique dans le champ « Identifiant principal » mais cet identifiant correspond à un compte informatique lié à une inscription ou un contrat qui ne correspond pas à l'inscription ou au contrat principal de l'usager.
  En règle générale, un usager affilié à plusieurs établissements voit ses comptes informatiques dédoublonnés au niveau de l'annuaire LDAP de la COMUE. Dans ce cas de figure, l'usager peut se connecter avec n'importe lequel de ses identifiants. Néanmoins, il peut arriver que ce dédoublonnage ne soit pas effectué. Dans ce cas, lors de l'importation du dossier, un identifiant est choisi parmi les différents identifiants associés à la même personne. Il s'agit, en règle générale, de l'identifiant qui correspond à l'établissement pour lequel l'usager a un dossier qui lui ouvre les droits de prêt les plus larges.

- Le dossier de l'usager comporte un identifiant informatique dans le champ « Identifiant principal » mais cet identifiant correspond à un compte informatique lié à une inscription ou un contrat passé, qui a depuis été supprimé de l'annuaire de l'établissement et de celui de la COMUE.
  Dans ce cas de figure, le dossier de l'usager dans Alma n'a pas fait l'objet d'une mise à jour depuis la suppression du compte informatique : l'identifiant informatique associé à ce compte n'a pas été remplacé par l'identifiant associé au nouveau compte de la nouvelle inscription ou du nouveau contrat.
- Le dossier de l'usager comporte un identifiant informatique dans le champ « Identifiant principal » mais cet identifiant correspond à un compte informatique lié à une inscription ou un contrat passé, qui a depuis été supprimé de l'annuaire de l'établissement.
  Il peut arriver que certains établissements conservent longtemps les comptes informatiques ; c'est le cas, par exemple, de l'UT2J. Une même personne peut donc avoir un compte informatique associé à une inscription ou un contrat passé et un compte informatique associé à son inscription ou son contrat actuel. Si ces comptes n'ont pas été dédoublonnés dans l'annuaire LDAP de la COMUE, le traitement d'importation des dossiers peut être amené, sous certaines conditions, à choisir l'identifiant correspondant au compte informatique antérieur.

Dans tous les cas, il convient de signaler le problème à votre administrateur Circulation & Usagers ou à votre coordinateur, qui se rapprocheront du SICD. Lui seul dispose d'un accès à l'annuaire LDAP de la COMUE qui lui permettra de corriger le problème.

3. Authentification des lecteurs autorisés

Les ***lecteurs autorisés***, c'est-à-dire les usagers « ***internes*** » au sens Alma du terme, utilisent un ***système d'authentification interne,*** qui s'appuient sur les données stockées dans le dossier Alma.

Lors de leur inscription, ces lecteurs autorisés reçoivent un ***identifiant***. Il s'agit, pour la majorité d'entre eux, d'un identifiant en 2999, qui correspond au numéro inscrit sur la carte réseau. Cette règle, cependant, souffre d'un certain nombre d'exceptions :

- Les usagers de l'ENSA de Toulouse, de l'ENSFEA et de TBS utilisent le numéro UNR inscrit sur leurs cartes MUT
- Les usagers du réseau Canopée utilisent le numéro inscrit sur leurs carte

Depuis le printemps 2023, aucun mot de passe ne leur est attribué au moment de l'inscription : un email est envoyé depuis Alma (***Message service d'identité***) vers l'adresse donnée par l'usager. Ce message le redirige vers un formulaire de création de mot de passe.

Pour les lecteurs autorisés inscrits avant le printemps 2023, il est probable que le mot de passe soit sous la forme JJ/MM/AAAApN (où pN désigne les initiales des prénom et nom de l'usager, la première en minuscule, la seconde en majuscule), à moins qu'ils aient procédé à sa réinitialisation.

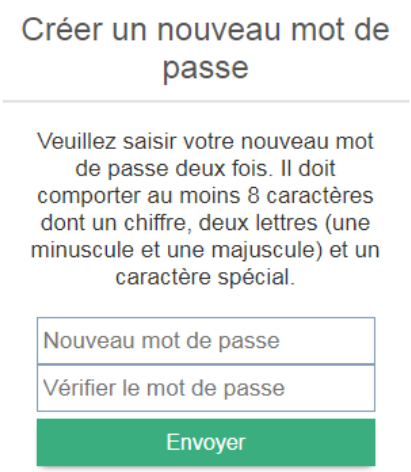
3.1. Personnalisation ou réinitialisation du mot de passe

Il est possible à tout moment de ***personnaliser ou de réinitialiser son mot de passe***. Pour cela, il convient de cliquer sur le lien surligné en bleu, situé sous le formulaire de connexion.

Ce lien envoie les usagers sur une page extérieure leur demandant de saisir leur identifiant ou l'adresse mail qu'ils ont donnée lors de l'inscription.

Un message est envoyé ensuite à l'usager sur l'adresse mail identifiée comme préférée dans le dossier.

Ce message contient un lien vers un formulaire de réinitialisation du mot de passe. Le nouveau mot de passe doit être conforme aux règles décrites précédemment.


Créer un nouveau mot de passe
Veuillez saisir votre nouveau mot de passe deux fois. Il doit comporter au moins 8 caractères dont un chiffre, deux lettres (une minuscule et une majuscule) et un caractère spécial.
Nouveau mot de passe
Vérifier le mot de passe
Envoyer

Gestion des quitus

1. Contexte

Un document attestant que l'usager est en règle avec la bibliothèque est généralement demandé à la validation du diplôme, pour l'organisation d'une soutenance de thèse et/ou pour le transfert d'un dossier vers un autre établissement.

Deux solutions sont proposées :

- Une procédure manuelle, entièrement exécutée par les bibliothécaires, qui débouche sur l'envoi automatique d'un quitus vers l'adresse mail préférée de l'usager
- Un formulaire de demande en ligne, qui débouche également sur l'envoi automatique d'un quitus vers cette même adresse

Si la logique voudrait que les usagers soient orientées vers la seconde méthode, la première reste opérationnelle pour le traitement des demandes arrivant par mail ou directement au bureau de prêt.

Fondamental : Autorité émettrice du quitus

Dans un cas comme dans l'autre le quitus est délivré par la directrice du SICD, agissant au nom du réseau des bibliothèques. En effet, un usager n'est considéré comme "quitte" que s'il est en règle vis-à-vis de l'ensemble des bibliothèques du réseau.

2. Procédure manuelle

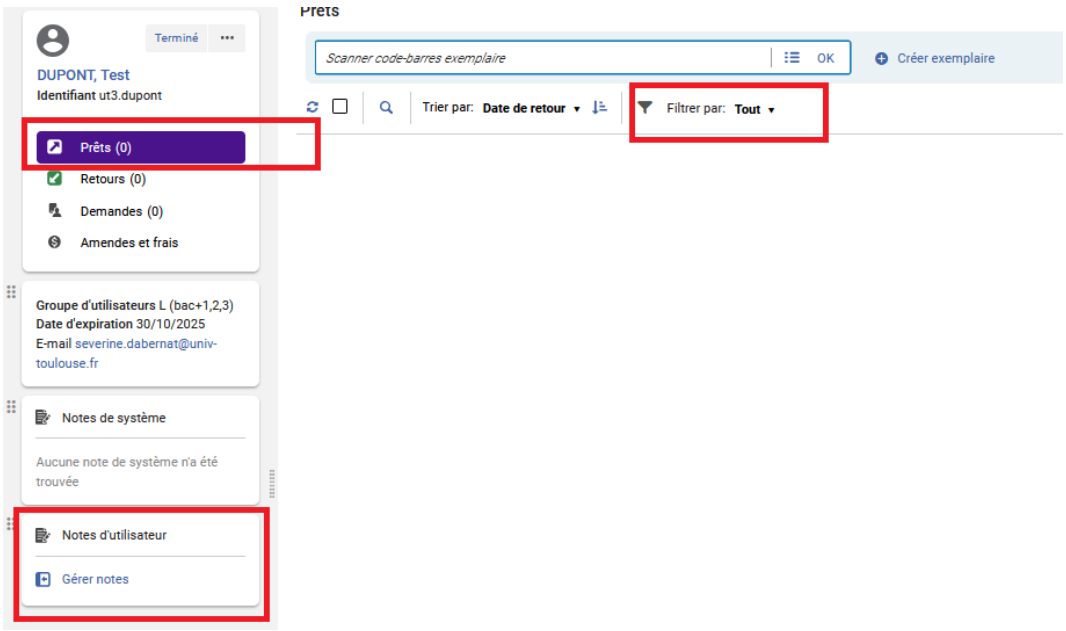
2.1. Vérification du dossier

Lorsqu'un usager fait une ***demande de quitus***, il convient de vérifier qu'il est en règle avec l'ensemble des bibliothèques du réseau.

Pour cela, après vous être localisé derrière votre bureau de prêt, allez dans « ***Services aux usagers*** » > ***« Prêts et autres services »***.

Vérifiez :

- dans le bloc « ***Notes utilisateurs*** » que l'usager n'a aucun document en retard sur son compte, ni aucun blocage autre que ceux générés par le système pour des documents rendus en retard.
- que l'usager n'a aucun document en cours de prêt avec « ***Filtrer par tout*** ».



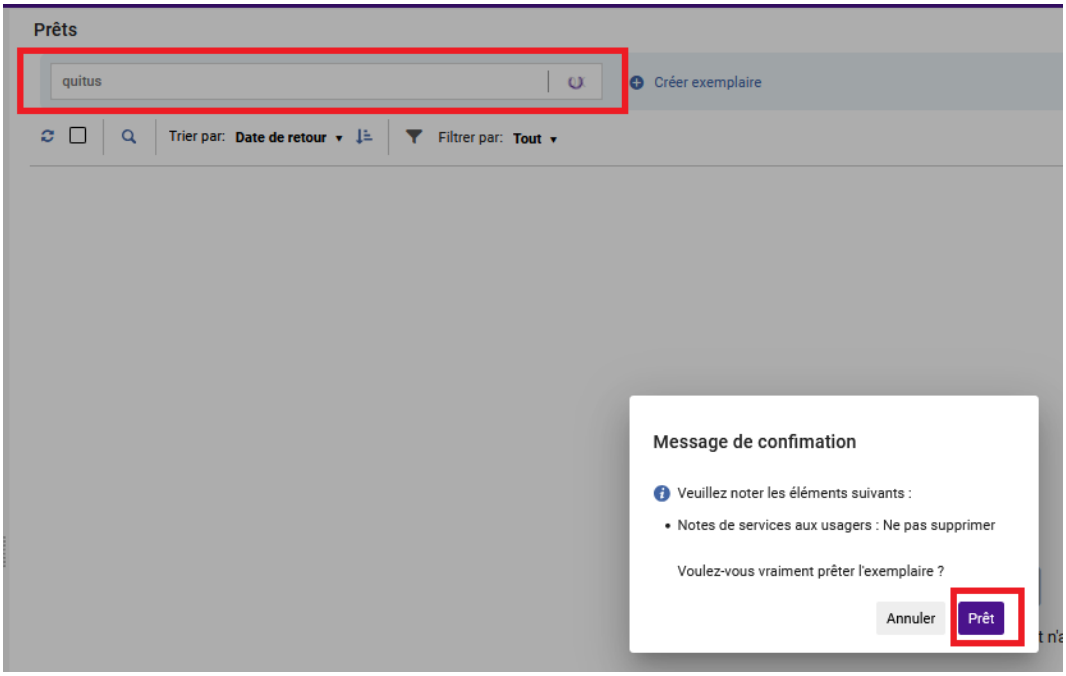
Si l'usager n'a plus aucune transaction ni plus aucun litige avec la bibliothèque, un quitus peut lui être délivré.

2.2. Envoi du quitus

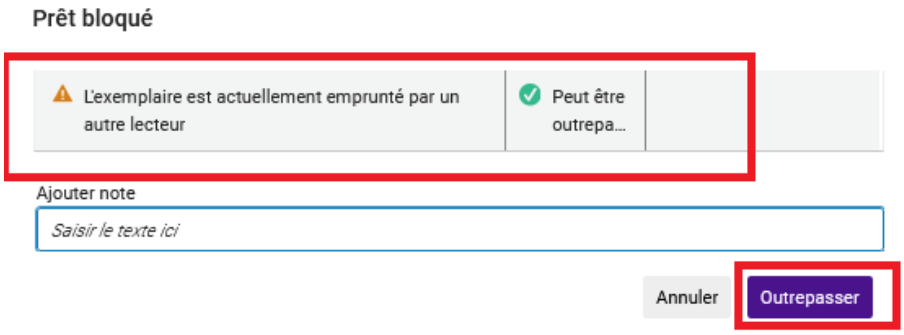
Pour envoyer un quitus à l'usager, il faut ***prêter un exemplaire fictif dont le code-barres est « quitus »***.

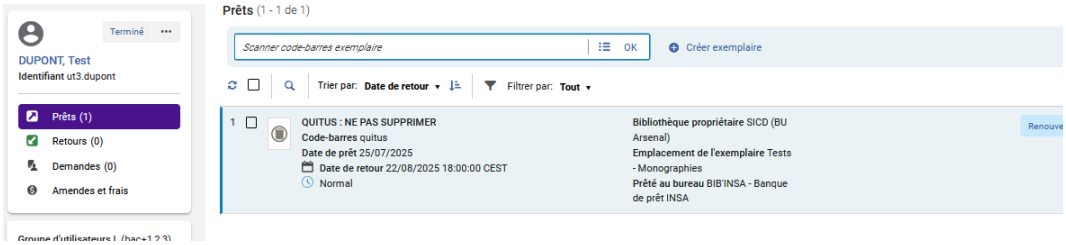
Tapez « quitus » dans la fenêtre de lecture du code-barres et cliquer sur « ***OK*** ».

Cliquer sur «Prêt » dans le message de confirmation.



Un second message s'affiche généralement pour vous informer que le prétendu exemplaire est prêté à un autre usager. Confirmez à nouveau. Le prêt est maintenant enregistré.



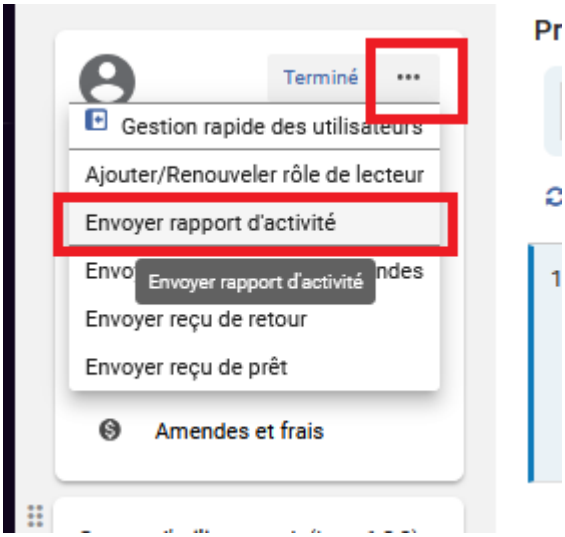


Vérifiez avec l'usager, sur son dossier, si l'***adresse mail*** désignée comme « adresse préférée » dans l'onglet « Information de contact » est correcte et si c'est sur cette adresse qu'il souhaite recevoir le quitus.

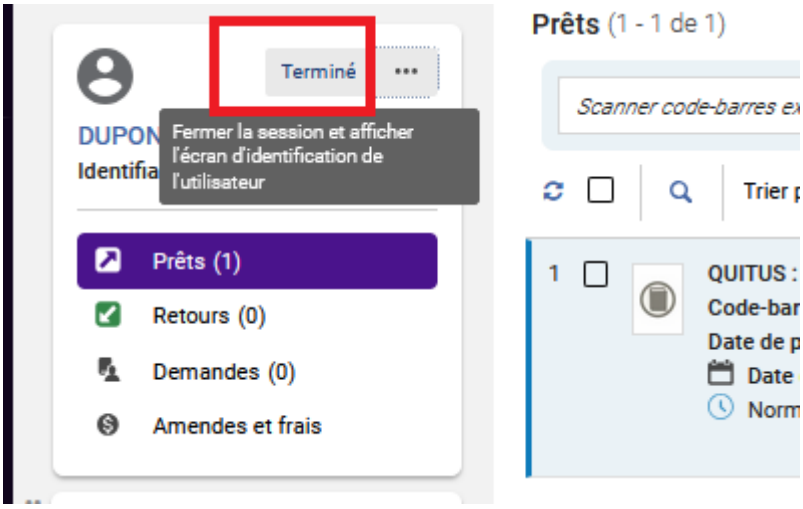
Si nécessaire, changez la préférence (en face de la nouvelle adresse préférée, cliquez sur le bouton action puis sur « Modifier » et passer le bouton radio à « Oui » en face du champ « Adresse préférée »), voire ajoutez une nouvelle adresse (cliquez sur « Ajoutez une adresse e-mail »).

Cliquez ensuite sur « ***Envoyer le rapport d'activité*** » ou, si la fonction est absente parce que votre bibliothèque propose l'envoi automatique des reçus de prêt, cliquez sur « ***Terminé*** » pour vider la fenêtre et envoyer le reçu.

Dans ce contexte, Alma envoie automatiquement et sans délai une lettre de quitus à l'usager sur son adresse mail « préférée », et non un reçu de prêt.



ou



Remarque : Impression du quitus par la bibliothèque

Si l'usager a besoin sur le champ de cette attestation, vous pouvez la lui imprimer depuis son dossier. Pour cela, cliquez sur son identifiant pour l'ouvrir.

Vous arrivez sur l'onglet « Identifiants ». Allez sur l'onglet « Pièces jointes » : le dernier courrier envoyé recensé est l'attestation de quitus. Il porte pour nom *FulUserBorrowingActivityLetter*. Cliquez sur le bouton action puis sur « Consulter » : le courrier s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur. Lancez l'impression depuis celui-ci.

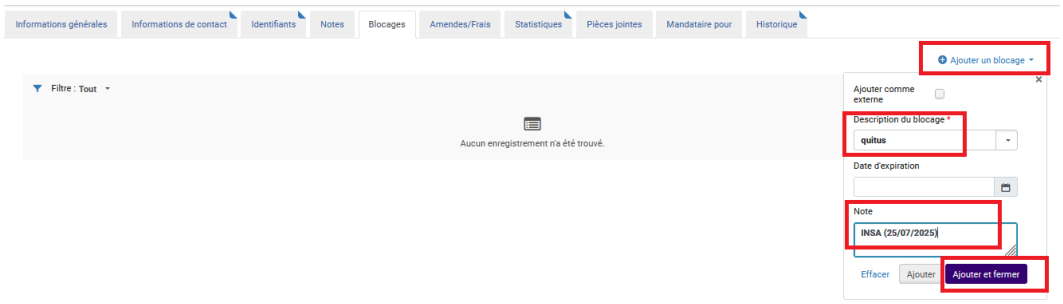
Cette opération peut éventuellement être exécutée ou répétée plus tard. Dans ce cas, on prendra bien garde à chercher le courrier *FulUserBorrowingActivityLetter* correspondant à la date d'émission du quitus.

2.3. Appliquer un blocage Quitus à l'utilisateur

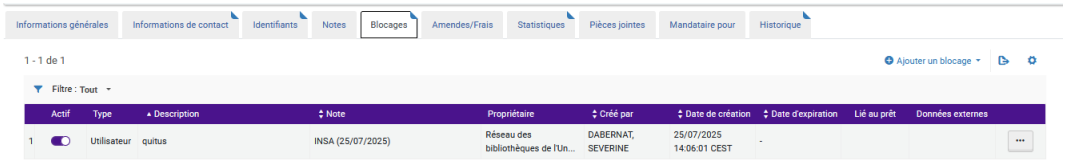
Il convient ensuite de ***créer un blocage « Quitus » afin que l'usager ne puisse plus emprunter***. Cliquez sur l'identifiant pour ouvrir le dossier.

Allez sur l'onglet « ***Blocages*** » pour créer un blocage « ***Quitus*** ».

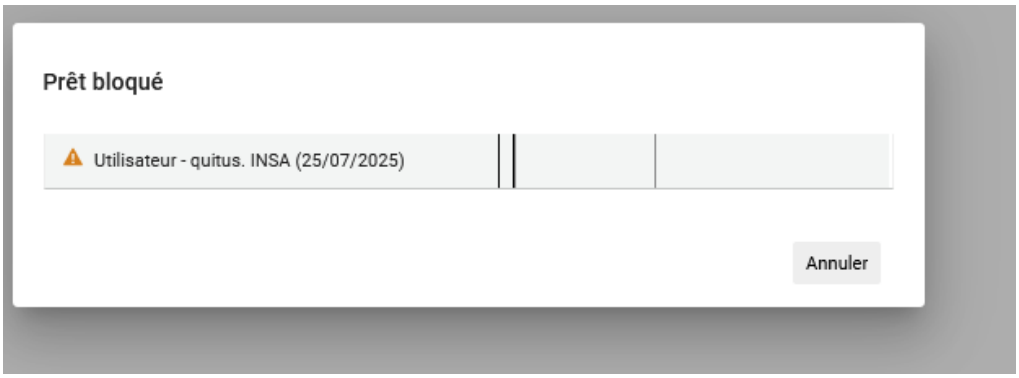
Cliquez sur « ***Ajoutez un blocage*** » et sélectionnez « ***Quitus*** ». Dans la zone de ***note***, saisissez le ***code de la bibliothèque*** ayant créé le blocage et la date, puis cliquez sur « ***Ajouter*** ».



Le blocage est posé.



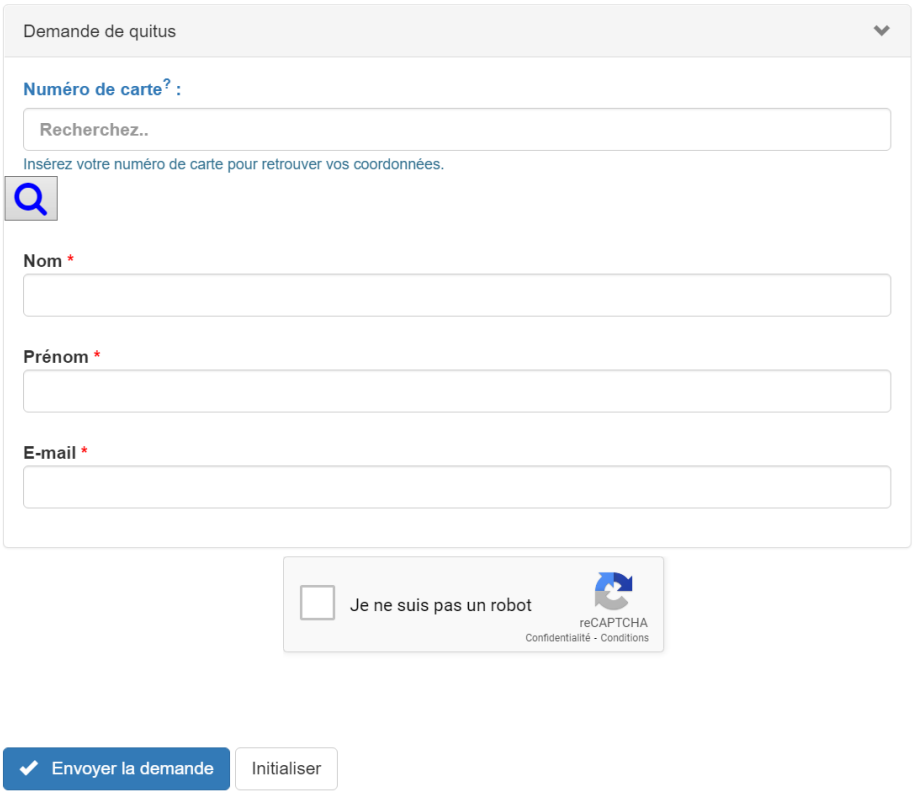
Le blocage « quitus » ne peut pas être outrepassé, pas même par un administrateur de données ou un coordinateur. L'usager ne pourra donc plus emprunter de document ni sur cette session de prêt ni sur aucune autre. A chaque fois un message s'affichera.



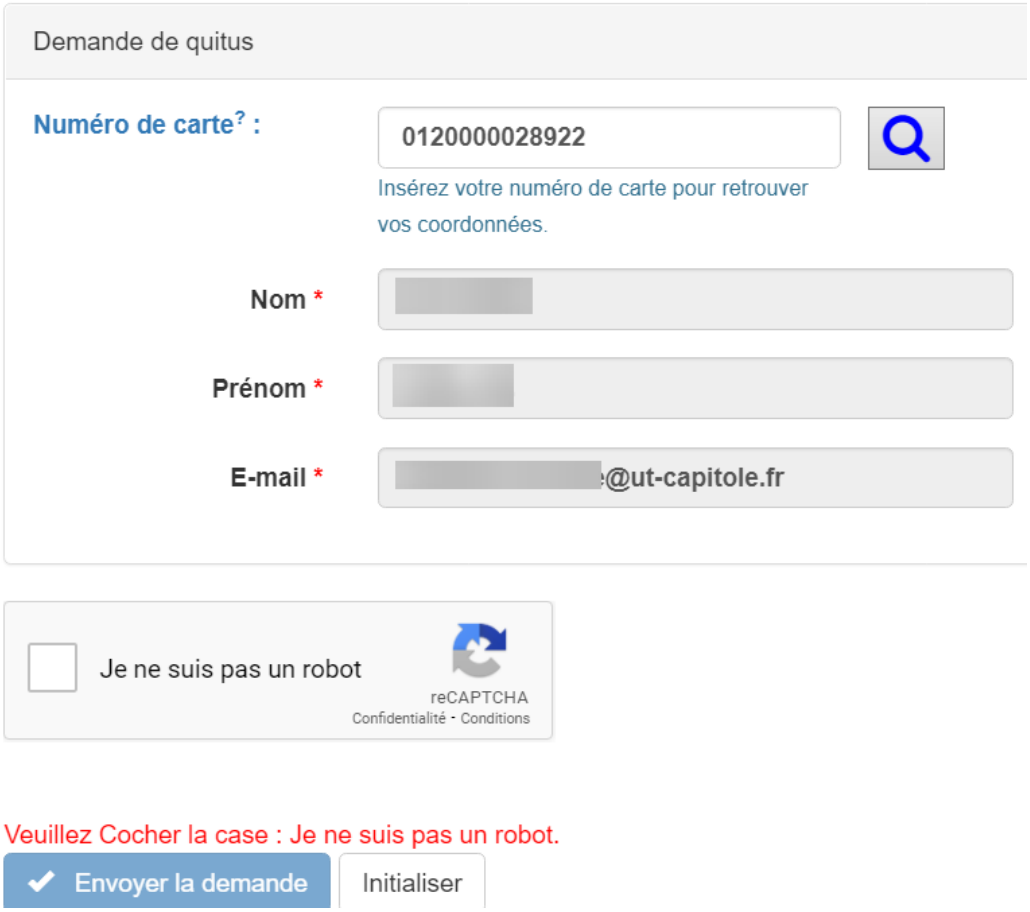
3. Demande en ligne

Un formulaire en ligne de demande de quitus est proposé aux usagers du réseau. L'accès à ce formulaire se fait depuis les sites Web des établissements concernés par ce type de démarche.

S'adressant uniquement à des usagers institutionnels et en l'occurrence à des étudiants, le formulaire est réduit à un seul champ obligatoire le numéro de la carte d'étudiant. A partir de cette information, les autres champs (Nom, Prénom, Adresse mail) seront automatiquement complétées à partir des données du dossier Alma correspondant.



Si le dossier a été trouvé, la demande peut être validée.

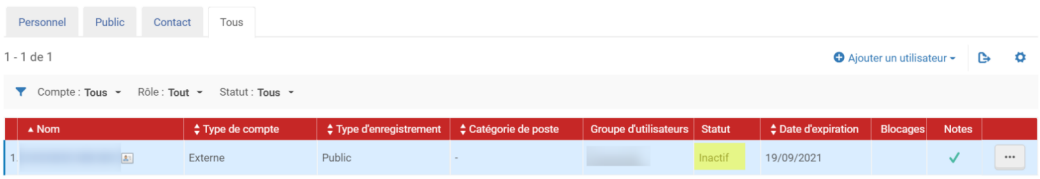


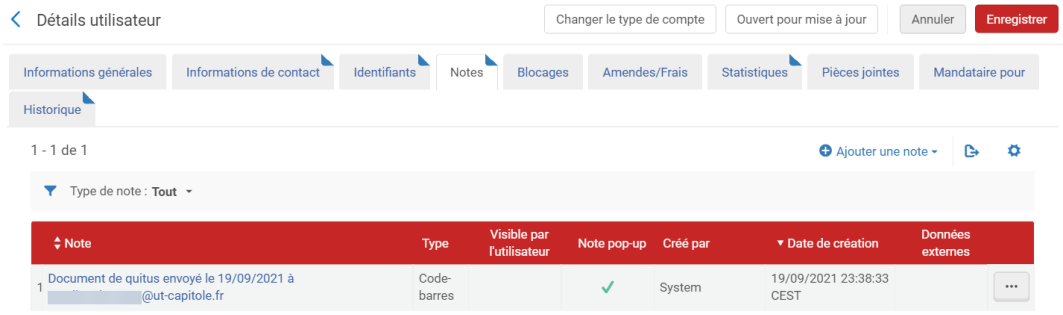
A validation, le quitus est envoyé par mail vers l'adresse précédemment affichée. Celle-ci correspond à l'adresse mail préférée du dossier Alma et ne peut être modifiée par l'usager.

Au besoin, la page de confirmation rappelle l'adresse d'envoi utilisée et propose un lien direct de téléchargement du fichier.

Dans Alma, le dossier :

- A été désactivé pour que l'usager en question ne puisse plus emprunter
- A reçu une note indiquant l'envoi du quitus avec mention de l'adresse employée





Attention : Modalités d'envoi du quitus

Le quitus n'est pas envoyé par Alma mais par un serveur du SICD. Le quitus ne peut donc pas être retrouvé dans l'onglet Pièces jointes et encore moyen rouvert et imprimé depuis celui-ci, contrairement à ce qui se passe avec la procédure de traitement manuel.

4. Usager se réinscrivant dans un autre établissement du réseau

L'inscription d'un usager dans un autre établissement du réseau donne lieu à la ***création d'un dossier dans le système de scolarité du nouvel établissement.*** Au niveau du SGC, ***deux dossiers vont donc cohabiter pendant un certain laps de temps*** : celui du dossier de l'année précédente et celui de la nouvelle année.

Si lors de l'importation les deux dossiers sont identifiés comme appartenant à la même personne, le dossier déjà présent dans Alma sera mis à jour avec les données correspondant à la nouvelle inscription. Dans ce cas de figure, le dossier de l'usager sera à jour, avec un nouveau campus et une nouvelle date de fin d'expiration.

Si ***le quitus a été délivré manuellement***, un blocage Quitus restera affecté au dossier mis à jour. Il conviendra donc de ***supprimer manuellement ce blocage***.

Si ***le quitus a été délivré à partir du service de demande en ligne***, la réimportation du dossier aura pour effet de le réactiver. ***Aucune action ne sera donc requise des bibliothécaires.***

Cette situation souffre d'une exception cependant : il peut arriver qu'il soit procéder à la nouvelle inscription du lecteur dans le logiciel de scolarité avant la délivrance du quitus. Dans ce cas de figure, le dossier sera mis à jour dans Alma avec les nouvelles informations d'inscription alors que le quitus n'aura pas encore été envoyé. Le dossier sera donc désactivé après cette mise à jour. Dans cette situation et dans cette situation seulement, il conviendra de demander à l'administrateur Circulation de son établissement de procéder à sa réactivation manuelle.

Gestion des rappels

1. Contexte

Un serveur de messagerie est associé à Alma. Cela signifie qu'Alma se charge de l'***envoi de tous les types de courriers*** envoyés par ***mail.*** Pour la majeure partie d'entre eux aucune intervention humaine n'est nécessaire : le message est envoyé automatiquement par le système. Pour la majeure partie d'entre eux également, l'envoi est fait en temps réel : il n'est donc plus nécessaire d'attendre le lendemain.

C'est le cas de toutes les ***notifications liées aux services aux usagers***, sauf la lettre de facturation qui sera imprimée.

Les notifications aux usagers sont de diverses sortes (*nota bene* : sont indiqués entre parenthèses les objets des messages reçus par les lecteurs) :

- ***Reçu de prêt*** (« Reçu de prêt de documents » ou « ***Loan Receipt Letter*** »)
- ***Reçu de retour*** (« Reçu de retour » ou « ***Return Receipt Letter*** »)
- ***État des prêts en cours*** (suivant le contexte : « Récapitulatif des prêts en cours » ou « Récapitulatif des prêts en cours et/ou en retard » ; en anglais : « ***Patron Circulation Summary*** »)
- ***État des demandes en cours*** (« Récapitulatif de vos demandes de réservation » ou « ***Requests Report*** »)
- ***Lettre de courtoisie*** (« Des documents doivent bientôt être ramenés » ou « ***Courtesy Notice*** »)
- ***Lettre de rappel*** (« Documents à ramener aujourd'hui » ou « ***Due Items*** »)
- ***Lettre de relances*** (« Documents en retard à ramener à la bibliothèque » ou « ***Long Overdue Items – Notification*** »)
- ***Lettre de facturation*** (« Documents perdus » ou « ***Lost Items Bill*** »)

La présente procédure se limite à l'évocation de ces quatre derniers types.

2. Types de courriers

Quatre types de notification sont envoyés par Alma, chacun à des moments différents dans le cycle de prêt du document :

- La ***lettre de courtoisie*** est envoyée pour rappeler à l'usager qu'il ne lui reste plus que quelques jours pour rendre son document. Une seule est donc envoyée (actuellement à J-3).
- La ***lettre de rappel*** est envoyée le jour prévu pour le retour. Une seule est donc envoyée.
- La ***lettre de relance*** est envoyée pour demander à l'usager, désormais en retard, de ramener le document emprunté. Cette ou ces lettres sont envoyées à un intervalle fixé bibliothèque par bibliothèque, qui est calculé à partir de la date de retour. Une ou plusieurs lettres sont donc envoyées, suivant les préférences de la bibliothèque.
- La ***lettre de facturation*** est envoyée à la fin du cycle, pour informer l'usager que des frais de remboursement ou une amende forfaitaire lui seront appliqués. Une seule est donc envoyée.

C'est l'envoi de cette notification qui génère le changement de statut de prêt de l'exemplaire : celui-ci passe de « ***Exemplaire pas en rayon*** » à « ***Perdu*** ».

3. Cycles de relance

Dans le détail, ***trois cycles de relances*** ont été configurés pour les bibliothèques du réseau :

Cycle 1 :

- Lettre de courtoisie : trois jours calendaires avant la date de retour (par exemple : dans la nuit du 12 au 13 juin pour un retour prévu le 15 juin)
- Lettre de rappel : le jour fixé pour le retour (le 15 juin dans cet exemple)
- Lettre de relance n°1 : 7 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°2 : 14 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°3 : 21 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de facturation : 28 jours calendaires à compter de la date de retour

Concerne les bibliothèques suivantes : IUTC, IUTP, IUTR, IEP, IUT12, MONT, sci, N7, ENIT, A7, ENSAT, ENVT, BOU, GAR, MAN, Ars

Cycle 2 :

- Lettre de courtoisie : trois jours calendaires avant la date de retour (par exemple : dans la nuit du 12 au 13 juin pour un retour prévu le 15 juin)
- Lettre de rappel : le jour fixé pour le retour (le 15 juin dans cet exemple)
- Lettre de relance n°1 : 4 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°2 : 16 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°3 : 28 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de facturation : 40 jours calendaires à compter de la date de retour

Concerne les bibliothèques suivantes : BEM, ESAV, FIGEAC, FOIX, CROG, ISAE, ESPEALB, ESPEAUC, ESPECAH, ESPEMON, ESPECDP, ESPERAN, ESPEROD, ESPESTA, ESPETAR, IUTB, IUTT, JUL, BUC, CRL, CLAP, MINALBI, CRPLM, san, ALBI, BibMATHS

Cycle 3 :

- Lettre de courtoisie : trois jours calendaires avant la date de retour (par exemple : dans la nuit du 12 au 13 juin pour un retour prévu le 15 juin)
- Lettre de rappel : le jour fixé pour le retour (le 15 juin dans cet exemple)
- Lettre de relance n°1 : 10 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°2 : 24 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de relance n°3 : 38 jours calendaires à compter de la date de retour
- Lettre de facturation : 52 jours calendaires à compter de la date de retour

Concerne les bibliothèques suivantes : Castres, CDRSHS-UPS, CRDSP-UPS, Rodez, ENAC, INSA, OMP

Ces cycles sont appliqués pour tous les groupes d'usagers.

4. Expéditeur et mode d'expédition

L'***adresse d'expédition*** renseignée dans le message est celle de la ***bibliothèque propriétaire du ou des documents*** en cause. Cela signifie qu'un même usager ayant trois documents en retard de trois bibliothèques différentes devant être rendus au même moment, recevra simultanément trois lettres de relance.

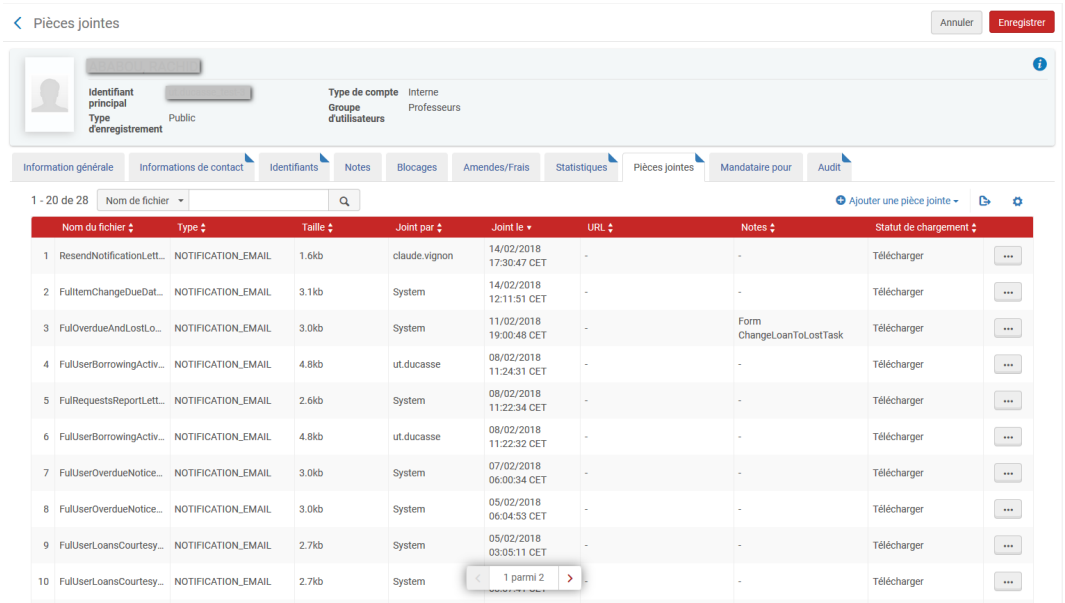
Pour toutes les bibliothèques, le mode d'envoi des notifications des trois premiers types est le ***mail***.

C'est l'***envoi postal*** qui a été privilégié, en revanche, pour le dernier type de notification : la ***lettre de facturation***.

Cela signifie que ces lettres seront envoyées automatiquement par Alma sur l'adresse mail associée à l'imprimante de la bibliothèque ou au logiciel intermédiaire chargé de recevoir et rediriger les mails d'impression. Dans tous les cas, il ne sera pas nécessaire qu'un bibliothécaire lance lui-même l'impression. Seule sera à la charge du bibliothécaire la préparation des enveloppes.

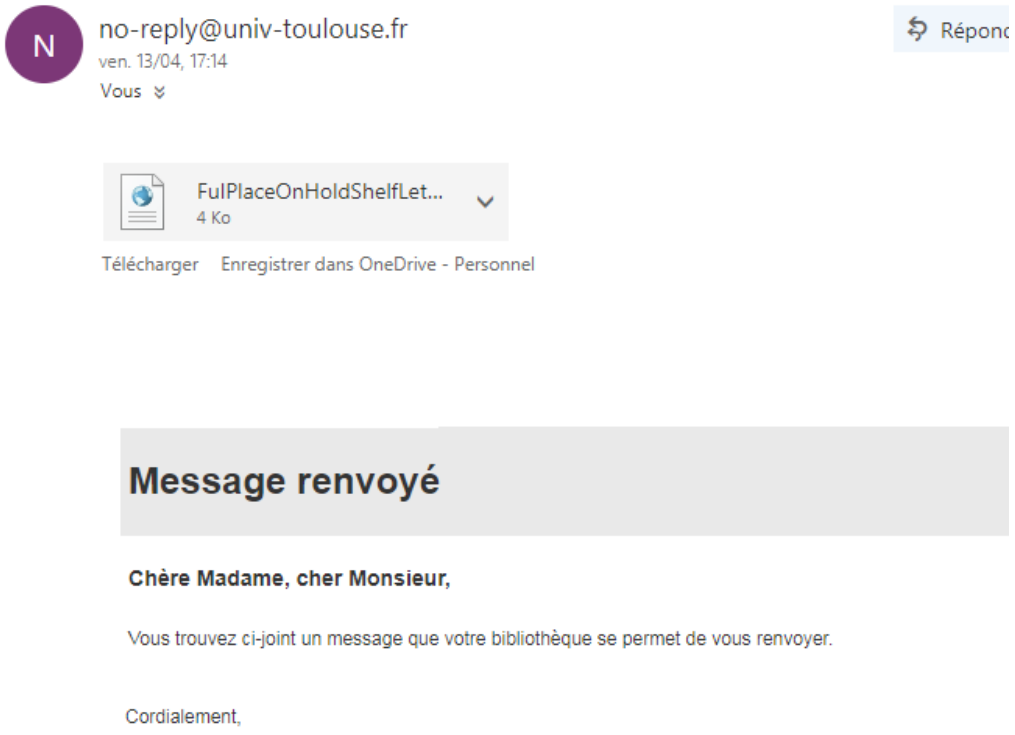
Nota bene : il est à noter que tous les courriers envoyés aux usagers peuvent être téléchargés et, le cas échéant, imprimés ou réimprimés.

Pour cela, allez sur le ***dossier d'un usager*** puis sur l'onglet « ***Pièces jointes*** » : y figurent l'ensemble des courriers générés et envoyés par le système à cet usager. Ces courriers sont conservés pendant 365 jours.



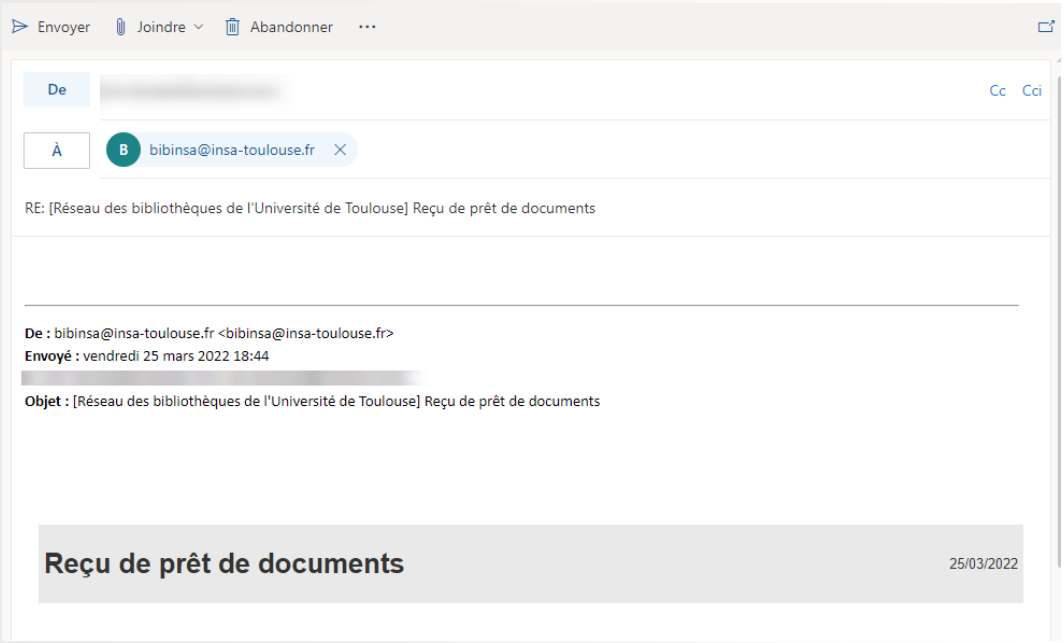
Cliquez sur le ***bouton action*** puis « ***Télécharger*** » : le courrier s'ouvre au format HTML dans votre navigateur. Lancez l'impression depuis ce dernier.

Vous pouvez également renvoyer le message par mail en cliquant sur « ***Retransmettre la notification*** » depuis le ***bouton action***. Le courrier est reçu par l'usager avec en objet la mention « Message renvoyé », le courrier originel étant attaché sous forme de pièce jointe.



Fondamental : Réponse aux courriers envoyés par Alma

Les usagers ont la possibilité de répondre aux courriers envoyés par Alma directement depuis leurs messageries. Suivant les choix faits par les établissements du réseau, ces réponses seront envoyées directement à la bibliothèque, généralement sur une adresse de contact générique, ou au service de questions/réponses « Une Question ? ».

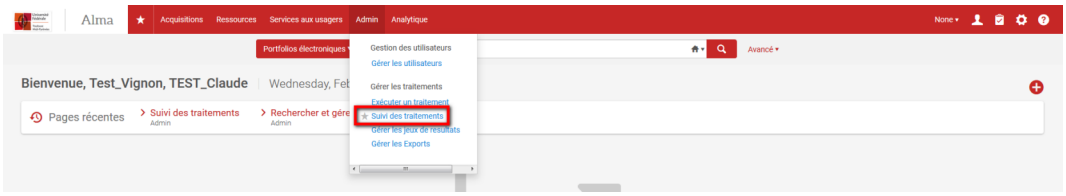


La possibilité de répondre à un courrier reste conditionnée au choix de chaque bibliothèque, mais aussi au fait que le courrier envoyé par Alma ne concerne qu'une seule et même bibliothèque. Dans le cas de documents en retard, si le courrier de rappel porte sur des prêts de documents appartenant à plusieurs bibliothèques, ce courrier sera en *no-reply*.

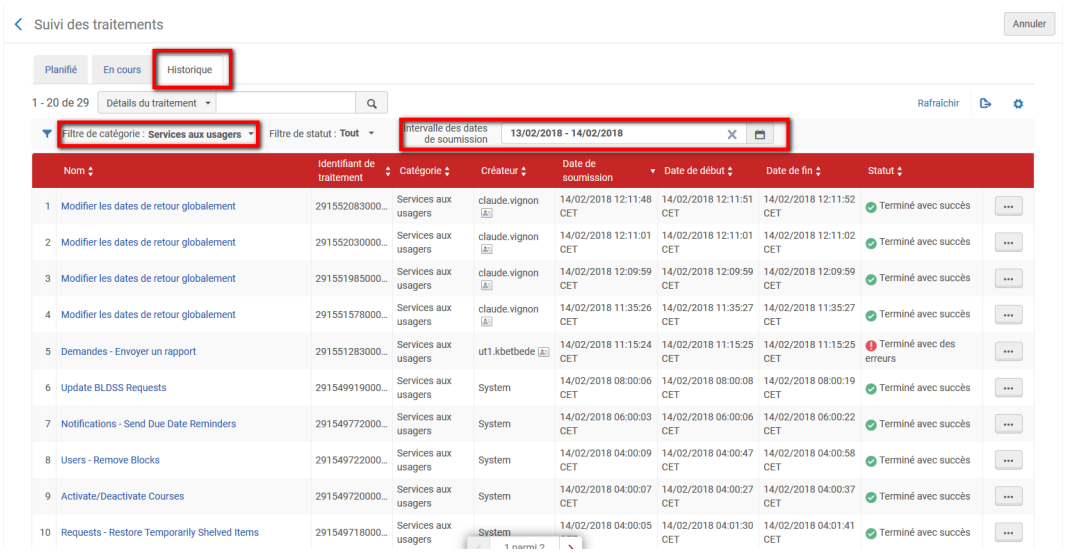
5. Gestion du suivi des envois

Il est possible d'accéder à des ***rapports*** pour les ***traitements effectués*** dans ou par ***Alma***. Dans le cas des ***notifications aux usagers***, il est ainsi possible de consulter un ***rapport journalier*** recensant les envois réussis ou échoués.

Pour cela, allez dans le menu « ***Admin*** » puis dans « ***Suivi des traitements*** ».



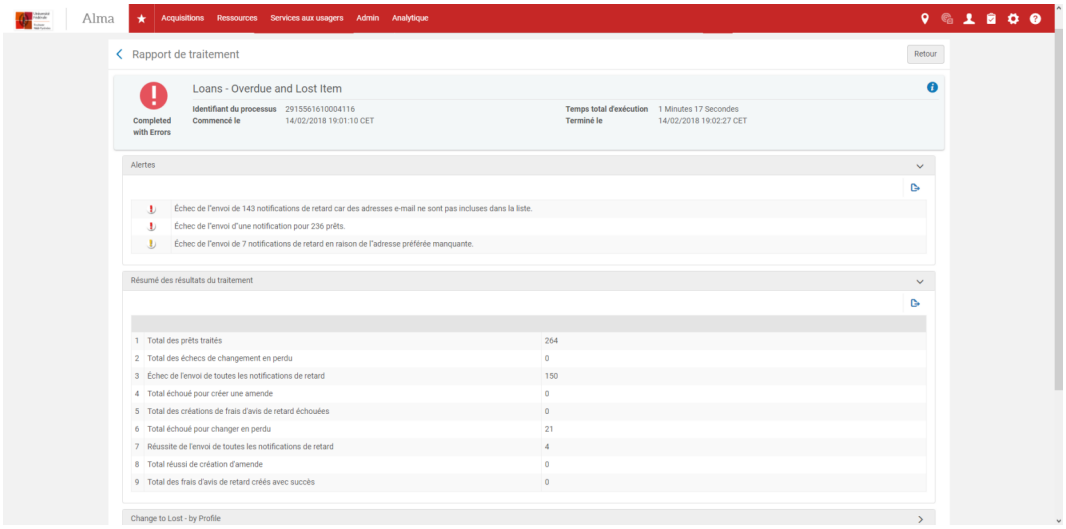
Cliquez sur l'onglet « ***Historique*** » pour accéder aux traitements passés puis ***filtrer*** les résultats pour n'afficher que les rapports de traitement des « ***Services aux usagers*** ». Au besoin, réglez l'intervalle de dates pour laquelle vous souhaitez consulter des traitements passés. Par défaut, cette intervalle est d'un mois depuis la veille.



Plusieurs traitements sont listés avec des intitulés en anglais. Les traitements d'envoi correspondant aux quatre types de notifications listés sont les suivants :

- ***Notifications - Send Courtesy Notices and Handle Loan Renewals*** : pour les lettres de courtoisie (et les renouvellements automatiques)
- ***Notifications - Send Due Date Reminders*** : pour les lettres de rappel
- ***Loans - Overdue and Lost Item*** : pour les lettres de relance et de facturation

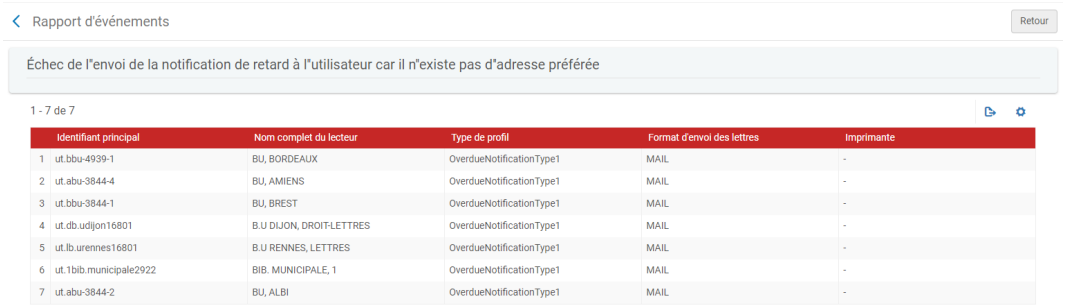
Pour consulter un rapport, cliquez sur le nom du traitement ou sur le bouton action en face du traitement d'envoi souhaité puis sur « Rapport ». Vous arrivez à une page de résumé (ici : Loans - Overdue and Lost Item).

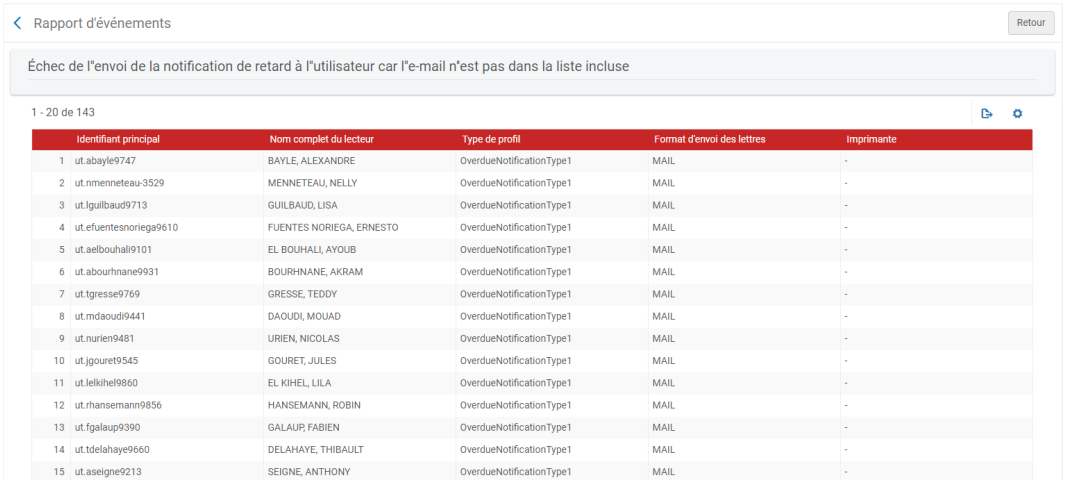


Dans cet exemple, pour arriver à la liste des échecs d'envoi, cliquez sur la section « ***Échec de l'envoi de notification de retard ? par type d'erreur*** ». Les causes des échecs d'envoi sont listées avec à chaque fois le nombre d'erreurs. Ici, deux causes sont identifiées :

- Absence d'adresse mail préférée déclarée dans le dossier de l'usager : 7 échecs d'envoi
- Les adresses mail ne font pas partie des adresses autorisées : 143 échecs d'envoi (*nota bene* : cette cause d'échec ne sera plus valable une fois Alma passé en production)

Pour accéder à la liste des ***usagers en erreur***, cliquez sur le ***bouton action*** puis sur « ***Preview Record*** ». Vous accédez à la liste des usagers pour lesquels aucun mail n'a pu être envoyé. Cette liste comporte le numéro d'identifiant de l'usager, son nom, le type de notification et le mode d'envoi. Les résultats sont fournis pour tout le réseau.



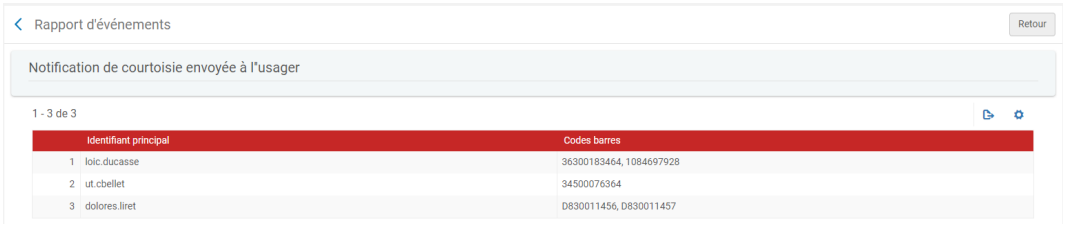


	Identifiant principal	Nom complet du lecteur	Type de profil	Format d'envoi des lettres	Imprimante
1	ut.abayle9747	BAYLE, ALEXANDRE	OverdueNotificationType1	MAIL	-
2	ut.nmenneteau-3529	MENNETEAU, NELLY	OverdueNotificationType1	MAIL	-
3	ut.lguilbaud9713	GUILBAUD, LISA	OverdueNotificationType1	MAIL	-
4	ut.efuentesnoriega9610	FUENTES NORIEGA, ERNESTO	OverdueNotificationType1	MAIL	-
5	ut.aelbouhali9101	EL BOUHALI, AYOUB	OverdueNotificationType1	MAIL	-
6	ut.abourhnane9931	BOURHNANE, AKRAM	OverdueNotificationType1	MAIL	-
7	ut.tgresse9769	GRESSE, TEDDY	OverdueNotificationType1	MAIL	-
8	ut.mdaoudi9441	DAOUDI, MOUAD	OverdueNotificationType1	MAIL	-
9	ut.nurien9481	URIEN, NICOLAS	OverdueNotificationType1	MAIL	-
10	ut.jgouret9545	GOURET, JULES	OverdueNotificationType1	MAIL	-
11	ut.lelkihel9860	EL KIHEL, LILA	OverdueNotificationType1	MAIL	-
12	ut.rhansemann9856	HANSEMANN, ROBIN	OverdueNotificationType1	MAIL	-
13	ut.fgalaup9390	GALAUP, FABIEN	OverdueNotificationType1	MAIL	-
14	ut.tdelahaye9660	DELAHAYE, THIBAULT	OverdueNotificationType1	MAIL	-
15	ut.aseigne9213	SEIGNE, ANTHONY	OverdueNotificationType1	MAIL	-

Comme toutes les listes dans Alma, ces listes peuvent être ***exportées dans un tableur Excel***, par exemple pour procéder à des tris sur le préfixe établissement de l'identifiant principal des usagers en échec.

Pour ce même traitement, d'autres rapports sont disponibles comme celui des notifications envoyées par type de notification.

Les deux autres traitements (Notifications - Send Due Date Reminders et Notifications - Send Courtesy Notices) fonctionnent de manière comparable et permettent d'accéder pour chaque type d'événement ou chaque cause à la liste des usagers notifiés et à celle des usagers en échec. Il est à noter, toutefois, que les listes sont structurées différemment puisque associant identifiants usagers et codes-barres d'exemplaires.

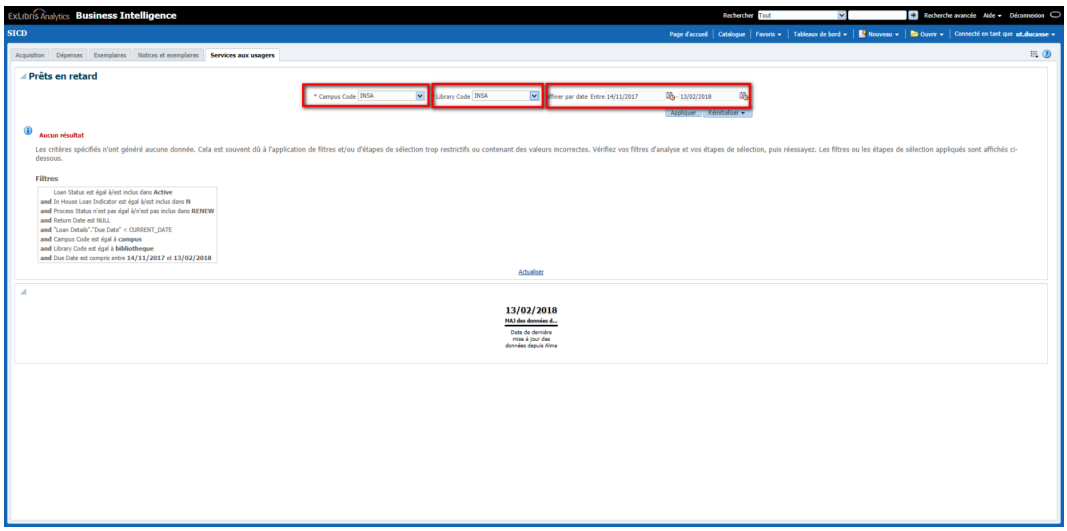


	Identifiant principal	Codes barres
1	loic.ducasse	36300183464, 1084697928
2	ut.cbellet	34500076364
3	dolores.liret	D830011456, D830011457

6. Liste des usagers en retard

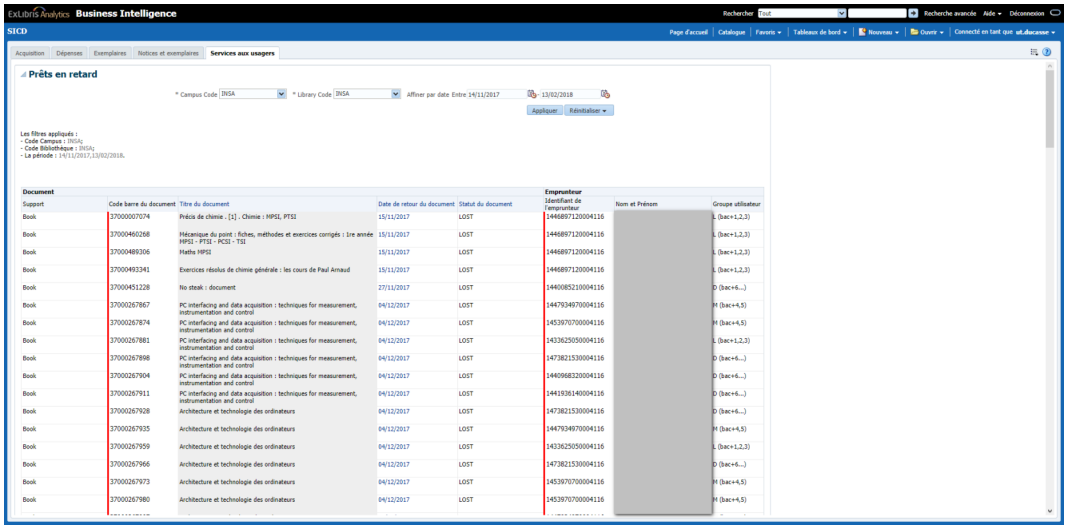
Une ***liste*** est disponible dans ***Alma Analytics*** pour tous les agents ayant le ***rôle d'administrateur des services aux usagers***, depuis le menu « ***Analytique*** » (« ***Réseau_USAGE_Prêts en retard*** »).

Ce rapport fourni la ***liste des documents en retard***. Il permet de sélectionner un établissement et/ou une bibliothèque, ainsi qu'une plage calendaire dont le terminus est toujours fixé à la veille.



Sélectionnez un ou plusieurs ***filtres*** de recherche puis cliquez sur « ***Appliquer*** ». Une liste est éditée, qui affiche les prêts en retard, avec :

- L'indication du type de matériel emprunté (livre, DVD, fascicule, etc.)
- Le titre et le code-barres du document emprunté
- La date de retour prévue et le statut de prêt (« Normal » ou « Lost », autrement dit « Perdu »)
- Les nom, identifiant et groupe d'utilisateurs de l'emprunteur



Tous les champs peuvent donner lieu à la réalisation de tris. La liste est imprimable et ***exportable dans un tableur Excel.***

7. Traitement des exemplaires perdus

Les exemplaires en retard, au bout d'un certain nombre de jours passent au processus « Perdu » (« Lost », en anglais dans le texte).

Les exemplaires porteurs de ce processus restent attachés aux dossiers des usagers. Ce faisant, ces dossiers, lorsqu'ils sont expirés, ne sont pas supprimés par le traitement de masse « Eliminer les enregistrements utilisateurs », en raison de la présence d'un prêt. Cette situation est problématique au regard des prescriptions de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Pour cette raison, le SICD doit « clôturer » par traitement tous les prêts passés au processus « Lost » qui auraient dû être rendus depuis un an ou plus. Cette action est réalisée tous les mois ou tous les deux mois et donne lieu à l'envoi aux administrateurs Circulation & Usagers d'un fichier Excel listant les exemplaires traités et les usagers en cause.

Il est à noter que ces exemplaires sont porteurs, à ce moment-là, du type de processus « Manquant » (« Missing ») et de la mention « Perdu Alma » dans la zone de note statistique n°2. Cette dernière mention sert à les distinguer des manquants identifiés à l'issue d'un récolement. Dans tous les cas, il appartient ensuite aux administrateurs Signalement de les traiter conformément à la procédure de traitement *ad hoc*.

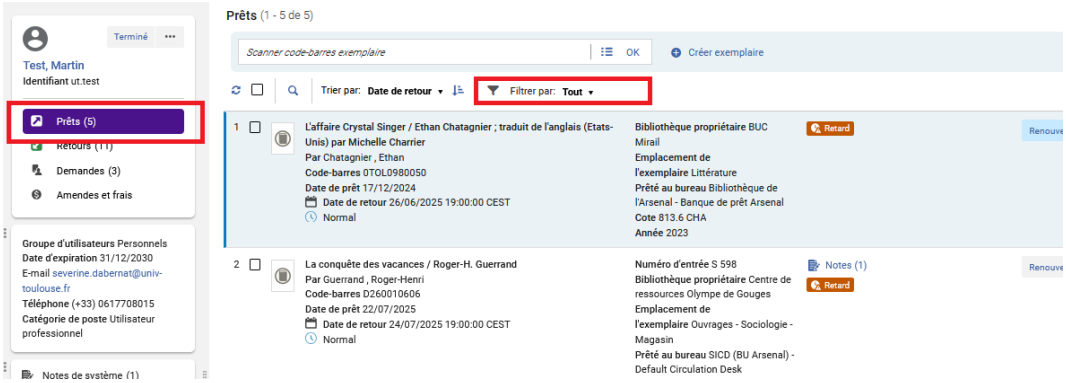
Dans le cas où un exemplaire serait rendu après l'exécution du traitement faisant passer les exemplaires de « perdu » à « manquant », l'enregistrement de celui-ci par la fonction « Scanner les exemplaires » ou par la fonction « Retour » lui ferait reprendre son statut de base « En rayon ». Il serait simplement indiqué que l'exemplaire n'était pas en prêt.

Questions pratiques

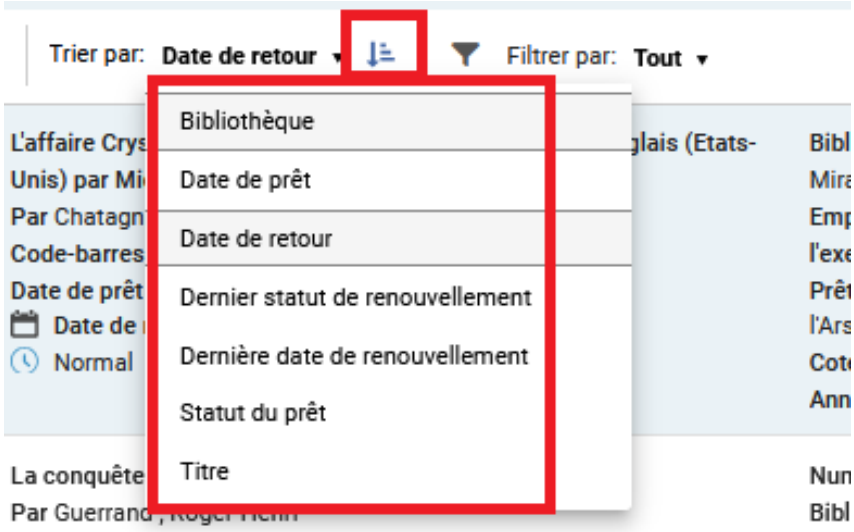
1. Renseigner un usager sur sa situation

1.1. Renseigner un usager sur ses prêts

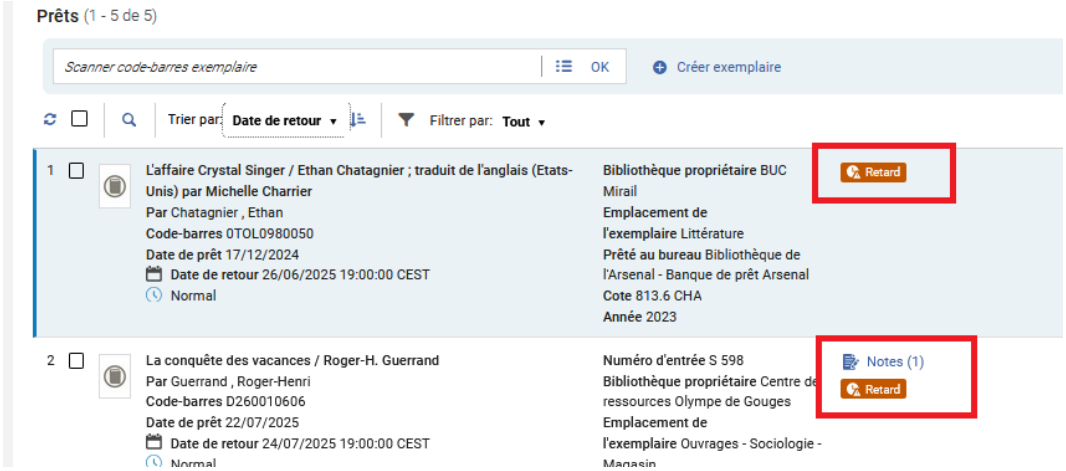
Depuis ***prêt***, positionnez le filtre sur « ***Tout*** ». Tous les prêts en cours de l'usager s'affichent.



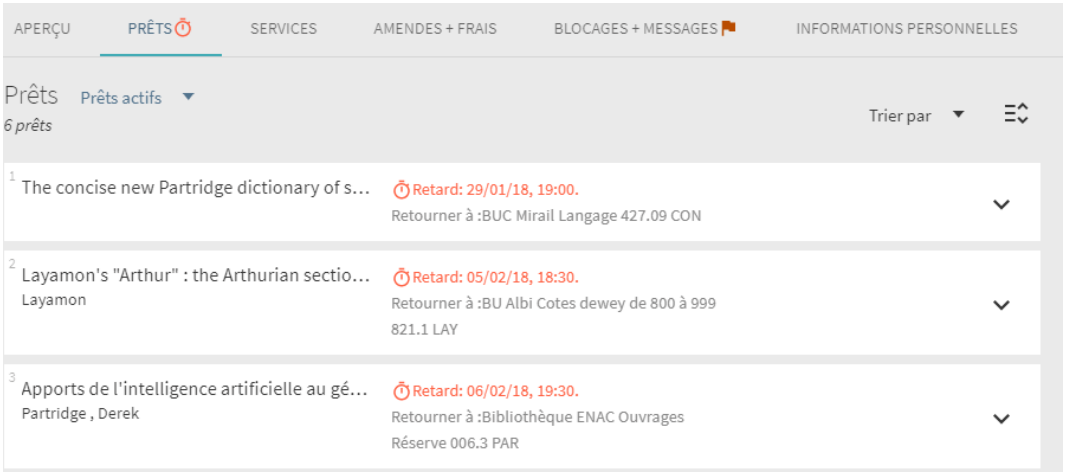
- La liste est triables (ordre croissant ou décroissant) selon plusieurs critères



Les prêts en retard sont facilement identifiables



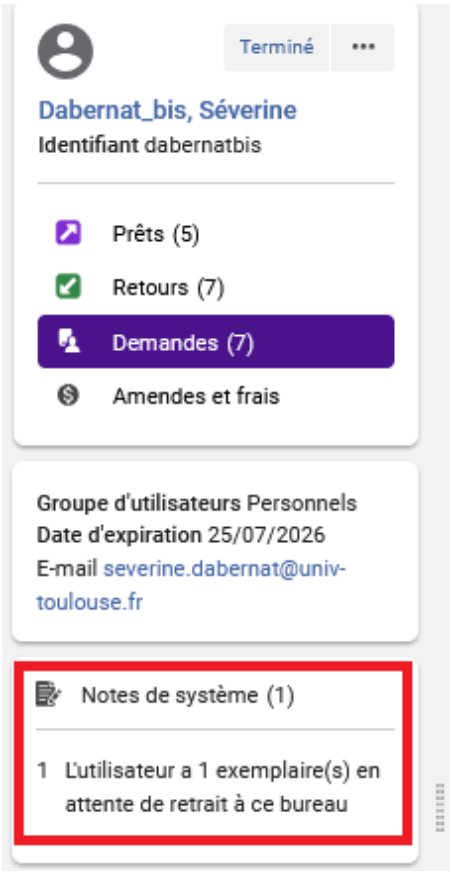
Nota bene : depuis leur compte lecteur Primo, les usagers disposent d'une vue synthétique sur leurs prêts en retard. Ce sont ceux identifiés par une ***horloge orange***, assortie de la mention « ***Retard*** ».



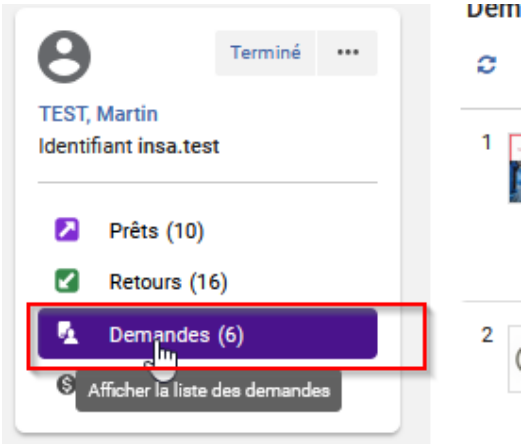
1.2. Renseigner un usager sur ses demandes en cours

1.2.1. Demandes de réservation

Quand une réservation est à disposition pour un usager, elle apparaît dans une note

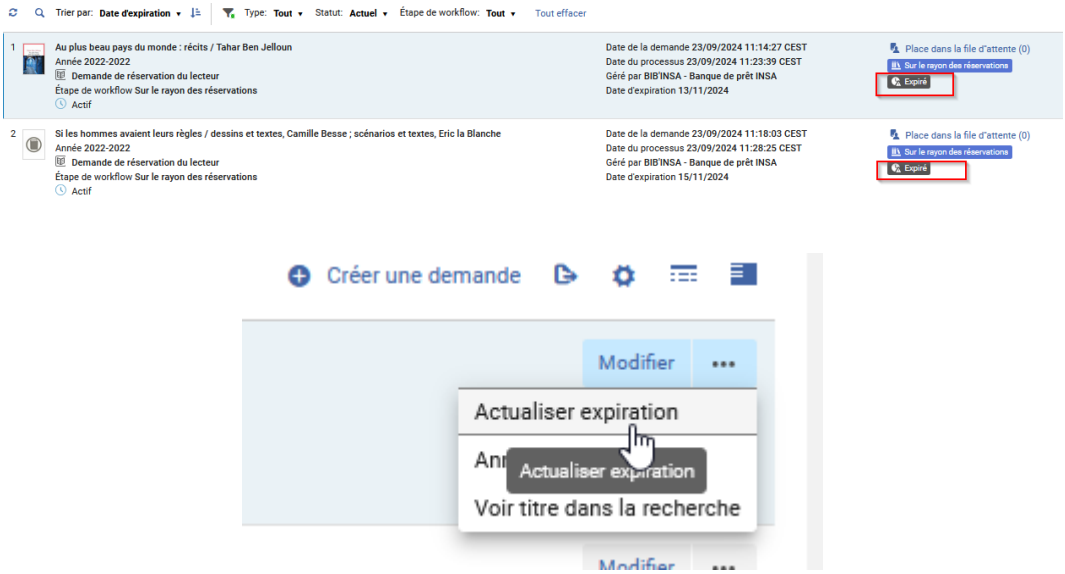


Pour afficher les documents en cours de réservations par un usager, il faut cliquer « ***Demandes*** ».



Il est possible de repérer facilement :

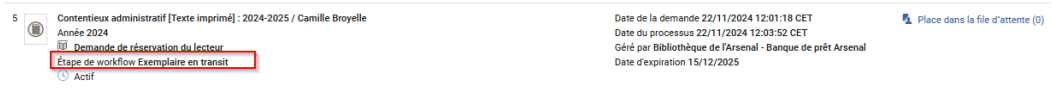
- Les demandes de réservations expirées (il est possible de mettre à jour la date d'expiration par le bouton action « ***actualiser expiration*** »)



- Les demandes de réservation pour lesquelles les exemplaires sont mise de côté et en attente de retrait

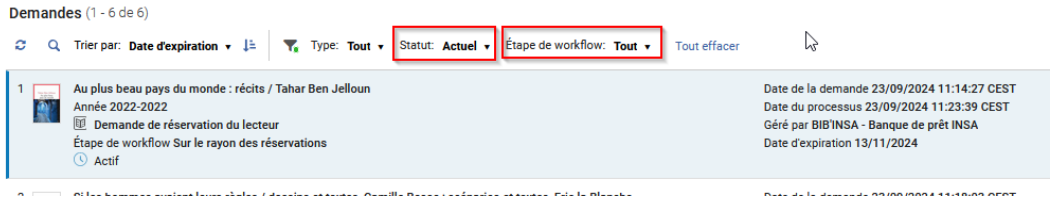
- Les demandes de réservation pour lesquelles les exemplaires ne sont pas encore mis de côté

- Les demandes de réservation pour lesquelles les exemplaires sont en transit entre deux bibliothèques et pas encore mis de côté

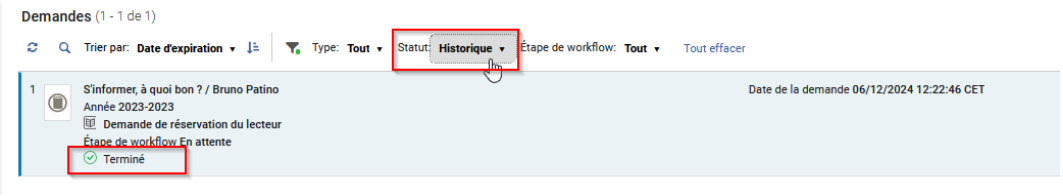


- Les demandes de réservation pour lesquelles les exemplaires sont en prêt pour un autre usager et ne sont pas encore mis de côté

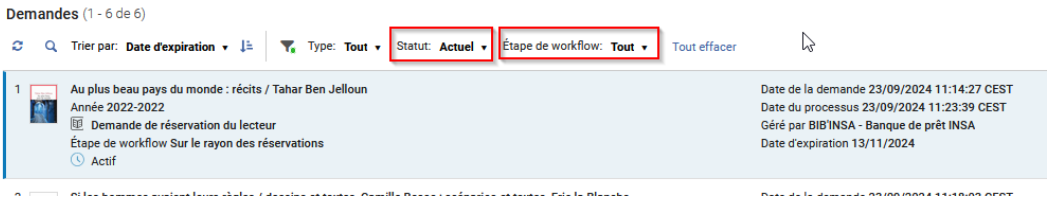
Par défaut, le filtre des demandes de réservation est positionné sur ***Statut*** = Actuel et ***Etape de workflow*** (étape de traitement de la demande de réservation) = Tout



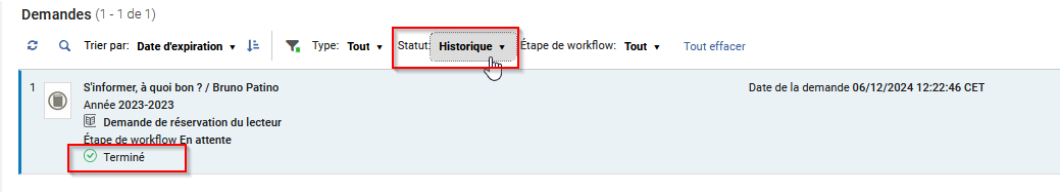
Pour voir l'historique des réservations, il est possible de positionner le filtre ***Statut*** sur « Historique » et voir ainsi les demandes au statut « terminé ».



Par défaut, le filtre des demandes de réservation est positionné sur ***Statut*** = Actuel et ***Etape de workflow*** (étape de traitement de la demande de réservation) = Tout



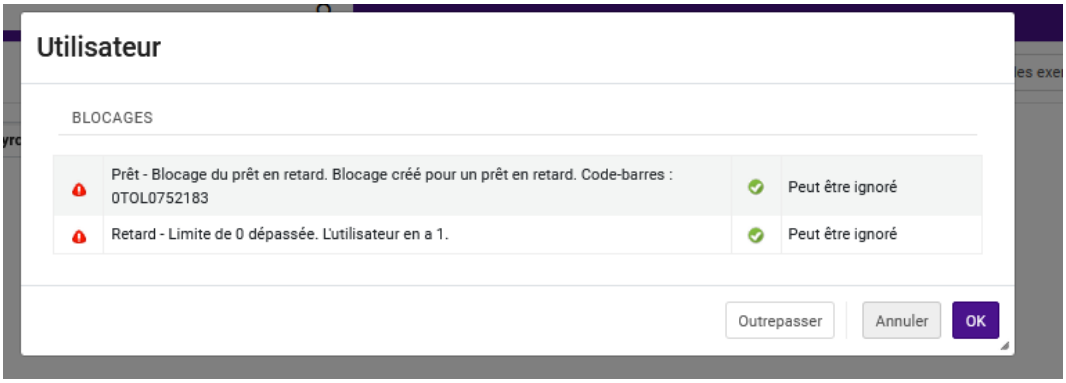
Pour voir l'historique des réservations, il est possible de positionner le filtre ***Statut*** sur « Historique » et voir ainsi les demandes au statut « terminé ».



1.3. Renseigner un usager sur ses blocages

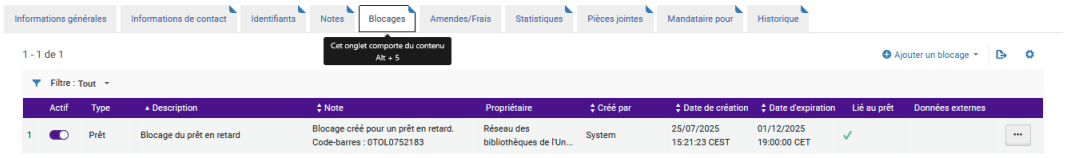
Il est possible de ***renseigner l'usager sur sa situation lorsqu'il est bloqué*** en raison d'un document rendu en retard.

Lors de la lecture de la carte du lecteur, une fenêtre s'affiche avec les informations sur les blocages de l'usager :

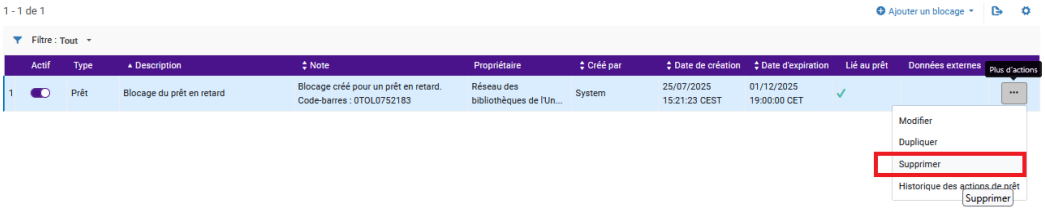


Pour renseigner l'usager sur la durée de son blocage, affichez le ***dossier de l'usager***.

Pour cela, cliquez sur son ***identifiant***, puis sur l'onglet « ***Blocages*** ». La liste des blocages apparaît avec la ***date précise d'expiration*** :



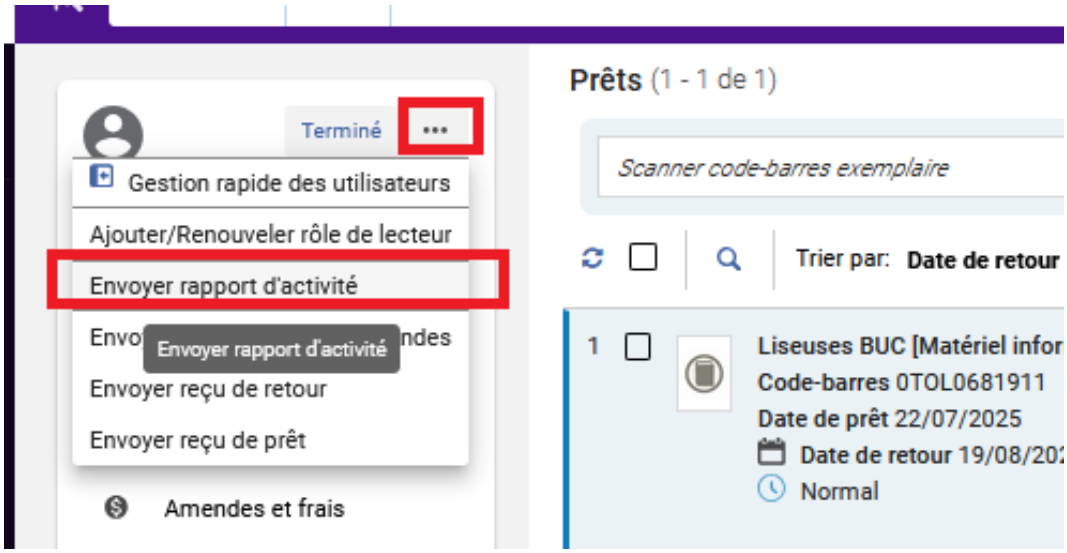
Notez qu'à ce stade, il est possible de ***supprimer un blocage ou de le modifier*** :



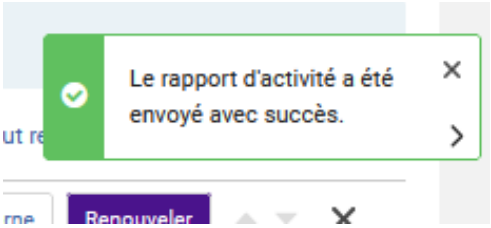
Il est à signaler que vous pouvez également renvoyer l'usager vers ***Primo***. L'onglet « ***Blocage/Messages*** » le renseignera sur la date d'expiration de ses blocages. ***Il ne saura pas, par contre, à quels exemplaires ils correspondent***. Cette information n'est en effet pas disponible depuis Primo.

1.4. Fournir à l'usager un récapitulatif

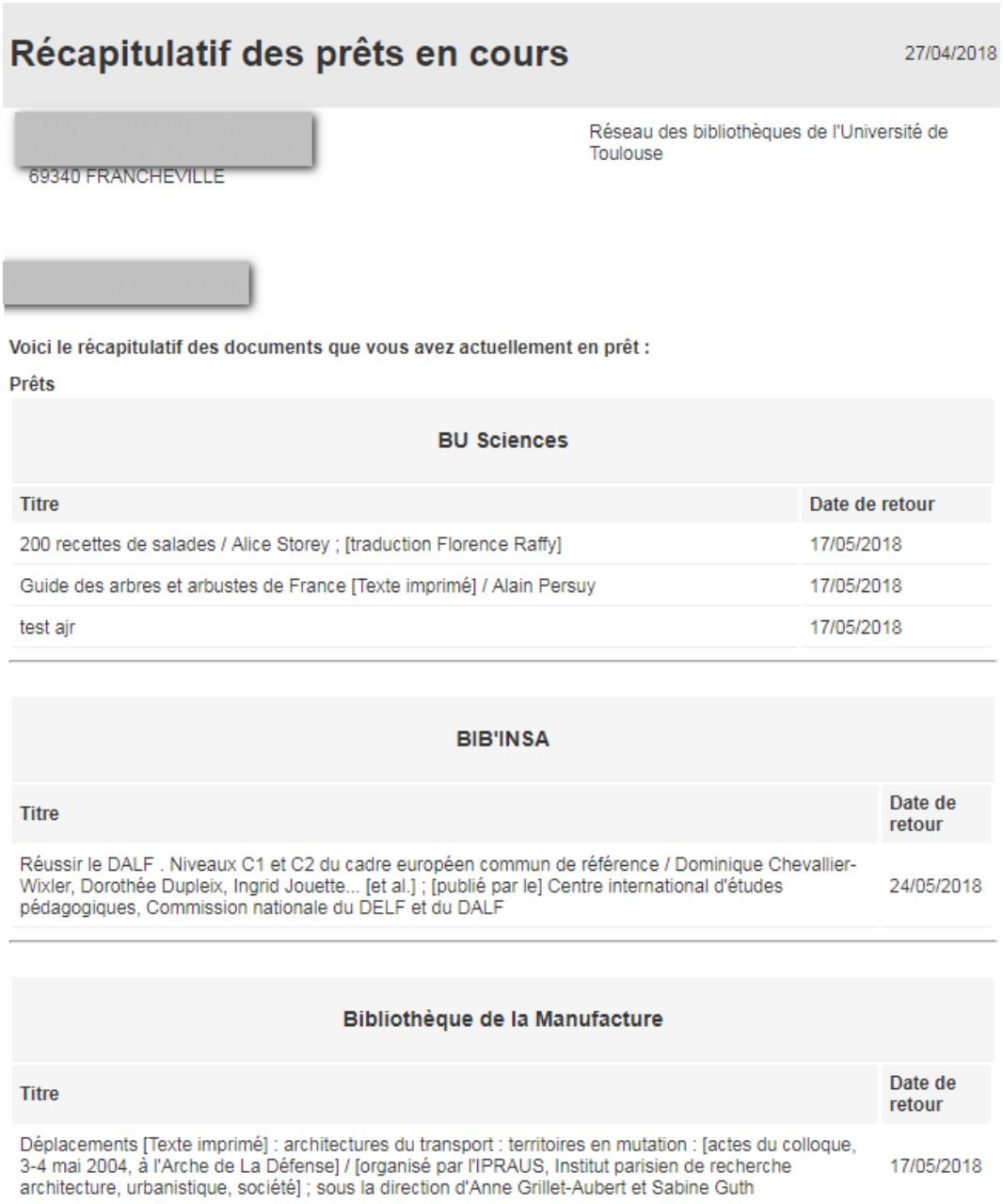
Un récapitulatif de ses prêts en cours peut être fourni à un usager, disposant d'une adresse mail dûment renseignée dans son dossier. Pour cela, cliquez sur « ***Envoyer le rapport d'activité*** ».



Si le message a été envoyé, un message de confirmation s'affiche.



Le courrier reçu récapitule les prêts en cours, classés bibliothèque par bibliothèque, en affichant en tête, distinctement, les prêts en retard s'il y a lieu.



Récapitulatif des prêts en cours 27/04/2018

[redacted]
69340 FRANCHEVILLE

Réseau des bibliothèques de l'Université de Toulouse

[redacted]

Voici le récapitulatif des documents que vous avez actuellement en prêt :

Prêts

BU Sciences

Titre	Date de retour
200 recettes de salades / Alice Storey ; [traduction Florence Raffy]	17/05/2018
Guide des arbres et arbustes de France [Texte imprimé] / Alain Persuy	17/05/2018
test ajr	17/05/2018

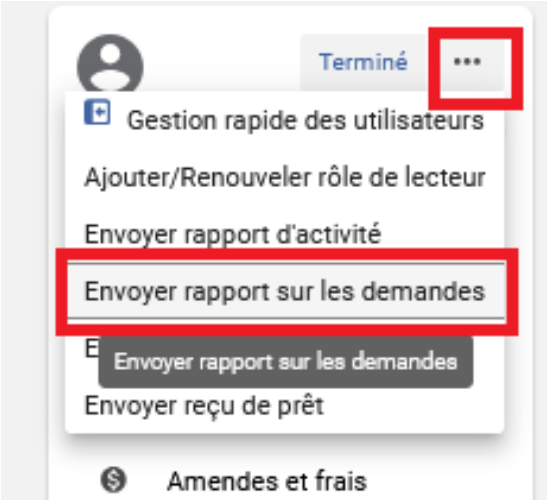
BIB'INSA

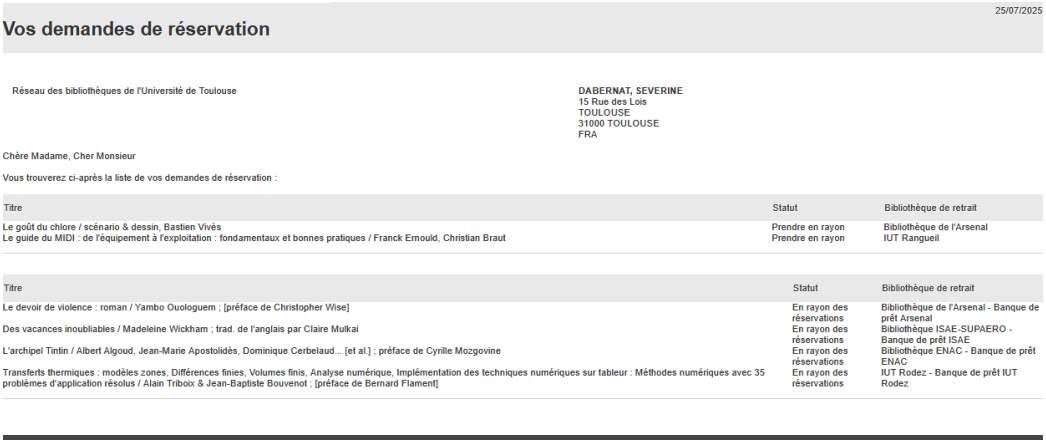
Titre	Date de retour
Réussir le DALF . Niveaux C1 et C2 du cadre européen commun de référence / Dominique Chevallier-Wixler, Dorothée Dupleix, Ingrid Jouette... [et al.] ; [publié par le] Centre international d'études pédagogiques, Commission nationale du DELF et du DALF	24/05/2018

Bibliothèque de la Manufacture

Titre	Date de retour
Déplacements [Texte imprimé] : architectures du transport : territoires en mutation : [actes du colloque, 3-4 mai 2004, à l'Arche de La Défense] / [organisé par l'IPRAUS, Institut parisien de recherche architecture, urbanistique, société] ; sous la direction d'Anne Grillet-Aubert et Sabine Guth	17/05/2018

Le même récapitulatif existe pour les demandes. Il convient, dans ce cas, de cliquer sur « ***Envoyer un rapport sur les demandes*** ».





25/07/2025

Vos demandes de réservation

Réseau des bibliothèques de l'Université de Toulouse

DABERNAT, SEVERINE
15 Rue des Lois
TOULOUSE
31000 TOULOUSE
FRA

Chère Madame, Cher Monsieur

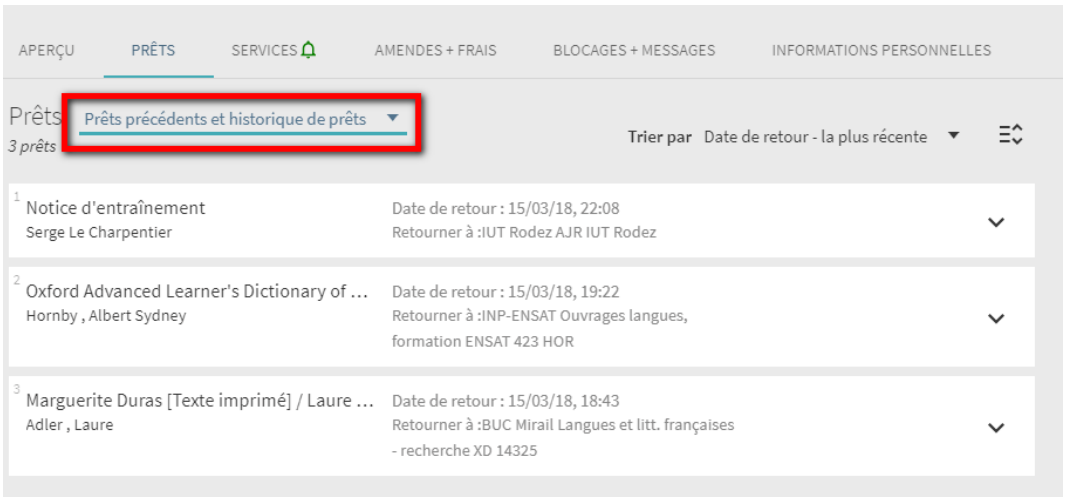
Vous trouverez ci-après la liste de vos demandes de réservation :

Titre	Statut	Bibliothèque de retrait
Le goût du chlore / scénario & dessin, Bastien Vivès	Prendre en rayon	Bibliothèque de l'Arsenal
Le guide du MIDI : de l'équipement à l'exploitation : fondamentaux et bonnes pratiques / Franck Ernould, Christian Braut	Prendre en rayon	IUT Rangueil

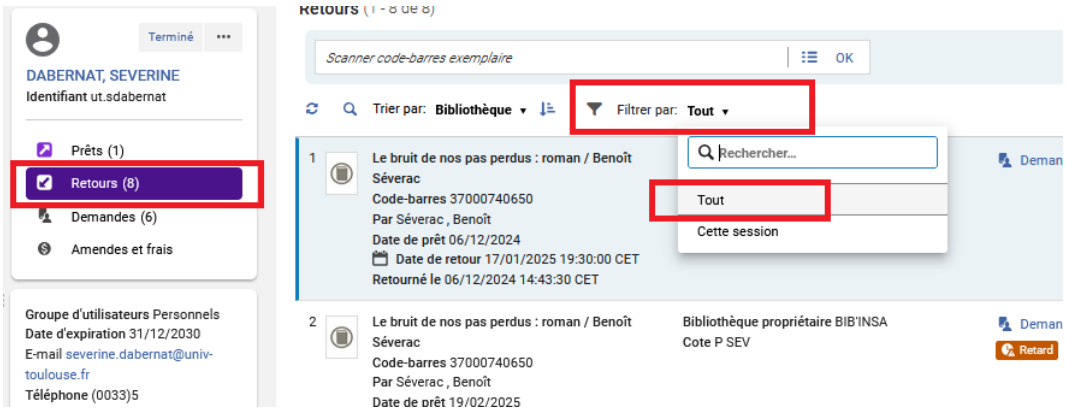
Titre	Statut	Bibliothèque de retrait
Le devoir de violence : roman / Yambo Ouologuem ; [préface de Christopher Wise]	En rayon des réservations	Bibliothèque de l'Arsenal - Banque de prêt Arsenal
Des vacances inoubliables / Madeleine Wickham ; trad. de l'anglais par Claire Mulkai	En rayon des réservations	Bibliothèque ISAE-SUPAERO - Banque de prêt ISAE
L'archipel Tintin / Albert Algoud, Jean-Marie Apostolidès, Dominique Cerbelaud... [et al.] ; préface de Cyrille Mozgovine	En rayon des réservations	Bibliothèque ENAC - Banque de prêt ENAC
Transferts thermiques : modèles zones, Différences finies, Volumes finis, Analyse numérique, Implémentation des techniques numériques sur tableur : Méthodes numériques avec 35 problèmes d'application résolus / Alain Triboix & Jean-Baptiste Bouvenot ; [préface de Bernard Flament]	En rayon des réservations	IUT Rodez - Banque de prêt IUT Rodez

1.5. Historique de prêt d'un usager

L'historique des prêts est visible sur le ***compte lecteur*** via Primo depuis l'onglet « ***Prêts*** », après avoir basculé le ***filtre*** de « ***Prêts actifs*** » à « ***Prêts précédents et historique de prêts*** ».



Il est aussi consultable dans Alma mais s'apparente à l'historique des retours.



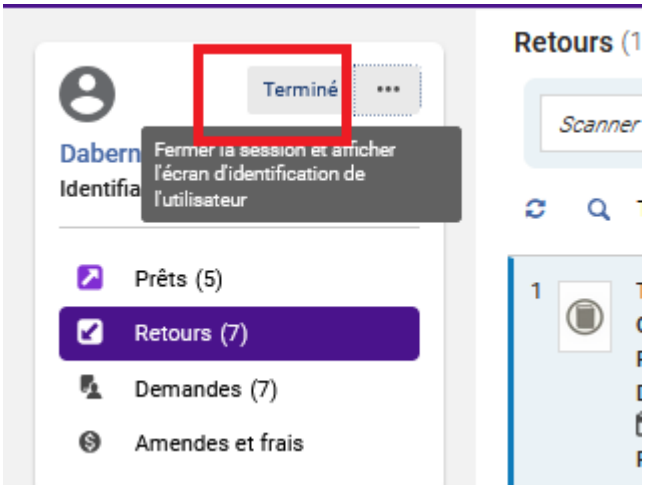
Cet historique est consultable tant que les données de circulation n'ont pas été anonymisées. En règle générale, le lien avec l'usager est rompu ***trois mois*** après la date de retour de l'exemplaire.

2. Fournir des reçus de prêt et de retour

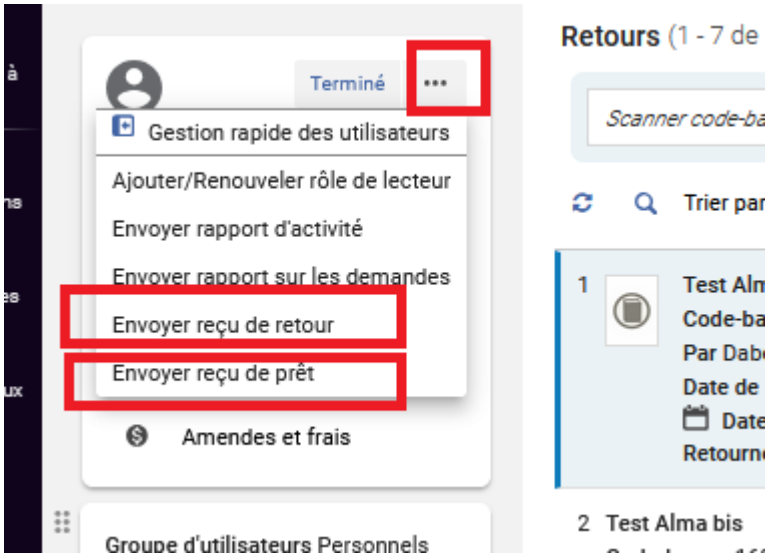
L'impression de ***reçus de prêt*** par des imprimantes thermiques a été abandonné au profit de l'***envoi par mail***.

Pour l'envoi de ces reçus, deux cas de figure sont possibles :

- ***L'envoi automatique et systématique des reçus de prêt et/ou de retour***, à la fin du dernier enregistrement effectué sur un dossier : dans ce cas, un clic sur le bouton « Terminé » de la fenêtre ***Prêts*** déclenche l'envoi du reçu sur l'adresse mail déclarée par l'usager comme adresse mail « préférée ».
- ***L'envoi à la demande des reçus de prêt et/ou de retour*** : le bibliothécaire, après l'avoir proposé à l'usager, clique sur : « Envoyer le reçu de prêt » et/ou « Envoyer le reçu de retour » pour envoyer le ou les reçus sur l'adresse mail préférée de l'usager



ou



Nota bene : la fonction « Envoyer le reçu de prêt » n'est pas proposée pour les bibliothèques qui ont opté pour l'envoi automatique de ces reçus.

Nota bene : si l'usager n'a pas d'adresse mail « préférée » renseignée dans son dossier, le reçu sera envoyé sur l'imprimante associée au bureau de prêt.

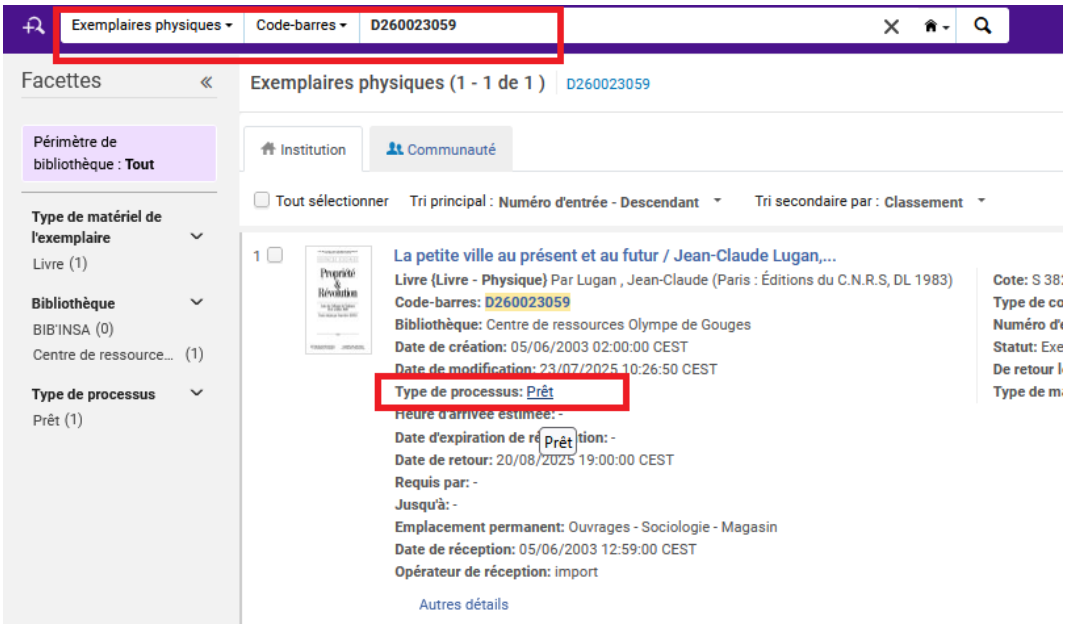
Nota bene : les automates de prêt continueront normalement, eux, à imprimer des reçus de prêt et/ou de retour.

3. Identifier l'emprunteur en cours ou le dernier emprunteur d'un exemplaire

3.1. Voir l'emprunteur en cours depuis un exemplaire

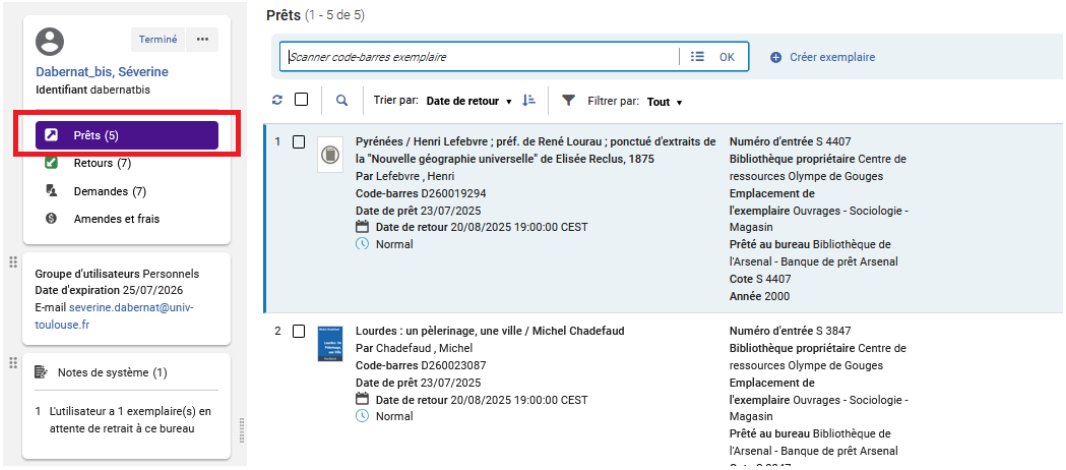
Recherchez l'***exemplaire en prêt***, dont vous voulez connaître l'***emprunteur***.

Pour afficher les informations sur l'emprunteur en cours, cliquez sur le type de processus « ***Prêt*** »



Les informations sur l'emprunteur et la transaction s'affichent :

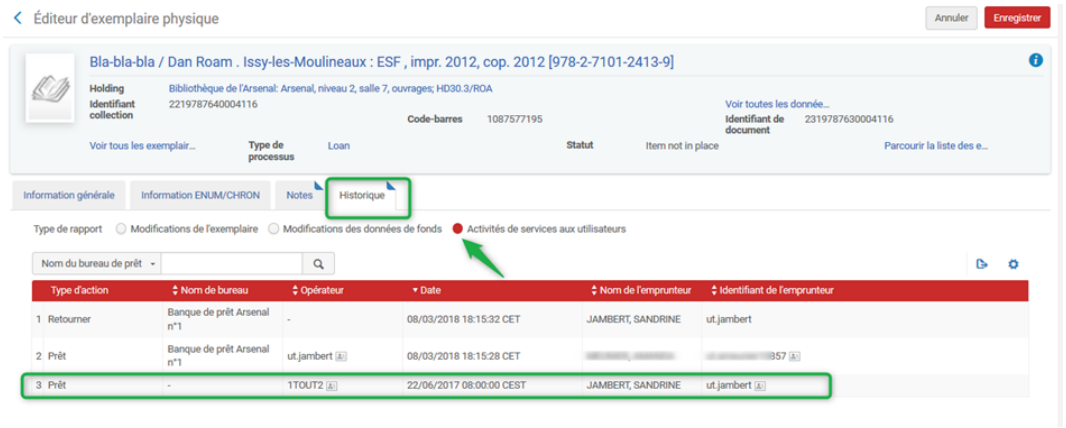
Cliquer sur le ***nom de l'usager*** pour retrouver son dossier et la liste de ses transactions en ***Services aux Lecteurs***.



3.2. Voir l'emprunteur précédent depuis un exemplaire

Depuis la ***notice d'exemplaire***, cliquez sur le ***code-barres.***

Dans l'***éditeur d'exemplaire physique***, sélectionner l'onglet « ***Historique*** » puis le ***bouton radio « Activités de services aux utilisateurs »***



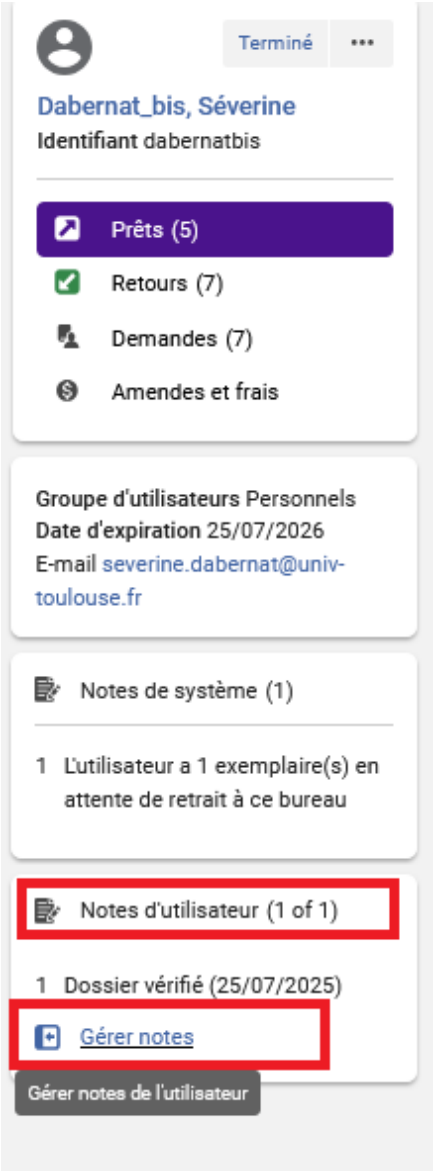
Les transactions concernant cet exemplaire s'affichent, et l'emprunteur précédent apparaît dans la liste.

4. Gestion des notes

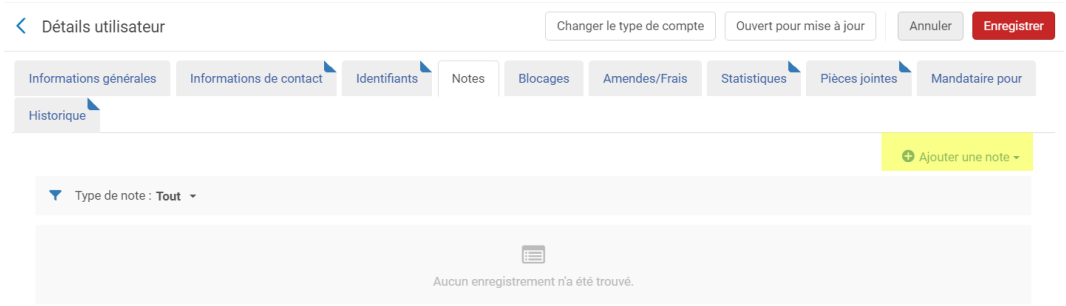
4.1. Note sur les usagers

4.1.1. Ajouter une note sur un dossier usager

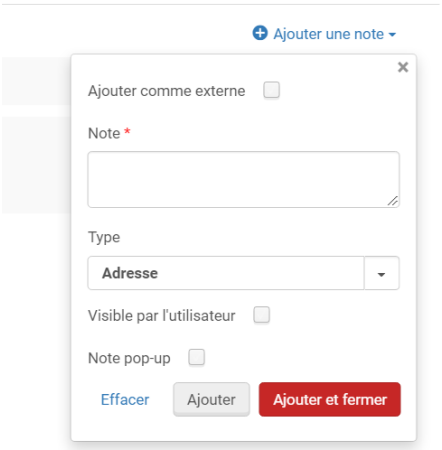
Après avoir ***ouvert la page Prêt***, cliquez sur « ***Gérer note*** » dans « ***Notes d'utilisateur*** » :



Cliquer sur « ***Ajouter une note*** » :

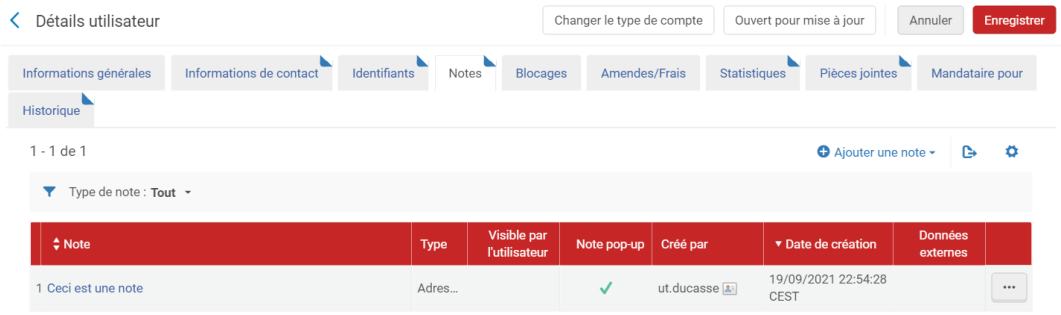


Remplir le formulaire :



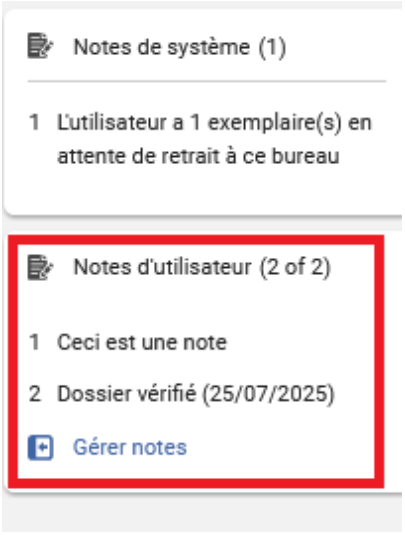
- « ***Ajouter comme externe*** » : laissez la case décochée. Dans le cas contraire, la note risque d'être écrasée à la prochaine synchronisation avec les données du SGC
- « ***Note*** » : ce champ est obligatoire. Pour une bonne visibilité et lisibilité, le message doit être bref.
- « ***Type*** » : ce champ permet de classifier la note dans le tableau récapitulatif des notes. Cela n'a pas d'incidence pour l'usager.
- « ***Note visible par l'usager*** » : cela permet de rentre visible la note depuis le compte lecteur de l'usager dan Primo
- ***« Note pop-up »*** : cela permet d'afficher la note sous la forme d'une fenêtre pop-up à l'ouverture du dossie

Cliquez sur « ***Ajouter*** » pour valider la note. La ligne de la note apparaît dans le tableau récapitulatif des notes. ***Enregistrer***.

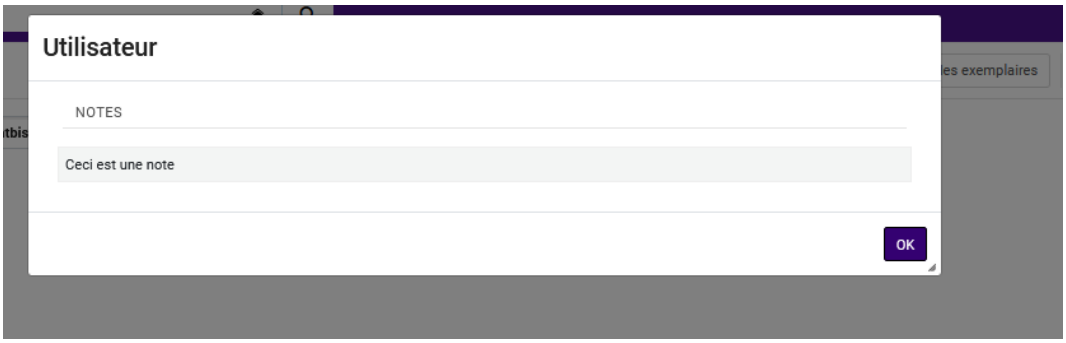


L'existence de la note est maintenant signalée par le ***coin bleu*** de la rubrique « ***Notes*** ». Cliquer sur « ***Enregistrer*** » pour revenir sur la page d'accueil du dossier de l'usager.

La note apparaît dans la rubrique « ***Notes utilisateurs*** »

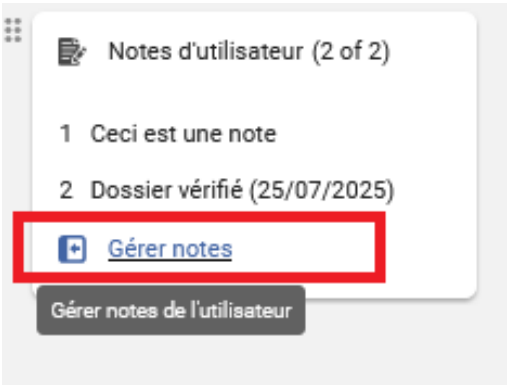


La prochaine fois que le dossier sera ouvert, cette note apparaîtra également sous la forme d'une fenêtre pop-up si la case « Note pop-up » a été cochée.

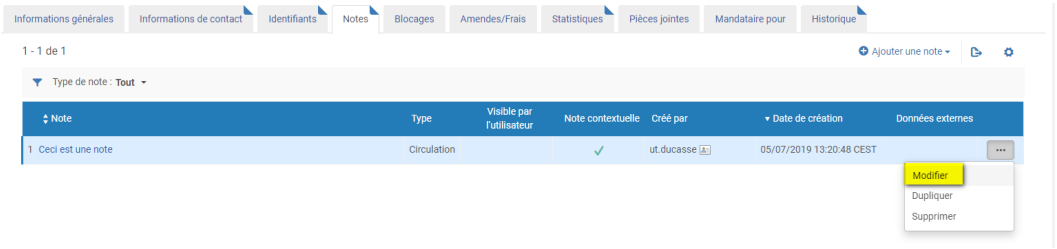


4.1.2. Modifier ou supprimer une note

Depuis « ***Gérer note*** », il est aussi possible de modifier une note ou de la supprimer

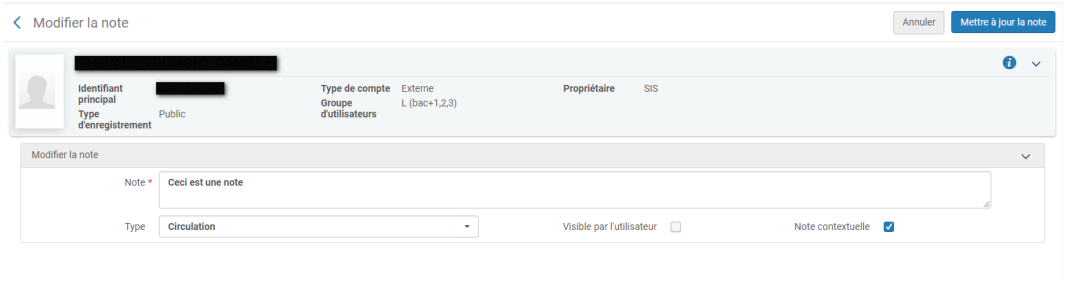


Cliquer ensuite sur le ***bouton action*** :



Deux possibilités s'offrent à vous :

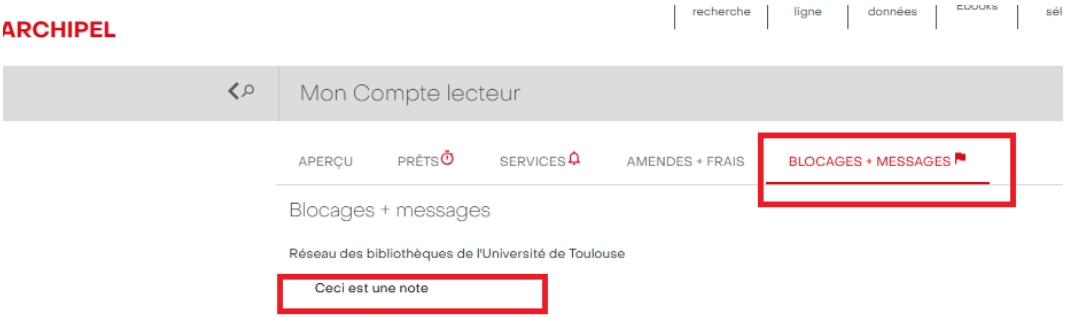
- Choisir « ***Modifier*** » pour compléter la note, puis cliquer sur « ***Mettre à jour la note*** » :



- Choisir « ***Supprimer*** » pour la faire disparaître du dossier de l'usager. Attention, il n'y a pas de demande d confirmation de la suppression. Celle-ci est instantanée.

4.1.3. Voir la note dans Primo

Depuis l'onglet « ***Blocages + messages*** » du ***compte lecteur***, l'usager peut consulter les ***notes*** dites « ***visibles par l'usager*** » :



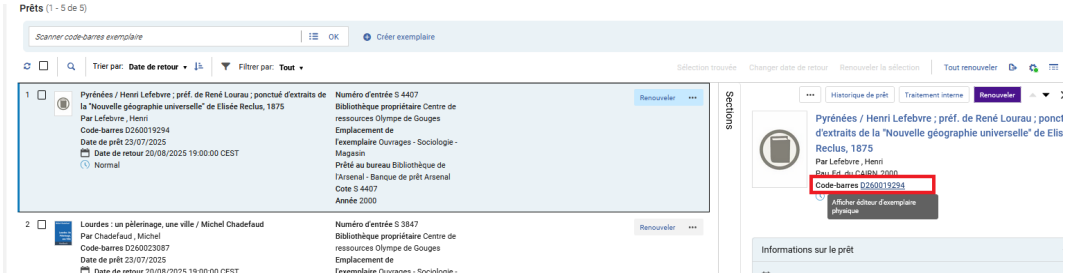
4.2. Note sur les exemplaires

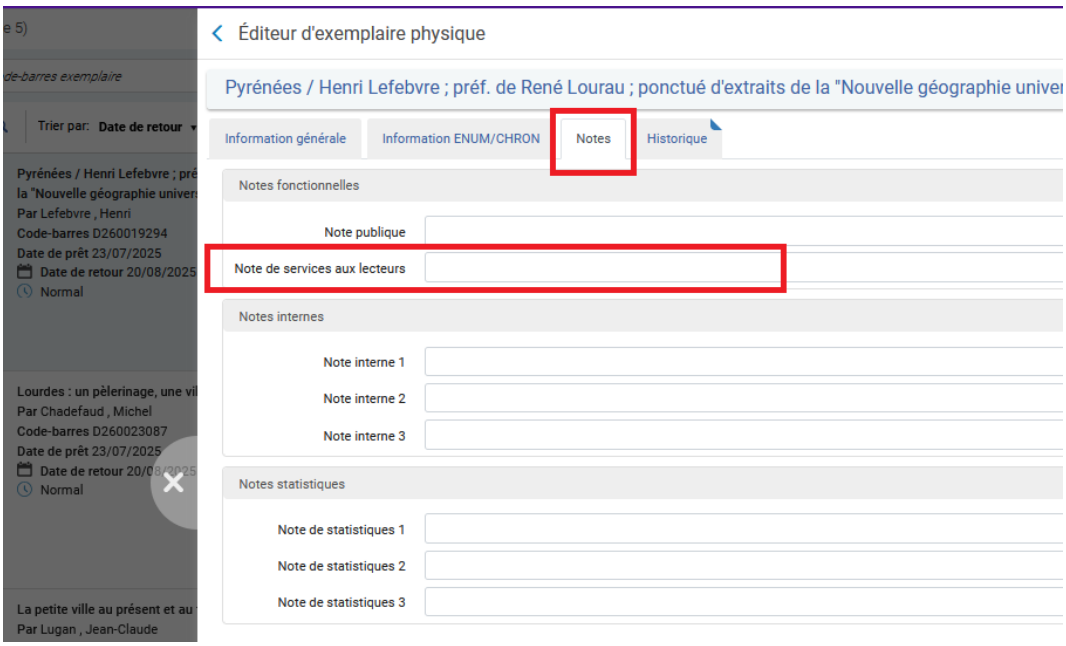
4.2.1. Note de service aux usagers

Lors d'un prêt, il est possible d'utiliser la ***note de services aux usagers*** pour communiquer une information au collègue qui assurera le retour du document.

Cela peut être utile pour laisser un commentaire sur l'état du document prêté (pages déchirées ou manquantes, pages tâchées, nombreux soulignements, etc.), afin d'éviter tout litige au moment du retour.

Pour ce faire, ***après avoir fait le prêt de l'exemplaire***, cliquez sur son numéro de ***code-barres*** et allez dans l'onglet « ***Note*** ».



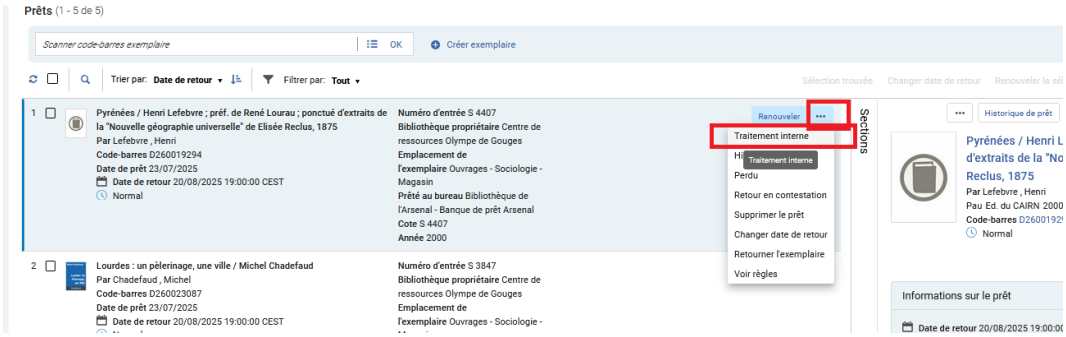


Sur l'utilisation de cette note pour le prêt des documents multi-composants, voir la partie « ***Prêter et retourner des lots de documents*** ».

4.2.2. Traitement interne

Si le message que vous souhaitez afficher au retour consiste en une consigne de traitement (à réparer, à recoter, etc.), ***il vous est recommandé d'utiliser la fonction « Traitement interne », afin de rediriger automatiquement le document retourné vers le département de traitement adéquat de votre bibliothèque.***

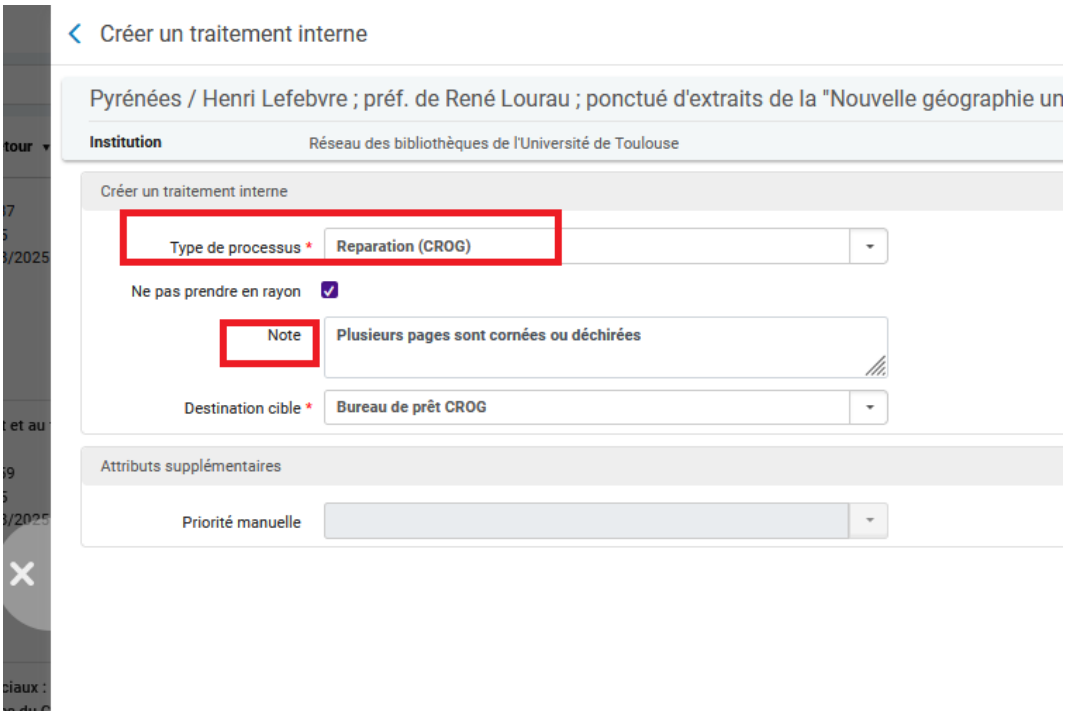
Pour ce faire, après l'enregistrement du prêt du document, cliquez sur le bouton action, puis sur « Traitement interne » :



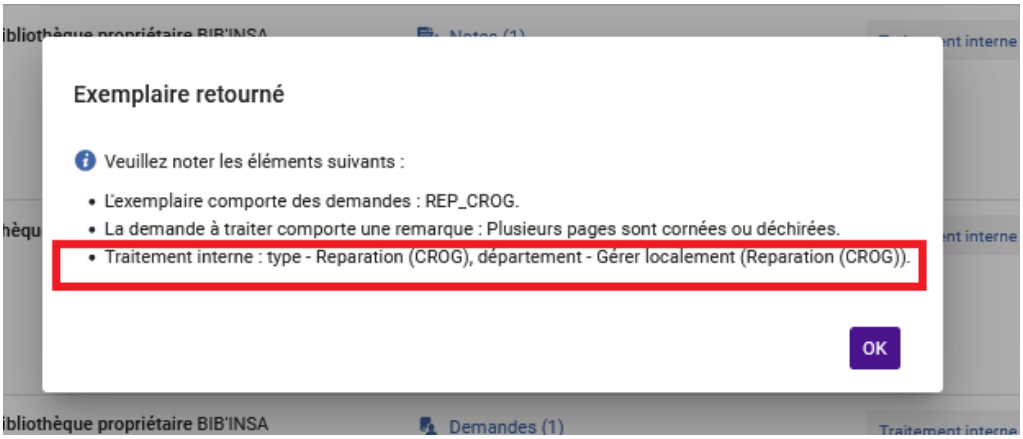
Choisissez le ***département de destination*** du document lors de son retour et le ***type de traitement*** à appliquer.

Notez qu'à l'heure actuelle, un seul département de traitement est proposé pour chaque bibliothèque (« ***département d'acquisition*** »), ainsi qu'un seul type de traitement pour l'ensemble du réseau (« ***En traitement*** »). Dans ces conditions, ***il est recommandé de compléter le champ « Note »*** comme dans l'exemple suivant, afin de préciser la nature du traitement à réaliser.

Une fois cela fait, cliquez sur « ***Soumettre*** » la demande de traitement interne :



Lors de l'enregistrement du ***retour*** du document, une ***note*** apparaîtra :

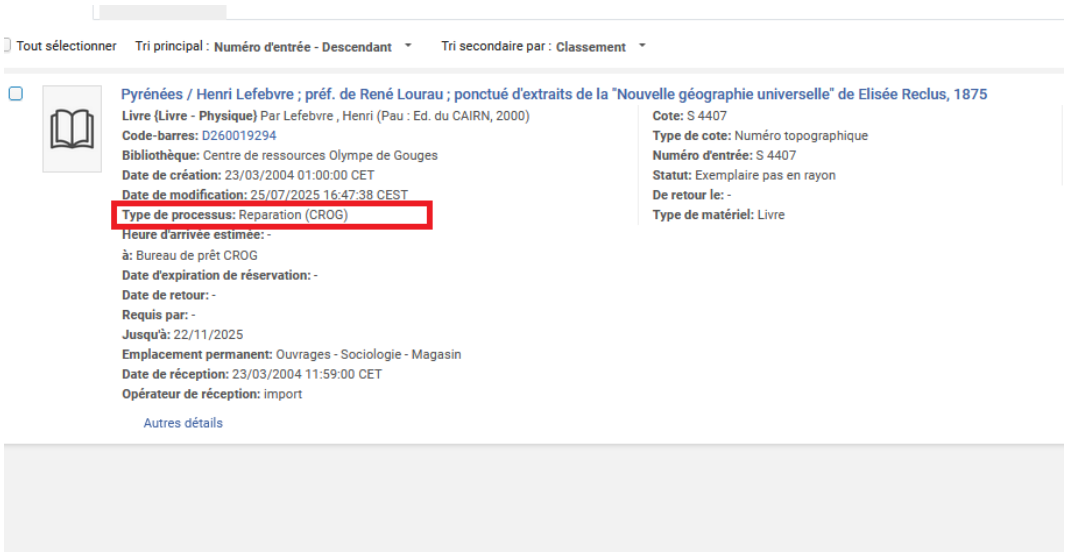


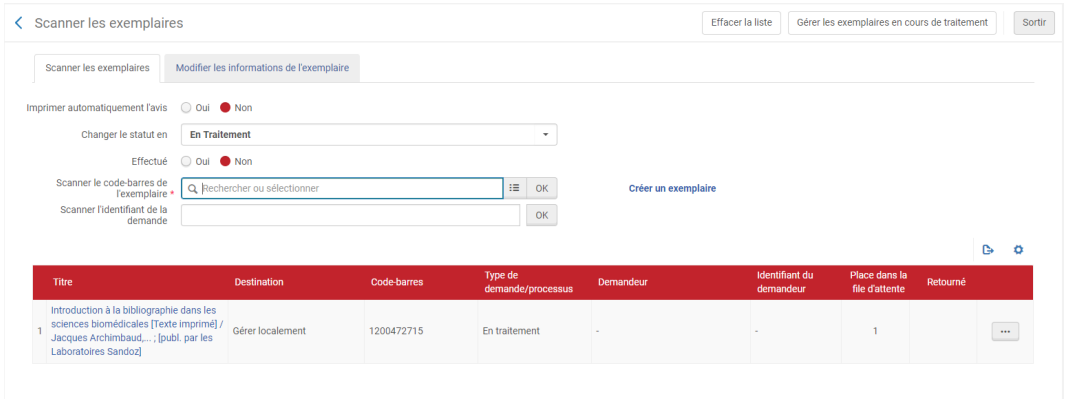
Selon les cas soit l'exemplaire part en transist vers un département de traitement

Soit l'exemplaire est idrectement en traitement

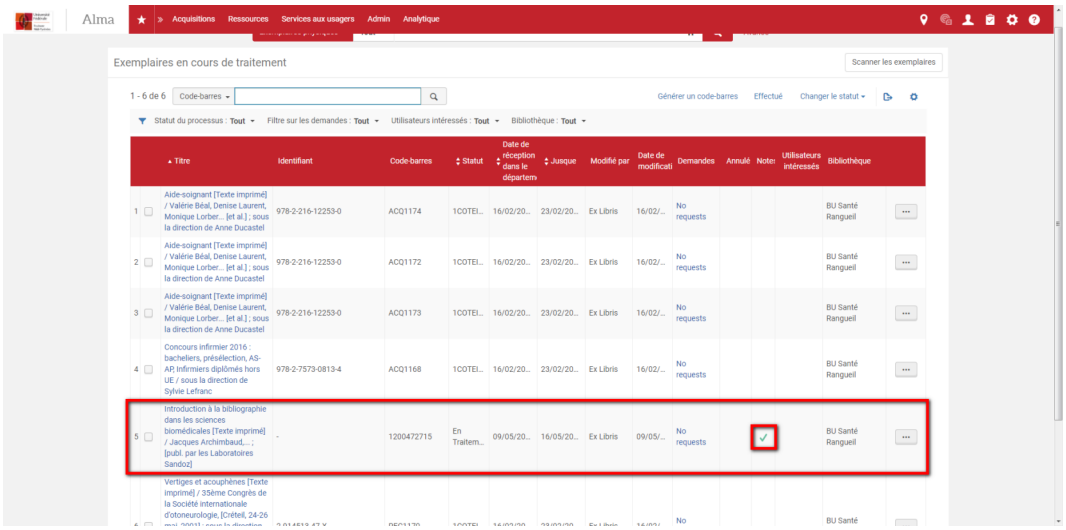
L'***ouvrage*** ne doit pas être remis en rayon, mais ***dirigé vers le département qui prendra en charge son traitement.*** L'exemplaire est, dès lors, porteur du type de processus « ***Transit*** », que ce soit dans Alma ou dans Primo.

Une fois arrivé au département de traitement, l'***exemplaire*** devra être ***scanné*** et le ***traitement*** marqué comme « ***Non effectué*** ».





L'exemplaire figurera à ce moment dans la liste des exemplaires en traitement à la bibliothèque. Une note le signalera, si un commentaire avait été porté en zone de note lors de la création de l'ordre de traitement.



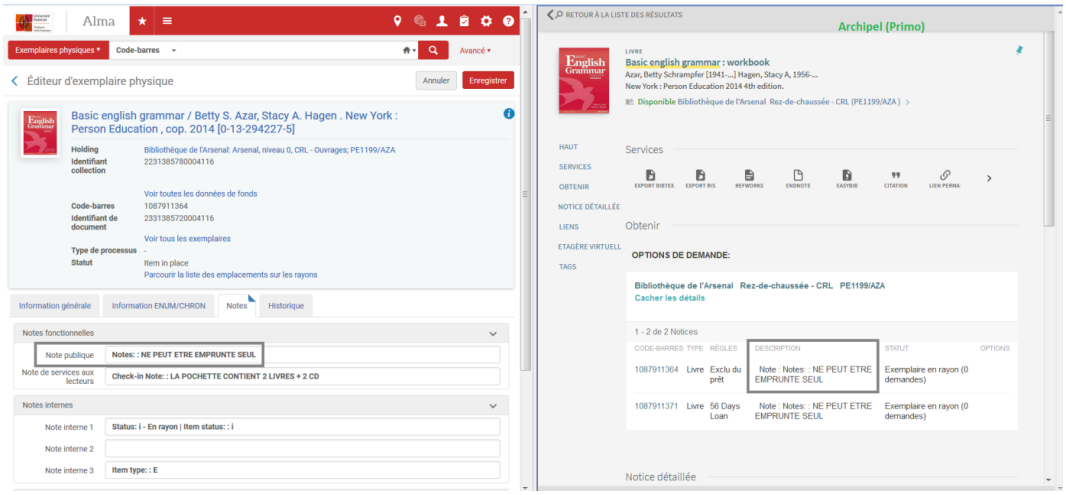
Côté Primo, l'exemplaire sera signalé sous le nom que porte le processus dans Alma.

Une fois le ***traitement achevé*** un clic sur « ***Effectué*** » depuis l'écran précédent suffit à faire sortir l'exemplaire du département de réception en vue de sa remise en rayon. A ce moment-là placé « ***en transit*** », il doit être ***scanné au retour depuis le bureau de prêt de la bibliothèque.***

Nota bene : un ordre de traitement interne peut être appliqué également au retour. La marche à suivre est la même que celle décrite plus haut.

4.2.3. Note publique

La « ***note publique*** » est accessible depuis l'éditeur d'exemplaires, au même endroit que la « ***note de service aux usagers*** ». A la différence de cette dernière, elle est destinée aux usagers et ***s'affiche donc au catalogue public*** :

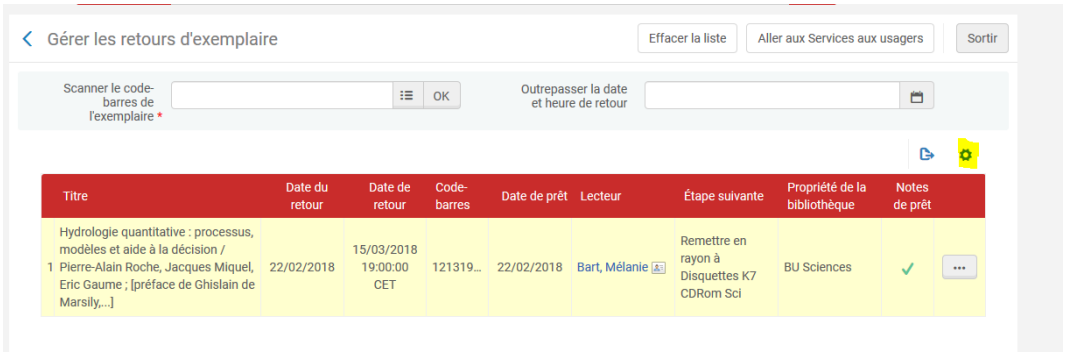


5. Utilisation des fenêtres de prêt et de retour

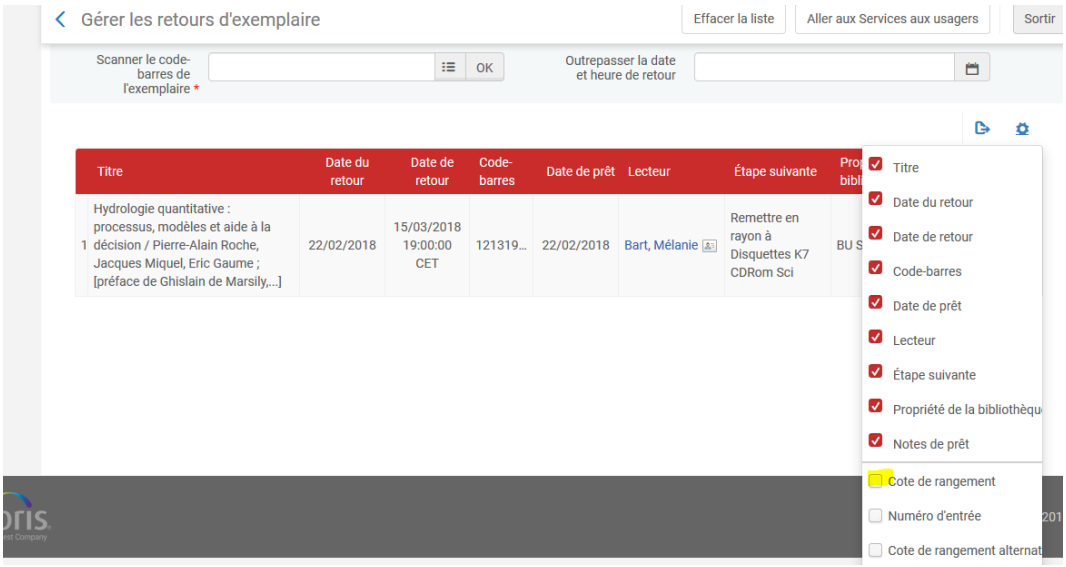
5.1. Modification de l'affichage des fenêtres de prêt et/ou de retour

On peut ***se personnaliser*** les éléments qui s'affichent pour un retour ou pour un prêt.

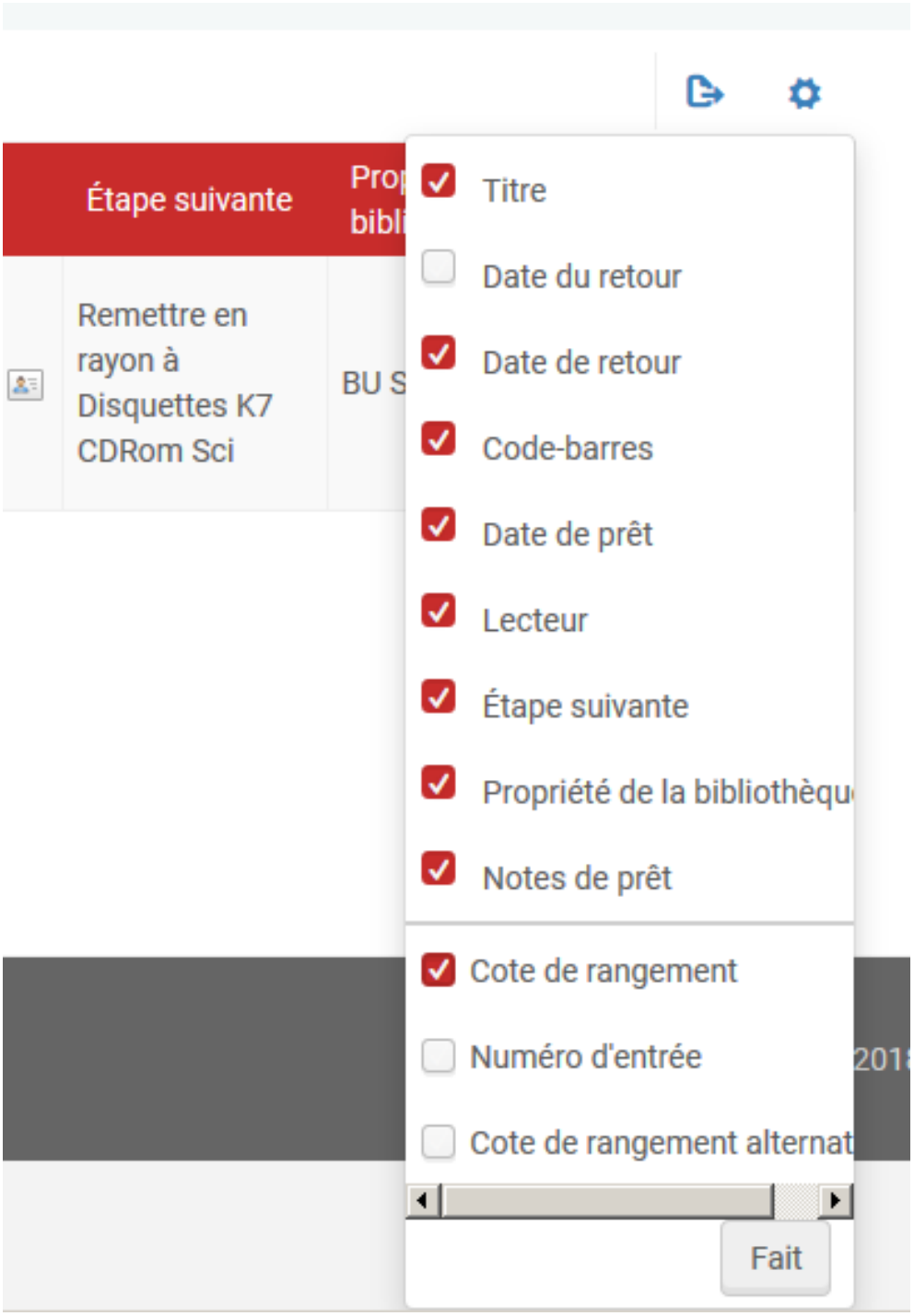
Pour cela, dans un cas comme dans l'autre, il faut cliquer sur la ***roue dentée*** :



La liste des éléments affichés et affichables s'ouvre :

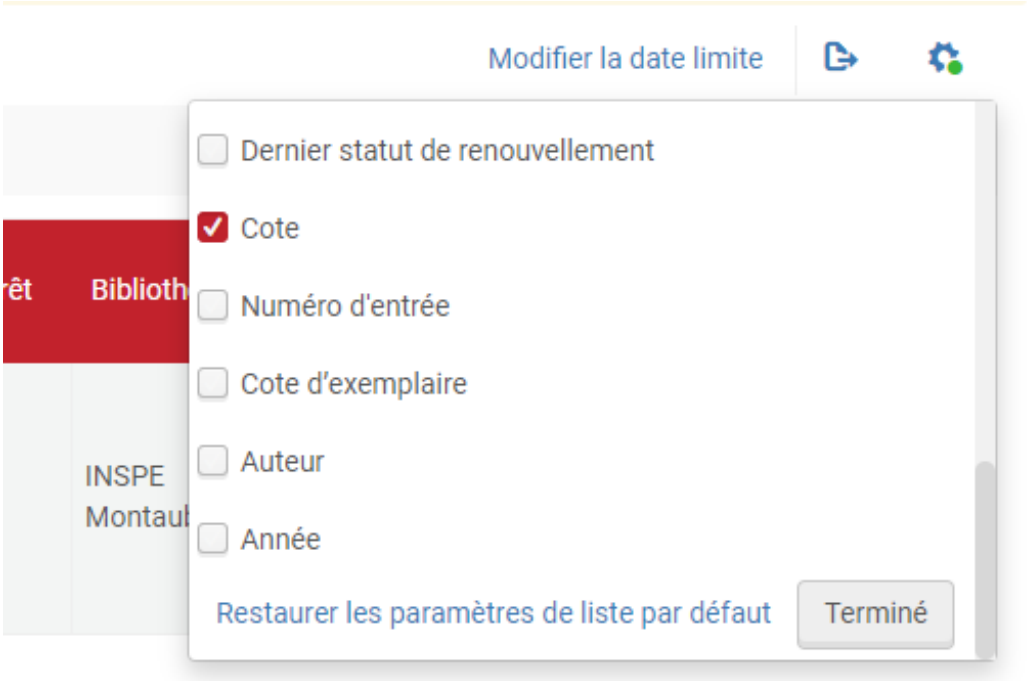


On peut par exemple cocher « ***cote*** », si on veut qu'elle s'affiche, et par exemple décocher « Notes de prêt ». Une fois cela fait, cliquez sur « ***Terminé*** » pour valider les modifications.



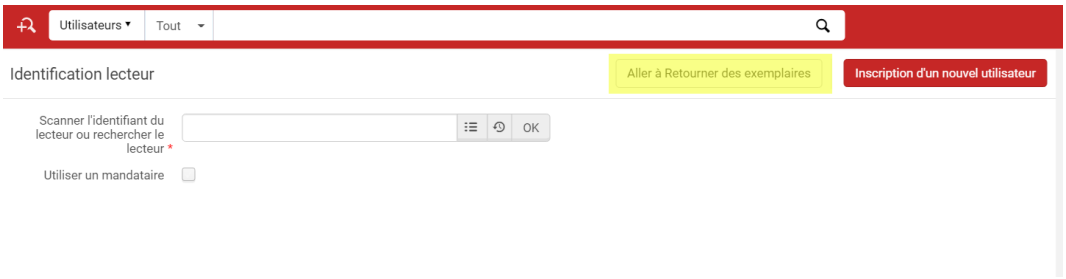
Chacun peut choisir les informations qu'il souhaite afficher. Ces informations sont gardées en mémoire, ce qui permet au bibliothécaire de retrouver son écran personnalisé à sa prochaine connexion.

Tout est réversible en un clic en cliquant sur ***Restaurer les listes par défaut***.

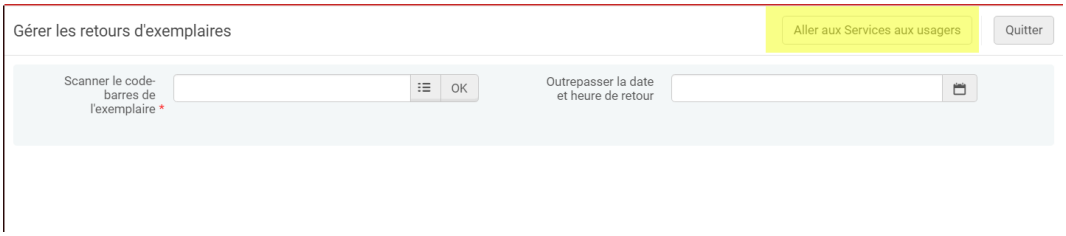


5.2. Raccourcis

Quand on est dans la fenêtre ***Service aux Usagers*** pour faire des prêts, on peut ***basculer*** en un ***clic*** vers les ***retours***



L'inverse est également possible et on bascule en un clic de « Rentrer des exemplaires » au « Service aux Usagers » (de Retour vers Prêt).



Complément : Raccourcis claviers

Des raccourcis claviers sont également disponibles pour passer d'une fonction à l'autre :

- Pour aller à la fonction Services aux usagers : alt+ctrl+l
- Pour aller à la fonction Retourner des exemplaires : alt+ctrl+r

Plus généralement, il suffit de passer la souris sur un bouton de l'interface pour savoir si un raccourci est disponible. Autrement, la liste complète est disponible dans les Préférences d'utilisateurs, accessibles depuis le menu personnel d'Alma (icône en forme de silhouette).