

# Restitution des entretiens individuels et analyse des statistiques autour du prêt de matériel. BUA St-Serge

Du 12 au 22/02/2019.

Document rédigé par Anne Gourhant, communiqué le 28/03/2019 à l'équipe STS et aux cadres.

Ce document s'accompagne [d'une infographie](#).

## Table des matières

A. Méthodologie .....	1
B. Analyse et synthèse .....	2
Le prêt de matériel est-il prétexte à d'autres interactions avec les usagers ? .....	2
Une répartition inégale des prêts et retours selon les heures et les périodes de l'année .....	2
Le prêt avec engagement, rdv avec un audiovisualiste .....	4
Prêt de matériel, éthique professionnelle et évolution du métier .....	4
Propositions d'amélioration du service prêt de matos .....	6
Remarques, hors champ du prêt de matériel .....	8
C. Feutres et chargeurs en libre-accès, quels bénéfices ? .....	9
Conclusion .....	9

## A. Méthodologie

### Entretiens individuels.

#### Objectifs :

- ✓ Avoir un moment privilégié avec l'ensemble du personnel de la BU St-Serge
- ✓ Avoir un retour sensible, subjectif sur le ressenti des collègues vis-à-vis du prêt de matériel
- ✓ Permettre aux collègues de s'exprimer sur ce sujet

Au total, 17 agents ont été entendus lors de 17 entretiens allant de 20 minutes à 1h. Des échanges plus rapides et informels ont été faits à l'accueil auprès de 5 moniteurs étudiants de Saint-Serge. Tous les agents ont accepté l'échange, les rendez-vous étant fixés pour le jour même, le lendemain ou le suivant. Les règles relatives aux entretiens ont été fixés en début de rencontre : les prises de notes seront « anonymisés », l'idée étant d'avoir une vision collective du ressenti de l'équipe autour du prêt de matériel. Il est possible qu'une phrase, une formule soit reprise dans la synthèse, de manière anonyme.

#### Trame d'entretien.

- Nombre d'heures de SP effectuées par semaine environ ?
- Heure où le prêt de matériel est le plus important au courant de la journée ?
- Est-ce que le prêt de matériel est prétexte à une autre interaction ?

- Sur 1h de SP, sur le total des interactions, quelle part d'interactions relatives au prêt de matériel ?
- Prêt avec engagement. Moment plus privilégiés d'échanges ? Quelle « promotion » du service avec un audiovisueliste ?
- Ethique métier. Evolution du métier, nouveaux services, nouvelles missions. Votre ressenti ?
- Des idées pour que les interactions soient moins lourdes ?
- Présentation des projets menés lors du stage : réflexion autour de bornes de chargement, enquête MIA et semaine test feutres. Un avis ? des remarques sur ce sujet ?

### **Analyse des statistiques de prêt/retour de matériel**

Les données sont issues des données ARC fournies par Céline Chauveau. La période observée va du 21 août 2017 au 27 janvier 2019

#### **Objectifs :**

- Dégager les « heures pleines » et « heures creuses » de prêt et retour de matériel, pour voir si certaines plages de la journée sont plus chargées que d'autres à ce sujet (à croiser ensuite avec les résultats de l'enquête MIA)
- Voir ce que permettrait de dégager en nombre d'interaction le libre accès des feutres et des chargeurs.
- Analyse de la durée de prêt des chargeurs, en vue de proposer des chargeurs en libre-accès

## **B. Analyse et synthèse**

A la question « Sur l'ensemble des interactions d'une heure de service public, quelle est **la part d'interactions relatives au prêt de matériel ?** » Les collègues ont répondu : entre 50% et 90% des interactions. Plus de la moitié des répondants ont choisi une fourchette entre 50 et 60% des interactions ;

### **Le prêt de matériel est-il prétexte à d'autres interactions avec les usagers ?**

Les avis divergent. Trois estiment que le prêt de matériel est réellement prétexte à des échanges riches avec les étudiants, en reconnaissant que les usagers sont plus ou moins bavards, et que cela dépend donc des situations. Une majorité estime que les échanges sont davantage intéressants quand il s'agit de prêt avec engagement qui permet + de discussions. Concernant le prêt de matériel sur place, plus de la moitié des collègues signalent le fait que les étudiants sont globalement pressés et que cela ne permet donc pas d'interaction riche. Une collègue indique d'ailleurs le prêt d'objet s'apparente plus à de « la transaction qu'à de l'interaction ».

EKIBE permet pour certains davantage d'interaction intéressantes (Gobelet écolo, en fibre de bambou...) + le kit reliure : les étudiants ont besoin d'aide et sont reconnaissants.

### **Une répartition inégale des prêts et retours selon les heures et les périodes de l'année**

**Selon vous, à quel moment de la journée avez-vous l'impression que le prêt de matériel est-il le plus important ?**

Trois estiment que cela dure sur toute la journée, qu'il est difficile de dégager une tendance. D'autres reconnaissent que le rythme est plus intense en début qu'en fin de semaine.

Globalement, la majorité des collègues évoquent le moment de la pause déjeuner, à la fois pour du retour de matériel et pour du prêt à leur retour de pause. Ce créneau arrive en 1<sup>ère</sup> position pour 1/3 des collègues, et est cité au final par les ¾ des personnes interrogées. En seconde position, les collègues ont cité le moment de l'ouverture, puis enfin le créneau 16h – 17h certains précisant que globalement sur ce créneau, les interactions étaient plus nombreuses, sans forcément toutes être relatives au prêt de matériel.

**Que disent les chiffres ? : analyse des prêts/retours de matériel: heures pleines, heures creuses (zoom sur 2018)**

Créneau	Prêts	Retours	Total Prêts+Retours
8h30 – 9h	767	43	810 (x 2 pour faire l'équivalent d'1h = 1620)
9h – 10h	1071	141	1212
10h – 11h	986	250	1236
11h – 12h	627	748	1375
12h – 13h	1058	894	1952
13h – 14h	1674 prêts ;	645	2319
14h – 15h	1281	535	1816
15h – 16h	1038	800	1838
16h – 17h	1054	998	2052
17h – 18h	1029	1124	2153
18h – 19h	967	1310	2277
19h – 20h	874	1698	2572
20h – 21h	658	980	1638
21h – 22h	206	1049	1255
22h – 22h30	10	1967	1977

**Evolution sur l'année 2018. Nombre de prêts par mois**

Mois	Nb de prêts
janv	937
févr	1076
mars	1241
avr	1328
mai	856
juin	626
juil	94
août	122
sept	1090
oct	1975
nov	2266
déc	1689

Une collègue a fait remonter un sentiment d'un nombre important d'interactions entre octobre et décembre 2018. Les chiffres le confirment.

**Focus sur le matériel à emporter**

- Prêts à la BU Saint-Serge en 2018 : 400. (369 à BB)
- Prêts à la BU Saint-Serge en 2017 : 151 (176 à BB)

Après avoir regardé dans le détail : rares sont les jours où il y a eu 2 prêts d'objets sur un créneau d'1h. Ou alors quand cela arrive, cela concerne une seule personne qui emprunte différents matériels.

### **Le prêt avec engagement, rdv avec un audiovisaliste**

La durée d'un prêt avec engagement va de 5 à 15 minutes selon les collègues. La majorité des collègues préviennent les étudiants que le prêt de matériel avec engagement prend un peu de temps. « S'ils sont pressés : il vaut mieux qu'ils passent plus tard ». La plupart signale le fait d'essayer au mieux de faire les choses rapidement, pour ne pas faire attendre les étudiants. Mais efficacement en respectant la procédure « longue mais précise » compte tenu du « matériel coûteux que nous prêtons, il faut que les étudiants en aient conscience ».

Certains collègues vivent assez mal de devoir effectuer le prêt de matériel avec engagement qui dure un certain temps alors qu'il y a beaucoup de monde à l'accueil. « il faut être efficace parce que d'autres attendent ».

Globalement les étudiants semblent maîtriser le matériel. Certains collègues ne demandent pas aux étudiants s'ils le maîtrisent quand ils empruntent car « ça se voit ». Plusieurs d'ailleurs précisent que les étudiants les aident à faire l'inventaire du matériel « cela va plus vite et ça les implique ».

La moitié des collègues font systématiquement la promotion du service avec un audiovisaliste. L'autre moitié en parle que quand ils ont le sentiment que les étudiants ne maîtrisent pas complètement le matériel, que c'est la première fois qu'ils empruntent ou lorsqu'ils ont une question sur le sujet (ou qu'ils commencent à avoir une question technique). Il semble par ailleurs nécessaire de rappeler aux moniteurs le fonctionnement du service : les cinq moniteurs rencontrés en avaient totalement oublié l'existence.

Certains collègues remarquent que le décalage entre le moment où les usagers empruntent le matériel et le créneau de rendez-vous n'est pas optimal ; que certains usagers sont dans l'urgence de l'utilisation du matériel. La question de la réservation du matériel se pose pour certains, un autre évoque la possibilité que Philippe Raoul ait en permanence une caméra qui lui permettrait de faire la démonstration. Pour certains ça devrait être au collègue audio. De faire directement ce type de prêt.

### **Prêt de matériel, éthique professionnelle et évolution du métier**

#### **Un service qui répond à un besoin réel des étudiants**

Les collègues reconnaissent de manière quasi unanime que le prêt de matériel est utile : « bonne idée », « beaucoup de demandes », et rend un service aux étudiants. « On a de bons retours des étudiants » « Super service ; apprécié ». « c'est super bien pour les étudiants »

*Le matos de reliure répond vraiment à un besoin. Cela complète le service d'impression.*

#### **Le sentiment d'utilité**

*J'adore la notion de rendre service, c'est ce qui prédomine pour moi*

*Si on n'avait pas le prêt de matériel, on nous parlerait pas*

*Avant à l'accueil : presque ennui, là on sert à qqch*

*Si on avait pas ça ils ne viendraient pas du tout*

*Avant : pas d'interaction, entre pas d'interaction et une interaction sur du prêt d'objets, c'est tout vu je préfère la deuxième solution ! Là on est calculé dans leur paysage. On doit être vu et reconnu.*

### **Une mission cohérente par rapport aux missions « classiques » des BU : s'adapter ou disparaître**

*Il faut repenser le métier, aider pour que les étudiants soient dans le bien être. Mais ça doit être lié au travail.*

*Trop de bibliothèques se plaignent de ne plus avoir d'activités. Là on a un autre rôle à jouer. Peut-être sur la valeur de ce que l'on prête, mais là on est encore plutôt cohérent. Même le kit vélo, c'est pour de la sécurité, même si ce n'est clairement pas le premier truc auquel j'aurai pensé. Je ne pense pas qu'on soit allé trop loin.*

*Maintenant on est sur des services qui font que la BU est plus agréable à utiliser. Ce sont ces services en plus qui font venir les usagers.*

*ça change, mais on change en même temps que le public sinon on meurt. Les étudiants ont besoin du lieu bibliothèque. (alors que dans les 90's on prédisait la disparition du lieu). Les livres restent importants pour le cadre, l'ambiance, les recoins derrière les étagères. Un BU sans livre ça n'irait pas non plus ! le prêt de matos : plutôt bien ! « Il faut surfer sur la vague » On ne peut pas dire que le prêt de matos nous éloigne de nos missions. Les casques peuvent être utilisés pour regarder des cours en ligne (ou pas d'ailleurs, ça peut être pour écouter de la musique et aider à se concentrer) si on a plus le prêt de matériel on a plus rien. Avant c'était les DVD, maintenant le prêt d'objet ! Notre métier évolue, il faut évoluer avec son temps. Il faut aller dans ce sens, certains collègues en souffrent, je peux comprendre.*

*Il faut évoluer dans leur sens. Tout le monde n'a pas de portable. ça m'arrive d'oublier un chargeur. On met bien à dispo des faboys. Il faut évoluer, c'est comme ça. Pour moi le prêt de matériel c'est un service comme celui de mettre à dispo des salles de travail en groupe...*

*On se détache de la bibliothèque archaïque, originalité, du + qui nous donne une image de BU en mouvement qui n'est pas un rat de bibliothèque, ça nous sort un peu de cette image.*

### **MAIS pour certains : cela remet en question la compétence et de la valeur professionnelle**

*Mais quel intérêt ont nos compétences pro ? Un peu de lassitude. Je serai au supermarché ça serait pareil !*

*Je ne suis pas gênée de prêter des choses qui ne sont pas des livres. Mais parfois on a l'impression de faire que ça [de prêter du matériel] !*

*Là en ce moment ça va mais en septembre/octobre/novembre on a l'impression de faire que ça Plus il y en a plus ils en veulent ça n'en finit pas !*

*Chronophage*

*Les étudiants aiment être autonomes. Ok pour une évolution, mais pas au détriment de mon sentiment d'utilité.*

*Y'a des jours où je me demande « qu'est-ce que je fous là ?*

*On évolue, plus les mêmes services : le papier va disparaître à terme !*

*On fait un peu épicerie. Pèse à l'accueil.*

*Sentiment de « bonne à tout faire », sentiment d'être « robotisé » « robotisation*

*+ il y a de matériel + il y a risque de problèmes, de failles*

*C'est plus même métier. Plus de recherche doc. Ressenti : on est des marchandes. Notre boulot : prêt du matos.*

*Répétitif*

*ça n'apporte pas grand-chose. « je ne suis pas là pour ça » « ça nous a pas apporté ». Les étudiants sont de plus en plus autonomes. On a un peu perdu de notre vocation 1ère.*

*Remettre dans le contexte : ça fait 40' que je suis à l'accueil, pas eu un prêt, pas un retour, pas une question documentaire. Ça m'a fait comme un flash. Mais je suis ne pas dans la logique du « contre ». L'humain reste irremplaçable.*

*C'est un nouveau métier, bien vécu, mais parfois excessif, ça pose question. Comment je me situe dans tout ça ?*

*Y'en a qui pense qu'on est un peu magasin.*

*On a perdu qqch, même humainement. Les objets sont « neutres ». Maintenant les étu sont moins dispo et + pressés.*

*Moitié bien/moitié pas bien. Il ne faudrait pas que cela prenne + de place*

*Cela peut générer du stress.*

### **Et un risque : que cela occulte les autres missions de la BU.**

*Sur 1h, on fait que ça. Avec EKIBE c'est encore pire. N'aime pas les bornes, dès que je peux « venez me voir !! » Nous on aime bien les voir, et pas que pour les problèmes. Avant + de discussions, intellectuellement nourrissant.*

*Désengorger le prêt de matos permettrait de passer + de temps pour d'autres choses de fond. Plus de limites ! On crée la demande, le besoin.*

*J'ai le sentiment que ça se fait au détriment des collections, qui passent au second plan. « C'est bien mais ça prend trop de place.*

*Le personnel de l'accueil n'est pas forcément identifié comme compétent pour faire une recherche sur le catalogue !*

*Par contre cela empiète sur les autres questions. Avant il y avait + de questions. Pas d'explication de pourquoi y'en avait + avant !*

*Si un étudiant a un problème biblio ça doit rester la priorité. (mais on en fait de – en – donc moins d'automatismes !)*

### **Les limites pour certains collègues : le fais de s'associer à une société extérieure.**

*Si c'était la BU, ne se poserait pas la question de la même façon.*

*Le paroxysme : kit reliure et surtout les gobelets : too much, ils peuvent amener leur propre mug fermable.*

*EKIBE : dérange peu.*

*Les gobelets ce n'est pas lié au travail !!*

*Ekibé : on fait beaucoup de choses pour eux*

*EKIBE : ça me dérange vendre des mugs, même les objets j'ai eu du mal.*

*J'entends les arguments des collègues. Avant je n'étais pas sereine pour le prêt de matériel avec engagement. Les conditions n'étaient pas toujours confortables (beaucoup de pièces, du monde, espace pas forcément adapté...). Maintenant c'est bon c'est plus relax.*

### **Propositions d'amélioration du service prêt de matos**

*Il faut faciliter le prêt au maximum : les PC devraient être à hauteur d'homme. Le mobilier doit être revu pour des questions de manutention.*

*Ce qu'il manque aux étudiants : des fournitures ! (Feuilles/gommes/stylos...), parfois demandé à l'accueil, Pénurie de chargeurs hier !*

*Garder les cartes : « on l'a toujours fait ». A BB envisage d'arrêter de garder les cartes pour les communications magasin, et mettre sur le compte (+ facile pour les statistiques). Une piste : faire le prêt avec le code-barres pour ne pas désactiver la puce RFID : éviterait que les étudiants ne sortent de la BU.*

*Défaut technique, l'entreprise aurait dû faire des gobelets à la bonne taille. On essaie de palier un défaut technique, c'est tout sauf innovant. Tout ce qui peut être automatiser doit l'être. Une fois le stock de gobelets écoulé : prévoir des gobelets de la bonne taille pour le distributeur !! Pour que cela fonctionne de manière autonome et pérenne.*

*Des fois pas assez de chargeurs et de casques.*

*Système de borne/chargeur : il en faudrait au moins 12 ! Dans quelques années projet d'aménagement de l'entrée de la BU : bien réfléchir à l'emplacement des chargeurs, Feutres : oui mais quid des tableaux à roulette : on met les feutres avec des aimants ? Beaucoup de vol de plaids... Poids des ordis : un peu lourd encore, beaucoup de manutention.*

*Casiers à code à ouvrir à chargeurs mis dedans*

*Présentation solution chargeurs : souvent il n'y en a pas assez. Systèmes super ! Mais attention aux vols de smartphones... ics : ne pas mettre les étudiants dans une situation de prise de risque par rapport à leur matériel perso !*

*Pour alléger le prêt de matos : peut-être revoir le système des contremarques. La retirer ? Qui des réclamations ? Peut-être trouver un lieu + confort pour faire le prêt de caméra à STS. + inspirée par les chargeurs sur les tables que par les bornes. Pas sûr que les étudiants aillent mettre leur téléphone dans un casier.*

*"Solution des chargeurs : il en faut sur plusieurs portables, logique de déconnexion. Attention à la durée de chargement !! Feutres : // avec les plaids, plusieurs vols... mais les feutres restent moins intéressants, il faut tester. Si le test de marqueurs est positif ça serait bien ! Rendre le service de prêt de matos plus pratique? depuis changement de système de contremarques c'est mieux. Sinon des trombones plus grands pour que l'on puisse accrocher facilement les cartes.*

*Proposer une mallette avec adaptateurs qui s'adaptent vraiment à tous types d'ordi. Des casiers, notamment pour la pause midi.*

*Déjà des changements avec les petites boites c'est pratique. Le libre-service aidera au quotidien, Remarques sur solutions proposées : libre accès feutres : rouvre le service aux personnes non inscrites au communauté universitaire. Bornes + que chargeurs.*

*Contremarque : pour elle fiche papier et n° = manque de confiance envers le personnel !!*

*Équiper les ordis fixes de casques directement avec antivols, pour limiter les emprunts à l'accueil*

## **Discussions avec les moniteurs-étudiants**

Concernant le prêt de matériel, une monitrice remarque une nette différence entre la journée (elle était à l'accueil sur une matinée) et le soir. Elle a le sentiment que le soir, les interactions concernent davantage le prêt de matériel. Deux moniteurs remarquent que la boîte des contremarques de plus en plus difficile à gérer. Les étiquettes ne leurs semblent pas utiles, à leur avis, il suffirait juste de garder les cartes étudiantes. Un appel micro est toujours nécessaire pour les derniers retardataires qui n'ont pas encore rendu leur matériel. Après avec évoquer auprès de certains l'idée d'une contremarque pour pouvoir acheter des stabilos, l'idéal selon un serait un pack 4 couleurs de mini stabilos.

## **Remarques, hors champ du prêt de matériel**

Les entretiens ont également été l'occasion pour certains collègues d'aborder d'autres sujets, pas forcément en lien direct avec le prêt de matériel ; ou en découlant.

### **Des remarques relatives à l'accueil**

*Positionnement à l'accueil (debout !) facilite les échanges, et évite d'être caché derrière l'écran, écran qui masque*

*Bureau de renseignement dédié, différencié du bureau d'accueil : présence dans les étages qui permettrait de répondre à des questions documentaires, mini formation en direct avec des étudiants... Le point d'accueil est une sorte de « distributeur à objets », bibliothécaire intermédiaire entre les objets et les étudiants. On est + sollicités en ayant changé de côté et ajuster le bureau réglable en hauteur : le fait d'être debout, + visible. Montre systématiquement la borne : donne des explications sur comment cela fonctionne, apporte quelque chose, être l'utilisateur à être autonome. Souvent : remerciement (alors que pas le cas avec d'autres).*

*Idée d'un vrai accueil mobile, être volant entre des casiers contenant des objets, les photocopieurs, les espaces, les salles de travail en groupe...*

### **Des remarques relatives aux automates**

*Automates de prêt : ne renvoie pas les étudiants vers l'automate, estime que s'ils viennent à l'accueil c'est qu'ils préfèrent.*

*Quelles consignes par rapport aux automates ? Au départ, on a demandé au personnel d'orienter les étudiants vers les automates, pour qu'ils découvrent le fonctionnement. Quid d'aujourd'hui ? Sans doute, le mieux est de laisser le choix aux collègues entre présenter les automates et faire le prêt/retour.*

*Paradoxe du prêt de matériel : on revient à la manip' douchettes.*

### **Des remarques liées aux autres services et missions de la BU**

*Photocopies/impressions prend aussi bcp de place.*

*Méthodes pédagogiques, manière d'étudier ne sont plus les mêmes. Proposer des services dont ils ont besoin pour contribuer à la réussite de leurs études. Ce qui manque encore : c'est une vraie place de la BU sur Moodle. (=cours, donc contenu en ligne, la BU pourrait avoir une vraie place)*

*Il manque un informaticien sur place pour tous les problèmes, notamment les problèmes d'ordinateurs, d'imprimantes... Là il faut savoir tout faire, même des choses techniques ce n'est pas évident.*

*Sentiment d'appartenance fort : goodies estampillés, plaids... la BU est un second chez soi, tu t'y sens bien. Bien être, confort, à l'américaine ;*

### **Retour des moniteurs**

Avec les moniteurs, en marge des discussions relatives au prêt de matériel, d'autres sujets relatifs à l'accueil ont été abordés :

- Une boîte à idées ;
- Un fichier Excel pour la gestion des objets trouvés, notamment les cartes étudiantes, avec la date d'oubli, la personne qui a réceptionné la carte.... ;
- Changer le message au moment de la fermeture, ils ont l'impression que les étudiants n'écoutent plus le message car il est inchangé depuis des mois. Par ailleurs, il leur paraît



nécessaire de faire des vérifs des enceintes car ils ne sont pas sûr qu'elles fonctionnent correctement ;

- Deux moniteurs rencontrés sont étonnés que la BU propose du brouillon qui sont en fait des feuilles blanches ;
- La platine ne fonctionne pas toujours très bien ;
- « On ne sort jamais à 22h30, plutôt à 22h35 ».

### C. Feutres et chargeurs en libre-accès, quels bénéfices ?

**Brosses et feutres pour tableaux blancs.** Cela représente un total de **3756** transactions depuis l'existence du service, sur un total de 18808 transactions. Sur la période de novembre 2018 : 445 transactions effectuées à l'accueil concernaient les brosse et feutres pour tableau blanc, soit prêt d'un quart des consultations/prêts de ce mois-ci, pour une moyenne de 15 interactions par jour pour ce seul objet.

Sur la semaine du 25 février au 3 mars 2019 : 62 feutres/brosse empruntés.

Sur la semaine test des feutres en libre-accès ; du 4 au 10 mars 2019, 13 feutres/brosse empruntés. La diminution du nombre d'interactions sur cette période est donc très importante.

Le retour d'expérience de la BU Santé Rockefeller de l'Université Lyon 1 montre qu'il y a finalement que peu de vols de feutres par les étudiants. Pour les 10 salles de travail en groupe, en 2018, 80 pochettes ont été commandées<sup>1</sup>.

**Chargeurs de téléphone.** Cela représente un total de **3370** transactions depuis l'existence du service (dans le détail : 1842 pour Samsung, 1476 pour Iphone, 52 pour les chargeurs de téléphone USB), sur un total de 18808 transactions. L'analyse des pratiques et observations relatives au projet de chargeurs de table et casiers pour charger les téléphones permettra certainement de constater une baisse du nombre de transactions relatives à ce type d'objet.

### Conclusion

Cette photographie des ressentis des collègues de la BU Saint-Serge a été construite sur une base « déclarative », issue de points de vues multiples à l'issue de 17 entretiens individuels et 2 entretiens collectifs de moniteurs, n'a pas vocation à être exhaustif. Les notes confidentielles ont été détruites après élaboration de cette restitution.

Et si c'était à refaire ? Il a certainement manqué de la reformulation lors des entretiens, pour être sûr de bien comprendre et de retranscrire fidèlement les propos des collègues. Par ailleurs, il aurait été intéressant de proposer des questions en complétion, sur le modèle de ce qui a été fait auprès des groupes lors de la semaine test des feutres en libre-accès. Une autre piste, un système de grille, du type : mon appréciation relative au service de prêt de matos ☹ 1 / 2 / 3 / 4 / 5 ☺ Et une question ouverte : Si vous pouviez changer une chose au prêt de matériel, qu'est-ce que ce serait ?

---

<sup>1</sup> La collègue responsable de la logistique conseille par ailleurs les feutres de la marque Lyreco, qui après une étude poussée du sujet montre un excellent rapport qualité prix (0.82€ HT la pochette)