

DOCUMENTS MANQUANTS

VACHON & BONENFANT RÉGULIER

DSU

- Un usager signale un document manquant.
 - Si l'utilisateur se présente au comptoir de prêt, un EPL est appelé et accompagnera l'utilisateur à l'endroit où le livre devrait se trouver et au préclassement (recherche de base). Si le livre n'y est pas, on conseille à l'utilisateur de revenir plus tard et s'il le livre est toujours manquant, l'utilisateur sera référé au comptoir du Soutien aux usagers.
 - Si l'utilisateur se présente au comptoir du Soutien aux usagers, une recherche sera effectuée avec lui sur les rayons. Selon la disponibilité, un EPL ou un technicien en documentation effectuera cette recherche.
 - Si l'équipe du Soutien aux usagers trouve le document, mais que l'utilisateur n'est plus sur place, le document sera remis au comptoir de prêt avec une feuille d'informations (notice Ariane et informations sur l'utilisateur). Le document devra alors être réservé pour l'utilisateur.
 - Si le Soutien aux usagers est fermé, un courriel sera envoyé par le comptoir du Bonenfant à l'adresse bibl@bibl.ulaval.ca et par le comptoir du Vachon à l'adresse ref_vch@bibl.ulaval.ca afin que le suivi puisse être effectué le lendemain. Les informations à fournir dans le courriel sont: nom et numéro de l'utilisateur, titre auteur et numéro et cote du document.
- Après cette première recherche de base, les techniciens du Soutien aux usagers envoient un courriel à inventaire@bibl.ulaval.ca (voir section « note sur les courriels à envoyer à l'équipe de l'inventaire »). Un courriel par livre manquant est envoyé.

Note : Qui a priorité entre la personne qui a en main un livre et celle qui a une réservation? L'utilisateur avec la réservation a la priorité.

Note : La DSU est responsable de faire la vérification dans les cabinets de travail (2^e, 3^e, 5^e étage et Vachon), à une fréquence idéale de 2 ou 3 fois par session.

DATC

- Dès que la demande est reçue, vérifier le document dans le système (il est peut-être déjà prêté). Prendre note des informations suivantes :
 - Date du dernier prêt et l'utilisateur (il peut s'agir d'un usager technique comme RELIURE ou CATALANALY).
 - Date de la dernière activité (lorsque le retour et la dernière activité sont à 1 jour de décalage, il se peut que ce soit un transit ou un cas de réserve).
 - Date et heure du dernier retour (23 :59 = chute à livres).
- Effectuer le prêt à MISSING.
- Faire la réservation pour l'utilisateur au titre du document (à moins qu'il s'agisse d'un tome particulier dans une série).

Note : Il est possible que le système refuse la réservation (ex. : si l'utilisateur a une amende trop importante). Dans ce cas, outrepasser le refus et réserver quand même le document.

Note : Effectuer une réservation même s'il s'agit d'un employé qui veut le livre pour une raison ou une autre.

- Effectuer dans les 24 heures une première recherche sur les rayons (différentes localisations et erreurs de cotes incluent).
- La seconde recherche doit être faite une semaine plus tard.
- La troisième et dernière recherche sera effectuée environ trois mois plus tard et doit inclure une recherche à la bibliothèque opposée (ex. : aller voir au Vachon si le document est censé être au Bonenfant). Exceptionnellement, dans les cas qui s'appliquent, une recherche à l'École d'Architecture et à la Fabrique peut également être demandée aux techniciens qui y travaillent.
- Lors de l'une de ces recherches, il peut être utile de vérifier dans les bureaux des bibliothécaires-conseil.

Document trouvé

- Réserve : il est ramené au comptoir du prêt avec un coupon vert indiquant qu'il est réservé.
- Non réservé : effectuer le retour et renvoyer sur les rayons.

Document perdu : transférer au technicien à l'inventaire pour élagage ou rachat.

ARCHITECTURE ET FABRIQUE

DSU

- Les techniciens de ces deux localisations sont responsables d'effectuer les recherches dans leur collection et de contacter l'équipe de l'inventaire pour qu'une recherche soit également effectuée au Bonenfant.
- Architecture : lorsqu'un document est manquant, le technicien utilise la fonction « signaler un document manquant » dans WorkFlows, ce qui prêle automatiquement à l'usager MISSING.
- Au mois de mai, la DATC lui envoie une liste de tous les documents manquants. Une fois les recherches terminées, il la retourne à la DATC.
- La DATC fait le suivi pour les documents manquants.

CENTRE DE CONSERVATION

DSU

- Prêt à MISSING lorsqu'un document n'est pas trouvé dans une boîte.

DATC

- Suivi biennuel des documents manquants par le biais d'une liste sortie par le pilote de système. La recherche dans les boîtes est effectuée par les employés de la DSU. Après trois recherches, élagage du document.

PEB

DSU

- L'employé responsable de trouver le document demandé par PEB fait une recherche de base.
- Si le document n'est pas trouvé, l'employé qui a fait la recherche envoie le cas par courriel à l'équipe d'inventaire.

DATC

- Le courriel reçu proviendra de « Prêt par courrier » ou de la technicienne.
- Voir la procédure de recherche régulière.
- Ne pas faire de réservation.

Document trouvé : le retour est fait. Rien de plus.

Document perdu : transférer au technicien à l'inventaire pour élagage ou rachat.

RÉSERVES

Il existe deux réserves permanentes : au Vachon et au 2^e étage du BNF. Lorsque les documents y sont localisés, cela apparaît sur leur cote.

Les réserves temporaires sont situées au 4^e étage (pour les cours des disciplines du 4^e étage et l'ensemble des documents filmiques), au 2^e étage (pour les cours des disciplines 2^e), au 1^{er} (pour les cours des autres disciplines) et au premier étage du Vachon.

Il y a un technicien responsable pour les réserves du Bonenfant et un pour celles du Vachon.

DSU

- Une recherche est effectuée. Dans certains cas, si le document n'est pas trouvé, il est prêté à MISSING.

Note : Avant d'effectuer le prêt à l'utilisateur MISSING, prendre en note la date du dernier retour et la date de la dernière activité. Exceptionnellement, ajouter le dernier usager si celui-ci est un usager BUL ex. : RELIURE, RECHERCHE, etc.

- Une seconde recherche est effectuée. Les documents qui ne sont toujours pas trouvés sont tous prêtés à MISSING par le technicien responsable des réserves.
- Une troisième et quatrième recherche peut être effectuée selon les cas.
- Envoyer une demande de recherche à l'inventaire en précisant, en plus des informations régulières :
 - Pour quelle session le document est demandé
 - Si le document doit être commandé s'il n'est pas trouvé [si cette information est déjà connue]
 - La date du dernier du dernier retour, la date de la dernière activité et, s'il y a lieu, le dernier usager.

DATC

Les demandes des réserves doivent être traitées en priorité.

- Effectuer une recherche dans les 24 heures.
- La seconde recherche doit être effectuée dans la semaine suivante.

Document trouvé : apporter le document à la réserve s'il peut encore être utile. Si la session est terminée, faire le retour.

Document perdu : transférer rapidement au technicien à l'inventaire pour passer une commande en urgence.

LISTES DE DOCUMENTS MANQUANTS

DSU

- Faire la demande au chef de la section de la PNPCC.

DATC

- Faire sortir une liste des documents manquants et perdus selon les années (commencer avec les plus anciens prêts). Retirer les documents des sections où l'opération d'inventaire est en cours.
- Envoyer la liste à la DSU.

DSU

- Effectuer trois recherches des documents.
- Si le document est trouvé, enlever le prêt.
- Une fois les trois recherches complétées, retourner la liste des documents toujours manquants au technicien à l'inventaire.

DATC

- Élaguer ou commander à nouveau les documents.

APPELS À TOUS

DSU

- Lorsqu'un usager se présente au comptoir pour emprunter un document réservé et que le document est introuvable, un appel à tous est lancé. Dans ce cas, aucune recherche de la DATC n'est demandée.

NOTES SUR LES COURRIELS À ENVOYER À L'ÉQUIPE DE L'INVENTAIRE

Lorsque vient le temps de faire une demande de recherche de documents manquants par courriel à l'équipe de l'inventaire, voici les **informations minimales** qui doivent être communiquées :

- Numéro du document manquant
- Cote
- Titre

Si une réservation est nécessaire, il faut ajouter :

- Numéro de l'utilisateur
- Nom de l'utilisateur

De plus, il est apprécié lorsqu'il n'y a qu'un seul document par courriel.

Exemple reçu couramment qui satisfait les besoins de l'équipe de la recherche :

Bonjour Demande de recherche pour [PRENOM NOM] no. usager : [016XXXXXX] no. document : 32356038514871

Merci d'avoir utilisé Ariane 2.0. Voici vos notices :

Référence :	1
Titre :	Queering bathrooms : gender, sexuality, and the hygienic imagination
Auteur :	Cavanagh, Sheila L. (Sheila Lynn), 1969-
Type de document :	Livre
Lieu de publication :	Toronto
Nom de l'éditeur :	University of Toronto Press
Année de publication :	2010
N° de notice :	a2110379
Cotes / localisations :	GT 476 C377 2010 — Pav. Jean-Charles-Bonenfant Bibliothèque des sciences humaines et sociales [Disponible]

Le 4 juillet 2016, Émilie Fortin