



## Le Rfid s'installe aux Bibliothèques de Schaerbeek

### ***Un système de prêt simplifié***



**Depuis le 1er avril 2015, les Bibliothèques Publiques de Schaerbeek utilisent un nouveau système d'automatisation des prêts : le RFID ("*radio frequency identification*") , un système d'indentification à distance via ondes radio.**

**Concrètement** : les opérations de prêt et de retour des médias se font désormais à l'aide d'automates.

**Les objectifs** : améliorer l'ensemble des services rendus aux usagers ainsi que la gestion des collections.

***1. Le RFID - C'est quoi ?***

***2. L'automate de prêt - Comment ça fonctionne ?***

***3. Quels changements dans nos bibliothèques ?***

***4. Comment allons-nous transformer et rentabiliser le temps gagné ?***

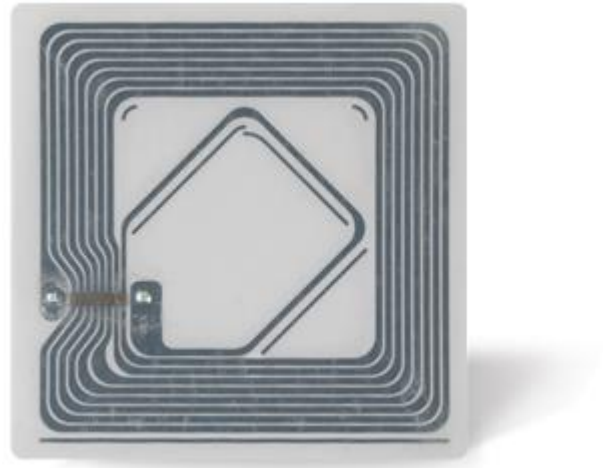
***5. Qui a fait quoi ? Où ? Quand ? et Comment ?***

***6. A noter...***

## **1. Le RFID - C'est quoi ?**

Le système RFID repose sur deux éléments principaux : **la puce et le lecteur automate.**

- Les documents (livres, CD, DVD, magazines, etc.) étaient, jusqu'à présent, uniquement identifiables au moyen d'un code-barres. Ils sont désormais également équipés d'une **puce électronique dénommée "tag"** (un autocollant très fin, de quelques centimètres carrés à peine). Une technologie plus avancée et plus sûre : la puce permet non seulement une identification plus rapide des documents, mais aussi une meilleure protection contre le vol.



- Les **automates** sont pourvus d'un lecteur qui, par le biais d'ondes radio, identifie les informations contenues dans le tag. Ce système permet à l'utilisateur d'effectuer lui-même les opérations de prêt et retour, de prolongation, d'impression des reçus et de paiement des amendes de retard (uniquement pour les automates avec monnayeur).

Dans les premières semaines, du personnel sera spécialement détaché autour des automates afin d'accompagner les usagers dans leur première expérience.



## **2. L'automate de prêt - Comment ça fonctionne ?**

L'automate ressemble à un ordinateur. L'écran est tactile, des messages clairs et simples y apparaissent. Rien de plus simple à utiliser !

- 1)** L'utilisateur scanne sa carte de membre : il est ainsi reconnu et peut commencer ses opérations de prêt et/ou de retour
- 2)** Il pose ensuite les documents sur la plateforme RFID. En une seconde à peine, l'automate les identifie



### **Pour Les emprunts**

L'automate ajoute les documents au compte de l'utilisateur. Dans le même temps, l'antivol se désactive : l'utilisateur peut repartir avec ses emprunts et en possession d'un ticket lui indiquant la date limite de retour.

### **Pour Les retours**

L'automate retire les documents du compte de l'utilisateur. Pour les automates avec monnayeur, l'utilisateur dépose ensuite les documents dans un chariot spécialement destiné aux retours. Pour les automates au comptoir : les documents sont déposés sur le comptoir même, entre les deux automates. Les bibliothécaires se chargent ensuite eux-mêmes de trier et de ranger les livres en rayon.

- 3)** Dans tous les cas, une fois tous les documents enregistrés, un ticket s'imprime afin de rappeler à l'utilisateur les transactions qu'il vient d'effectuer.

### **3. Quels changements dans nos bibliothèques ?**

#### **Dans les faits**

A ce jour, 5 automates de prêts sont répartis sur 2 des 3 implantations que compte le réseau des bibliothèques publiques de Schaerbeek.

- Bibliothèque Sésame : 1 automate avec monnayeur et 2 automates de comptoir sans monnayeur
- Bibliothèque Mille et une pages : 2 automates avec monnayeur.



#### **L'objectif principal : faciliter la vie et améliorer le confort de nos usagers**

- simplification et rapidité des opérations de prêt et de retour
- moins de files à l'accueil lors des moments de forte fréquentation
- confidentialité et sécurisation des prêts (système antivol)
- plus grande disponibilité du personnel qualifié au sein des différents pôles

#### **Des bibliothécaires à nouveau disponibles**

Chaque année, plus de 170.000 prêts sont effectués dans le réseau schaerbeekois, ce qui requière énormément de temps de travail. En dispensant les bibliothécaires des laborieuses opérations de prêts et de retours, le RFID permet de redonner tout son sens au métier de bibliothécaire, lequel sera à nouveau disponible pour assurer à 100% son rôle de conseiller de lecture, de guide et d'animateur des collections.

#### **Des rayons ventilés et en ordre**

Le temps dégagé permettra de procéder aux opérations d'inventaires qui n'ont plus été effectuées ces dernières années, et ce, par manque de disponibilité du personnel. Des rangements plus systématiques, des présentations ciblées, des "mises en scène" (coup de cœur, facing, tables d'actualité, etc.)... de quoi garantir aussi la meilleure adéquation entre les ouvrages mis à disposition des usagers et les attentes de ceux-ci !

## **4. Comment allons-nous transformer et valoriser le temps gagné ?**

### **1) Elargissement et simplification des horaires**

- Faciliter l'ouverture élargie des samedis (déjà réalisé), y compris l'été et donc de supprimer l'horaire d'été
- A terme : uniformiser, voire élargir davantage les heures d'ouverture

### **2) Renforcement du "contrat" avec l'utilisateur**

- Le bibliothécaire passera plus de temps avec le nouvel abonné au moment de l'inscription pour expliquer les conditions, les règles d'usage, faire visiter les locaux, faire découvrir les ressources parfois insoupçonnées, expliquer le fonctionnement, etc.
- Sécurité (contre les vols, incivilités, etc.) et confort de tous accrus : les bibliothécaires seront plus disponibles pour la surveillance, l'intervention, ainsi qu'à l'aide aux personnes à mobilité réduite

### **3) Le bibliothécaire redevient "conseiller de lecture"**

Le bibliothécaire doit tenir compte de la diversité des personnes, afin de les conduire, par des voies variées, à la lecture, et à une certaine autonomie dans leur recherche documentaire. Il doit aussi tenir compte du niveau scolaire, des compétences documentaires, de la maîtrise de la langue...

### **4) La pédagogie documentaire**

L'émergence des nouvelles technologies de l'information, ainsi que la hausse de fréquentation des bibliothèques par d'autres publics, moins formés et moins autonomes, accroissent le besoin d'accompagnement des usagers. Le temps dégagé va permettre de développer des initiations à la recherche documentaires : comment sont classés les documents ? comment utiliser le catalogue en ligne ? comment maîtriser au mieux Internet afin d'obtenir des informations pertinentes, objectives et de qualité ?

### **5) L'accueil des groupes et des classes**

La demande est très forte dans ce domaine (écoles, associations, etc.) mais difficile à contenter, faute de personnel. Le temps gagné grâce au RFID permettra d'accueillir davantage de groupes, que ce soit dans un cadre scolaire ou parascolaire. Les animations proposées vont ainsi gagner en variété, mais aussi, et surtout, en qualité pédagogique.

## **6) L'aide à l'appropriation des lieux par les publics éloignés de la culture**

Plus de 2 schaerbeekois sur 10 souffrent d'illettrisme et une grande partie de la population n'a pas accès à l'information et aux savoirs. Aujourd'hui, 39% de la population schaerbeekoise est considérée comme "désengagée" culturellement. Pour ces publics socialement éloignés de la culture, l'appropriation de ce lieu inhabituel nécessite une mise en confiance, des échanges et des séances d'accueil plus personnalisés. Une partie du personnel dégagé pourra ainsi davantage se consacrer à l'accueil et à l'animation des groupes d'adultes apprenants.

## **7) Eurekoi? : un nouveau service de question-réponse en ligne**

Sur Eurekoi?, les bibliothécaires du réseau (ainsi que près de 50 bibliothèques belges, françaises et québécoises) fournissent aux internautes leurs sources documentaires et leurs astuces pour trouver des informations sur tous les sujets. Le système RFID permet de dégager le personnel nécessaire au développement de ce service de réponse à distance.

Si, à terme, 90 % des transactions se feront à l'aide des automates, on constate que **le RFID n'est pas une fin en soi !**

L'investissement dans ce matériel facilitera grandement la vie de nos usagers, mais il permettra aussi à l'équipe de revoir en profondeur le sens et la valeur ajoutée que le bibliothécaire peut apporter aux différents services offerts par nos bibliothèques :

- en renforçant d'autres aspects liés à l'accueil : orientation, aide à la recherche documentaire...
- en investissant le temps gagné dans la mise en œuvre et le suivi de nouveaux projets : activités et animations, intra et extra muros
- en améliorant la mise à jour et la visibilité des collections

**Accueil, animations et collections : 3 domaines liés à la satisfaction des usagers, et dont dépend directement la fréquentation des bibliothèques.**

Du temps sera également dégagé pour le suivi des activités de promotion de la lecture, d'accueil des groupes et de formations, notamment à la recherche documentaire liée aux nouvelles technologies.

**Par là même, c'est le service au citoyen qui sera amélioré !**

## **5. Qui a fait quoi ? Où ? Quand ? et Comment ?**

### **Financement**

Le coût total de l'installation a été de 125.347 €, montant inscrit au budget extraordinaire communal de 2013. Le projet a bénéficié d'une subvention de la Fédération Wallonie-Bruxelles prévue dans le cadre de la législation sur le subventionnement des équipements et du mobilier, un montant de 37.465 €.

### **Partenaires**

- L'asbl Gial (partenaire informatique des administrations publiques) a servi d'intermédiaire en mettant sa centrale d'achat à disposition
- La Société 3M a fourni et installé le matériel

### **Déroulement**

- De juillet 2014 à février 2015 : équipement de l'intégralité des documents disponibles en accès libre dans les trois bibliothèques (soit plus de 148.000 supports) avec une puce RFID ;
- Durant cette période : réorganisation des heures de travail au sein de l'équipe. Il s'agissait non seulement d'équiper les documents déjà inventoriés, mais aussi d'assurer l'équipement des nouveaux documents entrants ;
  - Du lundi 9 au samedi 14 mars : fermeture exceptionnelle de la bibliothèque Sésame pour cause de travaux d'électricité et de réaménagement du comptoir d'accueil. Ces travaux ont été réalisés par des ouvriers de la Commune de Schaerbeek ;
- Mi-mars 2015 : installation de 5 automates de prêt et de nouveaux portiques antivols.

### **Suivi**

Le projet RFID a été piloté et reste géré par le Pôle Accueil des Bibliothèques de Schaerbeek :

- **Benjamin Van Look** - Responsable du Pôle accueil
- **Tony Kinet** - Adjoint au Pôle accueil

## **6. A Noter...**

- Tous les documents en "libre accès" du réseau sont équipés d'une puce. Techniquement, ils peuvent donc être prêtés ou rentrés dans les trois bibliothèques. Toutefois, un document emprunté dans une bibliothèque doit impérativement être rentré dans celle-ci.
- Seule la réserve documentaire (conservée à Thomas Owen) n'a pas encore été équipée. Cela se fera au fur et à mesure de la sortie des documents.
- Le code-barres n'est pas supprimé pour autant : il permet toujours d'identifier les documents en cas de panne du système RFID.
- Tous les bibliothécaires ont tous participé au travail d'équipement : des "tournantes" ont été organisées afin de répartir équitablement la lourde tâche.
- Une formation des bibliothécaires étant préalablement nécessaire : les usagers n'ont pas pu utiliser les automates avant le 1er avril 2015.
- La première bibliothèque à employer le RFID fut la Farmington Community Library dans le Michigan, en 1999

**A l'initiative de Mr. Sadik Köksal, Echevin de la Culture Francophone et du Collège des Bourgmestre et Echevins de la Commune de Schaerbeek**  
skoksal@schaerbeek.irisnet.be

**Tony Kinet - Chef de projet RFID**  
Bibliothécaire-Adjoint au Pôle Accueil - [tonykinet@gmail.com](mailto:tonykinet@gmail.com)  
02/240.43.70

**Benjamin Van Look - Supervision du projet et de son impact sur l'accueil**  
Responsable du Pôle accueil - [benjaminvanloock@gmail.com](mailto:benjaminvanloock@gmail.com)

**Damien Pirlot - Supervision de la partie informatique du projet**  
Responsable du Pôle informatique - [dpirlot@gmail.com](mailto:dpirlot@gmail.com)

**Séverine De Proost - Rédaction presse**  
[deproostseverine@gmail.com](mailto:deproostseverine@gmail.com)

**Cabinet de la Culture - Communication presse**  
skoksal@schaerbeek.irisnet.be

**Stéphane Dessicy - Bibliothécaire dirigeant**  
sdessicy@schaerbeek.irisnet.be



## **Adresses et horaires des Bibliothèques**

### **Bibliothèque Sésame - La Médiathèque**

Adresse : Boulevard Lambertmont, 200 - 1030 Schaerbeek

Tél. : 02 240 43 70

Heures d'ouverture :

Lundi : 10h-12h et 13h-18h

Mardi : 13h-19h

Mercredi : 10h-12h et 13h-19h

Jeudi : 12h-18h

Samedi : 9h30-15h30

Accueil des groupes sur rendez-vous

Accès : trams 7 ("Hôpital Paul Brien") et 55 ("Foyer schaerbeekois")

### **Bibliothèque Mille et une pages**

Adresse : Place de la Reine, 1 - 1030 Schaerbeek

Tél. : 02 240 32 80

Heures d'ouverture :

Mardi : 13h-19h

Mercredi: 10h-12h et 13h-19h

Jeudi : 12h-18h

Accueil des groupes sur rendez-vous

Accès : trams 55 ("Place Liedts"), 92 et 94 ("Sainte-Marie")

### **Bibliothèque Thomas Owen**

Adresse : Avenue de Roodebeek, 111 - 1030 Schaerbeek

Tél. : 02 735 73 56

Heures d'ouverture :

Lundi : 13h-17h

Mercredi : 13h-19h

Vendredi : 15h-19h

Accueil des groupes sur rendez-vous

Accès : bus 28 et 79, trams 7 et 25 ("Diamant")