

PRÊTER DES ORDINATEURS AUX ÉTUDIANTES ET AUX ÉTUDIANTS QUI EN ONT BESOIN

Le cas du site de l'université Clermont Auvergne

Blaise Pichon

Vice-président à la Vie universitaire et Conditions de travail, université Clermont Auvergne

Céline Nebout

Directrice par intérim de la Direction de la vie universitaire, université Clermont Auvergne

Fabrice Boyer

Directeur des Bibliothèques et des Herbiers universitaires, université Clermont Auvergne

Depuis les années 2010, les bibliothèques universitaires (BU) de l'université Clermont Auvergne (UCA)¹ prêtaient des ordinateurs en prêt court, achetés alors sur les crédits du service. Or, la crise de la COVID-19 a marqué une vraie césure, et ce, à quatre titres : la montée en puissance très nette des dispositifs numériques – pas seulement liés à la documentation ou à la plateforme pédagogique – ; la nécessité absolue, pour un étudiant ou pour une étudiante, d'être doté d'un ordinateur ; le constat établi que les besoins étaient criants ; l'impératif de sécurité des réseaux.

En 2020, le service commun de la documentation (SCD) a proposé de gérer la mise à disposition des ordinateurs portables pour les étudiantes et les étudiants, achetés désormais via des crédits tirés de la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC)², avec un pilotage assuré par la Commission de la formation et de la vie universitaire (CFVU) de l'UCA et un partenariat noué avec la Direction de la vie universitaire (DVU). Avec la mise en place du schéma directeur de la vie étudiante du site 2022-2026, l'action bénéficie désormais d'une visibilité institutionnelle. Elle relève ainsi du thème de l'action sociale (avec un indicateur afférent « nombre de PC prêtables aux étudiants pour les prêts longs »), tout en pouvant également s'inscrire dans le thème consacré à la prise en compte des publics spécifiques.

Désormais, deux types d'ordinateurs sont prêtés par l'UCA via ses BU : les PC en « prêt court » et les PC en « prêt long », c'est-à-dire pour un prêt couvrant l'année universitaire à

1 L'UCA compte quelque 35 000 étudiants (inscriptions principales et secondes, hors doubles inscriptions CPGE).

2 Plus exactement du Fonds de solidarité et de développement des initiatives étudiantes (FSDIE) social. L'UCA consacre 9 % de ses dépenses CVEC à ce fonds social. Lire à ce sujet la communication qui en est faite sur le site de l'UCA. En ligne : https://www.uca.fr/medias/fichier/cvec-guide-asso-2023-100323_1678459472210-pdf?width=0&height=0&MEDIA_ID=94252 [consulté le 11 avril 2023].

venir. Étant donné que la transaction concernant les PC en « prêt court » est identique à celle du prêt d'ouvrages, il ne sera question ici que du cas des ordinateurs de type « prêt long ».

L'article évoquera le dossier sous trois angles : la procédure de prêt et de travail ; la question informatique et l'analyse du profil des bénéficiaires.

UNE PROCÉDURE DE PRÊT ET DE TRAVAIL EN ÉVOLUTION

Par définition, tout service implique d'être évalué et le prêt d'ordinateurs n'échappe pas à la règle. Nous arrivons au terme du troisième exercice et avons senti la nécessité de faire évoluer la procédure de prêt comme le mode opératoire professionnel.

Jusqu'en 2022-2023, la communication auprès des étudiants et des étudiantes et l'instruction des dossiers reposaient sur un travail lourd de gestion incombant à la DVU :

- un appel à candidatures était effectué par la DVU dès la fin août, pour les PC en prêt long ;
- les étudiantes/les étudiants remplissaient un dossier ;
- ce dossier était évalué par une commission *ad hoc* convoquée début octobre ;
- les ordinateurs étaient distribués en deux points de la plaque métropolitaine (la BU Sciences pour les instituts scientifiques et de santé et la BU Lafayette pour les instituts de droit, économie, management, de lettres et sciences humaines) et dans les bibliothèques des campus en région, au cours de la deuxième moitié du mois d'octobre.

Le travail se partageait donc entre un agent de la DVU et trois services du SCD (BU Sciences, BU Lafayette et bibliothèque numérique). Cette collaboration exigeait à la fois une gestion par le biais d'un tableau partagé et une gestion via le système de gestion de la bibliothèque (Alma d'Ex-Libris). Puisque les demandes n'avaient – jusqu'à présent – jamais excédé l'offre, l'assistante sociale continuait à adresser à la DVU et au SCD des demandes supplémentaires au fil de l'eau.

Pour autant, ce système était critiquable et méritait d'être amélioré, car :

- les ordinateurs prêtés l'étaient trop tard ;
- le système reposant sur la remise d'un dossier éloignait sans doute des jeunes gens du dispositif³ ;
- la part du travail administratif prenait trop de temps ;
- certaines étudiantes/certains étudiants étaient tenus de se rendre dans des BU qu'ils ne fréquentaient pas ;
- la charge de travail induite ne reposait que sur deux équipes d'accueil.

Aussi a-t-il été décidé lors de la réunion du CFVU du 4 avril 2023 dernier de changer certaines modalités, pour la rentrée suivante, à l'instigation de la DVU. Les étudiants et les étudiants s'adresseront directement aux personnels de leur BU de rattachement, selon les modalités suivantes :

- du 1^{er} au 15 septembre seuls les boursiers et les boursières pourront demander un PC à la BU ;

3 25 dossiers déposés n'ont pas abouti : 23 par renoncement et 2 parce que les étudiants ne s'étaient pas réinscrits.

- du 16 au 25 septembre se rajoutera la possibilité pour les non-boursières et les non-boursiers de niveau N1 à N3 de demander un PC à la BU ;
- à compter du 26 septembre les autres étudiantes et étudiants pourront également demander un PC dans la limite des stocks disponibles.

Dans tous les cas, les étudiantes et les étudiants devront justifier d'une inscription à l'UCA pour l'année universitaire concernée par le prêt, et le cas échéant justifier leur statut de boursier. Mais la chose sera simple pour les professionnels de la documentation, puisque les données Apogée⁴ font l'objet d'imports réguliers dans le système de gestion de la bibliothèque, qui deviendra – fait notable – le seul outil de gestion du dispositif. Seul bémol, le nouveau système risque d'être contrarié par le retour tardif d'un certain nombre de PC : les stagiaires étudiantes/étudiants ou les étudiants et étudiantes qui ont un mémoire à rendre pendant l'été peuvent, sur dérogation justifiée, obtenir un délai (retour de l'ordinateur en septembre). Le délai d'indisponibilité sera alors allongé par la question informatique du « reconditionnement » des PC, à leur retour.

LA QUESTION DE L'INFORMATIQUE

La flotte des ordinateurs en prêt long ne cesse de croître, preuve que le service est apprécié et reconnu. En quatre ans, la flotte aura crû de 64 %, malgré un petit pourcentage de perte annuelle (des ordinateurs volés, non restitués ou devenus inutilisables).

■ **Tableau 1. Nombre total des PC prêtables en prêt long par année (2020-2024)**

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de PC | 220 | 281 | 321 | 361 |

La gestion d'une telle flotte nécessite une équipe technique à la manœuvre, un respect de la sécurité et du droit et une prise en main par les étudiants et les étudiantes.

Les aspects techniques sont indissolublement liés au comportement et aux besoins des étudiantes et des étudiants. S'ils doivent prendre soin du matériel et des accessoires, ils doivent aussi pouvoir compter sur un service réactif en cas de problème. Pour ce faire, la bibliothèque associe les personnels en situation d'accueil à l'équipe informatique qu'elle abrite en son sein (un ingénieur système et réseau et deux techniciens). Est ainsi mis à contribution le volant [ou parc] de PC « de réserve » (10 à 12 PC sur le total disponible), à chaque panne sérieuse, pour qu'il n'y ait pas de ruptures de continuité dans le service. De manière évidente, sur les campus en région, il est demandé aux informaticiens de proximité de bien vouloir appuyer les bibliothécaires de ces sites.

Sur le respect du droit, la nécessité d'écraser les données pour respecter le Règlement général sur la protection des données (RGPD) s'est imposée d'emblée. Une routine a été mise en place au SCD (par le biais d'une clef spécifique), dans le but de répondre à cet impératif.

La sécurité prend tout son sens dans un univers numérique que doivent nécessairement maîtriser les étudiants et les étudiantes. Les PC sont, en effet, livrés « nus »,

4 Apogée est un progiciel de gestion intégré développé par l'Agence de mutualisation des universités et des établissements depuis 1995. Il est destiné à la gestion des inscriptions et des dossiers des étudiants dans les universités françaises.

c'est-à-dire sans équipement de logiciels et sans environnement numérique. C'est pourquoi le centre de service de la Direction opérationnelle des systèmes d'information appuie désormais les bibliothécaires entre septembre et la Toussaint, en proposant un renfort à des moments clés de la semaine, afin d'apporter une assistance sur l'ensemble des questions numériques que se posent les étudiantes et les étudiants. Après une expérimentation du dispositif à la BU Sciences et à la BU Santé en 2022-2023, il sera généralisé aux quatre grands pôles documentaires l'an prochain. On peut, à cet égard, se demander si le service de prêt de PC en « prêt long » fait l'objet d'un égal intérêt sur les différents campus de l'UCA.

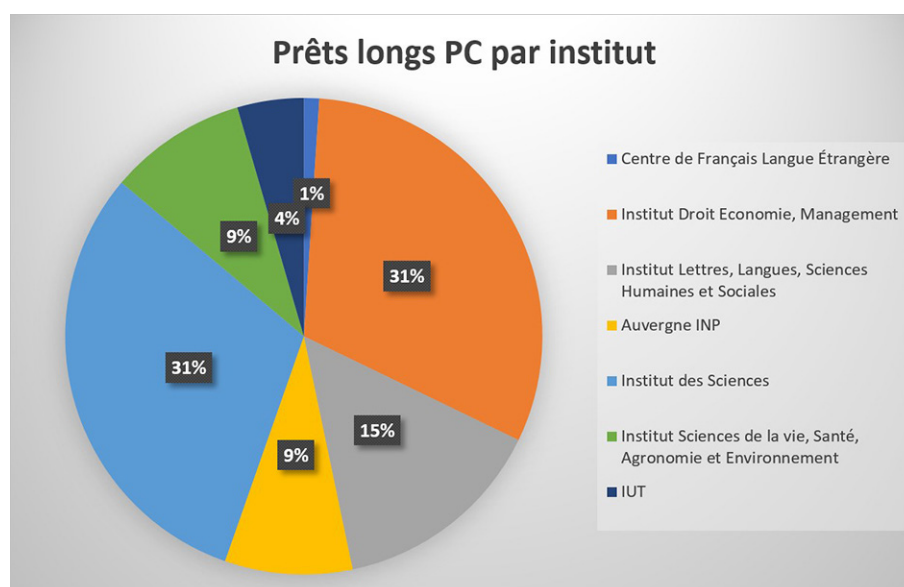
L'ANALYSE DES 289 ÉTUDIANTS BÉNÉFICIAIRE D'UN PRÊT LONG À L'UCA EN DÉCEMBRE 2022

L'UCA est organisée en instituts, regroupant composantes et laboratoires. Il y a un intérêt certain à comprendre l'impact du dispositif des prêts longs de PC, en cherchant à pointer le rattachement des étudiants bénéficiaires. Les équipes pédagogiques ont ainsi pu jouer un rôle dans la transmission de l'information.

■ **Tableau 2. Nombre des PC en prêt long, prêtés en décembre 2022**

| | |
|--|------------|
| Centre de Français Langue Étrangère | 3 |
| Institut Droit, Économie, Management | 90 |
| Institut Lettres, Langues, Sciences humaines et sociales | 42 |
| Clermont Auvergne INP | 25 |
| Institut des sciences | 89 |
| Institut Sciences de la vie, Santé, Agronomie et Environnement | 27 |
| IUT | 13 |
| Total | 289 |

■ **Figure 1. Ventilation des PC en prêt long par institut et en pourcentage**



En regardant dans le détail, on pourra constater que l'école d'économie fournit le bataillon le plus compact d'étudiantes et d'étudiants bénéficiaires (53), suivie, mais de loin, par l'école universitaire de physique et d'ingénierie de l'Institut des sciences (37) et l'Unité de formation et de recherche (UFR) lettres, culture et sciences humaines de l'Institut lettres, langues, sciences humaines et sociales (24). À l'inverse, les étudiants et les étudiantes des UFR de médecine et de pharmacie sont les moins demandeurs. On peut en déduire que l'origine sociale des étudiantes et des étudiants joue sans aucun doute un rôle déterminant⁵.

Si l'on analyse le profil des demandeurs, on en arrive, de fait, à la conclusion logique que les boursières et les boursiers (46) et les étudiantes et les étudiants internationaux sont les plus représentés. Et s'ils sont majoritairement en licence (64 %), ils peuvent être aussi en master (35 %)⁶. Du reste, la part des masters a augmenté en trois ans, preuve d'un besoin avéré chez des étudiants et des étudiantes de niveau avancé.

CONCLUSION

Dans un cadre général marqué par une massification de l'enseignement supérieur, le succès d'une politique sociale universitaire repose sur l'implication des services et la prise de conscience par les professionnels du fait que leur pratique du métier peut conjuguer le service qu'ils ont l'habitude de rendre et la prise en compte des besoins spécifiques. La méthode, partant, consiste à porter le projet, à coopérer de manière fréquente et à mettre en place une méthode d'adaptation constante. Localement, le dispositif de prêt long d'ordinateurs répond à cette triple exigence. •

5 Voir au niveau national : Pierre COURTIOUX, Tristan-Pierre MAURY, Johan SEUX, « Ségrégation sociale à l'Université : des disparités académiques sur la période 2006-2016 », *Revue d'économie régionale & urbaine*, 2022/3 (juin), p. 385-412. En ligne : <https://doi.org/10.3917/reru.223.0385>

6 Le 1 % restant concernant les étudiants du Centre de français langue étrangère.