

GESTION DES RETARDS

La gestion des retards est un aspect important du prêt qui permet :

- une **bonne circulation des documents**
- de **satisfaire les réservations**
- **d'éviter la perte d'ouvrages** depuis trop longtemps hors de la bibliothèque
- **d'aider les lecteurs** à respecter les règles de prêts.

Cette tâche qui consiste à repérer les retards et à relancer les retardataires peut paraître fastidieuse mais **doit néanmoins être faite régulièrement (tous les mois)**.

Dans tous les cas, **les opérations « coup de poing », une à deux fois par an sont à éviter**. Une bibliothèque qui envoie un courrier pour un document qui a 6 mois de retard n'est pas vraiment crédible.

La gestion des retards n'a de sens que dans la régularité et cela est mieux compris par les lecteurs.

Dans le cas d'une gestion informatisée des prêts, la gestion des retards est théoriquement simplifiée et plus efficace.

Dans le cas d'une gestion manuelle des prêts, selon le type de classement la gestion des retards sera plus ou moins compliquée.

Lorsque le classement des pochettes lecteurs est alphabétique il faut compiler l'ensemble du fichier de prêt puis vérifier la date de retour prévue sur chaque fiche de prêt.

Lorsque le classement est chronologique, tous les lecteurs dont les pochettes sont situées derrière l'intercalaire du mois écoulé sont considérés comme en retard.

Les rappels peuvent se faire par téléphone (appel ou sms si téléphone de service), courrier ou mail. Voir « Exemple de lettre de rappel »

Il s'agit de s'assurer auprès du lecteur qu'il est toujours en possession des documents **et de lui rappeler la date de retour.**

Vous pouvez aussi lui rappeler les horaires d'ouverture de la bibliothèque ou la présence d'une boîte à lettres pour les retours **en dehors des horaires d'ouverture.**

Si le document n'est pas réservé, vous pouvez aussi proposer une prolongation.

Une prolongation est considérée comme un prêt supplémentaire. La fiche de prêt est donc tamponnée avec une nouvelle date de retour prévue.

Concernant des statistiques, un prêt supplémentaire est comptabilisé.

La prévention des retards

L'insertion au moment du prêt d'un signet mentionnant la date de retour est de nature à prévenir les risques de retard.

La gestion des retards n'a pas pour but de réprimander le lecteur mais plutôt de rendre service à l'ensemble du public en veillant à la bonne circulation des emprunts.