

Réinformatisation du SCD de l'Université Lyon 3 : proposition de solutions en vue du changement de SIGB

Gaid THIRION

Sous la responsabilité de Anne FLAHAUT-STEINER
Conservateur, responsable du service NTI, SCD Lyon 3

Sous la direction de Omar LAROUK
Maître de conférences, ENSSIB

Remerciements

Je tiens à remercier Anne Flahaut-Steiner et Jean-Loup Bruschet pour m'avoir proposé cette mission au sein de l'équipe-projet réinformatisation et pour la confiance qu'ils m'ont accordée tout au long de cette mission.

Je remercie également Emmanuelle Perret-Davias pour son aide et les précieuses informations qu'elle a pu me fournir.

De plus, je remercie tous les professionnels des bibliothèques, et plus particulièrement Pierre-Yves Duchemin, qui m'ont accordé de leur temps et de leur attention dans diverses étapes de mon stage.

Enfin des remerciements tout particuliers à Julie Benvenuti tant pour son travail de qualité que pour son soutien tout au long de ce stage

*« On quitte alors les pantoufles pour chausser des brodequins, mais c'est le prix
à payer pour pouvoir avancer. »¹*

¹ **DUCHEMIN, P-Y.** *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique.* 2^{ème} éd. augmentée et mise à jour. Paris : Electre-Edition du Cercle de la Librairie, 2000. (Bibliothèques). p. 410.

Résumé :

Le Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) est un élément essentiel au sein d'un Système d'Information. Nous pouvons même parler de noyau dans la mesure où le bon fonctionnement d'une bibliothèque repose sur ce progiciel.

Si une structure veut être efficace et offrir les meilleurs services à ses usagers et à son personnel, elle se doit d'évoluer en même temps que les technologies et ainsi savoir s'équiper en conséquence. Or, le changement de SIGB représente un projet de grande envergure d'où la nécessité de travailler avec une équipe motivée et compétente. Toutes les étapes sont importantes (analyse de l'existant, des besoins et analyse externe) et il ne faut en rien négliger l'analyse externe qui se révèle être une riche source d'informations lors du dépouillement des offres.

Descripteurs :

Bibliothèque,

Bibliothèque universitaire,

Système d'information,

Informatisation,

Réinformatisation ;

Progiciel,

Système intégré,

Systèmes de recherche documentaire - Système de gestion documentaire et d'information,

Etude comparative.

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The Integrated Library System (ILS) is an essential element of an Information System. We can even speak of core insofar as the correct running of a library depends on this software package.

If a structure wants to be effective and offer the best services to its users and to its personnel, it must evolve with new technologies and thus equip itself accordingly. However, the change of ILS represents an ambitious project, and requires working with a motivated and qualified team. All stages are important (analysis of the existing systems, of the library's requirements, an external analysis which should include a study of other libraries, and finally a market analysis). The external analysis step must not be neglected, as it can prove to be a rich source of information at the stage of the examination of offers.

Keywords :

Library,

University library,

Information system,

Computerization,

Software package,

Integrated system,

Information retrieval systems - Information and document management system,

Comparative study.

Sommaire

INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : LE SCD DE L'UNIVERSITE LYON 3	10
1. PRESENTATION DU SCD.....	10
1.1. Les sites du SCD	10
1.2. La mission.....	10
1.3. Les collections	11
2. HISTOIRE DE L'INFORMATISATION DU SCD	11
2.1. 1993-1995 : une première phase d'informatisation	11
2.2. SIBER : mise en place d'un Système d'Information	13
PARTIE 2 : LE PROJET DE REINFORMATISATION	15
1. POURQUOI REINFORMATISER ?	15
1.1. Les contraintes de temps	15
1.2. Bilan du système actuel	15
1.3. Raisons propres au SIGB Geac Advance	17
2. LA GESTION DU PROJET	18
2.1. présentation	18
2.2. l'organisation de l'équipe-projet.....	20
2.3. ma mission	23
PARTIE 3 : LES ANALYSES	25
1. LES ANALYSES D'ANALYSES	25
1.1. Critique de l'analyse de l'existant.....	25
1.2. Critique de l'analyse des besoins	33
1.3. Les difficultés rencontrées.....	50
2. L'ANALYSE EXTERNE.....	51
2.1. Veille sur les informatisations récentes	51
2.2. L'analyse de l'offre : un premier dépouillement	55
2.3. Les difficultés rencontrées.....	57
PARTIE 4 : CHOISIR UN SIGB	59
1. LES CRITERES DE SELECTION D'UN SIGB.....	59

1.1.	<i>Les fonctionnalités</i>	59
1.2.	<i>La performance</i>	59
1.3.	<i>Les normes et les standards</i>	60
1.4.	<i>L'architecture</i>	60
1.5.	<i>Les possibilités de paramétrage</i>	61
1.6.	<i>L'ergonomie et la prise en main</i>	62
1.7.	<i>La portabilité des programmes et des données</i>	63
1.8.	<i>L'évolutivité, la maintenance et la pérennité</i>	63
1.9.	<i>L'adaptabilité à la situation actuelle</i>	64
1.10.	<i>Les références</i>	64
1.11.	<i>Bilan</i>	65
2.	CONCEPTION D'UNE GRILLE D'EVALUATION	65
2.1.	<i>Des documents de référence</i>	65
2.2.	<i>L'art de synthétiser sans trop minimiser</i>	66
3.	L'INFORMATION FORMELLE	67
3.1.	<i>Dépouillement de la documentation commerciale</i>	67
3.2.	<i>Le contact des fournisseurs</i>	67
3.3.	<i>Les démonstrations</i>	69
4.	L'INFORMATION INFORMELLE	69
4.1.	<i>Enquête auprès des bibliothèques</i>	69
4.2.	<i>Entretiens avec des personnels de bibliothèques</i>	71
5.	LES VISITES DE BIBLIOTHEQUES	72
5.1.	<i>Choix d'une tactique</i>	72
5.2.	<i>Choix des panels de visites</i>	73
5.3.	<i>Ce que les visites apportent au projet</i>	74
6.	MA POLITIQUE DE CHOIX	74
6.1.	<i>Méthodologie de sélection : un premier filtrage</i>	74
6.2.	<i>Méthodologie de la politique de choix</i>	75
6.3.	<i>Les solutions proposées au SCD Lyon 3</i>	76
	CONCLUSION	79
	BIBLIOGRAPHIE	80
1.	GENERALITES	80

2.	SCD LYON 3	81
3.	LES SIGB.....	82
4.	LES SIGB LIBRES.....	84
TABLE DES ANNEXES.....		I

Introduction

Les années 1960 marquent le début de l'automatisation des bibliothèques en France mais c'est seulement dans les années 1970 que commence véritablement la vague d'informatisation, notamment grâce à Grenoble et à la Bibliothèque de France qui s'intéressent au format MARC (MACHine Readable Cataloguing). Cette initiative se voit confortée par l'informatisation des bibliothèques municipales (BM) de Lyon et Strasbourg en 1976 et par l'informatisation de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) en 1977. Cependant, cette période correspond plutôt à une tendance à « l'automatisation sauvage » dans la mesure où les normes ne sont pas respectées et où il s'agit principalement de solutions « maison » présentant une incompatibilité entre les différents systèmes. Aucune notion d'échange ou de réseau n'est encore envisagée.

Le boom de la micro-informatique dans les années 1980 accélère le processus d'informatisation des bibliothèques et conduit au développement de progiciels tant dans le domaine des centres de documentation que dans celui des bibliothèques.

En ce qui concerne les débuts de l'informatisation dans les bibliothèques universitaires (BU), on constate qu'une politique d'étapes se généralise. Cette procédure s'applique réellement de façon dissociée : elle commence par le catalogue, puis s'intéresse au prêt. Notons que cette pratique se développe parallèlement à l'ouverture des BU sur divers réseaux. Ce n'est qu'entre 1990 et 1999 que nous assistons à la grande vague d'informatisation intégrée dans les BU. En effet, durant cette période, et parallèlement à la mise en place du Service Universitaire de Documentation (SUDOC), 90 BU ou Service Commun de Documentation (dont le SCD de l'Université Lyon 3) sur 101 s'équipent d'un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) selon une recommandation de la Sous-direction des bibliothèques².

A présent, de nombreuses structures universitaires ayant participé à la vague des années 1990 se retrouvent confrontées à un système obsolète. Ces bibliothèques sont donc actuellement en voie de réinformatisation, tout comme le SCD de l'Université Lyon 3 qui, onze ans après sa première informatisation, envisage de changer son SIGB.

² DUCHEMIN, P.-Y. *Ibidem*. pp. 69-78.

Partie 1 : Le SCD de l'Université Lyon 3

1. Présentation du SCD

1.1. Les sites du SCD

Le Service Commun de la Documentation de l'Université Lyon 3 a été créé en 1990 dans une optique de réseau afin d'uniformiser les règles et les outils communs aux nombreuses bibliothèques des campus de l'Université Jean Moulin. Le SCD représente donc un réseau qui est constitué des sites lyonnais (bibliothèque de la Manufacture des Tabacs, la bibliothèque de Recherche de Droit et la bibliothèque Lettres et Langues qui se trouvent sur les quais), de la bibliothèque du Centre d'Etudes Universitaires de Bourg et de l'Ain (CEUBA) située à Bourg-en-Bresse et de la bibliothèque inter-universitaire de Gerland commune aux universités Lyon 2 et Lyon 3. A cela vient s'ajouter la participation de bibliothèques de recherche.

Avec la mise en place du SCD, la politique documentaire s'est uniformisée, les services ont gagné en qualité et la diffusion de l'information s'est largement améliorée et amplifiée notamment au travers de l'explosion des sources documentaires et de l'évolution dans ce domaine.

1.2. La mission

Au travers de son réseau, le SCD tente au mieux de répondre à sa mission d'accompagnement de l'enseignement et de la recherche au sein de l'Université Lyon 3. Pour ce faire, son action s'articule autour de quatre axes principaux. En effet, le SCD démontre sa présence et sa motivation en :

- proposant la documentation nécessaire à l'université ;
- favorisant toute initiative tant dans le domaine de la formation initiale que dans celui de la formation continue ;
- coopérant avec des bibliothèques et SCD ayant les mêmes objectifs ;
- formant les usagers à la recherche et notamment à la RDI.

Bien évidemment, les technologies de l'information et de la communication (TIC) trouvent largement leur place au sein de cette mission comme nous le verrons plus bas au travers de la présentation du Système d'Information (SI).

1.3. Les collections

Il ne convient pas ici de donner une explication détaillée de l'ensemble des collections du SCD, mais bien de mettre en avant les collections qui présentent un intérêt notoire dans le cadre de mon stage et qu'il faut donc particulièrement prendre en considération dans une situation de réinformatisation.

Si le cas des périodiques peut être intéressant par la possibilité qui est offerte d'en avoir une version électronique et/ou un accès au sommaire et au résumé directement depuis une notice bibliographique enrichie, je souhaite ici mettre plus particulièrement en valeur un fonds important du SCD. En effet, il existe à Lyon 3 un fonds conséquent en caractères non-latins, il s'agit principalement d'ouvrages sino-japonais, arabes et slaves écrits en cyrillique.

Cette richesse participe à la qualité du SCD mais elle pose aussi certains obstacles. Effectivement, une telle diversité représente des difficultés tout au long du circuit du document (acquisition, catalogage, affichage à l'OPAC) dans la mesure où il faut pouvoir traiter cette palette de caractères. Or, cela n'est pas possible avec le traditionnel code ASCII, l'idéal étant d'utiliser l'UNICODE³ pour le traitement de tels documents.

Cette partie du fonds du SCD et les exigences qui lui sont liées représentent donc un paramètre à ne pas négliger dans le cadre d'un changement de SIGB, l'idéal étant de trouver un progiciel répondant à toutes les exigences et gérant l'UNICODE.

2. Histoire de l'informatisation du SCD

2.1. 1993-1995 : une première phase d'informatisation

C'est en accord avec l'Etat que le SCD Lyon 3 a envisagé sa première informatisation dans les années 1990. Ce grand projet visait alors plusieurs objectifs de belle ampleur : établir une politique documentaire unique pour l'ensemble de l'Université Lyon 3 ; créer

³ Système de codage créé en 1998, Unicode spécifie un nombre unique pour chaque caractère, quels que soient la plate-forme, le logiciel et la langue utilisés. Alors que l'ASCII étendu à 8 bits pouvait prendre en compte un maximum de 256 caractères, Unicode traduit chaque caractère en 16 bits et peut donc gérer 65 536 caractères uniques, et traiter informatiquement tous les systèmes d'écriture possibles (traitement et affichage de l'alphabet latin, grec, cyrillique, chinois, etc.).

un catalogue collectif en partenariat avec les bibliothèques associées ; réorganiser les acquisitions et le circuit du livre ; doter les bibliothèques d'un système informatique ; obtenir une meilleure connaissance, une meilleure exploitation et une meilleure gestion des fonds⁴.

Cependant, une informatisation représente un travail lourd et conséquent, généralement à mener en parallèle avec les activités routinières de la structure. Aussi, il a été décidé, au travers d'un contrat avec l'Etat, de commencer par l'informatisation du catalogue et la mise en place d'un serveur de CD-Rom sur le réseau de l'université.

Après une longue étape d'analyses, le SCD a opté pour un système sûr, opérationnel rapidement et présentant une installation et un paramétrage simple⁵. Le choix s'est ainsi porté sur Geac Advance 5.0 comme noyau du futur SI afin de gérer à moyen, voire long terme l'ensemble des fonctions documentaires.

La démarche d'informatisation s'est ensuite poursuivie étape par étape :

- Juillet 1993 : installation du réseau de CD-Rom qui se développe au sein de toutes les bibliothèques du SCD petit à petit.
- Avril 1994 : installation du module acquisition dans le cadre de la mise en place du SIGB. L'implantation de ce module s'inscrit dans la logique du SCA (Service Central d'Acquisition) lancé depuis 1993. Tout le circuit d'acquisition est alors réorganisé en proposant un nouveau point fort : le travail en réseau impliquant l'ensemble du personnel du SCD⁶.
- 1994 : début du catalogue en réseau pour Lyon 3, commencement possible grâce à des nouveaux paramètres : l'implantation du SIGB, la rétroconversion des fichiers et la localisation dans le catalogue BN-Opale⁷. Cette phase a permis de constater les défaillances au sein de la politique documentaire et ainsi de les corriger et d'améliorer la politique d'acquisition.
- 1995 : début de la rétroconversion des fichiers des bibliothèques associées. C'est aussi à cette date que nous voyons apparaître des poste d'accès à Internet dans les bibliothèques de l'Université Lyon 3, cependant nous ne pouvons pas encore

⁴ NGUYEN DUC, Tri. *Informatisation du service commun de la documentation de l'Université Jean Moulin Lyon3*. DESS Informatique Documentaire. Villeurbanne : ENSSIB-Université Claude Bernard Lyon 1, 1994, p. 3.

⁵ MOLLINE, Frédérique. *L'offre électronique du service commun de la documentation de Lyon 3 : un contexte en pleine évolution*. BBF. 1997, t. 42, n° 3, p. 25.

⁶ MOLLINE, Frédérique ; LERESCHE, Françoise. *Politique documentaire : Service Commun de la Documentation Lyon 3*. BBF. 1999. T. 44, n° 2, pp. 20-21.

⁷ MOLLINE, Frédérique. *L'offre électronique du service commun de la documentation de Lyon 3 : un contexte en pleine évolution*. BBF. 1997, t. 42, n° 3, p. 25.

parler de libre accès puisque ces postes ne sont utilisables que par le biais du personnel de la bibliothèque.

Au terme de cette première phase d'informatisation, l'accès au catalogue, aux ressources disponibles sur CD-Rom ou sur Internet se fait sur des postes distincts, présentant des interfaces différentes ; cela ne facilite pas l'utilisation et l'adaptation de l'utilisateur à cette nouvelle offre documentaire.

2.2. SIBER : mise en place d'un Système d'Information

C'est en parallèle avec la mise en place de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs en 1995-1996, que le SCD s'est particulièrement intéressé à la refonte de son système documentaire et à la mise en place d'un réel Système d'Information en partenariat avec la société Archimed. Ce grand projet ayant pour principal objectif de combler les lacunes du système alors en place, c'est-à-dire obtenir une possibilité d'accès unique à l'ensemble des ressources (tout en continuant de développer qualitativement et quantitativement les dites ressources) et si possible de n'importe où.

C'est dans cette optique qu'est apparu SIBER. SIBER 3 est un acronyme de Système d'Information des Bibliothèques d'Etude et de Recherche de Lyon 3. Son principe repose sur l'idée « d'offrir un accès unique et uniforme à tout type d'information, à partir de tout support et pour tout utilisateur local ou distant. »⁸. Pour pouvoir proposer un tel service, le SCD a mis en relation plusieurs serveurs hétérogènes au sein d'un même réseau. Le système SIBER s'articule autour du noyau qu'est le serveur Geac. Des communications avec le système multimédia géré par des logiciels Archimed (notamment Book-line, CD-Line et Archimed Internet Explorer) se fait au travers du protocole Z39.50.

Ainsi, une interface unique permet à l'utilisateur d'accéder à l'ensemble des services sans avoir conscience de la complexité du système. En effet, SIBER 3 est un portail web qui permet la localisation voire la consultation de diverses ressources documentaires locales ou distantes. Le système propose trois points d'entrée principaux : le catalogue multimédia (références, localisations et disponibilités des documents mais aussi des informations pratiques et même l'accès à des documents en texte intégral), les CD-Rom

⁸ *Ibidem*, p. 27.

ainsi que les bases d'éditeurs en intranet et enfin les signets sélectionnés par les responsables d'acquisitions en partenariat avec les enseignants-chercheurs⁹.

Les niveaux d'accès au système dépendent de la localisation du navigateur qui l'interroge : usagers à l'intérieur ou à l'extérieur de l'université ; usagers à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, etc. Le SCD tend ainsi vers un lieu d'accès à la culture et l'information à la fois physique mais aussi virtuel.

Durant la même période, et en parallèle avec la mise en place de SIBER, le SCD envisage une installation pour le traitement des ouvrages en caractères non-latins. La décision est alors prise de mettre à profit les outils acquis récemment, c'est ainsi que le SCD opte pour un catalogage des ouvrages au moyen de la romanisation (soit en transcrivant soit en translittérant ou en combinant les deux méthodes) des caractères originaux en caractères latins. Afin de compléter ces informations, un lien hypertexte vers l'image numérisée de la page de titre et du sommaire est mis en place et ajouté dans la notice bibliographique¹⁰.

Actuellement, SIBER 3 est toujours en place et il continue à évoluer en fonction des besoins de l'université mais aussi des nouvelles possibilités qu'offre l'évolution des TIC¹¹.

⁹**SCD Lyon 3.** *SCD Lyon 3 : présentation* [en ligne]. Disponible sur : <http://www-scd.univ-lyon3.fr/scd/pr_fr_interne.htm>. (consulté le 08/07/2005).

¹⁰**DUPAS, Amélie.** *Le traitement informatique des documents en caractères non latins : la solution envisagée par le SCD Lyon 3 et d'autres exemples* [en ligne]. DESS Traducteur-documentaliste scientifique. Pau : Université de Pau et des Pays de l'Adour, 1997, p. 11. Disponible sur : <<http://www-scd.univ-lyon3.fr/docelec/dupas.htm>>. (consulté le 01/07/2005).

¹¹ Se référer aux schémas du système actuel en annexe n° 3.

Partie 2 : Le projet de réinformatisation

1. Pourquoi réinformatiser ?

1.1. Les contraintes de temps

Le SCD Lyon 3 travaille en partenariat avec l'Etat dans le cadre de contrats quadriennaux. Comme leur nom l'indique, il s'agit de contrats de quatre ans liant un établissement d'enseignement supérieur et de recherche et l'Etat. Le but est de fixer un engagement réciproque concernant des actions répondant à la fois aux objectifs nationaux et aux besoins locaux.

L'actuel contrat du SCD s'étale de 2003 à 2006 et il est principalement consacré aux TIC. En effet, l'Etat a alloué un budget au SCD pour que celui-ci revoit et modernise son équipement informatique et multimédia durant cette période. Le changement de SIGB s'inscrit dans ce contrat, une enveloppe d'environ 300 000 € lui est consacré mais il est important que cela se fasse dans les dates imposées par l'Etat. Aussi, il est nécessaire que le projet aille vite pour que le lancement d'appels d'offre puisse se faire avant la fin de cette année et l'installation courant 2006.

1.2. Bilan du système actuel

1.2.1. une lourdeur et une rigidité flagrantes

Actuellement, le SI se base sur plusieurs produits de provenance diverses, ainsi nous trouvons au sein du SCD les logiciels suivants :

- GEAC Advance est le SIGB du SCD, à ce titre il représente le noyau principal du SI qui permet la gestion des fonctions bibliothéconomiques dans leur grande majorité : catalogage, prêt/retour, statistiques, acquisitions. Ce logiciel est en place depuis 1994 et il a évolué avec les besoins du SCD, nous pouvons quasiment parler de « logiciel maison ».
- Geac Advance est entièrement en mode commande, y compris son module OPAC. Aussi, le SCD a décidé de ne pas utiliser ce module et de le remplacer par un produit plus agréable : Book-Line de la société Archimed. Cet outil permet l'interrogation de plusieurs bases, notamment grâce au protocole Z39.50.

- Pour compléter le catalogage effectué sous Geac Advance et pouvoir traiter les documents en caractères non-latins, le SCD s'est équipé de la base SIM, outil de GED proposé par Archimed, elle-même supportée par le SIGB Agate de la société Agate Distribution. Le personnel catalogue ainsi en caractères d'origine dans la base Agate, les données sont ensuite converties au format XML par SIM pour permettre une interrogation via Book-line.
- CD-Line, autre produit Archimed, permet de gérer l'ensemble des CD-Rom proposés par le SCD à ses usagers.
- Archimed Internet Explorer est un navigateur web qui permet une navigation sécurisée dans la mesure où il permet de définir les sites accessibles (signets).

Le système actuel est donc lourd à gérer et plutôt rigide dans la mesure où il se base sur de nombreux logiciels. Cela représente une grande dépense en temps et en argent et cela nécessite de nombreux paramétrages pour faire fonctionner ce système sans encombre. Il serait donc souhaitable d'envisager de simplifier le système en diminuant le nombre d'applications nécessaires.

1.2.2. Des techniques obsolètes

Le système actuel est basé sur le Système de Gestion de Bases de Données (SGBD) Universe, or cette base présente le fort inconvénient d'être actuellement basée sur un autre langage que le langage SQL. Celui-ci est le langage le plus utilisé de nos jours et il serait fortement intéressant de l'envisager pour une utilisation plus aisée et pour pouvoir être assisté plus aisément par les personnels du SCD.

Par ailleurs, le SIGB actuel est basé sur le langage BASIC, or il serait intéressant d'évoluer vers le PHP, langage très largement développé et diffusé actuellement. En effet, la communauté PHP se développe chaque jour un peu plus, alors qu'il n'y a en France que trois personnes qui connaissent réellement Geac Advance dans le détail. Ajoutons qu'il existe des experts en PHP au sein de l'Université Lyon 3 auxquels le SCD pourrait faire appel dans le cas d'un développement ou d'une évolution de son progiciel.

De plus, précisons que Geac Advance fonctionne sur un système client-serveur sous Windows. Bien que nous ne puissions parler de technologie obsolète, il est évident qu'à l'heure actuelle l'environnement tout web (Full Web) se généralise en bibliothèque et qu'il apparaît plus simple et plus pratique.

1.3. Raisons propres au SIGB Geac Advance

Bien que le système en place présente des atouts tels que les modules acquisition et bulletinage qui s'avèrent performants, le raccordement de Geac au SU, une adaptation aux besoins des personnels, il semble nécessaire de remplacer le SIGB et ce pour de nombreuses raisons qui lui sont propres.

Tout d'abord, l'avenir de ce logiciel est plus qu'incertain. En effet, la société Geac commercialise maintenant le SIGB Vubis Smart et la version de Geac Advance que possède le SCD ne sera plus mise à jour. Ajoutons que la division « bibliothèque » de la société Geac ne représente qu'une infime part du chiffre d'affaires. La possibilité de voir disparaître cette division reste donc un paramètre à prendre en compte¹².

De plus, la version actuelle du SIGB peut presque être considérée comme un « logiciel maison » dans la mesure où elle a été adaptée aux besoins et nécessités du personnel par le directeur du SCD lui-même. Si, au premier regard, cela apparaît comme un bel avantage, ce mode de fonctionnement cache des revers de médaille. En effet, tout cela représente un lourd et coûteux travail d'adaptation qui peut poser par la suite des problèmes de cohésion et de compatibilité du logiciel ; une telle pratique entraîne aussi un usage trop spécifique du logiciel en abandonnant des fonctionnalités qui pourraient être intéressantes mais semblent compliquées voire inaccessibles en comparaison avec les adaptations maisons. Le personnel est alors dépendant de ce progiciel, il n'arrive pas à envisager un autre mode de fonctionnement et il se sent facilement perdu face à d'autres applications. Tout cela reste d'ailleurs d'importance moindre face à l'éventuel départ du directeur : qui s'occuperait alors des adaptations et évolutions du SIGB ?

Par ailleurs, d'un point de vue technique, rappelons que la version actuelle du SIGB en place présente de fortes lacunes en matière d'ergonomie. Effectivement, les modules de gestion en interne fonctionnent en émulation de terminal de type Telnet, ce qui implique une interface en mode commande et une obligation de passer d'un écran à un autre pour une même fonction. Ce mode linéaire est lourd à gérer et difficile à apprendre ; or il existe maintenant de nombreux SIGB proposant des interfaces graphiques beaucoup plus agréables et présentant une navigation plus aisée et plus rapide au sein des divers modules et rubriques.

¹²**SCID 1 GRENOBLE.** *Projet de réinformatisation* [en ligne]. Disponible sur : http://www.ujf-grenoble.fr/BUS/Reseau_Documentaire/SCID/Fiche_projet_GU_SICD1.doc. (consulté le 05/06/2005).

Ajoutons que le travail du personnel est d'autant plus contraignant qu'il s'avère impossible d'effectuer une recherche professionnelle multicritères.

Enfin, Geac Advance ne correspond pas non plus aux exigences qui devraient être celles du SCD concernant le catalogage des documents en caractères non-latins. En effet, ce SIGB ne gère pas l'UNICODE. Si, jusqu'à présent cela ne semblait pas indispensable puisqu'une solution de rechange avait été trouvée, l'évolution récente de la situation nous oblige à réviser la question. Jusqu'à récemment, le SUDOC ne permettait pas l'affichage de caractères non-latins ; or, depuis juin 2005, il est possible de cataloguer directement en caractères d'origine pour tous les alphabets non-latins. Le SCD Lyon 3 possède un fonds conséquent dans ce domaine et notamment en langues slaves et asiatiques, aussi il semble nécessaire qu'il s'actualise et qu'il envisage d'acquérir un SIGB gérant l'UNICODE.

2. la gestion du projet

2.1. présentation

2.1.1. Les objectifs du projet de réinformatisation

Même si l'ensemble du personnel du SCD parle en terme de « réinformatisation », il s'agit là d'une généralisation du projet. En effet, le SCD ne revoit pas son système dans son intégralité mais uniquement au niveau du SIGB qui, comme nous l'avons vu précédemment, nécessite d'être renouvelé.

Précisons que le service NTI responsable du SI est actuellement satisfait des autres logiciels en place, notamment en ce qui concerne l'OPAC Book-Line et l'outil de GED SIM, tous deux fournis par la société Archimed et auxquels ils sont particulièrement attachés. Aussi, avant qu'ils n'envisagent un changement de ces outils, il nous faudra étudier de façon approfondie l'offre existante et apporter des arguments très convaincants.

Par ailleurs, il semble intéressant de préciser que ce changement de SIGB va s'effectuer en même temps que la mise en place de l'Environnement Numérique de Travail (ENT) à Lyon 3. Nous devons donc travailler et analyser le marché en ayant bien ce paramètre à l'esprit afin que l'intégration se passe au mieux. Ajoutons que l'ensemble de ces études

et analyses sera communiqué aux autres universités lyonnaises en vue d'une compatibilité de systèmes et d'une éventuelle convergence.

Enfin, il est à souligner que le SCD tient à garder au minimum le même niveau de prestation que ce qui lui est actuellement proposé par le système en place tout en apportant des améliorations et en comblant au mieux les lacunes. Aussi, ils se disent ouverts à toutes les possibilités comme opter pour le libre ou encore conserver la solution Geac Advance. Précisons toutefois qu'il s'agit ici des objectifs fixés au début du projet, nous verrons les difficultés rencontrées pour envisager l'étude de toutes les possibilités au fur et à mesure de cette étude.

2.1.2. Le calendrier prévisionnel du projet

C'est le 15 avril 2005 que Anne Flahaut-Steiner, conservateur responsable du service NTI du SCD Lyon 3 a contacté par mail l'ensemble du personnel afin de leur faire part officiellement du début du projet et de la façon dont il allait s'organiser. Dans ce message, elle donnait déjà quelques dates indicatives. Ces délais ont été précisés le 9 mai 2005, lors de la première réunion introductive qui présentait à nouveau le projet, son organisation en moyens temporels et humains et les objectifs visés.

Voici donc le calendrier prévisionnel établi à partir du compte-rendu de cette réunion et du mail invitant le personnel à participer au projet.

Date	Tâches	Echéances
Avril 2005	Composition des groupes de travail	30 avril 2005
Mai-juin 2005	Les différents groupes de travail se réunissent toutes les 3 semaines pour concevoir les grilles nécessaires à l'analyse de l'existant et à l'analyse des besoins	15 juillet 2005
Juin-juillet-septembre 2005	Analyse de l'offre en matière de SIGB	30 septembre 2005
Été-automne 2005	Rédaction du cahier des charges	fin 2005
Septembre 2005	Démonstration et entretiens avec les fournisseurs	/

Septembre 2005	Visites des bibliothèques informatisées ces cinq dernières années en France et dans les pays frontaliers	/
Novembre 2005	Lancement de l'appel d'offres	Décembre 2005
Début 2006	Dépouillement des offres	/
2006-2007	Réinformatisation : installation du logiciel et formation du personnel	/

Il est à signaler que des retards commencent déjà à s'accumuler : l'analyse interne s'est finalement prolongée jusqu'à mi-juillet et des réunions sont encore à prévoir cet automne ; de même, le planning de septembre étant très chargé pour les membres du personnels qui doivent assumer leurs tâches quotidiennes, la majorité des visites de bibliothèques se feront probablement en octobre.

2.2. l'organisation de l'équipe-projet

2.2.1. La division de l'équipe en groupes de travail

Il est à noter que, dès le commencement du projet, l'ensemble du personnel a été invité à y participer. En effet, il semblait essentiel de prendre connaissance de la réflexion de chacun dans la mesure où ce vaste chantier concerne toute personne travaillant au SCD. Cependant, il apparaissait difficile de travailler de façon efficace et rapide en trop grand nombre, notamment au cours des réunions. Aussi, il a été décidé de créer des groupes de travail en fonction des modules du SIGB. Cela a permis la création des groupes suivants :

- Acquisition (responsable : Marie-Lise Krumenacker¹³) : ce groupe est chargé d'étudier le fonctionnement du module acquisition dans Geac et d'envisager les besoins pour ce même module, ceci depuis les suggestions d'achat jusqu'à la réception des commandes.
- Intégration (responsable : Anne Flahaut-Steiner) : ce groupe est chargé de « l'accès aux données », en d'autres termes il étudie l'existant et les besoins pour tout ce qui concerne l'OPAC, le téléchargement de notices, la norme Z39.50, etc.

¹³ voir l'organigramme du SCD Lyon 3 en annexe n°2.

- Catalogage (responsable : Marie-Lise Krumenacker) : ce groupe est particulièrement lié au précédent dans la mesure où le SCD catalogue très peu manuellement mais importe de nombreuses notices bibliographiques et d'autorité.
- Prêt (coresponsables Emilie Kohlmann et Denis Philibert) : Il s'agit ici d'analyser l'existant et les besoins en ce qui concerne l'ensemble des fonctionnalités liées à la circulation des documents, y compris le PEB.
- Périodiques (responsable : Catherine Bonin) : les périodiques sont généralement compliqués à gérer et ils posent souvent des problèmes aux fournisseurs de SIGB. Aussi, il semble important de les étudier séparément afin de définir de façon fine et précise les attentes pour ce module dans le prochain SIGB.
- Statistiques et listes (responsable Isabelle Beroud) : ces deux points sont très largement liés aux modules précédents qui les évoqueront sûrement aux cours de leur analyse de l'existant et de leur analyse des besoins. Ce groupe doit donc principalement synthétiser les informations recueillies au cours des autres réunions.
- Paramétrage et administration (responsable : Aurélie Bérut) : ce groupe fonctionne de la même façon que celui concernant les statistiques et listes en sachant que le paramétrage est un point très important et qu'il faut le préciser de façon très fine, notamment au niveau des attentes.
- Ergonomie (responsable : Anne Flahaut-Steiner) : il s'agit ici d'analyser l'existant et les besoins en matière d'ergonomie dans l'interface du SIGB avec l'utilisateur. Cependant, tout comme pour les groupes statistiques et paramétrage, le travail principal consiste à synthétiser les informations obtenues au cours des diverses réunions de travail.
- Architecture (responsable : Jean Bernon) : ce groupe de travail doit réfléchir plus particulièrement au système en place en terme de matériel et de logiciel et envisager ce qu'il souhaite conserver et modifier dans le prochain système.
- Evolution et support (responsable : Anne Flahaut-Steiner) : ce groupe doit réfléchir principalement au fonctionnement quotidien du SIGB : nombre de personnes nécessaires pour assurer une utilisation quotidienne du logiciel, les évolutions du produit, la maintenance, etc.

Toute personne intéressée pouvait intégrer un ou plusieurs groupes en fonction des modules qu'elle utilise fréquemment. Pour chacun de ces groupes, il a été désigné un

responsable chargé de la mission de relais dans la mesure où il devait faire suivre l'ensemble des remarques et commentaires à la personne les centralisant mais aussi de l'organisation au sein du groupe en terme de sous groupe, de dates de réunions, etc.

Si l'ensemble du personnel ne peut assister aux réunions, chacun peut en lire les comptes rendus dans l'espace commun et faire part de ses commentaires et suggestions.

2.2.2. Le problème du chef de projet

Un chef de projet est une personne clé lors d'une réinformatisation : il est chargé de coordonner les nombreuses phases du projet en tenant compte de l'ensemble du personnel de l'établissement. Il n'est cependant pas l'unique responsable de cette mission : il est assisté par le groupe de projet qui le seconde au quotidien et par le comité de pilotage qui veille au bon déroulement de la réinformatisation et approuve les prises de décisions.

Notons que dans le compte-rendu de la première réunion de présentation, la question d'un chef de projet ou d'un coordinateur n'est jamais abordée, de même pour la création d'un comité de pilotage. Cependant, il existe un chef de projet ou plutôt il y en a deux qui se succèdent. La première partie du projet, de avril à fin juin, était sous la responsabilité de Anne Flahaut-Steiner, conservateur responsable du service NTI.

Le SCD prévoyait de recruter un conservateur fraîchement diplômé de l'ENSSIB afin qu'il prenne le relais dès le 1^{er} juillet et qu'il se consacre entièrement à sa mission de chef du projet de réinformatisation. Or, le recrutement ne s'est pas déroulé comme prévu initialement. Ainsi, c'est la bibliothécaire Catherine Bonin, jusqu'ici responsable des périodiques, qui devient chef de projet dès le 1^{er} septembre.

Il est assez inhabituel de voir ce mode de fonctionnement, d'autant plus que Catherine Bonin assure son poste de responsable des périodiques jusqu'au 31 juillet et elle ne peut, par conséquent, s'investir de façon évidente dans le projet. Il lui faudra donc profiter du mois de fermeture en août pour prendre connaissance de l'ensemble des documents produits et assimiler des informations diverses correspondant à trois mois de travail.

2.2.3. le recrutement de personnes extérieures

Afin de pallier les problèmes que peuvent induire la succession de deux chefs de projets, il a été décidé de recruter pour trois mois (mai à juillet) une personne chargée de la rédaction des comptes rendus de réunions. Le choix s'est porté sur Emmanuelle Perret-Davias, diplômée du DESS ID de l'ENSSIB.

Outre les comptes rendus, Emmanuelle Perret-Davias centralise l'ensemble des réflexions qui peuvent parvenir concernant les réunions ou le projet de façon générale. Elle effectue aussi un travail de veille afin de trouver de la documentation pouvant aider les différents groupes dans leur travail de réflexion.

Par ailleurs, étant donné la contrainte de planning et le manque de disponibilité des personnels ne pouvant cesser leurs activités quotidiennes, le SCD s'est tourné vers l'ENSSIB afin de recruter deux stagiaires du DESS RIDE pour les mois de juin à septembre.

2.3. ma mission

2.3.1. Les objectifs du stage

La mission principale de ce stage consiste à analyser de façon fine et précise l'offre actuelle en matière de SIGB. Précisons que cette analyse ne se fait pas sur l'ensemble du marché. En effet, afin de travailler efficacement, nous nous sommes basées, Julie Benvenuti et moi-même, sur différents documents dont nous reparlerons ultérieurement. Précisons que cette analyse de marché fait partie de façon plus générale de l'analyse externe dont nous nous occupons dans son intégralité afin de pouvoir mieux évaluer l'offre.

Cette mission ne peut se faire sans participer aux analyses de l'existant et des besoins. Bien que nous ne soyons pas conviées aux réunions, nous travaillons sur les documents produits afin de mieux cibler notre travail.

Outre ces analyses, nous participons également à la rédaction du cahier des charges largement commencée par Emmanuelle Perret-Davias.

Par conséquent, ce stage me permet de mettre en application des savoirs et savoir-faire acquis au long de l'année de formation, notamment lors du projet d'informatisation d'un centre de ressources. Cette mission m'offre aussi la possibilité de visualiser la première partie d'un projet de réinformatisation consacrée aux analyses de façon détaillée. Il est à noter que cette étape est fondamentale au bon déroulement du dépouillement des offres et de l'installation du prochain SIGB.

2.3.2. Le calendrier prévisionnel de la mission

Il semble difficile de définir un calendrier prévisionnel pour cette mission dans la mesure où de nombreuses tâches se déroulent simultanément. Voici toutefois un tableau présentant les principales activités et leurs échéances¹⁴.

Date	Tâches	Echéances
Début juin	Prise de connaissance du projet	6 juin 2005
Juin–juillet 2005	Analyse de l’analyse de l’existant	20 juillet 2005
Juin–juillet 2005	Analyse de l’analyse des besoins	20 juillet 2005
Juillet 2005	Organisation de démonstrations	31 août 2005
Juillet 2005	Organisation de visites de bibliothèques	7 septembre 2005
Juillet-septembre 2005	Analyse externe	30 septembre 2005
Juillet-septembre 2005	Analyse de l’offre	30 septembre 2005
Septembre 2005	Participation aux démonstrations et aux visites en vue de proposition de solutions	30 septembre 2005

Rappelons qu’il s’agit ici des principales tâches et non de la démarche précise que j’ai suivi au long de ce stage.

¹⁴ Pour connaître le déroulement de la mission de façon plus précise, se référer au diagramme de Gant en annexe n° 4.

Partie 3 : Les analyses

1. Les analyses d'analyses

1.1. Critique de l'analyse de l'existant

1.1.1. Groupe acquisition

La première réunion concernant le module acquisition s'est principalement centrée sur l'aspect bibliothéconomique alors que la deuxième a été l'occasion d'évoquer de façon plus précise l'aspect budgétaire. Quant à la troisième réunion, elle n'est en réalité qu'une synthèse des deux premières. Précisons que ces réunions sont dédiées à la fois à l'analyse de l'existant et à l'analyse des besoins.

1.1.1.1. L'aspect bibliothéconomique des acquisitions

D'une part, nous pouvons considérer que les principaux points concernant l'aspect bibliothéconomique des acquisitions ont été abordés. En effet, nous retrouvons la façon dont sont actuellement créées les notices dans Geac Advance, une description du système de dédoublonnage actuel basé sur deux niveaux (acquisitions en cours et catalogue), ou encore le problème de navigation au sein du module acquisition et avec les autres modules du SIGB.

Ajoutons que certains dysfonctionnements sont soulignés comme, par exemple, l'importation peu harmonieuse de notices d'autorité depuis le SUDOC mais la critique reste toutefois incertaine et la solution envisageable très floue et ce même lors de la dernière réunion. Il en va de même à propos de la grille de saisie de commande qui provoque une discussion stérile concernant le nombre de champs à remplir. Le terme stérile n'est pas trop fort dans la mesure où aucune réponse cohérente n'est apportée et où la question elle-même se justifie difficilement au travers du compte-rendu.

Enfin, les lacunes actuelles de Geac concernant les acquisitions sont abordées, notamment la suggestion d'achat par l'utilisateur, fonctionnalité disponible dans ce SIGB mais non-installée, et ce sans raison apparente. De même, le système actuel ne gère ni les réservations ni les prolongations. Si l'absence de ces dernières se justifie par un nombre insuffisant d'exemplaires, aucune explication valable n'est donnée pour

l'absence de réservation. Il semblerait même, au vu du compte-rendu, que le personnel lui-même ignore cette raison.

1.1.1.2. *L'aspect budgétaire des acquisitions*

D'autre part, l'analyse de l'existant concernant l'aspect budgétaire du module acquisition est presque trop précise dans la mesure où les évolutions du fonctionnement de numérotation sont décrites depuis 2003, or cela ne semble pas réellement pertinent dans le cas présent.

Quoiqu'il en soit, certains points importants sont tout de même abordés comme la gestion des commandes ou celle des relances. En effet, Geac Advance propose une gestion de commandes ligne par ligne et non de façon groupée et ces commandes se font en multititres (plusieurs titres sous un numéro de commande). S'ils sont globalement satisfaits de la gestion automatique des relances, elle semble cependant manquer d'informations et présenter des défaillances quant à la facilité de lecture.

Par ailleurs, le SIGB actuel propose une gestion des budgets dont la finesse et le contrôle centralisé satisfont entièrement l'ensemble du personnel du SCD.

1.1.1.3. *les principales autres remarques*

Enfin, notons que les lacunes concernant principalement la lourdeur du système sont évoquées à plusieurs reprises, tant à propos d'une absence de recherche multicritères que des contraintes de manipulation liées au manque d'ergonomie du logiciel. En effet, Geac est un logiciel vieillissant : il est en mode source, linéaire et la navigation est donc peu aisée. Un SIGB en mode web est plus léger et permet une navigation hypertextuelle plus facile, plus instinctive et plus agréable. Précisons que ces points sont largement évoqués au fil des diverses réunions.

1.1.2. Groupe périodiques

Tout comme le groupe acquisition, le groupe périodiques s'est réuni trois fois afin d'étudier la situation actuelle et de définir les besoins pour la gestion des périodiques au SCD.

Les divers comptes rendus à ce sujet mettent largement en évidence la mauvaise qualité du module de gestion des périodiques dans le SIGB Geac Advance. En effet, tous les points essentiels de ce module apparaissent comme difficiles à utiliser ou défaillants.

Si la recherche de périodiques est possible sur la plupart des champs, elle s'avère peu pratique à l'usage et peu pertinente.

La gestion du bulletinage laisse apparaître de nombreuses lacunes : le système de grille unique pour tous les sites du SCD pose des problèmes de simultanéité et ainsi d'attente ; la liste des réclamations par site permet une vue d'ensemble mais elle n'est pas toujours pratique à utiliser, d'autant plus que la navigation au sein de ce logiciel reste très archaïque ; la gestion des réclamations est d'ailleurs jugée peu pratique de façon globale ; quant aux comptes rendus et listes, ils sont peu voire pas utilisés car leur usage semble trop compliqué tout comme l'export de ces données vers une suite bureautique par FTP qui nécessite l'intervention de l'administrateur. Seul l'affichage des fascicules reçus par site ou pour l'ensemble des sites satisfait les personnels utilisant le module périodiques.

Ajoutons que les modèles prévisionnels présentent eux aussi des défaillances, notamment au niveau de la gestion des périodicité (quotidienne, trimestrielle, etc.) et des délais de réclamations qui concentrent tellement d'erreurs qu'ils ne peuvent être utilisés. Cependant, après avoir souligné ces problèmes lors de la deuxième réunion, le groupe périodiques conclut toutefois que « les modèles prévisionnels de Geac sont assez pointus et laissent de nombreuses possibilités. Les bulletins sont générés de façon correcte ». Nous ne pouvons pas ne pas relever une telle incohérence avec les remarques dites précédemment. En effet, de nombreux dysfonctionnements et de nombreuses erreurs sont citées, cela démontre la lourdeur de Geac Advance et ses lacunes. Cependant, nous pouvons émettre l'hypothèse que cette remarque finale est liée à l'attachement au système actuel.

De plus, le groupe de travail s'est aussi arrêté sur la gestion des reliures dans le système en place. Cette fonctionnalité, comme bien d'autres, est actuellement peu voire pas utilisée car elle induit des problèmes de gestion interne des documents. En effet, il existe un statut « relié » mais il met à jour la date de réception du volume à celle du retour de reliure, or cela implique un dysfonctionnement dans les prévisionnels des bulletins par la suite. Seul le site de la Manufacture semble utiliser cette fonctionnalité sans être gêné dans les bulletins attendus.

Enfin, un point très important a été évoqué lourdement au cours des réunions, il s'agit du prêt des périodiques. Actuellement, le SCD Lyon 3 n'inclut pas le prêt des périodiques dans sa politique de prêt. Cependant, il se pratique tout de même parfois

mais de façon relativement chaotique : certains fascicules sont catalogués comme des monographies afin de pouvoir être prêtés. Si le personnel du SCD estime que cela ne pose pas de problème particulier, nous pouvons toutefois nous interroger sur la cohérence de leur base et sur la pertinence des recherches dans le catalogue et l'OPAC.

1.1.3. Groupe prêt

De façon générale, le groupe de travail semble satisfait des fonctionnalités proposées au sein du module circulation, il est tout de même conscient de la qualité moyenne, voire mauvaise, du fonctionnement de ces fonctionnalités.

1.1.3.1. *gestion des usagers*

Les remarques concernant la gestion des usagers dans Geac Advance sont principalement d'ordre ergonomique. Les membres du groupe soulignent la difficulté d'accéder aux informations concernant l'utilisateur et ses opérations ainsi que le manque de lisibilité de ces informations. De plus, l'accès au dossier lecteur s'avère difficile lorsque celui-ci est en pénalité. La gestion des pénalités semble d'ailleurs présenter des dysfonctionnements : les pénalités en jours ne s'affichent qu'au moment du retour du document en retard et c'est seulement lors de ce retour que le compte du lecteur est bloqué.

Le personnel regrette également l'absence d'un lien entre le lecteur et l'exemplaire qui permettrait d'accéder aux données du lecteur facilement. Actuellement, seuls les retards sont signalés.

1.1.3.2. *la circulation des documents*

La politique de SCD veut que le prêt et le retour d'un document se fasse sur le même site. Diverses règles de prêt sont disponibles dans le SIGB actuel, tant au niveau des durées de prêt (prêt week-end, prêt selon les sites, etc.) qu'au niveau des catégories de lecteurs. Cette gestion des emprunteurs selon les différents groupes est nécessaire pour une telle structure.

Au sein du SCD, l'enregistrement du prêt se fait par lecture du code à barres de l'exemplaire et du lecteur ou par saisie manuelle des données. Il est possible de modifier la date et l'heure du prêt mais cette fonctionnalité n'est pas utilisée parce que le SCD n'en voit pas l'intérêt. En revanche, Geac Advance propose aussi la possibilité de changer la date et l'heure de retour d'un document : il s'agit là d'une fonctionnalité utile

et utilisée mais qui présente quelques dysfonctionnements au niveau de l'enregistrement des modifications ce qui induit des erreurs de données dans la base.

Le personnel souligne aussi le manque de souplesse au sein de ce module : il lui est impossible d'accéder correctement à la recherche dans le catalogue depuis le module prêt ; le passage du prêt en retour pour un même lecteur est peu pratique et engendre des erreurs d'enregistrement ; la gestion des relances est défailante ; il existe une fonction de prêt secouru mais n'étant pas pratique, elle n'est pas utilisée. Toutes ces défaillances dénotent une fois encore de la rigidité du logiciel et de son manque d'ergonomie flagrant. Par ailleurs, le logiciel actuel propose la prolongation et la réservation mais, comme nous l'avons vu précédemment, ces deux fonctionnalités ne sont pas utilisées.

1.1.3.3. *les autres fonctionnalités existantes*

Geac Advance propose également une possibilité de catalogage express, peu utilisée mais qui satisfait le personnel des sites n'ayant pas totalement informatisé leur fonds.

Le personnel du SCD affirme également sa satisfaction concernant le système d'antivol qui est couplé à l'enregistrement des prêts et retours. La satisfaction quant aux bornes de prêt est plus mitigée, certaines bornes fonctionnant mieux que d'autres.

Notons toutefois que le personnel du SCD regrette les difficultés liées au récolement. Il existe bien une fonctionnalité de récolement dans le SIGB en place, mais son efficacité et sa souplesse sont peu convaincantes.

1.1.4. Groupe catalogue – intégration

Il est à préciser qu'il s'agit ici de l'étude du catalogue en tant que base du SIGB accessible uniquement aux professionnels et non de l'OPAC visible par tous y compris les usagers.

Actuellement le SCD n'effectue que très peu de catalogage en local et il concerne des cas bien précis : les périodiques catalogués en monographies pour le prêt, les tirés à part (chapitres d'ouvrage, articles de périodique généralement issus de dons) et les dossiers professionnels. Le reste des documents sont catalogués par import de notices, principalement depuis le SUDOC. Toutes ces données sont saisies ou importées au format UNIMARC selon la norme ISO 2709.

Geac Advance ne gère pas l'UNICODE, aussi les documents en caractères non-latins ne sont pas catalogués directement dans la base. Comme nous l'avons vu précédemment, le

SCD est équipé d'un système lourd et coûteux afin de pouvoir cataloguer ces ouvrages en caractères d'origine.

Le logiciel en place propose un système de « fichier de travail » qui convient bien à l'équipe. Il s'agit concrètement de notices « brouillons » qu'il faut valider avant qu'elles ne soient intégrées dans la base. Cela permet d'éviter des notices erronées et également de vérifier certaines notices importées qui peuvent paraître douteuses.

Par ailleurs, le système actuel propose une gestion des renvois pour les autorités qui satisfait le personnel. En revanche, la gestion de mots vides ne concerne que le français, ce que déplore le SCD.

Enfin, le personnel soulignent également certaines lacunes dans la recherche professionnelle, notamment la recherche sur le champs éditeur, l'impossibilité de combiner des critères de recherche et d'utiliser la troncature. Cependant, il met en évidence l'aspect fonctionnel de la recherche sur les zones de notes.

1.1.5. Groupe statistiques

Les exigences du SCD en matière de statistiques varient d'une année à l'autre, aussi il ne semble pas pertinent de lister les statistiques utilisées actuellement mais plutôt de s'intéresser aux fonctionnalités proposées et à leur qualité.

Le module statistique de Geac Advance ne gère pas toutes les données. En effet, certaines statistiques ne sont pas traitées directement depuis le SIGB et elles sont donc difficilement accessibles pour le personnel (demande auprès du service NTI). De plus, l'export des statistiques vers un tableur est lourd et compliqué et le résultat sous forme graphique n'est pas toujours concluant.

Par ailleurs, le personnel rencontre des difficultés d'interprétation des résultats de certaines statistiques, notamment en ce qui concerne les acquisitions.

Enfin, il est à préciser qu'actuellement le SCD ne peut produire de statistiques sur les consultations. Effectivement, l'OPAC de Geac n'est pas utilisé, il est remplacé par un OPAC externe (Book-line de la société Archimed) qui ne peut être soumis aux statistiques du SIGB.

1.1.6. Groupe ergonomie

Il me semble important de souligner que, comme pour le groupe statistiques, le groupe de travail chargé de l'ergonomie ne s'est réuni qu'une fois. Il n'existe donc qu'un

compte-rendu de réunion qui est complété par une synthèse des points importants évoqués lors des réunions des autres groupes.

Au travers de ces deux documents, nous remarquons qu'il n'y a pas eu de véritable analyse de l'existant en matière d'ergonomie. Il est vrai que Geac Advance fonctionne en mode commande¹⁵ et qu'il serait presque présomptueux de parler d'ergonomie au sein de ce logiciel tant les lacunes sont considérables.

1.1.7. Groupe paramétrage – administration

Les points concernant le paramétrage et l'administration ont été abordés par les différents groupes de travail. Ce groupe ne s'est pour l'instant réuni qu'une fois et l'analyse de l'existant n'a eu qu'une place très restreinte, la seule information globale mise en valeur est le fait qu'actuellement le SIGB propose une administration centralisée qui est complétée par une gestion multisites dans lesquelles les deux groupes d'administrateurs ont des droits différents pour éviter les conflits et l'incompatibilité au sein de la base.

1.1.8. architecture

« L'architecture est l'art d'organiser ses services. L'architecture du système d'information implique :

- *La définition des services attendus qui sont mis en œuvre par des processus ;*
- *La description du modèle d'organisation des services ;*
- *L'établissement de protocoles de communication entre les services qui, en définissant les règles et le format des données, permettent l'accès aux services. »¹⁶.*

Il est à noter que le groupe architecture semble avoir quelques difficultés à se mettre en place et, il n'y a eu à ce jour qu'une seule réunion pour ce groupe de travail, la seconde n'étant prévue que pour septembre voire octobre.

Le compte-rendu de cette réunion laisse supposer que le responsable du groupe et directeur du SCD, Jean Bernon, ait ressenti le besoin de faire une mise au point concernant le projet avant de s'intéresser à proprement parler de l'architecture. En effet, nous retrouvons une présentation complète du projet ayant déjà été effectuée plus de

¹⁵ CLI : Command Line Interface, interface en mode commande comme celle proposée par Geac Advance. Nous pouvons l'opposer à la GUI, Graphical User's Interface, l'interface en mode graphique type interface Windows.

¹⁶ Extrait de **BRULLER, Bertrand**. *Architectures de système d'information*. Paris : Vuibert Informatique, 2003. P. 19.

deux mois auparavant. Ces redites ne me semblent pas réellement justifiées, mais peut-être est-ce parce que je suis entièrement impliquée dans ce projet depuis début juin contrairement au responsable du groupe.

Quoiqu'il en soit, nous trouvons néanmoins quelques éléments d'analyse de l'existant dans ce compte-rendu. Il est en effet précisé que le SIGB actuel utilise le système d'exploitation commercial AIX 4.2.1 et il se base sur le SGBD Universe 9.4.1.1 qui est ancien et ne gère pas l'UNICODE. Il est aussi précisé que les développements actuels dans Geac se font en langage BASIC et que ce SIGB fonctionne par le biais du protocole TelNet.

En évoquant le système en place, le groupe architecture estime que le SIGB Geac Advance est tout à fait satisfaisant hormis pour l'UNICODE. Il me semble légèrement présomptueux de tenir de tels propos en connaissant les lacunes de ce SIGB et les nombreuses critiques faites par le personnel qui y est pourtant attaché. Une fois de plus, je suis confrontée à la réticence de l'ensemble du SCD, mais notamment de son directeur, de changer les habitudes de travail.

1.1.9. Bilan de la critique de l'analyse

Au travers des divers comptes rendus, nous constatons, d'une part, que l'analyse de l'existant est parfois succincte. En effet, les groupes de travail se sont réunis pour analyser à la fois l'existant et les besoins, or il semble que le personnel ait porté plus d'intérêt à ses besoins, et ce au détriment de l'étude du système en place. Je regrette qu'une analyse plus approfondie n'ait pas été effectuée, notamment sur des points techniques tels que l'architecture du SI et l'administration de la base. Par conséquent, des aspects du système en place restent flous pour un certain nombre de personnes.

D'autre part, ces réunions ont largement souligné l'attachement du personnel au système en place. Même si certains aspects et certaines fonctionnalités, notamment l'ergonomie, sont largement critiqués, nous constatons que la réflexion des groupes de travail est « conditionnée » par le SIGB Geac Advance, utilisé depuis plus de dix ans. Le personnel éprouve des difficultés à réfléchir autrement, à envisager des solutions radicalement différentes. Cet attachement au système, couplé à l'absence de connaissance d'autres logiciels, conduit à un manque de recul dans l'analyse de l'existant déjà restreinte : le personnel reconnaît difficilement les bugs et autres contraintes flagrantes.

Enfin, je regrette l'absence de réunion de coordination au cours de l'analyse de l'existant. En effet, chaque groupe a travaillé indépendamment ; même si certaines personnes participent à plusieurs groupes de travail, les nombreuses répétitions, contradictions et remises en question soulignent l'intérêt de réunion « intergroupe » afin de recouper les informations et de les synthétiser. Je ne critique en rien le travail d'Emmanuelle Perret-Davias, chargée de la rédaction et de la mise à disposition des comptes rendus ; je déplore plutôt le manque d'intérêt du personnel qui s'investit peu et ne lit pas les documents produits.

1.2. Critique de l'analyse des besoins

Cette partie de mon travail consiste à reprendre les points principaux évoqués lors des diverses réunions à propos des besoins du SCD et à souligner les éventuels oublis flagrants ou les contradictions. Je ne précise pas ici l'ensemble des fonctionnalités requises ou souhaitées par le personnel car Julie Benvenuti en fait une étude bien plus détaillée dans son mémoire¹⁷.

1.2.1. Généralités

Au vu de certaines lacunes du système existant évoquées fréquemment lors des diverses réunions et des attentes se retrouvant dans l'analyse des besoins de plusieurs groupes de travail, il semble judicieux de centraliser ces points dans une catégorie « généralités » afin d'éviter des répétitions inutiles.

En effet, l'ergonomie moderne et agréable tout comme le paramétrage souple sont des points que nous retrouvons dans tous les comptes rendus de réunions et qui seront plus détaillés dans leur partie respective. Concernant le paramétrage, nous pouvons déjà souligner le fort souhait de la part de nombreux groupes de pouvoir intégrer une zone de notes interrogeable dans divers modules, mais nous reviendrons plus en détail sur ce point ultérieurement.

De plus, soulignons la volonté du personnel de travailler avec un logiciel communiquant principalement, voire exclusivement, en français, notamment en ce qui concerne l'aide en ligne. Il est aussi fortement souhaité de la part des divers groupes d'avoir accès à une recherche multicritères au sein de l'intégralité du SIGB, recherche à laquelle il me semble intéressant d'ajouter la possibilité de conserver un historique.

Enfin, l'interopérabilité du SIGB avec d'autres logiciels, notamment une suite bureautique libre et/ou propriétaire semble indispensable pour une meilleure efficacité du travail quotidien.

1.2.2. Groupe acquisition

Le groupe acquisition a défini ses besoins à partir des manques ressentis dans Geac Advance et en basant sa réflexion sur quelques documents de travail, notamment des CCTP de structures similaires.

Tout comme pour l'analyse de l'existant, nous pouvons remarquer l'approche des deux aspects, bibliothéconomique et budgétaire, du module acquisition.

1.2.2.1. *L'aspect bibliothéconomique des acquisitions*

D'une part, l'un des points abordés à plusieurs reprises et qui semble important pour les acquéreurs concerne l'import de notices. Il a en effet été précisé que le prochain SIGB doit pouvoir récupérer des notices depuis un maximum de réservoirs (y compris au sein de la base elle-même comme pour les notices annulées, suggestion de lecteur, etc.) et selon divers protocoles de téléchargement (y compris Z39.50), si possible de façon autonome pour chaque acquéreur qui constituerait son propre « panier » au lieu d'importer l'intégralité de la base. Tous ces points sont en effet essentiels et intéressants. Cependant, le personnel du SCD semble ignorer que la BNF propose aux bibliothèques d'importer des notices du catalogue « BN-opale plus » selon un système de panier, plusieurs thèmes et profils étant paramétrables. Ajoutons que ce réservoir propose des notices gratuitement et téléchargeables facilement par le protocole FTP. Il me paraît donc étonnant que cette éventualité n'ait jamais été évoquée pour les aider dans leur récupération de notices bibliographiques et d'autorité.

De plus, les membres du personnel ont émis le souhait de pouvoir travailler en UNICODE, ceci dès l'acquisition afin de faciliter et d'alléger le circuit du document. Bien qu'il soit précisé que l'UNICODE est un « souhait fort », j'estime que cette fonctionnalité ne devrait pas être simplement souhaitée mais réellement requise étant donnée l'importance et la notoriété du fonds en caractères non-latins du SCD de l'Université Lyon 3.

¹⁷ **BENVENUTI, Julie.** *Participation à la réinformatisation du SCD Lyon 3 : analyse de l'existant, analyse des besoins, analyse de l'offre et rédaction du cahier des charges.* M2 RIDE. Villeurbanne : ENSSIB, 2005, 193 p.

Concernant le dédoublement, le personnel étant satisfait du système en place, il requiert une installation équivalente. Rappelons que l'analyse des besoins s'est faite à partir de l'analyse de l'existant et de quelques documents externes à la structure ; le personnel n'a pas, alors, fait de visite de bibliothèque et il ne sait donc pas ce qui existe dans d'autres systèmes. Il semble alors difficile qu'il puisse exiger plus que ce qui ne le satisfait déjà. Les fonctionnalités liées aux usagers telles que la suggestion d'achat, la prolongation d'un prêt ou la réservation d'un ouvrage sont évoquées dans les besoins mais plus en termes de fonctionnalités envisageables dans certaines conditions qu'en termes de réelles attentes. En ce qui concerne la suggestion d'achat, précisons que les paramètres ont toutefois été évoqués par les membres du groupe ainsi que les possibilités d'action sur cette suggestion car elle représente une fonctionnalité plus attendue. Cependant, ils n'ont pas pensé à la fonctionnalité de vérification de présence et de localisation lors de la proposition, or cela permettrait d'alléger le travail et de n'obtenir que des suggestions un minimum pertinentes.

Une fonctionnalité importante ressort de l'analyse des besoins qui n'a pas encore été évoquée, il s'agit de la gestion des éléments associés à une notice bibliographique (images de couverture, table des matières, etc.). Le groupe acquisition précise bien qu'il s'agit d'un point intéressant, ce que j'approuve, notamment car certains fournisseurs proposent des notices enrichies. Cependant il s'agit alors d'un aspect multimédia. Aussi il est légitime que je m'interroge : faut-il que le module soit compris dans le SIGB ? s'agira-t-il d'un module supplémentaire, type logiciel connexe ? voire d'un logiciel totalement à part, comme les solutions proposées par la société Archimed ? C'est une des rares fois où ce point est abordé au cours des diverses analyses, il ne sera en effet presque plus évoqué par la suite car il s'agit d'une idée qui apparaît comme étant en contradiction avec la volonté de certains de conserver l'outil de GED SIM.

1.2.2.2. *L'aspect budgétaire des acquisitions*

D'autre part, l'aspect budgétaire du module acquisition a aussi été abordé lors de l'analyse des besoins. Il est en effet exigé une bonne gestion des réceptions liée à une gestion automatique et claire des relances. De même, l'ensemble du personnel souhaite conserver une gestion du budget souple et fine comme celle proposée par le SIGB actuel. Ajoutons que le groupe a aussi évoqué l'échange par EDI avec les fournisseurs, notamment en ce qui concerne la facturation et la possibilité de gérer les commandes de façon groupées contrairement au mode ligne à ligne proposé par Geac Advance.

Il me semble que l'ensemble des principaux points ont été abordés dans cette partie, toutefois je tiens à souligner l'importance et le temps consacrés au logiciel NABUCO lors des réunions. En effet, il a été envisagé de demander une passerelle entre le prochain SIGB et ce logiciel de comptabilité-gestion propriétaire. Ce point semble souvent remis en question : le SCD ne sait pas s'il conserve NABUCO dans les mois à venir ; certains pensent, d'après leur expérience, que la mise en place d'une passerelle ne serait pas judicieuse ; etc. De plus, il est à préciser que NABUCO est un logiciel propriétaire et il n'est donc pas compatible sans l'aide d'un intergiciel. Aussi serait-il peut-être plus judicieux d'analyser l'interopérabilité du SIGB de façon générale et ce avec toute sorte de logiciel (y compris comptabilité et bureautique), aussi bien en solutions libres que propriétaires.

1.2.2.3. *Les principales autres remarques*

Nous pouvons ainsi remarquer que les exigences en matière de fonctionnalités pour le module acquisition restent assez floues : nous trouvons à la fois des souhaits très basiques qui sont en fait des fonctions de base d'un SGBD mais surtout nous remarquons qu'il s'agit plutôt d'exigences en ergonomie et le besoin d'un bon paramétrage bien réfléchi. Les comptes rendus de réunions, notamment le premier, dénotent un problème de synthèse, de cohérence peut-être à l'image de la réunion. Le fait que le groupe acquisition revienne sans cesse au paramétrage et à l'ergonomie démontre peut-être plus la lourdeur de Geac que les besoins réels en matière d'acquisition. Par ailleurs, cela souligne aussi le manque de formation en informatique (générale et documentaire) : le personnel ne semble pas savoir ce qui est possible ou pas.

1.2.3. Groupe périodiques

1.2.3.1. *Des fonctionnalités existantes à améliorer*

Si le manque de facilité d'usage de la recherche au sein du module périodiques a été souligné dans l'analyse de l'existant, je ne reviendrai tout de même pas de façon précise sur les attentes car, une fois encore, la recherche multicritères évoquée précédemment semble emportée l'unanimité des voies en tant que solution envisageable. Précisons que le personnel apprécierait la possibilité de choisir le format d'affichage des notices lorsqu'il travaille au sein de ce module.

Le groupe de travail a, par ailleurs, souligné l'importance d'une bonne gestion multisites de la part du prochain SIGB. Effectivement, il semble important que chaque site du SCD ait sa propre grille de bulletinage afin de travailler de façon plus rapide et plus efficace. Précisons que le personnel désire quand même avoir la possibilité de pouvoir consulter les grilles des autres sites facilement.

Concernant les listes, les utilisateurs du module périodiques souhaiteraient pouvoir les créer à partir d'une recherche multicritères à laquelle serait cumulé un tri. Ces données seraient, bien entendu, facilement exportables afin de pouvoir mieux les traiter. Les exigences en matière de liste demeurent assez globales, peu précises car, une fois encore, le groupe de travail ne sait pas quelles solutions sont proposées dans d'autres logiciels et il ne base ses attentes qu'en fonction des désagréments rencontrés dans Geac Advance.

De même, les besoins en termes de gestion des réclamations restent plutôt flous : une gestion automatique est envisagée mais sans réellement savoir dans quelles conditions : contrôle manuel ? envoi par mail ? historique des réclamations ? Il est tout de même précisé que cette fonctionnalité devrait tenir compte des diverses périodicités de parution des périodiques afin de gérer de façon optimale leur réception et leur réclamation.

Des besoins concernant la reliure des périodiques ont également été évoqués. Le personnel estime qu'il serait intéressant que le prochain SIGB permette de rassembler plusieurs numéros de périodique en un exemplaire, sous une cote. Cet exemplaire serait alors disponible pour le prêt.

La gestion du prêt des périodiques a d'ailleurs elle aussi été évoquée dans l'analyse des besoins, mais aucune réponse précise n'a été apportée et le groupe de travail ne semble pas réellement se soucier des besoins des usagers. En effet, le compte-rendu de la deuxième réunion laisse planer un doute à ce sujet, le groupe de travail ne sachant pas si cette fonctionnalité est nécessaire ou souhaitée. Si le troisième compte-rendu, synthèse des trois réunions, indique que cette fonctionnalité doit être intégrée au module, aucune précision n'est apportée à ce sujet. Le groupe de travail envisage à la fois la possibilité du prêt de périodiques si une règle particulière peut lui être imposée (comme le prêt de courte durée) et la possibilité qu'il ne soit pas mis en place. En effet, ce groupe de travail estime qu'il existe actuellement des bases de données en ligne qui dépouillent des périodiques et des articles, la recherche étant très pertinente. Or, j'estime qu'il s'agit ici

d'une fausse solution au problème du prêt des périodiques. En effet, certaines bases de données sont payantes, souvent le résultat est succinct (sommaires et/ou résumés) et non exhaustif (en sciences humaines notamment). Nous pouvons ajouter à ces défaillances le manque de formation des usagers aux ressources électroniques. En somme, un accès à des bases de périodiques en ligne est une bonne idée qui peut permettre de compléter les ressources papier, cependant il ne peut remplacer le prêt de périodiques.

1.2.3.2. *De nouvelles attentes*

Par ailleurs, d'autres besoins précis ont été évoqués au cours des réunions et ces points me semblent intéressants dans le cadre d'une amélioration des conditions de travail au sein du module périodiques. L'intérêt d'une gestion des changements de titres pour un même périodique a effectivement été souligné. Il est à préciser que, même si cette fonctionnalité n'est pas disponible, une navigation entre les diverses notices de périodiques devrait toutefois être plus aisée avec un nouveau logiciel ne fonctionnant pas en mode commande.

De même, les utilisateurs du module périodiques souhaiteraient pouvoir accéder à un historique des fournisseurs, notamment dans le cas de changement pour un même périodique.

A propos des fournisseurs, le personnel a mis en évidence l'intérêt d'un lien direct entre le SIGB et le système du fournisseur (actuellement Swets) afin de communiquer plus aisément. Une fois encore la question de l'interopérabilité des logiciels se pose en termes de possibilité technique mais aussi financière.

Même si des lacunes en matière d'informations claires n'ont pas spécialement été relevées dans l'analyse de l'existant, nous constatons que le personnel ressent des besoins à ce niveau-ci. En effet, l'intérêt de la gestion d'un statut « en reliure » a été mis en évidence, point qu'il faudra envisager lors du paramétrage de la base. De plus, le personnel semble avoir pris conscience des défaillances concernant les périodiques dans l'OPAC : il estime qu'il serait intéressant de voir, à l'OPAC, les numéros disponibles pour chaque périodique et leur localisation. Si cela leur semble souhaitable, je pense plutôt, en tant qu'utilisateur de bibliothèque, que c'est un point nécessaire pour tout usager qui souhaite effectuer une recherche pertinente.

Enfin, je tenais à revenir sur un point abordé au cours des réunions, pas réellement pour l'intérêt de la fonctionnalité mais plutôt pour souligner le mode de réflexion des groupes de travail. Au cours des analyses, il a été dit que la commande LF de Geac Advance

permet l’affichage des fascicules reçus par site ou pour l’ensemble des sites. Suite à cette affirmation, il a été requis de pouvoir « *intervenir directement dans les réclamations d’après cette page* ». Nous constatons une fois de plus la difficulté de se détacher de Geac Advance malgré sa lourdeur et sa rigidité. Le personnel souhaite des modifications d’après une page précise sans même envisager qu’un autre logiciel puisse proposer une solution sous un tout autre aspect. Ce mode de réflexion est récurrent dans l’ensemble des groupes de travail et il entrave parfois la bonne conduite de ma mission.

1.2.4. Groupe prêt

Le groupe de travail s’intéressant plus particulièrement à la circulation des documents a défini ses besoins à partir des documents suivants : des CCTP d’autres structures et les recommandations de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL).

1.2.4.1. *gestion des usagers*

Les besoins en matière de gestion des usagers au sein du module circulation concernent principalement l’ergonomie du logiciel : un accès aisé à la fiche et au dossier lecteur depuis le prêt et le retour, notamment l’affichage d’informations importantes concernant le lecteur lors du retour d’un document (exemple : avertissement). Il devra aussi être aisé de consulter les opérations des usagers et éventuellement de mettre en place un système d’alerte, type fenêtre pop-up, pour informer le personnel. Ajoutons que le personnel requiert de pouvoir accéder aisément au dossier du lecteur même lorsque celui-ci est en pénalité : seules ses possibilités de prêt doivent être bloquées et ce dès l’instant où l’usager est en retard, c’est-à-dire sans conditions de retour réel du document.

Il est également demandé, point particulièrement intéressant, de pouvoir remplacer une carte perdue ou volée sans avoir à réinscrire le lecteur. Les données du lecteur seraient alors transférées sous un nouveau numéro tout en bloquant l’ancien.

Le prochain SIGB devra bien entendu proposer diverses règles de prêt tant du point de vue de la durée qu’en fonction des différents groupes d’usagers.

A propos des données du lecteur, il doit être possible d’importer le dossier depuis la scolarité. A ce titre, le logiciel doit présenter une compatibilité LDAP permettant l’import d’annuaires.

Il est à noter que le groupe de travail s'est peu intéressé aux lois en vigueur en matière de données personnelles et de conservation de ces données. Il semblerait même qu'il existe des lacunes flagrantes, même chez les responsables de service, à ce propos.

La mission de recherche d'informations à ce sujet nous a donc été confiée afin que nous étudions leurs droits et devoirs en la matière. Nous leur avons donc appris que tout fichier contenant des données personnelles doit être déclaré à la CNIL et que l'établissement doit faire part de ses droits à l'utilisateur dont, notamment, le droit qui lui revient de demander à être effacé du fichier dès qu'il quitte l'établissement. Nous avons aussi précisé au SCD l'obligation qu'il a concernant le fichier d'enregistrement des prêts : de telles données peuvent être conservées sur support numérique pendant quatre mois après le retour du document ; une copie papier peut néanmoins être conservée en cas de litige. Quant aux données concernant directement le lecteur, elles ne peuvent porter que sur les coordonnées et l'identité du lecteur et elles ne peuvent être conservées que pour une durée d'un an après cessation d'activité de celui-ci ou départ de l'établissement.

A ce titre, l'attente de la part du personnel et des usagers d'avoir accès à un historique des prêts peut être mise en place, cependant les délais indiqués ci-dessus devront être respectés.

1.2.4.2. la circulation des documents

Le SCD a fait part de sa volonté de conserver la politique actuelle qui implique que le prêt et le retour d'un même document se font uniquement sur le même site.

L'enregistrement du prêt se fera également par lecture de code à barres ou saisie manuelle des données. Des demandes dont l'utilité ne me semble pas réellement pertinente ont également été évoquées, par exemple la recherche par prénom, la saisie des derniers chiffres du code à barres souvent trop long. En revanche, la possibilité de gérer le prêt avec le système RFID apparaît comme une idée intéressante qu'il faudra approfondir.

Si ni la prolongation ni la réservation ne sont actuellement en place au SCD, le groupe de travail estime qu'il est nécessaire de demander de telles fonctionnalités dans le prochain SIGB. En effet, il semblerait que le SCD envisage la mise en place de ces services, choix que j'approuve particulièrement car il dénote d'un intérêt pour l'utilisateur.

Afin de mieux servir l'utilisateur mais aussi de faciliter le travail du personnel, il est demandé que le prochain logiciel permette un changement efficace et sans erreur de date

et d'heure de retour d'un document. De même, il semble essentiel que la gestion des relances se fasse automatiquement, correctement, sans « oubli » du système et de façon adaptée aux diverses catégories de lecteurs. Une possibilité de relance par mail est bien sûr souhaitable.

Dans la même optique de satisfaire à la fois les usagers et le personnel, le groupe de travail envisage que le prochain système gère un statut « en rangement » transitoire ; l'exemplaire redeviendrait automatiquement « disponible » après une durée préalablement paramétrée. Si le groupe de travail estime qu'il peut être délicat de déterminer cette durée a priori variable, je pense qu'une note pourrait compléter l'information en expliquant que la durée liée au statut « en rangement » est juste indicative et approximative.

Le personnel exige par ailleurs un système de prêt secouru pratique et efficace afin de pallier les éventuels problèmes de pannes.

Enfin, le personnel requiert une souplesse dans les actions de prêt-retour : il doit être possible de passer d'un retour à un prêt pour un même lecteur de façon aisée et sans insérer d'erreurs d'enregistrement au sein de la base.

1.2.4.3. les autres exigences

Bien que le catalogage express ne soit pas utilisé à Lyon 3, il semble intéressant de demander une telle fonctionnalité pour les bibliothèques associées ; cela ne doit cependant pas devenir un critère de sélection du logiciel étant donné son impact très léger.

Le SCD étant satisfait du système d'activation/désactivation de l'antivol à l'enregistrement d'un retour/prêt, il est exigé que le prochain SIGB permette un tel système qui s'avère fonctionnel pour l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, le SCD étant équipé de bornes de prêt automatique, plus ou moins satisfaisantes selon les modèles, il est essentiel que le nouveau logiciel propose une compatibilité avec de tels appareils.

Enfin, afin de satisfaire les exigences du personnel en matière de récolement, il me semble intéressant de généraliser un système RFID qui comble les utilisateurs de la Bibliothèque Recherche et Droit (BRD).

Le module circulation de Geac propose des fonctionnalités intéressantes, aussi il a été plus aisé à ce groupe de travail de définir des besoins précis et ciblés qui, la plupart du

temps, se révèlent être les mêmes fonctionnalités que celles existantes mais sans dysfonctionnement et plus approfondies.

1.2.5. Groupe catalogue – intégration

Le chargement avec le SUDOC est une priorité de ce groupe de travail : il est nécessaire que l'interface avec le SUDOC du prochain SIGB ait déjà été éprouvée auprès de structures similaires au SCD afin d'éviter des problèmes à long terme¹⁸. Afin de s'assurer du maximum de garantie, le CCTP devra être très précis sur ce point notamment au niveau des protocoles de transfert, des possibilités de filtre, du respect des normes d'échanges et du temps réel de téléchargement. Il faudra donc être particulièrement attentif dans les démonstrations et visites concernant des logiciels plutôt présents en bibliothèque municipale.

Evidemment, ces imports, tout comme le catalogage local, dans le prochain SIGB devront respecter le format UNIMARC ainsi que la norme ISO 2709.

La gestion de l'UNICODE suscite encore des polémiques au cours de la première des deux réunions de ce groupe de travail. En effet, il a alors été précisé qu'il serait plus pratique que le futur SIGB gère l'UNICODE mais qu'il ne s'agissait pas d'une fonctionnalité requise : si un logiciel ne propose pas cette fonctionnalité mais en propose d'autres intéressantes, il doit être étudié. Cette réflexion a longtemps perduré au sein des divers groupes de travail, or je pense que le système actuel est loin d'être satisfaisant et, au vu du fonds conséquent de Lyon 3, il est nécessaire de pouvoir travailler directement en caractères d'origine dans la base via l'UNICODE. Fort heureusement, l'équipe-projet commence à prendre réellement conscience de la lourdeur financière et technique de son système et de l'importance de l'UNICODE pour sa structure : l'UNICODE commence à être reconnu comme un critère de sélection, du moins par certains membres du personnel.

Par ailleurs, le personnel souhaite pouvoir conserver des fonctionnalités comme la gestion des renvois, la notion de « fichier de travail » ou la gestion des mots vides mais en mode multilingue. Concernant les « fichiers de travail », il serait intéressant de voir ce que propose les différents fournisseurs en terme de notices « brouillon » ou de notices « filtres ».

¹⁸ pour plus de précision, se référer à la synthèse de l'entretien avec Pierre-Yves Duchemin, annexe n° 9

Les professionnels souhaitent également effectuer des recherches plus complexes et plus complètes, souhait que nous retrouvons souvent dans les différents modules. La possibilité de choisir le format d’affichage des notices (notamment MARC, ISBD, abrégé) est également demandé par le personnel.

Si j’ai choisi de parler d’ergonomie et de paramétrage souple au sein d’une catégorie « généralités » afin d’éviter des répétitions pesantes, je tiens néanmoins à souligner ici l’insistance des membres du personnel quant à la possibilité de modifier à souhait des données de la base. En effet, à de nombreuses reprises, je retrouve la volonté de pouvoir ajouter, modifier ou supprimer des champs de façon autonome et personnelle alors que l’ensemble de l’équipe-projet semble plutôt désireuse de toujours reporter à plus tard la réflexion poussée et nécessaire du paramétrage souhaité. Or, il est essentiel que le paramétrage soit bien réfléchi et défini en amont pour une meilleure utilisation du logiciel. Cela permet en effet d’éviter les « bricolages » personnels qui conduisent inévitablement à un manque de cohésion et de fiabilité au sein de la base. De toute évidence, les professionnels ne semblent pas prendre conscience de l’importance d’un administrateur et de l’impact que peuvent avoir les modifications de tout un chacun.

1.2.6. Groupe statistiques

De façon global, le groupe de travail a affirmé que les statistiques concernant les acquisitions, le prêt, les inscrits, les collections et les consultations doivent être aisément paramétrables et elles doivent répondre aux exigences de l’ESGBU.

De plus, l’ensemble des statistiques doit pouvoir être utilisé en application directe depuis le SIGB sans avoir à émettre des requêtes auprès de l’administrateur.

Il est à préciser que les statistiques, tout comme les listes, doivent pouvoir être exportées aisément vers une suite bureautique afin de traiter les résultats.

Il est étonnant que le groupe de travail ait émis le besoin de pouvoir créer des listes depuis une recherche multicritères à laquelle serait couplé un tri et qu’il n’ait pas envisagé cette solution pour les statistiques afin de répondre au mieux et de façon aisée à leurs exigences variables.

1.2.7. Groupe ergonomie

Etant données la lourdeur et la rigidité du système en place, les exigences du personnel en matière d’ergonomie pour le futur SIGB ne peuvent être réellement avant-gardistes.

Dans le compte-rendu de l'unique réunion entièrement consacrée à l'ergonomie, nous remarquons que le SCD jugerait « appréciable » d'acquérir un logiciel proposant une interface graphique et les avantages qui l'accompagnent (boutons, hypertextualité, etc.). Je trouve l'utilisation de cet attribut véritablement surprenante lorsque nous constatons à quel point les nombreuses manipulations liées à la CLI de Geac sont décriées par l'ensemble des personnels.

Le groupe de travail a néanmoins évoqué des besoins concernant l'ensemble des modules et il me semble intéressant de les étudier. Tout d'abord, afin de résoudre les problèmes d'accès à l'information, le SCD souhaite un logiciel proposant une interface gérant le multifenêtrage, optimisant des listes fermées lisibles et minimisant le plus possible le nombre d'écrans et le recours aux ascenseurs. Vraisemblablement, la notion de nombre d'écrans est intimement liée au fonctionnement actuel.

De plus, le personnel souhaite pouvoir naviguer de façon plus aisée d'une notice à une autre, il s'agit en effet d'un souhait récurrent au sein de l'ensemble des groupes de travail. De façon plus générale, les professionnels veulent pouvoir naviguer facilement au sein d'un module et entre les modules. De toute évidence, ils ne pourront qu'être agréablement surpris et rapidement convaincus par un logiciel plus moderne proposant tous les avantages de l'interface graphique.

Par ailleurs, malgré les nombreuses évolutions souhaitées, le personnel chargé du prêt voudrait pouvoir conserver des raccourcis clavier au sein du module circulation. Selon eux, un tel mode fonctionnement est plus efficace en situation de prêt-retour que la souris jugée peu pratique. Sans vouloir remettre en cause le travail à la banque de prêt, j'avoue être perplexe quant à cette réflexion, notamment en connaissant les remarques faites au sujet de la difficulté de retenir des raccourcis clavier tel que échap. + e. Il semble donc intéressant de se pencher sur cet aspect lors des visites de site afin de voir le logiciel en exploitation et d'étudier quelle solution semble la plus ergonomique.

Enfin, les professionnels ont également fait part de leur souhait d'économie de saisie dans le futur SIGB. Aucune solution ne semble avoir été réellement abordée au cours de l'unique réunion, cependant nous pouvons peut-être envisager un système de saisie semi-automatique en ayant conscience des avantages et des inconvénients d'une telle saisie : qui n'a jamais remarqué que les logiciels de bureautique proposent éternellement et quasi systématiquement les mauvaises solutions lors d'une saisie ?

1.2.8. Groupe paramétrage – administration

Je tiens à rappeler qu'il ne s'agit pas ici d'étudier toutes les attentes précises de chaque module en matière de paramétrage. Il me semble par conséquent plus intéressant de donner une description plus générale de ce qui est attendu en matière de paramétrage et d'administration dans le futur système.

L'ensemble du personnel a bien insisté sur l'importance d'un paramétrage souple et aisé pour les administrateurs, et ce directement depuis l'application. Les différentes vues doivent pouvoir être paramétrées aisément afin d'améliorer l'ergonomie et la lisibilité des écrans.

De plus, le paramétrage doit être ouvert et non exclusif. En d'autres termes, cela signifie que des modifications peuvent avoir lieu après le paramétrage initial. Ce point me semble intéressant pour l'évolution et la pérennité du SIGB au sein du SCD qui est appelé à évoluer avec les années. Néanmoins, je souhaite particulièrement insister sur l'importance d'une réflexion poussée concernant le paramétrage. En effet, il est indispensable de bien réfléchir au paramétrage des différentes vues dans tous les modules. Cela doit se faire en amont de l'installation et de l'utilisation. Ce sont les utilisateurs du logiciel qui doivent définir avec les administrateurs ce dont ils ont besoin pour faciliter leur travail, le rendre plus agréable et plus rapide. Il est nécessaire que cela soit défini au cours de réunions précises pour que tout le monde s'accorde sur ce qui est nécessaire et qu'il en ressorte un choix cohérent. Ajoutons que dans le cas de modifications ultérieures, la réflexion doit aussi être poussée et commune à toute personne intéressée. C'est seulement en agissant ainsi que les administrateurs arriveront à conserver une cohésion et une fiabilité au sein de la base.

Il est tout de même demandé, en complément de l'administration centralisée, que le logiciel propose la possibilité d'une gestion multisites souple afin que les bibliothèques distantes préservent un minimum d'indépendance relative. Bien entendu, cette gestion restera suffisamment superficielle pour ne pas nuire à la cohérence de la base et les diverses interventions ne devront pas nuire à la compatibilité ni aux échanges des différents sites sur SCD.

Concernant l'administration, il est évidemment requis de pouvoir définir plusieurs groupes d'utilisateurs ayant des niveaux d'autorisation différents en fonction de leurs besoins et de leurs compétences.

La groupe paramétrage semble avoir du mal à définir ses limites, ses frontières avec les autres groupes. Certes, il synthétise ce qui est mis en évidence dans chaque module, néanmoins il aborde des points déjà vus à plusieurs reprises et qui ne lui sont pas liés de façon pertinente comme l'exigence d'une documentation en français pour le SIGB.

Il est à préciser que la prochaine réunion de ce groupe de travail ne se fera qu'après avoir effectué le choix du futur SIGB.

1.2.9. architecture

Au cours de cette unique réunion concernant l'architecture, les besoins et les attentes du SCD ont été évoqués de façon peu précise, peu spécifique. Cependant, nous pouvons tout de même constater des contradictions au travers de ces quelques caractéristiques attendues.

D'une part, ce groupe de travail revient sur l'intérêt porté à l'architecture Full Web lors de la première réunion de présentation du projet. En effet, l'équipe-projet semblait alors très enthousiaste à l'idée d'intégrer ce type d'architecture plutôt qu'une architecture client/serveur. Le Full Web permet en effet d'accéder au SIGB depuis n'importe quel navigateur, aussi bien pour tout utilisateur que pour l'administrateur. Si son avantage est souligné par le groupe de travail, son probable inconvénient lié à la sécurité des données semble plus flou. En somme, le SCD apparaît comme hésitant quant à l'architecture à adopter, les besoins se préciseront peut-être au fil des démonstrations et des visites.

Le groupe architecture a aussi fait part de la volonté de changer de serveur en même temps que de SIGB : ce point n'avait jamais été abordé jusqu'ici, ni dans la présentation du projet lors de la première réunion, ni au cours des diverses mises au points que nous avons effectuées avec notre responsable Anne Flahaut-Steiner à propos du projet de réinformatisation. Il est à préciser que le groupe de travail souligne l'importance des préconisations du fournisseur de SIGB pour le choix du serveur, même si les deux marchés seront distincts.

Une autre polémique existe à propos des outils Archimed actuellement en place au SCD : personne ne semble vraiment décidé à vouloir répondre clairement à la question de la conservation de ces outils. D'un côté, le groupe architecture prévoit toutes les solutions possibles et laissent la possibilité aux fournisseurs de nous transmettre deux scénarii chiffrés envisageables :

- le fournisseur indique de façon précise comment se fera la lien entre le prochain SIGB et les outils Archimed dans le cas de la conservation de ces logiciels ;
- le fournisseur propose une solution pertinente en vue de remplacer les produits fournis par Archimed.

Ce deuxième point dénote une évolution de la réflexion du personnel qui est très attaché aux divers logiciels en place. Cependant, cette deuxième solution envisageable apparaît comme un simple fait diplomatique dans la mesure où, au cours de la même réunion, le responsable du groupe affirme que SIM sera conservé et utilisé dans sa fonction première d'outil de GED et que « book-line sera de préférence conservé pour des raisons de coût supplémentaire et de maîtrise des outils (formation, intégrations de nouvelles habitudes de travail...) ». De toute évidence, le SCD est réticent face aux nouveaux produits et le moindre changement envisageable déstabilise le personnel déjà peu formé en informatique documentaire. Personnellement, je regrette cette fermeture d'esprit catégorique : étudier diverses solutions possibles n'engage à rien et permet de développer ses exigences afin d'acquérir un système de la meilleure qualité possible.

D'autre part, le groupe a aussi évoqué des points qu'il sera nécessaire de préciser lors de la deuxième réunion. Ainsi, le problème des accès et de la sécurité du système a fait l'objet d'une première réflexion.

Lors de la prochaine réunion, ce groupe de travail devra aussi réfléchir plus précisément à l'intégration du SIGB au sein de l'ENT et à l'authentification unique (probablement via SSO-CAS) pour accéder aux différents services proposés. Pour l'instant, ces aspects sont évoqués de façon floue et lointaine mais il me semble important de s'en inquiéter rapidement ; peut-être serait-il intéressant d'approfondir ce point lors des visites de bibliothèques voire de contacter des structures ayant déjà été confrontées à cette situation ?

D'un point de vue interne au SIGB, une réflexion sur le SGBD est essentielle. Tout d'abord, il paraît intéressant d'étudier la nature du futur SGBD : Système de Gestion de Base de Données Orienté Objet ou Système de Gestion de Base de Données Relationnelle(SGBDOO ou SGBDR). Pour l'instant, le groupe de travail estime que ce choix n'est pas primordial, même si un SGBDOO permet un développement de l'application plus simple. Il lui paraît plus important de bien négocier les divers aspects de la maintenance, ce qui me semble bien entendu essentiel. Cependant, le groupe de travail demeure très évasif à ce sujet pour le moment. Fort heureusement, Julie

Benvenuti et moi-même avons déjà abordé de façon plus précise ce point afin de pouvoir obtenir un maximum d'informations lors des démonstrations et des entretiens avec les fournisseurs.

Ajoutons qu'il me paraît important d'avoir accès au Modèle Conceptuel de Données. Le groupe architecture est pessimiste sur ce point et il pense que, dans le cas d'un logiciel propriétaire, ce type de demande semble soumis à un refus. J'avoue avoir quelques doutes à ce niveau : le MCD d'un SGBD est essentiel pour bien comprendre le fonctionnement interne de la base, comprendre sa logique et ses possibilités. Aussi il me semble relativement important de négocier ce document.

Un autre aspect abordé au cours de cette réunion est la possibilité d'évolution et de développement du prochain SIGB. Le SCD déplore déjà le risque de ne plus pouvoir intervenir autant dans le futur logiciel que dans Geac Advance. Rappelons que cette réunion a été dirigée par Jean Bernon, directeur du SCD et une des rares personnes en France à maîtriser Geac Advance avec précision. Il semble en effet regretter la possibilité d'action dans le SIGB, or il est contre les SIGB libres qui pourraient lui permettre d'effectuer ses propres développements et il n'envisage pas du tout ici de négocier l'accès au code source ni même, simplement, le cas de développements possibles dans certains SIGB très souples et très ouverts.

Enfin, il semblerait que, lors de cette réunion, des choix se soient déjà opérés quant à une sélection de SIGB envisageables. En effet, le groupe a évoqué la possibilité d'acquérir Aleph 500 ou Millennium. Je trouve ces réflexions déplacées et précoces dans la mesure où l'étude de l'offre est à peine entamée et que les principaux responsables de l'équipe-projet reconnaissent ne pas avoir pris connaissance des documents que nous avons produits à ce propos. Il semblerait donc que des membres de l'équipe-projet aient connaissance d'informations complémentaires qui ne sont pas diffusées correctement.

1.2.10. Bilan de la critique de l'analyse

Comme nous l'avons déjà annoncé auparavant, l'analyse des besoins s'est effectuée au cours des mêmes réunions que l'analyse de l'existant. Précisons que cette analyse des besoins s'est faite sans que le personnel n'ait étudié, ni même vu d'autres logiciels. Les seules bases de travail étaient leurs propres connaissances de Geac, et éventuellement d'un autre SIGB si certains ont travaillé dans une autre structure, et des CCTP

d'établissements plus ou moins similaires au SCD s'étant (ré-)informatisés assez récemment. Il semble difficile d'effectuer une analyse des besoins exhaustive et précise dans de telles conditions. Nous pouvons même craindre une évolution des besoins après les démonstrations et les visites qui pourraient induire des modifications de grande ampleur au sein de notre travail de l'analyse de l'offre mais aussi dans le CCTP dont la rédaction est déjà largement entamée.

Il est à ajouter que les lacunes en informatique documentaire et l'absence de connaissance en informatique générale d'une partie du personnel se ressent dans la formulation des besoins : non seulement les attentes sont parfois floues mais les professionnels ne savent pas ce qui est possible ou pas et les termes imprécis parfois employés mènent à des situations d'incompréhension quant aux attentes du personnel.

Tout comme dans l'analyse de l'existant, l'attachement des utilisateurs au SIGB actuel entrave la réflexion concernant les besoins de chaque groupe. En effet, leur travail et leur réflexion est actuellement « formatée » par Geac Advance, sa lourdeur et sa rigidité. De toute évidence, de nombreuses logiques de travail actuelles reposent sur ce logiciel et le personnel veut conserver ces logiques dans le prochain SIGB.

« l'informatisation doit être le support du changement en faisant évoluer les mentalités et les structures, en ne perdant pas de vue que la plus extrême attention doit être portée sur les aspects techniques et organisationnels, mais également sur les aspects psychologiques. »¹⁹

Cela est représentatif de la réticence éprouvée à changer de système et de la crainte de la nouveauté : le personnel souligne les avantages du système en place et il accepte difficilement la critique et la reconnaissance des dysfonctionnements comme nous l'avons vu à plusieurs reprises lors des analyses. Dans la mesure où même le directeur semble réticent au changement, il apparaît important de faire preuve de diplomatie et d'intérêt envers l'ensemble du personnel afin de le convaincre des avantages d'abandonner les outils actuels pour un nouveau logiciel.

Une autre lacune se fait ressentir dans l'analyse des besoins comme nous l'avons déjà vue dans l'analyse de l'existant, il s'agit de l'absence de réunion de coordination afin de recouper les informations et de les synthétiser. Cela aurait permis que tout un chacun ait en sa possession les mêmes données et puisse travailler correctement. Cette défaillance organisationnelle s'avère particulièrement liée au problème de chef de projet évoqué

précédemment. Elle est aussi représentative des réels problèmes de communication interne au SCD auxquels Julie et moi, en tant que stagiaires, avons été spécialement confrontées.

Enfin, il est à souligner l'absence notable de certains points dans l'analyse des besoins. Ainsi, XML n'a, pour ainsi dire, jamais été abordé au cours des réunions des différents groupes de travail ni lors de nos entretiens avec Anne Flahaut-Steiner. Aussi, nous ignorions leurs exigences à ce sujet jusqu'à ce que le directeur du SCD nous en fasse rapidement part lors de la validation de notre enquête de satisfaction. De même, bien qu'ils envisagent plusieurs scénarii à propos des outils Archimed (y compris leur abandon, du moins théoriquement), nous constatons que les attentes en matière d'OPAC n'ont pas du tout été évoquées au travers de l'analyse des besoins, si ce n'est pour envisager la compatibilité SIGB Book-line. Je ne précise pas ici les différentes fonctionnalités à exiger en matière d'OPAC car ces informations se trouvent dans le travail de Julie Benvenuti.

1.3. Les difficultés rencontrées

Un de mes principaux regrets concernant la phase d'analyse interne est le fait que je n'ai pas pu participer aux nombreuses réunions. En effet, la responsable de stage estimant les comptes rendus suffisamment claires et exhaustifs, j'ai dû m'en contenter pour construire ma réflexion et mon travail d'analyse externe. Or, j'ai parfois été confrontée à l'abus d'objectivité de certains comptes rendus : ceux-ci ne mettaient pas suffisamment en évidence les points sujets à polémique ou à litige ni même ceux sujets à un accord unanime. Dès lors, il est difficile de prendre conscience des intérêts de tout un chacun et de leur ordre d'importance. De même, les propos n'étant pas en lien direct avec l'ordre du jour n'apparaissent pas dans les comptes rendus. Or ces divagations concernaient souvent les réticences face au changement et l'attachement à Geac Advance, aussi il aurait été intéressant pour mon mémoire de voir à quel point ces propos se révélaient récurrents.

Comme je l'ai déjà précisé précédemment, j'ai aussi été confrontée au fait que l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins se sont faites de façon simultanée, au cours des mêmes réunions et parfois de façon peu claire, même pour la personne chargée de la rédaction des comptes rendus. Cette globalisation de l'analyse interne, tout comme le

¹⁹ DUCHEMIN, P-Y. *Ibidem*. p. 260.

manque de rigueur et de linéarité du projet, sont source d'obstacles dans mon travail au SCD. Ma mission principale d'analyse externe et notamment d'analyse de l'offre s'est ainsi vue plusieurs fois retardée car il me manquait des informations non diffusées ou des données concernant des aspects qui n'avaient pas encore étudiés. Je profite de cette remarque pour préciser que le plan linéaire de ce mémoire est tout à fait fictif et ne ressemble en rien au plan d'action du projet, cela est d'autant plus visible dans les calendriers prévisionnels²⁰.

Ajoutons que nous avons rencontré quelques difficultés à faire reconnaître notre travail : certains membres du personnel persistant à travailler depuis un article de Livre Hebdo non-exhaustif alors que nous avons produit des documents de synthèse (notamment la première grille de sélection) pouvant les aider dans leur travail de réflexion. Heureusement, au cours du mois de juillet, nous avons pu remarquer une évolution positive à ce propos.

2. L'analyse externe

Parallèlement à l'analyse interne qui se déroulait sans notre participation directe, nous avons commencé l'analyse externe. Il est à préciser que Julie Benvenuti et moi-même sommes les seules personnes à étudier ces points au sein de l'équipe projet. A ce titre, nous avons choisi d'effectuer régulièrement des rapports et des synthèses concernant nos divers sujets d'étude.

L'analyse interne étant à peine entamée quand nous avons commencé notre mission de stage, nous ne pouvions alors envisager une analyse précise et fine de l'offre. Aussi, il nous a semblé judicieux de nous intéresser à d'autres aspects de l'analyse externe qui nous aideraient dans notre missions et nous permettraient de nous faire une première opinion de la situation actuelle en matière de SIGB.

2.1. Veille sur les informatisations récentes

2.1.1. La situation dans les SCD et les BU de France

Afin de pouvoir prendre conscience de la diffusion des SIGB commercialisés et en vue de notre enquête de satisfaction auprès des établissements, il nous a semblé intéressant de connaître les logiciels actuellement en exploitation dans les structures similaires au

²⁰ Se référer p. 22, p.27 et annexe n° 4.

SCD. En d'autres termes, nous nous sommes intéressées aux SCD et BU de France et nous avons effectué un travail de recherche afin d'obtenir une liste, la plus récente possible, des logiciels actuellement en place.

Ces recherches se sont principalement effectuées sur Internet mais les résultats ne se sont pas révélés aussi probants que ce que nous espérions car il existe un réel problème de mise à jour des données²¹, y compris de la part d'organismes officiels tels que la Sous-Direction des Bibliothèques.

Nous avons néanmoins pu constater que, malgré de très nombreux fournisseurs, le marché des établissements de type universitaire est contrôlé par cinq fournisseurs principaux : Ever Ezida, Dynix, GFI Progiciel, Geac et Ex-Libris. A ceux-ci viennent s'ajouter trois autres sociétés : Innovative Interfaces France et Cadic qui commencent à bien s'installer et Bibliomondo/IsacSoft qui, malgré des implantations plus prononcées en BM, a installé sa solution dans quatre structures de type universitaire. Quant à Sirsi, il est encore très peu connu en France et sa solution est peu installée mais il est néanmoins présent.

Même si certaines informations obtenues s'avèrent légèrement obsolètes, la tendance reste la même et cette première étude nous permet de commencer à prendre connaissance de la situation du marché. Il est à préciser que ces résultats sont recoupés avec les résultats des autres recherches afin d'effectuer une première sélection relativement large de logiciels aptes à être installés au SCD.

2.1.2. La situation dans les pays frontaliers

Afin de compléter les informations obtenues concernant les SIGB utilisés en France dans les structures de type universitaire, il nous a semblé intéressant d'étudier également la situation actuelle dans les pays frontaliers. Cette étude nous permet, en effet, de constater l'ampleur de la diffusion des principaux logiciels installés en France mais aussi, éventuellement, vérifier si une autre solution intéressante ne serait pas disponible dans un pays frontalier, si possible francophone. De plus, une telle étude nous permet de compléter les références des fournisseurs en prévision des visites de bibliothèques.

Nous avons choisi de cibler notre recherche dans les pays francophones adjacents à la France, c'est-à-dire Luxembourg, Belgique et Suisse. A ces pays, nous avons également ajouter l'étude du cas Italien : l'Italie est proche de la région Rhône-Alpes d'où la

possibilité d'y envisager des visites et ma pratique courante de l'italien me permet d'effectuer aisément des recherches sur Internet à propos des informatisations de bibliothèques.

Suite à nos recherches respectives, nous avons effectué une synthèse de la situation actuelle au Luxembourg, Belgique, Suisse et Italie.

Tout d'abord, il s'est avéré que les établissements luxembourgeois étudiés par Julie Benvenuti utilisent les mêmes logiciels que ceux déjà évoqués lors de l'analyse de la situation française. Aussi, il ne lui a pas semblé judicieux d'approfondir ce cas, d'autant que le Luxembourg demeure relativement distant pour des éventuelles visites et il n'apparaît pas comme prioritaire.

L'étude de la situation en Belgique s'est centrée sur la Communauté française et il a été constaté que les principaux logiciels installés sont les suivants :

- Vubis Smart de Geac qui semble actuellement plus développé en Belgique qu'en France, nous pouvons donc éventuellement envisager des visites or de nos frontières si le besoin se faire ressentir ;
- Loris d'Ever Ezida dont nous avons déjà noté la forte implantation en France ;
- Socrate, logiciel que pourrait satisfaire les attentes du SCD Lyon 3 mais qui n'est pour l'instant implanté que dans des petites et moyennes structures ;
- Antigone, Adlib et Tobias, bien que largement diffusés en Belgique, ne correspondent pas aux attentes du SCD, notamment car ils ne sont actuellement pas installés dans des structures similaires et que leur fournisseur ne dispose pas d'antenne en France.

Il est à préciser que Unicorn, le logiciel proposé par Sirsi, est actuellement installé à l'Université Libre de Bruxelles. Aussi, il pourrait être intéressant de les contacter ultérieurement pour plus d'informations si ce progiciel nous semble convenable.

Le cas de la Suisse, et plus précisément des bibliothèques suisses occidentales, est assez particulier dans la mesure où la très grande majorité des établissements universitaires, publiques et patrimoniaux s'est regroupée au sein d'un réseau, RERO (acronyme de REseau ROmand). Cette situation est d'autant plus particulière que l'ensemble du réseau utilise le même logiciel (actuellement Virtua) pour le catalogue partagé ainsi que pour les fonctions locales du prêt, bulletinage et acquisitions. Précisons que mes recherches à

²¹ **SOUS-DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES ET DE LA DOCUMENTATION.** *L'informatisation et les systèmes d'information* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Infor/infor.htm>>. (consulté le 05/06/2005).

ce sujet m'ont permis de noter que la société VTLS possède une antenne en France depuis peu de temps. Cependant, sa solution Virtua ne semble pas actuellement diffusée dans notre pays.

Quant à la situation italienne, elle est, elle aussi, toute particulière. En effet, il existe en Italie une dynamique de réseau qui vise à diminuer le problème de fragmentation et ses conséquences au niveau des bibliothèques. En effet, l'équivalent du Ministère de la Culture (il Ministero per i beni e le attività culturali) incite les bibliothèques italiennes de tout type et de toute taille (bibliothèques d'Etat, universitaires, municipales, etc.) à s'inscrire dans ce réseau national pour améliorer la qualité de leurs services. Dans cette optique, le ministère fournit gratuitement le progiciel SBN produit par le SBN (Servizio Nazionale Bibliotecario) et assure les coûts engendrés par la maintenance du produit. Une formation des personnels est aussi proposée. Il est à préciser que ce logiciel évolue continuellement en fonction des besoins des établissements, qu'il en existe plusieurs versions (par exemple : Sebina, SIGB proposé par SBN et largement implanté dans la péninsule) mais aucune n'est commercialisée.

Par ailleurs, les informations récentes concernant d'autres SIGB utilisés en Italie restent sporadiques. Apparemment, le logiciel CDS-ISIS proposé gratuitement par l'Unesco semble bien implanté. Quant aux logiciels propriétaires et payants, je n'ai pour ainsi dire trouvé aucune information réellement pertinente.

Cette étude concernant la situation des bibliothèques dans les pays frontaliers nous a permis de découvrir des modes de fonctionnement tout à fait différents de ce qui se fait en France. A propos des SIGB en eux-mêmes, nous constatons, hormis le cas exceptionnel de l'Italie, que les fournisseurs bien implantés en France pour le marché des établissements de type universitaire sont également présents en Belgique et au Luxembourg. Aussi, nous pourrions éventuellement envisager des visites dans des bibliothèques belges si l'équipe-projet souhaite étudier plus particulièrement un logiciel peu installé en France comme Vubis Smart. Notons enfin que l'analyse de la situation en Suisse Occidentale nous a permis de découvrir un autre logiciel, Virtua proposé par VTLS, auquel nous n'avions pas encore porté attention. Etant donné son fort développement dans les bibliothèques voisines de Suisse et l'existence d'une filiale en France, nous estimons qu'il est intéressant de retenir ce logiciel pour en faire une étude plus approfondie.

2.2. L'analyse de l'offre : un premier dépouillement

2.2.1. Les outils de travail

L'analyse de l'offre doit se faire de façon précise et approfondie. Le marché actuel étant très large, il nous a semblé judicieux d'effectuer une première sélection assez vaste de SIGB pouvant correspondre à un établissement comme le SCD, c'est-à-dire une grande structure de type universitaire. Cette sélection va en effet nous permettre d'éliminer rapidement les logiciels ne correspondant pas du tout aux attentes du SCD afin de n'étudier finement que ceux susceptibles d'être envisagés. Il s'agit ici de travailler de façon efficace et rapide car nous nous trouvons dans un contexte de lourde contrainte de calendrier.

Cette première approche du marché s'est principalement faite à partir d'articles récents trouvés dans la presse spécialisée²². Il s'agit notamment d'enquêtes et de comparatifs effectués par des professionnels de la documentation et/ou par des consultants spécialisés dans les (ré)informatisations de bibliothèques.

Nous avons recoupé les informations trouvées dans ces articles avec celles concernant les systèmes en place dans les bibliothèques de type universitaire en France. Nous nous sommes également basées sur des ouvrages entièrement consacrés aux SI et aux logiciels de gestion de bibliothèque²³.

2.2.2. La sélection

Bien que soumises à une forte contrainte de temps due à un calendrier prévisionnel très serré ; nous sommes paradoxalement ralenties par un problème de gestion des tâches dans la mesure où nous sommes dépendantes de l'analyse interne qui est alors loin d'être achevée. Par conséquent, il nous a fallu définir les critères de sélection pour cette première étape à partir des quelques comptes rendus et grilles d'analyse disponibles. Ces documents ne concernant pas la globalité des points à aborder mais majoritairement les acquisitions, le prêt et les périodiques (réunions principalement en cours à ce moment-

²² **MAISONNEUVE, Marc.** *L'informatisation des bibliothèques en 2004*. Livres Hebdo. Avril 2005, n° 599, pp. 86-93. ISSN 0294-0000.

REMIZE, Michel. *SIGB : des logiciels qui en connaissent plus que leur rayon*. Archimag. Juin 2002, n° 155, pp. 38-41. ISSN 0769-0975.

DASSONVILLE, Emmanuelle. *Archimag Hors Série : Les logiciels de gestion électronique de l'information et des documents*. Mars 2002, pp. 6-7, 10, 23, 30. ISSN 1242-1367.

²³ **LENART, Michèle.** *La gestion documentaire : évolutions fonctionnelles et description de dix logiciels*. Paris : ADBS, 2004, 185 p. ISBN 2-84365-075-5. **GUERRE, Louise ; REMIZE, Michel ; ORIOL, Marie-Pierre (dir.).** *Guide d'achat des systèmes d'information*. 9^e éd. Paris : IDP, 2003, 160 p. ISSN 1257-8894.

là), nous nous sommes aidées et inspirées des articles et ouvrages sélectionnés pour définir nos premiers critères de sélection.

Lors de notre premier entretien avec Anne Flahaut-Steiner le premier jour de stage, elle nous a précisé les principales exigences d'ordre général :

- le SIGB doit pouvoir gérer 30 000 lecteurs, 200 000 notices bibliographiques et 500 000 notices d'exemplaires ;
- le logiciel doit proposer une interface avec le SUDOC permettant l'import et l'export de données ainsi que le catalogage ;
- le fournisseur doit avoir une antenne de sa société en France ou au moins dans un pays francophone limitrophe.

En d'autres termes, nous avons défini les critères de sélection suivants : l'existence d'une filiale en France, une adaptation aux moyennes et grandes structures et une compatibilité avec le SUDOC.

A partir des articles et de la façon dont s'est divisée l'équipe-projet en groupes de travail, nous avons jugé que le SCD souhaitait acquérir un logiciel gérant l'ensemble des principaux modules de gestion d'une bibliothèque, à savoir la gestion des acquisitions, celle des périodiques, celle du prêt et celle des statistiques.

Enfin, au vu des grilles présentées dans les articles étudiés et de celles déjà produites au cours de l'analyse interne, nous avons recoupé les informations afin de définir d'autres critères de sélection importants : les systèmes d'exploitation utilisés pour le serveur, pour le client et le serveur web ; la nature de ce serveur web, celle du SGBD ; l'intégration d'une passerelle Z39.50 ; les formats de saisie (ISBD et UNIMARC) et enfin les références des fournisseurs.

A partir de ces critères, nous avons sélectionné quelques logiciels susceptibles de correspondre aux attentes du SCD. Il s'agit toutefois d'une sélection très large, ouverte à la fois aux logiciels propriétaires et aux solutions libres. Nous avons tout d'abord retenu ces treize logiciels :

- Portfolio (Bibliomondo/IsacSoft),
- Ex-Libris (Cadic),
- Horizon (Dynix),
- Flora (Ever Ezida),
- Loris (Ever Ezida),
- Aleph 500 (Ex-Libris),

- Advance 2004 (Geac),
- Vubis Smart (Geac),
- Papyrus 2000 (Gérard Legat),
- AB6 (GFI Progiciel),
- Millennium (Innovative Interfaces),
- Koha,
- Unicorn (Sirsi).

Après notre étude concernant la situation des bibliothèques dans le pays frontaliers, nous avons ajouté Virtua (VTLS) à cette liste²⁴.

Par ailleurs, suite à une réunion improvisée dans le bureau d'Anne Flahaut-Steiner à laquelle ont participé Anne, Catherine Bonin (futur chef de projet) et Jean Bernon (directeur du SCD), ma responsable de stage est venue m'informer qu'ils souhaitent élargir l'étude de l'offre, selon les conseils du directeur, aux logiciels Ex-Libris (Cadic), Agate (Agate Distribution) et Aloès (Opsys). Je ne ferai aucun commentaire sur la proposition d'étudier Ex-Libris qui figurait déjà dans notre sélection. Concernant les deux autres SIGB, j'avoue m'être étonnée de ce choix car il s'agit de logiciels principalement orientés lecture publique. L'étude d'Aloès peut s'avérer intéressante car la société Opsys est très dynamique et elle cherche à se développer, notamment dans le secteur universitaire (elle répond aux appels d'offres depuis deux ans) ; cependant je ne saisis pas du tout l'intérêt de vouloir étudier Agate puisqu'il s'agit d'un logiciel peu développé et utilisé principalement dans de petites structures. Cette proposition m'a d'autant plus déstabilisée qu'Anne Flahaut-Steiner a très rapidement, et sans l'avis d'aucune autre personne au sein de l'équipe-projet, écarté les logiciels qu'elle ne connaissait pas et qui se différencient des traditionnels SIGB propriétaires commercialisés : Papyrus 2000 et Koha.

Notre première sélection relativement large s'est donc vue quelque peu modifiée de façon assez officieuse. Il est à préciser que l'idée d'étudier le logiciel Agate a disparu comme elle était apparue.

2.3. Les difficultés rencontrées

Au cours de cette première étape de l'analyse externe, nous avons rencontré certaines difficultés, mais elles concernaient toutes un unique point : l'information. En effet, nous

avons à la fois été confrontées à un manque de précision flagrant (numéro de version d'un logiciel vendu ou utilisé introuvable, idem pour les dates de mises à jour, etc.) et à des problèmes de mise à jour des données, particulièrement dans le cas de la situation des bibliothèques françaises : la liste proposée en ligne par la Sous-Direction des bibliothèques date de 2002 et elle reste très succincte dans la mesure où seul le nom du logiciel apparaît.

De plus, l'accès à l'information s'avère parfois difficile. A l'heure où l'on parle d'accès démocratisé à l'information notamment grâce à Internet, nous avons pu constater qu'il n'est pas toujours aisé d'obtenir les renseignements désirés. Je pense que le fait que nous soyons dans une démarche à tendance économique et commerciale ne facilite pas notre mission. En effet, tant les utilisateurs (accès souvent réservé aux données techniques des clubs) que les fournisseurs de logiciel ne souhaitent diffuser ouvertement toutes les informations concernant leur produit. Les informations proposées sur Internet, tout comme celles que nous pouvons trouver sur les brochures papier, restent une façade pour inciter les potentiels clients. Elle servent à la fois d'appât et de filtre : il faut envisager une démarche de communication directe (mail, téléphone) pour obtenir plus de renseignements, démarche qui n'est généralement pas mise en place sans une première approche, une première réflexion.

Cette partie sur l'analyse externe peut sembler relativement succincte comparée à ce qu'elle devrait théoriquement être, mais je tiens à souligner qu'elle correspond à notre première prise de contact avec la situation actuelle. Elle nous a en effet permis de visualiser le contexte à la fois du côté utilisateurs et du côté fournisseurs afin que nous puissions aborder réellement l'analyse de l'offre de la façon la plus fine et la plus exhaustive possible.

²⁴ Se référer à la première grille comparative des logiciels en annexe n° 5.

Partie 4 : Choisir un SIGB

1. Les critères de sélection d'un SIGB²⁵

Le choix d'un SIGB parmi l'ensemble de l'offre peut paraître ardu mais il est important que ce choix soit le meilleur possible. Afin d'agir au mieux, il faut à la fois connaître les fournisseurs et leur offre. Pour cela, nous pouvons nous baser sur l'analyse de certains critères déterminants.

1.1. Les fonctionnalités

Le terme de fonctionnalités pour un SIGB englobe l'ensemble des opérations proposées par le logiciel. En d'autres termes c'est ce que le logiciel permet de faire et comment il permet de le faire. Les fonctionnalités sont des opérations qui peuvent aussi bien concerner le document que le lecteur, etc.

Il est primordial d'étudier et de comparer les fonctionnalités proposées par le fournisseur dans son logiciel à celles attendues par le personnel du SCD. L'objectif étant que le logiciel offre la (quasi) totalité des opérations souhaitées et requises par les professionnels.

Il est à préciser que si une fonctionnalité jugée indispensable par le SCD n'est pas proposée dans la solution envisagée, il est toujours possible de négocier des développements avec le fournisseur. Dans ce cas, il faudra exiger le maximum de détails possibles (coût du développement, délai, etc.).

1.2. La performance

La performance d'un système dépend principalement de deux éléments. Tout d'abord, elle est étroitement liée au matériel sur lequel le SIGB va être installé. En effet, un même logiciel n'offrira pas les mêmes possibilités selon les capacités du matériel. Aussi il est nécessaire, autant que faire se peut, de tester le logiciel sur une machine équivalente à celle du SCD.

²⁵ DUCHEMIN, P-Y. *Ibidem*. pp. 347-370.

De plus, la performance du SIGB dépend du SGBD qu'il utilise. C'est pourquoi il est intéressant de se renseigner sur la nature de SGBD préconisé par le fournisseur pour la solution envisagée.

1.3. Les normes et les standards

Avec l'ouverture des bibliothèques sur le monde qui les entoure, notamment à travers la création de réseaux, des normes et des standards se sont installés et développés. Cette normalisation et cette standardisation sont encadrées par divers organisme dont l'IFLA, l'ISO et l'AFNOR.

De cette façon, il existe des formats de saisie (MARC, ISBD, etc.), des normes pour les échanges et la communication de données (Z39.50, ISO 2709, etc.) et ce pour toutes les opérations effectuées en bibliothèque.

Etant donné que ces normes et ces standards participent au bon fonctionnement d'une bibliothèque et à son insertion au sein d'un ou plusieurs réseaux, il est nécessaire que les SIGB intègrent et respectent tous les aspects définis en terme de normalisation.

Dans le cadre d'une étude de logiciels en vue d'une réinformatisation, nous ne pouvons analyser l'ensemble des normes. Dans le cas du SCD, les principaux points à vérifier concernent le format MARC, plus précisément UNIMARC, le format ISBD, la norme ISO 2709 et la norme Z39.50 du point de vue client et serveur. Il faudra aussi porter une attention particulière à la gestion du format XML qui se développe de plus en plus au sein de bibliothèques.

Il est à préciser que le respect de la normalisation par le fournisseur du système actuellement en place et par le fournisseur du prochain SIGB participent au bon déroulement de la récupération des données lors de la migration de l'ancien au nouveau système.

1.4. L'architecture

Actuellement, l'architecture la plus répandue en bibliothèque est l'architecture client/serveur. Il s'agit d'un mode de fonctionnement en deux parties : l'ordinateur client envoie des requêtes à l'ordinateur serveur qui les traite grâce aux données et aux applications qui y sont centralisées, puis le serveur renvoie le résultat au client afin qu'il soit affiché à l'utilisateur. Cette architecture propose entre autres une rapidité d'exécution et une grande sécurité des données.

Depuis récemment, nous voyons un autre type d'architecture se développer en bibliothèque. Il s'agit de solutions dites « full web ». Le principal avantage de ce mode de fonctionnement réside dans le principe même de l'architecture. Une solution entièrement web permet un accès direct au SIGB, tant pour l'utilisateur que pour l'administrateur, via Internet, à partir de n'importe quel poste doté d'un simple navigateur.

Il est à préciser que ce type d'architecture n'est pas encore beaucoup développé dans son intégralité. Par conséquent, nous ne pouvons estimer ses réels inconvénients. Même si cette solution peut être tentante, il faut bien réfléchir et envisager les avantages et les lacunes de chacune des architectures afin que le logiciel choisi corresponde au mieux aux attentes du SCD.

1.5. Les possibilités de paramétrage

Nous l'avons déjà signalé lors de l'analyse des besoins, le personnel du SCD Lyon 3 souhaite pouvoir intervenir largement dans la base et la modifier à sa convenance. Or, il est à préciser que plus un logiciel offre un paramétrage ample et souple, plus son installation se révèle difficile et périlleuse.

Cependant, un logiciel rigide ne proposant pas un champs d'action assez large du point de vue du paramétrage est souvent synonyme de frustration et d'insatisfaction de la bibliothèque, hormis dans des cas exceptionnels comme celui du SCD Nouvelle Calédonie. Cet établissement dont l'ensemble des personnels est renouvelé très régulièrement, se voit dans l'obligation de se doter d'un logiciel stable et peu paramétrable afin d'obtenir un bon suivi et une forte cohérence au sein de la base.

Quoiqu'il en soit, un minimum de paramétrabilité est nécessaire afin que le logiciel s'adapte à la bibliothèque. Ainsi certains points ne peuvent être imposés à l'établissement par le fournisseur de logiciel, par exemple :

- Paramétrage du prêt et des inscriptions en fonction du règlement de la structure ;
- Paramétrage de la localisation des documents et des grilles de saisie en fonction de la politique documentaire de l'établissement ;
- Paramétrage des statistiques en complément des données standards. En effet, chaque bibliothèque a des besoins particuliers et très variables ;
- Paramétrage de la gestion de l'administration en fonction des personnels en poste et de leurs compétences en informatique documentaire.

Le choix d'un logiciel facilement et largement paramétrable s'avère donc intéressant pour une structure telle que le SCD Lyon 3 qui a des besoins qui lui sont propres, qui est habitué à intervenir sur son SIGB et dont le personnel est relativement stable. Cependant, soulignons la nécessaire présence d'une équipe très compétente et très disponible afin que le paramétrage soit effectué dans les meilleures conditions et sans dommages irréversibles pour la bibliothèque.

1.6. L'ergonomie et la prise en main

L'ergonomie est un point essentiel et récurrent dans l'analyse interne. En effet, il est important qu'un logiciel soit à la fois agréable à l'utilisation (une interface graphique étant alors préférable à un mode CLI), mais il doit aussi proposer un usage simple, facile et rapide. En d'autres termes, un SIGB doit présenter au minimum les caractéristiques suivantes :

- Minimum de manipulations pour une action ;
- Navigation souple et accès aisé à l'information désirée, notamment aux documents d'aide. Cela peut par exemple être facilité par des techniques comme l'hypertextualité, les bulles ou autre fenêtre pop-up ;
- Des messages clairs et concis, compréhensibles par tout un chacun. Ces messages peuvent être complétés ou remplacés par des boutons et/ou images pertinents afin d'offrir à tous, y compris aux professionnels en début de carrière ou de passage dans l'établissement, une utilisation intuitive.

Bien que le mode GUI se développe de plus en plus dans le domaine informatique, il n'est pas encore parfaitement en place dans le monde des bibliothèques. En effet, il s'agit souvent d'un « papier-peint », une simple couche au niveau du client qui permet une utilisation plus agréable du logiciel. Cette technique n'est pas à déplorer, mais il est important que les professionnels en soient conscients afin d'outrepasser cette couche et d'aller travailler plus en profondeur en cas de besoin et ce sans se laisser tromper par l'apparence.

Il me faudra donc être vigilante au cours des démonstrations et des visites de bibliothèques afin de juger au mieux l'ensemble de l'ergonomie des logiciels présentés sans me limiter à l'aspect esthétique et agréable de l'interface.

1.7. La portabilité des programmes et des données

Dans le cadre d'un changement de SIGB, il est important de tenir compte de la portabilité des programmes, autrement dit de l'adaptabilité du système sur différentes machines. En effet, un établissement peut être appelé à changer son matériel sans vouloir changer de SIGB. Or cette adaptabilité est étroitement liée au système d'exploitation et elle s'avère d'autant plus développée avec des systèmes d'exploitation « standards » (c'est à dire ceux qui ne sont pas propres à un constructeur) et répandus tels que Unix ou DOS/Windows. Cependant, même ces standards possèdent des versions différentes, aussi il est nécessaire de se renseigner précisément sur la portabilité d'un SIGB.

Par ailleurs, la portabilité des données se révèle aussi importante dans le cadre d'une réinformatisation. En effet, il s'agit ici de la possibilité d'utiliser les données dans différents SGBD et ainsi de pouvoir les transférer aisément lors d'un changement de système, notamment en ce qui concerne les données non-bibliographiques. Même si un SGBD indépendant du SIGB et de son fournisseur ne doit pas devenir un critère de sélection en soi, il est néanmoins souhaitable de s'équiper d'un système dont le SGBD est présent sur le marché et de se renseigner précisément sur la portabilité des données. Ce point sera particulièrement important dans le cadre de la réinformatisation du SCD Lyon 3 dans la mesure où il ne souhaite pas conserver leur SGBD Universe.

1.8. L'évolutivité, la maintenance et la pérennité

L'acquisition d'un nouveau progiciel ne se fait pas à la légère car il s'agit d'un investissement sur le long terme (au minimum cinq ans). Aussi, il semble indispensable de se renseigner précisément sur la pérennité du logiciel, en d'autres termes le fournisseur doit informer la bibliothèque de sa politique d'évolution, notamment la fréquence et la nature des évolutions qu'il apporte à sa solution.

Dans son ouvrage, *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*²⁶, Pierre-Yves Duchemin définit cinq catégories d'amélioration de SIGB possible : correction des bugs, amélioration des fonctionnalités existantes, offre de nouvelles fonctionnalités, adaptation aux nouvelles normes et aux nouveaux standards, évolution du logiciel liée à l'évolution des technologies informatiques. De plus, Pierre-Yves Duchemin estime qu'une fréquence d'une nouvelle version du logiciel par an est satisfaisante.

Ajoutons qu'il est important de savoir quelles évolutions font partie de la maintenance, lesquelles sont facturées et à quel prix. Ces informations peuvent être obtenues directement auprès des fournisseurs, mais il est aussi intéressant de se renseigner auprès des établissements-client afin de connaître leur satisfaction à ce sujet.

Par ailleurs, la pérennité de la société est aussi à prendre en compte dans le choix d'un SIGB : il est important de connaître la santé de la société, la nature de son marché afin de s'assurer au maximum de la pérennité du système envisagé.

1.9. L'adaptabilité à la situation actuelle

L'important pour un SIGB n'est pas forcément de suivre les modes mais plutôt de savoir intégrer les principales évolutions du domaine informatique et du domaine des bibliothèques afin de répondre au mieux aux besoins des établissements. Si les aspects techniques n'intéressent pas toujours les personnels des bibliothèques, la facilité d'utilisation, la simplification des tâches les concernent directement. Aussi, il est important que le progiciel envisagé respecte les critères actuels tout en répondant aux exigences de pérennité évoquées précédemment.

1.10. Les références

Bien qu'il ne s'agisse pas réellement d'un critère de sélection en soi, la diffusion d'un progiciel est néanmoins à considérer lors d'une réinformatisation. En effet, il est important d'étudier dans quels types de structures est implanté la solution envisagée afin de savoir si le fournisseur pourra répondre aux exigences du SCD Lyon 3.

De plus, il est intéressant de cerner le taux de diffusion en France d'un SIGB afin de pouvoir évaluer l'investissement du fournisseur concernant les particularités françaises en bibliothéconomie et l'éventuelle traduction de son produit. Nous l'avons souligné au cours des analyses, il est nécessaire que les messages d'informations, les avertissements et les aides soient clairs et en français pour faciliter l'utilisation quotidienne du produit par l'ensemble des professionnels.

Enfin, connaître les références d'une société permet de pouvoir contacter ses établissements-clients afin de connaître leur avis à propos du SIGB utilisé.

²⁶ Ibidem. pp. 365-366.

1.11. Bilan

Il ne s'agit pas ici d'une liste exhaustive des points à aborder lors d'une analyse comparative de logiciel en vue d'une réinformatisation, mais plutôt des principales catégories de caractéristiques essentielles pour effectuer un choix dans les meilleures conditions possibles. On peut s'étonner de ne pas trouver l'aspect financier dans cette liste, mais ce choix est ici justifié dans la mesure où l'équipe-projet n'arrive pas à définir de façon précise et stable son budget ni à prendre de décision claire concernant ses besoins en terme de portail, de nombre de postes à équiper, de logiciels à conserver, etc.

Cependant, ces caractéristiques seront recoupées aux diverses informations recueillies lors des diverses étapes de mon stage afin de concevoir la grille comparative des solutions envisageables.

2. Conception d'une grille d'évaluation

2.1. Des documents de référence

Afin de pouvoir juger de façon concrète les logiciels qui vont nous être présentés, il est nécessaire de pouvoir conserver une trace écrite objective des possibilités et des lacunes d'un SIGB après la démonstration. En effet, le fournisseur fera toujours en sorte de bien vendre son produit, sa solution semble toujours être La Solution. Par conséquent, il est indispensable de revoir les informations recueillies à tête reposée et de pouvoir comparer les logiciels entre eux.

Pour ce faire, nous avons jugé pertinent de créer une grille d'évaluation. Il est à préciser qu'il ne s'agit pas ici de tableau comparatif du dépouillement des offres qui doit être très précis, mais plutôt d'une première grille permettant d'avoir accès facilement et rapidement aux principales informations concernant les logiciels étudiés.

La conception de cette grille d'évaluation s'est faite à partir d'un certain nombre de documents, notamment de grilles d'analyse de logiciel²⁷, de grilles de cahier des charges²⁸ disponibles sur Internet et d'un document de référence fourni par notre tuteur de stage. Ces documents nous ont servi d'aide mais nous les avons adaptés à la situation

²⁷ ASSOCIATION BI-BOP. *Présentation des caractéristiques des principaux logiciels de bibliothèques équipant les bibliothèques du Nord-Pas-de-Calais*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bibop.ouvaton.org>>. (consulté le 05/06/2005).

du SCD en utilisant les grilles récapitulatives des analyses faites au cours des réunions des groupes de travail. Il est à préciser que nous avons également tenu compte de l'ensemble des critères de sélection présentés ci-dessus afin d'obtenir une grille la plus complète possible.

2.2. L'art de synthétiser sans trop minimiser

Rappelons que cette grille d'évaluation de logiciel doit permettre de recueillir les informations essentielles concernant les SIGB étudiés, informations qui sont directement liées aux attentes du SCD.

Afin que cet outil corresponde au mieux aux besoins définis au cours des réunions, nous avons travaillé avec les grilles d'analyse qui intégreront le CCTP par la suite. Or ces grilles sont extrêmement précises et certaines fonctionnalités nous paraissent désuètes comme nous l'avons déjà souligné dans la partie concernant les analyses. Il nous a donc fallu synthétiser ces grilles, n'en retenir que les points primordiaux sans pour autant omettre des fonctionnalités essentielles. Cela représente un travail délicat car nous ne devons rien oublier mais aussi car nous nous trouvons dans une situation de jugement des grilles conçues. Afin que ce document soit cohérent et utilisable par tout un chacun, nous l'avons fait valider par Anne Flahaut-Steiner, alors responsable du projet²⁹.

Nous l'avons bien souligné, ce document doit être le plus exhaustif possible mais aussi suffisamment pratique à l'utilisation : nous pensions initialement le compléter grâce aux informations des brochures et des sites Internet ou en prenant contact avec les fournisseurs (mail ou entretien téléphonique). Cependant nous avons été confrontées à des problèmes d'attente d'autorisation pour pouvoir contacter les sociétés au nom du SCD, cela a entraîné de lourds retards dans notre mission qu'ont modifié nos démarches. Cette grille est donc finalement préalablement remplie par les fournisseurs qui acceptent cette contrainte de dernière minute et elle est complétée de façon plus détaillée au cours des entretiens et/ou démonstrations du mois de septembre ; ce changement implique qu'elle doit être d'autant plus facile d'utilisation car nous devons la compléter tout en suivant les présentations. Ajoutons qu'elle pourra également nous être utile lors des visites de bibliothèques : il peut être intéressant d'avoir la même grille afin de pouvoir

²⁸ BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE LOIRE-ATLANTIQUE (BDLA). *Cahier des charges informatisation* [en ligne]. Disponible sur : <<http://culture.cg44.fr/Bibliotheque/Outils/Equiper/cahierchargestype.html>>. (consulté le 16/06/2005).

²⁹ Se référer à l'annexe n°6.

recouper plus aisément les informations provenant d'une part du fournisseur et d'autre part des clients utilisateurs.

3. L'information formelle

3.1. Dépouillement de la documentation commerciale

Nous avons déjà quelques éléments d'information à notre portée concernant les SIGB sélectionnés depuis la première grille comparative mais ces données n'étaient pas homogènes pour tous les logiciels et elles restaient très sommaires. Afin de connaître chacune des quatorze solutions alors sélectionnées, nous avons parcouru la documentation électronique proposée sur les sites Internet des fournisseurs.

Afin de compléter ces informations, l'idéal aurait été de nous rendre au congrès de l'ABF qui se déroulait courant juin à Grenoble. Pour des raisons organisationnelles, cela n'a pas été possible, aussi nous nous sommes contentées de la documentation commerciales sur support papier que notre responsable nous a rapportée.

Malheureusement, nous avons alors été confrontés à deux obstacles majeurs. Tout d'abord, ces brochures ne concernaient pas l'ensemble de notre sélection de SIGB ; seuls Unicorn, Aleph 500, Vubis Smart et Virtua étaient représentés. D'autre part, cette documentation demeure souvent une simple reproduction des informations disponibles en ligne.

Si ces lectures nous ont permis de cerner un peu mieux chacun des logiciels envisageables, cela reste néanmoins de la documentation commerciale où les informations s'avèrent souvent floues, vulgarisées voire quasiment inutiles pour notre mission.

3.2. Le contact des fournisseurs

Comme nous l'avons déjà précisé auparavant, notre idée initiale était de contacter les fournisseurs une première fois par mail ou par entretien téléphonique afin de compléter au mieux notre grille d'évaluation, mais cela n'a pu être possible car nous avons rencontré des obstacles organisationnels et administratifs. Seul le cas de la société Opsys diffère dans la mesure où nous l'avons contactée une première fois par mail pour savoir s'il était pertinent de la contacter par téléphone pour une prise de rendez-vous. Je le rappelle, Opsys n'est actuellement pas du tout présent sur le marché des bibliothèques

de type universitaire, aussi il nous semblait inutile de leur téléphoner s'ils pensaient limiter leur diffusion à la lecture publique. Nous avons joint notre grille à ce message ; Monsieur Brisson nous a rapidement répondu que le cas du SCD l'intéressait et il nous a retourné notre grille dûment complétée.

Mise à part l'exception d'Opsys, tous les autres fournisseurs ont été contacté de la même façon : nous les avons appelés afin de fixer des rendez-vous pour une démonstration de leur logiciel et éventuellement un entretien complémentaire afin de revenir sur des points précis et/ou techniques. Précisons que Ever Ezida nous a instantanément proposé un entretien préalable à la démonstration afin de prendre connaissance du projet de façon plus précise. A ce jour, le seul autre fournisseur à suivre cette démarche jugée intéressante est Ex-Libris qui propose le logiciel Aleph 500.

Cet appel téléphonique permet de créer un premier contact avec la société et notamment avec la personne référente qui nous suivra tout au long de notre démarche. Il est intéressant de voir les différences de fonctionnement de chaque société : elles ne posent pas toutes le même nombre de questions et la nature de leurs interrogations varient également.

Cette démarche se révèle enrichissante pour nous car nous apprenons ainsi la méthode généralement appliquée à ce genre de situation. Je ne pensais pas que les sociétés étaient si disponibles et prêtes à se déplacer pour un marché loin d'être acquis. Nous avons donc constaté la grande disponibilité de nombreux fournisseurs : dès le premier appel, nous sommes dirigées vers un référent qui nous recontacte rapidement par mail afin de confirmer les rendez-vous fixés par téléphone. Toutes leurs coordonnées nous sont alors communiquées afin que nous puissions les contacter aisément et directement pour toute information complémentaire. Nous avons profité de la disponibilité de ces personnes ressources pour compléter nos informations, notamment dans le cadre de l'organisation de visites où nous avons fait appel à leurs services afin d'obtenir les références de leurs clients.

Tous ne sont cependant pas aussi efficaces dans leur tactique marketing. Nous avons effectivement rencontré quelques obstacles comme l'absence de personnel chez les fournisseurs car juillet est une période creuse, ou encore le manque de rigueur et d'intérêt de certaines sociétés qui affirment nous recontacter ultérieurement et n'en font rien : Bibliomondo/IsacSoft dont la situation actuelle pour le marché universitaire est chaotique ; Geac qui ne répond pas à nos mails, VTLS qui reste injoignable...

Il faut avouer que ce premier contact et la disponibilité de certaines sociétés influent sur notre jugement quant aux solutions envisageables. En effet, bien que conscientes de cet aspect purement commercial, nous ne pouvons qu’être plus enthousiastes face à des fournisseurs très présents contrairement à ceux qui, dès le premier appel, ne tiennent pas leur promesse ou ne sont pas disponibles.

3.3. Les démonstrations

Afin de mieux connaître les produits présents sur le marché, nous devons compléter les informations recueillies par une approche plus concrète des SIGB envisagés. Pour ce faire, il est intéressant d’assister à des démonstrations pour lesquelles les fournisseurs se révèlent une fois encore très disponibles.

Bien qu’il s’agisse d’une simple présentation et non d’une analyse du logiciel en exploitation, ces démonstrations nous permettent néanmoins d’avoir un premier contact concret avec le logiciel et de nous faire une première opinion sur des solutions envisageables, notamment du point de vue de l’ergonomie, des diverses fonctionnalités existantes, etc.

Nous devons cependant être vigilantes quant à la rapidité d’action et à la facilité d’utilisation car les démonstrations sont effectuées sur des bases test peu conséquentes en terme de volume et ce par des personnels de la société qui fournit le logiciel et qui sont formés pour ce genre de tâches. Il est par conséquent indispensable de compléter les informations et de réévaluer notre opinion au travers de visites de bibliothèques.

4. L’information informelle

4.1. Enquête auprès des bibliothèques

4.1.1. Présentation de l’enquête

Nous l’avons bien remarqué, l’information fournie par la documentation commerciale est très sommaire et peu précise. Aussi, il nous a semblé intéressant de la compléter grâce à la participation des utilisateurs de ces SIGB.

Dans une situation « normale », un professionnel connaît des collègues qui travaillent sur d’autres SIGB ou il a lui-même travaillé dans différentes structures utilisant des logiciels différents. Il peut donc avoir un avis sur la question, obtenir des informations

autres que celles provenant des fournisseurs. Or, en tant que stagiaires, nous ne sommes pas encore intégrées au réseau. Pour pallier cette lacune liée à notre statut de stagiaire, nous avons jugé pertinent d'effectuer une enquête de satisfaction auprès des professionnels pour recueillir des infos sur les SIGB utilisés dans des structures plus ou moins semblables au SCD Lyon 3.

Dans cette optique, nous avons sélectionné des bibliothèques qui se révèlent globalement similaires au SCD soit dans le volume ou la nature du fonds, soit en termes de nombres et de profils des inscrits. Ainsi, notre panel de sondés contient principalement des BU et des SCD de taille conséquente, des bibliothèques de Grandes Ecoles et d'imposantes bibliothèques municipales de villes importantes.

Nous avons par la suite rédigé un formulaire³⁰ principalement composé de questions fermées à choix multiples. Nous avons délibérément fait ce choix afin que le dépouillement et l'analyse des réponses obtenues soient à la fois aisés et probants. Une fois encore, la conception de ce questionnaire s'est faite à partir des principales attentes des groupes de travail afin de n'obtenir que des informations directement liées à la réinformatisation du SCD et utiles à la sélection de solutions.

4.1.2. Les principales tendances qui ressortent de l'enquête

Au travers des réponses obtenues, nous constatons que si peu de structures se sont récemment réinformatisées, une grande majorité actualise régulièrement sa base grâce aux nouvelles versions proposées par les fournisseurs. Ainsi, la bibliothèque a accès à des technologies récentes sans avoir à s'investir dans un projet lourd et coûteux.

Par ailleurs, nous remarquons que les professionnels ayant répondu sont particulièrement impliqués dans la gestion et l'évolution de leur SIGB dans la mesure où la plupart d'entre eux participent aux clubs des utilisateurs, clubs qui se développent de plus en plus dans ce secteur.

Enfin, étant donné que nous avons obtenu des réponses hétéroclites concernant parfois des logiciels obsolètes, nous avons préféré centrer notre analyse sur le logiciel le plus largement représenté, à savoir Aleph 500. Ce choix est d'autant plus pertinent qu'il s'agit d'un SIGB intéressant particulièrement l'équipe du SCD Lyon 3. Dès lors que

³⁰ Se référer à l'annexe n° 7.

cette étude se spécialise sur un unique logiciel, il me semble plus justifié de ne pas développer plus amplement ce point ici³¹.

4.2. Entretiens avec des personnels de bibliothèques

4.2.1. Présentation des entretiens

De même que pour l'enquête de satisfaction, il paraissait judicieux de nous entretenir avec des personnes ressources utilisant actuellement différents logiciels et ayant participé à des (ré)informatisations.

Nous avons choisi d'interroger des professionnels ayant des profils différents afin d'avoir des ressentis divers tant du point de vue du logiciel utilisé que du point de vue du projet de (ré)informatisation plus globalement.

Ainsi nous avons rencontré Pierre-Yves Duchemin, conservateur à l'ENSSIB et auteur de *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. Bien qu'il n'ait pas participé à la réinformatisation des bibliothèques de cette école, il en a effectué d'autres et il se révèle particulièrement passionné et passionnant sur ce sujet. De plus, il est arrivé peu de temps après le changement de système et il en subit encore les conséquences.

Nous avons également rencontré Brigitte Prudhomme, diplômée du DESS ID de l'ENSSIB et documentaliste à l'INSA. Ce choix est largement justifié car elle travaillait à l'INSA avant la réinformatisation, elle a suivi le projet tout en se formant à l'ENSSIB et elle travaille actuellement avec le nouveau système en place. Elle a donc un regard d'ensemble sur la situation et son expérience ainsi que ses connaissances en matière de projet nous ont semblé intéressantes.

La troisième personne interrogée est Michèle Behr, conservateur à la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon. Elle n'a aucune formation en informatique documentaire et elle travaille depuis de nombreuses années dans cet établissement. Nous avons choisi de nous entretenir avec elle afin de recueillir le témoignage d'une professionnelle ayant suivi un projet d'informatisation et s'étant principalement formée « sur le tas ».

³¹ Pour une synthèse détaillée de l'enquête, se référer à l'annexe n° 8.

4.2.2. La synthèse des éléments essentiels

Ces entretiens se révèlent particulièrement enrichissants, tant pour notre mission directement que pour notre culture en matière de projet de (ré)informatisation. En effet, nous avons rencontré trois personnes totalement différentes et qui ne conçoivent pas les choses de la même façon. Aussi, nous avons recueilli des témoignages concernant la gestion de projet qui se complètent et viennent confirmer les savoirs et les savoir-faire acquis cette année. Cela nous permet aussi de prendre du recul par rapport à la situation du SCD Lyon 3 et, malheureusement, de confirmer nos craintes quant aux problèmes de gestion de l'actuel projet de changement de SIGB.

Par ailleurs, nous avons aussi recueilli quelques informations concernant les fournisseurs Ex-Libris, Bibliomondo/Isacsoft et Ever Ezida et leurs solutions respectives qui viennent confirmer et préciser nos connaissances à ce sujet³². De toute évidence, il s'agit principalement des précisions que nous n'aurions jamais obtenu par le biais des fournisseurs eux-même dans la mesure où ce sont principalement leurs défauts qui sont décriés lors des entretiens.

Cette démarche de rencontre de professionnels s'est donc avérée concluante et pertinente, je regrette de ne pas avoir pu rencontrer plus de professionnels afin de parfaire mes connaissances quant aux logiciels et à leur fournisseur mais aussi quant à la gestion de projets. Je peux toutefois espérer profiter des visites de bibliothèques pour m'entretenir avec d'autres professionnels en poste.

5. Les visites de bibliothèques

5.1. Choix d'une tactique

Comme nous l'avons déjà souligné, l'une des plus grosses contraintes de ce projet est celle du temps. En effet, les diverses étapes s'inscrivent dans un calendrier très serré et peut-être un peu trop optimiste. La fermeture du mois d'août et les obligations personnelles et professionnelles de certains membres de l'équipe ne facilitent pas l'élaboration et l'organisation de l'analyse de l'offre. Il semble que l'idée de pouvoir à la fois assister aux démonstrations et aux visites de bibliothèques parfois

³² Se référer aux synthèses des trois entretiens en annexe n° 9.

géographiquement éloignées en septembre tout en assumant les tâches quotidiennes se révèlent difficilement réalisable.

Les démonstrations étant déjà largement programmées en septembre, un choix de tactique s'impose concernant les visites. Les deux voies possibles sont les suivantes : voir de nombreux logiciels une seule voire au maximum deux fois ou voir certains logiciels, ceux définis comme prioritaires selon les premiers éléments d'analyse, et les étudier dans différentes structures.

Une fois encore, personne ne semble vouloir s'investir et prendre de décision à ce sujet. Il semblerait qu'Anne Flahaut-Steiner opte plutôt pour une étude approfondie de certains logiciels mais aucune décision commune n'a été prise. Quoiqu'il en soit, la programmation des visites en septembre est largement réduite et elle devrait plutôt être reconduite au mois d'octobre.

5.2. Choix des panels de visites

5.2.1. Sélection des logiciels à voir prioritairement

Le choix des SIGB à voir en exploitation de façon prioritaire n'est actuellement pas arrêté. Si certains noms de fournisseurs reviennent régulièrement comme Ex-Libris ou Innovative Interfaces (III), la sélection se fait sans véritable rigueur, au gré de notre responsable et selon les derniers contacts obtenus. Ainsi, le logiciel Horizon de Dynix apparaît depuis peu dans une éventuelle sélection finale alors qu'il n'en a jamais été question auparavant. Nous tentons néanmoins de donner notre avis sur cette sélection variable afin de faciliter notre organisation.

5.2.2. Sélection des bibliothèques

Il est difficile de définir un panel de structures à visiter dans la mesure où le choix des logiciels varient constamment. Cependant, certaines priorités ont été définies en fonction des moyens financiers et des contraintes de calendrier : les bibliothèques de la région Rhône-Alpes sont à visiter en priorité, puis celles de Paris et du Nord de la France pour leur accès aisé et rapide. Si Anne Flahaut-Steiner envisage des visites en Belgique et à Valenciennes, cela me semble compromis d'un point de vue organisationnel et peu justifié dans la mesure où ces visites ne concerneraient que le logiciel Vubis Smart jusqu'ici peu évoqué comme solution envisageable.

5.3. Ce que les visites apportent au projet

Comme nous l'avons souligné dans les critères de choix d'un SIGB, il est nécessaire de pouvoir étudier les logiciels envisagés en exploitation, et si possible dans des conditions similaires à celles du SCD Lyon 3, afin de prendre réellement conscience des possibilités offertes mais aussi des difficultés rencontrées dans l'utilisation quotidienne. Ces visites sont notamment essentielles pour que le personnel puisse véritablement prendre conscience du temps de réponse et des bugs qui peuvent survenir en conditions réelles de travail. C'est aussi l'occasion pour les professionnels de Lyon 3 d'approfondir certains aspects selon leurs attentes respectives.

Par ailleurs, ces visites sur site permettent aussi de nous entretenir directement avec les professionnels utilisant les SIGB étudiés. Nous pouvons ainsi connaître leur ressenti, leur avis sur le logiciel, le fournisseur, le club des utilisateurs, etc., et ce de façon plus naturelle et informelle que par questionnaire. C'est ainsi que nous pouvons obtenir des informations essentielles sur les points forts et les points faibles qui auront une importance considérable dans le choix de solutions envisageables.

6. Ma politique de choix

6.1. Méthodologie de sélection : un premier filtrage

Suite aux nombreuses étapes décrites précédemment, j'ai finalement retenu un panel de huit logiciels au sein des quatorze (quinze en comptant Opsys, rajouté tardivement³³) préalablement sélectionnés. Je l'ai déjà évoqué, cette deuxième sélection tendait à un choix parfaitement subjectif de la part de certains membres du personnel, aussi j'ai contribué à cette étape afin qu'elle se fasse dans les meilleures conditions possibles.

Grâce aux nombreuses informations recueillies et recoupées, j'ai défini certains critères de sélection afin de pouvoir accéder à l'étape suivante qui consiste à analyser plus précisément les logiciels et à contacter les fournisseurs. Voici ces éléments décisifs :

- Pérennité du logiciel ;
- SIGB et fournisseur capables de s'adapter à un SCD de telle envergure ;
- Gestion des normes et formats en application ou nécessaires au SCD Lyon 3, notamment l'UNICODE.

³³ Voir p. 57.

Il est à préciser que ces trois critères décisifs n'ont pas été la seule cause de l'élimination de certaines solutions. En effet, lors du premier contact avec les fournisseurs j'avais retenu onze fournisseurs au total, cependant certaines antennes (Virtua, GFI Progiciel, Bibliomondo) sont restées injoignables malgré mes nombreuses et insistantes tentatives (mail + appels téléphoniques). J'ai jugé cela comme un facteur éliminatoire dans la mesure où cela dénote un manque de disponibilité et d'investissement de ces sociétés.

Par ailleurs, deux des huit sociétés restantes proposent deux solutions susceptibles de convenir au SCD Lyon 3 :

- Ever Ezida commercialise Loris et son nouveau produit Flora ;
- Geac commercialise Geac 2004 (nouvelle version de Geac Advance) et son produit plus récent Vubis Smart.

Bien que j'aie initialement envisagé l'étude de l'ensemble de ces solutions, j'ai finalement jugé plus pertinent de ne retenir que les logiciels plus récents dans la mesure où les produits plus anciens ne sont pas appelés à être développés sur le long terme mais plutôt à être abandonnés.

Ainsi, je parviens à une sélection de huit fournisseurs proposant chacun une solution régulièrement mise à jour et ayant une pérennité plus ou moins assurée.

Afin de pouvoir comparer ces solutions envisageables, j'ai conçu un tableau comparatif à partir de divers documents déjà utilisés préalablement, notamment la grille d'évaluation et la première grille de sélection³⁴. Cet outil de travail se doit d'être complet sans pour autant prétendre à l'exhaustivité : il ne s'agit pas d'un cahier des charges mais bien d'un outil comparatif incluant les principaux critères de choix afin de mettre en évidence les atouts et les lacunes de chacun des logiciels étudiés³⁵.

6.2. Méthodologie de la politique de choix

Au vu de ce tableau comparatif, une première tendance concernant le marché actuel ressort clairement : les principaux SIGB actuellement proposés pour des structures du même type que le SCD Lyon 3 sont tous plus ou moins semblables dans la mesure où ils proposent tous les mêmes modules et de très nombreuses fonctionnalités communes.

³⁴ se référer

³⁵ se référer au tableau comparatif en annexe n° 10.

Aussi, la différence entre ces SIGB, et par conséquent le choix de solutions possibles, ne peut se faire uniquement sur les possibilités offertes par le progiciel.

Je me dois ainsi de tenir particulièrement, voire essentiellement, compte de critères de choix autres que les fonctionnalités, notamment :

- L'adaptabilité des solutions étudiées à la situation actuelle, notamment en termes de technologies innovantes (architecture full web, SGBDR ou SGBDOO non propre au fournisseur, XML, compatibilité RFID, etc.) ;
- L'évolutivité et la pérennité du logiciel, notamment en termes de maintenance et particulièrement de maintenance évolutive proposée par le fournisseur ;
- Directement liée à la maintenance, la qualité du service clientèle dans sa globalité (politique commerciale, dynamisme, SAV, etc.)
- Les références des fournisseurs et plus précisément le type d'établissements dans lesquels ils ont installé leur solution. Il est à souligner que des implantations dans des structures de type universitaire est un bel atout pour un fournisseur.

6.3. Les solutions proposées au SCD Lyon 3

Ces critères étant définis, j'ai pu étudier de façon détaillée les huit logiciels retenus et je peux donc proposer mes choix à l'équipe projet du SCD Lyon 3. Soulignons néanmoins que cette politique de choix ne peut être définitive dans la mesure où les contraintes de planning ne me permettent pas d'étudier l'ensemble des logiciels en démonstration ni en exploitation sur site. J'arrête cette sélection en n'ayant vu qu'une démonstration (Ex-Libris de Cadic) et en n'ayant participé qu'à une visite (Aleph 500 à l'Université Catholique de Lyon). Bien que nous ayons effectué une enquête de satisfaction et des entretiens, certains logiciels m'apparaissent comme peu maîtrisés, notamment Millennium (III) et Horizon (Dynix).

Compte tenu de l'ensemble des informations recoupées et des critères de sélection définis préalablement, je peux donc proposer quatre scénarii, à savoir la solution idéale, la solution intermédiaire, la solution de remplacement et la solution rejetée.

6.3.1. La solution idéale

Ainsi, à ce jour, j'estime que la solution idéale pour le SCD Lyon 3 est le progiciel Ex-Libris de la société Cadic. En effet, il s'agit d'un produit basé sur des technologies innovantes, ouvertes et souples et qui offre (ou offrira d'ici peu dans le cas de la compatibilité avec RFID) toutes les caractéristiques requises par le SCD Lyon 3, tant en

matière d'ergonomie (interface instinctive et agréable, facilité d'utilisation et messages clairs) que de fonctionnalités.

Par ailleurs, malgré les réticences du personnel à changer d'outil de GED et d'OPAC, certains membres ont été très enthousiastes face aux possibilités offertes dans la solution proposée par Cadic. Opter pour cette solution complète simplifierait grandement la gestion et l'administration du SI ; ajoutons que ce SIGB développé en PHP permet d'éviter les éventuelles frustrations liées à l'abandon du logiciel « maison ».

Bien que ce logiciel ne soit pas encore installé dans une bibliothèque universitaire à proprement parler, il est implanté dans des structures similaires (SCD d'IUFM, Ecole Centrale de Lyon) et la société a fait preuve d'un réel investissement et d'une réelle volonté d'effort afin de s'adapter au SCD et de répondre au mieux à leurs attentes.

6.3.2. La solution intermédiaire

Si, malgré les perspectives et les avantages offerts par le produit Cadic, le personnel du SCD préfère opter pour un logiciel plus traditionnel pour des raisons qui lui sont propres, notamment la volonté de conserver ses outils Archimed et une architecture plus classique de type client/serveur, je leur conseillerais d'acquérir le SIGB Aleph 500 de la société Ex-Libris France. En effet, il s'agit d'un produit fiable, très souple, présent dans 12 BU/SCD en France et qui a largement fait ses preuves dans ces établissements notamment en matière de PEB et de gestion de l'UNICODE.

Si les utilisateurs déplorent la qualité de la documentation fournie (partiellement traduite), je ne peux que souligner le dynamisme et l'importance du Club AUDISEF et la qualité de la politique commerciale (grande disponibilité de la société). Quant aux lacunes en termes de statistiques, la société Ex-Libris en est consciente et conseille vivement son logiciel connexe ARC qui offre de nombreuses possibilités.

Dans l'ensemble, Aleph 500 semble donc être un bon produit, qui répond aux exigences du SCD Lyon 3 et que plusieurs professionnels recommandent d'acquérir. J'ai délibérément choisi de ne le considérer que comme la solution intermédiaire car il ne s'adapte pas suffisamment à la situation actuelle dans la mesure où il ne propose pas de technologies avant-gardistes et n'offre donc pas autant de possibilités d'ouverture et d'interopérabilité que le produit de Cadic.

6.3.3. La solution de remplacement

Par ailleurs, la solution Flora proposée par Ever Ezida apparaît comme une solution de remplacement puisqu'elle répond aux attentes du SCD, qu'elle propose des technologies récentes et prometteuses et qu'elle est déjà implantée en BU (et plus largement, Ever Ezida connaît bien ce secteur qu'elle fournit depuis de nombreuses années). De plus, son offre modulaire permet une adaptation du produit en fonction des besoins du SCD.

Cependant, elle ne peut être considérée comme solution idéale ou intermédiaire car la société Ever, malgré un premier contact satisfaisant, présente de grosses lacunes en matière de maintenance et de SAV en général. Or, une structure telle que le SCD ne peut se permettre de rester bloquée plusieurs jours durant sans obtenir de solution. Pour pallier ces problèmes de maintenance, une équipe très disponible et très compétente serait nécessaire sur place, or ce n'est actuellement pas envisageable dans cet établissement.

6.3.4. La solution rejetée

Enfin, je considère le logiciel Aloès comme la solution rejetée et ce pour diverses raisons. Bien que Monsieur Brisson ait été très disponible et très réactif, ce qui dénote la motivation de la société Opsys à faire son entrée dans le monde universitaire, je ne peux que condamner ce choix, notamment car Aloès ne gère pas l'UNICODE et qu'il n'a jamais été installé dans des établissements de type universitaire. Dans une telle situation, je ne peux que faire un parallèle avec le cas de la bibliothèque de l'ENSSIB présenté par Monsieur Duchemin³⁶. Il est réellement déconseillé d'équiper une BU, notamment une structure telle que le SCD, avec un logiciel dédié à la lecture publique tant pour la passerelle SUDOC qui n'a pas fait ses preuves que pour les exigences en matière de développements qui ne seront pas nécessairement identiques aux autres clients.

Je dois cependant reconnaître qu'il s'agit d'un produit intéressant et qu'il serait judicieux qu'une structure de type universitaire de moindre envergure s'y intéresse en cas de (ré)informatisation.

³⁶ Se référer à la synthèse de l'entretien, annexe n°9.

Conclusion

Un stage au sein d'un projet de réinformatisation est une mission intéressante mais quelque peu frustrante dans la mesure où je dois tirer des conclusions hâtives dont je ne verrai pas l'impact à terme. Néanmoins, je considère que cette expérience a été très enrichissante : j'ai en effet appris beaucoup du point de vue technique (bibliothéconomie, informatique documentaire et informatique générale) et du point de vue organisationnel et relationnel car j'ai à la fois travaillé en autonomie et en groupe. Cela m'a ainsi permis de conforter les savoir-faire acquis durant mon année de formation à l'ENSSIB, tant dans la prise d'initiatives, de décisions que dans le rapport aux autres au sein d'un groupe-projet.

Je regrette toutefois certains choix de travail au sein de ce projet, ou plutôt l'absence de choix tant en matière de méthodologie et de rigueur que de prises de décisions définitives concernant certains points de l'analyse des besoins. Ce que je déplore le plus est l'absence d'un vrai chef de projet, coordinateur, motivant et motivé, qui aurait suivi le projet dans sa globalité, qui aurait organisé des réunions de coordination. Cela aurait permis de synthétiser et de recouper les informations obtenues afin que ce projet se déroule efficacement et selon les échéances définies dans le calendrier prévisionnel.

Bibliographie

1. Généralités

OUVRAGES

BRULLER, Bertrand. *Architectures de système d'information*. Paris : Vuibert Informatique, 2003, 266 p. (Vuibert Informatique).

DUCHEMIN, Pierre-Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. 2^{ème} éd. augmentée et mise à jour. Paris : Cercle de la Librairie, 2000, 587 p. (Bibliothèques).

JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. Nouv. Ed. Paris : Cercle de la Librairie, 1995, 362 p. (Bibliothèques).

ARTICLES DE PERIODIQUES

MAISONNEUVE, Marc. *Systèmes d'information multimédia en 2002 : offre affinée pour un marché en retrait*. Archimag. Mai 2003, n° 164, pp. 35-38. ISSN 0769-0975.

REMIZE, Michel. *Réinformatisation : un véritable nouveau projet*. Archimag. Décembre 1998 / Janvier 1999, n° 110, pp. 44-46. ISSN 0769-0975.

RESSOURCES EN LIGNE

ASSOCIATION BI-BOP. *Cahier des charges : memento à l'usage des bibliothèques qui veulent s'informatiser ou se réinformatiser*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bibop.ouvaton.org>>. (consulté le 05/06/2005).

BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE LOIRE-ATLANTIQUE (BDLA). *Cahier des charges informatisation* [en ligne]. Disponible sur : <<http://culture.cg44.fr/Bibliotheque/Outils/Equiper/cahierchargestype.html>>. (consulté le 16/06/2005).

BiblioTic : l'informatique et l'Internet au service des bibliothèques [en ligne]. Disponible sur : <<http://fr.wikibooks.org/wiki/Accueil>>. (consulté le 09/08/2005).

SCID1 GRENOBLE. *Projet de réinformatisation* [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.ujf-grenoble.fr/BUS/Reseau Documentaire/SICD/Fiche projet GU SICD1.doc](http://www.ujf-grenoble.fr/BUS/Reseau_Documentaire/SICD/Fiche_projet_GU_SICD1.doc)>. (consulté le 05/06/2005).

2. SCD Lyon 3

ARTICLES DE PERIODIQUES

MOLLINE, Frédérique. *L'offre électronique du service commun de la documentation de Lyon 3 : un contexte en pleine évolution.* BBF. 1997, t. 42, n° 3, pp. 25-30. ISSN 0006-2006.

MOLLINE, Frédérique ; LERESCHE, Françoise. *Politique documentaire : Service Commun de la Documentation Lyon 3.* BBF. 1999. T. 44, n° 2, pp. 20-26. ISSN 0006-2006.

TRAVAUX UNIVERSITAIRES

BENVENUTI, Julie. *Participation à la réinformatisation du SCD Lyon 3 : analyse de l'existant, analyse des besoins, analyse de l'offre et rédaction du cahier des charges.* M2 RIDE. Villeurbanne : ENSSIB, 2005, 193 p.

DUPAS, Amélie. *Le traitement informatique des documents en caractères non latins : la solution envisagée par le SCD Lyon 3 et d'autres exemples* [en ligne]. DESS Traducteur-documentaliste scientifique. Pau : Université de Pau et des Pays de l'Adour, 1997, 30 p. Disponible sur : <<http://www-scd.univ-lyon3.fr/docelec/dupas.htm>>. (consulté le 01/07/2005).

NGUYEN DUC, Tri. *Informatisation du service commun de la documentation de l'Université Jean Moulin Lyon3.* DESS Informatique Documentaire. Villeurbanne : ENSSIB-Université Claude Bernard Lyon 1, 1994, 57 p.

RESSOURCES EN LIGNE

SCD LYON 3. *SCD Lyon 3 : présentation* [en ligne]. Disponible sur : <http://www-scd.univ-lyon3.fr/scd/pr_fr_interne.htm>. (consulté le 08/07/2005).

3. Les SIGB

OUVRAGES

EVER EZIDA. *Séminaire : des services documentaires aux portails métiers.* Lyon : Ever Ezida, 2004, 29 f.

LENART, Michèle. *La gestion documentaire : évolutions fonctionnelles et description de dix logiciels.* Paris : ADBS, 2004, 185 p. ISBN 2-84365-075-5.

ARTICLES DE PERIODIQUES

BREEDING, Marshall. *Gradual Evolution : automated System Marketplace 2005.* Library Journal [en ligne]. April 1, 2005. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com>>. (consulté le 09/08/2005). ISSN 0363-0277.

BREEDING, Marshall. *Tables for Automated System Marketplace 2005.* Library Journal [en ligne]. April 1, 2005. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com>>. (consulté le 09/08/2005). ISSN 0363-0277.

GUERRE, Louise ; REMIZE, Michel ; ORIOL, Marie-Pierre (dir.). *Guide d'achat des systèmes d'information.* 9^e éd. Paris : IDP, 2003, 160 p. ISSN 1257-8894.

DASSONVILLE, Emmanuelle. *Archimag Hors Série : Les logiciels de gestion électronique de l'information et des documents.* Mars 2002, pp. 6-7, 10, 23, 30. ISSN 1242-1367.

MAISONNEUVE, Marc. *L'informatisation des bibliothèques en 2004.* Livres Hebdo. Avril 2005, n° 599, pp. 86-93. ISSN 0294-0000.

REMIZE, Michel. *Logiciels de bibliothèques : une offre de plus en plus diversifiée.* Archimag. Juillet / août 2003, n° 166, pp. 30-32. ISSN 0769-0975.

REMIZE, Michel. *SIGB : des logiciels qui en connaissent plus que leur rayon.* Archimag. Juin 2002, n° 155, pp. 38-41. ISSN 0769-0975.

RESSOURCES EN LIGNE

ASSOCIATION AUSIDEF. *Compte-rendu de la réunion du club des utilisateurs Horizon : vendredi 9 janvier 2004* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ausidef.org/actualites/actualite_20040319151610.pdf>. (consulté le 07/06/2005).

ASSOCIATION BI-BOP. Présentation des caractéristiques des principaux logiciels de bibliothèques équipant les bibliothèques du Nord-Pas-de-Calais. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bibop.ouvaton.org>>. (consulté le 05/06/2005).

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DES BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET (ADBDP). *Logiciels de gestion pour bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.adbdp.asso.fr/outils/infogestion/logicielsbiblio.htm>>. (consulté le 05/06/2005).

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET INTERCOMMUNALES DES GRANDES VILLES DE FRANCE (ADBGV). *SIGB* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.adbgv.asso.fr>>. (consulté le 07/06/2005).

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE (AIB). *Una nuova fase nell'automazione dei sistemi bibliotecari di ateneo : come affrontare il cambiamento* [en ligne]. Bollettino AIB, 2002, vol. 42, n° 2, pp 141-153. Résumé disponible sur : <<http://www.aib.it/aib/boll/2002/02-2-141.htm>>. (consulté le 10/06/2005).

CONSORZIO INTERUNIVERSITARIO LOMBARDO PER L'ELABORAZIONE AUTOMATICA (CILEA). *Il software SBN* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cilea.it/Virtual_Library/altri/software.html>. (consulté le 09/06/2005).

DATA MANAGEMENT. *Sebina* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sebina.it/Sebina.htm>>. (consulté le 10/06/2005).

REGIONE LIGURIA. *Principali caratteristiche del software SBN client/server* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.regione.liguria.it/conosc/10_biblio/caratterist.rtf>. (consulté le 10/06/2005).

SERVIZIO BIBLIOTECARIO NAZIONALE. *SBN* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sbn.it>>. (consulté le 10/06/2005).

SOUS-DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES ET DE LA DOCUMENTATION. *L'informatisation et les systèmes d'information* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Infor/infor.htm>>. (consulté le 05/06/2005).

VISIONARY TECHNOLOGY IN LIBRARY SOLUTIONS. *VTLS* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.vtls.com>>. (consulté le 09/06/2005).

VOID, Muriel. *Présentation de VTLS* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.bnf.fr/pages/infopro/journeespro/ppt/VTLS_inc_fichiers/frame.htm>. (consulté le 09/06/2005).

4. Les SIGB Libres

ARTICLES DE PERIODIQUES

MORGAN, Eric L. *Logiciels libres et bibliothèques*. BiblioAcid [en ligne]. 2004, vol. 1, n° 2-3, pp. 1-8. Disponible sur : <<http://www.biblioacid.org/revue>>. (consulté le 05/06/2005). ISSN 1765-2928.

MORIN, Nicolas. *Pour un SIGB libre*. BiblioAcid [en ligne]. 2004, vol. 1, n° 2-3, pp. 8-14. Disponible sur : <<http://www.biblioacid.org/revue>>. (consulté le 05/06/2005). ISSN 1765-2928.

ROUMIEUX, Olivier. *Logiciels libres : même en bibliothèques !*. Archimag. Février 2003, n° 161, p. 34. ISSN 0769-0975.

RESSOURCES EN LIGNE

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE (AIB). *Il software open source per la gestione integrata delle biblioteche: una nuova risorsa ?* [en ligne]. Bollettino AIB, 2004, vol. 44, n° 3, pp. 257-270. Disponible sur : <<http://www.aib.it/aib/boll/2004/0403257.htm>>. (consulté le 10/06/2005).

DUPE, Florence ; MARTINET, Claire ; NAGET Caroline et al. *Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <<http://logiciels.bib.free.fr/>>. (consulté le 05/06/2005).

Table des annexes

ANNEXE 1 : GLOSSAIRE.....	II
ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME DU SCD	VI
ANNEXE 3 : SCHEMAS DU SI ACTUEL	VIII
ANNEXE 4 : DIAGRAMME DE GANT.....	XI
ANNEXE 5 : PREMIERE SELECTION DE SIGB	XIV
ANNEXE 6 : GRILLE D’EVALUATION	XX
ANNEXE 7 : FORMULAIRE DE L’ENQUETE DE SATISFACTION	XLIII
ANNEXE 8 : SYNTHESE DE L’ENQUETE DE SATISFACTION	LIV
ANNEXE 9 : SYNTHESE DES ENTRETIENS.....	LIX
ANNEXES 10 : TABLEAU COMPARATIF DES SIGB ENVISAGEABLES....	LXXI

Annexe 1 : Glossaire

ADBDP : Association des Directeurs des Bibliothèques Départementales de Prêt.

ADBGV : Association des Directeurs des Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France.

ADVANCE : Nom du progiciel SIGB de la société Geac actuellement utilisé au SCD Lyon 3.

AFNOR : Agence Française de Normalisation, elle assure la préparation et la publication des normes nationales et internationales. Elle est membre de l'ISO et possède le monopole en France en matière de normalisation.

BRD : Bibliothèque Recherche et Droit.

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières, document contractuel décrivant les contraintes qui sont imposées au fournisseur, il est remis à l'appel d'offre. Nous pouvons aussi parler plus généralement de cahier des charges.

CEUBA : Centre d'Etudes Universitaires de Bourg et de l'Ain, antenne de l'Université Lyon 3 située à Bourg-en-Bresse.

CLI : Command Line Interface, interface en ligne de commande.

DLL : Direction du Livre et de la Lecture

GEAC : Société qui développe et distribue notamment le progiciel ADVANCE.

GUI : Graphical User Interface, interface graphique type Windows

ENT : Environnement Numérique de Travail.

ESGBU : Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires.

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions, fédération internationale d'associations représentant les intérêts des bibliothèques, des services d'information et de leurs utilisateurs.

INTERGICIEL : (middleware) ensemble de logiciels ou de technologies informatiques qui servent d'intermédiaire entre les applications et le transport des données via le réseau.

INTEROPERABILITE : capacité d'un ensemble de logiciels et matériel à communiquer sans ambiguïté malgré des différences de plate-forme ou de constructeur.

ISO : International Standards Organisation, Organisation internationale de normalisation qui définit les normes permettant de faciliter l'échange international de biens et de services et ainsi de développer la coopération internationale aussi bien dans les domaines économique, intellectuel, scientifique que technologique

J2EE : Java 2 Enterprise Edition est une norme visant à définir un standard de développement d'applications d'entreprises multi-niveaux, basées sur des composants.

LDAP : Lightweight Directory Access Protocol, Protocole d'accès aux annuaires légers. Il s'agit d'un protocole standard permettant de gérer des annuaires, c'est-à-dire d'accéder à des bases d'informations sur les utilisateurs d'un réseau par l'intermédiaire de protocoles TCP/IP.

LICENCE : C'est le droit d'utilisation d'un logiciel et en aucun cas un droit de propriété. Tous les logiciels sont soumis à un droit de licence Ce droit est acquis par poste, par site, par serveur.

LOGICIEL D'APPLICATION : C'est un ensemble de programmes relatifs au fonctionnement d'une ou plusieurs applications de traitement de données. On les appelle souvent des progiciels. Opsys, Aloès sont des progiciels.

NABUCO : Nouvelle Approche BUdgétaire et COmptable, logiciel de gestion financière et comptable.

OPAC : Online Public Access Catalog, catalogue en ligne pour le public.

PEB : Prêt Entre Bibliothèques

RDI : Recherche Documentaire Informatisée.

RFID : Radio Frequency Identification, la technologie d'identification par fréquence radio est une technologie visant à assurer l'identification détaillée d'objets de tous types. Elle permet de procéder à une saisie de données rapide et automatique grâce aux ondes

radio. La RFID est utilisée de plus en plus, spécialement là où d'autres technologies d'identification comme celle du code bar se heurtent à leurs limites.

SCD : Service Commun de Documentation.

SI : Système d'Information, « dispositif informatique global d'accès à la documentation et à l'information multimédia, depuis un poste de travail ou de consultation banalisé, grâce à une interface rendant transparents à l'utilisateur les différents langages et normes des systèmes agrégés constitutifs et lui permettant l'interrogation de banques de données et de services, ainsi que la commande de fournitures de documents ou d'autres prestations (tels le catalogue OPAC du SIGB, le réseau de CD-Rom, les documents internes numérisés, les abonnements électroniques...), disponibles, selon leur origine, sur un réseau Intranet ou sur Internet. »³⁷.

SIBER 3 : Système d'Information des Bibliothèques d'Etude et de Recherche de Lyon 3

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèques.

SSO : Single Sign On. Processus destiné à simplifier la vie de l'utilisateur en ne lui demandant de s'identifier explicitement qu'une seule fois, à la suite de quoi, et pour une certaine durée, l'accès aux autres services est accordé automatiquement.

SESSION D'IDENTIFICATION : Période de temps pendant laquelle l'utilisateur peut bénéficier de la fonction de SSO de la part du fournisseur d'identité considéré.

SUDOC : Service Universitaire de Documentation.

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

Z39.50 : Z39.50 se réfère aux standards ISO 23950 et ANSI/NISO Z39.50. Il s'agit d'un protocole de communication informatique client-serveur pour rechercher à travers un réseau informatique des informations dans des bases de données. Il est surtout utilisé par les bibliothèques pour interroger simultanément plusieurs catalogues.

³⁷ **SOUS-DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES.** *Système d'information : définition* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/>. (consulté le 10/07/2005).

Annexe 2 : organigramme du SCD

Direction
Directeur : <i>Jean Bernon</i>
Equipe de direction : <i>Nathalie Caritoux, Anne-Marie Cubaud, Brigitte Garcia, Marie-Lise Krumenacker, Valérie Reymond, Anne Flahaut-Steiner</i>

Annexes

Services centraux			Bibliothèques				Missions transversales
Administration Brigitte Garcia	Informatique Anne Flahaut-Steiner	Traitement documentaire Marie-Lise Krumenacker	Bibliothèque de La Manufacture Valérie Reymond	Bibliothèque de Recherche de Droit Anne-Marie Cubaud	Bibliothèque de Lettres et Langues Nathalie Caritoux	Relations avec les bibliothèques associées Marie-Lise Krumenacker	Mission Rattachement : Communication, Formation des usagers Claire Denecker Direction Formation continue Elisabeth Py Direction Coordination doc. électronique Anne Flahaut-Steiner Direction PEB Anne-Marie Cubaud BRD Mission Culture Laurence Bourget MAN
Personnel: Nicole Bazin	Réseau, Matériel, Système : Jean-Loup Bruschet SIGB SID Anne Flahaut-Steiner	Monographies - commandes : Olivier Crouzet - réceptions : Geneviève Guichard - catalogage : MF Bastien	Service public Emilie Kohlmann	Adjointe Madeleine Filippini	Adjointe Christiane Gallix	CEUBA	
Comptabilité Blandine Savoy	Site Web Claire Denecker	Périodiques Catherine Bonin	Pôle Gestion Joëlle Etévenaux	Service public Christine Alarcon	Service public Lucile Piaser	Recherche en droit	ACQUISITION Droit Christelle Autin-Gaillard BRD Gestion Joëlle Etévenaux MAN
Comptabilité Blandine Savoy	Thèses en ligne, cédéroms, intranet Jean-Loup Bruschet	CR70 SUDOC-PS Sophie Boyer	Pôle Droit Sandrine Albert	Droit Christelle Autin-Gaillard	Philosophie Annie Burnard	Recherche en Lettres	Langues slaves et orientales Nathalie Caritoux BLL Autres langues Liliane Pasquier MAN Philosophie Catherine Muller BLL Littérature Laurence Bourget MAN Histoire-Géographie Christiane Gallix MAN Informatique Joëlle Etévenaux MAN
Fournitures, accès Muriel Ferez	Produits du SIGB, chargements Isabelle Bernon		Pôle LSH Laurence Bourget	PEB Laurence Oltra	Histoire-Géo Littérature Christiane Gallix		
Gaid M2RIDE mémoire de stage septembre 2005							

THIRION Gaid | M2RIDE | Mémoire de stage | septembre 2005

Annexe 3 : Schémas du SI actuel

Schéma général :

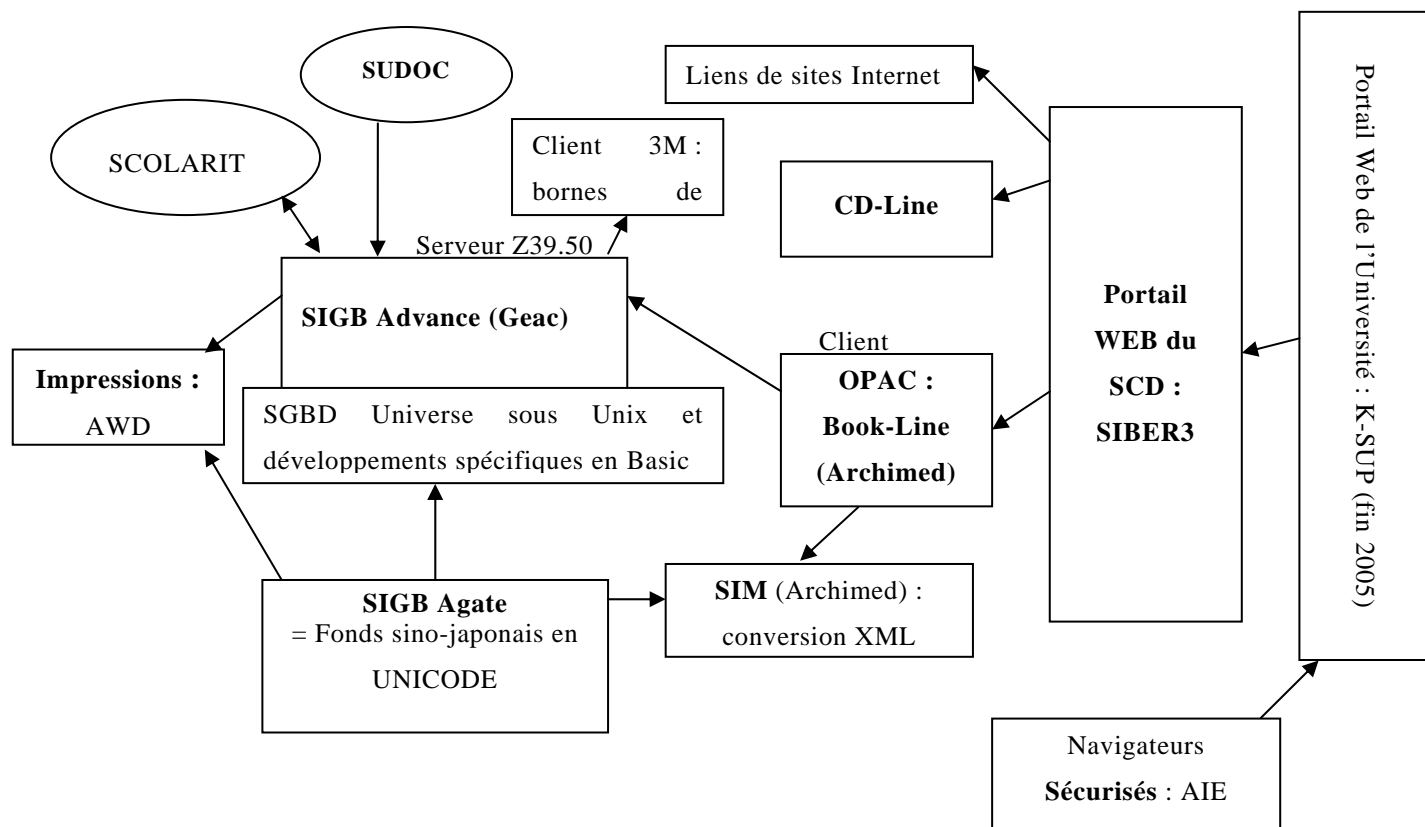
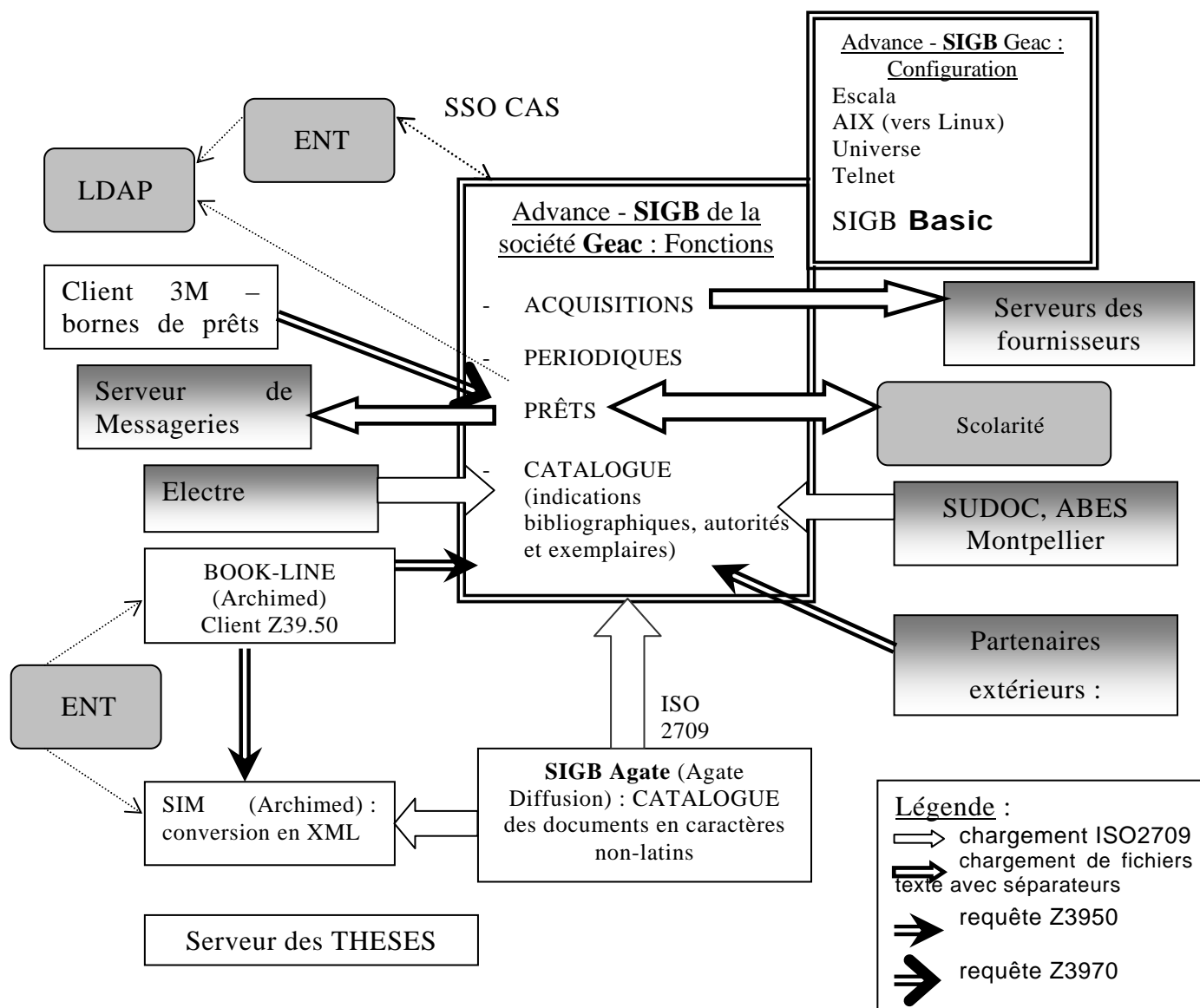


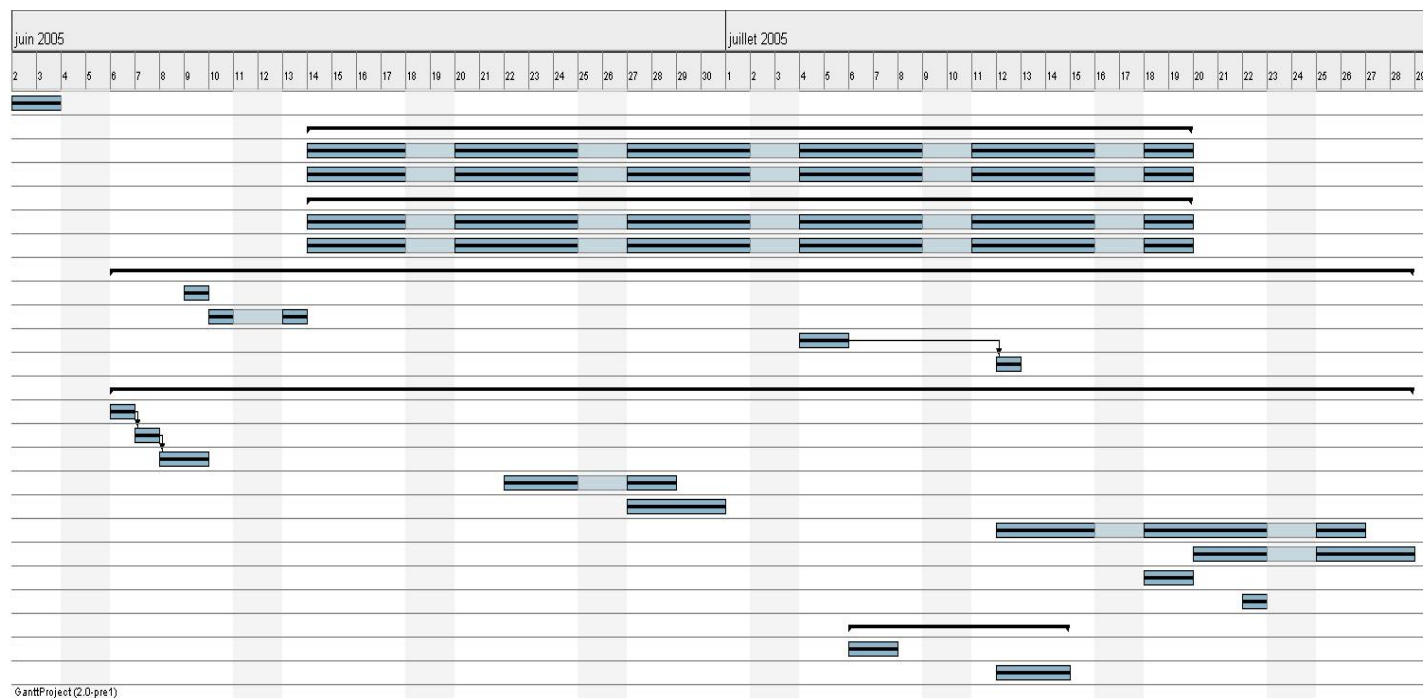
Schéma de l'architecture actuelle



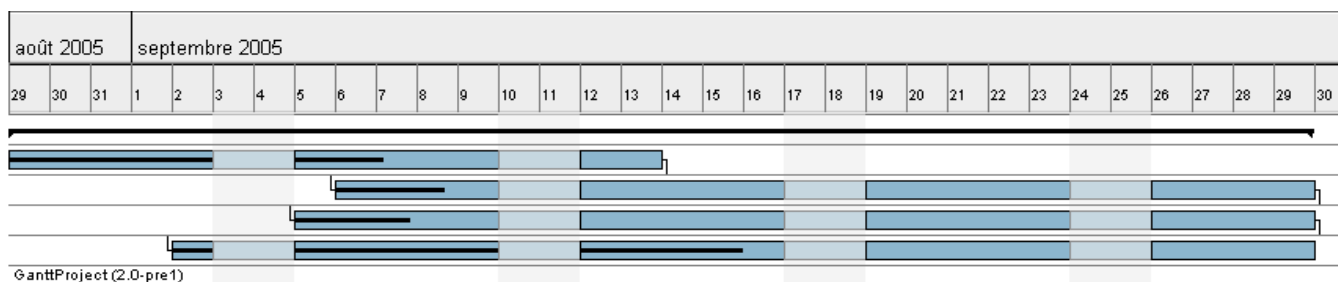
Annexe 4 : diagramme de Gant



prise de connaissance du projet
 analyse de l'existant
 lecture et analyse critique des comptes rendus de réunions
 lecture et analyse critique des grilles de fonctionnalités établies à partir des réunions
 analyse de l'analyse des besoins
 lecture et analyse critique des comptes rendus de réunions
 lecture et analyse critique des grilles de fonctionnalités établies à partir des réunions
 analyse externe
 veille et analyse de la situation des bibliothèques dans les pays frontaliers
 recherche en matière de droit concernant la conservation des données dans les bibliothèques
 conception du formulaire pour l'enquête de satisfaction auprès des bibliothèques
 envoi de l'enquête de satisfaction
 analyse de l'offre
 dépouillement d'articles concernant le marché des SIGB
 première sélection large de logiciels envisageables
 conception d'une grille d'analyse succincte et généraliste afin de valider 1ère sélection
 conception d'une grille d'évaluation à partir de documents de référence
 dépouillement de la documentation commerciale (papier+électronique) à l'aide de la grille d'évaluation
 dépouillement, analyse et synthèse des résultats de l'enquête
 organisation, participation et synthèse des entretiens avec des personnes ressources
 organisation des démonstrations et entretiens avec les fournisseurs
 définition du cadre des visites de bibliothèques
 tâches annexes
 participation à la rédaction du cahier des charges
 préparation de la réunion architecture



analyse de l'offre
 organisation des visites de bibliothèques
 participation aux visites de bibliothèques
 participation aux rencontres avec les fournisseurs
 analyse fine des SIGB en vue de proposition de solutions



Annexe 5 : Première sélection de SIGB

Editeur	Bibliomondo	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ever Ezida	Ex libris France	Geac
Logiciel et version	Portfolio 6	Ex Libris Système d'information documentaire 5.3	Horizon 7.4	Flora 1.6	Loris 3.6	Aleph 500 V15.2	Advanced (6.8)
Structures ciblées	Moyennes et grandes structures	Petites et moyennes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures
OS Serveur	HP-UX, AIX, Windows Nt, 2000, Professionnel, Unix	Windows 2000, 2003, NT4, Linux, Unix, Solaris, Hp-UX	Windows 2000, Sun Solaris, Linux Red Hat Enterprise Advanced Server, HP/UX, AIX	AIX, Linux, Windows	AIX, Linux, Windows	Linux, Unix	Unix, Universe compatible
OS Client	/	Windows 95, 98, 2000, XP, Linux	Windows 2000, NT	Navigateur web	Windows 98, 2000, XP	Windows, Linux, Mac	Windows 95, 98, 200, NT, Workstation
SGBD	/	MySQL, Oracle, Moteur de recherche SearchServer	Sybase Adaptive Server Enterprise, Oracle V8	Oracle, SQL Server, Toute base supportant un driver JDBC	Oracle, SQL Server, Sybase	Oracle	Universe
Serveur web	/	Apache, IIS, Weblogique, WebSphere	Horizon, portail d'information	Nativement web	OPAC en J2EE	Alpeh	CyberPack
OS du serveur web	/	Windows 2000 2003 NT 4 Linux Solaris HP-UX	Windows 2000, Sun Solaris, Linux Red Hat Enterprise Advanced Server	Tomcat, WebSphere...	respectant la norme J2EE	Compatible Apache	Windows 2000
Z39.50	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des acquisitions	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Editeur	Bibliomondo	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ever Ezida	Ex libris France	Geac
Logiciel et version	Portfolio 6	Ex Libris Système d'information documentaire 5.3	Horizon 7.4	Flora 1.6	Loris 3.6	Aleph 500 V15.2	Advance 2004 (6.8)
Gestion du prêt	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Format de saisie ISBD	/	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Format de saisie UNIMARC	Oui + USMarc	Oui	Oui	Oui	Oui + LCMarc	Oui + US Marc	Oui
Compatibilité SUDOC	/	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Filiale en France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Editeur	Bibliomondo	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ever Ezida	Ex libris France	Geac
Logiciel et version	Portfolio 6	Ex Libris Système d'information documentaire 5.3	Horizon 7.4	Flora 1.6	Loris 3.6	Aleph 500 V15.2	Advance 2004 (6.8)
Références ³⁸	<ul style="list-style-type: none"> Ecole des Chartes, ENSSIB, Sciences politiques Paris 	<ul style="list-style-type: none"> Ecole Centrale de Paris, Ecole Centrale de Lyon, IUFM Rouen, IUFM Nantes 	ayant version 7. Ou 7.21 : <ul style="list-style-type: none"> SCD Université de Savoie, Lyon 1, Nancy 2, Nantes, La Maison des Sciences de l'Homme, BIU Jussieu, SCD Rennes 1, SICD Toulouse 	<ul style="list-style-type: none"> Réseau de BM de Quimper, Rennes 2, Université de Caen Basse Normandie ... 	/	<ul style="list-style-type: none"> Paris 3, Paris 4, Paris 5, Paris 10, Paris 12, Lille 1, Montpellier 3 BIU, Pau, Mazarine, ENS Sciences Lyon, INSA Rouen, Ecole Polytechnique, Université Catholique de Lyon 	<ul style="list-style-type: none"> BDIC, ENS Cachan

³⁸ Références datant principalement de 2002.

Editeur	Geac	Gérard Legat	GFI Progiciel	Innovative Interfaces France	Koha	Sirsi	VTLS
Logiciel et version	Vubis-Smart 2.4	Papyrus 2000 V8	AB6 6.0	Millennium V2005	Koha 2.2	Unicorn 2004	Virtua
Structures ciblées	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures	Petites et moyennes structures	Petites, moyennes et grandes structures	Moyennes et grandes structures
OS Serveur	Unix, Linux, Windows	Windows 95, 98, XP, NT, 2000, Me	Unix, AIX, HP-UX, SCO Open Server, Windows NT	Unix, Linux	Linux, Unix, Mac OS-X, Windows	Unix, Windows 2000, 2003	Compaq Unix, AIX, Sun Solaris, HP-UX, Linux
OS Client	Windows	Windows 95, 98, XP, NT, 2000, Me	Windows	Mac, Linux, Windows XP, 2000...	Navigateur Web	Windows 2000, XP	Windows 95, 98, NT, 2000
SGBD	Caché	Paradox	Oracle 8i/9i, Informix	Oracle ou Base native	MySQL	Packagé (Cisam) ou Oracle	Oracle, RDBMS
Serveur web	WebOpac	En projet	AB6, OpacWeb	OpacWeb Millennium	Module de Koha	Ibistro ou iLink	Chameleon Gateway
OS du serveur web	Windows 2000, IIS, Solaris, Apache, AIX	/	Unix, Linux, Windows	Unix, Linux	Quelconque	Unix, Windows 2000	Compaq Unix, AIX, Sun Solaris, HP-UX, Linux
Z39.50	Oui	En projet	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des acquisitions	Oui	Oui (uniquement dans la version Pro)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion périodiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Editeur	Geac	Gérard Legat	GFI Progiciel	Innovative Interfaces France	Koha	Sirsi	VTLS
Logiciel et version	Vubis-Smart 2.4	Papyrus 2000 V8	AB6 6.0	Millennium V2005	Koha 2.2	Unicorn 2004	Virtua
Gestion du prêt	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des statistiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Format de saisie ISBD	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/	/
Format de saisie UNIMARC	Oui	Non	/	Oui	Oui	Oui	Oui
Compatibilité SUDOC	Oui	Non	Oui mais problèmes	/	Non	Non en mars 2004	Non
Filiale en France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Références	<ul style="list-style-type: none"> Nancy 1, Nancy INPL 	<ul style="list-style-type: none"> ESIT Sorbonne Paris 3, Centre Inter-universitaire d'Etude à la Mobilité de Bruxelles, CERIM Montpellier ... 	<ul style="list-style-type: none"> SCD Marc Bloch Strasbourg, SICD Grenoble Saint Martin d'Hères, Cité de l'architecture et du Patrimoine; Université de Bourgogne 	/	<ul style="list-style-type: none"> Ecole des Mines de Paris, Ecole des Mines de Nantes, Equipe de Logique Mathématique, Jussieu, Esiee, Ecole de la CCI de Paris. 	<ul style="list-style-type: none"> SCD Marne la Vallée Université Libre de Bruxelles 	<ul style="list-style-type: none"> Impanté dans les bibliothèques de RERO en Suisse Occidentale

Annexe 6 : Grille d'évaluation

GRILLE D'EVALUATION DES SIGB

Nom du logiciel, version :

Date de la version actuelle :

Fournisseur :

Filiale en France : ☐oui ☐non

Club d'utilisateurs : ☐oui ☐non

si oui nom :

Coordonnées :

.....

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
1.Généralités			
1.1 Configuration			
OS Serveur			
OS Client			
SGBD			
Langage d'interrogation			
Serveur web			
OS du serveur web			
Z39.50			
Paramétrage ouvert/souple du système			
Possibilité d'accès au code source du logiciel			
1.2 Compatibilité du SIGB			
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec des logiciels libres			
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec toute suite bureautique			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES	
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec une messagerie				
L'import/export des données de chaque module se fait directement (sans protocole FTP)				
Possibilité d'interopérabilité avec des logiciels de comptabilité				
Possibilité d'interopérabilité avec un système fournisseur/gestionnaire d'abonnements				
Compatibilité avec les bornes de prêt automatiques du type 3M, protocole SIP2 (puces RFID et codes-barres)				
1.3 Capacité de gestion				
Nombre maximum de notices lecteurs				
Nombre maximum de notices bibliographiques				
Nombre maximum de notices d'exemplaires				
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans (OPAC + professionnels), temps de réponse pour l'enregistrement d'un prêt			Pour 50 connexions	
			Pour 100 connexions	
			Pour 150 connexions	
			Pour + de 150 connexions	
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans (OPAC + professionnels), temps de réponse pour l'enregistrement d'un retour			Pour 50 connexions	
			Pour 100 connexions	
			Pour 150 connexions	
			Pour + de 150 connexions	

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES	
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans (OPAC + professionnels), temps de réponse pour une recherche documentaire simple			Pour 50 connexions	
			Pour 100 connexions	
			Pour 150 connexions	
			Pour + de 150 connexions	
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans (OPAC + professionnels), temps de réponse pour une recherche documentaire complexe			Pour 50 connexions	
			Pour 100 connexions	
			Pour 150 connexions	
			Pour + de 150 connexions	
1.3 Interface du progiciel				
Toutes les interfaces sont en français				
Les textes informatifs peuvent être paramétrés				
Formats de dates et heures en français				
Multifenêtrage				
Menus déroulants (liste fermée)				
Interface en ligne de commande				
Interface graphique (style windows)				
Interface web				
Navigation hypertextuelle				
1.4 Messages de dialogue du système				
Documentation précise en français pour chaque module				
Messages d'erreurs et/ou de syntaxe en français				

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Aide en ligne en français pour chaque module			
Langues proposées			
2. Acquisitions			
2.1 Création de commandes			
Grilles de saisie prédéfinies selon le type de document			
Bon de commande paramétrable			
Numéro de commande auto-incrémenté			
Numéro de commande peut être défini à l'initialisation par le SCD			
Les bons de commandes peuvent être envoyés directement chez le fournisseur par EDI			
Gestion de commandes hors marché			
Gestion du format UNICODE			
Récupération de notice du catalogue dans les grilles de saisie			
Récupération de notice de suggestion dans les grilles de saisie			
Récupération de notices fournisseurs par lots dans un fichier de travail			
Récupération de notices fournisseurs par lots dans les grilles de saisie			
Récupération de notices d'autres catalogues par le protocole FTP			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Récupération de notices d'autres catalogues par le protocole Z39.50			
Chaque acquéreur procède de façon autonome à l'importation des notices			
2.2 aide à la commande			
Un convertisseur de devises intégré et régulièrement mis à jour			
Création d'une notice indiquant le statut « en commande »			
Mécanisme de dédoublement paramétrable			
2.3 Archivage			
Les commandes sont archivées			
A expiration d'un délai paramétré, les commandes soldées peuvent être éliminées			
2.4 Réception des commandes et gestion des relances			
La recherche des commandes à réceptionner peut se faire en mode simple (ISBN, n° de commande et titre)			
La recherche des commandes à réceptionner peut se faire en mode avancé			
La recherche des commandes à réceptionner peut se faire via l'affichage des commandes en cours chez un fournisseur			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Création d'une notice d'exemplaire lorsque la notice acquisition passe dans le catalogue			
La réception peut être partielle ou totale			
Le système envoie des messages d'avertissement au personnel du SCD si une commande n'a pas été reçue dans les délais paramétrés			
Impression automatique des lettres de rappel lorsque les délais sont dépassés après contrôle du bibliothécaire			
Envoi automatique de courriels lorsque les délais sont dépassés après contrôle du bibliothécaire			
Affichage d'une liste de relances restées sans réponse dans un délai donné			
2.5 budget et facturation			
Budget modifiable à tout moment			
Gestion des taux de TVA, remises, devises, frais divers			
Les budgets sont finement définis selon leur origine, le type de document, le site et le domaine			
Les budgets des années précédentes peuvent être archivés			
Possibilité d'effectuer la facturation depuis la réception			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Un système d'échange avec les fournisseurs par EDI est possible pour la facturation			
2.6 suggestion de commandes par les lecteurs			
Suggestion via un formulaire à l'OPAC sans authentification préalable			
Suggestion via un formulaire après authentification dans le cadre de l'ENT			
Vérification de la présence et de la localisation d'un titre lors de la proposition			
Possibilité de rejeter la suggestion			
Historique des demandes rejetées			
Possibilité de demander un complément d'information			
Possibilité de valider la proposition			
En cas de validation, le formulaire est basculé dans le module acquisitions			
Les usagers sont automatiquement avertis par mail et dans leur compte lecteur du suivi de leur demande			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
3. Prêt			
3.1 gestion des usagers			
Plusieurs catégories de lecteurs peuvent être définies avec des droits différents			
Données minimum paramétrables			Cf paramétrage > prêt p. 13
Le dossier lecteur s'affiche lors du prêt d'un objet			
Les avertissements et notes sur le lecteur s'affichent lors du prêt			
Le nom du lecteur et les avertissements qui y sont associés s'affichent lors du retour d'un document			
Lors du retour les notes liées à un exemplaire s'affichent de manière évidente			
Possibilité d'accéder à tout moment au dossier lecteur			
Compatibilité LDAP			
En cas de perte de la carte lecteur, possibilité d'en rééditer une sans réinscription			
Possibilité d'éditer des quitus			
Possibilité de purger le fichier lecteur régulièrement			
Les données concernant le lecteur sont en conformité avec la CNIL			
3.2 prêts et retours			
Le prêt de l'exemplaire s'effectue par lecture optique du code-barres			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Le prêt de l'exemplaire s'effectue par saisie du code-barres			
Le prêt de l'exemplaire s'effectue par lecture de puces RFID			
Le prêt s'effectue par lecture du code-barres du lecteur par une douchette			
Le prêt s'effectue par saisie du code-barres du lecteur			
Le prêt s'effectue par saisie du nom du lecteur			
Le système affiche des alertes en cas de problème			
Possibilité de voir le dernier emprunteur d'un objet			
Possibilité d'alterner prêt et retour facilement et rapidement, sans risque d'erreur			
Activation/désactivation de l'antivol liée à l'enregistrement du retour/prêt			
Gestion d'un module de prêt secouru			
Gestion de prêt de périodiques			
Il existe une fonctionnalité de « catalogage express »			
Le système gère un statut « en rangement » redevenant automatiquement « disponible » après une durée donnée			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
3.3 Prolongations et réservations			
Les réservations et prolongations sont simples à effectuer et à annuler			
Les réservations et prolongations sont accessibles à l'OPAC			
Au-delà d'un certain nombre d'emprunteurs en liste d'attente, une alerte propose l'achat d'un exemplaire supplémentaire			
3.4 pénalités et rappels			
Gestion des pénalités			
Gestion des rappels			
Historique des rappels			
Blocage du compte lecteur en cas de retard			
3.5 Récolement			
Gestion du récolement par puces RFID			
Gestion du récolement par codes-barres			
4. Catalogage – intégration			
4.1 Normes de catalogage			
Catalogage en format UNIMARC			
Respect de la norme ISO 2709			
Gestion du format ISBD			
Gestion du reformatage des notices importées			
Gestion de l'UNICODE			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
4.2 Catalogage des notices bibliographiques			
Gestion de grilles de catalogage pré-définies selon le type de document			
Gestion des renvois (« voir » « voir aussi »)			
Gestion des mots vides			
Possibilité d'indexation multilingue			
Gestion de fichiers de travail (« brouillon »)			
Possibilité de dupliquer une notice			
Possibilité de dupliquer un lot de notices			
Gestion des fichiers d'autorité			
Gestion des éléments associés à la notice (images de couverture, résumés, etc.)			
Format des éléments associés			
4.3 Récupération de notices			
Possibilité de récupération depuis plusieurs réservoirs			
Importation par protocole Z39.50			
Importation par protocole FTP			
Temps réel de chargement			
4.4 SUDOC			
Récupération des notices SUDOC			
Protection des données locales lors de l'import			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Mise à jour des notices catalogue par l'importation de notices SUDOC			
Mise à jour des notices acquisitions par l'importation de notices SUDOC			
Les notices peuvent être retrouvées par lot (notion de panier)			
4.5 Gestion des exemplaires			
Gestion des exemplaires multiples en nombre illimité			
Possibilité de modifier des données d'exemplaire par lots			
Gestion de cotes numériques et alpha-numériques			
Le SIGB propose-t-il une aide à la classification Dewey ?			
Gestion des documents d'accompagnement			
Données minimum paramétrables			Cf paramétrage > catalogage p. 14
5. Périodiques			
Gestion des périodiques en double exemplaire			
Gestion de la reliure			
Affichage à l'OPAC de l'état des collections			
5.1 bulletinage			
Bulletinage régulier de chaque numéro au fur et à mesure de son arrivée			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Possibilité de créer une grille de bulletinage par site			
Manques et retards signalés			
Gestion des parutions irrégulières			
Gestion des changements de titre pour un même périodique : renvoi vers le nouveau titre			
Gestion des bulletins hors modèle prévisionnel			
Affichage aisé de différentes listes			
Possibilité d'afficher l'état des collections			
5.2 Modèles prévisionnels et réclamations			
Le modèle permet de gérer des numéros spéciaux, suppléments, index, etc.			
La volumaison permet un grand niveau de précision			
Il existe des grilles prévisionnelles pour toutes les périodicités			
Gestion des réclamations automatiques			
Possibilité de conserver un historique des fournisseurs			
Affichage d'alertes lorsque les fascicules n'ont pas été reçus dans les délais définis			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Possibilité d'imprimer automatiquement ou manuellement des lettres de rappel de façon centralisée			
Possibilité d'imprimer automatiquement ou manuellement des lettres de rappel par site			
Possibilité de conserver un historique des réclamations par fournisseur et par site			
Gestion des réclamations par mail			
6. Statistiques – éditions			
6.1 Généralités			
Module statistique intégré au SIGB			
Prise en compte des données nécessaires aux renseignements de l'ESGBU			
Toute périodicité paramétrable			
Des statistiques standards sont directement accessibles depuis le SIGB			
Possibilité d'établir différentes listes en fonction des résultats d'une recherche multicritères et ce pour chaque module			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Possibilité d'établir des statistiques en fonction des résultats d'une recherche multicritères et ce pour chaque module			
Possibilité de conserver un historique de ces recherches			
Possibilité de croiser les résultats			
Edition possible			
6.2 acquisitions			
Le système permet d'éditer la liste des titres d'un lot donné commandé à une date T qui ne sont pas encore arrivés			
Possibilité d'obtenir des statistiques sur les délais de livraison par fournisseur			
Gestion des listes des nouveautés			
6.3 périodiques			
Possibilité d'éditer la liste des titres qui arrivent en don			
Possibilité d'obtenir des statistiques sur les relances			
7. OPAC – RDI usagers			
Possibilité d'interrogation en mode novice			
Possibilité d'interrogation en mode expert			
Possibilité d'interrogation en mode professionnel			
Interrogation en mode assisté			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Interrogation en mode index			
Interrogation en mode troncature			
Interrogation par type de support			
Interrogation multi-catalogues en Z39.50			
Le système permettra au minimum de trier les résultats par date, par type de document, par auteur et par titre			
Possibilité de choisir le format d’affichage			
Gestion des mots vides			
Possibilité de conserver un historique des requêtes lors de la session en cours			
Possibilité de conserver les notices pertinentes dans un panier lors de la session en cours			
Possibilité d’exporter ces données			
Possibilité de paramétrer les vues de l’OPAC			
L’interface proposera une navigation indépendante des boutons du navigateur web			
L’utilisation éventuelle des boutons du navigateur ne doit ni bloquer ni créer d’anomalies pour l’usager			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Le système sera capable de gérer à l'OPAC l'affichage des éléments associés à la notice bibliographique			
8. RDI professionnelle pour chaque module			
Une recherche professionnelle est disponible dans toutes les rubriques			
Possibilité d'une recherche multicritères			
Possibilité d'une recherche par combinaison d'opérateurs booléens.			
Possibilité d'une recherche par opérateur d'adjacence			
Possibilité d'une recherche par opérateurs de comparaison			
Possibilité d'utiliser la troncature			
Possibilité de recherche sur une expression exacte ou une partie de l'expression (ex : mots du titre)			
Possibilité de trier les résultats selon des critères choisis			
Possibilité de conserver un historique des requêtes			
9. paramétrage – administration			
9.1 Généralités			
Possibilité de définir divers niveaux d'autorisation pour chaque module			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Création et paramétrage aisé d'une zone de notes dans tout cas de figure possible			
Possibilité de définir des champs obligatoires dans chaque module			
Possibilité d'un contrôle sur le type de données selon les champs			
9.2 acquisitions			
Le paramétrage des bons de commandes et réclamations est aisé et remaniable			
Différents modèles de lettres de rappel ou courriels peuvent être paramétré simplement selon les différents cas de figure			
La modification des budgets est centralisée par des utilisateurs définis			
Il est possible, pour un utilisateur ayant les droit requis, de modifier la facture une fois qu'elle a été réglée			
Formulaire de suggestion paramétrable			
9.3 prêt			
9.3.1 champs minimum pour la fiche d'inscription :			
Nom			
Prénom			
Date de naissance			
Adresse			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Numéro téléphone			
Adresse mail			
Catégorie de lecteur			
Notes			
9.3.2 Prêts-retours			
Possibilité de définir plusieurs durées de prêt (heure, we, etc.)			
Possibilité de définir des droits de prêt selon le site			
Possibilité de définir des droits de prêt selon la catégorie de lecteur			
Possibilité de définir des droits de prêt selon le type de document			
Possibilité de créer, modifier et supprimer des calendriers			
Possibilité d'outrepasser les blocages			
9.3.3 Prolongation et réservations			
Les réservations et prolongations sont paramétrables			
9.3.4 Pénalités et rappels			
Pénalités paramétrables			
Lettres de rappels et courriels paramétrables			
9.4 Périodiques			
Modèles prévisionnels paramétrables et modifiables facilement			
Limiter l'accès à la modification des modèles prévisionnels à des personnes autorisées			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Délais de réception et réclamations paramétrables			
9.5 Catalogage			
Grilles de catalogage paramétrables et modifiables			
Données minimum pour l'exemplaire :			
Site			
Section			
Fonds			
Provenance exemplaire			
Support (listes fermées)			
Code-barres			
Cote			
Historique localisation			
Reprise des données de commandes (n°, prix)			
Nombre de prêts			
Date du dernier inventaire			
9.6 OPAC			
Possibilité d'afficher les champs suivants dans toute vue paramétrée :			
Auteur			
Titre			
Editeur			
Collection			
Sujet			
Cote			
ISBN			
Numéro de notice			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Date			
Localisation			
10. ergonomie			
La navigation entre modules et avec les applications externes oblige à sortir de la tâche en cours.			
Liens entre les différentes rubriques au sein de chaque module.			
11. Maintenance			
Maintenance préventive			
Maintenance de dépannage : télémaintenance			
Maintenance de dépannage : assistance téléphonique			
Maintenance de dépannage : intervention sur place			
Jours et heures			
Délais d'intervention hors télémaintenance			
Délais d'intervention en télémaintenance			
En cas de télémaintenance, qui paie les communications			
Maintenance évolutive			
Coûts et délais pour une mise à jour du logiciel			
Quelles sont les caractéristiques d'une mise à jour ?			

FONCTIONNALITES	OUI	NON	COMMENTAIRES
Coût et délais pour une nouvelle version du logiciel			
Quelles sont les caractéristiques d'une nouvelle version ?			
Est-il prévu un interlocuteur défini du personnel bibliothécaire ?			
12. Formation			
Formation sur site			
Formation du personnel selon calendrier du SCD, par journée sécable			
Formation initiale			
Formation continue			
Plusieurs niveaux de formation sont proposés selon le degré d'autorisation des utilisateurs			
Plusieurs modules de formation sont proposés selon les profils-métier			
13. références			
Région Rhône-Alpes			
France			
Pays frontaliers			
Installations déjà effectuées dans le cadre de l'ENT			

Annexe 7 : Formulaire de l'enquête de satisfaction

Protocole

Cette enquête est une étude menée dans le cadre du projet de réinformatisation du SCD de l'université de Lyon III.

Son objectif est de mesurer la satisfaction des bibliothèques quant au choix de leur SIGB afin de prendre en considération ce paramètre dans l'analyse externe du projet.

Il est à préciser que toutes les réponses qui nous seront soumises resteront dans la plus stricte confidentialité. Nous vous remercions par avance du temps que vous nous accordez.

Questionnaire

• Votre structure

- Nom de la bibliothèque :

- Type de bibliothèque :

☐ bibliothèque municipale ☐ service commun de la documentation / bibliothèque universitaire ☐ bibliothèque de grandes écoles ☐ autre

- Nombre d'inscrits :

☐ moins de 5 000 ☐ De 5 001 à 10 000 ☐ De 10 001 à 15 000 ☐ De 15 001 à 20 000
☐ Plus de 20 000

- Nombre de notices bibliographiques :

☐ moins de 50 000 ☐ De 50 001 à 100 000 ☐ De 100 001 à 150 000 ☐ De 150 001 à 200 000 ☐ Plus de 200 000

- Nombre de notices d'exemplaire :

☐ moins de 200 000 ☐ De 200 001 à 300 000 ☐ De 300 001 à 400 000
☐ De 400 001 à 500 000 ☐ Plus de 500 000

- Vos collections sont-elles en libre accès ?

☐ oui totalement ☐ oui en partie ☐ non

- Autorisez-vous le prêt à domicile ?

☐ oui ☐ non

- Possédez-vous un fonds en caractères non latins ?

☐ oui ☐ non

- Date de la dernière (ré)informatisation :

☐ avant 1999 ☐ 2000 ☐ 2001 ☐ 2002 ☐ 2003 ☐ 2004 ☐ 2005

- Lors de la dernière réinformatisation, avez vous changé de SIGB ?

☐ oui ☐ non

- Si oui, le(s)quel(s) utilisiez-vous auparavant ?

☐ Loris ☐ Portfolio ☐ Millenium ☐ Geac Advance ☐ Aleph 500 ☐ Unicorn ☐ Virtua

☐ Horizon ☐ Ex libris ☐ Opsys ☐ autre

- **Votre SIGB**

- Généralités

- Nom et version de votre SIGB actuel :

- Date d'installation du logiciel :

☐ avant 1999 ☐ 2000 ☐ 2001 ☐ 2002 ☐ 2003 ☐ 2004 ☐ 2005

- Utilisez-vous des logiciels annexes ?

☐ oui ☐ non

- Si oui, pour quelle(s) activité(s) ?

☐ enrichissement de notices ☐ Catalogage en UNICODE ☐ OPAC

☐ autre, précisez

- Ergonomie

- Toutes les interfaces sont en français ?

☐ oui ☐ non

- Les avertissements et messages d'erreurs sont en français ?

☐ oui ☐ non

- Les rubriques et messages d'aide sont en français ?

☐ oui ☐ non

- L'aspect général de l'interface professionnelle est :
 - ☐ très agréable ☐ agréable ☐ peu agréable ☐ pas du tout agréable
- L'aspect général de l'interface professionnelle permet une utilisation :
 - ☐ très instinctive ☐ instinctive ☐ peu instinctive ☐ pas du tout instinctive
- La navigation au sein du logiciel vous semble :
 - ☐ très aisée ☐ aisée ☐ peu aisée ☐ pas du tout aisée
 - o Modules
- Quels sont les modules du SIGB utilisés par la bibliothèque ?
 - ☐ acquisition ☐ prêt ☐ catalogage ☐ périodiques ☐ RDI professionnelle ☐ OPAC
 - ☐ statistiques / édition de listes
- Comment estimez-vous l'organisation interne à chacun des modules suivants :

Pour le module acquisition :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
- ☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module prêt :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
- ☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module périodiques :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
- ☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module catalogage :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
- ☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module RDI professionnelle :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module OPAC :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
☐ structure pas du tout satisfaisante

Pour le module statistiques / édition de listes :

- ☐ structure très satisfaisante ☐ structure satisfaisante ☐ structure peu satisfaisante
☐ structure pas du tout satisfaisante

- Comment estimez-vous l'utilisation de chacun des modules suivants :

Pour le module acquisition :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module prêt :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module périodiques :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module catalogage :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module RDI professionnelle :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module OPAC :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

Pour le module statistiques / édition de listes :

- ☐ très fonctionnelle ☐ fonctionnelle ☐ peu fonctionnelle ☐ pas du tout fonctionnelle

- Comment estimez-vous la qualité de chacun des modules suivants :

Pour le module acquisition :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module prêt :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module périodiques :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module catalogage :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module RDI professionnelle :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module OPAC :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

Pour le module statistiques / édition de listes :

☐ très efficace ☐ efficace ☐ peu efficace ☐ pas du tout efficace

- Comment estimez-vous la rapidité des actions de commande en temps réel ?

Pour le module acquisition :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module prêt :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module périodiques :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module catalogage :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module RDI professionnelle :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module OPAC :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

Pour le module statistiques / édition de listes :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

o Normes et formats

- Votre SIGB gère-t-il le format UNIMARC ?

☐ oui ☐ non

- En êtes-vous :

☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)

- Votre SIGB gère-t-il la norme ISO 2709 ?

☐ oui ☐ non

- En êtes-vous :

☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)

- Votre SIGB gère-t-il le format XML ?

☐ oui ☐ non

- En êtes-vous :

☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)

- Votre SIGB gère-t-il l'UNICODE ?

☐ oui ☐ non

- En êtes-vous :

☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)

- Votre SIGB propose-t-il un client Z 39.50 ?

☐ oui ☐ non

- En êtes-vous :
 - ☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)
- Votre SIGB propose-t-il un serveur Z 39.50?
 - ☐ oui ☐ non
- En êtes-vous :
 - ☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)
- Votre SIGB gère-t-il la cotation alphanumérique ?
 - ☐ oui ☐ non
- En êtes-vous :
 - ☐ très satisfait(e) ☐ satisfait(e) ☐ peu satisfait(e) ☐ pas du tout satisfait(e)
 - o Importation de notices
- Importez-vous des notices ?
 - ☐ oui ☐ non
- Si oui, depuis quel(s) réservoir(s) ?
 - ☐ BNF ☐ Electre ☐ SUDOC ☐ éditeurs ☐ autre
- Comment estimez-vous la qualité des importations ?
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Comment estimez-vous le procédé d'importation ?
 - ☐ très aisé ☐ aisé ☐ peu aisé ☐ pas du tout aisé
- Comment estimez-vous la rapidité du temps nécessaire à la récupération de notices ?
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
 - o Installation
- Avez-vous été assisté(e) par le fournisseur lors de l'installation du logiciel ?
 - ☐ oui ☐ non
- Si oui, estimez-vous l'assistance à l'installation :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

- Sinon, estimez-vous l'installation :

☐ très aisée ☐ aisée ☐ peu aisée ☐ pas du tout aisée

- Avez-vous été assisté(e) par le fournisseur lors du paramétrage du logiciel ?

☐ oui ☐ non

- Si oui, estimez-vous l'assistance au paramétrage :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

- Sinon, estimez-vous le paramétrage :

☐ très aisé ☐ aisé ☐ peu aisé ☐ pas du tout aisé

- Estimez-vous le paramétrage :

☐ très souple ☐ souple ☐ peu souple ☐ pas souple du tout

- Avez-vous été assisté(e) par le fournisseur lors de la procédure de transfert des données lors de la réinformatisation ?

☐ oui ☐ non

- Si oui, estimez-vous l'assistance à la procédure de transfert des données :

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

- Sinon, estimez-vous que le transfert des données a été :

☐ très aisé ☐ aisé ☐ peu aisé ☐ pas du tout aisé

- Comment estimez-vous la qualité du résultat du transfert ?

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

- Une documentation en français est-elle fournie ?

☐ oui, au format papier ☐ oui, au format électronique ☐ non

- Si oui, comment estimez-vous la qualité de cette documentation ?

☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

○ Formation

- Une formation a-t-elle été dispensée par le fournisseur lors de la (ré)informatisation ?

☐ oui ☐ non

- Si oui, estimez-vous cette formation :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- La formation dispensée s'est déroulée
 - ☐ sur votre site ☐ dans les locaux des fournisseurs ☐ autre
- Suivez-vous des formations continues proposées par le fournisseur ?
 - ☐ oui ☐ non
- Si oui, estimez-vous ces formations :
 - ☐ très satisfaisantes ☐ satisfaisantes ☐ peu satisfaisantes ☐ pas du tout satisfaisantes
 - o Maintenance
- Estimez-vous la qualité de la maintenance :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la fréquence de la maintenance :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la qualité du dépannage :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la rapidité du dépannage :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la qualité des mises à jour :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la fréquence des mises à jour :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la qualité des nouvelles versions :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Estimez-vous la fréquence d'offre des nouvelles versions :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante

- Qui êtes-vous ?

Afin de nous faciliter l'exploitation des informations que vous nous avez fournies, pourriez-vous, s'il vous plaît, répondre aux questions suivantes :

- Intitulé du poste que vous occupez :
- Quel(s) module(s) du SIGB utilisez-vous fréquemment dans le cadre de votre poste ?
 - ☐ acquisition ☐ prêt ☐ catalogage ☐ périodiques ☐ RDI professionnelle ☐ OPAC
 - ☐ statistiques / édition de listes
- Avez-vous participé à l'installation du SIGB ?
 - ☐ oui ☐ non
- Faites-vous partie d'un club utilisateurs ?
 - ☐ oui ☐ non
- Estimez-vous l'efficacité de ce club :
 - ☐ très satisfaisante ☐ satisfaisante ☐ peu satisfaisante ☐ pas du tout satisfaisante
- Recommanderiez-vous ce logiciel à des professionnels de bibliothèques universitaires ?
 - ☐ oui ☐ non

Annexe 8 : synthèse de l'enquête de satisfaction

Présentation du projet

Dans le cadre du projet de réinformatisation du SCD de l'Université Lyon 3, nous effectuons une analyse externe concernant l'offre actuelle en matière de SIGB présents sur le marché et déjà implantés en bibliothèque. Les informations proposées par les fournisseurs dans leurs brochures commerciales ou sur leur site Internet restent souvent sommaires, elles ne révèlent généralement pas les réels avantages et dysfonctionnements de chaque logiciel. Aussi afin de nous informer au mieux avant tout lancement d'appel d'offre, nous avons sollicité de nombreuses bibliothèques en France et dans les pays frontaliers afin qu'ils nous communiquent leur avis sur le SIGB qu'ils utilisent au quotidien.

Les réponses obtenues

- Nombre total de réponses obtenues : 12/81 soit 14,8% de réponses ;
- Nombre de réponses en France : 11/73 soit 15,06% de réponses en France ;
- Nombre de réponses à l'étranger : 1/8 soit 12,5% de réponses à l'étranger
- Nombre de réponses en BM : 1/13 soit 7,7% de réponses en BM ;
- Nombre de réponses en BU/SCD : 9/59 15,25% de réponses en BU/SCD ;
- Nombre de réponses en Grandes Ecoles : 2/6 soit 33,33% de réponses en Grandes Ecoles ;
- Nombre de réponses dans autres structures : 0/3 soit 0% de réponses autres.

A partir de ces résultats, il semble judicieux d'assimiler les bibliothèques de Grandes Ecoles aux BU/SCD comme structure de type universitaire. En effet, cela permet une exploitation plus aisée et plus parlante des réponses obtenues.

Les établissements de type universitaire ayant répondu à notre enquête sont en grande majorité comparable au SCD Lyon 3 tant dans le nombre de notices (bibliographiques et exemplaires) et d'inscrits que dans le mode de fonctionnement. Effectivement, même si la plupart des bibliothèques n'offrent qu'en partie leurs collections en libre accès, elles pratiquent toutes le prêt à domicile. De plus, 7 bibliothèques de type universitaire sur 10

possèdent un fonds en caractères non-latins, leur point de vue peut donc être particulièrement intéressant en ce qui concerne la gestion de l'UNICODE.

Par ailleurs, peu de structures ayant répondu se sont réinformatisées récemment, cependant la plupart d'entre elles actualisent régulièrement leur logiciel avec des nouvelles versions, notamment pour les utilisateurs d'Aleph qui sont tous équipés de la dernière version 15.2.

L'intérêt des résultats réside également dans la nature du poste des personnes ayant répondu à l'enquête. En effet, il s'agit principalement d'administrateurs et/ou responsables du SIGB et de responsables des départements d'informatique documentaire, en d'autres termes des professionnels exploitant toutes les facettes et les possibilités du SIGB en place. Enfin, leurs réponses sont d'autant plus intéressantes qu'il s'agit de personnels qui s'investissent dans le suivi et l'évolution de leur SIGB : 9 personnes sur 11 font partie du club des utilisateurs de leur logiciel.

Précisons que 6 personnes sur 11 utilisent des logiciels différents et parfois obsolètes alors que 5 personnes ayant répondu utilisent le SIGB Aleph 500 version 15.2, soit la dernière version du logiciel. Les six premiers formulaires paraissent ainsi difficilement exploitables, par conséquent, nous avons décidé de centrer notre analyse sur le produit proposé par Ex-Libris.

Analyse du SIGB Aleph 500 d'Ex-Libris d'après les réponses obtenues

Ergonomie

De façon générale, l'ergonomie du SIGB Aleph est jugée de façon positive : une interface professionnelle agréable qui permet une utilisation instinctive et une navigation aisée. Cependant, bien que les interfaces soient en français, certains messages d'aide et d'erreur restent en anglais.

Modules

Les structures ayant répondu à l'enquête utilisent tous les principaux modules du SIGB à savoir acquisition, prêt, catalogage, périodiques, RDI professionnelle, OPAC ; quant au module statistique/édition de listes intégré au logiciel, il n'est pas utilisé par tous les établissements car il est jugé insatisfaisant sur de nombreux points (structure et rapidité insatisfaisantes, peu voire pas du tout fonctionnel ni efficace). Afin de compléter cette

lacune, les bibliothèques utilisent le « logiciel d'appoint » ARC ou Business Object proposé par Ex-Libris.

Globalement, l'organisation interne au sein de l'ensemble des modules (hormis les statistiques) est structurée de façon satisfaisante voire très satisfaisante. Il en va de même pour l'utilisation des modules jugée très fonctionnelle ou fonctionnelle. Un bémol est à souligner : le caractère fonctionnel de l'OPAC n'emporte pas l'unanimité, les avis étant très variés à son propos.

De même, nous retrouvons un enthousiasme similaire à propos de la qualité et de la rapidité des actions de commande des modules acquisition, prêt, catalogage, périodiques, RDI professionnelle et OPAC.

Normes et formats

Aleph 500 semble répondre aux normes et formats en vigueur dans les bibliothèques de type universitaire. En effet, il gère la cotation alphanumérique, les formats UNIMARC, XML (l'export est vérifié mais nous n'avons pas obtenu de réponses précises sur l'import), UNICODE, ainsi que la norme ISO 2709 et la norme Z39.50 (Aleph possède à la fois un client et un serveur Z39.50). Les utilisateurs semblent dans l'ensemble satisfaits de la façon dont le SIGB gère ces normes et formats.

Importation de notices

Les établissements sondés importent tous des notices de divers réservoirs dans leur base, principalement depuis Electre et le SUDOC. La qualité de ces importations satisfait les utilisateurs tout comme le procédé qu'ils jugent aisé. Cependant, les avis sont plus partagés en ce qui concerne la rapidité du temps nécessaire à la récupération des notices.

Installation

Au travers des réponses obtenues, Ex-Libris apparaît comme un fournisseur actif et bien présent lors des différentes phases de l'installation. Il a en effet assisté les cinq établissements pour l'installation, le paramétrage du logiciel et le transfert de données. Ses prestations d'assistance sont globalement jugées satisfaisantes ainsi que la qualité du résultat du transfert. Ajoutons que le logiciel offre un paramétrage souple.

En revanche, la documentation semble être un point faible du fournisseur. Les bibliothèques qui nous ont répondu ne sont pas satisfaites par la documentation fournie, et ce pour deux raisons : certaines parties de la documentation restent en anglais, notamment celles dédiées à l'administrateur et la qualité de cette documentation s'avère insuffisante.

Formation

Chacun des cinq établissements a profité d'une formation, sur leur site, dispensée par le fournisseur, mais tous ne semblent pas d'accord quant à la qualité de cette formation aux usagers.

Concernant les formations continues, il semble difficile d'interpréter les résultats obtenus. Deux des cinq bibliothèques ne participent pas à ce type de formation et les trois autres ont des avis divergents quant à la qualité.

Maintenance

D'ordre général, le service après-vente d'Ex-Libris convient aux exigences des structures. La maintenance et le dépannage satisfont les utilisateurs en tout point. Il en va de même de la qualité et de la fréquence des mises à jour du logiciel. Quant aux nouvelles versions, la fréquence à laquelle le fournisseur les propose correspond aux attentes des bibliothèques. En revanche, les avis quant à leur qualité sont plus partagés.

Enfin, les cinq établissements participent au club des utilisateurs AUFA et ils en sont satisfaits voire très satisfaits.

Conclusion

Nous constatons que, même si un logiciel ne peut répondre à toutes les attentes des utilisateurs, Aleph 500 satisfait globalement les clients ayant répondu à notre enquête. Bien que certains utilisateurs soulignent quelques lacunes, ils estiment qu'il s'agit d'un produit intéressant et ils recommandent tous ce SIGB à des bibliothèques de type universitaire.

Malgré le court délai de réponse octroyé aux sondés et la période creuse du mois de juillet, ce projet d'enquête s'est révélé intéressant et fructueux. En effet, une telle démarche permet de souligner rapidement et efficacement les points forts et les points faibles d'un fournisseur et de son logiciel en exploitation.

Annexe 9 : synthèse des entretiens

SYNTHESE DE L'ENTRETIEN AVEC PIERRE-YVES DUCHEMIN

LE MERCREDI 20 JUILLET 2005

PRESENTATION DE LA REINFORMATISATION DE L'ENSSIB

En 2002, l'ENSSIB a effectué la réinformatisation de ses deux bibliothèques auparavant équipées par Ever et Opsys. Ce projet s'est déroulé sous la direction de Anne Meyer, actuellement responsable du département documentation Lyon et Rhône-Alpes à la bibliothèque municipale de Lyon.

Suite aux diverses analyses, ils ont lancé les appels d'offre. Etonnamment, certains grands fournisseurs habitués au travail dans le monde universitaire n'ont pas répondu comme Dynix (logiciel Horizon) et GFI progiciel (AB6). Après dépouillement des offres, le choix résidait entre deux progiciels principalement de lecture publique : Opsys et Portfolio.

La décision finale s'est portée sur Portfolio version 5.3 de Bibliomondo. En effet, Anne Meyer a jugé que les modules circulation et acquisition étaient de très bonne qualité. De plus, elle envisageait alors un éventuel lien avec la BM de Lyon Part-Dieu, elle-même équipée de ce progiciel. En choisissant ce progiciel, l'ENSSIB a innové puisqu'aucun établissement de type universitaire n'avait alors opté pour cette solution. Par la suite, ils ont été suivi par l'Ecole des Chartes, Sciences Po Paris et récemment le SCD de Nouvelle Calédonie.

Aujourd'hui, l'ENSSIB utilise toujours ce progiciel, Thierry Clavel en est l'administrateur.

Le logiciel Portfolio

Présentation

Le SIGB Portfolio, jusqu'il y a peu distribué par Bibliomondo, est maintenant géré par une société canadienne IsacSoft. En effet, Bibliomondo est devenue une filiale de la

société canadienne après rachat. De ce fait, la filiale française dirigée par monsieur Ausset-Delon n'est plus aujourd'hui qu'une simple antenne commerciale.

Actuellement, le SIGB en est à sa version 6 et une nouvelle version (7) est prévue pour 2006. Malgré les développements et les nouvelles versions, il faut cependant prendre conscience d'un élément notoire : Portfolio n'est en fait que l'ancien produit Best-Seller qui a été actualisé (notamment au niveau de l'habillage).

Les atouts du SIGB

Portfolio présente des qualités indéniables dans son utilisation quotidienne par le personnel. Effectivement, il offre une ergonomie agréable et permet un usage facile. Cela se ressent notamment dans les modules acquisition, circulation et catalogage.

De plus, cette solution propose un client et un serveur Z39.50 de très bonne qualité qui satisfont complètement monsieur Duchemin.

Enfin, l'OPAC proposé est tout à fait convenable et il satisfait aussi bien le personnel que les usagers avertis des bibliothèques de l'ENSSIB.

Les lacunes du SIGB

En choisissant Portfolio, l'ENSSIB a introduit Bibliomondo dans le domaine des bibliothèques de type universitaire. La question s'est alors posée de créer une interface avec le SUDOC pour le catalogage et l'importation de notices. Bien que la société se soit engagée sur ce point du CCTP, de gros problèmes persistent à ce jour. Le fait est que ce SIGB ne gère pas bien l'UNIMARC (4xx est géré sur une chaîne de caractères au lieu d'une clé), ce qui implique des difficultés à l'importation de notices obligeant le personnel à des rectifications hebdomadaires. Cette lacune a engendré de nombreux conflits entre la société et l'école, jusque là non résolus.

Par ailleurs, Portfolio s'avère rigide dans la mesure où il n'offre que très peu de possibilités de paramétrage. Si cette caractéristique peut être un avantage pour des structures comme le SCD de Nouvelle-Calédonie dont l'équipe est entièrement renouvelée tous les deux ans, elle peut se révéler frustrante pour une équipe comme celle de l'ENSSIB ou de Lyon 3 qui souhaitent pouvoir adapter et personnaliser le logiciel selon leurs besoins (ex : créer de nouveaux index sans avoir à le demander au fournisseur, sachant que ces apports sont payants). Ce manque de souplesse n'incite pas

à la gestion des statistiques directement depuis le SIGB, d'autant plus que ce module est insatisfaisant puisqu'il ne permet pas de répondre aux exigences de l'ESGBU.

Notons également que le SIGB Portfolio ne gère actuellement pas XML de façon complète et le fournisseur reste évasif à ce sujet.

A ces lacunes s'ajoute un problème de maintenance dû à un abus de langage. L'ENSSIB n'a pas suffisamment précisé les termes du contrat de maintenance dans son CCTP et le fournisseur a profité de cette brèche pour imposer son mode de fonctionnement. Actuellement, pour résoudre des bugs propres à une version, l'ENSSIB se voit dans l'obligation d'acquérir la version suivante. En effet, les corrections ne sont pas apportées individuellement, elles sont forcément accompagnées d'une nouvelle fonctionnalité, option, etc. pas nécessairement désirée par la bibliothèque. Le personnel est donc confronté à une vente forcée et illégale pour avoir un SIGB qui fonctionne correctement : d'un point de vue juridique, les mises à jour ne sont pas incluses dans la maintenance.

Les orientations à venir

Le nouveau fournisseur de Portfolio au niveau mondial, IsacSoft, ne veut pas entacher sa réputation avec les interminables conflits ENSSIB/Bibliomondo, aussi il s'est engagé à fournir les développements nécessaires à la résolution des problèmes liés au SUDOC, quitte à ce que cela lui coûte plus que prévu initialement. Cependant, ces développements ne seront compatibles qu'avec la version 6 dont l'ENSSIB va s'équiper à la rentrée universitaire 2005 ; or rappelons qu'une nouvelle version est prévue pour 2006.

Par ailleurs, une ombre plane sur la pérennité de ce SIGB, du moins dans les structures de type universitaire. La société IsacSoft a lancé récemment une étude de marché afin d'analyser s'il est intéressant pour elle de se consacrer au marché des BU et SCD. La décision devrait être prise à l'automne, deux alternatives sont pour l'instant possible. Soit le marché est intéressant pour le fournisseur, alors l'ENSSIB devient un site pilote auquel il proposera des mises à jour et des nouvelles versions gratuitement. Soit IsacSoft ne se développe pas dans cette partie du marché et consacre uniquement Portfolio à la lecture publique, alors l'ENSSIB devra assurer les développements qui lui sont nécessaires, sachant qu'elle ne possède pas le code source et que le logiciel est très rigide. L'école envisagera alors un changement de SIGB à moyen terme.

Par conséquent et dans un but pédagogique, l'ENSSIB s'intéresse aux solutions libres dans ce domaine : un groupe de travail d'élèves conservateurs ainsi qu'un bibliothécaire consacre leurs recherches à ces solutions et plus particulièrement au développement du SIGB Koha. De plus, l'école prévoit une installation de ce logiciel en parallèle du système déjà en place, les deux SIGB évolueront simultanément. Cette installation aura d'une part des avantages pédagogiques, notamment pour la partie administration jusqu'ici refusée aux élèves pour des raisons financières (prix des licences). D'autre part, cela permet d'envisager un SI basé uniquement sur Koha, mais cette option reste pour l'instant une éventualité à long terme.

Conclusion

Portfolio apparaît donc comme un produit intéressant pour une structure de lecture publique dans la mesure où ses principaux modules fonctionnent très bien. Cependant, il n'a pas su, jusqu'à présent, s'adapter aux bibliothèques de type universitaire et il n'offre pas non plus à ces structures la possibilité d'adapter le logiciel à leurs besoins. L'intérêt du fournisseur se porte dorénavant en grande partie sur leur nouveau produit Zone. Celui-ci s'avère être un produit de très bonne qualité, voire un produit de luxe que son prix rend difficilement accessible à la grande majorité des bibliothèques.

A travers le cas de l'ENSSIB, nous constatons le danger que peut représenter le choix d'un logiciel dédié aux bibliothèques de lecture publique, notamment en ce qui concerne les liens avec le SUDOC. Ce propos reste à nuancer, surtout au sujet du fournisseur Opsys qui semble très dynamique et prêt à s'investir dans cette partie du marché (Opsys répond aux appels d'offre des SCD depuis deux ans).

Tout cela met en évidence l'importance des références : il est très conseillé de choisir un SIGB ayant déjà fait ses preuves dans une structure similaire.

Enfin, il est à préciser la nécessité de formuler des demandes précises dans le CCTP et notamment en ce qui concerne la maintenance et les mises à jour.

SYNTHESE DE L'ENTRETIEN AVEC BRIGITTE PRUDHOMME

LUNDI 25 JUILLET 2005

Introduction

Brigitte Prudhomme est documentaliste à l'INSA depuis 1988. En 2000-2001, elle a suivi la formation DESS Ingénierie Documentaire à l'ENSSIB tout en suivant le projet de réinformatisation des bibliothèques de l'INSA. Elle a d'ailleurs effectué son stage de fin d'études dans cette même structure en intégrant complètement le projet.

Présentation du projet de réinformatisation

Un projet bien programmé

Le projet de réinformatisation de l'INSA s'est déroulé sur une longue durée : la phase d'analyses a débuté en 1999 et elle s'est précisée en 2000. Pour le bon déroulement du projet, la bibliothèque a fait appel à deux stagiaires de 5^{ème} année de l'INSA. Leur mission principale consistait à effectuer l'analyse externe notamment à étudier l'offre du marché (entre autres l'organisation des entretiens et des démonstrations). Cette étude leur a permis de concevoir des grilles présentant les fonctionnalités alors proposées par les fournisseurs de SIGB et des grilles d'évaluation qui faciliteraient le dépouillement à la réception des offres.

Tous les documents produits par les deux stagiaires ont été mis à la disposition de tous, et notamment du chef de projet recruté en 2000 pour une durée de 15 mois.

Un projet bien dirigé

Pour remplir la mission de chef de projet, l'INSA a souhaité recruter une personne extérieure à la structure pour avoir un regard objectif et nouveau sur la situation et le fonctionnement de l'établissement. Etant donné que la personne en charge du poste devait se consacrer à part entière au projet de réinformatisation, il a été décidé de recruter une personne particulièrement formée à ce genre de mission. Le projet a donc

été confié à un diplômé du DESS ID de l'ENSSIB qui présentait une capacité de recul pour les tâches qui lui incombait : rédaction du CCTP à partir des documents produits par les stagiaires et dépouillement des offres.

Une fois le choix du SIGB arrêté, un second chef de projet a été désigné au sein de l'équipe fournisseur. Ces deux chefs de projet ont travaillé en étroite collaboration, de façon presque quotidienne, durant toute la période de réinformatisation à proprement dite de avril à novembre 2001.

La prise de décision

Suite à l'appel d'offre, cinq entreprises ont proposé leur solution, dont Ever (Loris), Bibliomondo (Portfolio) et Ex-Libris (Aleph 500). Si la proposition d'Ex-Libris était très intéressante et très complète, elle s'avérait trop coûteuse pour le budget prévu par l'INSA. Le choix s'est arrêté sur Ever pour plusieurs raisons et dans l'intérêt des deux parties. En effet, l'INSA était déjà client de la société Ever mais le logiciel jusqu'alors utilisé n'était pas appelé à être maintenu ni développé à moyen terme. Or, Ever ne souhaitait pas perdre un client tel que l'INSA, le fournisseur a donc fait à l'établissement une offre répondant aux besoins de l'INSA sur de nombreux points de vue.

La société Ever

Installation

De façon générale, l'installation du logiciel s'est déroulée dans de bonnes circonstances, cela en grande partie grâce au bon encadrement des chefs de projet, notamment celui du fournisseur qui s'est avéré très compétent et disponible.

Un petit bémol est à préciser concernant l'installation : des problèmes résidaient dans le fonctionnement de l'OPAC, notamment au niveau de la rapidité d'exécution. A la suite de quoi le fournisseur a proposé à la bibliothèque de devenir « client bêta testeur » afin de trouver une solution au fonctionnement défectueux de l'OPAC, ce mode de travail s'est révélé concluant. Notons que cette pratique semble fréquente chez Ever et qu'elle peut être nuisible à une structure ayant besoin d'être opérationnelle immédiatement.

Service après-vente

Malgré une installation globalement réussie et un chef de projet compétent, la société présente des lacunes majeures en ce qui concerne la maintenance. Cette réputation les précède et l'ensemble de l'équipe fournisseur en est consciente, c'est pourquoi elle tente d'améliorer ce point mais cela reste insuffisant : ces efforts vont à l'encontre de leur politique commerciale qui, au printemps, préfère se consacrer aux nouveaux contrats pour augmenter le chiffre d'affaires annuel plutôt qu'à la maintenance des clients sous contrat, surtout quand ceux-ci ne suivent pas les procédures classiques conseillées par Ever (ex : prochaine évolution de l'INSA vers la version 3.6, non assistée par le fournisseur).

Club des utilisateurs

L'INSA est membre du club des utilisateurs Ever. A ce titre, la structure a pu constater un certain investissement de la part de la société, cependant cette disponibilité varie en fonction de son intérêt propre. En effet, Loris, même s'il s'adapte à toutes les structures, n'est pas un logiciel exclusivement prévu pour les bibliothèques de type universitaire. A titre d'exemple, il est moins aisé d'obtenir des évolutions concernant l'interface SUDOC plutôt que le bulletinage.

Cependant, Brigitte Prudhomme a souligné l'intérêt d'un tel club pour l'entraide au sein d'un réseau d'utilisateurs.

Les impressions de Madame Prudhomme

Les impressions concernant le projet

Le projet a été bien vécu et Brigitte Prudhomme garde un bon souvenir de cette étape majeure pour son établissement. En effet, elle estime avoir eu un très bon contact avec les chefs de projet.

De manière plus générale, la réinformatisation semble avoir été vécue de façon positive par l'ensemble du personnel qui a accepté les changements importants induits par le projet, notamment en ce qui concerne le format (de LC-MARC à UNIMARC) et l'ergonomie. Un tel bilan positif se justifie notamment par une volonté du chef de projet

d'investir l'ensemble du personnel (présentation du SIGB) et par une bonne formation de tous membres de l'équipe. En effet, malgré l'investissement temporel et financier que cela représente, l'INSA a tenu à former chaque membre de façon directe par le fournisseur. Outre une valorisation de tout le personnel, cette initiative a permis de diminuer les incontournables conflits et angoisses liés à un projet de telle envergure

Les impressions concernant le marché

Avec le recul, Brigitte Prudhomme est satisfaite du choix effectué à l'époque. Elle a tout de même tenu à souligner que chaque fournisseur a ses avantages et ses lacunes et qu'il n'existe pas de produit idéal. La qualité du SIGB est relative à chaque structure selon ses besoins et ses possibilités.

Conclusion

Un projet de réinformatisation, même bien vécu et bien mené par l'établissement, représente une source de travail intense et considérable qui nécessite la motivation et l'investissement de tout un chacun. Aussi, il est essentiel, quand la possibilité est offerte à la structure, de nommer un chef de projet compétent et entièrement dédié à cette mission, le mieux étant de recruter quelqu'un d'extérieur à l'établissement afin qu'il puisse poser un regard neuf sur le contexte.

Il est à noter que si une grande partie de la réinformatisation se concentre sur quelques mois, les phases d'analyses précédentes et le paramétrage suivant l'installation représentent un investissement à long terme. A titre d'exemple, l'INSA avait commencé sa phase de réflexion en 1999 et n'a achevé son paramétrage exact qu'en 2004.

Enfin, d'un point de vue humain, un tel projet représente un enrichissement de la vie professionnelle quotidienne dans la mesure où il développe un nouveau rapport entre les personnes d'une même structure n'ayant pas nécessairement l'habitude de travailler ensemble.

SYNTHESE DE L'ENTRETIEN AVEC MICHELE BEHR

JEUDI 28 JUILLET 2005

Introduction

Michèle Behr est conservateur de la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon. Etant donné que cette personne était présente lors du projet d'informatisation de la structure en 1998-1999, qu'elle a suivi les évolutions du système depuis cette date et qu'elle utilise le logiciel Aleph 500 au quotidien, il nous a semblé intéressant de la rencontrer et de nous entretenir avec elle.

Le choix du logiciel

Un choix lié aux contraintes internes

Depuis 1988, la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon appartenait au réseau SIBIL France et elle ne possédait pas, à proprement parler, de SIGB. C'est en 1998 que l'équipe a décidé de s'équiper en informatisant complètement la structure.

Dans un premier temps, l'établissement a envoyé un dossier technique auprès de cinq fournisseurs participant déjà au réseau SIBIL France afin de faciliter le transfert des données. Seules trois sociétés ont répondu à cette première proposition : l'ancien fournisseur d'Horizon, Ex-Libris et Ever.

La réception des offres et le choix d'un SIGB

C'est seulement dans un deuxième temps que la bibliothèque a envoyé un CCTP à Ex-Libris et à Ever, le logiciel Horizon a été rapidement écarté car il imposait l'utilisation de matériel propriétaire et son coût était trop élevé.

Le personnel a assisté à une démonstration de chacun des deux SIGB retenus. Dès cette étape, Aleph 500 montrait un avantage dans la mesure où la prise de contact proposée par le fournisseur était plus réaliste. De plus, cette démonstration portait des questions du personnel contrairement à celle proposée par Ever.

Cet avantage s'est confirmé au travers des visites sur site, notamment à l'IUFM où une équipe de six personnes s'avérait nécessaire, à l'époque, au suivi et au développement du logiciel Doris/Loris ; une demande que ne pouvait pas et ne voulait pas assumer l'Université.

Ainsi le choix s'est porté sur le logiciel Aleph 500 proposé par Ex-Libris. Cependant, la bibliothèque n'a pas souhaité acquérir le logiciel connexe de gestion des statistiques proposé par le fournisseur et elle se contente du module insuffisant interne au SIGB.

La maintenance et le suivi du logiciel

Une lacune d'Ex-Libris : la maintenance

A plusieurs reprises, Madame Behr a souligné les lacunes concernant la maintenance proposée par le fournisseur, allant même jusqu'à affirmer qu'il s'agit du point faible d'Ex-Libris.

La ligne de maintenance est restreinte, aussi les besoins de la bibliothèque appartiennent rarement aux clauses du contrat et les développements nécessaires sont alors facturés. A titre d'exemple, Madame Behr a appris récemment que la gestion du PEB qu'elle demandait depuis plusieurs mois était finalement active depuis le mois de décembre. Outre le problème de communication entre le fournisseur et ses clients, Ex-Libris lui a signalé que cette installation lui serait facturée en supplément.

Par ailleurs, tout problème concernant globalement Aleph 500 au sein de la bibliothèque de l'Université Catholique est signalé par l'informaticienne à l'équipe française d'Ex-Libris qui décide si elle est capable de gérer le problème en interne ou si elle fait suivre la requête au siège qui se trouve en Israël. Dans le second cas, les réponses peuvent être très longues à obtenir, notamment en septembre et octobre, période de rentrée en France mais période de fête en Israël.

Un atout d'Aleph 500 : la souplesse

Pour pallier à ces lacunes, Ex-Libris propose un logiciel très souple qui permet aux utilisateurs d'acquérir une grande autonomie. Cela implique tout de même de bien cerner et préciser les modifications nécessaires aux besoins exprimés afin que le personnel compétent puisse intervenir sans dommage. Madame Behr a beaucoup insisté

sur cette autonomie qu'elle estime très satisfaisante et elle nous a cité le cas de l'OPAC entièrement transformé selon leurs besoins exprimés très finement.

Un club des utilisateurs actif

La responsable de la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon est tout à fait satisfaite par le club des utilisateurs AUFA dont elle fait partie. Elle le juge actif quoi que la branche française ait des difficultés à imposer ses critiques et attentes. Madame Behr espère cependant une impulsion prochaine avec la récente adhésion de la Banque Royale de Belgique et la Bibliothèque de Liège.

De plus, ce club complète les prestations parfois critiquées du fournisseur en matière de formation en proposant des thématiques plus diverses et plus ciblées (SUDOC).

Conclusion

De façon générale et malgré ces dysfonctionnements, Michèle Behr estime qu'il s'agit d'un logiciel de qualité, d'un produit intéressant permettant des développements afin de répondre aux diverses attentes des personnels.

Ex-Libris travaille actuellement sur la prochaine version du SIGB (version 17) qui devrait particulièrement mettre en avant la souplesse et l'ergonomie du logiciel.

Annexes 10 : Tableau comparatif des SIGB envisageables

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Version	5.3	7.4	1.6	17.1	2.4	V 2005	1.42	2004
Date de la dernière version	Mai 2005	Septembre 2005	2003	2005	Septembre 2005	Août 2005	Mars 2005	/
Configuration								
Architecture	Full web	?	Full web	Client/serveur	Client/serveur	Full web	Client/serveur	Client/serveur
OS serveur	Win 2000 et 2003 server, NT4, Red Hat 7.3, Mandrake 8.2, Debian, Solaris 8, HP-UX 11	?	AIX, Linux, Windows	Solaris, Linux Red Hat	Unix, Linux, Windows	Unix, Linux	Win 2003 server, AIX 5.X	Unix, Win 2000, 2003 server
OS client	Tout poste équipé de IE ou Mozilla et conforme aux normes HTML 4.0 et javascript 5.5	?	Tout poste équipé d'un navigateur web (IE 6+, Netscape 7+, Mozilla 1.6+)	Windows pour postes professionnels, navigateurs sur postes OPAC	Windows	Tout poste équipé d'un navigateur web	Win XP pro, 2000 pro, millennium, 98 SE	Win 95, 98, NT, 2000
SGBD	Oracle, MySQL	?	Oracle (recommandé pour UNICODE), MySQL	Oracle	Caché	Oracle ou base native Innovative	Universe (2005), Oracle, MySQL (2007)	Oracle, Informix

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Serveur web	Apache, livré en standard	?	Apache, IIS	Apache	Apache, IIS	Intégré serveur Millennium ou OPAC web distant sur serveur Apache	ASP Framework, PHP	Chameleon Gateway
OS du serveur web	Compatible avec serveurs http du marché	?	Tomcat, Websphere	Solaris, Linux Red Hat	Windows 2000, Solaris, Aix	Unix, Linux	Win 2003 server, Linux	Compaq Unix, AIX, Sun Solaris, HP-UX, Linux
Serveur Z39.50	Version 3	Oui	Oui	Version 3	Oui	Oui	Oui	Version 3
Client Z 39.50	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Paramétrage souple	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Normes et formats								
ISBD	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	/
UNIMARC	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
ISO 2709	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Z39.50	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
XML en entrée	Oui	?	Oui	Non	Oui	/	/	Oui
XML en sortie	Oui	?	Oui	Oui	Oui	/	/	/
UNICODE	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non, développement possible	Oui (avec Oracle)
Compatibilité								
Avec une suite bureautique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (Office XP, Open office)	/
Avec une messagerie	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Avec des bornes automatiques type 3M	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
RFID	A venir	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
LDAP	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Fonctionnalités								
Ergonomie								
Hyperliens	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Messages en français	Oui	Oui	Oui + anglais et espagnol en standard	Oui, en partie	Oui	Oui	Oui	Oui, à vérifier
Multifenêtrage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Type d'interface	Web	?	Web	GUI pour les professionnels, Web pour le public	GUI + Web pour l'OPAC	Web	GUI pour les professionnels, Web pour le public	GUI
Acquisitions								
Création de commandes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Archivage	Oui	Oui	/	/	Oui	Oui	Oui	/
Réception des commandes	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des relances	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des budgets	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des facturations	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (EDI à développer)	Oui

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Possibilité de suggestion des usagers	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui par messagerie dédiée	/
Circulation								
Gestion des usagers	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des prêts – retours	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Prolongations	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Réservations	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des pénalités	Oui	?	/	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des rappels	Oui	Oui	/	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Récolement	Oui (PC portable + Access) RFID à venir	Oui	Oui (codes barres)	Oui (RFID ou codes barres)	Oui (RFID ou codes barres)	Oui (RFID ou codes barres)	Oui	/

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Catalogage – intégration								
Récupération de notices depuis X réservoirs	Oui (BN-Opale, Electre, SUDOC)	Oui (Electre, éditeurs comme Decitre, SUDOC)	?	Oui (Electre, SUDOC, OCLC, catalogues de bibliothèques)	Oui	Oui	Oui	Oui
Protocole d'importation	FTP, Z39.50	?	?	FTP, Z39.50	FTP, Z39.50	FTP, Z39.50	FTP, Z39.50	/
Comptabilité SUDOC	Oui	Oui avec InfoSU, utilitaire Dynix	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (récente)
Gestion des exemplaires	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Périodiques								
Bulletinage	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Reliure	Oui	?	?	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Modèles prévisionnels	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Gestion des réclamations	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Statistiques								
Intégré au SIGB	Oui	Non, BiblioGQL (utilitaire Dynix)	Oui	Oui mais ARC très conseillé	Oui	Oui	Oui	/
Adéquation ESGBU	Oui	?	/	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Statistiques standards accès direct depuis SIGB	Oui	Oui	Oui	Oui mais insatisfaisantes	Oui	Oui	Oui	Oui
OPAC								
Plusieurs modes d'interrogation	Oui (novice, expert, professionnel)	Oui (simple, multicritères)	Oui	Oui (novice, expert)	Oui (novice, expert, professionnel)	Oui (novice, expert, professionnel)	Oui (novice, expert, professionnel)	Oui (simple, avancée)
Interrogation multicatalogues	Oui (Z39.50)	?	Oui (Z39.50, SRU/SRW)	Oui	Oui (Z39.50)	Oui (Z39.50)	Oui (Z39.50)	/

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Historique des requêtes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	/
Panier	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Export des données du panier	Oui	Oui	Oui	Oui (mail)	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des éléments associés à la notice	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
RDI professionnelle								
Recherche multicritères	Oui	?	Oui	Oui, peu pratique	Oui	Oui	Oui	/
Opérateurs	Booléens, adjacence, comparaison	?	Booléens	Booléens, adjacence, comparaison	Booléens, adjacence, comparaison	Booléens, adjacence, comparaison	Booléens, adjacence, comparaison	/
Tri des résultats	Oui	?	/	Oui	Oui	Oui	Oui	/

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Historique des requêtes	Oui	?	/	Oui dans la même session	Dernière requête	Oui	Oui, dans la même session	/
Maintenance								
Préventive	Oui	?	Oui, intervention sur site sur devis	Oui (hebdomadaire)	Oui	Oui	Oui	/
De dépannage	Téléphonique, mail, télémaintenance, sur place mais non fournie en standard. Délai variable selon la gravité	?	?	Téléphonique et télémaintenance dans un délai immédiat + , sur place si nécessaire mais à la charge du client	Téléphonique (délai de 4h), télémaintenance, sur place	Téléphonique, télémaintenance dans un délai immédiat, 7j/7, 24h/24 mais pas d'intervention sur place	Téléphonique, télémaintenance (sous 4h), sur place (J+1)	/
Evolutive	Oui, nouvelle version annuelle incluse (sauf frais d'installation)	?	Oui, incluse sauf installation	Oui, installation de la nouvelle version sur devis	Oui, nouvelle version incluse, tous les 9 mois	Oui, nouvelle version annuelle et téléchargeable gratuitement	Oui, nouvelle version annuelle incluse dans contrat	/
Club utilisateurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui, français, européen, international	Oui	Oui
Formation								
Sur site	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Initiale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
continue	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Références								
Région Rhône-Alpes	Ecole Centrale Lyon	Lyon 1 (version 7.2)	?	ENS Sciences Lyon	Non	Non	BM Saint-Priest, Chambéry, Saint-Etienne...	Non
France	Ecole Centrale Paris, SCD Reims-Champagne-Ardenne, IUFM Alsace, IUFM Pays de la Loire	Lille 3 (version 7.3)	SCD Rennes 2, SCD Caen-Basse normandie, UTT Troyes, UT Compiègne, Paris 11, BDIC	12 BU/SCD	Uniquement en BM	ENS Paris, INIST Vandoeuvre-les-Nancy, BULAC	Uniquement en BM	BU Marne-la-Vallée
Pays frontaliers francophones	Non	?	Non	Oui	Benelux (BM + BU)	/	Neuchatel, Montreux, Carrouge, Yverdon...	Université Libre de Bruxelles

Fournisseur	Cadic	Dynix	Ever Ezida	Ex-Libris France	Geac	III	Opsys	Sirsi
Logiciel	Ex Libris	Horizon	Flora	Aleph 500	Vubis Smart	Millennium	Aloès	Unicorn
Installation déjà effectuées dans le cadre de l'ENT	Non	?	Non mais en prévision à Paris XI	Non mais SCD Angers a prévu l'acquisition du module X- Serveur (contenant une librairie d'API) afin d'intégrer Aleph 500 à l'ENT	Non	Non	Non	Non
Points clés								
Point fort	Ouverture, interopérabilité, souplesse	Largement implanté dans les BU françaises	Ancienneté (Loris), adaptabilité à la structure	Souplesse au paramétrage, module PEB très fonctionnel	Geac est déjà en place à Lyon 3	Technologies innovantes, bon service client	Dynamisme, réactivité de la société Opsys	Tête du marché américain
Point faible	Jamais installé en BU, UNICODE pas testé en sino-japonais	Politique commerciale insatisfaisante	Qualité de SAV	Statistiques, documentation	Avenir de la section bibliothèque incertain	Pas de contact humain dans la maintenance, coût	Pas UNICODE, uniquement installé en BM	Une seule installation en France

Légende :

/ : réponse non obtenue

? : réponse à venir prochainement