

Julie Benvenuti

Sous la responsabilité de Omar Larouk
Maître de conférences, ENSSIB

Remerciements

Je souhaite remercier Anne Flahaut-Steiner et Jean Loup Bruschet de m'avoir confié cette mission et de m'avoir fait confiance. Merci plus particulièrement à Anne de l'autonomie d'action qu'elle m'a accordée à chaque étape de ma mission.

Je remercie Emmanuelle Perret-Davias pour l'intérêt qu'elle a accordé à mon travail et les informations qu'elle m'a apportées.

Je souhaite également remercier les professionnels des différentes bibliothèques que nous avons sollicités et qui se sont souvent montrés très disponibles.

Enfin, je remercie Gaid pour son travail, sa réactivité, son attention et sa disponibilité.

Résumé :

Dans le cadre d'un plan quadriennal passé avec l'Etat, le Service Commun de la Documentation de l'Université Lyon 3 a décidé de procéder à la réinformatisation de sa structure. Ce projet est un chantier complexe qui demande des études préalables telles qu'une analyse de l'existant, une analyse des besoins et une analyse de l'offre du marché en matière de logiciels documentaires avant de lancer les appels d'offre aux fournisseurs. Cette étude a donc pour objectif de définir l'existant et les besoins du SCD afin d'établir, en dernier lieu, un cahier des charges.

Descripteurs :

Informatisation ; logiciel-documentaire ; système documentaire ; système d'information ; système intégré ;

Cahier des charges,

Bibliothèque-enseignement-supérieur ; Bibliothèque-universitaire ;

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

Abstract :

In the context of a contract concluded with the government, the academical library of Lyon 3 has decided to change its information retrieval software. This project is an important plan which asks some preliminary studies like a study of the current system, a study of the needs of the library and a study of the tender offers about information retrieval software before transmitting the invitations to tender to the society. Consequently, this study aims to define the current system and the needs of the library to draw up a software package.

Keywords :

Information-retrieval-software ; Information-system ;

Documentation-data-processing ; Information-technology ; Integrated-system ;

Software package

Higher-education-library ; Library ; University-library ;

Sommaire

INTRODUCTION	8
PRESENTATION : CONTEXTE ET MISSIONS	10
1. LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL	10
1.1. <i>Composantes et organisation de l'Université Lyon III</i>	10
1.1.1. Les composantes de l'Université	10
1.1.2. La répartition géographique du campus	10
1.2. <i>Le SCD et ses missions</i>	11
1.2.1. Services et activités de l'établissement	11
1.2.1.1. Missions	11
1.2.1.2. Organisation du SCD	11
1.2.2. Les sites et bibliothèques associées	12
1.2.2.1. Répartition des bibliothèques	12
1.2.2.2. Des distinctions de fonctionnement	12
1.2.3. Organisation du système d'information	13
1.2.4. Présentation du système actuel : Siber3	14
1.2.5. L'environnement numérique de travail (ENT)	15
1.2.6. Poste de consultation	15
2. LE PROJET DE REINFORMATISATION	16
2.1. <i>La première informatisation</i>	16
2.1.1. Une politique documentaire repensée	16
2.1.2. Une informatisation en réseau	17
2.1.2.1. 1993 – 1995 : Informatisation du catalogue et mise en réseau	17
2.1.2.2. 1995 – 1996 : Un système multisupport multimédia	18
2.2. <i>2005 – 2006 : la réinformatisation</i>	18
2.2.1. Mission et contexte du projet	18
2.2.1.1. Le projet de réinformatisation	18
2.2.1.2. Pourquoi réinformatiser ?	18
2.2.1.3. Organisation et délais du projet	19
2.2.1.4. Constitution de groupes	20
2.2.1.5. Mission de stage	22

2.2.1.6. Délais et Planifications	22
ANALYSES INTERNES.....	24
1. METHODOLOGIE : RECUEIL DES INFORMATIONS.....	24
1.1. <i>Fonctionnement des groupes de travail.....</i>	24
1.1.1. Organisation de réunions	24
1.1.2. Etablissement de comptes rendus de réunion	25
1.1.3. La coordination entre les groupes	25
2. ANALYSE DE L'EXISTANT :	26
2.1. <i>Analyse effectuée par les groupes</i>	26
2.1.1. Défaillances majeures du système actuel :	26
2.1.1.1. Le SIGB Geac :généralités	26
2.1.1.2. Analyse de l'existant pour chaque module	29
2.1.2. Conditions sine qua non :	49
2.2. <i>Analyse critique des comptes rendus de réunions.....</i>	50
2.3. <i>Nos observations : analyse critique de la configuration du SI actuel .</i>	51
2.3.1. Les choix du SCD	51
2.3.2. Le SIGB Geac	52
2.3.3. De nombreux logiciels connexes	53
ANALYSE DE L'OFFRE	54
1. COMMENT CHOISIR UN SYSTEME EN 2005 ?	54
1.1. <i>Etat actuel du marché.....</i>	54
1.2. <i>Les critères de choix d'un SIGB.....</i>	55
2. ANALYSE COMMERCIALE.....	58
2.1. <i>Recherche et sélection des logiciels implantés.....</i>	58
2.1.1. Première étape : la veille documentaire	58
2.1.2. Deuxième étape : sélection des logiciels.....	59
2.1.2.1. En France.....	59
2.1.2.2. Veille documentaire dans les bibliothèques universitaires étrangères.....	59
2.1.3. Troisième étape : Elaboration d'une grille d'évaluation.....	62
2.1.3.1. Elaboration de la grille d'évaluation	62

2.1.3.2.	Démarche et contact auprès des fournisseurs.....	63
3.	ANALYSE PROSPECTIVE	64
3.1.	<i>Enquête de satisfaction</i>	64
3.1.1.	Choix du panel de professionnels	64
3.1.2.	Elaboration du questionnaire	65
3.1.3.	Dépouillement et analyses des résultats	65
3.2.	<i>Entretiens dans des structures réinformatisées</i>	65
3.3.	<i>Visites sur site</i>	66
	LE CONTENU DU CAHIER DES CHARGES	67
1.	D'APRES L'ANALYSE DES BESOINS	67
1.1.	<i>Fonctionnalités requises et souhaitées</i>	67
1.2.	<i>Analyse de la démarche du personnel</i>	67
2.	LA REDACTION DU CAHIER DES CHARGES	68
	CONCLUSION.....	70
	BIBLIOGRAPHIE	71
	TABLE DES ANNEXES	I

Introduction

Nombreuses sont les bibliothèques universitaires informatisées dans les années 1990 qui sont actuellement en phase de réinformatisation. Ce processus est encore plus complexe qu'une première informatisation car il demande de prendre en considération l'existant, notamment la configuration initiale du système d'information de la structure.

Parallèlement à cela, les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque ne cessent d'évoluer : l'offre est large, les SIGB sont de plus en plus performants et proposent de plus en plus de fonctionnalités.

C'est pourquoi, avant de procéder à ce changement il est important de considérer la mesure des raisons de cette ré-informatisation., il faut s'atteler à un travail d'analyses de la structure : sa façon de fonctionner, ses points forts et ses lacunes, dans l'objectif de définir les besoins propres à l'établissement afin d'aboutir à un cahier des charges complet, indiquant aux différents acteurs du projet les aspects incontournables auxquelles devra répondre le nouveau système.

Le service commun de la documentation de l'Université Lyon 3, actuellement équipé du logiciel Geac Advance version 6.7, est dans ce cas et doit changer son système intégré de gestion de bibliothèque avant la fin de l'année 2006. Cette structure présente certaines particularités telles que sa configuration multi-sites ou son fonds importants en caractères non latins.

Ce mémoire a donc pour objectif de définir et restituer les différentes étapes d'analyses préalables aux choix d'un SIGB : analyse de l'existant, analyse des besoins et analyse de l'offre (Notons que cette dernière analyse n'a pas été approfondie car Gaid Thirion¹ l'a développée dans son mémoire). En dernier lieu, un cahier des charges a été dressé, regroupant les besoins et volontés du SCD.

Le travail effectué durant ces quatre mois était singulier car au-delà de la mission de stage, il s'agissait d'intégrer un projet en cours et de travailler en corrélation

¹ **THIRION, Gaid.** *Réinformatisation du SCD de l'Université Lyon 3 : proposition de solutions en vue du changement de SIGB.* Lyon : Enssib, 2005 Mém. DESS : ENSSIB : 2005

avec l'ensemble du personnel sur une problématique qui concerne chaque employé des différentes bibliothèques.

Présentation : contexte et missions

1. Le contexte institutionnel

1.1. Composantes et organisation de l'Université Lyon III

1.1.1. Les composantes de l'Université

L'université Jean Moulin Lyon 3 est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel. Elle regroupe deux instituts et quatre facultés : l'Institut d'Administration des Entreprises, l'Institut Universitaire Technique, la Faculté des Langues, la Faculté des Lettres et Civilisations, la Faculté de Philosophie et enfin la Faculté de Droit. Au total, l'université accueille chaque année plus de 20 000 étudiants.

1.1.2. La répartition géographique du campus

L'Université Lyon 3 est implantée sur 3 sites :

- le site de la Manufacture (Lyon 8^{ème})
- le site des Quais (réparti sur trois bâtiments) (Lyon 7^{ème})
- l'antenne de Bourg-en-Bresse : le Centre d'Etudes Universitaires de Bourg et de l'Ain (CEUBA)

Cette répartition multi-sites est importante pour le projet de réinformatisation car une telle organisation de structures exige des propriétés de fonctionnements particulières.

1.2. Le SCD et ses missions

1.2.1. Services et activités de l'établissement

1.2.1.1. Missions

Les Bibliothèques de Lyon 3, réparties sur les différents sites mentionnés précédemment, collectent et organisent la documentation afin d'accompagner les études à l'université. Elles s'adressent donc en priorité à un public averti (étudiants, enseignants, chercheurs) qui cherche une information précise dans le cadre d'un travail personnel, d'une préparation aux examens ou à un concours. C'est dans cette optique qu'elles offrent un grand nombre de services, à l'intention des étudiants et des chercheurs de Lyon 3. De façon plus précise, les bibliothèques proposent la consultation de documentation numérique (bases de données en ligne, Internet), la recherche de documents sur catalogues, l'emprunt de documents papier, l'impression de documents, le prêt entre bibliothèques et enfin la formation à l'utilisation de la documentation et à la recherche documentaire.

1.2.1.2. Organisation du SCD

Le SCD est dirigé par Jean Bernon. Il se divise entre les services centraux : administration, informatique (également nommé service des nouvelles technologies de l'information) et traitement documentaire d'une part, et les services des bibliothèques : bibliothèque de la Manufacture, bibliothèque de Recherche de droit, bibliothèque de lettres et langues d'autre part, il existe également des services de relations avec les bibliothèques associées. Dans ces derniers services, départagés par bibliothèque, le personnel est réparti par discipline.

Au sein du service NTI, dirigé par Anne Flahaut-Steiner, Jean Loup Brushet prend en charge les parties réseau, matériel et système ainsi que le travail relatif aux thèses en ligne, cédéroms et intranet. Anne Flahaut-Steiner est responsable du SIGB avec Isabelle Bérout qui gère les produits et chargements relatifs au SIGB ; Claire Denecker est en charge du site web.

1.2.2. Les sites et bibliothèques associées

1.2.2.1. Répartition des bibliothèques

Les collections papier (livres, périodiques, thèses) sont réparties selon les grades et disciplines dans plusieurs bibliothèques :

- la bibliothèque de la Manufacture, gère les disciplines suivantes : droit, lettres, langues, histoire, géographie, philosophie, info Com (licence), gestion (de la licence au doctorat) ;
- la bibliothèque de recherche de droit, située sur le site des Quais regroupe les disciplines suivantes : droit et sciences politiques (master et doctorat) ;
- la bibliothèque lettres et langues, située sur le site des Quais, regroupe les disciplines suivantes : philosophie, histoire, géographie, lettres (master et concours), langues slaves et orientales (master et doctorat) ;
- la bibliothèque du CEUBA, située sur le site de Bourg en Bresse, regroupe les disciplines suivantes : langues, droit, sociologie, histoire, économie, gestion, mathématiques et informatique (licence) ;
- les bibliothèques de recherche associées ;
- la bibliothèque interuniversitaire en LSH gère les disciplines suivantes : histoire, géographie, philosophie, littérature, langues, sciences du langage (master, doctorat et recherche).

Précisons cependant que le système d'information est commun à quatre bibliothèques : la bibliothèque de la Manufacture, la bibliothèque de recherche de droit, la bibliothèque lettres et langues et enfin la bibliothèque du CEUBA, soit au total une gestion de 200 000 notices bibliographiques, 500 000 notices d'exemplaires et environ 20 000 lecteurs inscrits.

1.2.2.2. Des distinctions de fonctionnement

Les différentes bibliothèques du SCD possèdent des fonctionnements et réglementations variés selon leurs spécialités et leur nombre d'inscrits. Ainsi, à la bibliothèque du CEUBA, tous les documents sont en libre accès et le prêt de périodiques est possible pour une soirée ou un week-end à titre exceptionnel, alors que dans d'autres bibliothèques, le prêt de périodiques n'est pas autorisé et

certaines ouvrages ne sont pas en accès libre. Ces différences rendent plus difficile la coordination entre les établissements car il est indispensable que les bibliothèques trouvent une unité de fonctionnement au-delà des spécificités de chacune des structures.

1.2.3. Organisation du système d'information

A l'heure actuelle, le système d'information de Lyon 3 fonctionne avec différentes applications provenant de plusieurs fournisseurs :

- ✓ Advance : le noyau principal est le SIGB Advance de la société GEAC. Le SCD possède en ce moment la version 6.7 du logiciel (le fournisseur en est actuellement à la version 6.8). Ce logiciel est utilisé pour les modules suivants :
 - catalogage (saisie de nouvelles notices / recherche / import de notices / traitement des périodiques) ;
 - circulation (prêt / retour) ;
 - statistiques (en parallèle avec des programmes en langage Basic) ;
 - acquisitions (en interface avec Nabuco, logiciel de gestion et de compatibilité fourni par l'Agence de Mutualisation des Universités (AMUE)).

Le logiciel Geac Advance a été largement adapté selon les besoins propres du SCD au point de s'apparenter, désormais, à un logiciel maison. Nous en déclinons les fonctionnalités de façon plus précise lors de l'étude de l'analyse de l'existant.

- ✓ Book-line (produit Archimed) : l'interrogation via un navigateur Web n'utilise pas le module OPAC (Online Public Access Catalog) de GEAC. En effet, celui-ci n'est pas ergonomique car il ne propose pas d'interface graphique mais fonctionne en mode texte. Le SCD utilise donc l'application Book-Line de la société Archimed comme OPAC. Plus précisément, Book-Line est un méta-moteur de recherche documentaire. Ainsi, il offre aux utilisateurs une interface d'accès à des sources documentaires variées. Cette application propose donc aux lecteurs un OPAC leur permettant de consulter le catalogue sur place, en Intranet ou depuis Internet. Book-Line permet également une interrogation simultanée de plusieurs sources d'informations documentaires, quelle que soit leur nature (bases bibliographiques, bases d'images ou bases de Cd-roms, bases

de documents en texte intégral, moteurs de recherche sur Internet...) et quelle que soit leur localisation (intranet ou Internet). En d'autres termes, le logiciel Book-line permet la recherche Z39.50 et la gestion de données multimédia (les couvertures numérisées par exemple). Une base répertoriant des thèses est en cours de réalisation dans Book-line.

- ✓ SIM (produit Archimed): Dans le système d'information du SCD, il existe également une base SIM (Système d'Information Multimédia). Cet outil de gestion électronique de documents (GED) permet d'organiser, de rechercher et de diffuser toute l'information que produit le SCD (données brutes, documents bureautiques, images, sons, vidéo, etc.). Elle permet également l'interrogation des bases extérieures (les catalogues d'autres universités par exemple.). Cette base est supportée par le SIGB Agate.
- ✓ Agate : SIGB de la société Agate Distribution. Ce logiciel gère l'Unicode*² et permet donc un catalogage en caractères originaux, fonctionnalité essentielle pour le SCD qui possède un fonds chinois, japonais et cyrillique important, mais que la version Advance du SCD ne propose pas. Ces données sont ensuite converties au format XML pour une interrogation via Book-Line.

Plusieurs autres applications intègrent ce système d'information comme le logiciel AWD qui est un gestionnaire d'impression, les applications Archimed Internet Explorer (AIE) qui définissent les navigateurs sécurisés ou encore le logiciel CD-line, qui gère le partage et la mise en réseau des Cd roms et signets Internet.

1.2.4. Présentation du système actuel : Siber3

✓ Objectifs

Ces différents outils participent à la constitution du Système d'information des bibliothèques d'étude et de recherche du SCD Lyon 3 (SIBER 3) qui permet l'utilisation en réseau multi-sites d'un outil utilisable aussi bien par les personnels bibliothécaires que par les enseignants chercheurs et les étudiants.

Ainsi, ce système permet d'intégrer des outils accessibles sur place et à distance (bases de données, signets Internet...) en utilisant des technologies standards tel que OLE (Object Linking and Embedding [liaison et insertion d'objet]).

² Les astérisques désignent les termes définis dans le glossaire

Le principe de SIBER est d'offrir un accès unique et uniforme à tout type d'information, à partir de tout support et pour tout utilisateur local ou distant, il fait donc coexister en réseau plusieurs serveurs hétérogènes et permet la gestion des notices enrichies.

✓ Architecture

Du fait des produits qui viennent compléter les insuffisances de Geac Advance, l'architecture du système est très complexe. Pour une meilleure compréhension, l'architecture actuelle du SCD a été résumée par un schéma situé en annexe du mémoire, page V.

Il est à noter que cette organisation repose sur une architecture de type client/serveur.

1.2.5. L'environnement numérique de travail (ENT)

A partir du mois de septembre, l'université Lyon 3 équippa ses usagers de l'ENT. Il s'agit d'un dispositif permettant l'accès par réseau à un ensemble d'informations et d'outils mis à la disposition des étudiants, enseignants et personnels administratifs de l'Université. Cet outil sera alors accessible depuis une seule adresse et depuis tout type de plateforme, à partir d'un simple navigateur internet. Ce fonctionnement modifiera les modes de consultation et d'utilisation du SIGB par l'utilisateur et les professionnels, il faut donc que le SIGB fonctionne avec ce nouveau dispositif. Ainsi, il faudra éventuellement que l'étudiant puisse enregistrer ces ouvrages recherchés ou empruntés dans son espace de travail. De la même façon, il devra pouvoir accéder à son compte lecteur depuis ce même espace.

1.2.6. Poste de consultation

Plusieurs services de consultation sont proposés : la consultation du catalogue, des bases de données et des signets Internet. La consultation du catalogue se fait après identification du lecteur.

2. Le projet de réinformatisation

2.1. La première informatisation

Les années 1990 ont signé le début de la période de l'interactivité, du multimédia et de la mise en réseau³. Dans cette optique, nombreuses sont les bibliothèques universitaires qui se sont appliquées à repenser leur politique documentaire et se sont notamment munies d'un système intégré.

2.1.1. Une politique documentaire repensée

Suivant ce modèle, c'est en 1989, que le conseil d'administration de l'université Lyon 3 a voté la création du service commun de la documentation et l'intégration des bibliothèques de faculté à la bibliothèque universitaire, posant ainsi les premiers jalons de la politique documentaire de l'établissement.

Par conséquent, le SCD a élaboré une politique documentaire dans le cadre d'un projet pluri-annuel de mise en réseau, articulé autour des contrats quadriennaux passés avec l'Etat :

De 1991 à 1994 : implantation d'une politique documentaire au sein de la bibliothèque universitaire dans le cadre du premier contrat.

De 1995 à 1998 : mise à disposition d'un outil documentaire dans l'université dans le cadre du deuxième contrat ;

De 1999 à 2002 : Perspective d'une véritable politique documentaire de l'université dans le cadre du nouveau contrat⁴.

Le projet présenté pour le premier contrat étant la mise en réseau informatique de la BU, l'implantation des moyens informatiques a été conçue dès l'origine pour fonctionner en réseau.

Trois points ont permis une avancée notable dans la coordination documentaire :

- ✓ l'implantation d'un premier réseau de cédéroms en 1993. Il a constitué la première expérience de documentation électronique du SCD et le premier outil commun entre deux laboratoires de recherche et un site de la BU.

³ DUCHEMIN, Pierre Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque*. 2^{ème} édition. Paris : Edition du Cercle de la librairie, 1999. p.27

⁴ MOLLINE, Frédérique, LERESCHE, Françoise. *BBF. POLITIQUE DOCUMENTAIRE : SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION LYON 3*. Paris : ENSSIB, 1999. - P. 20-26.

- ✓ le choix d'installer en premier lieu le module d'acquisition (avril 1994) lors de la mise en place du système intégré Geac Advance. Ce choix s'inscrit dans la logique de la création en septembre 1993 d'un Service central d'acquisition (SCA) restructurant totalement les circuits d'acquisitions antérieurs. Un système en réseau de validations successives permet à tout le personnel du SCD de faire une suggestion de commande ; celle-ci est validée d'abord par le responsable du secteur d'acquisition concerné pour le contenu intellectuel, puis par le responsable de section pour l'aspect financier et la cohérence de ses collections.
- ✓ la constitution d'un catalogue global, préalable à toute action efficace, par la rétroconversion des fonds de la BU. Lors de ce projet, débuté en 1995, diverses opérations de rétroconversion ont été menées. Ce catalogue commun a permis de mettre en évidence les lacunes et les doublons entre les fonds et d'orienter les nouvelles acquisitions.

C'est parallèlement à ces évolutions en matière de politique documentaire qu'a été installé, en 1994, le logiciel Advance 5.0 de la société Geac.

2.1.2. Une informatisation en réseau

2.1.2.1. *1993 – 1995 : Informatisation du catalogue et mise en réseau*

Comme nous venons de le voir, les priorités définies lors du premier contrat avec l'Etat étaient l'informatisation du catalogue et l'installation d'un serveur de Cd-rom sur le réseau de l'Université, celles-ci ont été entreprises dès 1993. L'établissement désirait alors un système proposant un produit sûr, facilement maîtrisable et opérationnel rapidement.

Dès lors, l'implantation du système Geac Advance en 1994, la rétroconversion des fichiers et la localisation dans BN-Opale ont permis de constituer un catalogue en réseau de la bibliothèque universitaire Lyon 3.

En 1995, un poste d'accès à Internet a été implanté dans chaque bibliothèque.

2.1.2.2. *1995 – 1996 : Un système multisupport multimédia*

Le système SIBER 3, que nous avons détaillé plus haut, a alors été réalisé en partenariat avec la société Archimed. L'objectif de ce projet était la mise en place d'un système d'information extrêmement communicant.

L'informatisation du SCD s'est parfaite durant le premier semestre 1997 avec l'accessibilité sur le web du catalogue multimédia.

2.2. 2005 – 2006 : la réinformatisation

2.2.1. Mission et contexte du projet

2.2.1.1. *Le projet de réinformatisation*

Les bibliothèques universitaires ou de grands établissements qui ont informatisé leurs collections dans les années quatre-vingt doivent procéder à une ré-informatisation afin d'actualiser leurs systèmes d'information et de répondre aux évolutions du réseau.

Le projet de réinformatiser une structure est plus complexe qu'une première informatisation car il demande de composer avec un existant lourd, il faut, par exemple prévoir le transfert des données et assurer la continuité du service aux usagers. Il s'agit donc d'un véritable projet de grande envergure.

Dans le cas du SCD Lyon 3, les acteurs du projet n'ont pas défini, au commencement, s'il s'agissait d'un simple changement de SIGB ou d'une réinformatisation complète, incluant le changement de portail, les logiciels connexes (ex : comptabilité), ce choix d'orientation devait dépendre de l'offre proposé par les fournisseurs de progiciel.

De plus, une réinformatisation est un projet qui touche toutes les activités du SCD, il nécessite donc l'investissement de toute l'équipe.

2.2.1.2. *Pourquoi réinformatiser ?*

La ré-informatisation s'inscrit dans une volonté de simplifier et d'améliorer le système actuel. Par ailleurs, la société GEAC propose maintenant le progiciel Vubis Smart pour équiper les bibliothèques, la version d'Advance que possède le

SCD ne sera donc bientôt plus mise à jour, il est donc nécessaire de changer avant que le produit devienne obsolète.

Comme nous l'avons vu précédemment, le système informatique de la bibliothèque fonctionne actuellement sur plusieurs produits fournis par différents distributeurs, il serait donc souhaitable de pouvoir simplifier le système. En effet, les offres logicielles en gestion de bibliothèques s'étant considérablement enrichies ces dernières années, il est possible d'envisager une solution plus conviviale et fonctionnelle, et surtout plus homogène.

Ainsi, il devient nécessaire, pour une rapidité d'action du personnel et un confort d'utilisation, que le SIGB propose une interface professionnelle en mode graphique, et non plus en mode texte. De la même façon, plusieurs logiciels gèrent désormais l'Unicode, et certains commencent à gérer le format XML en entrée et en sortie, autant de critères essentiels pour une structure telle que le SCD Lyon 3, qui rendraient ainsi inutile l'utilisation du logiciel Agate et représenterait donc une économie financière et une facilité de maintenance.

Enfin, la période de réinformatisation est décidée par un contrat quadriennal passé avec l'Etat qui définit un budget consacré au projet, budget qui, pour ne pas être perdu, doit être dépensé avant 2007.

2.2.1.3. Organisation et délais du projet

Il est indispensable qu'un tel projet implique l'ensemble du personnel du SCD. En effet, de façon plus ou moins importante, toutes les personnes travaillant à la bibliothèque devront connaître le fonctionnement du logiciel. Ceci va de soi pour les personnes utilisant les différents modules des logiciels (acquisition, circulation du document, catalogage, statistiques/édition de listes, périodiques...) mais également pour certaines personnes de l'administration ou de la comptabilité par exemple, puisque le SIGB est interfacé avec un logiciel de gestion pour les acquisitions. Il est donc essentiel que le personnel soit informé et impliqué dans le projet et, pour ce faire, que des créneaux soient précisément réservés au projet de réinformatisation, en parallèle des activités quotidiennes.

C'est dans cette optique qu'ont été créés un dossier « réinformatisation » au sein de l'espace commun informatique et une adresse mail « reinformatisation.scd@univ-lyon3.fr » permettant à toutes les personnes

impliquées dans le projet de recevoir et d'envoyer des e-mails et ainsi, de communiquer rapidement.

Dans l'organisation générale du projet de réinformatisation, le SCD de l'Université Lyon 3 a prévu de gérer l'intégralité des étapes de façon autonome : les différentes analyses, la rédaction du cahier des charges, les prises de contact avec les fournisseurs, l'appel d'offres, la réception des offres et enfin le transfert des données.

2.2.1.4. Constitution de groupes

Les phases d'analyses du projet ont donc mobilisé quarante personnes travaillant au SCD. En complément, Emmanuelle Perret-Davias, diplômée du DESS Ingénierie Documentaire, a été embauchée en CDD pour le suivi des analyses. Cette personne était chargée de l'organisation de réunions, de la rédaction des comptes rendus de réunions, de leur diffusion auprès du personnel et de l'avancement de la rédaction du cahier des charges. Enfin, le SCD a recruté deux stagiaires de l'ENSSIB, Gaid Thirion et moi-même, pour la phase d'analyses.

Au commencement de la réinformatisation, Anne Flahaut-Steiner, responsable du département NTI, a été nommée chef de projet pour le début du projet, c'est-à-dire du mois d'avril jusqu'au mois de juillet. Il a ensuite été décidé que Catherine Bonin, bibliothécaire responsable du secteur périodiques assurerait la conduite de la suite du projet, c'est-à-dire à partir du mois de septembre 2005 jusqu'à la fin du projet. Notons que cette répartition dans le temps a posé problème pour le bon déroulement du projet car les informations essentielles n'ont pas circulé comme il le fallait.

La première phase de travail a été de constituer des groupes de réflexions afin de dresser des analyses de l'existant et des besoins. Dans chaque groupe de travail, un chef de groupe a été désigné afin de servir de relais aux groupes de travail et de centraliser et rendre compte des remarques d'un groupe. Théoriquement, ce responsable de groupe avait également en charge de fixer les dates de disponibilités du groupe, de créer des sous groupes pour les prochaines réunions et d'organiser, le cas échéant, le fonctionnement de son groupe (division, rythme des rencontres, axes de réflexions...). Ces groupes de travail ont principalement été

conçus selon les modules de SIGB afin de réfléchir sur l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins :

- ✓ le module acquisition (treize personnes) incluait les points suivants : suggestion, achat, commandes, suivi budgétaire...
- ✓ le module intégration / catalogue (quatorze personnes) réfléchissait sur les points suivants : accès à distance, interrogations du catalogue, Intégration K-SUP*, Sudoc, Unicode ...
- ✓ le module catalogage (neuf personnes) était quant à lui chargé d'aborder les points suivants : normes de saisie et d'échanges, saisie locale, multimédia, correspondances de l'indexation pour les chargements...
- ✓ Le module prêt (douze personnes) s'est concentré sur les points relatifs à la gestion du prêt (opération de prêt et de retour), aux prolongations, aux réservations...
- ✓ Le module périodiques (quatorze personnes) s'est attaché aux réflexions relatives à l'abonnement, au catalogage, au bulletinage, au dépouillement, aux éditions...
- ✓ Le module produits dérivés, statistiques, édition de listes (dix personnes) s'est concentré sur les questions de statistiques concernant les documents, les acquisitions, le public, le prêt, les réservations, la consultation du catalogue et sur l'édition de listes des statistiques, de listes sélectives...

A ces groupes s'en sont ajoutés d'autres sur des points essentiels du SIGB concernant tous les modules :

- ✓ Le groupe paramétrage, administration (huit personnes) s'est concentré sur les profils et accès...
- ✓ Le groupe architecture (sept personnes) a étudié l'agencement du logiciel, les langages, l'architecture des systèmes (Client / serveur ou Full web)
- ✓ Le groupe évolution, support (sept personnes) avait pour ligne de réflexions la maintenance, la garantie, les nouvelles versions, l'aide en ligne...
- ✓ Et enfin le module ergonomie était en charge de la facilité d'utilisation, la lisibilité graphique...

Notons tout de même qu'il était rare que toutes les personnes d'un groupe soient présentes aux réunions, même quand leur présence était requise.

2.2.1.5. *Mission de stage*

- Définition de la mission

Au commencement de notre mission de stage, les analyses avaient déjà débutées. Notre rôle au sein du projet était donc de se concentrer sur l'analyse externe. De façon plus précise, la mission s'est divisée en deux volets. Il s'agissait, d'une part, de reprendre les phases d'analyses qui avaient déjà été effectuées par les groupes afin de les reformuler et d'en cibler les points importants à présenter dans le cahier des charges puis de rédiger ce cahier des charges. D'autre part, il s'agissait, dans un deuxième temps, d'analyser l'offre en matière de SIGB : définir la liste des SIGB adaptés et compatibles avec un établissement tel que le SCD Lyon 3, observer les logiciels concernés en démonstration et en situation afin d'évaluer leur fonctionnement sur site et de pouvoir proposer des solutions de produits.

Afin de pouvoir bénéficier au mieux de ce stage, Gaid Thirion et moi avons travaillé ensemble le plus souvent possible, sur les deux aspects de la mission. Cependant, afin de différencier notre travail et de ne pas surcharger le mémoire, chacune de nous a choisi de développer un aspect de cette double mission : Gaid s'est penchée sur la seconde partie, axée sur l'étude de l'offre alors que je me suis concentrée sur la première partie consacrée au cahier des charges.

Cependant, il est à noter que le SCD a prévu l'analyse des besoins avant les visites de bibliothèques. J'ai donc dû, pour mener à bien ce mémoire, partir des réflexions des groupes de travail quant à ce qu'ils ont considéré comme l'analyse des besoins puis le confronter aux besoins et réflexions suscités à la suite des visites sur site et des démonstrations avec les fournisseurs afin de proposer un document fini et rigoureux comme cahier des charges, emprunt de toutes les données récoltées.

2.2.1.6. *Délais et Planifications*

- ✓ Le projet

Avant le commencement du projet, un calendrier prévisionnel concernant l'intégralité de la mission de réinformatisation a été prévu de la façon suivante.

Notons que le projet étant inscrit dans le contrat quadriennal 2003-2006, la réinformatisation doit être lancée avant la fin de l'année 2006.

Tâches		Délais
Proposition pour la constitution des groupes		Avant la fin du mois d'avril 2005
Période de réunion des groupes pour analyse de l'existant et des besoins		Début mai – début juillet 2005
Analyse de l'offre	Relevé et analyse des logiciels commercialisés	Juin – juillet 2005
	Visites sur site et démonstration	Septembre 2005
Rédaction du cahier des charges		Quatrième trimestre 2005
Appel d'offre		Fin de l'année 2005
Dépouillement des offres		Premier trimestre 2006

Cependant, dès les phases d'analyses de l'existant et des besoins, le projet a pris du retard. En effet, peu de groupes avaient fini leurs analyses au début du mois de juillet, il était donc difficile d'avoir des informations fixes et abouties pour l'analyse de l'offre qui nous concernait. C'est pourquoi nous avons travaillé sur les comptes rendus déjà établis puis nous avons complété ces informations avec des grilles et cahiers des charges de structures similaires s'étant réinformatisées depuis peu telles que le SCD d'Angers.

Il semble que ce problème d'organisation réside dans le fait que le planning des réunions de groupes et de sous groupes ne s'est pas défini dès le début du projet mais au fur et à mesure des réunions, il a donc fallu négocier selon les obligations et congés de tous les employés participant au projet, ce qui a ralenti le déroulement des étapes. La phase d'analyses des différents groupes de travail s'est finalement terminée le 21 juillet. Le calendrier s'est donc trouvé faussé dès la première phase du projet.

✓ L'étude personnelle

En ce qui concernait la mission des stagiaires, notre travail dépendait évidemment des premières analyses effectuées. Etant donné le retard pris dans le déroulement de ces étapes préliminaires, nous avons dû travailler sur la base des comptes

rendus de réunions à propos de l'existant pour définir les besoins de l'établissement et analyser ainsi les offres correspondantes.

Pour certaines réunions qui devaient avoir lieu très tard dans la période consacrée à ces analyses (groupes paramétrage, architecture ou ergonomie) nous avons travaillé sur ce que les autres groupes par module avaient produit de façon à rassembler les remarques et les souhaits qui émanaient des réunions concernant ces aspects. Les premières semaines ont donc consisté à prendre connaissance de ce qui avait été dit et à rassembler les éléments disparates afin qu'ils soient exploitables. Parallèlement à cette étape, nous avons commencé à rechercher les logiciels utilisés en bibliothèque universitaire puis à les comparer dans une première grille aux critères larges. Il était prévu ensuite, et ce à partir du 15 juillet, de commencer notre travail de prospection auprès des fournisseurs et des professionnels des bibliothèques pour évaluer les différentes offres disponibles sur le marché. Enfin, le mois de septembre devait consister en les visites sur sites et les démonstrations et rencontres avec les fournisseurs.

Etant dépendantes du travail du personnel du SCD, notre mission a été légèrement modifiée au cours du stage, comme l'indique le diagramme de Gant situé en annexe du mémoire, p II.

Analyses internes

1. Méthodologie : recueil des informations

1.1. Fonctionnement des groupes de travail

1.1.1. Organisation de réunions

Les groupes devaient s'organiser sur un modèle de trois réunions, notamment pour les groupes traitant des modules du SIGB. La première réunion servait à poser les problèmes et analyser l'existant. La deuxième réunion avait pour objectif d'évaluer les besoins du SCD puis, la dernière réunion était l'occasion de fixer les choses dites précédemment et de figer les besoins requis et souhaités. Notons que le fonctionnement par sous groupes n'a pas été beaucoup utilisé.

Une exception était cependant faite pour certains groupes comme celui chargé du paramétrage ou de l'architecture pour lesquels une réunion suffisait, soit parce que les autres réunions mentionnaient déjà les besoins qu'il ne restait plus qu'à trier et à rassembler, soit parce qu'il s'agissait de sujets nécessitant simplement une réflexion avant de rencontrer les fournisseurs, comme pour le groupe architecture, par exemple.

Notons que Anne Flahaut Steiner, premier chef de projet, était inscrite dans tous les groupes, même si elle n'a pas pu assister à toutes les réunions alors que Catherine Bonin n'était pas inscrite ni présente à toutes les réunions. Cette organisation a provoqué un manque dans la passation des responsabilités.

1.1.2. Etablissement de comptes rendus de réunion

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les réunions de groupes donnaient suite à des comptes rendus. Ces comptes rendus étaient ensuite validés par tous les membres du SCD ayant assisté à la réunion puis, déposés sur l'espace commun pour pouvoir être lus par tous. Des grilles de fonctionnalités accompagnaient ces comptes rendus de façon à recentrer les priorités et à formuler des demandes claires et précises facilitant par la suite la rédaction du cahier des charges.

Anne Flahaut-Steiner a estimé qu'il n'était pas dans notre intérêt d'assister aux réunions car nous n'avions pas de connaissances de Geac, nous avons donc travaillé sur les comptes rendus pour analyser les besoins du personnel. On comprend donc que les deux analyses étaient très liées puisqu'elles ressortaient des mêmes réunions.

1.1.3. La coordination entre les groupes

Une coordination entre les groupes semble avoir grandement manqué au projet. En effet, les groupes et sous groupes se réunissaient et les comptes rendus étaient accessibles à tous mais rarement lus, même par les personnes concernées par le module. Le personnel était donc très mal informé de l'évolution des autres groupes, des demandes qui y été faites...

Au final ; le seul lien entre les groupes était Emmanuelle Perret-Davias qui a approximativement fait le travail d'un chef de projet en rassemblant les

informations, en informant les groupes des demandes et remarques établies par d'autres, en fixant les réunions... Au fur et à mesure de la mission, le personnel s'est peu à peu reposé sur elle comme sur un chef de projet, que ce soit dans l'organisation des étapes ou dans le suivi global du projet. Cependant, cette coordination est restée informelle, selon les besoins des groupes, puisque Emmanuelle n'était pas officiellement chef de projet, elle en assurait les fonctions organisationnelles mais ne possédaient pas l'autorité nécessaire à une gestion de projet. Il semble que ceci ait porté préjudice au projet de réinformatisation puisque les directives, les planifications des étapes et la centralisation des requêtes des professionnels n'étaient pas prises en charge par une seule personne.

Ce fonctionnement s'est bien évidemment ressenti dans notre travail puisque notre interlocuteur essentiel sur le déroulement des événements était Emmanuelle mais nous ne dépendions cependant pas d'elle pour l'avancement et les directives de notre mission.

2. Analyse de l'existant :

2.1. Analyse effectuée par les groupes

2.1.1. Défaillances majeures du système actuel :

2.1.1.1. *Le SIGB Geac : généralités*

✓ Un logiciel obsolète

- Un logiciel arrêté

Le directeur de l'établissement, Jean Bernon, est attaché au système Geac puisqu'il l'a amélioré selon les besoins de l'établissement et les fonctionnements du SCD. Cependant, Geac, propose désormais un autre produit : Vubis Smart. Et si **Advance** est toujours proposé, son évolution est incertaine. De plus, la version actuelle du SCD n'est plus mise à jour.

- L'ergonomie

Les modules de gestion interne au SIGB ont une ergonomie de type émulation de terminal avec un mode texte et une obligation de passer d'un écran à l'autre pour

une même fonction. Cette configuration n'est pas instinctive et les utilisateurs du logiciel n'en sont pas satisfaits.

- Les fonctionnalités

La recherche professionnelle du SIGB Geac Advance ne permet pas la recherche par combinaison de critères. Cette lacune restreint considérablement les possibilités de recherche des utilisateurs du logiciel.

- Le réseau universitaire

Lors de sa première réunion générale, le SCD a également souligné la volonté de s'adapter et de se rendre compatible avec les systèmes des autres universités lyonnaises. En effet, une étude sur les SIGB libres (pilotée par la maison de l'Orient et menée par les établissements en Sciences Humaines et Sociales) est actuellement menée, ainsi que d'autres études dans le cadre du Pôle Universitaire Lyonnais. Le SCD Lyon 3 s'est donc engagé auprès des bibliothèques universitaires à livrer les résultats de ces études aux autres établissements lyonnais afin, éventuellement, de converger vers des systèmes communs ou compatibles au delà du protocole Z39.50.

✓ L'évolution des formats

- L'UNICODE

Geac ne gère pas l'**UNICODE**. Cette lacune est un véritable manque pour l'université Lyon 3 qui possède un fonds d'environ 9 000 ouvrages recensés en caractères non latins. Les acquisitions concernent notamment le russe, l'arabe, le chinois et le japonais. Ces quatre langues posent tous les problèmes rencontrés pour les langues à caractères non latins : les caractères alphabétiques, les idéogrammes et le sens d'écriture. C'est pourquoi, le SCD a installé le logiciel Agate qui permet le catalogage en caractères non latins, comme nous l'avons vu plus haut. Mais pour les acquisitions, le système est plus complexe : pour pallier à ce problème, les responsables du SCD ont imaginé une solution de secours adaptée aux outils informatiques dont le système SIBER, afin que ces ouvrages figurent enfin dans le catalogue. Les ouvrages sont catalogués en transcrivant les caractères originaux en caractères latins et, dans certains cas, l'image numérisée de la page de titre et du sommaire est liée par un lien hypertexte à la notice de l'ouvrage.

Le SIGB Geac Advance étant paramétré pour utiliser le jeu de caractères latins étendu ISO 5426, la solution de la romanisation s'est imposée. La notice romanisée est parfois complétée par l'image numérisée de la page de titre et du sommaire grâce à la fonctionnalité multimédia du système d'information. Le lecteur peut ainsi vérifier si la notice qu'il a reçue en réponse à son interrogation correspond bien à son attente. Un document interne a été rédigé à l'usage des catalogueurs, qui spécifie les normes ou les systèmes de romanisation à utiliser et indique les séquences de saisie des lettres spéciales et des diacritiques dans le système Geac Advance. Cet avantage n'est cependant pas systématique puisque la bibliothèque a cessé la numérisation des couvertures. On observe qu'il s'agit d'une perte de temps pour les catalogueurs qui, avec ce système de rechange, multiplient les opérations pour l'entrée de notices en caractères non latins.

Enfin, cette lacune s'est accentuée récemment puisque depuis le mois de juin 2005, le catalogage en langue originale dans le SUDOC est devenu possible. Le catalogage de façon directe en caractères originaux représenterait donc un véritable gain de temps et d'argent pour le SCD et un confort pour l'utilisateur.

- L'arrivée d'XML

Même si le traitement du format XML est encore rare dans les offres des nouveaux SIGB, nombreux sont les fournisseurs qui travaillent dessus et le proposent d'ores et déjà en exportation. Nous avons d'ailleurs pu constater que le SCD de Lyon 3 avait déjà accès à ce format pour les notices enrichies. Il semble alors important que l'université puisse s'équiper d'un SIGB gérant le format XML au sein des différents modules. De plus, ce logiciel pourra éventuellement prendre, par la suite, le relais du format MARC.

✓ L'architecture

- L'environnement

Une défaillance quant à l'architecture du logiciel Advance a également été soulignée par le personnel du SCD et notamment par son directeur Jean Bernon. En effet, Geac est un système client/serveur sous Windows. Cela signifie que le SIGB est physiquement installé sur des postes clients eux-mêmes installés en réseau. Ces postes envoient des requêtes à un serveur sur lequel est installée la base de données.

Les nouveaux SIGB tendent désormais à un environnement « full web » ou « 100% Internet », c'est-à-dire, accessible via Internet à partir de tout poste doté d'un navigateur. Dans ce cas, rien n'est installé sur les postes clients. Ce système est plus léger et moins contraignant pour l'établissement.

- Le SGBD

Les groupes de travail ont également relevé un problème quant au langage du système Geac. En effet, le SIGB Geac Advance fonctionne avec le SGBD Universe et même si cette base peut évoluer, le SCD souhaiterait passer à un SGBD basé sur du langage SQL, langage actuellement très répandu.

2.1.1.2.

Analyse de l'existant pour chaque module

✓ Acquisitions

- Organisation

Au sein du SCD Lyon 3, les acquisitions sont divisées en tâches fonctionnelles traitées par un personnel spécialisé dans ces différentes tâches. Ainsi, deux personnes s'occupent de la réception, une personne de la préparation et du suivi des commandes, trois acquéreurs (par domaine) s'occupent des notices d'acquisitions et des ouvrages à commander en fonction des enseignements dispensés à Lyon 3.

Lors de la première réunion, il a été reconnu par le personnel en charge de ce module que le logiciel était très bien développé dans ce domaine mais que certaines fonctionnalités très précises n'étaient pas utilisées parce que trop compliquées dans leur manipulation.

- La création et récupération de notices

Dans Geac, aucune interface avec le fournisseur de notices n'est créée puisque toute la base Electre est chargée directement dans le système.

De façon plus précise, une notice est créée à partir :

- d'une saisie manuelle directement dans le module d'acquisition à partir de différentes grilles de saisie selon les types de documents.
- d'une notice existant déjà dans le catalogue, notamment dans le cas des rachats d'exemplaires ayant déjà été enregistré au SCD.
- des nouveautés de Livres-Hebdo fournies par Electre et chargées dans le système.

Le groupe de travail a déploré l'absence d'un panier de notices importé directement depuis les fournisseurs de notices. Il a également estimé insuffisant le nombre de réservoirs de notices, et a notamment déploré l'absence de partenariat avec Decitre ou d'autres éditeurs qui proposent des notices parfois succinctes mais dont le contenu est suffisant pour être utilisé par les acquéreurs.

Enfin, le groupe acquisition a noté la perte de temps de travail à cause des notices annulées qui ne peuvent pas être récupérées, à cause également de l'impossibilité d'ajouter un exemplaire sur une notice préexistante.

- Saisie de commande

Le groupe de travail a noté le fait qu'il y ait trop de critères bibliographiques à remplir pour la commande puisque le fournisseur n'a souvent besoin que de l'ISBN sauf dans le cas particulier d'absence d'ISBN. Cependant, le groupe a reconnu que les champs renseignés étaient également importants pour les identifications de commande entre acquéreurs. Il en est donc venu à la conclusion qu'il s'agissait plutôt d'un manque au niveau du paramétrage, regrettant que les champs inutiles ne puissent être cachés selon les besoins des acquéreurs.

Le personnel travaillant sur le module acquisition a également déploré l'absence d'un champ réservé aux notes libres, notamment pour les périodiques.

La multiplication des écrans de saisie a également été relevée comme une lourdeur du système actuel, le groupe a mentionné qu'il serait plus fonctionnel d'avoir une commande sur un seul écran de saisie.

En revanche, au sujet de l'UNICODE, le groupe de travail a souligné qu'il s'agissait d'un manque mais que, si effectivement, le fait d'entrer des notices en caractères originaux dès les acquisitions pouvait être une amélioration intéressante, elle n'était pas indispensable car le service acquisition avait une méthode qu'il estime efficace pour contourner la difficulté. (cf 2.1.1.1). Pour ce groupe, le format UNICODE serait donc un plus mais son absence ne constitue pas une lacune.

- Navigation entre notices, modules et applications :

D'un point de vue général, la navigation de Geac a été définie comme lourde. Ainsi, il faut sortir du module acquisition pour aller dans les autres modules. Au quotidien, cette façon de procéder n'est pas pratique, par exemple pour vérifier une notice dans le catalogue.

Cependant, et de façon plus précise, le module acquisitions de Advance permet de nombreux liens entre les différentes fonctionnalités, notamment entre la fonctionnalité de réception et celle de facturation, cette caractéristique représente un gain de temps et une facilité d'utilisation.

- Fichiers d'autorités

Il existe un fichier de notices « Acquisitions » et un fichier de notices « catalogue ». L'écrasement par la notice SUDOC se fait pour les notices « catalogue » et en partie seulement pour les notices « acquisitions ». Cet aspect a été souligné comme un manque par le personnel en charge des acquisitions qui préférerait que la notice SUDOC mette à jour toute la notice « acquisitions ». De plus, le groupe a précisé que s'il ne souhaitait pas que le contrôle des autorités lors de l'acquisition soit systématique, il serait tout de même intéressant qu'un affichage de la forme retenue préexistante pour un auteur puisse être proposé au moment de la création de notices d'acquisition.

- Le dédoublement

Avant toute chose, il est à préciser que le contrôle sur les doublons dans le module acquisition ne doit pas être confondu avec le contrôle des doublons du catalogue : au sein du module acquisition, un doublon implique un coût supplémentaire.

Le mécanisme de dédoublement des notices de commande est très important puisque le lancement d'une commande implique deux niveaux de dédoublement : tout d'abord un dédoublement pour les acquisitions en cours (vérification des différentes commandes existants dans le système, en particulier pour des domaines comme le droit et les lettres qui sont gérés par deux sites différents d'acquisition) et un dédoublement pour le catalogue afin de vérifier la nécessité de l'acquisition d'exemplaires déjà présents dans le SCD. Selon le groupe de travail acquisitions, cette fonction est à conserver absolument. Cependant, le groupe a précisé que cette fonctionnalité n'était pratique que dans le cas où les critères de dédoublement étaient modifiables et définissables selon les besoins de la structure.

- Suggestion de commandes

Actuellement, le SCD ne pratique pas les suggestions de commande alors que le SIGB le permet. Cette fonctionnalité n'a jamais été mise en place. Il semble que le

groupe acquisition le regrette mais il appréhende tout de même la dose de travail supplémentaire que cela risque de représenter.

- Prolongation et réservation

Actuellement, les prolongations et réservations ne sont pas des services proposés aux usagers. Le SCD justifie son choix de la façon suivante :

« la prolongation parce qu'il y a peu d'exemplaires disponibles. La réservation peut-être parce que c'est un service très lourd à mettre en place. De plus, si les usagers ne viennent pas retirer leur livre en réservation, celui-ci est bloqué inutilement. Les réservations sont rares dans les bibliothèques universitaires ».

Le groupe acquisition a reconnu que cette absence de service était un manque et que même s'il demandait certaines restrictions, il s'agissait d'un service important pour l'utilisateur.

- Editions, consultation et archivage des commandes

Le groupe de travail du module acquisition a souhaité préciser le lien entre le SIGB et le logiciel Nabuco, logiciel de gestion et de comptabilité pour les universités proposé par l'Agence de Mutualisation des Universités. (AMUE). Pour le moment, un numéro système, de type 2005001/2005002/ etc, est incrémenté automatiquement dans Geac Advance. Ces numéros de commande Geac correspondent à un numéro d'engagement global par lot qui génère un numéro d'engagement dans Nabuco.

Par exemple :

N° de commande Geac 2005001	}	Numéro d'engagement global par lot dans Nabuco
N° de commande Geac 2005002		
N° de commande Geac 2005003		

Le groupe a regretté que ce lien ne soit pas plus approfondi, notamment en ce qui concerne les données entrées dans Nabuco qui sont en réalité une re-saisie de ce qu'il y avait déjà dans Geac, l'équipe de travail a souligné qu'il serait donc intéressant de pouvoir extraire l'information des champs identiques depuis le SIGB vers Nabuco et de pouvoir directement valider la facture dans le SIGB de sorte que l'information remonte dans Nabuco automatiquement ou qu'une annulation de commande dans le SIGB annule la commande dans Nabuco. Inversement, il serait plus judicieux que les dates de mandatement et de paiement remontent dans le

SIGB, notamment en ce qui concerne les périodiques. En effet, pour les périodiques, il n'y a pas de logique d'engagement global. Les fournisseurs facturent en une fois les parutions régulières puis facturent à la livraison les parutions irrégulières. Ajoutons à cela que les bons de commandes des périodiques français et étrangers se font par site.

On observe donc que la notion de « lot » est incontournable puisque chaque lot d'un marché est un marché à part dans Nabuco. Par exemple, le lot « droit » se gère différemment du lot « gestion ».

Dans Geac, les commandes sont prises en compte ligne par ligne. Il n'y a pas de notion de commande générale. C'est un processeur qui groupe les lignes de commande, la nuit, par fournisseur. Le personnel ayant travaillé sur ce module considère cette lacune comme importante et souhaiterait qu'il soit possible de gérer directement des groupes de commandes, notamment par fournisseur et par lot.

Par ailleurs, dans Geac Advance, les commandes sont multititres. En effet, dans notre exemple précédent, le numéro de commande 2005001 regroupe plusieurs titres. La limite de Geac est d'ailleurs fixée à 50 titres maximum par numéro de commande pour les monographies, ce que le groupe de travail a estimé peu pertinent.

De plus, Geac Advance permet d'interroger le système pour connaître l'état des commandes et propose des réclamations automatiques aux formats papier et électronique lancées toutes les semaines en fonction des délais définis dans le marché.

En revanche, Geac Advance ne conserve pas de date de réclamation dans la notice d'acquisition, il est nécessaire d'aller dans la fonctionnalité « réception » pour prendre connaissance des réclamations en cours, le groupe de travail acquisitions a jugé cette caractéristique comme une lacune du SIGB.

Cependant, la lacune majeure du SIGB en matière d'acquisition provient de son absence de recherche multicritère et d'impossibilité d'accès réduits aux commandes. Ce manque est très important pour le groupe de travail qui souhaiterait souvent pouvoir effectuer une requête par mots du titre et avoir la

possibilité de faire une recherche professionnelle poussée, notamment une recherche sur tous les champs avec combinaison de plusieurs champs.

Au sujet de l'archivage et de l'élimination des commandes, ces fonctionnalités existent dans Geac mais elles n'ont jamais été utilisées par le personnel qui reconnaît cependant que cela a constitué un manque. Enfin, le groupe a ressenti un manque dans le fait qu'il ne puisse pas archiver les budgets des années précédentes.

- Budget et facturation

Le groupe acquisition a commencé par préciser que la gestion des budgets et des facturations était un aspect bien développé dans Geac.

Actuellement, pour les monographies, les acquéreurs n'ont pas accès aux modifications de budget et doivent passer par une personne qui s'occupe des différents montants à transférer d'un budget à l'autre. Le groupe de travail a souligné que cette configuration était nécessaire pour conserver une gestion cohérente des budgets. De plus, le groupe a vanté le fait que Geac Advance permette une véritable finesse analytique des budgets selon les origines de chaque budget, le type de documents (avec séparation des documents de langue française et étrangère pour l'ESGBU*), les sites et les domaines de connaissance (il en existe, par exemple, une douzaine pour le droit). A l'heure actuelle, l'ensemble de ces caractéristiques budgétaires est réuni sous le seul champ budget.

En revanche, le manque de Geac réside dans le fait, que lorsque l'on a plusieurs lignes de budgets à modifier, la manipulation pour vérification des différents montants alloués par budgets est complexe : il faut sortir du menu en cours et vérifier chaque budget.

✓ Catalogage

- Organisation

Le catalogage sert désormais en grande part à la récupération de notices depuis le SUDOC, d'où l'importance de l'interfaçage entre le SIGB et le SUDOC. Le catalogage est, à l'heure actuelle uniquement utilisé pour :

- les notices de « périodiques/monographies » dont le nombre est assez important. Il s'agit de documents qui sont identifiés comme périodiques dans le SUDOC et qui, au sein du SCD, sont enregistrés comme des monographies que

l'on souhaite pouvoir prêter. En conséquence, ces documents sont catalogués comme des monographies dans Geac (Il est à noter que ces notices de périodiques ne redescendent pas dans le système local.) ;

- les notices de tirés à part*. A l'heure actuelle, les listes de titres de tirés à part sont groupées dans des fichiers Word ;
- les notices de dossiers professionnels.

Au sujet du catalogage local, notons que Advance propose un fichier de travail où enregistrer une notice de façon temporaire sans être accessible au catalogue. Ce fichier permet de travailler sur un brouillon avant de valider la notice pour l'intégrer au catalogue. Il n'est plus beaucoup employé de cette manière mais le groupe de travail catalogage a tout de même précisé qu'il l'utilisait également dans le cas du chargement, afin de filtrer certaines notices en vue de corrections ou de vérifications. Le personnel en charge du module a donc insisté sur l'importance de cette fonctionnalité.

Le chargement dans le SUDOC est, quant à lui, utilisé pour les notices bibliographiques et les notices d'autorité.

Il est à préciser que toutes les mises à jour doivent être intégrées au fur et à mesure du chargement. Les notices d'exemplaires ne sont actuellement pas chargées depuis le SUDOC et un changement paraît peu probable étant donné les choix d'identification répertoriés par le SUDOC (une seule localisation « Lyon 3-Bibliothèques » représente l'ensemble de la documentation du SCD). En revanche, le groupe catalogage a estimé que la remontée des notices d'exemplaires dans le SUDOC pourrait être intéressante afin de mettre à jour des localisations.

Enfin, notons que la fonctionnalité de « catalogage express » que propose le Logiciel Geac Advance est, à l'heure actuelle, très peu utilisée.

- **Format UNIMARC :**

Le format utilisé par le SCD Lyon 3 est le format UNIMARC, conformément aux spécifications du SUDOC (formats d'échange UNIMARC UBCIM pour les notices bibliographiques, UNIMARC BNF pour les notices d'autorités ; UNIMARC – ISO 2709 pour l'import et l'export de notices).

Le logiciel de Geac Advance permet un accès aux tables bibliographiques MARC, aux correspondances avec le Label (codes des supports MARC), à une liste de

codes de transactions MARC (d'où provient la notice), à une liste de codes de suppression zones/sous-zones. Un accès à la table des codes pays et codes langues est également possible.

- Gestion du vocabulaire

Geac Advance gère les renvois « voir », correspondant aux renvois « employer » dans un thésaurus, le journal des autorités et le journal de catalogage.

De plus, le groupe de travail a souligné que la gestion des articles et mots ignorés était importante dans le système actuel. En effet, Geac gère une liste de mots et d'articles vides. En revanche, cette fonctionnalité ne prend pas en compte le multilinguisme avec des tables de mots et des articles ignorés différents selon les langues.

- Navigations et récupérations

Le groupe a également souligné l'importance de certains aspects de Geac Advance tels que la récupération d'une notice, la recherche connexe (sur tous les termes associés à la recherche), les paramètres de l'OPAC, la notion de « Limiter exes » (qui permet de n'afficher qu'une partie des exemplaires d'un document, en fonction d'une chaîne de caractères choisie : site, section, statut...), et enfin l'affichage MARC ou abrégé.

De même, l'importance du lien vers un abrégé de la notice de commande à partir du catalogue a été relevée.

- Catalogage des exemplaires

Dans le système actuel, le code-barre, le code site, le code sections, le code fonds, le code de préfixes et suffixes (préfixes de la cote par supports et codes de suffixes désignant la provenance de l'exemplaire (dons, etc.)), la cote, les zones MARC du prix, et codes de traitement sont autant d'éléments qui ont été définis comme importants pour renseigner la notice d'exemplaire. Le coût et le numéro de commande y figurent également ; ils y sont insérés de façon automatique. De la même manière, le champ « localisation » d'origine proposé par le SIGB a été jugé très appréciable par le groupe de travail.

En revanche, le groupe de travail a relevé un manque quant à l'impossibilité d'ajouter des champs en fonction des besoins et l'absence d'historique des changements de localisation de l'exemplaire (actuellement, la dernière localisation

connue écrase la précédente). De la même façon, l'absence de champs particuliers selon les supports a été déplorée. En effet, dans le système Geac, les différents types de support sont mélangés avec les ouvrages de référence.

✓ Circulation du document

- Accès au dossier lecteur

Le groupe de travail a souligné l'intérêt d'un raccourci clavier lors du mode prêt. En revanche, il a déploré qu'il n'y ait aucun lien entre le lecteur et l'exemplaire lors du retour d'un document. En effet, Geac ne signale que les retards, pas les opérations effectuées ou toute autre information utile. De la même manière, le groupe a remarqué la complexité de l'accès au dossier d'un lecteur en pénalité, ainsi, le logiciel exige de passer par un autre menu pour y accéder.

- Le compte lecteur

Le groupe de travail a également relevé le problème de l'accès au compte lecteur. En effet, nombreux sont les étudiants qui demandent un accès à l'historique des anciens documents empruntés. La fonctionnalité est possible dans Geac mais le SCD y a renoncé. Le personnel justifie ce choix par une volonté d'être en conformité avec la CNIL, même si le sujet ne semble pas avoir été approfondi par le SCD. Or, il paraît difficile que l'étudiant ait accès à ses données et pas la bibliothèque.

- Inscription du lecteur :

Dans le système actuel, il y a deux écrans à consulter pour obtenir les informations voulues sur un lecteur alors que plusieurs champs ne sont jamais remplis par les professionnels. Le groupe de travail de ce module a par conséquent déploré l'impossibilité de pouvoir avoir toutes les informations sur un seul écran et de ne pas pouvoir paramétrer les champs et l'ordre des champs à afficher.

Une difficulté est également apparue quant à la gestion des classes lecteurs, servant à codifier les lecteurs selon leurs profils. Le SIGB Geac recense effectivement soixante et onze classes, posant ainsi un problème de clarté. Cependant, le groupe a reconnu que ce problème venait du nombre de classes spécifiques aux différentes bibliothèques et non du SIGB. Le personnel a cependant eu l'idée d'une arborescence du plus général au plus particulier, avec

une hiérarchie en chapitres et sous-chapitres afin de restreindre le nombre de codes.

Un dysfonctionnement majeur a été souligné dans Geac : le caractère « _ » dans une adresse électronique est refusé et fait fermer l'application.

- Transactions

Dans le cas actuel, les exemplaires doivent être empruntés et rendus sur leur site.

Le prêt s'effectue par lecture du code-barres du lecteur par une douchette, ou par saisie du code-barres ou du nom du lecteur. En saisissant les premières lettres du nom du lecteur, une liste s'affiche après validation pour pouvoir sélectionner celui que l'on recherche. Le personnel tient à garder ces multiples fonctionnements. En revanche, il a regretté l'impossibilité de rechercher un lecteur par son prénom, notamment dans le cas de patronymes identiques. La CEUBA a particulièrement insisté sur ce point car étant une petite structure, elle connaît certains de ses étudiants par leurs prénoms.

En ce qui concerne la lecture de l'exemplaire, le prêt s'effectue actuellement par lecture du code-barres de l'exemplaire ou saisie manuelle du code-barres, le groupe de travail a précisé qu'il serait intéressant de conserver cette caractéristique.

La gestion du retour d'un document directement depuis le menu prêt est actuellement possible, cette fonction est utile quand un lecteur fait des retours et des emprunts dans le même temps. Toutefois, on reste en prêt sur la carte du lecteur et cela peut engendrer des erreurs.

Dans Geac, le groupe de travail a jugé que la possibilité de changer la date et l'heure du prêt n'était pas pertinente. En revanche, pour le changement de date de retour, le logiciel présente un dysfonctionnement car dès que le retour d'un des document est enregistré, l'opération annule le changement de date, cette anomalie est problématique pour le personnel.

A l'heure actuelle, il est possible d'afficher les différentes informations concernant le lecteur : avertissements anti-vol, retards ou autres notes particulières telles que faire le changement d'adresse du lecteur. Ces informations sont jugées utiles par les professionnels, même s'ils ont reconnu que l'utilisation de ce menu n'était pas ergonomique ; ainsi, il existe 29 codes d'opérations, bloquantes ou non, listées sur

trois écrans différents et le nombre de caractères réservés à cet espace est limité. Enfin, le groupe de travail a déploré le fait que les opérations soient visibles par ordre chronologique et non par ordre d'importance.

De la même manière, le SIGB actuel permet la création de notes sur les exemplaires prêtés. Cette fonction est très appréciée des utilisateurs du module.

Il est à préciser que les messages concernant les avertissements anti-vol sont supprimés automatiquement au bout d'un an.

Le logiciel Geac permet une activation / désactivation de l'antivol en même temps que le document est prêté et retourné. Cette fonctionnalité est considérée comme très importante par le personnel en charge du module circulation.

- Le catalogage express

Le SIGB en place propose une fonctionnalité de catalogage express permettant de saisir à la volée une notice afin de pouvoir prêter un document pas encore équipé. Le groupe de travail a reconnu que même si cette fonctionnalité n'était pas utilisée à la bibliothèque universitaire de Lyon 3, elle pouvait tout de même se révéler intéressante pour certaines bibliothèques associées qui n'ont pas encore informatisé tout leur fonds.

- Règles de prêt

Avec le logiciel Geac Advance, le paramétrage des catégories de lecteurs selon leur profil et leurs droits est réalisable. De la même façon, il est possible de paramétrer différentes durées de prêts : prêt semaine, prêt week-end, prêt selon les sites et le prêt par heure est possible. Même s'il n'est pas ou peu utilisé, le groupe de travail a noté son importance dans le cas des périodes d'examens par exemple.

Enfin, les utilisateurs du module ont tenu à préciser que les autorisations d'accès dans le logiciel Geac se font selon le profil de l'utilisateur mais également selon la fonction du poste sur lequel l'utilisateur se trouve, ce qui peut être gênant.

- Prolongations et réservations

Dans le logiciel Geac, les fonctionnalités de réservations et de prolongations existent mais ne sont pas utilisées, sauf par le CEUBA qui propose des prolongations. Le groupe de travail a cependant admis qu'il s'agissait d'un manque et qu'il serait intéressant de proposer ces services aux usagers.

- Pénalités et rappels

Geac propose un système de pénalité par jour. Les pénalités s'affichent au moment du retour du livre en retard ; c'est donc seulement au retour du document que le lecteur ne peut plus faire de prêt pendant la durée des pénalités. Le groupe de travail a insisté sur le dysfonctionnement que représente cette caractéristique. Il semble en effet important que le compte lecteur soit bloqué dès l'instant où le lecteur est en retard.

Le logiciel actuel propose également la gestion des amendes. Le SCD de Lyon3 n'utilise pas cette méthode de sanction mais le groupe de travail a estimé que cette fonctionnalité pouvait être intéressante pour la suite, notamment pour le CEUBA, par exemple, qui doit pouvoir profiter de ces fonctionnalités.

Le SIGB Advance permet de paramétrer des modèles de lettres de rappel selon les catégories de lecteur, les sites et les durées de retard. Ainsi, la première lettre est imprimée au bout de quatorze jours, la deuxième lettre au bout de vingt et un jours, la troisième lettre au bout de trente cinq jours et la quatrième lettre au bout de cinquante six jours. De plus, le logiciel conserve une trace des différentes dates auxquelles ont été imprimées les lettres. Cependant, certains dysfonctionnements demeurent. Ainsi, il arrive que les premières lettres de rappel ne soient pas envoyées, le lecteur reçoit alors directement la troisième ou quatrième lettre. De la même manière, il arrive que plusieurs lettres soient envoyées à un même lecteur par différents sites. Enfin, si un lecteur n'a pas été inscrit avec son adresse, les lettres de relances ne sont pas activées.

Parallèlement à ce système de relance, le logiciel Geac permet l'envoi automatique de mails en cas de retard d'un ouvrage. La liste des mails envoyés est consultable dans le répertoire SCD Partagé

- Le prêt secours

La fonctionnalité de prêt secours permet d'assurer le prêt et le retour en cas de problème du système central. Cette fonctionnalité est présente dans Geac mais elle n'est pas du tout utilisée car non fonctionnelle. Par ailleurs, le groupe de travail a précisé une lacune quant à cette fonctionnalité. En effet, le prêt secours proposé par Geac ne permet pas non plus de limiter le nombre de prêt par lecteur. Enfin, le problème du prêt secours réside également dans le basculement entre le prêt

secouru et le prêt normal qui se trouve être une opération complexe et nécessite la présence d'une personne du service NTI.

- Bornes de prêt :

Le fonctionnement des automates de prêt n'est pas le même selon les différents sites du SCD. Ainsi, les bornes automatiques de la BRD fonctionnent mieux et sont donc beaucoup plus utilisées que les bornes de LSH qui fonctionnent mal et sont donc peu utilisées. Dans tous les cas, ces bornes sont une aide précieuse pour les personnes en charge du prêt et sa compatibilité avec le SIGB est indispensable.

- La fonction de récolement

La fonction de récolement est essentielle mais la version que Geac en propose n'est pas satisfaisante. Le groupe de travail de ce module a tout de même souligné que le pistolet de la BRD proposait une fonctionnalité supplémentaire intéressante puisqu'il permet de lire les puces électroniques directement sur les rayonnages, représentant alors un gain de temps et de personnel.

- Recherche dans le catalogue

Dans le système actuel, la fonction de recherche dans le catalogue à partir du module prêt n'est pas utilisée car la notice consultée peut être automatiquement passée en prêt ou en retour.

✓ Périodiques

- Bulletinage :

Dans le logiciel Geac, il existe différents critères similaires à la plupart des champs pour rechercher un titre de périodique. Cependant, les critères de recherche les plus utilisés sont la recherche par ISSN et par cote car ce sont les plus pertinents, notamment dans le cas où le périodique a changé de nom. La recherche s'effectue également par le titre, le numéro de suggestion, ou le dernier numéro consulté, celui-ci étant surtout utilisé en cas de vérifications. Le groupe de travail du module périodique a bien précisé que la recherche par auteur ou fournisseur était peu ou pas utilisée. Le personnel a également remarqué qu'une recherche par mots du titre, qui peut sembler intéressante au premier abord, est en réalité peu pratique car trop de noms de périodiques se ressemblent.

De façon générale, la recherche de périodique dans Geac Advance est peu pratique. Le personnel a souligné qu'une recherche par combinaison de critères manquait au système car elle permettrait d'affiner les résultats.

Pour le module périodiques, le logiciel Geac dévoile de nombreuses lacunes pointées du doigt par le groupe de travail. Ainsi, le SIGB ne gère pas les changements de titres pour un même périodique, il ne propose pas non plus d'historique pour les titres changés.

- Ordres (bulletiner, insérer, supprimer, corriger...)

A l'heure actuelle, le logiciel Geac propose une seule grille de bulletinage pour tous les sites. Cette caractéristique entraîne divers problèmes : une complexité des commandes pour mettre en attente les autres sites et l'impossibilité de bulletiner un périodique qui est en cours de mise à jour sur un autre site. Le groupe de travail déplore l'existence d'une grille de bulletinage propre à chaque site.

En revanche, le personnel a souligné la possibilité du SIGB Advance d'afficher les fascicules reçus par site ou pour l'ensemble des sites. Selon lui, cette fonctionnalité est très pratique. De même, le logiciel permet l'affichage de listes de réclamations par site reconnu comme pertinent, en effet cette fonctionnalité offre une vue d'ensemble des réclamations selon les sites.

Le personnel travaillant sur le module périodiques a également regretté l'accès aux notices catalogue depuis le bulletinage et l'impossibilité de simplifier l'affichage de la notice bibliographique en format MARC.

- Comptes-rendus / listes

Les comptes-rendus permettent de sortir des listes de périodiques selon différents critères. Cependant, le groupe de travail a reconnu que cette fonctionnalité était peu utilisée car les listes ne sont pas établies selon des résultats de recherches multicritères et ne sont pas triées.

Certaines listes sont tout de même importantes, notamment la liste des titres de périodiques arrivés en don, la liste des périodiques en retard et la liste des revues reçues (par titre, localisation, date, cote).

- Réclamations

De façon générale, la gestion des réclamations a été jugée peu efficace par le groupe de travail. En effet, une commande permet d'afficher les périodiques en

retard mais cette recherche n'est pas pertinente. De plus, la commande liste tous les bulletins en attente au-delà de 30 jours, elle contient donc également tous les numéros en attente depuis plusieurs années, les erreurs, etc.

Le groupe de travail a également déploré l'impossibilité de lister facilement les derniers fascicules en retard depuis le SIGB et le manque d'alerte périodique pour avertir de l'absence d'un numéro.

- Prêt de périodiques

Le prêt de périodiques n'est pas autorisé dans la plupart des bibliothèques du SCD. Au CEUBA, où le prêt de périodiques non reliés est autorisé, la demande n'est pas importante. Dans les cas où il est permis, les fascicules sont catalogués comme des monographies. Le groupe de travail a souligné que cette méthode ne constituait pas de problème particulier même s'il faut préciser que le logiciel Advance, s'il permet le prêt de périodiques (en ajoutant un code-barres à l'exemplaire), ne permet pas son accessibilité en recherche.

- Modèle prévisionnel

De façon générale, le groupe a reconnu que les modèles prévisionnels proposés par le SIGB Advance étaient pointus et permettaient de nombreuses possibilités. De plus, les bulletins sont générés de façon correcte et le logiciel propose des explications détaillées jugées pertinentes par le groupe de travail.

Cependant, les modèles de prévision possède la spécificité de nécessité d'une mise à jour régulière car la plupart des périodiques sont reçus de manière imprévisible : retards de parution, changement de périodicité, etc. Lorsque des erreurs sont repérées, elles doivent donc pouvoir être modifiées rapidement. C'est pourquoi le groupe de professionnels a estimé comme un manque le fait que l'accès au modèle prévisionnel ne soit pas autorisé à un administrateur unique, capable de répercuter les erreurs repérées lors des réceptions par les bibliothèques. De cette manière, chaque modèle prévisionnel serait saisi de manière homogène et mis à jour dès que les corrections auraient été transmises.

De façon plus précise, le SIGB Advance permet à tout le personnel chargé des périodiques d'accéder aux modèles prévisionnels via le menu de bulletinage. Il est à préciser que la création d'un modèle prévisionnel implique la recherche d'un titre de périodique donné. Dans ce cas, le groupe de travail a remarqué que la recherche

par titre, ISSN et cote était suffisante mais nécessaire. Geac propose d'autres champs de recherche que le groupe a qualifié de peu utilisés ou inutiles. Il en est ainsi des champs « auteur » ou « mot de l'auteur », peu intéressants pour les périodiques, des champs sujet, NSP, NSC, NNB non utilisés pour le bulletinage, et enfin des champs « numéro de commande », « code fournisseur », « nom de fournisseur », « numéro de suggestion », que le groupe de travail a jugé intéressant pour les acquisitions mais pas pour le bulletinage. En revanche, les champs « dernier périodique consulté » ou « mot-clé du titre » sont intéressants et même importants.

Concernant les grilles de modèles prévisionnels, le groupe de travail a précisé que les différents champs pour le modèle prévisionnel étaient listés sous les informations du périodique. De ce fait, les informations se répartissent sur deux écrans, ce qui n'est pas fonctionnel.

Le logiciel de la société Geac permet de nombreuses actions sur le modèle prévisionnel. En effet, il est possible d'enregistrer, de supprimer, de corriger un modèle prévisionnel ou encore de simuler la prévision. La correction entraîne une répercussion immédiate sur les bulletins à partir d'un numéro que le système demande aux utilisateurs.

De la même façon, Geac permet de conserver un ancien modèle prévisionnel. Cependant, cette fonction n'est pas utilisée par les professionnels en charge du module.

De plus, Advance offre la possibilité d'afficher, depuis ce menu, la notice bibliographique en MARC. Le groupe de travail a estimé cette fonctionnalité intéressante mais insuffisante. En effet, les professionnels du groupe ont déploré le fait que l'affichage permette uniquement de visualiser les informations de la notice et qu'aucune intervention ne soit possible dans ce menu.

Au sujet des numéros irréguliers, les grilles de bulletinage sont suffisamment souples pour permettre l'ajout et la suppression de bulletins en fonction des fascicules réceptionnés.

En revanche, le groupe a signalé le problème de l'ergonomie du logiciel actuel. Il semble que deux écrans de commandes soient peu pratiques et que la manipulation exigée pour passer au deuxième écran ne soit pas aisée.

- Routage

Le routage* n'est pas utilisé. Cette fonctionnalité ne semble pas nécessaire.

- Collection

La rubrique « Collections » du logiciel Geac est obtenue à partir du menu de Bulletinage, elle permet de créer et d'afficher l'état des collections. Cependant, il n'existe aucun contrôle sur les informations saisies dans cet écran.

- Gestion de la reliure

Le logiciel Geac Advance propose un statut « relié » mais celui-ci n'est pas utilisé par les professionnels du SCD car il remplace la date de réception du volume par celle du retour de reliure. Par conséquent, les modèles prévisionnels des bulletins ne se font plus correctement ensuite. Cependant, certains des sites du SCD, tels que la manufacture des tabacs, on saisit le statut « relié » dans les bulletins, dans ce cas, la date de réception devient alors la date du changement de statut (relié), toutefois, cette mise à jour de date n'a aucune incidence sur les bulletins attendus. Il est d'ailleurs possible d'ajouter ce statut dans l'état des collections qui sera visible à l'OPAC.

Le groupe périodiques a également précisé qu'un module de gestion de la reliure manquait réellement au logiciel Geac Advance.

✓ Statistiques / Edition de listes

En matière de statistiques, la première importance à respecter est de répondre aux exigences de l'ESGBU. Cependant, le groupe de travail a souligné que les besoins en statistiques variaient d'une année à l'autre, d'où la nécessité d'un paramétrage aisé. De plus, l'interprétation des résultats peut être problématique et nécessite une réflexion poussée, en particulier pour le module Acquisitions.

- Acquisitions

Le personnel de la bibliothèque en charge du module statistiques a estimé les statistiques actuelles sur les titres et exemplaires payés par budgets d'acquisition satisfaisantes et importantes pour les acquisitions courantes.

Au sein du logiciel Geac, les statistiques sur les dons ne sont plus gérées dans le module acquisitions, ils sont comptabilisés dans le catalogue.

- Collections

Lorsque le SCD utilisait encore l'OPAC de Geac, les statistiques sur les consultations étaient intéressantes. Actuellement, et comme nous l'avons vu précédemment, l'OPAC utilisé est Bookline, les statistiques sur les interrogations de l'OPAC de Geac Advance ont donc été abandonnées pour d'autres mais, sur Bookline, fonctionnent avec SIBER.

- ✓ OPAC et RDI professionnelle

A l'heure actuelle, aucune réunion n'a eu lieu concernant l'OPAC et la RDI professionnelle. Pour l'OPAC, ceci se justifie par le fait que le personnel dirigeant de la bibliothèque n'arrive pas à s'accorder sur un changement ou non de l'OPAC. Certains s'accordent à dire que l'OPAC Book-line n'est pas assez pertinent et qu'il serait mieux de prendre l'OPAC du fournisseur de SIGB mais d'autres privilégient la rentabilité et le partenariats avec Archimed.

Certains sujets abordés dans les autres groupes ont cependant permis de relever quelques notions : il a tout d'abord été noté que les recherches par NSC, NNB, ISBN et « dernière notice » étaient beaucoup utilisées en recherche professionnelle. De la même façon, le personnel semble souvent recourir à la recherche sur des zones de notes.

Le groupe périodiques a, quant à lui, réfléchi sur l'OPAC dans le cas du changement de titre. En effet, dans Bookline tous les noms sont indexés, permettant ainsi le renvoi automatique à la bonne revue lorsqu'on saisit un titre.

- ✓ Architecture

L'architecture du système d'information ne sera pas reprise ici car elle a déjà été détaillée dans le schéma situé en annexe, p V du mémoire, nous nous intéresserons donc plus précisément à l'équipement du SI.

Geac fonctionne sous un système d'exploitation Unix commercial : AIX 4.2.1. Le SGBD relié au système est Universe 9.4.1.1, il s'agit d'un ancien SGBD qui ne gère pas l'UNICODE. Toutefois, IBM propose un outil d'entrée/sortie permettant, en théorie, de travailler en UNICODE.

Les développements du SIGB Advance 6.7.15.1 se font en langage Basic.

Tous les clients fonctionnent via le protocole standard Telnet.

Geac, SIM, Book-Line, le SIGB Agate et la base de thèses sont sur des serveurs différents.

La machine serveurs actuelle fonctionne sous une solution Bull : Escala.

- Echanges avec le SIGB

- Scolarité

Pour le prêt : le fichier lecteur est alimenté en grande partie, pour les étudiants et les enseignants, par la reprise des données de la scolarité et du fichier enseignants. Les chargements sont quotidiens pour les données de la scolarité et concernent non seulement les coordonnées des lecteurs, mais également des informations concernant leurs inscriptions, diplômes et types de formation afin de réaliser des statistiques fines sur les inscrits. Un développement spécifique permet d'éditer une liste des doublons sur les homonymies qui est ensuite vérifiée manuellement. Le numéro étudiant ne peut pas être utilisé car certains étudiants étrangers n'ont pas encore de numéro étudiant au début de leur inscription.

Inversement, le SIGB renvoie à la scolarité la liste des étudiants très en retard pour activer un flag « quitus bibliothèque » qui empêche leur réinscription.

- Electre, SUDOC, Agate

Les chargements ISO2709 suivants sont faits dans le catalogue Geac. Ainsi, par le biais d'Electre (Nouvelles publications du Cercle de la Librairie qui sont récupérées dans un fichier de travail pour les acquéreurs.), des champs en caractères non-latins des notices Agate et du SUDOC pour les notices bibliographiques et les notices d'autorités. Les mises à jour faites en ligne dans le SUDOC pendant la journée via WinIBW redescendent dans le catalogue lors des transferts réguliers la nuit.

- Norme Z39.50

Le serveur Z39.50 de Geac, est un service standard qui permet l'interrogation du catalogue depuis l'extérieur ; majoritairement par les usagers de Lyon 3 via le client Bookline du SCD, mais aussi par certains usagers extérieurs via les clients Z39.50 d'autres partenaires comme la Région ou le CNRS.

- Norme Z39.70

Le SIGB doit également offrir un service Z39.70 pour les transactions des bornes de prêt 3M qui sont des clients Z39.70 (Z39 correspond aux normes des bibliothèques ; 70 au prêt).

- Serveur de thèses

Les liens entre le serveur de thèses et le reste du système d'information sont de simples liens Web externes dans le catalogue ou dans l'ENT.

- ✓ Ergonomie

Lors de la réunion concernant le module ergonomie, le personnel a commencé par définir la notion d'ergonomie. Mis à part cette précision, peu de remarques ont été faites en matière d'existant. Il a tout de même été souligné que, au sein du SIGB Advance, certains champs ne s'affichaient pas complètement. Dans ce cas, il est nécessaire de les afficher dans une fenêtre à part dont la sortie ne peut se faire que par la commande « echap ».

De plus, l'affiche de la liste des budgets pour modifications ne permet pas l'affichage simultané des montants disponibles pour chaque budget.

D'autre part, au sein du logiciel Geac, les acquéreurs n'ont pas accès à une simulation des dépenses au fur et à mesure qu'ils créent des notices d'acquisition, c'est seulement une fois les notices validées que le système bloque les commandes qui dépasseraient les limites du budget.

Enfin, il a été remarqué que Geac permet d'afficher toutes les lignes de commandes mais qu'il est impossible de voir à quels titres elles correspondent. Il faut dans ce cas les appeler une à une pour en vérifier le titre

- ✓ Paramétrage - administration

Une seule réunion a eu lieu pour le groupe paramétrage / administration. Une autre est prévue après sélection du logiciel. La souplesse du paramétrage de Geac, la gestion de notices dans les formats MARC, ISBD et abrégé et la possibilité des enregistrements des résultats d'une recherche ont, à cette occasion, été soulignées comme des avantages du système.

En revanche, plusieurs points négatifs ont été relevés :

- Absence de restrictions par type de support ou type de document.

- Recherche par mots du titre indisponible sur tous les écrans
- Absence d'une fonction d'archivage ou de stockage des résultats de recherche.
- Suppression des listes lorsque la base est nettoyée.
- Impossibilité d'un export direct d'une liste vers un traitement de texte ou un tableur avec une mise en forme graphique facilitée
- Historique des recherches très peu pratique.

Du point de vue de l'administration, il a été noté que Geac permet de définir des restrictions par poste de consultation utiles pour l'OPAC : affichage des notices qui sont liées à des exemplaires uniquement. Cette notion peut être gênante lorsqu'un professionnel se connecte sur ce poste puisqu'il doit demander que la restriction soit supprimée.

Le groupe a également souligné que Geac permet le déblocage de notices exemplaires ou bibliographiques. Cependant, le groupe administration souhaiterait plutôt que les notices bloquées disparaissent.

Enfin, le groupe a relevé un intérêt dans la possibilité qu'offre Geac de paramétrer les impressions liées à l'application par site de façon centralisée.

✓ Maintenance

Aucun groupe ne s'est pour le moment chargé de réfléchir sur l'existant en matière de maintenance.

2.1.2. Conditions sine qua non

Nous avons pu constater que cette analyse de l'existant formulée par les groupes de travail touchait de nombreux points sur chaque module, à importance différente. Cependant, quelques volontés communes et indéniables sont revenues plusieurs fois au cours des réunions et comptes rendus.

De manière générale, la solution actuelle satisfait le personnel à plusieurs titres :

- ✓ Le produit propose des modules acquisitions et bulletinage bien développés.
- ✓ Le raccordement de Geac au SU est réalisé.
- ✓ Le directeur du SCD connaît bien le produit et de nombreux développements ont été faits pour correspondre aux besoins des agents.

Le personnel du SCD a dit à plusieurs reprises ne pas vouloir perdre ces points de qualités du SIGB actuel.

En revanche, chacun des groupes de module a déploré le manque d'interopérabilité du logiciel avec un service de messagerie et une suite bureautique, dans certains cas, le problème s'est posé avec le traitement de texte, pour d'autres avec un tableur.

De même, un manuel et des messages d'aides clairs, explicites et en français ont été regrettés par l'ensemble des groupes de travail.

Enfin, l'avantage du paramétrage souple a été mentionné plusieurs fois.

2.2. Analyse critique des comptes rendus de réunions

Cette analyse, quoique intéressante sur différents aspects, s'est montrée insuffisante sur plusieurs points. En effet, nous avons estimé que le fait que le personnel soit habitué à ce logiciel et que certains membres du personnel ne soient pas informés de l'offre influence énormément les analyses. Nous avons donc décidé de reprendre ces comptes rendus de façon à poser un regard extérieur sur les analyses effectuées et de mettre à profit nos connaissances, récemment actualisées ; précisons d'ailleurs que contrairement aux professionnels du SCD, ces connaissances ne concernent pas un logiciel donné mais plutôt un domaine de compétences. C'est pourquoi il était intéressant de comparer les deux points de vue, en effet, ce qui est apparu important aux yeux du personnel n'était pas systématiquement semblable à nos relevés.

Le premier manque flagrant dans la méthode de travail vient de l'absence de concertation entre les groupes. Ainsi, aucune réunion n'a permis de fixer les intérêts communs des différents modules afin de définir quelles étaient les généralités manquantes au sein de tous les modules. Citons par exemple l'absence d'interopérabilité avec une suite bureautique et une messagerie qui aurait dû être signalée de façon générale parce qu'elle concerne la totalité des modules.

De la même manière, les réunions concernant l'ergonomie et le paramétrage n'ayant pas eu lieu, les groupes ont passé beaucoup de temps à réfléchir sur ces

points en double ou en triple alors qu'une réunion de départ impliquant un représentant de chaque groupe aurait permis de centraliser les informations.

De la même façon, débiter par les réunions concernant l'ergonomie et l'architecture aurait permis d'éviter un grand nombre de redites et d'imprécisions. En effet, de nombreux problèmes soulevés par les différents groupes dans l'analyse de l'existant se résument sous le problème du mode émulation de terminal qui implique un mode linéaire et non un système de liens hypertextes. Pareillement, et pour les mêmes raisons, de nombreux groupes de travail ont confondu fonctionnalités, ergonomie et paramétrage.

De plus, les comptes rendus de réunions montrent un manque de perception des priorités. En effet, comme nous avons pu le voir précédemment, le personnel a passé beaucoup de temps à approfondir certains points et d'autres aspects n'ont pas du tout été abordés tels que la gestion d'XML, les formats d'échange, le problème des logiciels connexes...

Enfin, à cause d'une mauvaise gestion du temps du projet et d'une mauvaise gestion interne à chaque groupe, certains modules ont été beaucoup plus approfondis que d'autres. Il n'y a pas eu de véritable cohésion d'organisation entre les groupes. Ainsi, le groupe statistiques n'a abordé que deux modules (les collections et les acquisitions) alors que le groupe acquisition a beaucoup, parfois trop, détaillé les points concernant le module acquisitions.

2.3. Nos observations : analyse critique de la configuration du SI actuel

2.3.1. Les choix du SCD

Certaines lacunes du système actuel ne sont générées par le logiciel en place mais par des choix de politique documentaire du SCD qui pourraient et devraient être modifiés lors du processus de réinformatisation. Ainsi, l'absence de réservation et de prolongation de prêt est un manque qu'il semble important de corriger, il s'agit d'un service que le SCD doit proposer. Le personnel l'a d'ailleurs envisagé lors des réunions d'analyse de l'existant.

De la même façon, l'absence de possibilité de suggestion d'achat est un problème. Elle permettrait en effet aux enseignants et chercheurs de proposer des ouvrages

indispensables pour leurs cours ou formations, notamment des listes d'ouvrages aux programmes des différents enseignements.

Il semble également regrettable que le SCD se pose la question de l'intérêt de la recherche par titre de périodiques. L'équipe du SCD justifie son choix par le fait « qu'il existe des bases de données en ligne qui dépouillent certains périodiques et affichent en recherche par titre, mot-clé ou mot-sujet, les références des revues où se trouvent les articles ; et qui sont très efficaces... » Cependant, les bases de données ne sont pas une alternative à la consultation et au prêt des périodiques car, même si certains journaux, tels que Le Monde, proposent une base, ce n'est pas systématique et certaines revues ne sont pas répertoriées dans les bases de données, notamment en matière de sciences humaines où les versions électroniques sont moins courantes qu'en sciences et techniques.

Enfin, une réticence au changement de logiciel et à la peur de l'évolution restreint le personnel dans ses choix et prises de décision. En effet, pendant toute la durée du stage, le personnel n'a pas su se mettre d'accord sur les changements à prévoir au sujet de Book-line et même du SIGB Geac, soulignant régulièrement qu'il était possible de le garder, malgré l'aspect obsolète du produit.

2.3.2. Le SIGB Geac

Outre l'absence de la gestion d'unicode et d'XML, le logiciel Geac Advance version 6.7 ne convient plus pour de nombreuses raisons qui n'ont pas été matérialisées ou reconnues par les groupes de travail. Ainsi, le mode textuel est complètement obsolète et rallonge les temps d'action. Les groupes ont souvent su dire que quelque chose ne convenait pas dans les actions réparties sur plusieurs écrans mais le type « émulation de terminal » n'a pas véritablement été remis en question alors qu'il est la source de ce fonctionnement compliqué. Il oblige en effet à quitter les applications en cours pour effectuer une quelconque action.

De plus, Geac est pratiquement devenu un logiciel maison et cette caractéristique semble rassurer le personnel. Cependant, Jean Bernon est le seul à connaître son véritable fonctionnement et ses nombreux développements. On peut alors se demander ce qu'il en sera lorsque le directeur léguera son poste.

La recherche de périodique pose également un problème. En effet, il ne faut pas négliger la difficulté que représente une recherche sur catalogue en matière de

périodique pour un usager. Il est donc dommage que le SIGB demande un catalogage en monographie et ne propose pas un référencement particulier pour les périodiques. Ce problème de recherche d'un périodique ne semble pas avoir été suffisamment traité au cours des réunions alors qu'il s'agit d'une véritable lacune de Geac Advance.

Enfin, le logiciel en place ne propose aucun respect des réglementations de conservation des données en accord avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) qui exige que, lorsqu'une bibliothèque conserve des informations concernant les usagers et/ou les prêts dans un fichier informatisé, elle les stocke puis les détruise selon certains délais et certaines conditions.

2.3.3. De nombreux logiciels connexes

Comme nous avons pu le constater précédemment, le système actuel implique l'utilisation de plusieurs logiciels connexes : Bookline, Agate, SIM... Ces multiples utilisations compliquent l'installation et ne sont pas satisfaisantes. Il serait plus commode pour le bon fonctionnement du système, qu'un logiciel permette un maximum d'applications sans avoir recours à d'autres installations, tout d'abord pour une question pratique mais également pour réduire le coût de maintenance du système informatique en place. Il semble cependant que le SCD reste perplexe quant à cette idée, notamment parce qu'il a passé un partenariat avec le fournisseur Archimed. Le personnel paraît donc réticent à changer d'OPAC, même pour un meilleur produit et évoque l'idée d'utiliser SIM comme outil de GED.

Analyse de l'offre

1. Comment choisir un système en 2005 ?⁵

1.1. Etat actuel du marché

Au fur et à mesure des évolutions technologiques, les façons de choisir un système informatique évoluent. En effet, l'offre est désormais très large (une soixantaine de fournisseurs se partagent le marché) et très diversifiée, mais seulement une partie de ce marché concerne les besoins et attentes d'une bibliothèque donnée. Il faut alors être informé des changements et spécificités des offres afin de ne pas faire le choix d'un logiciel obsolète ou ne répondant pas aux besoins et fonctionnements actuels.

Certaines données concernant les fournisseurs sont ainsi essentielles à connaître pour effectuer un choix en connaissance de cause. Tout d'abord, les fournisseurs se divisent en deux grandes catégories. Il y a d'une part les sociétés généralistes, proposant des logiciels dans divers domaines et possédant un service « gestion de bibliothèques », c'est par exemple le cas du fournisseur GFI Progiciel pour le logiciel AB6. On trouve d'autre part des fournisseurs spécialisés dans l'informatisation de bibliothèques tel que Dynix pour Horizon. Cette donnée est importante car l'investissement du fournisseur vis-à-vis de son client ne sera pas le même dans les deux cas. De la même façon, il faut savoir que nombreuses sont les sociétés étrangères en ce domaine. En effet, le marché se divise entre les systèmes nord-américains, les systèmes européens et les autres systèmes (israélien, par exemple). Il est tout de même à préciser que la plupart de ces sociétés ont une filiale en France ou en Europe.

D'autre part, pour le bon fonctionnement du logiciel choisi, il faut savoir que quatre catégories d'architecture sont proposées à l'heure actuelle.

⁵ DUCHEMIN, Pierre Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque*. Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2000. p.347

- ✓ On trouve, dans un premier temps, les systèmes spécialisés, qui ne servent à remplir qu'une seule fonction du système d'information, ces systèmes sont cependant de plus en plus rares ;
- ✓ il existe également des systèmes composés, qui sont en fait un assemblage de systèmes spécialisés, permettant ainsi de remplir plusieurs fonctions. Cependant, ces systèmes sont parfois difficiles à coordonner. Cette architecture est désormais rarement utilisée, sauf dans le cas des utilisateurs travaillant en catalogage partagé ;
- ✓ le système le plus courant à l'heure actuelle est le système intégré, plus connu sous le terme « système intégré de gestion de bibliothèque » ;
- ✓ S'ajoute à cela les systèmes d'intergiciels proposant des solutions complémentaires aux SIGB. Ils permettent l'enrichissement de notices bibliographiques, l'accès à des documents numériques en ligne, la sécurisation des postes en consultation par le public.

Notons que la tendance française en matière de SIGB est particulière puisqu'elle consiste plus dans le choix d'un SIGB gardé longtemps et « versionné » pendant de nombreuses années, alors que la tradition anglo saxonne tend plutôt à renouveler régulièrement son SIGB.

1.2. Les critères de choix d'un SIGB

Dans son ouvrage de référence en matière d'informatisation de bibliothèques, Pierre-Yves Duchemin se propose de dresser une liste, non exhaustive, des fonctionnalités essentielles auxquelles doit pouvoir répondre un SIGB à l'heure actuelle, avant même la précision du cahier des charges.

✓ Les fonctionnalités

La segmentation du marché a pour conséquence l'apport de réponses plus précises des fournisseurs aux besoins des structures concernées. L'offre standard correspond donc souvent aux besoins majeurs des établissements (structures multi-sites, limitation de prêts, compatibilité avec le SUDOC...). Malgré ça, certains points, sont tout de même à vérifier, notamment la question de la normalisation : le logiciel permet-il une conversion des notices au format utilisé ? Quelle gestion des

formats permet-il ? Est-il conforme aux formats utilisés actuellement par l'établissement ?...

✓ La performance

A fonctionnalités égales, les performances des systèmes peuvent varier, tout d'abord à cause de la configuration matérielle du système informatique mais également à cause du système lui-même. Dans ce cas, la performance dépend plus particulièrement du système de gestion de base de données. Il est donc important de vérifier ce point. Notons que pour ce genre de précision, la démonstration des fournisseurs n'est pas suffisante car elle n'est pas effectuée en conditions réelles, il s'agit plutôt d'une base indépendante. Il faudra donc préférer vérifier ce point lors des visites de bibliothèques similaires.

✓ La capacité de paramétrage

Chaque logiciel propose une capacité de paramétrage variable. Certains sont largement paramétrables et le code source est disponible alors que d'autres permettent peu de paramétrages, réalisables uniquement par le fournisseur. Ces caractéristiques sont à considérer avec intérêt par l'établissement en réinformatisation car si la version paramétrable est alléchante, elle doit être manipulée en connaissance de cause, il faut un personnel qualifié et une étude fine des besoins du SCD. Il faut donc s'interroger sur les besoins de la bibliothèque en « paramétrabilité ».

✓ La convivialité

La convivialité ou ergonomie du SIGB est un aspect important. En effet, une partie du personnel va travailler sur ce logiciel au quotidien, il est donc important que celui-ci soit instinctif, agréable et facile d'utilisation. De manière plus précise, il doit être possible de se déplacer aisément d'une fonction à l'autre, les interfaces utilisateurs doivent être simples d'utilisation, les instructions à l'écran doivent être claires.

✓ L'évolutivité

Un progiciel doit être complet et opérationnel lors de sa commande par le SCD. Cependant, les besoins et fonctionnements changent constamment : les formats évoluent, les techniques également. Il est donc essentiel que le fournisseur sache

s'adapter aux évolutions et proposer de nouvelles versions de son produit au fur et à mesure des avancées du marché.

✓ Les références et la notoriété (et la disponibilité)

Même s'il convient de ne pas se limiter aux fournisseurs très implantés sur le marché, il est intéressant d'examiner quel système est utilisé dans quelle structure afin de mesurer s'il est bien adapté à l'établissement concerné, si les développements nécessaires ont été réalisés... De la même façon, il est important de vérifier si les établissements équipés du produit sont situés en France ou à l'étranger afin de constater si les fonctionnements bibliothéconomiques propres à un pays sont envisageables, par exemple en ce qui concerne la compatibilité avec le SUDOC.

✓ La bonne santé du fournisseur

Il est également important de s'informer de la bonne santé du fournisseur afin de pouvoir s'assurer de la pérennité des services de maintenance et des nouvelles versions. Il faut à ce propos se méfier des grosses structures qui, dans certains cas, doivent leur taille à une non spécialisation dans un domaine mais peuvent vouloir supprimer avec plus de facilité un service peu rentable. Une petite entreprise spécialisée dans la gestion des bibliothèques assurera probablement un meilleur service.

Il est à noter que certains fournisseurs ne sont parfois que distributeurs et non éditeurs, il est alors important de bien s'informer sur les sociétés éditrices : où se situe-t-elle ? Quelle est sa situation économique ? Quelle est sa stratégie d'implantation... De la même façon, il est important de se renseigner sur les conditions de la société distributrice : s'agit-il d'une commercialisation en exclusivité ? Quels sont les rapports de dépendance entre le fournisseur et l'éditeur ?...

✓ Les facteurs financiers et techniques

Des limitations budgétaires sont souvent imposées lors de la réinformatisation d'une bibliothèque, notamment dans le cas des (ré)informatisations décidées par un plan quadriennal. Il ne faut pas sous-estimer ce critère qui est parfois décisif.

Cependant, les contraintes peuvent parfois être techniques, notamment dans le cas de matériel préexistant qu'il n'est pas envisagé de changer, ou dans le cas

d'installations communes avec un autre système (dans le cas d'un SCD, il peut s'agir d'installations communes avec l'université par exemple.)

2. Analyse commerciale⁶

2.1. Recherche et sélection des logiciels implantés

2.1.1. Première étape : la veille documentaire

Dans un premier temps, et dans le but d'avoir une vue globale et exhaustive de la situation actuelle en matière de répartition des SIGB sur le marché français, nous avons opéré une veille documentaire au sein de plusieurs outils de travail nous permettant de nous informer des logiciels présents sur le marché, ainsi que de leurs répartitions sur le marché des universités françaises. Pour ce faire, nous avons consulté différents numéros de journaux spécialisés tels que ADBS, Archimag, BBF, BiblioAcid et Livreshebdo. Ces sources, trouvées sur Internet ou en bibliothèque, nous ont permis de prendre connaissance des logiciels les plus répandus ces dernières années.

Nous avons ensuite précisé ces informations avec des documents libres émanant d'Internet, notamment le rapport 2002 effectué par la sous-direction des Bibliothèques en octobre qui proposait une liste des logiciels utilisés dans les universités, les centres de formations des maîtres et les grandes écoles. Il est à noter qu'une actualisation de cette liste nous a manqué ; cependant il ne nous a pas été possible d'accéder aux données 2004. Parallèlement à cela nous avons pu prendre connaissance de certaines informatisations récentes grâce à la mise en ligne par certaines bibliothèques de leur cahier des charges. Enfin, certaines sources proviennent des sites de fournisseurs eux-mêmes, qui proposent généralement la liste des établissements utilisant leurs logiciels. Il faut cependant, dans ce cas particulier, se méfier des fournisseurs citant des clients qui n'utilisent en fait qu'un module du logiciel proposé par la société.

⁶ Pour plus de précisions sur la sélection des logiciels documentaires, se référer au mémoire de Gaid Thirion , **THIRION, Gaid. Réinformatisation du SCD de l'Université Lyon 3 : proposition de solutions en vue du changement de SIGB.**

2.1.2. Deuxième étape : sélection des logiciels

2.1.2.1. *En France*

Au cours de ce travail de veille, nous avons pu constater que le marché français propose une cinquantaine de systèmes intégrés de gestion de bibliothèque⁷. Parmi, ces produits, nous avons évincé les logiciels ne pouvant correspondre aux premières attentes d'une structure telle que le SCD de Lyon 3.

Suite à ce travail de défrichage, nous avons élaboré une première sélection regroupant l'ensemble des logiciels potentiellement intéressants pour le SCD Lyon 3, soit douze SIGB. Cette première sélection est très large mais elle consiste surtout à récapituler l'état actuel du marché : « quel logiciel pour quelle structure ? » Notons que nous avons tout d'abord inclus les solutions libres dans notre premier choix, avant de savoir que le SCD n'était pas en faveur du libre.

Ce travail est disponible en annexe du mémoire, page VII.

2.1.2.2. *Veille documentaire dans les bibliothèques universitaires étrangères*

Afin de compléter cette étude et de ne manquer aucun produit pouvant convenir au SCD Lyon 3, nous avons exploré les systèmes distribués en Belgique, au Luxembourg, en Suisse et en Italie dont les bibliothèques fonctionnent, à première vue, de façon similaire aux établissements français.

✓ Luxembourg

Les structures comparées utilisent les logiciels déjà retenus dans notre première sélection, il ne semble donc pas pertinent d'approfondir l'étude de ce cas.

✓ Belgique

En Belgique, il n'existe pas de logiciel standard, commun à l'ensemble des bibliothèques publiques ou universitaires en Communauté française. Les principaux logiciels de gestion de bibliothèque utilisés sont :

- Vubis : commercialisé par Geac. Ce logiciel a déjà été étudié dans notre première grille de sélection

⁷ ADBDP (Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt). ADBDP (Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt) [En ligne]. Disponible sur le : <<http://www.adbdp.asso.fr>>.

- Socrate
- Antigone
- Loris : commercialisé par Ever Ezida. Ce logiciel a déjà été étudié dans notre première grille de sélection
- Adlib
- Tobias

Aucun des logiciels découverts par cette étude ne convient aux besoins du SCD Lyon 3.⁸

✓ Suisse

Les bibliothèques suisses occidentales présentent la particularité de s'être regroupées au sein d'un grand réseau RERO (REseau ROmand). Né, voilà plus de vingt ans, de la volonté de coopération de plusieurs grandes bibliothèques romandes, RERO regroupe aujourd'hui la plupart des bibliothèques universitaires, publiques et patrimoniales des cantons de Genève, Fribourg, Jura, Neuchâtel, Valais et Vaud.

L'ensemble du réseau utilise le même logiciel (actuellement Virtua) pour le catalogage partagé ainsi que pour les fonctions locales du prêt, bulletinage et acquisitions.

Quelques exemples attestent de cette organisation :

Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) de Fribourg : Migration du système informatique VTLS vers VIRTUA en 2001 ;

BCU Lausanne ;

BPU de Genève : le système commercial VTLS Virtua a remplacé Sibil comme sur tous les sites du réseau RERO ;

VTLS a une antenne en France depuis peu, mais son logiciel Virtua ne semble pas développé dans notre pays.

✓ Italie

En étudiant la situation des bibliothèques en Italie, on remarque une situation particulière concernant les (ré-)informatisations et les SIGB.

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) incitent les bibliothèques italiennes de tout type et 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.

Le logiciel SBN ne peut être commercialisé. Il existe plusieurs versions de logiciels, par exemple Sebina, SIGB proposé par SBN et largement implanté en Italie :

Biblioteca Nazionale Vittorio Emanuele III – Napoli ;

Biblioteca Statale Palatina – Parma ;

Istituto Centrale per il Restauro – Roma ;

Università « La Sapienza » - Roma...

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, les seules récentes informations obtenues précisent que l'Università de Milan Bicocca s'est équipée d'Aleph 500 depuis 2002 et que la Bibliothèque Apostolique Vaticane travaillait avec Geac Advance fin 2002.

En résumé, de cette étude de la situation dans les pays limitrophes, nous n'avons retenu que le logiciel Virtua proposé par le fournisseur VTLS. Il était cependant intéressant de pouvoir prendre connaissance des modes de fonctionnement de ces différents pays.

Suite à cette étude globale, nous avons relevé les caractéristiques principales de chaque logiciel retenu afin de dresser un premier état des lieux des produits actuels et de constater qu'aucun d'entre eux ne présente d'importantes lacunes. Notons que ce tableau a été rempli à l'aide des données des outils de veille cités plus haut. Il est disponible en annexe du mémoire page X. Cette première grille nous a permis de constater qu'en ce qui concerne les éléments majeurs (différents modules, gestion des formats, plates-formes...), les fournisseurs proposent en théorie des caractéristiques analogues et semblent se valoir les uns les autres. Les

⁸ Pour plus de précisions, se référer au mémoire de Gaid Thirion.

informations requises à ce stade de l'étude, quoique intéressantes, ne permettaient donc pas de premières conclusions. C'est pourquoi, afin d'approfondir cette analyse de l'offre et de la confronter à l'analyse des besoins des bibliothèques, nous avons dressé une seconde grille, plus détaillée, visant à mesurer l'adéquation entre les éléments demandés par l'analyse des besoins du personnel et l'offre des fournisseurs.

Il est à noter qu'avant d'aller plus loin dans l'étude de l'offre, le directeur Jean Bernon, dont le point de vue n'est pas en faveur des logiciels libres, n'a pas souhaité analyser le logiciel Koha plus en détail. Nous n'avons donc pas approfondi son étude. En revanche, Jean Bernon a par la suite, ajouté Aloès de la société Opsys, habituellement implanté en bibliothèques municipales mais qui, depuis deux ans, répond aux appels d'offres des bibliothèques universitaires.

2.1.3. Troisième étape : Elaboration d'une grille d'évaluation

2.1.3.1. *Elaboration de la grille d'évaluation*

Pour réaliser cette grille, nous avons d'abord étudié les besoins exprimés « en vrac » par le personnel de la bibliothèque lors des réunions d'analyses de l'existant. Nous avons ensuite complété ces requêtes avec celles des cahiers des charges de différentes structures s'étant réinformatisées il y a peu (bibliothèque universitaire d'Angers, bibliothèque universitaire de Nancy), le cahier des charges type proposé par la bibliothèque départementale de Loire Atlantique et enfin de nos récentes connaissances en matière de bibliothéconomie.

Cette grille d'évaluation a été élaborée de façon à être remplie par les fournisseurs de logiciels. Nous avons, au commencement, prévu de l'envoyer courant juillet afin de nous permettre une première sélection avant de rencontrer les fournisseurs pour une démonstration. Cependant, l'organisation interne du SCD nous a contraint de repousser ce travail de prospection. Nous avons donc décidé de remplir cette grille lors de la rencontre avec les fournisseurs, en septembre. Pour cela, nous avons proposé aux commerciaux de les rencontrer sur deux demi-journées, la première, en comité restreint, étant consacrée à cette grille d'évaluation et à des questions plus techniques (le coût, la maintenance, par

exemple) et la seconde, avec un plus grand nombre de membres de personnels de la bibliothèque, était destinée à la démonstration du logiciel.

Cette grille est disponible en annexe du mémoire, p XIII.

2.1.3.2.

Démarche et contact auprès des fournisseurs

Afin de respecter l'avancement du travail du personnel de la bibliothèque, il a été décidé que les fournisseurs seraient contactés fin juillet pour des démonstrations réparties sur le mois de septembre. Gaid Thirion et moi-même avons privilégié des contacts téléphoniques d'après les coordonnées recueillies, pour la plupart des fournisseurs, sur le site Internet de leur société. Les réponses à ces appels ont été diverses.

Ever Ezida, pour les logiciels Doris et Flora, et Ex-libris pour le produit Aleph 500 se sont montrés très intéressés et nous avons pu convenir, dans les deux cas, de deux rendez vous d'une demi journée chacun, l'une pour un entretien précis, et l'autre pour une démonstration du logiciel.

Les fournisseurs Innovative Interface pour Millennium, Cadic pour Ex-libris Sirsi pour Unicorn et Dynix pour Horizon ont demandé à être recontacté afin de joindre la personne concernée par le secteur bibliothèque universitaire ou de pouvoir gérer leurs plannings. Dans le cas d'Innovative Interface, de Sirsi et de Cadic, le délai d'attente a été court, pour Dynix nous n'avons pu convenir d'un rendez vous téléphonique avec le commercial avant la fin du mois d'août, il a été difficile à contacter et peu présent.

Après plusieurs appels et messages de notre part, les sociétés GFI pour le logiciel AB6 et VTLS pour Virtua n'ont donné aucune suite.

Pour le logiciel Portfolio commercialisé par la société Bibliomondo, nous avons contacté la filiale française qui a posé un nombre important de questions sur notre structure avant de nous proposer de nous envoyer un mail de confirmation que nous n'avons jamais reçu. Nous avons appris plus tard que le logiciel est en fait inadapté aux bibliothèques universitaires, notamment à cause du SUDOC. La filiale a été récemment rachetée par une société canadienne qui étudie actuellement la possibilité de développer son logiciel pour les universités françaises, si c'est le cas elle tentera de s'implanter sur le marché français des universités, sinon elle se concentrera sur les établissements de lecture public.

Enfin, pour le cas du logiciel Aloès d'Opsys, nous avons procédé de façon différente car ce logiciel est développé pour les bibliothèques municipales et les bibliothèques départementales de prêt et non pas pour les SCD. Nous avons donc commencé par envoyer un mail afin de nous renseigner sur leur politique de développement en SCD. L'équipe fournisseur s'étant montrée intéressée, nous leur avons envoyé notre grille d'évaluation afin de mesurer dans quelle limite le logiciel est adapté aux besoins d'une structure telle que le SCD Lyon 3. Nous avons, dans un troisième temps, contacté un commercial pour une démonstration.

3. Analyse prospective

Parallèlement aux contacts pris avec les fournisseurs, nous avons tenu à obtenir des informations auprès de professionnels de l'information extérieurs au SCD Lyon 3. Afin de recueillir des données variées et exploitables, nous avons élaboré trois stratégies de collecte : l'enquête de satisfaction auprès de structures informatisées, l'entretien d'un membre du personnel travaillant dans un établissement informatisé, et enfin les visites sur site afin de pouvoir juger du logiciel en exploitation.

Ces trois méthodes sont différentes et pourtant se complètent. En effet, l'enquête de satisfaction nous a permis de relever des impressions générales sur le fonctionnement d'un logiciel, notamment la manière dont il était perçu et utilisé par le personnel d'un établissement. L'entretien est en revanche beaucoup plus informel et détaillé, cette démarche a été pour nous l'occasion de pouvoir approfondir certains points d'un logiciel ou d'une informatisation, une situation ou observation propre à un établissement. Enfin, la visite sur site est intéressante car centralisée sur le logiciel et son fonctionnement au quotidien, selon les besoins d'une structure.

3.1. Enquête de satisfaction

3.1.1. Choix du panel de professionnels

Afin d'interroger un maximum de personnes et de multiplier les chances de réponses, nous avons contacté un grand nombre de structures variées équipées de

divers logiciels. Pour ce faire, nous avons contacté l'ensemble des SCD de France, quelques bibliothèques de grandes écoles, de grandes bibliothèques municipales et enfin quelques bibliothèques universitaires étrangères.

3.1.2. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire devait constituer une approche générale. Il s'agissait de mesurer le contentement du personnel sur différents points essentiels afin de comprendre comment est vécu le maniement du logiciel au quotidien. Ce questionnaire n'avait donc pas pour fonction d'approfondir les aspects du logiciel mais plutôt de savoir si le SIGB traite les points essentiels au SCD et avec quelle qualité il les gère. C'est pourquoi nous avons abordé plusieurs aspects incontournables pour le SCD tels que la gestion de l'unicode, la maintenance...

Etant donné qu'il s'agissait principalement de question d'appréciation nous avons préféré privilégier les questions fermées de façon à faciliter le dépouillement et l'interprétation des résultats. Nous avons donc utilisé un système d'échelle de valeurs assez large pour permettre aux sondés de nuancer leurs avis. Le questionnaire est disponible en annexe page XXIX.

3.1.3. Dépouillement et analyses des résultats

Douze questionnaires nous ont été retournés complétés sur quatre-vingt un envoyés. Ceci peut sembler peu mais les résultats se sont en fait révélés intéressants car la majorité des réponses concernaient le logiciel Aleph 500 de la société Ex-Libris, nous avons donc axé l'analyse et la synthèse des résultats sur ce produit. La synthèse est disponible en annexe du mémoire, page XXIX.

3.2. Entretiens dans des structures réinformatisées

Comme cela a été mentionné plus haut, les entretiens avec des professionnels d'autres établissements ayant participé à une informatisation nous ont semblé intéressants et indispensables car ils permettaient de recueillir des informations plus techniques sur le processus d'informatisation. Nous avons donc contacté et rencontré trois personnes de trois établissements différents.

✓ Pierre Yves Duchemin

Monsieur Duchemin est Directeur du département des ressources documentaires de L'ENSSIB. Il n'a pas suivi le projet d'informatisation de la bibliothèque de L'ENSSIB mais a rejoint l'établissement juste après la mise en place du logiciel Portfolio, succédant ainsi à Anne Meyer, chef de projet de la réinformatisation. Même si monsieur Duchemin n'a pas suivi le projet de L'ENSSIB, cet entretien a été très intéressant car il nous a permis de faire un état des lieux du marché. Tout d'abord en nous révélant la situation ambiguë de Bibliomondo, sa situation de litige avec L'ENSSIB, puis en nous informant des tendances actuelles du marché : l'ouverture d'Opsys au milieu universitaire par exemple. Il nous a également donné des précisions intéressantes quant aux termes des contrats de maintenance. La synthèse précise de l'entretien est disponible en annexe du mémoire page XLV.

✓ Brigitte Prudhomme

Brigitte Prudhomme est documentaliste à l'INSA de Lyon équipé du logiciel Loris de la société Ever Ezida. L'intérêt de cet entretien résidait dans le récit des étapes de réinformatisation. En effet, madame Prudhomme avait un souvenir très distinct du projet de l'INSA, elle nous a donc décrit un mode de fonctionnement précis, l'organisation de la structure, le rapport aux fournisseurs et les difficultés rencontrées. La synthèse de cette rencontre est disponible en annexe du mémoire, page L

✓ Michèle Behr

Michèle Behr est conservateur au SCD de l'Université Catholique de Lyon, équipé du logiciel Aleph 500. Etant donné que l'Université Catholique n'avait pas fait de réelle étude avant informatisation, cet entretien s'est surtout concentré sur le rapport qu'entretient l'établissement avec le fournisseur Ex-Libris, notamment les avantages et les difficultés rencontrées au quotidien. Le compte-rendu est disponible en annexe page LV.

3.3. Visites sur site

Pour choisir les bibliothèques à visiter, nous avons demandé une liste de références aux fournisseurs de SIGB qui nous intéressaient plus particulièrement, c'est-à-dire : Millennium, Aleph 500 et Horizon (notons que ce choix n'a pas été justifié

par l'équipe projet, il semble plutôt répondre à la réputation des fournisseurs). Anne a convenu qu'il était plus intéressant de voir quelques logiciels plusieurs fois plutôt que chaque logiciel une fois. Nous avons donc contacté les bibliothèques par mail. Pour deux d'entre elles, la prise de contact a été simple car les responsables de bibliothèque avaient répondu à notre enquête de satisfaction et nous avaient proposés une visite sur site, dans les deux cas il s'agit du logiciel Aleph 500, à l'Université Catholique de Lyon et à la bibliothèque universitaire Paris 4. En plus de ces deux personnes, nous avons eu quelques réponses positives dont une réponse de Lyon 1 pour le logiciel Horizon.

Cependant, étant donné que le projet a pris du retard et que toutes les rencontres avec les fournisseurs ont eu lieu en septembre, nous n'avions plus assez de temps pour des déplacements à Paris, nous avons donc dû reporter les rendez-vous au mois d'octobre.

Nous avons donc assisté à peu de visites et ce point n'a pu être détaillé.

Le contenu du cahier des charges

1. D'après l'analyse des besoins

1.1. Fonctionnalités requises et souhaitées

Lors des réunions par groupe de travail, des besoins très précis, parfois trop, ont été formulés, ils ont donc par la suite été repris et synthétisés par Emmanuelle Perret-Davias afin de faire un travail de préparation au cahier des charges. Pour conserver une certaine clarté et rester synthétique, je me suis attachée à restituer le travail condensé d'Emmanuelle consultable en annexe du mémoire, page LIX.

1.2. Analyse de la démarche du personnel

On constate que les groupes de travail ont beaucoup réfléchi à propos des besoins et ont veillé à détailler consciencieusement leurs demandes. Cependant, il n'y a pas de hiérarchie au sein des requêtes et les demandes ne sont pas assez synthétisées pour que ce document fasse office de cahier des charges.

Parallèlement à cela, certains points majeurs tels que la maintenance, la reprise des données ou l'aspect financier n'ont pas été abordé car le personnel n'a pas encore réfléchi sur cette question et semble avoir du mal à se positionner face à ses questions.

Notons que lors des réunions, le personnel ne s'est pas assez intéressé aux problèmes de droits de conservation des historiques régis par la CNIL. En effet, des problèmes de litige ont parfois lieu entre la bibliothèque et des lecteurs pour des ouvrages non rendus par exemple. Dans ce cas, l'historique des prêts est très intéressant pour la bibliothèque car il permet d'apporter une preuve de l'erreur du lecteur. Cependant, ces pratiques sont réglementées par la CNIL. Afin de vérifier la réglementation, Anne Flahaut-Steiner nous a demandé de faire une recherche sur les conditions exactes de la CNIL. La synthèse de cette recherche est disponible en annexe du mémoire, page LXXXIX. Malgré la mise à disposition de ce document, le personnel n'a pas semblé s'attarder sur cet aspect, le plus important pour la bibliothèque étant de pouvoir justifier les fautes des lecteurs en cas de litige.

Pourtant, certains SIGB proposent une gestion des fichiers selon les exigences de la CNIL. Cette fonctionnalité est intéressante car elle permet, par un système de purge automatique, de se tenir en accord avec la loi. Il est à préciser que la plupart des fournisseurs qui proposent cette option l'accompagnent d'un blocage de la fonctionnalité, démontrant ainsi que de nombreuses structures documentaires souhaitent gérer eux-mêmes leurs délais de conservations de données.

2. La rédaction du cahier des charges

Il est à préciser que ce cahier des charges a été élaboré sans certaines informations qui auraient pourtant permis de préciser plusieurs points, notamment les visites de bibliothèques et les rencontres avec les fournisseurs. Cependant, et pour un problème de temps, il n'a pas été possible d'attendre ces informations.

De plus, Dans ce cahier des charges figure certaines données essentielles à communiquer aux fournisseurs et qui n'ont pourtant pas été étudiées par les différents groupes ou qui n'ont pas été reprises par la suite. Ainsi, le SGBD est un

aspect essentiel du SIGB sur lequel il est nécessaire de s'attarder : souhaite-t-on un SGBDR ou un SGBDOO ? Souhaite-t-on un SGBD libre ?

De la même façon, le SCD, qui attache beaucoup d'importance à la personnalisation de son SIGB, doit exiger le MCD du système afin de pouvoir le maîtriser, en comprendre la gestion des tables...

Le protocole SRW est également important car certains SIGB tendent à vouloir remplacer Z39.50 par ce protocole, l'université souhaite t-elle cette évolution ? Préfère-t-elle garder Z 39.50 ?

Le SCD ne s'est également pas situé par rapport à l'architecture du système à venir : préfère-t-il un système modèle client/serveur ou souhaite-t-il passer à un environnement tout web ?

Enfin, la question de l'OPAC et de l'outil de GED n'a pas été résolue, le SCD ne sait toujours pas s'il garde ces outils Archimed ou non.

Ces directives ayant manquées à mon projet, je me suis permise, pour la rédaction du cahier des charges, de prendre partie comme si elles avaient été réfléchies en laissant les orientations très ouvertes, j'ai donc agi selon mon appréciation des choses et ce que je crois être le plus approprié pour le SCD Lyon 3. Le cahier des charges est disponible en annexe du mémoire page XCII.

Conclusion

Cette conclusion peut se diviser en deux points distincts. En premier lieu, et d'un point de vue personnel, cette mission a permis de compléter et d'affiner mes connaissances sur un domaine large de la documentation. Il était intéressant de travailler sur un projet si important car ce fut l'occasion de préciser de nombreux points qui n'avaient pas été abordés durant les cours de DESS et de prendre connaissance du fonctionnement d'un service commun de la documentation en Université. Nous avons eu, durant ces quatre mois, une autonomie qui nous a permis de rencontrer de nombreuses personnes et de traiter de sujets très variés, il était intéressant de pouvoir étudier simultanément les besoins et fonctionnements d'un SCD et l'offre en matière de SIGB. Cependant, il a parfois été difficile d'effectuer notre travail convenablement car nous étions ralenties dans nos actions par le retard pris par le SCD vis-à-vis du projet. Nous n'avons hélas pas pu terminer la mission qui nous était confiées à cause de ce problème.

Par conséquent, et en second lieu, il semble difficile de préjuger de la fin du projet de réinformatisation. En effet, le groupe projet a pris un retard important et, à l'heure actuelle, personne ne semble suffisamment investi pour mener ce projet à bien. La réception des appels d'offre et l'installation du logiciel retenu sont des étapes qui demandent un suivi assidu et ne doivent pas être bâclées. Il faudra donc, par la suite, que le SCD fasse preuve d'un investissement plus franc afin de ne pas échouer dans ce tournant important que représente une réinformatisation.

Bibliographie

Documents concernant l'informatisation de structures :

Monographies :

BRULLER, Bertrand. *Architectures de système d'information : modèles, services, protocoles.* Paris : Vuibert, 2003. 266 pages. (Collection : Vuibert informatique). ISBN : 2-7117-4802-2

DUCHEMIN, Pierre Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque.* 2^{ème} édition. Paris : Edition du Cercle de la librairie, 2000. 425 pages. (Collection Bibliothèques). ISBN : 2-7654-0608-1

LENART, michèle. *La gestion documentaire, evolutions fonctionnelles et description de 10 logiciels.* Paris : ADBS, 2004. 185 pages. (Collection sciences et techniques de l'information). ISBN : 2-84365-075-5

Documents électroniques :

BDLA. *Cahier des charges, informatisation* [En ligne]. Consulté le 16 juin 2005. Disponible sur <http://culture.cg44.fr/Bibliotheque/Outils/Equiper/cahierchargestype.html>

BIBLIOACID. *BiblioAcid, la revue* [En ligne]. Mai 2005. Consulté le 4 juin 2005. Dernière mise à jour : mai 2005. Disponible sur le : [<http://www.biblioacid.org/revue/>](http://www.biblioacid.org/revue/)

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION DU CNRS. *La sensibilisation à la démarche d'analyse du travail* [en ligne]. Juillet 2000. Consulté le 7 juillet 2005. Disponible sur le : http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/ergonomie/documentation/anatravail.pdf

MAISONNEUVE, Marc. *BBF* [En ligne]. **LE MARCHÉ DE LA REINFORMATISATION DES BIBLIOTHÈQUES.** Paris : ENSSIB, 1999. Pp 95-97. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1999_44_4/1999-4-p95-maisonneuve.xml.asp>

Revues papier :

DASSONVILLE, Emmanuel. *Archimag : Les logiciels de gestion électronique de l'information et des documents.* Paris : mars 2000. Numéro hors série. ISSN : 1242-1367.

MAISONNEUVE, Marc. *Archimag.* **SYSTEMES D'INFORMATION MULTIMEDIA EN 2002 : OFFRE AFFINÉE POUR UN MARCHÉ EN RETRAIT.** Paris : Archimag, mai 2003. n°164. Pp. 35-38. ISSN : 0769-0975.

REMIZE, Michel. *Archimag.* **LOGICIEL DES BIBLIOTHÈQUES : UNE OFFRE DE PLUS EN PLUS DIVERSIFIÉE.** Paris : Archimag, juillet - août 2003. Pp.38-41. ISSN : 0769-0975

REMIZE, Michel. *Archimag.* **LOGICIELS DE BIBLIOTHÈQUE : UNE OFFRE DE PLUS EN PLUS DIVERSIFIÉE.** Paris : Archimag, juillet – août 2003. Pp.30-32. ISSN : 0769-0975

REMIZE, Michel. *Archimag.* **REINFORMATISATION : UN VÉRITABLE NOUVEAU PROJET.** Paris : Archimag, décembre 1998 – janvier 1999. n°110. Pp. 44-46. ISSN : 0769-0975

REMIZE, Michel. *Archimag.* **SIGB : DES LOGICIELS QUI EN CONNAISSENT PLUS QUE LEURS RAYONS.** Paris : Archimag, juin 2002. n°155. Pp.38, 40-41. ISSN : 0769-0975

ROUMIEUX, Olivier. *Archimag.* **LOGICIELS LIBRES, MÊME EN BIBLIOTHÈQUE !.** Paris : Archimag, février 2003. n°161. Pp.34. ISSN : 0769-0975

TOSCA CONSULTANTS. *Livreshebdo.* **L'INFORMATISATION DES BIBLIOTHÈQUES EN 2004.** Paris. 29 avril 2005. Pp. 86-93. ISSN : 0294-0000.

Documents concernant l'informatisation de l'Université Lyon 3 :

Documents électroniques :

MOLLINE, Frédérique. *BBF L'OFFRE ELECTRONIQUE DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION LYON 3 : UN CONTEXTE EN PLEINE EVOLUTION.* Paris : ENSSIB, 1997. P. 25-30. Extrait de : "BBF n° 3, 1997" Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1997_42_3/1997-3-p25-molline.xml.asp>

MOLLINE, Frédérique, LERESCHE, Françoise. *BBF. POLITIQUE DOCUMENTAIRE : SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION LYON 3.* Paris : ENSSIB, 1999. - P. 20-26. - Extrait de : "BBF n°2, 1999" Disponible sur <<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-2/04-moline.pdf>>

Mémoires d'études :

NGUYEN DUC, Tri. *Informatisation du Service commun de la documentation de l'Université Jean Moulin Lyon 3.* Lyon : Enssib, 1994. 57 p. - Mém. DESS : ENSSIB : 1994

THIRION, Gaid. *Réinformatisation du SCD l'Université Lyon 3 : proposition de solutions en vue du changement de SIGB.* Lyon : Enssib, 2005 Mém. DESS : ENSSIB : 2005

Documents répertoriant des logiciels :

Monographies :

GUERRE, Louise ; REMZE Michel. *Guide d'achat des systèmes d'information.* 9ème édition. Paris : IDP, 2003, 160 pages. ISSN : 1257-8894.

Sites Internet :

ADBBDP (Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt). *ADBBDP (Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt)* [En

ligne]. Dernière mise à jour : 13 mai 2005. Consulté le 3 juin 2005. Disponible sur le : <<http://www.adbdp.asso.fr>>.

ARCHIMED *Archimed Group* [En ligne] Dernière mise à jour : 26 mai 2005. Consulté le 4 juin 2005. Disponible sur le : <http://www.archimed.fr/webcontent/viewer/viewer.asp?INSTANCE=PUBLIC&EXTERNALID=WBCTDOC_5397>

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES ET INTERCOMMUNALES DES GRANDES VILLES DE FRANCE. ADBGV [En ligne]. Dernière mise à jour : 7 juin 2005. Consulté le 7 juin 2005. Disponible sur le : <<http://www.adbgv.asso.fr>>

SOUS-DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES ET DE LA DOCUMENTATION. *L'informatisation et les systèmes d'information* [en ligne]. Dernière mise à jour : octobre 2002. Consulté le 5 juin 2005. Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Infor/infor.htm>>.

Documents en matière de législation :

BOYER, Cécile ; COURTHEOUX, Nicolas. *Les sanctions pénales dans la loi 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés* [En ligne]. Consulté le 13 juin 2005. Disponible sur <http://www.e-juristes.org/article.php3?id_article=691>.

CNIL. *CNIL Commission nationale de l'informatique et des libertés* [En ligne]. Dernière mise à jour : 8 avril 2005. Consulté le 13 juin 2005. Disponible sur : <www.cnil.fr>

CONSEIL GENERAL DE MAINE ET LOIRE. *Informations sur le fichier des adhérents* [En ligne]. Consulté le 13 juin 2005. Disponible sur <http://www.cg49.fr/medias/PDF/themes/culture_sports/bdp/boite_outils/Informati ons%20sur%20fichier%20adh%E9rents.pdf>.

DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques et informatique* [En ligne]. Consulté le 13 juin 2005. Disponible

sur <<http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/bibliotheque/dll/informatique/chapitre4.htm#norme-simplifiee>>.

DUVEAUX, Jacques. *Charte de l'Université des sciences et technologies de Lille pour le bon usage de l'informatique et des réseaux* [En ligne]. Consulté le 13 juin 2005. Disponible sur http://ustl1.univ-lille1.fr/projetUstl/universite/sces_communs/cri/web/charte.pdf >

Les logiciels libres :

Sites internet :

DUPE, Florence ; MARTINET, Claire ; NAGET, Caroline et al.. *Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque* [En ligne]. Grenoble ; 2005. Dernière mise à jour : 2005. Consulté le 4 juin 2005. Disponible sur : <<http://logiciels.bib.free.fr/presentation.php>>

MORGAN, Eric Lease. LOGICIELS LIBRES ET BIBLIOTHEQUES. *BiblioAcid*. 2004 [En ligne]. Volume 1, numéro 2-3, Mai-juillet 2004. Pp.1-8. Consulté le 3 juin 2005. Consulté le 4 juin 2005. Disponible sur le : <http://biblioacid.typepad.com/ba/pdf/BA_2004_0203.pdf>

MORIN, Nicolas. POUR UN SIGB LIBRE. *Biblioacid* [En ligne]. 2004. Volume 1, numéro 2-3, Mai-juillet 2004. Pp.1-8. Consulté le 3 juin 2005. Disponible sur le : <http://biblioacid.typepad.com/ba/pdf/BA_2004_0203.pdf>

SEVIGNE, Martin. LA DOCUMENTATION SCIENTIFIQUE ET CULTURELLE ET LES LOGICIELS LIBRES : PRESENTATION DE ADN ET SDX. *Biblioacid* [En ligne]. 2004. Volume 1, numéro 2-3, Mai-juillet 2004. Pp.1-8. Consulté le 3 juin 2005. Disponible sur le : <http://biblioacid.typepad.com/ba/pdf/BA_2004_0203.pdf>

Documents concernant un logiciel spécifique :

HORIZON :

CLUB DES UTILISATEURS HORIZON. COMPTE RENDU DE LA

REUNION DU CLUB DES UTILISATEURS HORIZON [En ligne]. Janvier 2004. Consulté le 7 juin 2005. Dernière mise à jour : Janvier 2004. Disponible sur le <http://www.ausidef.org/actualites/actualite_20040319151610.pdf>

EVER EZIDA :

Séminaire : des services documentaires aux portails métiers. Lyon : Ever Ezida, 2004

Documents concernant les informatisations à l'étranger

BELGIQUE

ADLIB. *ADLIB Information System* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <[http://www.adlibsoft.com/\(o4f5sa3m03hqc5552vxwul45\)/default.aspx?language=fr&office=FR](http://www.adlibsoft.com/(o4f5sa3m03hqc5552vxwul45)/default.aspx?language=fr&office=FR)>

ALLARD, Philippe. *CRAOWIKI*. [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <<http://wiki.crao.net/index.php/BiblioTicSyst%E8mesDeGestionInt%E9gr%E9eDeBiblioth%E8ques>>

LES EDITIONS DU MOLINAY *Molinay* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <<http://www.angelfire.com/biz/molinay/Antigone>>.

MICRO CRAFT. *Micro Craft Website* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <http://www.microcraft.be/FR/Accueil_001.htm>.

MICRO CRAFT. *Socrate : logiciel de gestion de bibliothèque* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <<http://www.socrate.be/>>

SUISSE

RESEAU ROMAND. *RERO* [en ligne]. Consulté le 9 juin 2005. Disponible sur le : [<http://www.rero.ch>](http://www.rero.ch).

VISIONARY TECHNOLOGY IN LIBRARY SOLUTIONS. *VTLS* [en ligne]. Consulté le 9 juin 2005. Disponible sur : [<http://www.vtls.com>](http://www.vtls.com).

VOID, Muriel. *Présentation de VTLS* [en ligne]. Consulté le 9 juin 2005. Disponible sur le : [<http://www.bnf.fr/pages/infopro/journeespro/ppt/VTLS_inc_fichiers/frame.htm>](http://www.bnf.fr/pages/infopro/journeespro/ppt/VTLS_inc_fichiers/frame.htm).

ITALIE

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

BALDACCI Maria Bruna ; BIAGIONI, Stefania ; DI MAYO Sandra ; et al. *Biblioteche e biblioteche virtuali : la costruzione della rete bibliotecaria pisana* [en ligne]. Consulté le 9 juin 2005. Disponible sur le : [<http://www.area.pi.cnr.it/IT/SIN/N1997/bibliote.htm>](http://www.area.pi.cnr.it/IT/SIN/N1997/bibliote.htm).

CONSORZIO INTERUNIVERSITARIO LOMBARDO PER L'ELABORAZIONE AUTOMATICA (CILEA). *Il software SBN* [en ligne]. Consulté le 9 juin 2005. Disponible sur le : [<http://www.cilea.it/Virtual_Library/altri/software.html>](http://www.cilea.it/Virtual_Library/altri/software.html).

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

DUPARC, Marie-Laure. *Biblioteca Apostolica Vaticana : rapport de stage* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : [<http://www.hesge.ch/heg/vous_etes/doc/stages/sta02_duparc.pdf>](http://www.hesge.ch/heg/vous_etes/doc/stages/sta02_duparc.pdf).

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

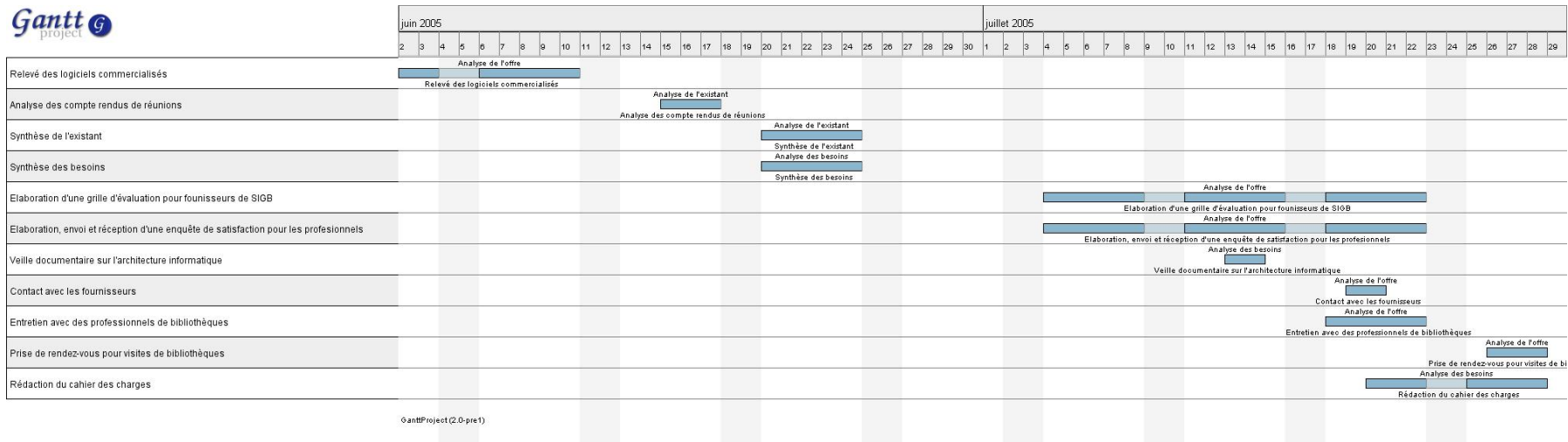
SERVIZIO BIBLIOTECARIO NAZIONALE. *SBN* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur : <<http://www.sbn.it>>.

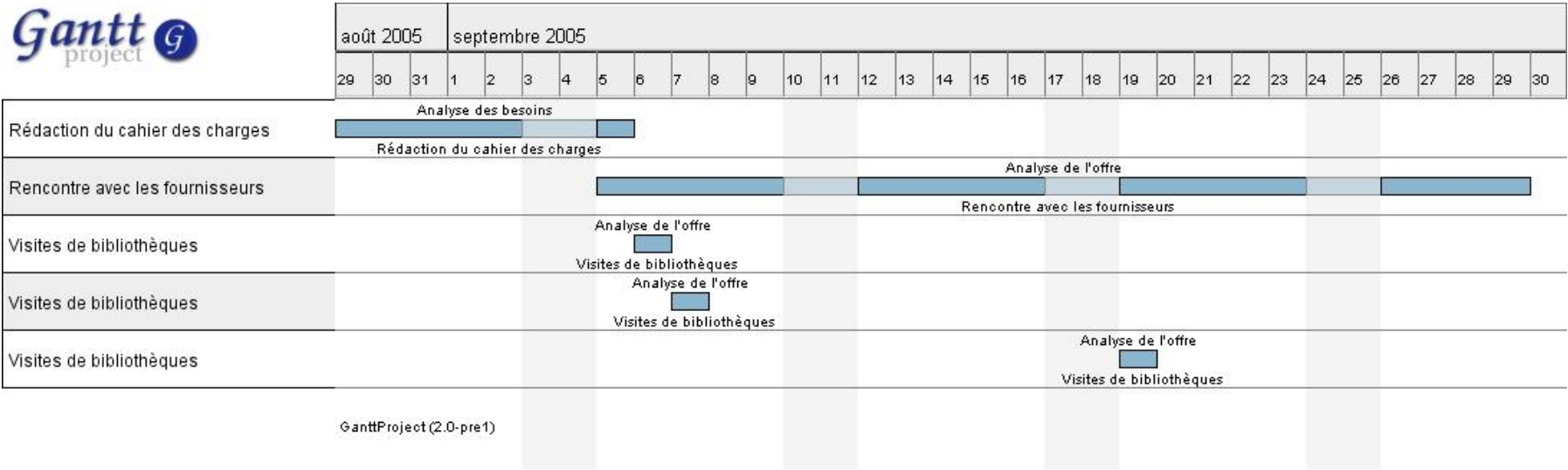
UNIVERSITA DI MILANO BICOCCA. *Il gruppo di lavoro « Aleph-bicocca » : obiettivi, composizione, funzionamento* [en ligne]. Consulté le 10 juin 2005. Disponible sur le : <<http://www.biblio.unimib.it/intra/ser030403.pdf>>.

Table des annexes

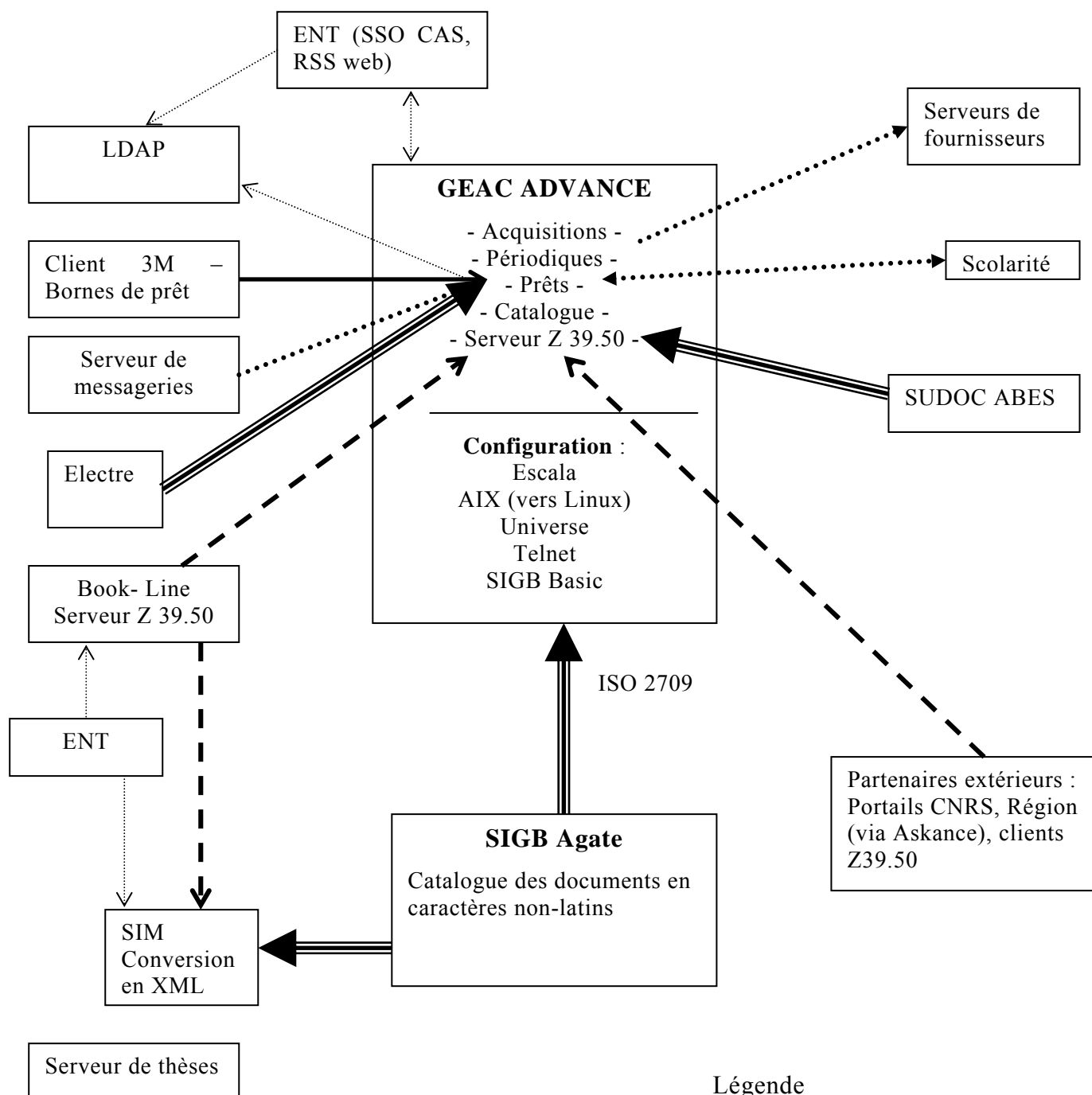
PLANIFICATION DE LA MISSION.....	II
ARCHITECTURE DU SYSTEME ACTUEL	V
PREMIERE SELECTION DE SIGB	VII
PREMIERE GRILLE COMPARATIVE DES LOGICIELS RETENUS	X
GRILLE D’EVALUATION DES SIGB	XIII
QUESTIONNAIRE ET SYNTHESE DE L’ENQUETE DE SATISFACTION	XXIX
SYNTHESE DE L’ENTRETIEN AVEC PIERRE-YVES DUCHEMIN	XLV
SYNTHESE DE L’ENTRETIEN AVEC BRIGITTE PRUDHOMME	L
SYNTHESE DE L’ENTRETIEN AVEC MICHELE BEHR	LV
ANALYSE DES BESOINS EFFECTUEE PAR LES GROUPES DE TRAVAIL	LIX
SYNTHESE CONCERNANT L’HISTORIQUE DES ENREGISTREMENTS DES PRETS.....	LXXXIX
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	XCII
GLOSSAIRE	CXVII

Planification de la mission





Architecture du système actuel



Légende

- Requête Z 39.70
- - -> Requête Z 39.50
- ≡> Chargement ISO 27.09
-> Chargement de fichiers texte avec séparateur

Première sélection de SIGB

Au cours d'une première approche, nous avons consulté et analysé des articles de périodiques spécialisés et des enquêtes effectuées directement auprès des bibliothèques et des fournisseurs de logiciels. Une première sélection relativement large a permis de retenir les SIGB suivants⁹ :

- AB6 par GFI Progiciels (présent dans les grandes BM et les BU dont Avignon, Besançon, Paris 2, Strasbourg 2, ENS Lettres Lyon) ;
- Aleph 500 par Ex-Libris France (présent dans les BU dont Paris 3, Paris 4, Paris 5, Lille 1, Paris 10, Paris 12, ENS Sciences Lyon) ;
- Ex-Libris par CADIC (présent dans des UFR et instituts dont Ecole Centrale de Paris, Ecole Centrale de Lyon, IUFM Rouen, IUFM Nantes) ;
- Flora par Ever Ezida (présent dans les grandes BM et les BU dont le réseau de BM de Quimper, Rennes 2¹⁰, Université de Caen Basse Normandie¹¹) ;
- Horizon par Dynix (présent dans les grandes BM et les BU dont Rennes 1, Bordeaux 1, Bordeaux 2, Bordeaux 3, Bordeaux 4, Toulouse 1, Toulouse 2, Toulouse 3) ;
- Koha 2.2 par Koha (Ecole des Mines de Paris, Ecole des Mines de Nantes, Centre Roland Mousnier à la Sorbonne, Equipe de Logique Mathématique à Jussieu...) ;
- Loris par Ever Ezida (présent dans les grandes BM et les BU dont Rouen, Toulon, Strasbourg 1, Paris 11) ;
- Millennium V2005 par Innovative Interfaces France (présent dans les BU dont Metz, La Sorbonne, Inist CNRS) ;
- Papyrus 2000 par Gérard Legat (présent dans les UFR et instituts dont ESIT Sorbonne Paris 3, Centre Interuniversitaire d'Etude à la Mobilité de Bruxelles¹²) ;
- Portfolio par Bibliomondo (présent à la BPI et dans les grandes écoles dont Ecole des Chartes, ENSSIB, Sc Po Paris) ;
- Unicorn par Sirsi (présent dans les BU dont Marne-la-Vallée) ;

⁹ Les exemples d'établissements datent du rapport effectué par la sous-direction des Bibliothèques en octobre 2002.

¹⁰ Clients 2004 de la société Ever Ezida.

¹¹ Client 2005 de la société Ever Ezida pour la mise en oeuvre de son nouveau SIGB multisite.

¹² Clients ayant acquis le logiciel Papyrus 2000 en 2003-2004.

- Vubis-Smart par Geac (présent dans les grandes BM et les BU dont Nancy 1, Nancy 2) ;
- Advance 2004 par Geac (présent dans les BM et les BU dont BDIC et ENS Cachan, il s'agit là de migration depuis la version Advance 6.7).

Rappelons qu'il s'agit ici d'une première sélection relativement large, il nous faut par la suite l'affiner en nous basant sur les analyses des besoins et de l'existant et en étudiant précisément l'offre proposée par les fournisseurs.

Bibliographie

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.

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

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).

Première grille comparative des logiciels retenus

Editeur	Bibliomondo	Cadic	Dinyx	Ever Ezida	Ever Ezida	Ex libris France	Geac
Logiciel	Portfolio 6	Ex Libris 5.3	Horizon 7.4	Flora 1.6	Loris 3.6	Aleph 500 V15.2	Advance 2004 (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
Gestion périodiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion du prêt	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Editeur	Bibliomondo	Cadic	Dinyx	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 des statistiques	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
Références 2002	<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 : SCD Université de Savoie, <ul style="list-style-type: none"> 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
Filiale en France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Grille d'évaluation des SIGB

Nom du logiciel, version :

Date de la version actuelle :

Fournisseur :

Filiale en France : ☐oui ☐non

Club d'utilisateurs : ☐oui ☐non, si oui.....

Fonctionnalités	oui	non	commentaires
<u>1.Généralités</u>			
<i>1.1 Configuration</i>			
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			
<i>1.2 Compatibilité du SIGB</i>			
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec des logiciels libres			
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec des logiciels propriétaires			
Possibilité d'interopérabilité du SIGB avec toute suite bureautique			
L'import/export des données de chaque module se fait directement (sans protocole FTP)			
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)			
<i>1.3 Capacité de gestion</i>			
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, temps de réponse pour l'enregistrement d'un prêt			
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans, temps de réponse pour l'enregistrement d'un retour			
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans, temps de réponse pour une recherche documentaire simple			
En cas d'utilisation intensive et simultanée de tous les écrans, temps de réponse pour une recherche documentaire complexe			
<i>1.4 Interface du progiciel</i>			
Toutes les interfaces sont en français			
Formats de dates et heures en français			
Multifenêtrage			
Menus déroulants (liste fermée)			
Interface en ligne de commande			
Interface graphique (style windows)			
Interface web			
Boutons iconiques			
Navigation hypertextuelle			

<i>1.5 Messages de dialogue du système</i>			
Documentation précise en français pour chaque module			
Messages d'erreurs et/ou de syntaxe en français			
Aide en ligne en français pour chaque module			
Langues proposées			
2. Acquisitions			
<i>2.1 Création de commandes</i>			
Grilles de saisie prédéfinies selon le type de document			
Bon de commande paramétrable			
Numéro de commande auto-incrémenté			
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			
Récupération de notices d'autres catalogues par le protocole Z39.50			
Chaque acquéreur procède de façon autonome à l'importation des notices			
<i>2.2 aide à la commande</i>			
Un convertisseur de devises intégré et régulièrement mis à jour			
Création d'une notice indiquant le statut « en commande »			

Mécanisme de dédoublement paramétrable			
<i>2.3 Archivage</i>			
Les commandes sont archivées			
A expiration d'un délai paramétré, les commandes soldées sont éliminées			
<i>2.4 Réception des commandes et gestion des relances</i>			
La recherche des commandes à réceptionner peut se faire en mode professionnel			
La recherche des commandes à réceptionner peut se faire via l'affichage des commandes en cours chez un fournisseur			
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			
<i>2.5 budget et facturation</i>			
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			

Un lien entre la facturation et la réception permet d'effectuer la facturation depuis la réception			
Un système d'échange avec les fournisseurs par EDI est possible pour la facturation			
<i>2.6 suggestion de commandes par les lecteurs</i>			
Suggestion via un formulaire à l'OPAC			
Suggestion via un formulaire sur poste de consultation			
Vérification de la présence et de la localisation d'un titre lors de la proposition			
Possibilité d'importer des bibliographies d'enseignant			
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			
<u>3. Prêt</u>			
<i>3.1 gestion des usagers</i>			
Plusieurs catégories de lecteurs peuvent être définies avec des droits différents			
Données minimum paramétrables			Cf paramétrage > prêt p.
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 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			
<i>3.2 prêts et retours</i>			
Le prêt de l'exemplaire s'effectue par lecture optique du code-barres			
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			

<i>3.3 Prolongations et réservations</i>			
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			
<i>3.4 pénalités et rappels</i>			
Gestion des pénalités			
Gestion des rappels			
Historique des rappels			
Blocage du compte lecteur en cas de retard			
<i>3.5 Récolement</i>			
Gestion du récolement par puces RFID			
Gestion du récolement par codes-barres			
<u>4. Catalogage – intégration</u>			
<i>4.1 Normes de catalogage</i>			
Catalogage en format UNIMARC			
Respect de la norme ISO 2709			
Gestion du format ISBD			
Gestion de reformatage des notices importées			
Gestion de l'unicode			
<i>4.2 Catalogage des notices bibliographiques</i>			
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.)			
<i>4.3 Récupération de notices</i>			
Possibilité de récupération depuis plusieurs réservoirs			
Importation par protocole Z39.50			
Importation par protocole FTP			
Temps réel de chargement			
<i>4.4 SUDOC</i>			
Récupération des notices SUDOC			
Protection des données locales lors de l'import			
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)			
<i>4.5 Gestion des exemplaires</i>			
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.
<u>5. Périodiques</u>			
Gestion des périodiques en double exemplaire			
Gestion de la reliure			

Affichage à l'OPAC de l'état des collections			
<i>5.1 bulletinage</i>			
Bulletinage régulier de chaque numéro au fur et à mesure de son arrivée			
Manques et retards signalés			
Gestion des parutions irrégulières			
Gestion des changements de titre pour un même périodique : renvoi vers le nouveau titre			
Possibilité de créer une grille par site			
Gestion des bulletins hors modèle prévisionnel			
Affichage aisé de différentes listes			
Possibilité d'afficher l'état des collections			
Possibilité d'agir directement sur les résultats obtenus			
<i>5.2 Modèles prévisionnels et réclamations</i>			
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			
Possibilité d'imprimer automatiquement ou manuellement des lettres de rappel			
Possibilité de conserver un historique des réclamations par fournisseur et par site			
Gestion des réclamations par mail			
<u>6. Statistiques – éditions</u>			

<i>6.1 Généralités</i>			
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 multicritère et ce pour chaque module			
Possibilité d'établir des statistiques en fonction des résultats d'une recherche multicritère et ce chaque module			
Possibilité de conserver un historique de ces recherches			
Possibilité de croiser les résultats			
Edition possible			
<i>6.2 acquisitions</i>			
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			
<i>6.3 périodiques</i>			
Possibilité d'éditer la liste des titres qui arrivent en don			
Possibilité d'obtenir des statistiques sur les relances			
<u>7. OPAC – RDI usagers</u>			
Possibilité d'interrogation en mode novice			
Possibilité d'interrogation en mode expert			
Possibilité d'interrogation en mode professionnel			

Interrogation en mode assisté			
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			Voir paramétrage > OPAC p.
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'utilisateur			
Le système sera capable de gérer à l'OPAC l'affichage des éléments associés à la notice bibliographique			
<u>8. RDI professionnelle pour chaque module</u>			
Une recherche professionnelle est disponible dans toutes les rubriques			
Possibilité d'une recherche multicritère			
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			
<u>9. paramétrage – administration</u>			
<i>9.1 Généralités</i>			
Possibilité de définir divers niveaux d'autorisation pour chaque module			
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			
<i>9.2 acquisitions</i>			
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			
<i>9.3 prêt</i>			
<i>9.3.1 champs minimum pour la fiche d'inscription :</i>			
Nom			
Prénom			

Date de naissance			
Adresse			
Numéro téléphone			
Adresse mail			
Catégorie de lecteur			
Notes			
<i>9.3.2 Prêts-retours</i>			
Possibilité de définir plusieurs périodes 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			
<i>9.3.3 Prolongation et réservations</i>			
Les réservations et prolongations sont paramétrables			
<i>9.3.4 Pénalités et rappels</i>			
Pénalités paramétrables			
Lettres de rappels et courriels paramétrables			
<i>9.4 Périodiques</i>			
Modèles prévisionnels paramétrables et modifiables facilement			
Possibilité de limiter l'accès à la modification des modèles prévisionnels à des personnes autorisées			
Délais de réception et réclamations paramétrables			
<i>9.5 Catalogage</i>			
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			
notes			
<i>9.6 OPAC</i>			
Champs affichés :			
Auteur			
Titre			
Editeur			
Collection			
Sujet			
Cote			
ISBN			
Numéro de notice			
Date			
Localisation			
<u>10. ergonomie</u>			
La navigation entre modules et avec les applications externes oblige à sortir de la tâche en cours.			
Il existe des liens entre les différentes rubriques au sein de chaque module.			
<u>11. Maintenance</u>			
Maintenance préventive			

Maintenance de dépannage : télémaintenance			
Maintenance de dépannage : assistance téléphonique			
Maintenance de dépannage : intervention sur place			
Maintenance évolutive			
Coûts et délais pour une mise à jour du logiciel			
Coût et délais pour une nouvelle version du logiciel			
Jours et heures			
Délais d'intervention hors télémaintenance			
Délais d'intervention en télémaintenance			
En cas de télémaintenance, qui paie les communications			
Est-il prévu un interlocuteur défini du personnel bibliothécaire ?			
<u>12. Formation</u>			
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			
<u>13. références</u>			
Région Rhône-Alpes			
France			
Pays frontaliers			

Questionnaire et synthèse de l'enquête de satisfaction

ENQUETE 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

○ Modules

- Quels sont les modules du SIGB utilisés par la bibliothèque ?

☐ acquisition ☐ prêt ☐ catalogage ☐ périodiques ☐ RDI¹³ 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

¹³ RDI : Recherche Documentaire Informatisée, il s'agit ici de la recherche professionnelle dans chaque module du SIGB.

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

○ 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)

○ 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

○ 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

○ 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

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.

***SYNTHESE DE L'ENTRETIEN AVEC
PIERRE-YVES DUCHEMIN***

LE MERCREDI 20 JUILLET 2005

Présentation de la réinformatisation 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, 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 entâcher 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 consacrent 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.

***Analyse des besoins effectuée par les
groupes de travail***

DESCRIPTION GENERALE

Priorités

Le futur SIGB devra :

- disposer de l'ensemble des modules professionnels nécessaires ;
- avoir une ergonomie moderne pour ces fonctions ;
- avoir prouvé sa validité de fonctionnement en relation avec le SU (notices bibliographiques et autorités) ;
- disposer d'un outil statistique efficient et utilisable / paramétrable par le SCD ;
- pouvoir faire l'objet de paramétrages poussés de la part du SCD.

L'aspect ergonomique, la facilité du paramétrage et d'utilisation sont des critères particulièrement recherchés.

Néanmoins, c'est, bien évidemment, l'efficacité du fonctionnement des différents modules qui sera à la base du choix effectué.

Fonctionnalités attendues

Fonctionnalités communes à tous les modules :

- UNICODE

Format requis pour le module catalogage et fortement souhaité pour les autres modules. Ce point est décisif pour le choix du futur SIGB.

- Import / export vers outils bureautique

Les résultats des requêtes, les différentes lettres ou bons de commandes, les listes statistiques pourront être exportés vers un traitement de texte, un tableur ou une messagerie. Il serait souhaitable de pouvoir importer certaines données depuis des applications externes.

- EDI (Electronic Data Interchange)

Le SIGB sera idéalement relié aux systèmes de certains fournisseurs pour échanger des données directement (réclamations, factures, commandes...)

- Impressions

Le SIGB devra être relié au système d'impressions du SCD pour permettre d'administrer les impressions de manière centralisée. Il est souhaitable que les impressions en cours puissent être stoppées directement depuis l'application.

- Consultation professionnelle

Accès à une recherche professionnelle dans toutes les rubriques des différents modules : recherches multicritères sur tous les champs (et par mots du titre) par combinaison d'opérateurs booléens, d'adjacence, de comparaison, de troncatures et de tris selon des critères choisis. Les requêtes peuvent être mémorisées et combinées entre elles.

FONCTIONNALITES ATTENDUES PAR MODULE

Module Acquisitions

Priorités :

- Ergonomie / paramétrage souple
- Récupération de notices bibliographiques toutes sources
- Contrôle des doublons
- Gestion des budgets et facturations
- Gestion des réclamations
- Editions des bons de commandes

Création des commandes :

Au sujet de l'import de notices, il est requis que les commandes puissent être créées à partir de notices importées du catalogue, de notices importées de fichiers de stockage de commandes potentielles. Il est demandé que les récupérations de notices soient directement basculées depuis les suggestions lecteurs et que chaque acquéreur puisse importer ses notices de manière autonome

Il est souhaité qu'il soit possible d'importer des notices toutes sources et d'importer des notices directement depuis le fournisseur seulement si la commande est effectuée via le SIGB et non directement sur le site du fournisseur. Ceci est important pour les mises à jour du budget, les justificatifs et les statistiques.

Le personnel souhaite également pouvoir effectuer la récupération de notices d'autres catalogues via Z39.50 et de pouvoir récupérer des notices depuis le plus d'origines possibles telle que la récupération de notices annulées, par exemple.

Gestion d'éléments associés à une notice

Il est souhaitable que le système soit capable de gérer les éléments associés à la notice bibliographique : images de couverture, résumés, et surtout table des

matières. Point particulièrement intéressant puisque certains fournisseurs proposent des notices enrichies.

Grilles de saisie

Il est requis que les commandes soient complétées ou créées *ex nihilo* dans une grille de saisie paramétrée au préalable et que tous les champs MARC soient disponibles, ainsi que des champs de notes libres également interrogeables.

Chargements SUDOC

Les notices seront mises à jour par le chargement des notices SUDOC, sauf certaines zones protégées. Il est également souhaité, concernant la gestion des autorités, que le système propose les formes d'auteur retenues lors de la saisie d'une notice pour une validation éventuelle. L'index d'autorités du module acquisitions ne doit pas être lié à l'index des autorités du catalogue (l'index du catalogue doit rester propre et être mis à jour par les chargements SUDOC).

Au sujet des champs prédéfinies dans la grille, il est requis que le numéro automatique de commande soit accolé à un préfixe (exemple : 2005001, 2005002...), que le nombre de titres soit limité (limite variable et modifiable) et qu'une même commande puisse comporter plusieurs budgets et plusieurs sites destinataires différents.

Le système calculera automatiquement les montants de commande en tenant compte des remises différentes selon les fournisseurs.

Un convertisseur de devises intégré et mis à jour, en fonction des fluctuations du marché est souhaité.

Contrôle des doublons

Il est requis que le SIGB propose un mécanisme de dédoublonnage efficace pour vérifier la présence d'un document similaire dans le catalogue ou d'un document similaire déjà en commande

Il est souhaité que l'établissement puisse définir et modifier ses propres critères de dédoublonnage.

Editions, consultations & archivage des commandes :

Recherche

Les notices pourront être retrouvées par lots (notion de panier) pour être passées en commande et non pas une par une.

Edition / Impression

Concernant le paramétrage, les commandes doivent pouvoir être groupées par lot et par fournisseur. Si le bon de commande est modifiable après son édition (ce qui peut être appréciable pour corriger des erreurs), les mises à jour des données devront se répercuter en conséquence sur tout le système.

Commandes hors marché

Le système gèrera l'édition de bons de commande hors marché.

Archivage :

Les commandes soldées seront archivées au bout d'un délai paramétré. Elles pourront ensuite être éliminées.

Réception des commandes & gestion des relances*Réception*

Il est requis que la recherche des commandes à réceptionner puisse se faire par ISBN, par numéro de commande et par titre ou mots du titre.

Toutes les zones de la commande à réceptionner pourront être affichées au moment de la réception.

La réception pourra être totale ou partielle. Les réceptions partielles pourront être suivies.

Il est souhaité que les réponses d'éditeur puissent être notées sur la commande et soient interrogeables (réimpression, délai supplémentaire, épuisé...).

Les réponses pourront être chargées directement dans le cas d'un échange électronique.

Concernant l'exemplarisation, le personnel veut garder un fonctionnement similaire au fonctionnement actuel à savoir que lorsque la notice d'acquisition passe au catalogue, une notice exemplaire est créée dans le catalogue reprenant les données de localisation (site et section) et de statut du prêt (disponible, exclu du prêt...).

Relances

Le système générera, automatiquement, des lettres de relances lorsque les délais paramétrés auront été dépassés. Elles pourront être retravaillées dans un traitement de texte (éventuellement) et imprimées manuellement. De plus, il est nécessaire que le système gère l'envoi automatique de courriels après contrôle par un agent.

Concernant l'historique des relances, le système proposera un historique par date et fournisseur, accessible depuis n'importe quelle rubrique du module « Acquisitions ».

Il est également souhaité que le système affiche des messages d'avertissement si une commande n'a pas été reçue dans les délais paramétrés.

Au sujet du suivi des relances, il sera possible d'éditer la liste des fournisseurs dont les relances sont restées sans réponse dans un délai donné.

Budgets & facturations

Budgets

Il est requis que les budgets soient modifiables en cours d'année avec mise à jour des alertes et montants engagés.

Les acquéreurs auront accès à une simulation des dépenses pour savoir au fur et à mesure ce qu'ils ont dépensé en commande et ce qui reste comme somme disponible sur chaque budget et à une alerte les avertissant lorsque leurs commandes dépassent les limites du budget concerné.

Le SIGB doit permettre de découper les budgets finement (origine, site...).

La gestion des taux de TVA, remises, devises, frais divers (en pourcentage et montant absolu).

D'un point de vue ergonomique, le montant disponible pour chaque budget (et mis à jour en temps réel) sera accessible depuis n'importe quelle rubrique du module acquisitions avec la distinction somme engagée/somme mandatée.

Il est exigé que le budget de l'année précédente puisse être archivé.

Facturations

Il est souhaité que la liste permettant de voir les lignes de commandes pour vérification lors des réceptions permette également de visualiser les titres correspondants aux lignes de commandes. (Affichage du titre lorsque la souris passe sur la ligne par exemple).

Le personnel souhaite également que le système de facturation reste semblable à celui de Geac, à savoir que la facturation soit fortement liée à la commande et à la réception, permettant ainsi de récupérer des informations de la notice de commande pour contrôler la réception (prix de la commande, remise, etc.) et de créer un en-tête de facturation, depuis le module de réception si on le souhaite.

Il est également souhaité que le SIGB soit interfaçable avec un logiciel de comptabilité.

Il est souhaitable qu'un champ de notes puisse être ajouté aux factures payées afin de noter des modifications éventuelles ultérieures au paiement (en particulier pour les périodiques où les dates d'abonnement correspondant à une facture sont parfois modifiées).

En allant plus loin, il serait souhaitable qu'un ou plusieurs administrateurs aient les droits nécessaires pour corriger des factures même après leur paiement. (Il est à noter que le groupe paramétrage ne s'était jamais réuni à ce moment, les droits et devoirs de paramétrage n'avaient alors pas été évoqué tel que, par exemple, le danger d'autoriser trop d'administrateurs)

Suggestions d'achat par les lecteurs

Suggestion

Il est requis que la suggestion d'achat soit possible via un formulaire public à l'OPAC (site du SCD en externe ou postes de consultations) (adresse mail obligatoire mais pas d'authentification) et une rubrique du portail Web de l'université (K-Sup) par un lecteur authentifié (via login et mot de passe)

Il est souhaité que des listes bibliographiques d'enseignants puissent être importées dans un fichier de commandes potentielles, soit depuis un traitement de texte ou un tableur, soit depuis un formulaire (Word ou Excel) fourni à l'enseignant.

Résultats de la suggestion

La réponse à la suggestion peut être un rejet, une demande de complément d'information au lecteur, une validation de la proposition. En cas de validation, le formulaire est basculé et complété dans le module acquisitions.

Dans tous les cas un message est adressé au lecteur pour l'avertir de la situation (rejet, achat). (Envoi d'un message par mail et directement dans le compte du lecteur.)

Il est souhaité qu'en cas de rejet, les demandes soient conservées, interrogeables, modifiables et effaçables.

Module Catalogage

Le module servira essentiellement à charger les notices bibliographiques et d'autorités depuis le SUDOC, à la gestion des exemplaires et à la recherche dans le catalogue

SUDOC

Le système permettra de récupérer les notices bibliographiques et les notices d'autorités du SUDOC (UNIMARC ISO 2709) tout en protégeant, à l'import, certaines données locales.

Le système permettra également les mises à jour des versions d'UNIMARC selon les spécifications de l'ABES.

Catalogage des notices bibliographiques

Il est requis que le catalogage des notices soit saisi au format UNIMARC UBCIM selon les spécifications de l'ABES, avec libellés clairs des champs, et possibilité d'aperçu au format ISBD ou abrégé.

Le système effectuera des contrôles sur les zones et sous-zones MARC.

Le catalogage permettra d'indiquer des renvois « Voir aussi » vers des termes associés et le système gèrera les renvois « Voir » vers les termes retenus.

Le système gèrera une liste d'articles et mots vides en français et multilingue et différentes « tables » en fonction des langues.

Le système permettra de travailler dans un ou plusieurs fichiers de travail. Ils serviront à stocker un nombre de notices illimitées sur lesquelles le catalogueur pourra effectuer des modifications puis supprimer ou intégrer une ou plusieurs notices dans le catalogue.

Ainsi, certaines notices suspectes lors du chargement SUDOC pourront être dirigées vers un fichier de travail au lieu du catalogue. Un autre fichier pourra, par exemple, servir à stocker les suggestions d'achat ou un ensemble de notices fournisseurs.

Le système permettra de dupliquer une notice ou un lot de notices.

Le système devra gérer les types de document (périodiques, cartes, monographies, etc.).

Le système gèrera les majuscules et les signes diacritiques (caractères accentués, cédilles, etc.) ainsi que les cas particuliers tels que Mac ou Mc, Saint ou St

Dans le module de catalogage, la recherche d'une notice se fera principalement par le NNB, NSC, ISBN ou par la fonction « dernière notice consultée ».

Il est également souhaité que le système gère les approximations orthographiques.

Fichiers d'autorité

Il est requis que le système gère les autorités dans le format normalisé du SUDOC (site de l'ABES). Les listes d'autorité devront pouvoir être automatiquement consultées lors de la procédure de catalogage lorsqu'un champ est soumis à autorité.

Le catalogueur sélectionnera les termes retenus à partir de la liste. Si l'autorité n'existe pas, elle doit pouvoir être créée dans le module de catalogage à partir de grilles de saisie prédéfinies.

Les listes d'autorités seront mises à jour par les chargements SUDOC. Tout changement dans le fichier d'autorité entraîne une répercussion des modifications dans le catalogue.

De plus, il est souhaitable que la recherche d'une autorité puisse être effectuée à partir d'un descripteur complet ou d'une partie du descripteur.

Gestion des exemplaires et collections

Exemplaires

Le système devra gérer des exemplaires multiples sans limitation.

La gestion de plusieurs types de cotes, alphanumériques et numériques devra être possible. Il serait souhaitable de pouvoir éditer des étiquettes de cotes.

Le système permettra de gérer les documents d'accompagnement.

Les données minimum de l'exemplaire comprendront les champs suivants : le code barre (automatique), la cote, les différents champs présentant des listes fermées de codes et libellés à sélectionner (site, section, fonds, supports, provenance de l'exemplaire, traitement...), les zones MARC du prix, coût et lien avec la commande par numéro de commande, le nombre de fois où l'exemplaire a été prêté, nom du dernier emprunteur, statut de prêt, situation de l'exemplaire, la date du dernier inventaire, la zone de notes.

Il est demandé que la fiche exemplaire comporte, en plus, un champ « localisation d'origine » associé à une date qui permettra de faire l'historique des différents

changements de localisation d'un exemplaire. En conséquence, il faut que le catalogueur puisse ajouter autant de champs « localisation » que nécessaire.

Il est souhaitable que le système permette de gérer un statut « en rangement » transitoire, l'exemplaire redevenant automatiquement « disponible » après une durée déterminée.

Collections

Des données minimum pour les collections sont requises : le site, la section, le fonds, la cote, le code barre, le numéro de collection pour gérer les abonnements multiples, les notes, le statut (en reliure, en commande, etc.), collection ouverte / close, les données de commande automatique (n° de commande, prix, code fournisseur), la date de livraison

Concernant le paramétrage, l'affichage ou non des champs ou d'une partie des champs à l'OPAC doit être possible. De la même manière les champs sont formatés sur l'exemple de ceux du SUDOC ce qui permet des contrôles sur les différents champs

La gestion des statuts « en commande » et « en reliure » pour les collections doit être possible, il faut que le statut apparaisse à l'OPAC avec une date de retour estimée pour la reliure.

Recherche professionnelle

Elle doit être disponible depuis tous les modules.

Il est également requis qu'une recherche multicritère puisse être effectuée sur tous les champs, en combinant plusieurs critères par l'intermédiaire d'opérateurs booléens, d'adjacence ou de comparaison. La troncature à droite peut être rendue implicite, la troncature à gauche doit être possible.

Il faudra que le système gère les restrictions par type de support ou type de document.

Il faudra avoir accès à une recherche par mots du titre dans toutes les rubriques.

L'affichage des résultats pourra se faire sous différents formats : MARC, notice abrégée, ISBD, etc.

Les résultats pourront être triés en fonction de n'importe quel champ. Plusieurs critères peuvent permettre de classer les résultats (critère principal et secondaire). Eventuellement, le tri peut être renouvelé à volonté.

Il est souhaitable de pouvoir opérer une sélection de certains exemplaires d'un même document et qu'une recherche connexe puisse être effectuée à partir d'une notice sélectionnée.

Il est demandé qu'il existe un historique de recherches et que différentes recherches puissent être combinées entre elles.

Il faudra également pouvoir archiver ou stocker les listes de résultats, ou une partie des résultats, dans un dossier ou panier personnel. Cependant, ces résultats doivent pouvoir être détruits. Il serait plus prudent de pouvoir accorder la suppression des données seulement à la personne qui aura créé ces données. La solution d'un dossier personnel ou d'un panier permettrait de ne donner l'autorisation de suppression qu'à l'auteur du panier (et à l'administrateur principal qui doit avoir tous les droits).

Module Périodiques

Priorités :

- facilité du bulletinage
- gestion des réclamations
- gestion des modèles prévisionnels
- édition de listes

De plus, il a été exigé que lorsqu'on travaille sur les périodiques (bulletinage, etc.), les recherches seront limitées aux titres de périodiques.

Bulletinage

Recherche d'un titre

Il a été requis que les périodiques puissent être recherchés au minimum : par ISSN, cote, titre ou mots du titre, éventuellement par dernier périodique consulté.

Le système devra également prendre en compte les différents changements de titres d'un même périodique. Ainsi, on pourra retrouver l'historique des différents titres qu'aura pu avoir le périodique sur une durée donnée. De plus la recherche de l'un de ces titres renverra automatiquement sur le titre actuel.

Grille de bulletinage

Il a été exigé que l'ajout, la suppression ou la modification de bulletins hors grilles prévisionnelles se fasse de manière aisée.

De plus, le système devra permettre l’affichage de la liste des titres de fascicules reçus par site et pour l’ensemble des sites, et leurs dates de réception prévisionnelles.

Il sera également nécessaire que le bibliothécaire puisse afficher directement la liste des fascicules non reçus dans les dates prévues depuis l’interface des réclamations afin de pouvoir faire des relances.

Il sera important que le bulletinage se fasse en un nombre réduit d’opérations.

Il a également été fortement souhaité que chaque bibliothèque puisse posséder sa propre grille de bulletinage. Toutefois, l’ensemble des collections par site et des numéros disponibles sera visible à l’OPAC.

Réclamations

Il doit être possible de garder la trace des fournisseurs successifs sur une période donnée pour un même périodique. Ainsi des réclamations pourront être effectuées chez les fournisseurs précédant l’actuel, le cas échéant.

Modèles prévisionnels

Il a été exigé que les modèles prévisionnels puissent pouvoir être mis à jour facilement par les bibliothécaires (d’eux découlent une automatisation des relances efficace).

De plus, la recherche d’un titre de périodique, préalable à la création ou modification du modèle prévisionnel peut se faire au minimum par ISSN, titre ou mots du titre, cote, dernier périodique consulté.

Le système doit permettre de gérer les numéros spéciaux, les suppléments, hors séries et index. Le soumissionnaire décrira de quelle manière.

Il sera possible de décliner la numérotation des périodiques selon des niveaux de précision (Volume, Numéro, Partie, Série, etc.). Au minimum trois niveaux de précision seront nécessaires.

Pour un titre de périodique donné, il faudra que l’on puisse choisir, dans le module prévisionnel, une grille de périodicité sur laquelle sera basée la prévision des bulletins attendus. Les grilles de périodicité proposeront toutes les possibilités : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, bimensuelle, trimestrielle, etc.

Il faudra que les délais de réception soient paramétrables par titre de périodique.

Il existera des zones de notes libres, interrogeables pour noter tous les commentaires intéressants qui ne rentreront pas dans la grille prédéfinie.

Les modèles prévisionnels pourront à volonté être modifiés, ajoutés ou supprimés (après message de confirmation).

Il a été jugé important que la correction entraîne une répercussion immédiate sur tous les bulletins à partir d'un numéro demandé par le système.

Il est également requis qu'une fonction permette de simuler la prévision des réceptions pour un périodique donné.

Concernant le paramétrage, il est souhaité que la modification d'un modèle prévisionnel puisse être réservée à des utilisateurs ayant les droits correspondants.

Relances

Il a été requis que l'impression des relances se fasse automatiquement soit en fonction des délais définis, soit manuellement par l'intervention ponctuelle d'un bibliothécaire. L'impression peut être stoppée en cours de route.

De plus, les relances pourront être groupées par fournisseur et par bibliothèque.

Les délais de relances seront paramétrables et modifiables en fonction de la périodicité des revues et du modèle prévisionnel.

Il a également été souhaité que le système puisse fournir un historique des relances envoyées par mail ou par courrier et qu'il gère des réclamations par e-mail.

Il serait aussi intéressant que le système gère les numéros non reçus et génère automatiquement des relances qui pourront être contrôlées et validées par les bibliothécaires. De la même manière, les relances automatiques pourront être activées pour certains titres de périodiques à parution régulière et non pour les périodiques dont les parutions ne sont pas prévisibles.

Il faudra que le numéro de la relance s'incrémente automatiquement (1^{ère} relance, 2^{ème}, etc.).

Il a été exigé que des messages d'avertissement s'affichent pour notifier qu'un numéro de périodique n'a pas été reçu à la date prévue.

Autres fonctionnalités

Il a été demandé que le système propose un outil de gestion des trains de reliure. Il serait entre autre intéressant qu'il lance des avertissements lorsque des fascicules sont prêts pour la reliure (nombre de numéros correspondant à un volume), qu'il

édite des tables d'indications pour la reliure (reliure en un ou deux volumes, couleur de la reliure, indications à reporter sur la tranche, etc.), qu'il inclue une zone de note permettant en particulier de noter les informations relatives à la table d'index (en cas de retard de parution ou d'arrêt de parution...), qu'il permette de rassembler plusieurs numéros qui se suivent en un seul exemplaire, au niveau du bulletinage ; disponible pour le prêt, qu'il permette de connaître les abonnements partis à la reliure en indiquant la date de retour prévue du document. Ces informations seront répercutées à l'OPAC.

Il a été exigé que le système gère le prêt des périodiques.

De plus, un affichage de l'état des collections complet est requis à l'OPAC. Si l'état de collection est trop volumineux, il pourra être modifié ou masqué en partie. La possibilité de voir la disponibilité et la localisation de chaque numéro de périodique est requise mais doit rester lisible.

Il a été souhaité que le système propose un moyen pour indiquer qu'un même titre de périodique a été reçu en double exemplaire, à ne pas confondre avec les collections multiples. Une liste pourra être extraite du système répertoriant tous les titres reçus en double, en vue d'un échange avec Euroback.

Module Circulation

Priorités :

- Prêts et retours rapides
- Gestion des relances et pénalités
- Module de prêt secouru
- Compatibilité avec les automates de prêts (lecture optique et puces RFID)
- Module de récolement
- Editions de quitus

Gestion des usagers

Accès et informations du dossier lecteur

Il a été exigé que le menu de prêt permette d'accéder au dossier lecteur sans interrompre la tâche en cours et à la modification du dossier lecteur.

De plus, des avertissements, qui pourront être masqués si besoin est, pourront s'afficher au moment du prêt afin de signaler tout retard, avertissement antivol, note variée.

Il est également très important que le dossier lecteur soit disponible facilement et à tout moment. Si le lecteur est en pénalité, seul le prêt lui est interdit, toutes les autres actions sur son dossier doivent être donc possibles.

Il a également été requis que l'on puisse voir la liste des exemplaires empruntés et accéder à la notice catalogue de ces derniers depuis le dossier lecteur.

Il sera aussi nécessaire que les différentes opérations internes ou publiques concernant le dossier lecteur telles que les avertissements et zones de notes variées en conformité avec la CNIL soient indiquées

Il a été réclamé que l'administrateur puisse définir les messages dont il souhaite rendre accessible la modification ou suppression par les bibliothécaires.

Il est très important que certains avertissements soient automatiquement supprimés au bout d'un délai paramétré.

Il est souhaité que les opérations sur le lecteur puissent être classées par ordre d'importance de façon automatique ou par le bibliothécaire.

Il serait également intéressant que les messages soient enregistrés automatiquement (sans validation).

Le fichier des lecteurs

Récupération des données

Il a été requis que le système soit capable de pré-remplir la fiche du lecteur en récupérant les données présentes dans une source extérieure. En l'occurrence, le dossier de la scolarité puis l'annuaire LDAP de l'université.

En particulier, l'import de données extérieures ne doit pas écraser toutes les données de la base lecteur (lecteurs extérieurs à Lyon 3 ou non-étudiants).

Il a été souhaité qu'une photo, récupérée du dossier de la scolarité, puisse être intégrée à la fiche lecteur. (Souhait des petites bibliothèques comme le CEUBA en particulier).

Inscription

Il a été exigé que le système propose au minimum les champs suivants pour la fiche lecteur : nom et prénom, date de naissance, deux adresses, deux numéros de téléphone, adresse mail, type de lecteur, catégories statistiques, zone de notes internes (qui ne s'affiche pas à l'OPAC).

En cas de perte ou de vol de la carte, il doit être possible de remplacer la carte sans avoir à réinscrire le lecteur.

Il est très important que le système propose une fonction réinscription. Par ailleurs, il serait intéressant que le lecteur puisse faire sa réinscription par lui-même en saisissant son numéro de carte et son mot de passe.

Il a également été requis que le calcul de la date d'expiration, selon le type de lecteur, permette de choisir entre une date fixe (par exemple 30/09) ou une date variable (par exemple 1 an après la date d'inscription).

Il serait souhaitable que le système propose au lecteur de contrôler les informations de sa fiche et de les actualiser (coordonnées en particulier) lors de sa réinscription.

La gestion du fichier des lecteurs

Il a été requis le fichier des lecteurs puissent être purgé régulièrement selon des critères définis par la bibliothèque. En conformité avec la CNIL, les fiches lecteurs seront automatiquement supprimées si le lecteur n'est plus inscrit et n'a plus fait d'emprunt depuis un an.

De plus, le système devra permettre l'édition de quitus à partir du module de circulation.

Compte lecteur

Le lecteur possède un dossier personnel accessible via son compte lecteur et qui récapitule ses emprunts, il possède également une zone de notes libres au nombre de caractère illimité et une zone de notes où s'affichent les informations de la bibliothèque.

De plus, le lecteur pourra disposer d'un compte personnel où il pourra conserver des paniers de notices bibliographiques associées à des commentaires.

Prêts & retours

Généralités

Il est exigé que le système soit capable d'utiliser à la fois des codes à barres et des puces RFID.

Le prêt devra s'effectuer par lecture ou saisie du code barre lecteur. Cependant, il faudra également que le lecteur puisse être identifié par son nom. Il serait

intéressant qu'en saisissant les premières lettres d'un nom, une liste s'affiche dans laquelle on peut sélectionner le lecteur.

De la même façon, la lecture de l'exemplaire devra se faire par saisie du code barre ou par la puce RFID.

A la lecture de la carte du lecteur, le système devra permettre de visualiser immédiatement les principales données de la carte lecteur (nom, numéro de carte, blocages éventuels dont la nature est précisée) et ses prêts en cours.

Il faudra également que le système affiche des alertes en cas de problème (lecteur bloqué, retards, avertissements, nombre d'emprunts maximum atteint, ouvrage exclu du prêt, etc.)

Il serait intéressant de pouvoir voir quel a été le dernier emprunteur d'un exemplaire donné.

Il doit également être possible de changer la date et l'heure du retour pour un ou plusieurs exemplaires à la fois pour un lecteur donné.

De la même façon, il est souhaité d'indiquer une date et heure de retour différente de celle proposée par le système qui soit applicable à tous les lecteurs jusqu'à l'annulation de cette commande.

Il est aussi réclamé de pouvoir ajouter une note à un exemplaire prêté. La note s'affichera lors du retour du document de manière évidente.

De plus, il est demandé que l'antivol soit activé ou désactivé automatiquement au moment du retour ou du prêt.

Lors d'un retour, il faudra que les informations principales sur le lecteur et l'exemplaire s'affichent et que l'on puisse accéder à l'édition de la fiche lecteur depuis cette page pour effectuer d'éventuelles modifications et voir ses prêts en cours.

Le système proposera un module de « prêt secours » permettant d'effectuer prêts et retours en cas de coupure réseau.

Il a été exigé que le système soit capable d'utiliser des automates de prêts 3M selon la norme Z39.70 (codes à barres ou puces RFID).

Il a été demandé que le prêt par heure soit possible.

Il serait intéressant que le système permette de gérer également le prêt d'exemplaires PEB reçus. (Notice d'exemplaire transitoire ? Ceci permettrait d'avoir des statistiques sur le PEB).

Il est souhaitable qu'en complément de l'accès aux usagers par leur code à barres ou leur nom, le système permette aussi, dans l'interface de prêt, d'accéder au dossier de l'usager par son numéro d'identifiant, son numéro d'étudiant et/ou son prénom. Il serait parfois utile d'avoir un renvoi du nom de jeune fille vers le nom matrimonial (et vice-versa).

Il serait intéressant que le prêt d'un document puisse se faire à la suite d'un retour, pour un même lecteur, en un nombre d'opération minimal.

De plus, il est souhaitable que le système permette l'impression à la banque de prêt de tickets récapitulatifs des prêts.

Il est également souhaité que le système ait une fonction de catalogage express

Il est souhaitable que le système propose différents signaux sonores pour les transactions sujettes à « alertes » (retard, réservations...). Dans ce cas, il doit être possible de pouvoir activer ou non une ou toutes les alertes sonores.

Dans le cadre de la gestion de boîte à lettres de retours, il serait appréciable de pouvoir paramétrer des retours datés de la veille (ou de plusieurs jours dans le cas d'une fermeture).

Règles de prêt

Plusieurs règles de prêt devront pouvoir être définies par bibliothèque en fonction de la période, du type de document et de la catégorie de lecteur : prêt semaine, prêt week-end... Des règles de prêt peuvent être ajoutées ou modifiées ultérieurement.

Différentes catégories de lecteurs peuvent être paramétrés avec des droits différents (nombre et durée de prêt par type de document). Il sera possible d'ajouter, modifier ou supprimer les catégories de lecteurs facilement.

Il doit être possible de prêter à n'importe quelle personne telle qu'un lecteur inscrit sur un site différent de celui où il se trouve, selon les règles de prêt du site où il se trouve.

Il doit être possible de distinguer le matériel d'accompagnement des ouvrages afin de pouvoir prêter tous les matériels d'accompagnement d'un document sans avoir à forcer le prêt pour dépassement du nombre limite autorisé.

Il est nécessaire que toutes les personnes qui font du prêt aient accès aux horaires et plages de fermeture des différentes bibliothèques. Elles pourront les modifier le cas échéant. Ce sont ces calendriers qui définissent les dates de retour des documents (prise en compte des jours fériés).

Il sera possible de créer plusieurs calendriers avec jours et horaires de fermetures, par site, modifiables aisément et de supprimer un ou plusieurs calendriers et / ou les sites qui leurs seront attachés. (Un message d'avertissement demandera une confirmation pour la suppression).

Il sera possible d'outrepasser tous les blocages depuis le module de circulation (nombre d'ouvrages, type d'ouvrage, durée...). De plus, le nombre de messages de confirmation pour forcer le prêt sera limité à un ou deux avertissements maximum.

Prolongations et réservations

Il est requis que les fonctionnalités de réservation et de prolongation soient simples à effectuer et à annuler.

Il est également requis que le paramétrage des droits à réservation et prolongation pourra se faire par bibliothèque et par type de lecteur, par type de document ou selon le statut du document.

Il faudra que les réservations et / ou prolongations puissent être interdites pendant certaines périodes.

Il est également nécessaire de pouvoir interdire la prolongation pour un ouvrage réservé par ailleurs. De la même façon, les prolongations seront interdites pour certains ouvrages. Ceci implique l'existence d'un statut de prolongation pour les exemplaires

Les lecteurs devront pouvoir être avertis dans leur compte lecteur et / ou par e-mail de la mise à disposition d'un ouvrage qu'ils ont réservé.

Il devra être possible qu'une réservation sans suite soit automatiquement annulée au bout d'un délai paramétré et qu'un message avertisse le lecteur et le bibliothécaire de cette annulation

Les fonctionnalités de réservation et de prolongation devront pouvoir être accessibles à l'OPAC par le lecteur dans son compte personnel

Les réservations devront être annulables par le lecteur dans son compte personnel et par les professionnels dans le module de circulation.

Il est souhaitable qu'au bout d'un nombre maximum de lecteurs en attente pour une réservation, le système affiche une alerte pour proposer l'achat d'un exemplaire supplémentaire.

Il est souhaitable que l'avis de mise à disposition d'un ouvrage réservé puisse également se faire par SMS, par courrier papier.

Pénalités et rappels

Il est requis que le système propose, pour les retards, une gestion par nombre de jours de suspension : les jours de suspension et le délai de grâce seront paramétrables par site, bibliothèque et par type de lecteur.

Le système permettra également une gradation des relances, des pénalités et des temps de suspension. Le paramétrage concernant le nombre de rappels et le délai entre chacun d'eux (par site et par type de lecteur) pourra être modifié.

Le système proposera aussi une gestion des retards par paiement d'amendes. Les amendes seront cumulées avec les blocages pour le prêt.

Il faudra qu'il soit possible de paramétrer aisément différentes lettres types de rappels, par bibliothèque, en fonction de la catégorie de lecteur, de la durée des retards. Les délais entre les lettres de rappels et la progression des pénalités pourront également être paramétrés.

Il sera possible d'envoyer des rappels par SMS et messagerie

Le système devra permettre la conservation de la trace des impressions ou envois de rappels aux lecteurs. Des notes pourront être ajoutées à cet historique.

Il est souhaitable que le lecteur soit bloqué dès lors de son retard et non au moment où il retourne le document en retard.

En conformité avec la CNIL, il serait intéressant d'avoir accès à la base d'enregistrement des prêts pour un lecteur donné pendant les 4 mois suivant la restitution d'un document, ceci implique la liste des exemplaires prêtés pour un lecteur et les dates de relances éventuelles. Au bout des quatre mois, les données informatiques devront être supprimées.

Il faudra que le SIGB gère le paiement du lecteur en cas de perte ou de dommage d'un document.

Il est souhaitable que les relances concernant un même lecteur puissent être regroupées et imprimées par sa bibliothèque de rattachement. Ainsi un lecteur qui a des rappels sur différents sites recevra une seule lettre avec tous les rappels.

Il serait intéressant de pouvoir débloquent, pour une période donnée, un lecteur qui a perdu un livre et qui a fait la démarche de le racheter mais qui est soumis aux retards du libraire, il faudrait également pouvoir le re-bloquer ensuite s'il dépasse le délai accordé. *Récolement*

Le SIGB doit proposer un module de récolement. Le récolement doit y être possible via la lecture de codes à barres ou de puces RFID. Il doit également s'adapter à la technique 3M et être paramétrable.

Intégration catalogues / OPAC

L'OPAC est uniquement réservé à la consultation publique du catalogue. Il ne faut pas confondre la recherche OPAC avec la consultation professionnelle dans les différents modules. Les deux doivent être présentes dans le futur système.

L'OPAC Book-Line est satisfaisant, néanmoins certaines fonctionnalités lui manquent. En conséquence, si le soumissionnaire propose un OPAC intégré à son SIGB, il ne sera pas vain d'en décrire les fonctionnalités.

Généralités

Interface Web / ergonomie

L'OPAC proposera une interface Web conviviale et paramétrable avec des boutons de navigations indépendants de ceux du navigateur. Les deux types de boutons fonctionneront.

Informations / aide en ligne

Une rubrique « Informations » devra permettre de remplir des fiches de renseignements sur les différents catalogues consultables. Des exemples pourront être affichés pour chaque type de recherche. Une aide en ligne sera consultable pour aider l'utilisateur dans la navigation du site et à effectuer des recherches. Eventuellement, l'aide pourra s'afficher sous forme de pop-up. Toutes ces informations doivent être modifiables manuellement.

Il serait souhaitable que l'interface puisse s'adapter pour les malvoyants

L'interface de base sera en français et, de préférence, également en anglais. Il sera possible de traduire l'interface pour proposer d'autres langues.

Les recherches devront s'effectuer le plus rapidement possible.

L'OPAC devra gérer le format UNICODE.

Des statistiques fines pourront être effectuées sur l'utilisation de l'OPAC par l'utilisateur, sur une période donnée : nombre de recherches par sujet, nombre de recherche par catalogue, échecs au bout d'un délai moyen, liste des mots non trouvés ou trouvés, nombre de recherches par poste, nombre de recherches par type de recherche, nombre de recherches par type d'utilisateur, nombre de suggestions postées, nombre de réservations ou prolongations effectuées, etc. Possibilité de combiner différentes statistiques.

Recherche

La recherche devra pouvoir être limitée, dès le départ, à un ou plusieurs catalogues sélectionnés. Il sera possible de limiter la recherche au(x) catalogue(s) de la bibliothèque où se situe le poste de consultation.

Il est demandé que la recherche soit possible sur tous les champs d'une notice. Elle peut être effectuée sur des index (search) ou par mots sur les champs (scan).

Les différents champs de recherche pourront être combinés entre eux par des opérateurs booléens (ET, OU, SAUF).

Il sera possible de créer différentes recherches en fonction des types d'utilisateurs : recherche simple, multicritères, multi-sources, experte... Il sera également possible de paramétrer une recherche par défaut par catégorie d'utilisateurs.

Il est demandé que la recherche simple propose une seule zone d'interrogation qui sera consultée par mots dans tous les champs auteur, titre, notes.

Les recherches pourront être affinées par type de support, langue, date de publication (période entre deux dates).

Il sera possible de valider des options de recherches telles que « troncature à droite automatique ».

Toutes les commandes sont disponibles à tout moment : Aide, Quitter, Imprimer, Nouvelle Recherche, Modifier la Recherche, Dossier Lecteur...

En cas d'absence de résultat, le système propose au lecteur d'élargir la recherche.

La recherche peut être élargie à d'autres catalogues, d'autres bases de données ou cédéroms, à Internet... L'accès aux bases internes, payantes, ne sera possible qu'après authentification du lecteur.

Il devra être possible de mettre en place une recherche multi-sources à l'aide de résolveurs de liens pour étendre une recherche à d'autres catalogues, d'autres bases de données, Internet... L'accès aux bases internes, payantes, ne sera possible qu'après authentification du lecteur.

Les résultats pourront être triés à volonté, au minimum selon les trois critères suivants : auteur, titre, date de publication (croissants ou décroissants). Plusieurs critères pourront être combinés. Le tri sera impossible pour une recherche rapportant un nombre de résultats trop important, les limites seront paramétrables et modifiables). Le système pourra, alors, proposer au lecteur d'affiner sa recherche.

Au bout d'un délai paramétré (et modifiable), il est possible d'annuler la recherche. Le système proposera alors au lecteur d'affiner sa recherche.

Un historique des recherches effectuées au cours d'une session sera disponible. La liste des recherches permettra de les relancer si besoin. Pour un lecteur authentifié, l'historique pourra être conservé sur une plus longue période.

Services aux usagers sans authentification

Une bibliothèque pourra créer des dossiers documentaires. Il s'agit d'une recherche prédéfinie qui peut être relancée par l'utilisateur. Une liste de bibliographie et de liens connexes sera associée au dossier.

Il est requis que les lecteurs puissent proposer l'achat d'un document via un formulaire.

Il faudra, pour la session en cours, que les lecteurs puissent sélectionner certaines notices pour les mettre dans un panier. Ils pourront également ajouter certaines recherches à leur panier.

Il a été exigé qu'il soit possible de faire des recherches à l'intérieur de la liste de nouveautés.

Services aux usagers avec authentification

Il faudra que l'OPAC soit intégré à l'Environnement Numérique de Travail (K-Sup) qui proposera au lecteur de s'authentifier. L'authentification sera raccordée à l'annuaire LDAP de l'université.

Le lecteur aura alors accès à son dossier : récapitulatif de ses prêts, notes personnelles, notes de la bibliothèque, suivi des prêts / rappels / prolongations, réservations, suggestions...

Il a été demandé que le lecteur puisse éditer et imprimer un quitus si son dossier ne comporte plus d'opérations et en fonction de critères définis par chaque bibliothèque.

Il sera possible, pour le lecteur de se réinscrire.

Il faudra que les lecteurs aient accès à des paniers qui seront conservés jusqu'à ce que le lecteur décide de les supprimer (ou que le lecteur soit supprimé du fichier).

Ils permettront d'enregistrer une sélection de notices ou des recherches.

Il serait intéressant que le lecteur puisse demander un document de PEB via l'OPAC.

Il devra être possible de paramétrer différents écrans par défaut en fonction des catégories de lecteurs (recherche par défaut personnalisée, etc.)

Le système proposera un service de Diffusion Sélective de l'Information pour alerter les lecteurs de nouveautés sur leurs centres d'intérêts. Ils seront informés par messagerie. La liste de leurs alertes et la périodicité de celles-ci seront résumées dans leurs dossiers lecteurs.

Le portail Web permettra de diffuser des nouveautés sous forme de fils RSS. Le fichier RSS proposera le résumé des nouveautés de l'université et des bibliothèques.

Le système permettra l'export des résultats vers des logiciels de gestion de bibliographies tels que EndNote ou Reference Manager.

Produits dérivés, statistiques, listes

Priorités :

- Répondre aux exigences de l'ESGBU*
- Possibilités de créer des listes en standard directement utilisées depuis l'application

Il est requis que le système propose un ensemble de statistiques fines, sur tous les champs, qui permettront d'évaluer l'usage de la bibliothèque par les usagers et faciliteront les opérations réalisées par les bibliothécaires ; ces statistiques couvriront en particulier la vie des collections, l'activité de prêt, par exemple

l'activité horaire de tel poste de prêt pendant telle période, l'activité des acquisitions : sommes engagées, nombre d'achats, évaluation des fournisseurs et l'évaluation des usagers (type d'usagers et consultations)

Le système permettra de créer des listes en standard, différentes selon les modules, directement utilisables par les bibliothécaires.

Il est exigé que le système propose une mise en forme graphique des statistiques et des rapports. Il proposera également un export des données statistiques et des rapports vers un traitement de texte ou un tableur.

Il est souhaité que le système permette à l'établissement de définir un ensemble de statistiques qui seront périodiquement extraites par le système sans intervention d'un opérateur.

Paramétrages, administration

Généralités

Le paramétrage devra être le plus simple possible à utiliser, en tout cas pour les administrateurs fonctionnels qui pourront faire le paramétrage depuis l'application. Ce paramétrage devra également être « ouvert » et non exclusif, ainsi il sera possible de faire des modifications après le paramétrage initial.

Gestion multi-sites la plus souple possible en parallèle de l'administration centralisée. Chaque site doit pouvoir conserver une indépendance relative via des paramétrages par site.

Le paramétrage impliquera un (ou plusieurs) administrateurs principaux (administrateurs techniques) qui pourront donner des droits à des administrateurs secondaires (administrateurs fonctionnels) par modules. Pour certains sites, l'un des administrateurs secondaires pourra avoir des droits particulièrement importants pour que le site soit plus autonome.

Il est important de pouvoir définir des niveaux d'autorisations fins sur certaines fonctionnalités.

Il serait intéressant que le délai de connexion automatique d'une session soit automatique. Il faudrait cependant que ce délai soit paramétrable.

Paramétrages

Liens entre modules et fichiers

Il est requis que l’affichage des informations propose des liens permettant d’accéder à des modifications de rubriques transversales sans avoir à sortir de tous les écrans.

Affichage des écrans et paramétrage des grilles, formulaires

Il est demandé que le système permette d’afficher les notices dans plusieurs formats au choix.

Pour une facilité d’utilisation et de rapidité de réponse aux utilisateurs, il faudra également veiller à limiter le nombre d’écrans (et donc l’usage de l’ascenseur le cas échéant). Pour ce faire, il faut avoir la possibilité de définir les champs et l’ordre de ces champs à afficher.

Il faudrait également avoir la possibilité de ne pas afficher les champs vides.

Il est réclamé de pouvoir définir des préférences-utilisateurs avec des valeurs affichées par défaut.

Il devra être possible, pour les agents autorisés, d’outrepasser tous les blocages avec un ou deux messages de confirmation (pour le prêt mais également si un champ est contrôlé pour pouvoir entrer une donnée différente de celle requise).

Il faudra pouvoir définir et redéfinir le type d’un champ : liste fermée ou non, nombre de caractères...

Les différentes lettres de réclamations, relances ou grilles de saisie devront pouvoir être paramétrées facilement selon différents critères et seront modifiables aisément même après validation d’un modèle prédéfini.

Il est requis de pouvoir définir des champs obligatoires.

Il faudra pouvoir instaurer des contrôles sur certaines données telles que les formats, les extensions.

Certains champs pourront également être contrôlés en fonction de leur type : vérification des codes à barres ou adresses mails par exemple.

Pour certaines listes fermées particulièrement longues, il serait intéressant de pouvoir organiser le contenu par thèmes / arborescence et ordre alphabétique.

Certains champs devront être incrémentés automatiquement.

Il faudrait également pouvoir intervenir sur les champs incrémentés en cas d'erreur.

Liens avec les applications externes

Des liens devront être faits vers une messagerie pour les rappels, envoi de commandes, suivi des suggestions ou réclamations.

Il serait intéressant que d'autres liens soient faits vers un téléphone portable via SMS pour les réservations ou rappels du module prêt.

Des liens avec la scolarité permettront également de récupérer certaines données textuelles dans le dossier des lecteurs. De même, des liens avec l'annuaire LDAP de l'université permettront une authentification et éventuellement une récupération de données pour certains lecteurs.

Des liens vers les systèmes fournisseurs seront importants pour les acquisitions afin de permettre le chargement de notices d'acquisitions potentielles, les échanges de factures et de réclamations.

Des liens devront également être faits avec le système de comptabilité de l'université pour les acquisitions.

Enfin, une compatibilité avec les autres applications telles que Book-Line (OPAC) et SIM (GED) est demandée, dans le cas où les modules proposés ne correspondraient pas aux exigences du SCD.

Administration

Il a été demandé que les administrateurs fonctionnels puissent modifier des paramètres applicatifs aisément. De même, il est réclamé que l'administrateur technique puisse également modifier des fondamentaux de l'application.

Il est requis que les modifications et corrections puissent se faire par lots.

Il faudra que l'import des notices SUDOC se fasse selon le format recommandé par l'ABES. Il faudra également pouvoir protéger certaines données locales lors de l'import des notices SUDOC.

Actuellement l'export des données depuis Geac est réalisé par l'intermédiaire du FTP. Il faudra que le SIGB propose un module d'exportation de données.

L'administrateur devra disposer d'une interface de gestion des sauvegardes pour sauvegarder tout ou partie de la base de données à intervalles réguliers ainsi que les paramétrages du système.

Il est requis que le système permette de purger les fichiers.

L'intégration d'un module de GED dans le SIGB n'est a priori pas nécessaire puisque le SCD dispose déjà de l'outil de GED SIM. Néanmoins, si le soumissionnaire propose un module de GED intégré à son SIGB, il ne sera pas vain d'en décrire les possibilités. Il faudra, tout de même, veiller à ce que le SIGB soit compatible avec SIM.

Le SIGB devra disposer d'un module Z39-50.

Geac dispose de messages WALL diffusés à tous les utilisateurs et qui permet d'avertir qu'une coupure système va avoir lieu pour quelques heures le temps d'une maintenance (blocage total ou partiel des accès au système).

Il serait intéressant sur le SIGB diffuse des messages à tous les utilisateurs afin de les avertir d'une coupure système pour cause de maintenance.

Il faudra avoir la possibilité de paramétrer les impressions liées à l'application par site de façon centralisée.

Le paramétrage des traitements automatiques et processeurs doit être aisé, modifiable et permettre le suivi de ces traitements.

Ergonomie

Il est requis que le SIGB propose une interface graphique moderne et conviviale (ascenseur, listes déroulantes, boutons...)

L'utilisation de boutons et de la souris ne doit pas éliminer complètement l'utilisation seule du clavier. Ainsi, les raccourcis claviers seront particulièrement importants pour le catalogage et le prêt où il faut aller vite.

Le SIGB devra proposer une interface graphique moderne avec un menu et des rubriques toujours accessibles et qui s'ouvriront, le cas échéant, dans une nouvelle fenêtre.

A l'affichage, pour tous les modules, il serait agréable que les champs vides n'apparaissent pas.

Il serait intéressant d'avoir des liens hypertextes renvoyant d'une notice à une autre

Le SIGB devra être accompagné d'un manuel papier, à jour, de chaque module, rubrique et champs, pour l'utilisateur et pour l'administrateur. Une documentation électronique serait également intéressante.

Il serait souhaitable que l'interface soit entièrement en français. Il faudrait pouvoir modifier ou compléter certains libellés.

Il faudrait que des sélections et modifications de notices puissent se faire par lots. Pour chaque module, rubrique et champs, le SIGB devra fournir une aide en ligne. Elle pourra être modifiée afin de la compléter.

Architecture

Le changement des machines serveur ne fait pas partie du lot du présent CCTP.

Toutefois des recommandations seront bienvenues.

Le soumissionnaire précisera si son SIGB est compatible avec un système RAID.

Il faudra également que le SIGB soit compatible avec les équipements et installations du SCD.

Migration des données

Le transfert des données ne fait pas non plus partie du lot du présent CCTP.

Toutefois afin de pouvoir récupérer les données d'un système à l'autre en interne, il faudra que le soumissionnaire décrive en détail les schémas d'entrée dans son système.

Echanges avec le SIGB

Les échanges actuels avec le SIGB et des applications extérieures devront être conservés, notamment l'extraction de données textuelles de la scolarité et le renvoi de certaines informations, la sortie de données textuelles vers un serveur de messageries et vers les serveurs des fournisseurs, les échanges Z39.70 avec les bornes de prêt 3M, les échanges Z39.50 vers Book-Line, avec d'autres clients Z39.50 de partenaires, les chargements ISO 2709 du SUDOC, d'Electre. (Les chargements ISO 2709 d'Agate seront supprimés puisque le futur SIGB supportera l'UNICODE), la compatibilité avec l'outil de GED SIM, l'intégration dans l'Environnement Numérique de Travail : gestion du protocole SSO/CAS et de l'annuaire LDAP, l'interrogation des applications clientes via un protocole que le soumissionnaire précisera.

Accès aux sources

Il est souhaitable que le soumissionnaire puisse fournir les sources de son SIGB afin que des développements puissent être réalisés en interne. Il précisera en tous cas, quels sont les langages utilisés.

Certains points de l'analyse des besoins ont été évoqués mais pas véritablement réfléchi.

Maintenance

Installation

***SYNTHESE CONCERNANT L'HISTORIQUE
DES ENREGISTREMENTS DES PRETS***

Lorsqu'une bibliothèque conserve des informations concernant les usagers et/ou les prêts dans un fichier informatisé, elle doit respecter la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 consolidée au 7 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Avant toute chose, l'établissement doit faire une déclaration à la CNIL (dans le cadre d'une bibliothèque, c'est la norme simplifiée n°9 qui est la plus souvent utilisée.). Il se doit également d'informer les usagers du droit d'accès et de rectification des informations les concernant. Le droit d'accès repose sur la possibilité pour l'utilisateur de savoir si des informations le concernant sont stockées et si oui, d'y accéder. A cela vient s'ajouter le droit de rectification qui permet à toute personne de faire rectifier, compléter, actualiser des informations la concernant en cas d'inexactitude. De plus, les personnes concernées doivent être informées des personnes physiques et morales destinataires des informations. Celles-ci doivent prendre toutes précautions utiles afin de préserver l'intégrité des données traitées et empêcher qu'elles ne soient communiquées à des tiers non-autorisés.

Dans le cas d'un fichier concernant des emprunteurs, la bibliothèque ne peut enregistrer que les données suivantes :

L'identité de l'emprunteur : nom, prénoms, adresse, année de naissance, catégorie professionnelle, numéro de téléphone.

Les caractéristiques du prêt : désignation de l'œuvre (titre, mention de responsabilité, etc.), cotes du catalogue ou de classement, date, date(s) de relance.

Comme précisé précédemment, le personnel de la structure se doit de respecter la confidentialité de ces données. Outre le personnel, seul l'utilisateur concerné peut y accéder.

De plus, les informations concernant chaque prêt sont conservées jusqu'à la fin du quatrième mois suivant la restitution de l'objet du prêt. Précisons qu'au delà de ce délai, les informations sur support magnétique doivent être détruites. Un historique sur support papier ne peut être conservé au delà de ce délai que dans le cas d'un litige éventuel ; de ce fait, la bibliothèque se doit d'être attentive dès restitution et de réagir rapidement en cas de problème. C'est dans cette optique que la bibliothèque municipale de Lyon informe les usagers qu'il est de leur

responsabilité de vérifier l'état des ouvrages avant tout emprunt (il reste à vérifier la valeur juridique de cette démarche.).

Bien qu'un historique des enregistrements des prêts puisse intéresser de nombreuses bibliothèques, cette problématique est très peu ouvertement évoquée. En effet, nos recherches sur Internet n'ont abouti à aucune solution pertinente. La seule possibilité qui s'offre aux bibliothèques, dans ce cas de figure, semble se baser sur la demande de l'accord exprès de l'utilisateur, en précisant bien à quelle fin et dans quelles conditions se fait l'historique. Quoiqu'il en soit, toute dérogation doit être préalablement approuvée par la CNIL, celle-ci incitant toute personne physique ou morale à la contacter pour toute demande de renseignement ou conseil.

Rappelons que ces informations sont le résultat d'une recherche au travers d'une communication formelle. Il serait intéressant de la compléter en se renseignant auprès de ressources moins formelles.

Sources

CONSEIL GENERAL DE MAINE-ET-LOIRE. *Informations sur le fichier des adhérents* [En ligne]. Disponible sur <<http://www.cg49.fr>>. (Consulté le 13 juin 2005).

CNIL. *Norme simplifiée n°9* [En ligne]. Disponible sur <<http://www.cnil.fr>>. (Consulté le 13 juin 2005).

LEGIFRANCE. *Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 : Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés* [en ligne]. Version consolidée au 7 août 2004. Disponible sur <<http://www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/PPEAU.htm>>. (consulté le 13 juin 2005).

USTL. *Charte de l'Université des Sciences et Technologies de Lille pour le bon usage de l'informatique et des réseaux* [En ligne]. Disponible sur <<http://ustl1.univ-lille1.fr>>. (Consulté le 13 juin 2005).

***CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES***

Contexte et projets

Contexte

Les bibliothèques composant le SCD de l'Université Lyon 3 ont été informatisées en 1994 avec le logiciel Advance de la société Geac. A l'heure actuelle, le SCD fonctionne encore avec ce logiciel dans sa version 6.7. Cependant, et pour diverses raisons, ce système d'information ne convient plus aux besoins du SCD. Il devient donc important de remplacer ce système devenu obsolète et qui est amené à disparaître très prochainement.

Unités documentaires

Cette réinformatisation concerne l'ensemble des bibliothèques fonctionnant sous Geac :

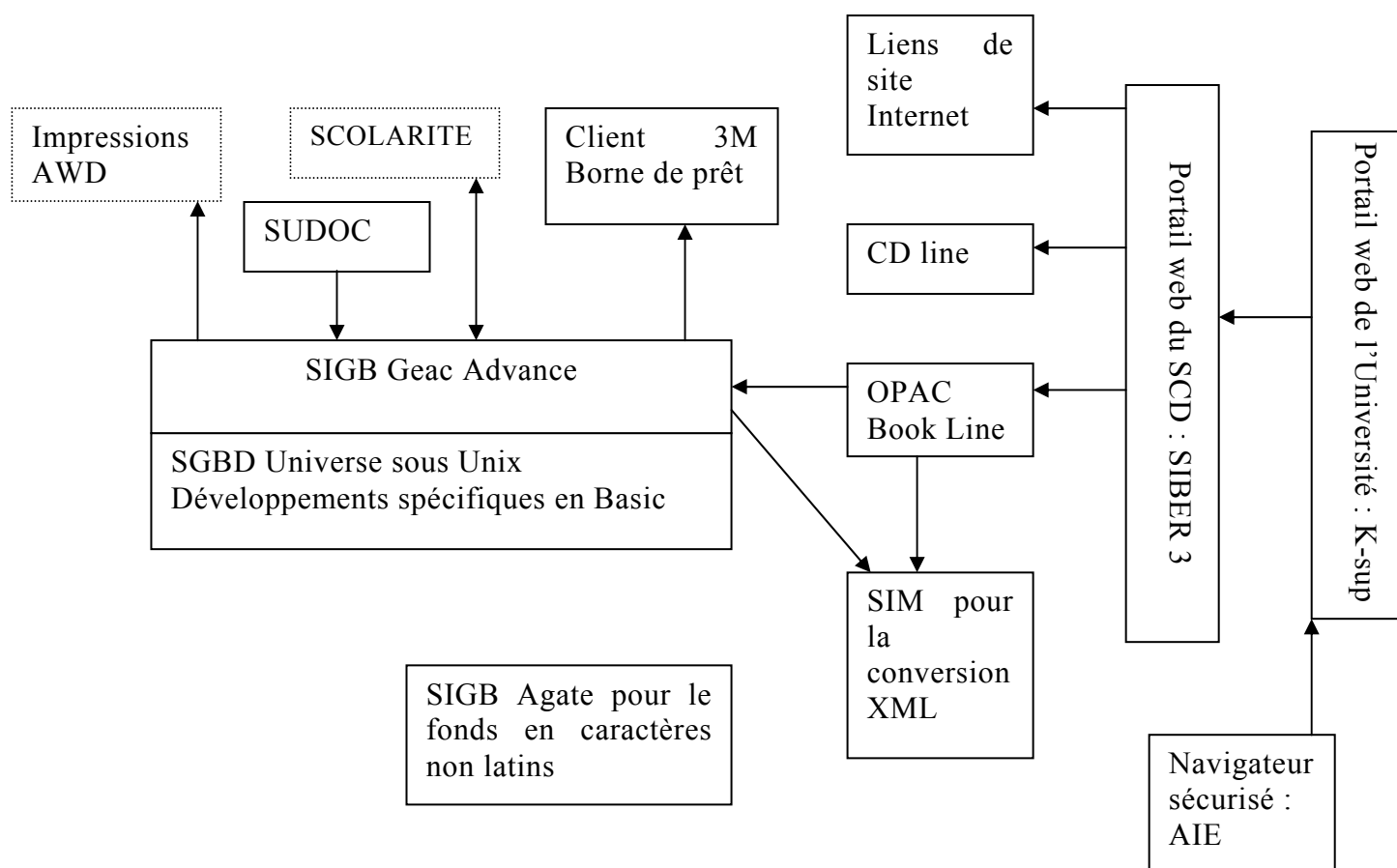
- ✓ Bibliothèque de la Manufacture de lettres et sciences humaines ;
- ✓ Bibliothèque de Recherche de Droit ;
- ✓ Bibliothèque Lettres et Langues ;
- ✓ Bibliothèque du CEUBA.

Et quelques bibliothèques associées, au moins pour la partie catalogue.

Volumétrie

	Collections	Entrées en 2003	Nombres de Prêts 2003	Nombre de documents acquis en 2003
MANU	110 000 ouvrages, 650 titres de périodiques	790 000	230 000	8 000
BRD	25 000 ouvrages, 600 titres de périodiques	112 000	28 600	1 700
BLL	60 000 ouvrages, 300 titres de périodiques	64 000	22 000	3 200
Total approximatif	195 000 monographies, 1 550 périodiques	866 000	280 600	12 900

Environnement technologique



SUDOC

Le SCD de Lyon 3 catalogue dans le SUDOC. Depuis peu, le catalogue du SUDOC gère l'UNICODE.

Aspects techniques

Ouverture du système

Généralités

Souhaité

- a. L'établissement souhaite que le soumissionnaire fournisse le Modèle Conceptuel des Données (MCD - schéma entités-associations des tables de la base de données) du SIGB.

- b. Il est également souhaitable que le soumissionnaire informe l'établissement des modifications apportées au MCD de son SIGB à l'occasion des changements de version du système.
- c. Il est souhaité que le soumissionnaire propose un environnement full web.
- d. Il est souhaitable que le soumissionnaire puisse fournir les sources de son SIGB afin que des développements puissent être réalisés en interne
- e. L'établissement souhaite que le soumissionnaire fournisse les *Application Program Interfaces* (API) de son SIGB, ainsi que la documentation les accompagnant.
- f. Il est également souhaitable que les développements réalisés par la bibliothèque conformément aux API publiées soient migrés lors des changements de version.

Exportation des données

Données bibliographiques et d'exemplaire

Requis

- a. Le système devra permettre l'exportation des données bibliographiques et d'exemplaire au format ISO 2709.
- b. Le SIGB devra disposer d'un module Z39-50 en client et en serveur

Souhaité

- a. Il est souhaitable que le système permette l'exportation et l'importation de données bibliographiques et d'exemplaire dans les formats suivants (selon l'ordre de souhait): XML, fichier à plat tabulé.
- b. Il est également souhaitable que le SIGB soit compatible avec les protocoles SRW/SRU.

Autres données

Requis

- a. Le fichier lecteur sera exportable, par le client lui-même, sans intervention spécifique du soumissionnaire, dans les formats .ldif ou fichier à plat tabulé.
- b. L'exportation vers une suite bureautique (tableur, traitement de texte, messagerie) s'effectuera de façon aisée.

Souhaité

Il est souhaitable de pouvoir faire des requêtes et des tris avant exportation.

UNICODE

Il est requis que l'intégralité du SIGB gère l'affichage des caractères en unicode (utf-8). Le soumissionnaire devra décrire comment s'opère le passage en unicode et, si besoin est, les langues proposées en standard.

SGBD

Requis

Les données seront gérées dans un système de gestion de bases de données relationnelles ou objet. Le soumissionnaire spécifiera le SGBD utilisé. La proposition financière devra comprendre le coût d'acquisition du SGBD.

Annuaire LDAP

Requis

Le système devra pouvoir utiliser le protocole LDAP de l'université pour authentifier les lecteurs lors de l'accès de ceux-ci à leur compte lecteur et aux services personnalisés proposés via l'opac.

Environnement numérique de travail

Le système devra s'intégrer dans l'Environnement Numérique de Travail, notamment par la gestion du protocole SSO/CAS. Le progiciel utilisé pour l'ENT est K-sup, de la société Kosmos.

Fonctionnalités de sécurité

Requis

Le soumissionnaire décrira clairement les mesures de sécurité prises dans la solution présentée et les modalités de leur mise en oeuvre. (Système en sécurité C2, cryptage de données, filtrage des accès...).

Logiciels connexes

- a. Le soumissionnaire identifiera l'ensemble des logiciels tiers nécessaires au fonctionnement de son système.
- b. Le système proposé devra être compatible avec les solutions d'Archimed utilisés par l'Université : Book-Line et SIM.

Serveurs

Matériels

Requis

- a. Le soumissionnaire décrira les requis hardware pour le serveur bibliographique d'une part et pour le serveur destiné à l'opac d'autre part. La solution préconisée sera dimensionnée en fonction du SIGB proposé, du nombre de sites et d'utilisateurs connectés, ainsi que du volume de données à gérer en prenant en compte un accroissement potentiel de 50%, tant du volume de données que des utilisateurs potentiels
- b. Le software des serveurs, et en particulier le système d'exploitation, ne devra pas être dépendant du hardware.
- c. Il n'est pas prévu de changer le hardware ou les connexions, le SIGB devra être compatible avec l'installation actuelle.

Souhaité

Il est souhaitable que le serveur possède un système de technologie matériel RAID

Sauvegardes

Requis

- a. Le système soumettra le fonctionnement de ses sauvegardes compatible avec l'utilisation du logiciel de gestion de sauvegardes utilisé par l'université.
- b. Le soumissionnaire proposera une procédure de restauration des données compatible avec l'utilisation du logiciel de gestion de sauvegardes utilisé par l'université.

Licences

Requis

- a. Le soumissionnaire décrira toutes les licences nécessaires au fonctionnement complet de son système.
- b. Il donnera des tarifs pour 50 accès simultanés à l'interface professionnelle, correspondant aux besoins de l'établissement, et un accès illimité pour l'opac.
- c. Le soumissionnaire explicitera sa politique tarifaire pour l'achat de licences supplémentaires pour l'accès à l'interface professionnelle : il précisera en

particulier s'il est possible d'acheter des licences supplémentaires à l'unité ou seulement par lots. Il donnera des tarifs pour les licences supplémentaires.

Fonctionnalités

Acquisitions

Création des commandes

Requis

- a. Une commande doit pouvoir être créée à partir :
 - ✓ de notices importées du catalogue ;
 - ✓ de notices importées de fichiers de stockage de commandes potentielles (vivier de notices Electre ou autres fournisseurs) ;
 - ✓ d'une récupération de notices directement basculées depuis les suggestions lecteurs ;
 - ✓ d'une récupération de notices d'autres catalogues via Z39.50 ;
- b. Chaque acquéreur pourra importer ses notices de manière autonome.
- c. Le système propose un mécanisme de dédoublement des notices de commande.
- d. Le soumissionnaire explicitera les critères de dédoublement par défaut de son système.
- e. Les notices seront mises à jour par le chargement des notices SUDOC, sauf certaines zones protégées. Le soumissionnaire devra décrire le fonctionnement et le résultat de ces chargements.
- f. Le système calculera automatiquement les montants de commande en tenant compte des remises différentes selon les fournisseurs.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que le système propose un numéro d'incrément automatique de commande accolé à des préfixes (ex 20050001, 20050002, etc.).
- b. Il est souhaitable de pouvoir débiter plusieurs budgets pour un même bon de commande.
- c. Il est souhaitable que tous les exemplaires soient créés à la commande avec un statut "en commande".
- d. Il est souhaitable de pouvoir importer des notices bibliographiques enrichies.

Edition, consultation et archivage des commandes

Requis

- a. Le système doit permettre à l'établissement de définir les informations qui apparaîtront sur le bon de commande, ainsi que l'ordre de présentation des documents à acquérir.
- b. Le système doit calculer automatiquement les montants de la commande en tenant compte des remises sur les prix publics consenties par les différents fournisseurs.
- c. Les commandes sont interrogeables par tous les champs de la notice de commande, y compris le fournisseur.
- d. Le bon de commande doit pouvoir être modifié même après impression (quantité, prix, fournisseur, etc).
- e. Les bons de commande doivent pouvoir être gérés par lot.
- f. Les bons de commande doivent pouvoir être envoyés au fournisseur par *Electronic Data Interchange* (EDI).

Souhaité

Il est souhaitable que les modifications apportées au bon de commande après son édition se répercutent sur tout le système.

Budgets

Requis

- a. Le système doit permettre une gestion budgétaire par bibliothèque.
- b. Le nombre de lignes budgétaires ne sera pas limité.
- c. Le système doit permettre l'édition des états des différents budgets.
- d. Les budgets seront modifiables en cours d'année.
- e. Le système permettra une gestion fine et hiérarchisée des budgets en chapitres et sous-chapitres budgétaires.

Souhaité

Réception des commandes et facturation

Requis

- a. Toutes les zones de la commande (prix, nombre d'exemplaires, notes...) doivent pouvoir être affichées et modifiées au moment de la réception.
- b. Il devra être possible de faire une réception partielle de la commande.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que les budgets puissent être débités à la réception sans opération de facturation supplémentaire.
- b. Le soumissionnaire décrira s'il existe des possibilités d'interopérabilité entre le SIGB et un autre logiciel de comptabilité.

Suivi des commandes

Requis

- a. Les réponses d'éditeur pourront être notées sur la commande (et seront interrogeables) (réimpression, délai supplémentaire, épuisé...).
- b. Il doit être possible, en attente de réception définitive, de noter la réponse de l'éditeur (en réimpression, délai supplémentaire, épuisé,...).
- c. Le système devra gérer les relances au fournisseur de façon automatique.
- d. Il doit être possible de suspendre la relance automatique pour un document donné.
- e. Il sera possible d'annuler une notice de commande ou un lot de notices. Ceci devra générer la suppression des exemplaires rattachés et de la notice bibliographique si aucun autre exemplaire n'est lié.
- f. Le système générera, automatiquement, des lettres de relances lorsque les délais paramétrés auront été dépassés.

Souhaité

- a. A la réception, il serait souhaitable de pouvoir lancer une réclamation avec un choix de courriers types (erreur d'ISBN, défectueux, nombre d'exemplaires différent de la commande,...).
- b. Le système proposera un historique des relances par date et fournisseur, accessible depuis n'importe quelle rubrique du module « Acquisitions ».
- c. Il est souhaitable que les relances puissent être transférées au fournisseur par mail.
- d. Il est souhaitable que les relances puissent être transférées au fournisseur par EDI.
- e. Il sera possible d'éditer la liste des fournisseurs dont les relances sont restées sans réponse dans un délai donné.

Suggestions d'achat par les lecteurs

Requis

La suggestion d'achat sera possible via :

- ✓ un formulaire public à l'OPAC (site du SCD en externe ou postes de consultations) ;
- ✓ une rubrique du portail Web de l'université (K-Sup) par un lecteur authentifié.

Souhaité :

- b. Des listes bibliographiques d'enseignants pourront être importées dans un fichier de commandes potentielles :
 - ✓ depuis un traitement de texte ou un tableur ;
 - ✓ depuis un formulaire fourni à l'enseignant.
- b. En cas de validation de la suggestion, le formulaire est basculé et complété dans le module Acquisitions.
- c. En cas de rejet, les demandes sont conservées, interrogeables, modifiables et effaçables.

Catalogage

Sudoc

Requis

- a. Le système permettra de récupérer les notices bibliographiques et les notices d'autorité du Sudoc.
- b. Le soumissionnaire décrira le fonctionnement de son outil de gestion des transferts journaliers du Sudoc, notamment les mécanismes d'import et de fusion et la gestion des données d'exemplaires.
- c. Le système devra permettre de protéger, à l'import, certaines données locales
- d. Le système permettra les mises à jour des versions d'UNIMARC selon les spécifications de l'ABES.

Catalogage des notices bibliographiques

Requis

- a. Le catalogage des notices est saisi au format UNIMARC UBCIM selon les spécifications de l'ABES, avec libellés clairs des champs, et possibilité d'aperçu au format ISBD ou abrégé.
- b. Le système gèrera une liste d'articles et mots vides :

- ✓ en français ;
 - ✓ multilingue ;
 - ✓ différentes « tables » en fonction des langues.
- c. Le système permettra de travailler dans un ou plusieurs fichiers de travail
 - d. Le système permettra de dupliquer une notice ou un lot de notices.
 - e. Le système devra gérer les types de document (périodiques, cartes, monographies, etc.).

Souhaité

- a. Il est souhaitable que le système gère les majuscules et les signes diacritiques (caractères accentués, cédilles, etc.) ainsi que les cas particuliers tels que Mac ou Mc, Saint ou St.
- b. Il est souhaitable que le système gère également les approximations orthographiques.

Fichiers d'autorité

Requis

- a. Le système devra gérer les autorités dans un format normalisé, de préférence unimarc.
- b. Les listes d'autorité devront pouvoir être automatiquement consultées lors de la procédure de catalogage lorsqu'un champ est soumis à autorité.
- c. Le catalogueur sélectionnera les termes retenus à partir de la liste. Si l'autorité n'existe pas, elle doit pouvoir être créée dans le module de catalogage à partir de grilles de saisie prédéfinies.

Souhaité

Il est souhaitable que la recherche puisse être effectuée à partir d'un descripteur complet ou d'une partie du descripteur.

Gestion des exemplaires

Requis

- a. Le système devra permettre à chaque bibliothèque du réseau de gérer ses exemplaires de manière autonome.
- b. Le système devra gérer des exemplaires multiples sans limitation.
- c. Le système devra permettre à l'établissement, après le paramétrage initial, de créer de nouveaux statuts de documents.

- d. Le système devra permettre de modifier les données d'exemplaire (cote, statut, localisation, etc.) par lot d'exemplaires.
- e. La gestion de plusieurs types de cotes, alpha-numériques et numériques devra être possible.
- f. Le système permettra de gérer les documents d'accompagnement. Le soumissionnaire décrira la façon dont son système gère ces documents.
- g. Les données minimum de l'exemplaire comprendront les champs suivants :
 - ✓ code barres (automatique) ;
 - ✓ cote ;
 - ✓ différents champs présentant des listes fermées de codes et libellés à sélectionner : site, section, fonds, supports, provenance de l'exemplaire, traitement ;
 - ✓ Zones MARC du prix, coût et lien avec la commande par numéro de commande ;
 - ✓ Nombre de fois où l'exemplaire a été prêté, nom du dernier emprunteur, statut de prêt, situation de l'exemplaire ;
 - ✓ Date du dernier inventaire ;
 - ✓ Zone de notes.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que la fiche exemplaire comporte, en plus, un champ « localisation d'origine » associé à une date qui permettra de faire l'historique des différents changements de localisation d'un exemplaire.
- b. Il est souhaitable que le système permette de gérer un statut « en rangement » transitoire, l'exemplaire redevenant automatiquement « disponible » après une durée déterminée.

Gestion des collections

- a. Gestion des statuts « en commande » et « en reliure » pour les collections :
- b. Il faudra que le statut apparaisse à l'OPAC avec une date de retour estimée pour la reliure.

Circulation

Gestion des usagers

Requis

- a. Le menu de prêt permettra d'accéder au dossier lecteur sans interrompre la tâche en cours (clic et / ou raccourci clavier).
- b. Il sera possible, depuis l'écran de prêt, d'accéder à la modification de fiche lecteur en une seule action (clic ou raccourci clavier).
- c. L'écran de prêt permettra d'accéder à la fiche lecteur par le code à barres ou par le nom, au minimum.
- d. Le système gèrera des messages publics et des messages internes sur les fiches lecteurs.

Souhaité

Il est souhaitable de pouvoir effectuer un prêt après avoir modifié des informations dans la fiche lecteur sans avoir à changer d'écran.

Le fichier des lecteurs

- a. Globalement, le dossier lecteur est disponible facilement et à tout moment. S'il est en pénalité, seul le prêt lui est interdit, toutes les autres actions sur son dossier sont donc possibles.
- b. Depuis le dossier lecteur, on peut voir la liste des exemplaires empruntés et accéder à la notice catalogue de ces derniers (en particulier, liste des exemplaires pour un titre donné).

Récupération des données

Requis

- a. Le système devra être capable de pré-remplir la fiche du lecteur en récupérant les données présentes dans une source extérieure. En l'occurrence, le dossier de la scolarité puis l'annuaire LDAP de l'université.
- b. Dans tous les cas, le soumissionnaire décrira la façon dont il procède pour maintenir à jour les informations concernant le lecteur.
- c. En particulier, l'import de données extérieures ne doit pas écraser toutes les données de la base lecteur (lecteurs extérieurs à Lyon 3 ou non-étudiants).

Souhaité

Il est souhaitable de pouvoir ajouter une photo à la fiche lecteur

InscriptionRequis

- a. Le système proposera au minimum les champs suivants pour la fiche lecteur:
 - ✓ Nom, prénom ;
 - ✓ date de naissance ;
 - ✓ 2 adresses ;
 - ✓ 2 numéros de téléphone ;
 - ✓ adresse mail ;
 - ✓ type de lecteur ;
 - ✓ catégories statistiques ;
 - ✓ zone de note interne (qui ne s'affiche pas à l'OPAC) ;
- b. En cas de perte ou de vol de la carte, il doit être possible de remplacer la carte sans avoir à réinscrire le lecteur.
- c. Le lecteur doit pouvoir faire lui-même sa réinscription en saisissant son numéro de carte et son mot de passe avec une mise à jour des informations de son dossier.

Souhaité

- e. Il est souhaitable que le calcul de la date d'expiration soit paramétrable selon le type de lecteur.
- f. Il est souhaitable que la date d'expiration puisse être soit une date fixe (par exemple 30/09) soit une date variable (par exemple un an après la date d'inscription).

La gestion du fichier des lecteursRequis

- a. Le fichier des lecteurs doit pouvoir être purgé régulièrement selon des critères définis par la bibliothèque.
- b. En conformité avec la CNIL, les fiches lecteurs seront automatiquement supprimées si le lecteur n'est plus inscrit et n'a plus fait d'emprunt depuis un an.
- c. Le système devra permettre l'édition de quitus à partir du module de circulation.

- d. Dans ce cas le soumissionnaire précisera si les quitus peuvent être édités sur une imprimante à tickets utilisée pour les prêts.

Dossier lecteur

Requis

Le lecteur possède un dossier personnel accessible via son compte lecteur et qui récapitule ses emprunts.

Souhaité

- a. Il possède également une zone de notes libres au nombre de caractères illimités et une zone de notes où s'affichent les informations de la bibliothèque.
- b. Le lecteur pourra disposer d'un compte personnel où il pourra conserver des paniers de notices bibliographiques associées à des commentaires.

Transactions

Prêts & retours

Requis

- a. Le système sera capable d'utiliser à la fois des codes à barres et des puces RFID.
- b. Le lecteur pourra également être identifié par son nom..
- c. La lecture ou la saisie du code barre ou de la puce RFID de l'exemplaire seront possibles.
- d. le système doit permettre de visualiser immédiatement les principales données de la carte lecteur et ses prêts en cours.
- e. Le système affiche des alertes en cas de problème
- f. Il est possible de voir quel a été le dernier emprunteur d'un exemplaire donné.
- g. Il est possible de changer la date et l'heure du retour pour un ou plusieurs exemplaires à la fois pour un lecteur donné.
- h. Il est possible d'indiquer une date et heure de retour différentes de celles proposées par le système qui soit applicable à tous les lecteurs jusqu'à l'annulation de cette commande.
- i. L'antivol sera activé ou désactivé automatiquement au moment du retour ou du prêt.

- j. Il est possible d'accéder à l'édition de la fiche lecteur depuis cette page pour effectuer d'éventuelles modifications et voir ses prêts en cours.
- k. Le système proposera un module de « prêt secours » permettant d'effectuer prêts et retours en cas de coupure réseau.
- l. Le système gèrera le prêt de périodiques.
- m. Le système sera capable d'utiliser des automates de prêts 3M selon la norme Z39.70 (codes à barres ou puces RFID).
- n. Le prêt par heure sera possible.
- o. Les règles de prêt doivent pouvoir être définies par bibliothèque
- p. Des règles de prêt peuvent être ajoutées ou modifiées ultérieurement.
- q. Différentes catégories de lecteurs peuvent être paramétrés avec des droits différents
- r. Il sera possible d'ajouter, modifier ou supprimer les catégories de lecteurs facilement.

Souhaité

- a. Lors d'un retour, il est souhaitable que les informations principales sur le lecteur et l'exemplaire s'affichent.
- b. Il serait intéressant que le système permette de gérer également le prêt d'exemplaires PEB reçus. (Notice d'exemplaire transitoire ? Ceci permettrait d'avoir des statistiques sur le PEB).
- c. Il est possible d'ajouter une note à un exemplaire prêté. La note s'affichera lors du retour du document de manière évidente.
- d. En saisissant les premières lettres d'un nom, une liste s'affiche dans laquelle on peut sélectionner le lecteur
- e. Il est souhaitable que le système ne nécessite pas de changer d'écran pour faire à la suite un retour et un prêt.
- f. Il est souhaitable que le système permette de faire des retours datés de la veille pour permettre le fonctionnement d'une boîte à lettres de retours.
- g. Il est souhaitable que le système gère un statut « en rangement » transitoire, l'exemplaire redevenant automatiquement « disponible » après une durée déterminée.

Prolongations & Réservations

Requis

- a. Le paramétrage des droits à réservation et prolongation pourra se faire par bibliothèque et par type de lecteur, par type de document, selon le statut du document.
- b. Une prolongation doit être interdite pour un ouvrage réservé par ailleurs.
- c. Les lecteurs seront avertis dans leur compte lecteur et / ou par e-mail de la mise à disposition d'un ouvrage qu'ils ont réservé.
- d. Une réservation sans suite devra être automatiquement annulée au bout d'un délai paramétré.
- e. Un message avertira le lecteur et le bibliothécaire de cette annulation.
- f. Les fonctionnalités de réservation et de prolongation devront pouvoir être accessibles à l'OPAC par le lecteur dans son compte personnel.
- g. Les réservations seront annulables par le lecteur dans son compte personnel et par les professionnels dans le module de circulation.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que les réservations et / ou prolongations puissent être interdites pendant certaines périodes.
- b. Il est souhaitable que le paramétrage des droits à réservation et prolongation puisse se faire par type de lecteur, par type de document, selon le statut du document.
- c. Il est souhaitable que l'avis de mise à disposition d'un ouvrage réservé puisse également se faire (dans l'ordre de souhait) : par SMS, par courrier papier.

Pénalités & rappels

Requis

- a. Le système proposera, pour les retards, une gestion par nombre de jours de suspension.
- b. Les jours de suspension et le délai de grâce sont paramétrables par site, bibliothèque et par type de lecteur.
- c. Le système permettra une gradation des relances, des pénalités et des temps de suspension.

- d. Le paramétrage concernant le nombre de rappels et le délai entre chacun d'eux (par site et par type de lecteur) pourra être modifié.
- e. Le système proposera aussi une gestion des retards par paiement d'amendes.
- f. Les amendes seront cumulées avec les blocages pour le prêt.
- g. Il sera possible de paramétrer aisément différentes lettres types de rappels, par bibliothèque, en fonction de la catégorie de lecteur, de la durée des retards.
- h. Il sera possible d'envoyer des rappels par SMS et messagerie
- i. Le système doit conserver la trace des impressions ou envois de rappels aux lecteurs.
- j. L'historique des pénalités et relances devra être consultable, en conformité avec la CNIL.
- k. Le système devra gérer le remboursement d'un ouvrage en cas de perte de celui-ci.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que le lecteur soit bloqué dès lors de son retard et non au moment où il retourne le document en retard.
- b. Il est souhaitable que les jours de suspension et le délai de grâce soient paramétrables par bibliothèque et par type de lecteur.
- c. Il est souhaitable que les relances concernant un même lecteur puissent être regroupées et imprimées par sa bibliothèque de rattachement
- d. Il est souhaitable que les rappels puissent être expédiés par e-mail.
- e. Il est souhaitable que les rappels puissent être expédiés par SMS.

Récolement

- a. Le soumissionnaire proposera un module de récolement. Il décrira ce module.
- b. Le récolement doit être possible via la lecture de codes à barres ou de puces RFID.
- c. Il doit également s'adapter à la technique 3M
- d. Il doit être paramétrable.

Gestion des périodiques

Bulletinage

Requis

- a. L'ajout, la suppression ou la modification de bulletins hors grilles prévisionnelles se fera aisément.
- b. Le système devra permettre l'affichage de la liste des titres de fascicules reçus par site et pour l'ensemble des sites, et leurs dates de réception prévisionnelles.
- c. le bulletinage devra se faire en un nombre d'opérations le plus réduit possible
- d. Le soumissionnaire décrira les opérations nécessaires pour bulletiner.
- e. Le bibliothécaire pourra afficher la liste des fascicules non reçus dans les dates prévues directement depuis l'interface des réclamations.

Souhaité :

- a. Il est souhaitable que le système prenne en compte les changements de titres d'un même périodique.
- b. Il est également souhaitable que la recherche de l'un de ces titres renvoie automatiquement sur le titre actuel.
- c. Il serait intéressant que chaque bibliothèque possède sa propre grille de bulletinage.

Réclamations

Requis

- a. Le système doit permettre de gérer les numéros spéciaux, les suppléments, hors séries et index. Le soumissionnaire décrira de quelle manière.
- b. La recherche d'un titre de périodique, préalable à la création ou modification du modèle prévisionnel peut se faire au minimum par :
 - ✓ ISSN
 - ✓ Titre ou mots du titre
 - ✓ Cote
 - ✓ Dernier périodique consulté

- c. Il sera possible de décliner la numérotation des périodiques selon des niveaux de précision. Au minimum trois niveaux de précision seront nécessaires.
- d. Les délais de réception seront paramétrables par titre de périodique.
- e. La correction entraîne une répercussion immédiate sur tous les bulletins à partir d'un numéro demandé par le système.
- f. Une fonction permet de simuler la prévision des réceptions pour un périodique donné.
- g. L'impression des relances pourra se faire automatiquement en fonction des délais définis.

Souhaité

- a. Il est possible de garder la trace des fournisseurs successifs sur une période donnée pour un même périodique.
- b. Il est possible de choisir une grille de périodicité dans le module prévisionnel sur laquelle sera basée la prévision des bulletins attendus.
- c. Les grilles de périodicité proposeront toutes les possibilités : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, bimensuelle, trimestrielle, etc.
- d. Dans le cas de relance, il est souhaitable que le système puisse gérer des réclamations par e-mail.
- e. Le numéro de la relance s'incrémentera automatiquement.
- f. Des messages d'avertissement s'afficheront pour notifier que tel numéro de périodique n'a pas été reçu à la date prévue.

Autres fonctionnalités

Requis

- a. Le système proposera un outil de gestion des trains de reliure.
- b. Le soumissionnaire devra décrire le fonctionnement de ce module.
- c. Un affichage de l'état des collections complet dans l'OPAC est requis.

OPAC

Requis

- a. L'OPAC proposera une interface Web conviviale et paramétrable
- b. Les boutons de navigations seront indépendants des boutons du navigateur.
- c. Les deux types de boutons fonctionneront simultanément.

- d. Une rubrique « Informations » permettra de remplir des fiches de renseignements sur les différents catalogues consultables. Des exemples pourront être affichés pour chaque type de recherche.
- e. Une aide en ligne sera consultable pour aider l'utilisateur dans la navigation du site et dans ses recherches à effectuer.
- f. L'interface sera en français.
- g. Les recherches devront s'effectuer rapidement.
- h. Il doit être possible de limiter la recherche à certains sites.
- i. La recherche doit être possible par champs et par index.
- j. Une recherche multi-critères doit être possible.
- k. Il sera possible de mettre en place une recherche multi-sources à l'aide de résolveurs de liens pour étendre une recherche à d'autres catalogues, d'autres bases de données, Internet...
- l. L'accès aux bases internes payantes, ne sera possible qu'après authentification du lecteur.
- m. Les résultats pourront être triés à volonté, selon les trois critères suivants au minimum : auteur, titre, date de publication.
- n. L'OPAC gèrera les notices enrichies.
- o. Un historique des recherches effectuées au cours d'une session sera disponible.

Souhaité

- a. Il serait souhaitable que l'interface puisse s'adapter pour les malvoyants.
- b. Une interface en anglais serait souhaitable.
- c. Une demande de PEB sera possible via l'OPAC.
- d. Le système proposera un service de Diffusion Sélective de l'Information pour alerter les lecteurs de nouveautés sur leurs centres d'intérêts.
- e. Les lecteurs en seront informés par messagerie.
- f. Le portail Web permettra de diffuser des nouveautés sous forme de fils RSS

Produits dérivés, statistiques, listes

Requis

- a. Il faudra que le système puisse répondre aux exigences de l'ESGBU.

- b. Il faudra qu'il soit possible de créer des listes en standard directement utilisées depuis l'application.
- c. Le système proposera des statistiques concernant :
 - ✓ la vie des collections ;
 - ✓ l'activité de prêt ;
 - ✓ l'activité des acquisitions ;
 - ✓ une évaluation des usagers (type d'usagers et consultations) ;

Souhaité

Il est souhaitable que le système permette à l'établissement de définir un ensemble de statistiques qui seront périodiquement extraites par le système sans intervention d'un opérateur.

Recherche professionnelle

Requis

- a. Une recherche professionnelle sera disponible depuis chaque module.
- b. Elle proposera une recherche simple et une recherche multicritère.
- c. Un historique des recherches sera possible.

Paramétrages

Requis

- a. Le paramétrage devra être simple d'utilisation.
- b. Le paramétrage sera ouvert et non exclusif, sans intervention du fournisseur.
- c. Chaque site devra pouvoir conserver une indépendance relative via des paramétrages par site.
- d. Il est important de pouvoir définir des niveaux d'autorisations fins sur certaines fonctionnalités.
- e. Des modèles de courriers pourront être paramétrés.
- f. Des champs obligatoires pourront être paramétrés.
- g. Certains champs pourront être incrémentés automatiquement.
- h. Des liens avec les systèmes fournisseurs doivent être établis pour les acquisitions.

Administration

- a. Il doit être possible de définir des groupes d'utilisateurs avec des niveaux d'autorisations finement définis.
- b. Les administrateurs fonctionnels devront pouvoir modifier des paramètres applicatifs aisément.
- c. L'administrateur technique devra également pouvoir modifier des fondamentaux de l'application.
- d. Il faudra pouvoir faire des corrections et modifications par lots.
- e. Import des notices SUDOC selon le format recommandé par l'ABES. Il faudra pouvoir protéger certaines données locales lors de l'import des notices SUDOC.
- f. Concernant l'export de données, il faudra que le SIGB propose un module d'exportation de données.
- g. L'administrateur devra disposer d'une interface de gestion des sauvegardes pour sauvegarder tout ou partie de la base de données à intervalles réguliers ainsi que les paramétrages du système.
- h. Le système permettra de purger les fichiers.

Ergonomie

Requis

- a. Le SIGB devra proposer une interface graphique moderne et conviviale (ascenseur, listes déroulantes, boutons...).
- b. L'utilisation de boutons et de la souris ne doit pas éliminer complètement l'utilisation seule du clavier.
- c. A l'affichage, pour tous les modules, il serait agréable que les champs vides n'apparaissent pas.
- d. Des liens hypertextes renvoyant d'une notice à une autre seraient particulièrement appréciables.
- e. Le SIGB devra fournir un manuel papier, à jour, de chaque module, rubrique et champs, pour l'utilisateur et pour l'administrateur. Eventuellement, une documentation électronique serait intéressante.
- f. Pour chaque module, rubrique et champs, le SIGB doit fournir une aide en ligne. Elle pourra être modifiée afin de la compléter.

Souhaité

- a. Il serait souhaitable que l'interface soit entièrement en français. Il faudrait pouvoir modifier ou compléter certains libellés.
- b. Il serait souhaitable que des sélections et modifications de notices puissent se faire par lots.

Maintenance et nouvelles versions

- a. La maintenance ne pourra entrer en vigueur qu'après expiration d'une période de garantie d'un an.
- b. La maintenance prendra contractuellement en compte les éventuels besoins de changement de système d'exploitation des serveurs si ceux-ci ne peuvent fonctionner avec des logiciels libres.
- c. Le titulaire s'engage à assurer la maintenance curative des logiciels et progiciels pendant une durée de 8 ans à compter de l'expiration du délai de garantie.
- d. Le chiffrage de la maintenance précisera en particulier :
 - ✓ l'amplitude horaire et hebdomadaire de la maintenance ;
 - ✓ les délais d'intervention par télémaintenance et sur site ;
 - ✓ les prix d'intervention sur site à la journée (assistance technique hors maintenance).
- e. Le soumissionnaire devra définir les modalités d'intervention sur la solution technique en précisant quelles interventions relèvent de l'Université et quelles interventions relèvent du soumissionnaire :
 - ✓ Pour toute intervention relevant de l'Université, le soumissionnaire ne pourra accéder à la solution sans la présence du personnel de l'Université. L'Université procédera systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et/ou logicielles des systèmes dès leurs disponibilités officielles ;
 - ✓ Pour toute intervention relevant du soumissionnaire, celui-ci assurera pleinement la maintenance de la plate-forme sans intervention du personnel de l'Université.
- f. Le soumissionnaire devra procéder systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et/ou logicielles des systèmes dès leurs disponibilités officielles et sans surcoût financier.
- g. Le soumissionnaire décrira précisément ce qui relève d'une nouvelle version et ce qui relève d'une mise à jour.

- h. Le soumissionnaire précisera les moyens qui sont donnés pour le joindre et le coût de chacun de ces moyens.
- i. Le soumissionnaire sera capable d'assurer la télémaintenance par VPN ou en tunnel chiffré.
- j. A chaque intervention le soumissionnaire devra fournir un rapport exhaustif sur ce qui a été modifié sur le système.
- k. Le soumissionnaire précisera le nombre de nouvelles versions de son système qui ont été publiées depuis le 1er janvier 2002.
- l. L'installation d'une nouvelle version du client professionnel ne nécessitera pas de bénéficier de droits d'administration sur le poste client.

Souhaité

- a. Il est souhaitable que le soumissionnaire propose un outil de déclaration des incidents en ligne qui permette à l'établissement de garder trace de toutes ses déclarations d'incident et de la suite qui leur a été donnée.
- b. Il est souhaitable que les tarifs de maintenance comprennent l'accès pour l'établissement aux nouvelles versions de son système. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire donnera le tarif d'un changement de version.
- c. Il est souhaitable que les tarifs de maintenance comprennent l'installation de la nouvelle version, ou que l'installation de la nouvelle version ne requière pas d'intervention du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire donnera un tarif pour une intervention de changement de version.

Glossaire

AIX :

Advanced Interactive eXecutive . Il s'agit d'un système d'exploitation développé par IBM, pour répondre aux besoins d'applications professionnelles. Il appartient à la famille des Unix System V et BSD 4.3.

Annuaire LDAP :

PHP permet la connexion et l'envoi de requêtes sur un annuaire LDAP, c'est-à-dire un serveur permettant de stocker des informations de manière hiérarchique.

CNIL :

Commission nationale de l'informatique et des libertés

EDI :

Electronic Data Interchange. L'échange de données informatisées est un mécanisme d'échange électronique d'informations (commandes, ordres..) entre les entreprises. L'EDI se veut intersectoriel et international. Il est basé sur la norme internationale UN/EDIFACT.

ENT :

Environnement numérique de travail. Dispositif global fournissant à la communauté éducative l'accès, à travers les réseaux, à la totalité des services, ressources et outils numériques en rapport avec son activité. L'ENT doit favoriser la mutualisation des services et des ressources.

ESGBU :

Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires

HP-UX :

Version Unix de chez Hewlett Packard. Il s'agit donc d'un système d'exploitation.

IPAC :

OPAC compris dans le SIGB Horizon.

J2EE :

Java 2 Enterprise Edition. Il s'agit d'une norme proposée par la société Sun, portée par un consortium de sociétés internationales, visant à définir un standard de développement d'applications d'entreprises multi-niveaux, basées sur des composants

Nabuco :

Logiciel de comptabilité pour université

RFID :

L'identification par radiofréquence (RFID) est une méthode pour stocker et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés Tag RFID. Les Tag RFID sont de petits objets, tels que des étiquettes autoadhésives, qui peuvent être collées ou incorporées dans des produits. Les Tag RFID comprennent une antenne qui leurs permettent de recevoir et de répondre aux requêtes radio émis depuis l'émetteur récepteur.

Routage :

Détermination du chemin emprunté dans un réseau par une communication ou un paquet de données

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

SOLARIS :

Solaris est le système d'exploitation de Sun. Il s'agit d'un système Unix basé sur BSD et implémentant nativement la norme POSIX. Il est une autre dénomination de SunOS. Développé pour les machines Sparc, il est également disponible sur plate-forme Intel (Solaris Express) dans une licence ouverte (non compatible GPL)

SSO : Single Sign On.

Processus destiné à demander à l'utilisateur de ne s'identifier/authentifier explicitement qu'une seule fois, à la suite de quoi, et pour une certaine durée, l'accès aux autres services du Cercle de Confiance sera accordé automatiquement.

L'intérêt de SSO est donc que l'accès à un service personnel implique que l'utilisateur s'identifie et fournisse la preuve de son identité. Alors que la multiplication des services entraîne une multiplication des procédures, le SSO (Single Sign On) vise au contraire à faire partager la même procédure à plusieurs services.

SWETS :

Société gérant les abonnements aux périodiques avec les différents fournisseurs

Tirés à part :

Ensemble d'articles extrait d'un périodique ou ensemble d'images extrait d'une bande dessinée

Unicode :

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 prendre en compte plus de 65.000 caractères uniques, et traiter informatiquement tous les systèmes d'écriture de la planète.