

Situation actuelle et perspectives du livre numérique en Communauté française de Belgique

-

Etude Technique

-

Synthèse pour les Bibliothèques

| | | |
|---------------------------|-------------------------|--|
| Version Pré-finale | Octobre 2012 | Cette version doit encore être approuvée par le SGLL (résumé, conclusions, recommandations) + correction des coquilles restantes |
| Version Finale | Février 2013 | Révision complète de la version pré-finale par Alexandre Lemaire + Correction des coquilles |

Auteurs:

Jean-François Declercq - <http://www.apppaper.com/about-us>

Table des Matières

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Résumé..... | 5 |
| 2 | Introduction | 7 |
| 2.1 | Livrables de l'étude | 7 |
| 2.2 | Approche de la mission..... | 7 |
| 3 | Partie 1 : Analyse de la situation actuelle | 9 |
| 3.1 | Situation Technique Globale des Bibliothèques | 9 |
| 3.1.1 | Interfaces Usagers..... | 10 |
| 3.1.1.1 | Bibliovox / CyberLibris..... | 10 |
| 3.1.1.2 | Liseuses..... | 11 |
| 3.1.1.3 | Note sur les réseaux sociaux | 11 |
| 3.1.2 | Processus liés aux livres électroniques | 11 |
| 3.1.2.1 | Catalogage des livres numériques | 12 |
| 3.1.2.2 | Circulation de livres numériques | 12 |
| 3.1.2.3 | Acquisition de livres numériques..... | 13 |
| 3.1.2.4 | Enregistrement des Usagers Numériques | 14 |
| 3.1.3 | Couche de Services - APIs | 14 |
| 3.1.4 | Systèmes d'information..... | 15 |
| 3.1.4.1 | Cyberlibris | 15 |
| 3.1.4.2 | Systèmes Intégrés de gestion de Bibliothèques (SIGB) en Communauté française..... | 16 |
| 3.1.4.3 | Catalogues Collectifs | 17 |
| 3.1.4.4 | Samarcande - Le méta-catalogue collectif | 18 |
| 3.1.4.5 | PEPs..... | 19 |
| 3.1.4.6 | Périoclic | 19 |
| 3.2 | Situation actuelle du livre numérique en Bibliothèque | 21 |
| 3.2.1 | Test de liseuses | 21 |
| 3.2.2 | Offre : prêt de liseuses au public..... | 21 |
| 3.2.3 | Offre : Prêt de livres numériques en « Streaming »..... | 21 |
| 3.2.4 | Offre : Prêt de livres numériques sous forme de fichiers | 21 |
| 3.2.5 | Position des SIGB par rapport aux livres électroniques..... | 22 |
| 3.2.6 | L'impact des e-books sur les processus métiers des bibliothèques..... | 22 |
| 3.3 | Partie 1 – Situation Existante - Conclusions..... | 23 |
| 4 | Partie 2 : Comparaison avec les autres pays | 25 |
| 5 | Partie 3 : Difficultés Techniques | 28 |
| 6 | Scénarios et systèmes retenus | 29 |
| 6.1 | Scénarios Proposés | 29 |
| 6.2 | Scénarios Retenus | 33 |
| 7 | Partie 4,5&6 : Architecture et Budget pour les systèmes retenus | 35 |
| 7.1 | Médiateur Numérique de la FWB – Partie Bibliothèques | 36 |
| 7.1.1 | Description (MédiaBib) | 36 |
| 7.1.2 | Domaine (MédiaBib)..... | 36 |
| 7.1.3 | Demandeurs (MédiaBib)..... | 36 |
| 7.1.4 | Cible (MédiaBib) | 36 |
| 7.1.5 | Contexte (MédiaBib) | 37 |
| 7.1.6 | Objectifs (MédiaBib) | 37 |
| 7.1.7 | Nature (MédiaBib) | 38 |
| 7.1.8 | Enjeux (MédiaBib) | 38 |
| 7.1.9 | Description fonctionnelle et périmètre (MédiaBib)..... | 38 |
| 7.1.10 | Approche technologique (MédiaBib)..... | 40 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7.1.11 | Impacts FWB (MédiaBib)..... | 40 |
| 7.1.12 | Planification, Mise en œuvre et délais (MédiaBib) | 41 |
| 7.1.13 | Budget..... | 41 |
| 7.1.14 | Analyse des risques | 41 |
| 7.2 | Catalogue et Entrepôt Phase 1 : e-Books Libres et Gratuits (ou de prix modique) | 42 |
| 7.2.1 | e-books Gratuits (ou de prix modique) | 42 |
| 7.2.2 | Domaine (E-books Gratuits)..... | 42 |
| 7.2.3 | Demandeurs (E-books Gratuits)..... | 43 |
| 7.2.4 | Cible (E-books Gratuits) | 43 |
| 7.2.5 | Contexte (E-books Gratuits)..... | 43 |
| 7.2.6 | Objectifs (E-booksGratuits) | 43 |
| 7.2.7 | Nature (E-booksGratuits) | 44 |
| 7.2.8 | Enjeux (e-books Gratuits)..... | 45 |
| 7.2.9 | Description fonctionnelle et périmètre | 45 |
| 7.2.10 | Approche technologique (e-books Gratuits) | 48 |
| 7.2.11 | Impacts SGLL/ETNIC (e-books Gratuits) | 48 |
| 7.2.12 | Planification, Mise en œuvre et délais (e-books Gratuits)..... | 49 |
| 7.2.13 | Budget (e-books Gratuits) | 50 |
| 7.2.14 | Analyse des risques (e-books Gratuits) | 50 |
| 7.3 | Catalogue et Entrepôt : Phase 2 : Plateforme e-Book | 51 |
| 7.3.1 | Catalogue et Entrepôt Complet (Plateforme e-Book)..... | 51 |
| 7.3.2 | Domaine (Plateforme e-Book)..... | 51 |
| 7.3.3 | Demandeurs (Plateforme e-Book)..... | 51 |
| 7.3.4 | Cible (Plateforme e-Book) | 51 |
| 7.3.5 | Contexte (Plateforme e-Book) | 52 |
| 7.3.6 | Objectifs (Plateforme e-Book) | 52 |
| 7.3.7 | Nature (Plateforme e-Book) | 52 |
| 7.3.8 | Enjeux (Plateforme e-Book) | 52 |
| 7.3.9 | Description fonctionnelle et périmètre (Plateforme e-Book)..... | 53 |
| 7.3.10 | Approche technologique (Plateforme e-Book)..... | 53 |
| 7.3.11 | Impacts FWB (Plateforme e-Book)..... | 54 |
| 7.3.12 | Planification, Mise en œuvre et délais (Plateforme e-Book) | 54 |
| 7.3.13 | Budget (Plateforme e-Book)..... | 54 |
| 7.3.14 | Analyse des risques (Plateforme e-Book)..... | 54 |
| 7.4 | Gestion Centralisée des Identités et des Profils des e-Usagers | 56 |
| 7.4.1 | SSO-FWB | 56 |
| 7.4.2 | Domaine (SSO-FWB)..... | 56 |
| 7.4.3 | Demandeurs (SSO-FWB)..... | 56 |
| 7.4.4 | Cible (SSO-FWB) | 56 |
| 7.4.5 | Contexte (SSO-FWB) | 57 |
| 7.4.6 | Objectifs (SSO-FWB) | 57 |
| 7.4.7 | Nature (SSO-FWB) | 58 |
| 7.4.8 | Enjeux (SSO-FWB) | 58 |
| 7.4.9 | Description fonctionnelle et périmètre (SSO-FWB)..... | 58 |
| 7.4.10 | Approche technologique (SSO-FWB)..... | 59 |
| 7.4.11 | Impacts FWB (SSO-FWB)..... | 60 |
| 7.4.12 | Planification, Mise en œuvre et délais (SSO-FWB)..... | 61 |
| 7.4.13 | Budget (SSO-FWB) | 61 |
| 7.4.14 | Analyse des risques (SSO-FWB)..... | 61 |
| 7.4.15 | Recommandation..... | 61 |
| 8 | Recommandations | 62 |
| 8.1 | Le positionnement des bibliothèques sur le marché du livre électronique | 62 |
| 8.2 | L'organisation Informatique du SGLL | 63 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| 9 Conclusions..... | 67 |
| 10 Remerciements..... | 68 |

1 Résumé

Les bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles commencent lentement mais sûrement leur entrée dans le monde du livre électronique. Plusieurs des bibliothèques ont expérimenté la lecture électronique sur liseuse ou sur tablette. Certaines prêtent même ces liseuses avec un certain succès. A Liège (Chiroux) et à Bruxelles (Riches Claires) les offres de livres en streaming sont testées avec Cyber Libris BiblioVox. L'offre Numilog est également citée à Liège.

Cependant l'informatique des bibliothèques en général et les Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèques (SIGB) en particulier ne sont ni adaptés ni préparés à l'arrivée de livres électroniques. Au mieux les livres électroniques peuvent être catalogués. La notice contient alors le lien vers l'eBook. Le livre électronique demandera bien plus d'adaptations informatiques que ce soit au niveau de la gestion des licences de prêt - l'Electronic Resource Management (ERM)- du stockage des e-books, de la gestion des nouvelles métadonnées (FRBR, ISTC...), de la circulation ou de la gestion des e-usagers.

D'autres pays sont déjà plus avancés dans ce domaine, d'autres ne sont pas plus loin. Parmi les pays les plus avancés, les pays Anglo-Saxons ont presque complètement confié le processus à des acteurs commerciaux tels que Overdrive ou eBrary. Pour gérer ces problèmes les Allemands, les Danois, les Canadiens ont monté leur propre plateformes, respectivement Onleihe.de, eReolen.dk et pretnumerique.ca. En France, en Hollande et en Flandre, ces plateformes sont à l'état de réflexion ou en gestation.

S'adosser à une seule plateforme de prêt telle que Overdrive peut sembler intéressant à court terme. Cependant comme le montre l'exemple de la bibliothèque du comté de Lincolnshire en Angleterre, il y a des limites à ces alliances. La bibliothèque a préféré revenir à une plateforme de prêt à 100% sous son contrôle. A partir du moment où les bibliothèques ne désirent pas se lier à une seule plateforme commerciale de prêt numérique, elles doivent monter leur propre plateforme.

Monter une telle plateforme peut représenter une opération très coûteuse pour une bibliothèque. En effet il y a de nombreux défis techniques : formats de fichiers évoluant sans cesse, modèles commerciaux mouvants, offre à géométrie variable, DRM ou GDN (Gestion des Droits Numériques).

Il vaut donc mieux mutualiser les efforts de toutes les bibliothèques de la Fédération Wallonie Bruxelles autour d'une plateforme technique centrale. Dans cette optique plusieurs scénarios de mutualisation ont été proposés dans les domaines suivants :

- Les achats : négociation groupée avec les vendeurs d'e-books
- L'infrastructure de prêt (gestion du processus de circulation) intra- et extra-muros
- Le catalogage et le stockage des livres électroniques
- La gestion des identités virtuelles

Parmi les scénarios proposés, certains ont retenu l'attention des bibliothèques et des initiatives ont été présentées au ministère sous la forme de 3 projets :

1. La nomination d'un médiateur numérique pour les bibliothèques de la FWB. Sa mission sera de dégrossir le marché et de négocier des conditions commerciales et techniques intéressantes pour les bibliothèques et leurs fournisseurs d'e-books (win-win)
2. Le démarrage d'une plateforme de type « entrepôt d'eBooks » en deux phases
 - 2.1. Pour le « libre de droits » et le « gratuit » : projet « e-books gratuits »
 - 2.2. Pour les livres acquis avec l'aide du médiateur : projet « plateforme e-book »
3. La mise en place d'une gestion des identités virtuelles centralisée au niveau de l'administration générale de la culture de la FWB

Pour chaque initiative proposée, une fiche projet a été rédigée et remise au Service de la lecture publique (SLP). Nous sommes confiants que ces initiatives aideront la FWB, le Service Général des Lettres et du Livre (SGLL), le SLP et les bibliothèques à entrer du bon pied dans le domaine de la lecture numérique.

Ce rapport d'étude contient également plusieurs recommandations qui concernent :

- Le positionnement des bibliothèques sur le marché du livre électronique
- L'organisation du SGLL par rapport aux projets informatiques présents et à venir
- La gouvernance informatique nécessaire au futur des bibliothèques et à l'intégration des livres électroniques en particulier
- Le besoin de chercher des mutualisations au delà des frontières.

2 Introduction

Ce document est une synthèse de l'étude technique sur la situation et les perspectives du livre numérique dans les bibliothèques réalisée pour la Communauté française de Belgique par Jean-François Declercq (<http://www.appepaper.com/about-us/>).

2.1 Livrables de l'étude

Cette étude, réalisée entre janvier et octobre 2012 est structurée autour de 6 livrables :

Livable 1 : analyse de l'existant en termes de SIGB, des catalogues, de leur réseautage, notamment en termes d'évaluation de l'organisation actuelle, des architectures et technologies existantes ainsi qu'en termes de perspectives pour l'intégration et le développement de livres numériques dans les catalogues des bibliothèques publiques ;

Livable 2 : un benchmarking de la situation de la Communauté flamande ainsi que des autres pays avancés quant à ces technologies (France, Pays-bas, Royaume-Uni, Allemagne, pays scandinaves, Etats-Unis,...)

Livable 3 : analyse en fonction de l'offre des différents acteurs pouvant intéresser les librairies et la lecture publique ainsi que de l'hétérogénéité de cette offre, des difficultés liées à l'intégration architecturale et technique de documents numériques au sein des catalogues ; l'adjudicataire précisera aussi comment ces différentes sources de documents avec des formats et des modèles de consultation différents peuvent s'intégrer harmonieusement dans les catalogues ;

Livable 4 : pour les librairies et les bibliothèques, différentes architectures fonctionnelles pour les différentes hypothèses de systèmes proposés (y compris pour l'intégration d'offres numériques différentes) ;

Livable 5 : pour les librairies et les bibliothèques, différentes architectures techniques pour les différentes hypothèses de systèmes proposés (y compris pour l'intégration d'offres numériques différentes) ;

Livable 6 : pour chaque architecture proposée, estimation budgétaire détaillée de la mise en place de la future infrastructure, couvrant notamment le développement et l'installation des systèmes ainsi que les éventuelles adaptations techniques des catalogues existants.

2.2 Approche de la mission

Afin de réaliser cette partie d'étude sur la situation actuelle des livres électroniques dans les bibliothèques, l'approche suivante a été suivie :

1. Rencontrer personnellement un ensemble d'acteurs.
2. Participer aux tables rondes organisées dans le cadre de l'étude stratégique

3. Mise en place de formulaires en ligne pour récolter les données des bibliothécaires et des fournisseurs de SIGB
4. Fabriquer un modèle technique de la situation à l'aide de PowerPoint et l'outil de modélisation Entreprise Architect.
5. Collaborer avec Doxulting (Etude Stratégique) pour proposer des options stratégiques dénomées scénarios.
6. Pour chaque scénario retenu, développer son architecture fonctionnelle, technique ainsi qu'une estimation budgétaire.

Les formulaires en ligne utilisés pour cette étude peuvent être retrouvés via la page suivante : <http://www.appepaper.com/projects/cfwb>

Le tableau suivant donne un aperçu des rencontres organisées lors de l'étude (partie Bibliothèques):

| Date | Description |
|-------------|--|
| 25-janv.-12 | Travail avec A.L + Réunion Silvana Mei @ Nivelles |
| 26-janv.-12 | Réunion Bibliothèque Centrale - F. Dury @ Namur |
| 31-janv.-12 | Réunion Riches Claires - M-A Dehaye @ Riches Claires |
| 02-févr.-12 | Réunion Hainaut - - @ La Louvière |
| 09-févr.-12 | Réunion Centrale Liège @ Liège |
| 17-févr.-12 | Rencontre Experts GEN |
| 27-févr.-12 | Table rondes organisées par Doxulting |
| 26-mars-12 | 2 ateliers de Scénarios @ CFWB |
| 04-avr.-12 | Rencontre avec Phillip Trenson (Vubis) |
| 16-avr.-12 | Rencontre avec E. Lentzen (PEPS) |
| 25-avr.-12 | Conversation Tél. Ph. Dubois - Socrate |
| 27-avr.-12 | Rencontre Archimed à Lille |
| 02-mai-12 | Rencontre Mr Sakoun - Portail des Littératures |
| 19-juin-12 | Présentation PMB User Group |
| 25-juin-12 | Présentation à Martine Garsou |
| 19-juil.-12 | Présentation initiatives au cabinet de la Ministre |

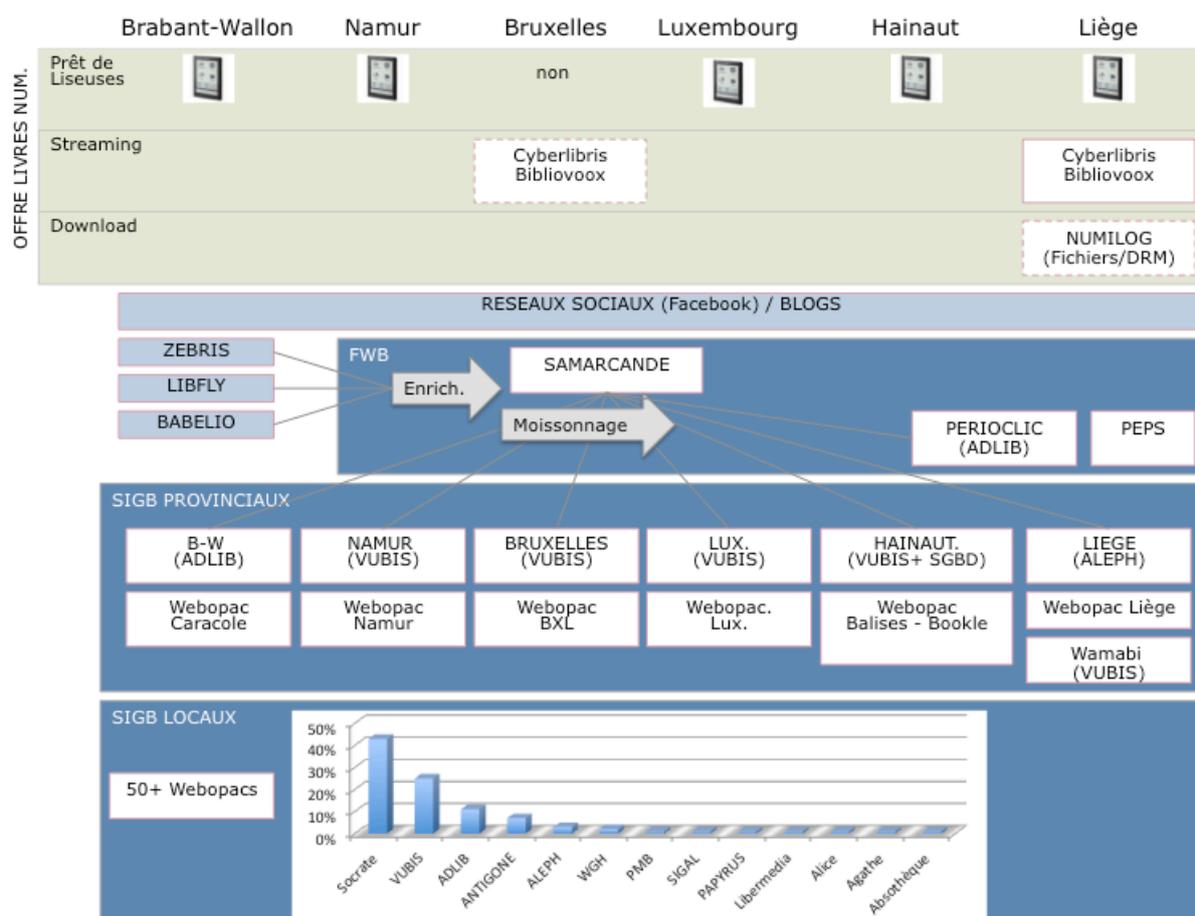
3 Partie 1 : Analyse de la situation actuelle

3.1 Situation Technique Globale des Bibliothèques

Afin de faire l'étude technique, il est important de bien identifier tous les systèmes qui peuvent avoir un lien avec le livre numérique.

L'architecture des systèmes utilisés par les bibliothèques se compose d'au moins 5 zones distinctes :

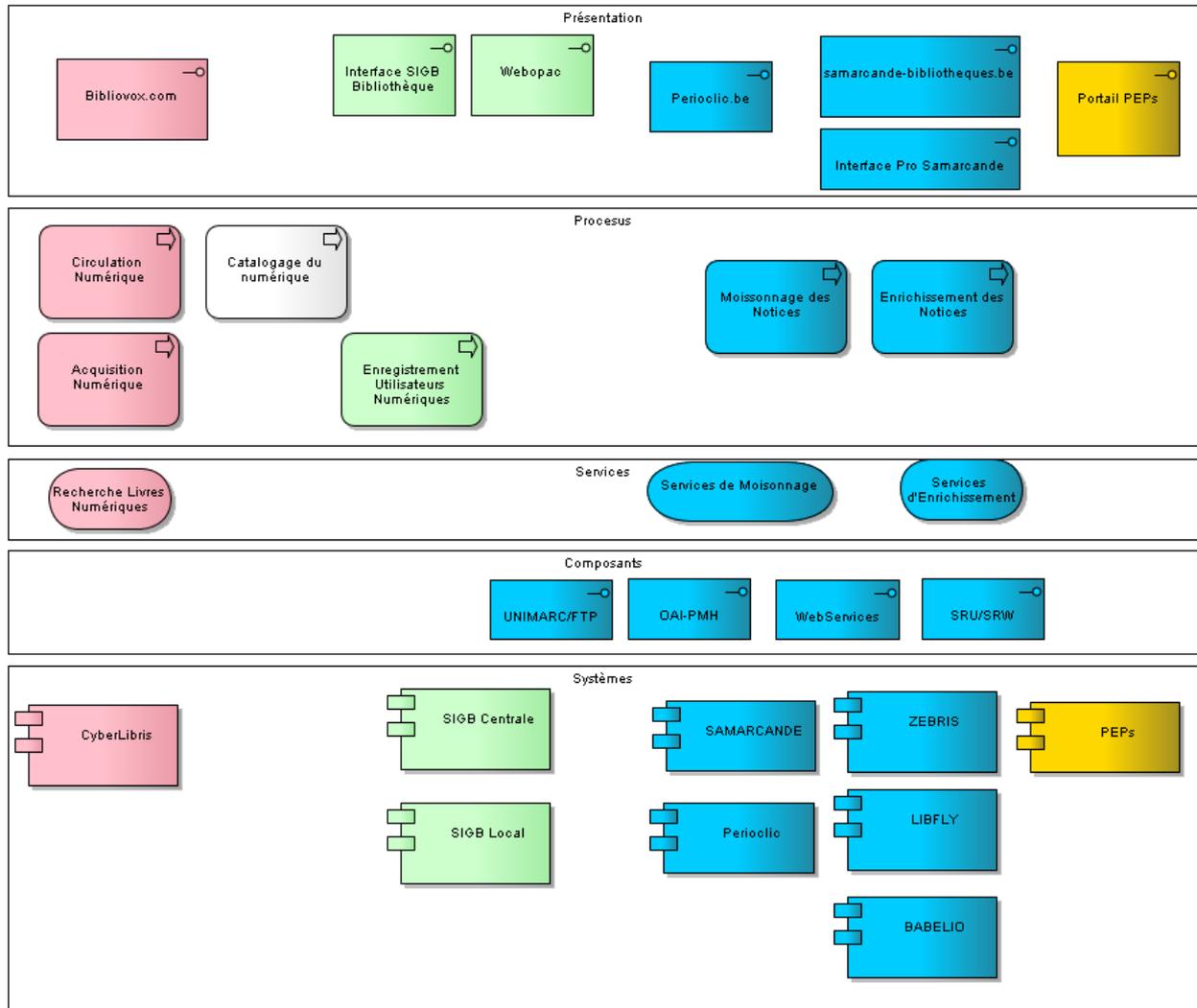
- Internet: Facebook, Blogs, Libfly, Babelio, Zebris...
- La zone « Fédération Wallonie Bruxelles » avec Samarcande, Périoclic, PEPs
- La zone « Provinciale » avec au minimum deux éléments : SIGB et Webopac
- La zone « Locale » avec une variété de SIGB (Système de Gestion de Bibliothèque)
- La zone « Offre de livres électroniques », elle reprend les acteurs qui ont une offre de livres électroniques. Pour l'instant seulement deux acteurs sont présents : Cyberlibris et Numilog. Dans cette zone, on indique également si la bibliothèque prête des liseuses.



En utilisant les conventions d'Architecture Orientée Services, on peut représenter la situation des livres électroniques en 5 couches :

1. Interfaces,

2. Processus,
3. Services,
4. Composants et
5. Systèmes d'Information.



3.1.1 Interfaces Usagers

Dans la couche de présentation, on retrouve toutes les interfaces utilisateurs de la Communauté française. Il en existe un grand nombre :

- Chaque SIGB peut avoir deux accès, un accès public (webopac, par exemple) et un accès privé.
- Les systèmes de la Communauté française offrent d'autres interfaces utilisateurs (Samarcande, PEPs, cfwb.be...)
- Tous les blogs/ fan pages / comptes Twitter

3.1.1.1 Bibliovox / CyberLibris

Dans la situation actuelle, seule l'interface Bibliovox (cyberlibris) permet l'accès à des livres numériques pour la bibliothèque des Chiroux). Ce système peut-être utilisé sur une tablette (iPad, Android) mais pas sur une liseuse (mode déconnecté). Nous avons

testé le système sur iPad et le système Bibliovox doit encore être amélioré au point de vue de la reprise de la lecture. En effet, lorsque l'on reprend la lecture après quelques minutes il faut réintroduire son mot de passe et retrouver son livre dans sa bibliothèque virtuelle (tests en 2012). En comparaison, sur l'iPad il suffit en général de deux « clicks » pour afficher la bonne page du livre et continuer à lire.

3.1.1.2 Liseuses

L'autre accès possibles à des livres électroniques pour les membres des bibliothèques centrales (sauf Bruxelles) se fait via le prêt de liseuses.

3.1.1.3 Note sur les réseaux sociaux

Il est important de comprendre la place des réseaux sociaux comme nouvelle porte d'entrée des bibliothèques numériques.

La situation dans les bibliothèques de la fédération est un peu confuse. Certaines Bibliothèques n'ont tout simplement pas accès à ces réseaux sociaux. D'autres ont lancé des initiatives (Blogs/ Pages Facebook...) à leur risques et périls.

Enfin les réseaux sociaux littéraires tels que Libfly et Babelio sont des viviers à lecteurs et des puits d'information très intéressants pour les bibliothécaires.

Au niveau technique, sur Facebook, certaines Bibliothèques ont commis des erreurs en confondant profil (personnel) et Fan Page (plus adaptée à une organisation comme une bibliothèque).

Afin d'aider les bibliothèques avec ces nouveaux médias, le SGLL devrait pouvoir établir avec celles-ci une stratégie et une gouvernance claire par rapport à l'intégration et au rôle des réseaux sociaux avec les futurs « services numériques des bibliothèques ».

C'est pour cette raison que nous les avons repris dans la couche de présentation de notre architecture.

3.1.2 Processus liés aux livres électroniques

Les bibliothèques de la Communauté française gèrent un grand nombre de processus, par exemple :

- Le catalogage des livres
- La gestion des prêts (circulation)
- L'acquisition des livres
- L'enregistrement des membres
- Le moissonnage des notices
- L'enrichissement des notices
- ...

Dans la situation actuelle, les livres numériques sont impliqués dans les processus suivants :

- Le catalogage des livres numériques
- La circulation des livres numériques
- L'acquisition de livres numériques

- L'enregistrement des utilisateurs numériques

3.1.2.1 Catalogage des livres numériques

Le catalogage des livres numériques, lorsqu'il est fait, se fait ad-hoc et manuellement.

CyberLibris fournit les données Unimarc de son catalogue, lesquelles pourraient être intégrées dans le catalogue de la bibliothèque. Malheureusement, l'expérience a montré que les notices fournies par Cyber-Libris n'étaient pas directement exploitable par les bibliothécaires. Une fois que cela sera en ordre, ces 9000 livres numériques seraient rapidement catalogués à Liège (Chiroux) et à Bruxelles.

Un élément important du catalogage d'un livre électronique consiste à renseigner un URL qui permet d'accéder au livre. Par exemple pour Numilog :

« Les notices des documents achetés ou loués à Numilog peuvent être visibles sur le catalogue de la bibliothèque soit en intégrant les adresses URL dans le champ 856 de la notice Unimarc soit en moissonnant le serveur OAI. Un SET est dédié à chaque bibliothèque, deux formats de métadonnées OAI_DC et ONIX_DC sont disponibles. »

Malheureusement, le catalogage avec un URL tels que proposé par les fournisseurs est trop restreint :

- Comment relier ce livre numérique à ses équivalents papier ? Lien entre notices, FRBR, ISCT (International Standard Text Code), DOI (Digital Object Identifier), ISNI (International Standard Name Identifier), ...
- Comment représenter les métadonnées spécifiques au numérique : format, les droits de prêt spécifiques, la taille du fichier, données techniques, données juridiques, données commerciales...

3.1.2.2 Circulation de livres numériques

La circulation de livres numériques se gère actuellement de deux façons :

- Le prêt de liseuses pré-chargées avec des livres libres de droits
- Via le système BiblioVox. Le lecteur sélectionne un livre et en commence immédiatement la lecture.

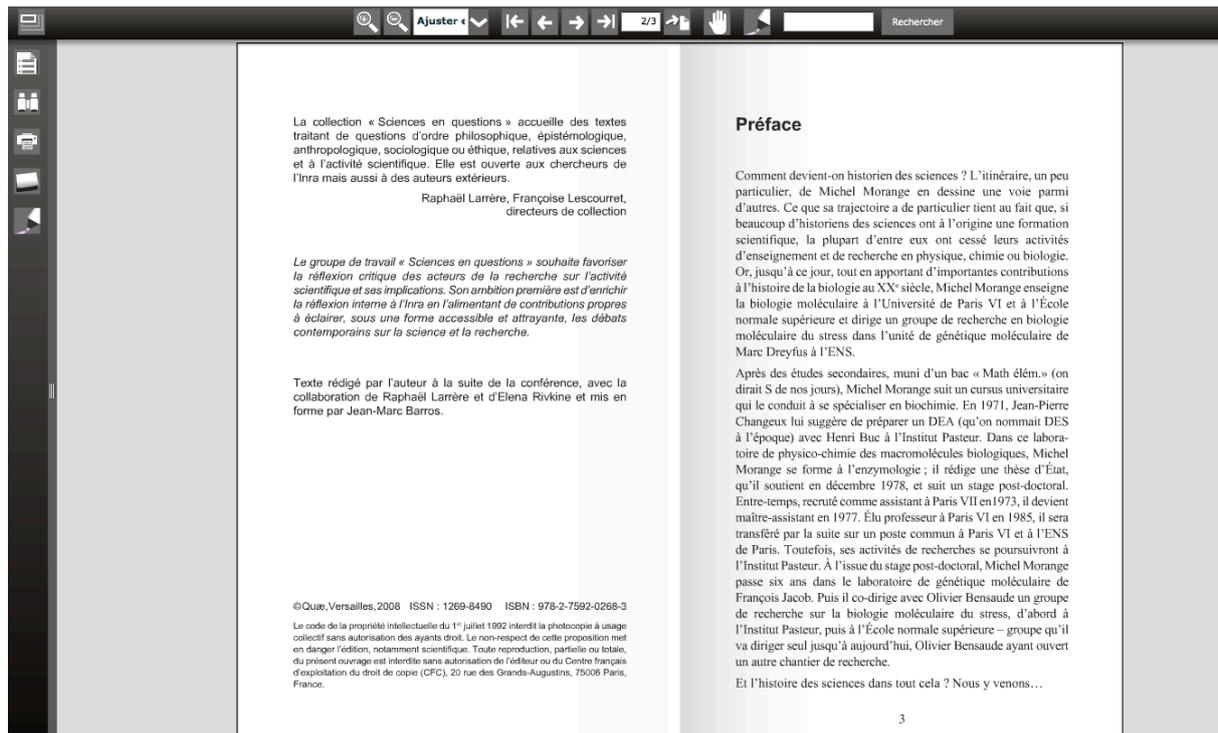


Figure 1 : Lecture d'un livre Bibliovox sur PC

Le système de lecture en streaming de Bibliovox fonctionne sur les ordinateurs et sur les tablettes.

Les statistiques de circulation des livres électroniques ne sont pas intégrées à celles du SIGB. Par exemple, dans le cas de Cyberlibris, un accès aux statistiques de prêts est disponible via le site Internet. Si une bibliothèque dispose de plusieurs systèmes tels que BiblioVox, elle aura autant de systèmes de statistiques de circulation.

La société Archimed (Lille) a identifié le même problème : le prêt d'un livrel est pour l'instant invisible pour le SIGB central.

Des solutions techniquement similaires au prêt interbibliothèque (PIB) sont à mettre en place entre les fournisseurs de contenu et les bibliothèques.

3.1.2.3 Acquisition de livres numériques

L'acquisition des livres numériques se règle directement entre le fournisseur d'offre et le gestionnaire de la bibliothèque.

Très peu de bibliothécaires ont été sollicités par les acteurs qui sont repris dans la liste du CAREL.

Il semble donc que les fournisseurs de contenu préfèrent envisager la vente ou le prêt des livres électroniques via d'autres canaux plus « directs ».

Dans le futur, il pourrait être intéressant de permettre des scénarios d'acquisition de livres électroniques « à la demande », dans lequel la bibliothèque obtient les droits de prêt au moment où le lecteur en fait la demande (et si cela est approuvé par la bibliothèque bien entendu). En anglais, ce type de fonctionnement s'appelle « Patron

Driven ». Les différents modèles d'affaire liés au prêt de livres électronique sont repris dans le § 7.1.9.

3.1.2.4 Enregistrement des Usagers Numériques

Le contrôle de l'accès aux livres numériques est différent du contrôle traditionnel. En effet l'utilisateur numérique peut ne pas se trouver dans la bibliothèque (accès distant) ou le livre lui-même peut se trouver en dehors de la bibliothèque (streaming ou entrepôt numérique centralisé).

Par conséquent, et attendu que les bases de données d'utilisateurs des SIGB ne semblent pas ouvertes et extensibles, les usagers numériques sont enregistrés dans une base de données supplémentaire.

Aux Chiroux, le processus d'enregistrement des usagers est le suivant :

1. L'utilisateur s'inscrit à la bibliothèque, il devient membre. Son nom est enregistré dans le SIGB.
2. Le nouveau membre demande un accès aux livres numériques. Un bibliothécaire l'enregistre dans le système de Cyberlibris. L'utilisation du numéro de membre dans les données de profil Cyberlibris permettra éventuellement de recouper les informations utilisateurs qui se trouvent maintenant dans deux systèmes différents. Cet enregistrement n'est possible que depuis un poste de travail de la bibliothèque (vérification par l'adresse IP).
3. Par après, l'utilisateur numérique peut directement accéder aux livres depuis son domicile, en s'identifiant directement sur le portail Bibliovox.

L'accès au numérique demande donc une intervention manuelle au sein même de la bibliothèque. Cette étape peut constituer un frein à la conquête d'un nouveau lectorat, même si on peut comprendre qu'il est plus rassurant pour la bibliothèque que l'e-utilisateur soit inscrit « physiquement » à la bibliothèque avant d'accéder au service en ligne.

3.1.3 Couche de Services - APIs

La couche de services permet d'identifier les fonctionnalités des systèmes qui offrent une valeur ajoutée à travers toute l'architecture. Toutes les organisations reposent sur des services rendus par les systèmes informatiques. Ces services sont exploités dans la couche de présentation (les utilisateurs) ou par les processus métier (une série cohérente de tâches exécutées dans un objectif précis).

La couche de services doit également permettre d'intégrer des nouveaux systèmes dans l'architecture. Cette couche permet d'avoir une architecture de type « Légo » plutôt qu'une architecture composée de « silos » ou une architecture « spaghetti ».

Selon cette définition, aujourd'hui, il n'existe aucun « services SOA » liés aux livres électroniques en Communauté française. Des APIs standardisées sont cependant déjà utilisées pour les livres papier tels que SRU/SRW et OAI/PMH.

Un autre exemple d'interface standardisée, pour la circulation des livres, est NCIP - Cfr <http://www.delicious.com/appepaper/ncip>.

A l'avenir, si la Fédération désire que le réseau de Bibliothèque offre plus qu'une panoplie de systèmes de lecture numérique standard (et donc sans valeur ajoutée), il faudra intégrer l'offre numérique aux systèmes de la fédération via cette couche de services.

3.1.4 Systèmes d'information

Les systèmes d'information sont l'essence de l'architecture. Sans eux, l'architecture ne serait qu'une coquille vide.

3.1.4.1 Cyberlibris

Cyberlibris est en test à la bibliothèque des Chiroux (Liège)

Cfr

http://www.bpi.fr/fr/professionnels/collections_et_services2/carel_ressources_electroniques/catalogue/cyberlibris_famili.html

Cyberlibris, www.cyberlibris.com, est depuis 2001 un acteur européen des bibliothèques numériques sur les marchés académiques, professionnels et grand public.

Cyberlibris Famili, <http://www.bibliovox.com>, premier service en France de bibliothèque numérique destinée à la famille, propose, à ce jour, un catalogue de plus de 6000 ouvrages sélectionnés auprès de plus de 100 éditeurs.

Fonctionnalités

L'abonnement permet :

- La création d'un compte individuel offrant à chaque adhérent l'accès au service de l'extérieur, 24h/24, 7/7 à partir d'une simple connexion Internet.
- La consultation illimitée, en local ou à distance, de tous les ouvrages en texte intégral, la liberté d'impression, la faculté de création d'étagères personnelles qui consignent ouvrages favoris, notes, commentaires.
- L'accès à un nombre illimité d'utilisateurs simultanés à un même document.
- L'utilisation d'une interface communautaire qui intègre des fonctionnalités web 2.0 comme les tags, la recommandation, la notation.

La mise en place de Cyberlibris Famili ne nécessite aucune intervention technique de la part des bibliothèques.

L'éditeur produit à la demande des statistiques sur le nombre d'utilisateurs, les livres et les pages consultés.

Une assistance par téléphone et par mail est disponible.

L'offre de Cyberlibris est facile à mettre en œuvre mais présente tout de même quelques désavantages :

- Offre en bouquet: comment ce bouquet est-il composé ?

- Offre « en-ligne » uniquement
- Offre non intégrée aux autres systèmes de la bibliothèque

3.1.4.2 *Systèmes Intégrés de gestion de Bibliothèques (SIGB) en Communauté française*

Au 19 mai 2010, sur base du travail de Séverine Degueldre (<http://sigbencf.wordpress.com>), on répertorie les SIGB suivants en Communauté française.

| SIGB | Nombre | Pourcentage | Commentaire |
|------------------|------------|-------------|---|
| Socrate | 47 | 43% | Petites Bibliothèques + bibliotheque.be |
| Vubis | 28 | 25% | 3 Centrales |
| Adlib | 12 | 11% | 1 Centrale |
| Antigone | 8 | 7% | |
| Aleph | 3 | 3% | 1 Centrale |
| WGH | 2 | 2% | Adehis |
| SIGAL | 1 | 1% | |
| PMB | 1 | 1% | |
| Papyrus | 1 | 1% | |
| “Maison” | 1 | 1% | |
| LiberMedia | 1 | 1% | |
| Alice | 1 | 1% | |
| Agate | 1 | 1% | |
| Absothèque | 1 | 1% | |
| Aleph ou Socrate | 1 | 1% | |
| Indéterminé | 1 | 1% | |
| Total | 110 | 100% | |

Les réponses au formulaire en ligne pour les bibliothèques donnent un éclairage supplémentaire sur les SIGB utilisés :

| SIGB | Aujourd'hui | Demain |
|-------------|-------------|----------------------|
| Socrate | 18 | 14 |
| Adlib | 8 | 9 |
| VUBIS SMART | 12 | 10 (V-Smart) |
| V-Smart | 8 | 12 (3 VUBIS +1 WGH) |
| Aleph | 4 | 6 |
| Antigone | 3 | 3 |
| PMB | 2 | 3 |
| Agate | 1 | 1 |
| Libermedia | 1 | 0 |
| WGH | 1 | 0 |

Les réponses au questionnaire sont disponibles ici :

https://docs.google.com/spreadsheets/cc?key=0AjKU_8JmcXAxdDFua3J6Q1ljUjY4YlZS_WUZYemt1cnc#gid=0 (Accès restreint : demander l'accès via <http://www.appepaper.com/about-us/contact-us>)

Elles sont aussi disponibles dans le format Excel.

3.1.4.3 Catalogues Collectifs

Les bibliothèques de la Communauté française sont organisées autour d'un ensemble de catalogues collectifs. Il y a un catalogue collectif par province.

Cinq catalogues collectifs sur les 6 sont basés sur des SIGB commerciaux et propriétaires:

- VUBIS SMART pour Bruxelles, Luxembourg et Namur
 - <http://vubis.province.namur.be/>
 - <http://www.bibliotheques.province.luxembourg.be/webopac/Vubis.csp>
 - <http://www.bibcentrale-bxl.be/smartccbiweb/vubis.csp>
- ADLIB en Brabant Wallon
 - <http://www.webopac.cfwb.be/nivelles/default.aspx>
- ALEPH à Liège
 - <http://opac.prov-liege.be/F?RN=710806764>

Dans la province du Hainaut, le catalogue collectif est composé d'un système VUBIS combiné à une base de données (SQL Server Microsoft) dénommée Bookle :

- <http://bookle.hainaut.be/>

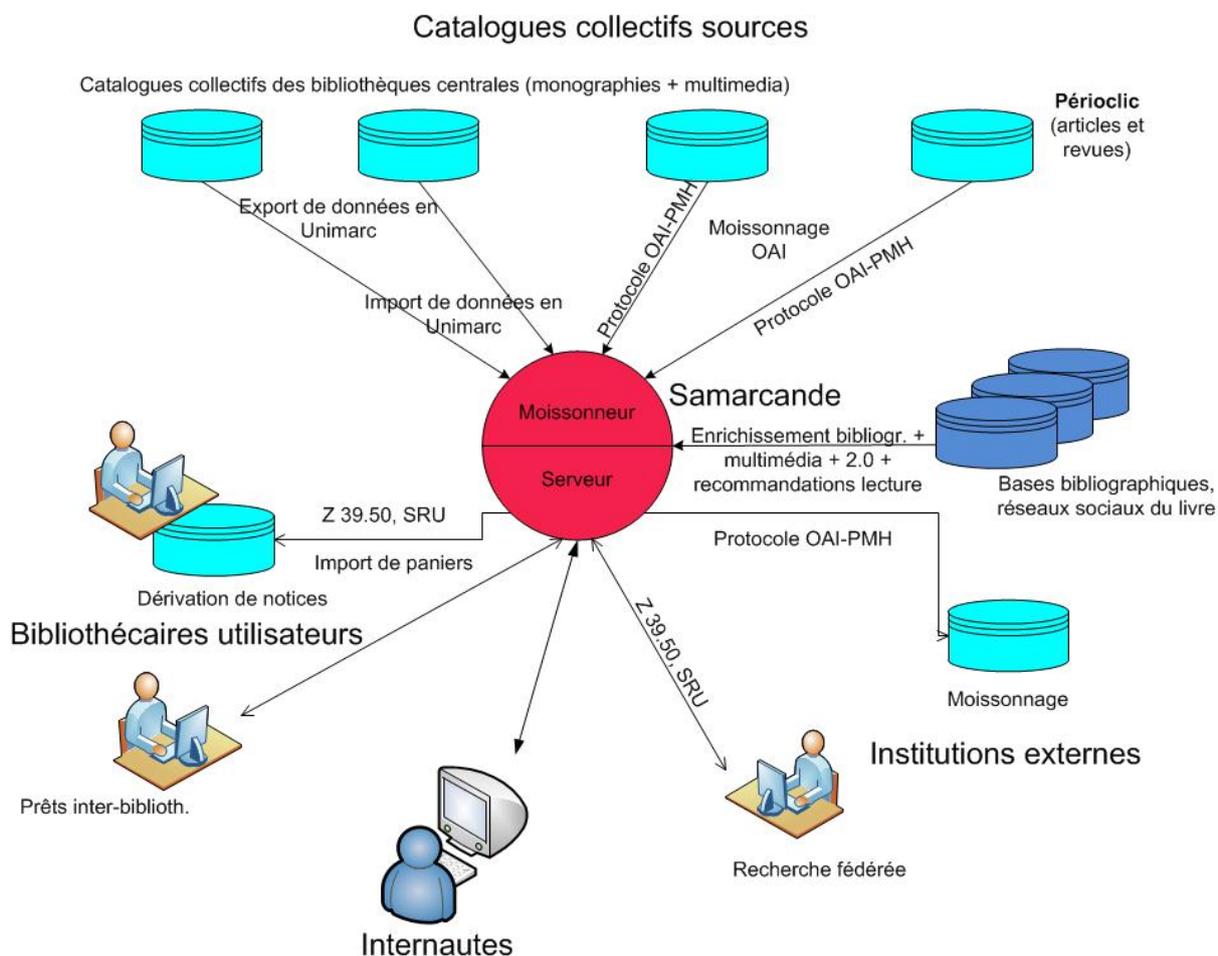
Les catalogues collectifs n'ont pas encore été augmentés par des fonctions « Livres Electronique ». En effet, les grands vendeurs de SIGB tels que INFOR ou Ex-Libris (ALEPH) n'ont pas de positionnement clair par rapport à l'évolution de leurs produits vers un support du numérique. L'approche du numérique fait presque toujours

référence à un ou plusieurs nouveaux produits à acquérir. Il est difficile de lister et d'évaluer les services numériques que ces extensions peuvent proposer.

Pour plus de détails, se référer au § « Situation des SIGB »

3.1.4.4 Samarcande - Le méta-catalogue collectif

La FWB a également mis en place un « méta-catalogue collectif » appelé SAMARCANDE. Samarcande permet par une interface Web d'interroger l'ensemble des catalogues collectifs des bibliothèques publiques pour repérer des documents. La constitution du contenu accessible via le portail se fait par moissonnage OAI ou transfert FTP des données bibliographiques des différents catalogues collectifs sources. Ces données sont collectées sur un même serveur qui peut être interrogé pour consultation, servir de réservoir bibliographique et être lui-même l'objet d'un moissonnage (protocole OAI) ou de requêtes (protocoles Z39.50 ou SRU). Le catalogue collectif européen Michael pourrait par exemple moissonner le portail.



Cfr <http://www.samarcande-bibliotheques.be/>

En plus du moissonnage, Samarcande enrichit les notices via l'intégration de systèmes tels que Zebris, Babelio et Libfly, soit par web-services, soit par transfert de données.

Dans le futur, Samarcande pourrait moissonner les méta-données des sources de livres numériques via le protocole OAI-PMH.

3.1.4.5 PEPs

Le [Plan de préservation et d'exploitation des patrimoines](#) de la Communauté française, adopté par le Gouvernement en octobre 2007, est un plan de numérisation qui vise les fonds et collections culturels et patrimoniaux conservés dans les musées, les centres d'archives, les bibliothèques, les institutions audiovisuelles, ...

Le Plan Pep's a pour double objectif :

1. La **préservation** des patrimoines culturels en veillant à la sauvegarde et à la pérennité des collections afin de continuer à avoir accès à moyen et long terme aux patrimoines numérisés;
2. La **valorisation** des patrimoines culturels en assurant un accès interopérable pour les services et institutions de la Communauté française, le grand public, les réseaux d'enseignement et les chercheurs.

Aujourd'hui le PEPs ne préserve ni ne valorise pas d'e-books.

Dans le futur, le PEPs pourrait être une source (valorisation) ou une destination (préservation) pour les livres électroniques des bibliothèques.

Cependant, les formats de métadonnées et de données du PEPs ne sont pas encore compatibles avec les formats liés aux livres électroniques. Les e-books ont des métadonnées au format ONIX ou UNIMARC et des formats tels que l'ePub.

3.1.4.6 Périoclic

Présent sur le web depuis 2010, Périoclic est un catalogue collectif d'articles de périodiques, né de la collaboration du Service de la Lecture publique, des bibliothèques de la Commission de dépouillement partagé des périodiques et de la société AIS (Adlib Information Systems). Grâce à cette application, l'utilisateur peut consulter des notices d'articles et de titres de périodiques en effectuant une recherche par sujet, auteur ou titre. Il peut également localiser les articles parmi les bibliothèques de la Commission de dépouillement partagé possédant ces périodiques.

Aujourd'hui, Périoclic ne référence pas encore de périodiques électroniques. Cela ne saurait tarder, la presse met en place des solutions de revues électroniques de plus en plus performantes qui vont à terme être exploitées par les bibliothèques. Par exemple, en Flandre, les articles numériques de Mediargus – le pendant Flamand de Press Banking – sont référencés par les bibliothèques. Cfr <http://zoeken.bibliotheek.be/?q=material:%22in+de+pers%22>.

Dans le futur, Périoclic devrait se rapprocher de l'architecture « e-book ». En effet, à partir du moment où les périodiques et les livres partagent les mêmes caractéristiques

techniques (par exemple ce sont des PDF mais simplement de taille différente), des éléments infrastructure pourra être partagée.

3.2 Situation actuelle du livre numérique en Bibliothèque

3.2.1 Test de liseuses

Toutes les bibliothèques centrales ont expérimenté le livre numérique via l'achat et le test d'une dizaine de liseuses et/ou de tablettes. Ces tablettes ont également circulé dans les bibliothèques locales.

3.2.2 Offre : prêt de liseuses au public

Dans la plupart des cas, les liseuses sont prêtées aux usagers inscrits à la bibliothèque. Bruxelles excepté, chaque Bibliothèque centrale dispose d'au moins 10 liseuses.

Les liseuses sont chargées avec du contenu libre et gratuit. Le retour d'expérience du prêt au public est généralement positif :

- Pas de dégradation du matériel observée. Les liseuses reviennent toujours en bon état. Les emprunteurs signent d'ailleurs une charte de bonne conduite.
- Les personnes âgées apprécient les liseuses pour le confort de lecture.
- Les liseuses prêtées sont réservées en permanence. Il y a donc une certaine demande.

Cependant, malgré le succès des liseuses, les bibliothèques ne considèrent pas que leur rôle soit de prêter du matériel aux lecteurs. Avec le temps, chaque lecteur disposera d'une liseuse personnelle. Faire découvrir la lecture numérique n'est envisagé par les bibliothécaires que comme une mission transitoire.

,Les bibliothèques travaillent avec des liseuses dont la gamme de modèles la plus fréquent est celle des SONY PRS

3.2.3 Offre : Prêt de livres numériques en « Streaming »

A Liège, un système de prêt de livres numériques est déjà en place. Il s'agit d'un abonnement à la plateforme Cyber-Libris (cfr <http://www.reseaucarel.org/cyberlibris-famili>) . Afin de bénéficier de cette offre, un membre de la bibliothèque doit se rendre avec sa carte de bibliothèque aux Chiroux et demander l'accès à CyberLibris. Ensuite il a la possibilité de lire les 9600 livres du catalogue à volonté et en dehors des murs de la bibliothèque.

La bibliothèque des Riches Claires à Bruxelles envisage de prendre le même abonnement.

<>A Compléter : état de la situation à Bruxelles.

3.2.4 Offre : Prêt de livres numériques sous forme de fichiers

A Liège encore, en Avril 2012, la Bibliothèque des Chiroux envisageait de tester l'offre Numilog. Au 31/07/2012, Numilog a été commandé mais pas encore mis en place. En octobre 2012, cette offre a été mise en place :

Cfr <http://www.lettresnumeriques.be/2012/03/30/le-prent-numerique-dans-une-bibliotheque-belge-cest-deja-une-realite/>

Pour plus de détails sur l'offre Numilog pour les Bibliothèques, voir <http://www.reseaucarel.org/numilog>

3.2.5 Position des SIGB par rapport aux livres électroniques

Les contacts que nous avons eus pendant l'étude avec les fournisseurs de Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque (SIGB) montrent qu'aucun des fournisseurs de SIGB n'offre de fonctionnalités significatives pour les livres numériques. Aucun d'eux n'a par ailleurs annoncé l'arrivée de fonctionnalités prometteuses dans ce domaine. S'ils en ont, ces plans restent confidentiels et ne nous ont pas été communiqués.

Pire, il est souvent difficile et/ou coûteux de les intégrer à d'autres éléments de l'architecture. Par exemple, la prolongation d'un prêt via une autre interface que celle fournie par le fournisseur de SIGB est souvent très compliquée à mettre en place. La plupart des SIGB n'ont pas été prévus pour fonctionner dans des architectures ouvertes.

Cependant les livres numériques trouvent leurs lecteurs essentiellement sur Internet, il est donc important de s'orienter vers des systèmes de gestion de bibliothèques ouverts car sinon le bibliothécaire devra faire « le grand écart » en gérant deux lectorats dans deux systèmes différents. Et cependant il s'agira sans doute des mêmes lecteurs.

La seule réponse technique des vendeurs de SIGB par rapport au livre électronique est qu'il est possible et qu'il « suffit » de rajouter dans le catalogue une notice pour un livre électronique avec un lien vers l'e-book.

Cette réponse semble un peu limitée, car les processus liés aux livres électroniques sont plus complexes :

- Méta-données spécifiques pour l'électronique
- gestion des différents formats
- gestion des droits (ERM et DRM)
- exploitation du livre hors emprunt : recherche plein texte, coup d'œil rapide, table des matières, couverture, etc
- transmission de l'identité de l'utilisateur à travers ce lien
- ...

Dans l'état actuel, les fournisseurs de SIGB ne sont donc pas en mesure d'offrir une solution fonctionnelle et économique aux bibliothèques pour les livres électroniques.

3.2.6 L'impact des e-books sur les processus métiers des bibliothèques

L'introduction de livres numériques demande de modifier ou d'élaborer les processus métiers de la bibliothèque. Pour l'instant les nouveaux processus métiers établis sont simples. Ils vont certainement encore évoluer à l'avenir.

L'évolution de ces processus métiers a une grande influence sur les capacités des éléments techniques à mettre en place (SIGB, catalogues, intégration des sites Internet)

Le tableau suivant illustre sommairement les processus en place et leur impact technique :

| Processus | Fonctionnement Actuel | Impact Technique |
|---|---|---|
| Acquisition des livres numériques. | L'acquisition des livres se fait ad hoc, fournisseur par fournisseur et bibliothèque par bibliothèque. | Chaque bibliothèque doit trouver la solution technique adaptée pour chaque fournisseur. |
| Catalogage des livres numériques | Les notices des livres électroniques sont communiquées à la bibliothèque via un circuit ad hoc (ex : fichier) | Le catalogue numérique est constitué manuellement à l'aide d'import de MARC21 qui n'est pas toujours de qualité. Vu le manque de qualité du fichier source (Zone 200) cet import est retardé pour l'instant. Il y a un catalogue à part pour les livres numériques. |
| Découverte des livres numériques | La recherche des e-books se fait sur le site de Bibliovox. | L'utilisateur doit faire deux recherches (SIBG + Bibliovox). Besoin d'intégrer les notices ou de recherche fédérée. |
| Circulation des livres numériques / Gestion des accès | La circulation des livres et la gestion des accès des usagers sont réglés par le système Bibliovox. | Dissémination des statistiques de prêt. Pas de vue globale des emprunts d'un usager. |
| Enregistrement des utilisateurs numériques. | Création d'un compte Bibliovox pour chaque usager qui le souhaite. | Déduplication des données utilisateur. Double administration des comptes usagers (mots de passe...) |

3.3 Partie 1 – Situation Existante - Conclusions

L'analyse de l'existant permet de tirer les conclusions suivantes :

- Les livres électroniques sont très peu intégrés dans les systèmes et les processus métier des bibliothèques. Si la bibliothèque veut être un acteur important dans le domaine du livre numérique, il convient d'intégrer ces éléments afin de construire un service intégré pour les usagers.

- Aujourd’hui, les fournisseurs de SIGB ne proposent pas des fonctionnalités « livre électronique » intéressantes. Il faudra introduire des nouveaux systèmes dans les bibliothèques pour fournir un service de lecture numérique performant.
- Au point de vue technique, l’offre courante est trop diversifiée (cfr <http://www.reseaucarel.org/E-book>). Il convient d’être prudent avant d’intégrer une offre numérique dans sa bibliothèque. Une réflexion commune à toutes les bibliothèques centrales et à la FWB serait adéquate quand aux conséquences techniques et organisationnelles de l’intégration d’une nouvelle offre. Une gouvernance technique globale déterminée avec la FWB pourrait éviter d’investir inutilement dans des solutions à court terme.

4 Partie 2 : Comparaison avec les autres pays

On peut regrouper les autres pays dans quatre grands groupes :

1. Les pays qui privilégient des plateformes (Plateforme Externe)
2. Les pays qui ont mis leur propre plateforme en place (Propre plateforme)
3. Les pays qui travaillent sur leur propre plateforme (Propre plateforme en chantier)
4. Les pays qui doivent encore se lancer (Phase de réflexion)

Le tableau suivant synthétise cette situation.

| Pays | Plateforme e-Book Externes | Plateforme e-Book Propre au Bibliothèques | Plateforme e-Book Propre en chantier | En réflexion |
|--------------------|--|---|--------------------------------------|--|
| Belgique - Flandre | | | VEP – Vlaams e-Boek Platform | |
| France | Reseaucarel.org (offre éclatée) | | | Via le consortium Reseaucarel.org |
| Pays-Bas | | | (sans nom) | (e-book errelijst + 140 livres en streaming) Négociations en cours: NDD Biblion |
| Allemagne | | Onleihe.net | | |
| Danmark | | eReolen.dk Ting.dk (catalogue et CMS) | | |
| Suède | | Elib.se | | |
| Canada | | Pretnumerique.ca | | |
| Etats-Unis | Overdrive | | | |
| Royaume-Uni | Overdrive eBrary Public Library Online | Lincolnshire Virtual Library | | |

Certains pays ont déjà un système techniquement abouti, cependant la plupart des pays sont toujours en réflexion (France, Hollande) ou en chantier (Flandre).

Le cas de la bibliothèque du comté de Lincolnshire est intéressant : ils ont quitté Overdrive pour construire leur propre plateforme afin de garantir un meilleur service aux e-usagers - <http://delicious.com/appepaper/lincolnshire>.

Au point de vue technique, une plateforme propre permet de prendre des décisions importantes par rapport aux éléments suivants :

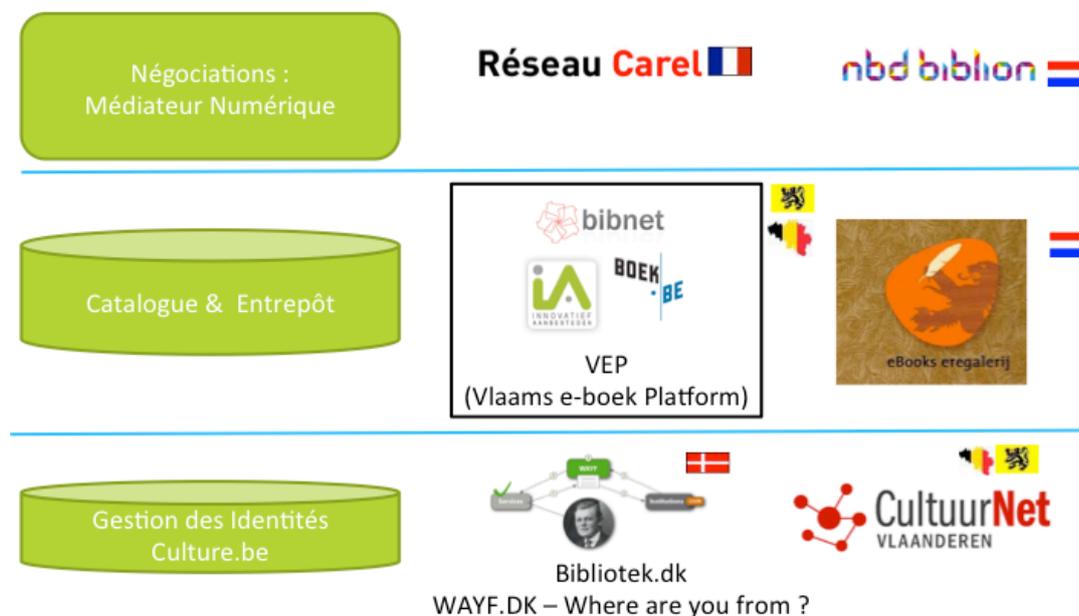
- Les choix sur les modes de prise en charge des droits de prêt (DRM)
- Une garantie sur la pérennité et l'évolutivité du catalogue
- Une garantie sur la pérennité et l'évolutivité des fichiers des e-books
- Une garantie sur la pérennité de la conservation des fichiers des e-books
- La possibilité d'exploiter l'e-book (recherche plein texte, mise à disposition dans l'EPN ou sur une tablette/liseuse de la bibliothèque, enrichissement multimédia)
- L'intégration plus poussée avec les systèmes existants des bibliothèques
- Le contrôle de l'usage de l'annuaire des usagers

Et du point de vue métier :

- La possibilité d'évaluer finement les usagers et d'avoir une évaluation uniformisée papier/numérique
- Le marketing et la promotion de livres numériques

Cependant certaines plateformes proposent tout de même d'utiliser les DRM Adobe, sans doute afin de pouvoir signer des accords avec les éditeurs.

Que font les autres pays ?



Pour la liste complète des bibliothèques qui prêtent des e-books, on se rendra sur le site suivant:

http://wiki.mobilerread.com/wiki/E-book_Lending_Libraries

Lors de l'étude nous avons démarré notre propre Wiki :
<https://sites.google.com/site/lecturenum/>

Pour avoir accès au Wiki, il faut disposer d'un compte Google et faire une demande d'accès via le formulaire <http://www.apppaper.com/about-us/contact-us>

5 Partie 3 : Difficultés Techniques

Les difficultés techniques de l'intégration des livres électroniques dans les bibliothèques sont les suivantes :

- La complexité technique lié à la diversité des modèles commerciaux : bouquets, prêt à un seul e-usager à la fois, 26 prêts maximum pour un e-Book acheté, modèle « patron-driven » (voir § 7.1.9)
- La diversité technique de l'offre aux bibliothèques
 - Streaming Vs Fichiers
 - DRMs (Adobe, Kindle), Tatouage
 - Systèmes d'identification des utilisateurs propriétaires
 - Techniques d'intégration de l'offre différentes
- L'évolution rapide de la définition d'un e-book
 - Nouveaux formats (ePub3, Amazon, Sony, Apple)
 - Nouvelles méta-données (ONIX, METS, ISTC...)
 - Les e-books « Application » sur l'App Store ou Google Play
 - Les livres enrichis avec du multi-media
 - Les livres pour malvoyants (DAISY, audiobooks, mp3)
- Le manque de support des SIGB pour les livres électroniques
 - Manque de vision
 - Manque d'ouverture des SIGB (API modernes, approche SOA)
- La relative faiblesse des standards d'e-books
 - Les grands acteurs ne suivent pas les standards. Par exemple, Amazon ne suit pas ePub.
 - Peu ou pas d'APIs standards spécifiques pour les e-books

6 Scénarios et systèmes retenus

Cette étude technique a été réalisée en parallèle de l'étude stratégique réalisée par la société Doxulting. Le trajet stratégique a amené les bibliothèques à se positionner par rapport à un certain nombre de scénarios.

Un formulaire a été mis en ligne à cet effet :

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dFFwN1o0MzlHZmdIdl9VakExbzFHTFE6MA#gid=0>

6.1 Scénarios Proposés

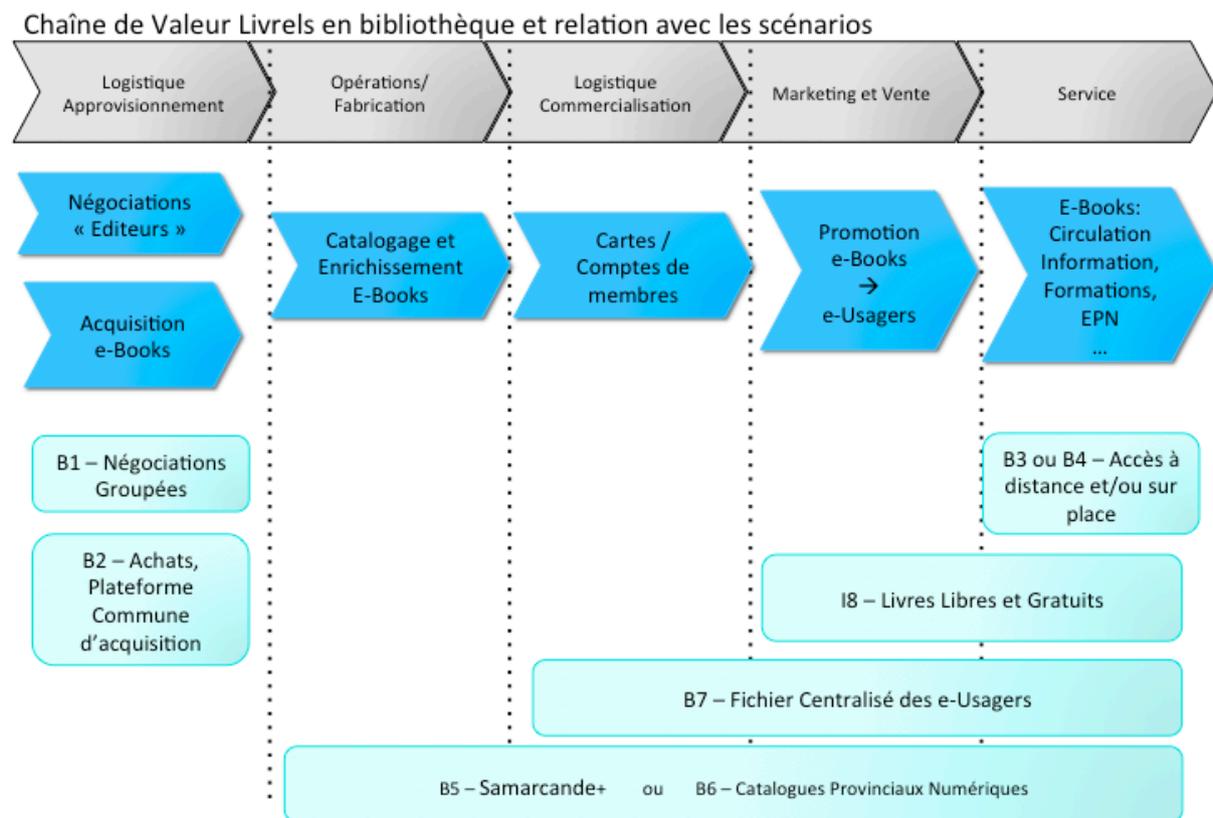
Les bibliothèques ont été amenées à se positionner sur les scénarios suivants :

| | |
|----|--|
| B1 | Achats - Négociations Groupées |
| B2 | Achats - Plateforme Commune d'Acquisition |
| B3 | Accès aux livres numériques à distance uniquement |
| B4 | Accès aux livres numériques à distance et sur place |
| B5 | Catalogue : Samarcande + (Plateforme centrale de prêt numérique) |
| B6 | Catalogues Provinciaux Numériques |
| B7 | Fichier Centralisé des e-Usagers |

| | |
|----|---|
| I1 | Négociations Groupées |
| I2 | Plateforme mutualisée d'acquisition |
| I3 | Catalogue Commun - Echanges BDL (Banque du Livre) /Samarcande |
| I4 | Catalogue "e" commun alimenté par BDL Samarcande |
| I5 | Catalogue Livres alimenté par BDL / Samarcande |
| I6 | Catalogue : Recherche Fédérée BIB/LIB |
| I7 | Fichier Centralisé Usagers/Clients FWB |
| I8 | Marketing - Livres Gratuits |

Les scénarios sont décrits en détail dans des fiches « QQQQCCP » (Quoi, Qui, Ou, Quand, Comment, Combien, Pourquoi) dans les livrables de l'étude stratégique (Doxulting).

Les scénarios visent à permettre aux bibliothèques de réaliser leur chaîne de valeur pour le livre numérique.



Les scénarios B1-B7 concernent un effort mutualisé entre bibliothèques.

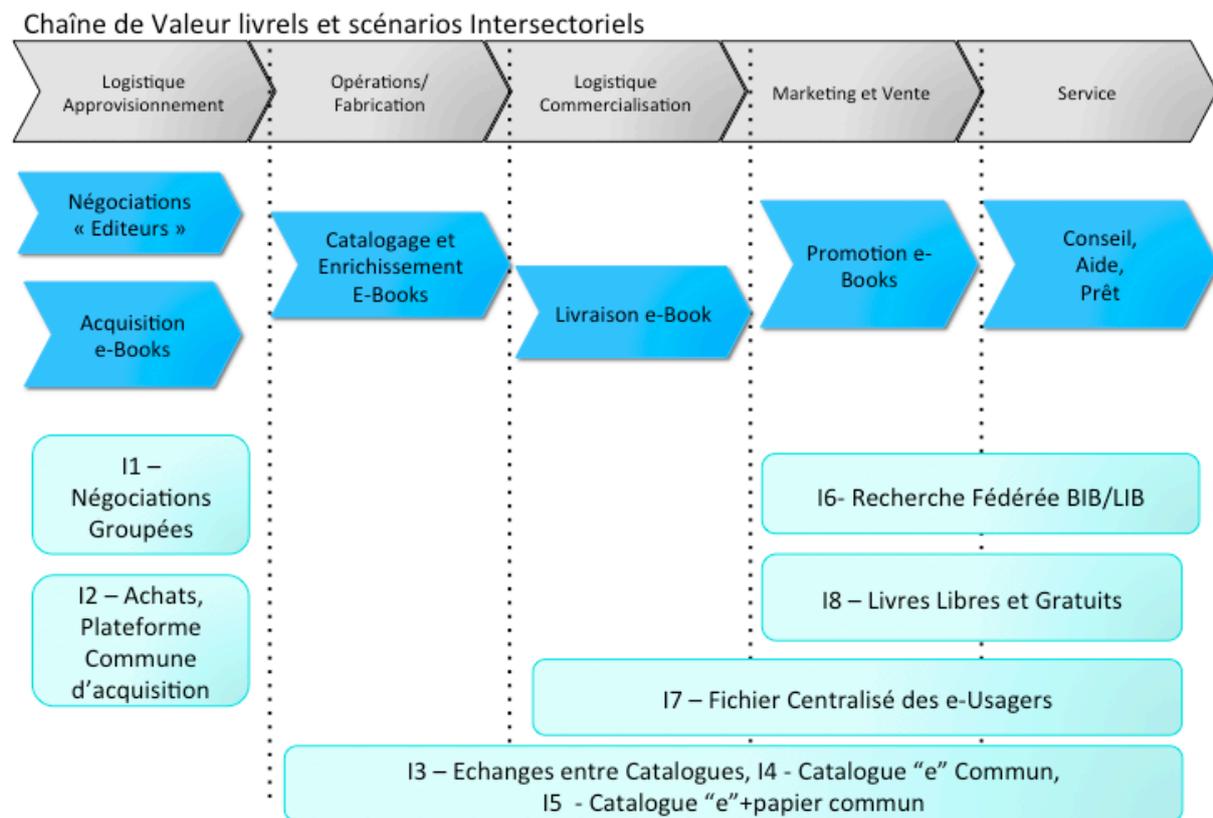
Les scénarios B1 et B2 concernent la logistique d'approvisionnement des bibliothèques en e-Books. Il peut être intéressant de négocier en commun les prix et les conditions techniques d'accès aux e-books. Les éléments techniques nécessaires à l'automatisation des acquisitions peuvent être mutualisés dans une plateforme commune d'acquisition.

Les scénarios B3 et B4 concernent un choix important pour les bibliothèques au niveau du service à l'e-usager. Dans le scénario B3 le service est rendu uniquement en ligne. Dans le scénario B4, la bibliothèque rend des services e-book complémentaires au sein même de ses murs (EPN, prêt de liseuses, conseil).

Les scénarios B5 et B6 concernent un choix au niveau des opérations, de la logistique de commercialisation, du marketing-vente et du service au client. Il s'agit de décider si les livres électroniques sont catalogués et entreposés centralement (B5) ou au niveau des opérateurs d'appui (B6).

Le scénario B7 concerne les e-Usagers qui entrent en jeu à partir de la logistique de commercialisation (création d'un compte d'utilisateur ou d'e-usager). Il s'agit de permettre à l'e-usager de s'identifier de manière unique sur toutes les interfaces utilisateurs des bibliothèques de la Communauté française. Une partie de la gestion du profil de l'utilisateur peut aussi être gérée centralement.

Les scénarios I1-I8 concernent un effort mutualisé au niveau « Intersectoriel », ils proposent un effort commun entre libraires et bibliothécaires.



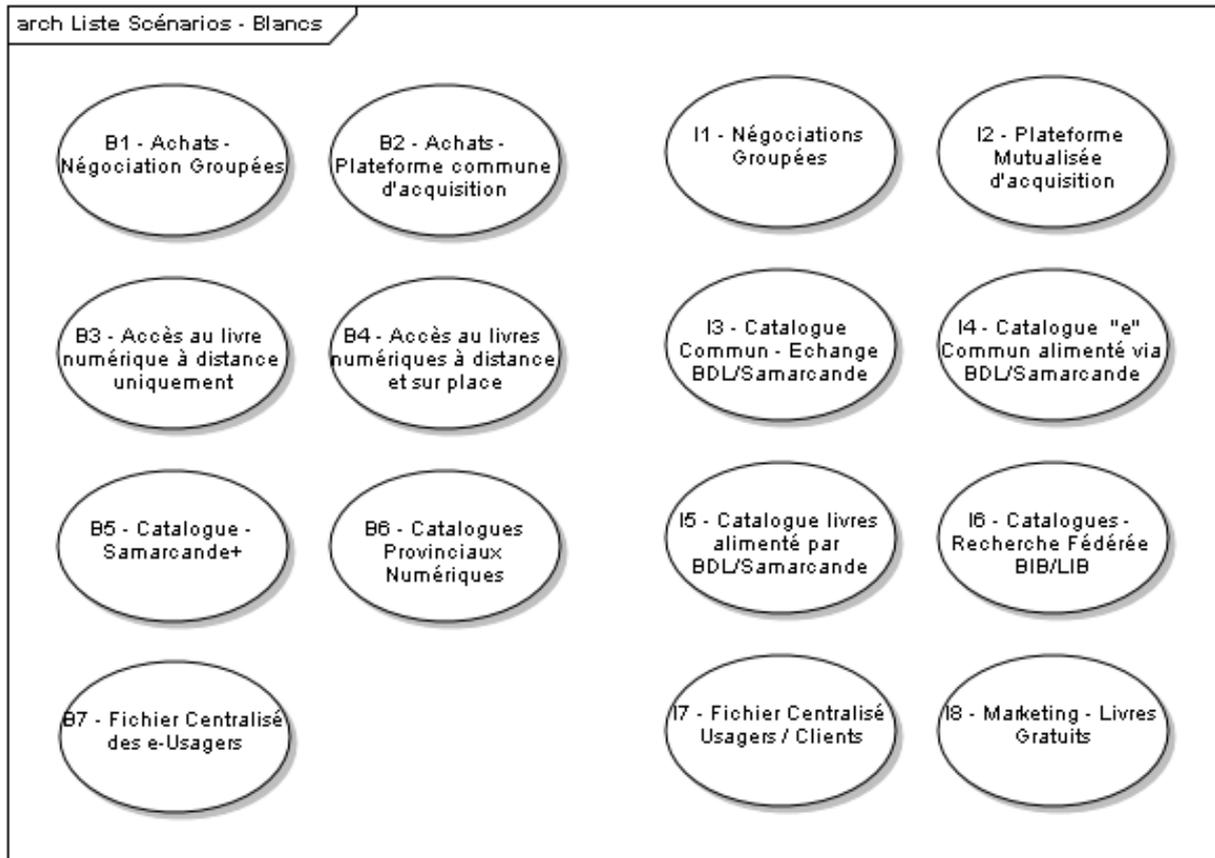
Les scénarii I1 et I2 proposent que les libraires et les bibliothèques joignent leurs efforts pour acquérir les droits de prêt, de vente et de location de livres électroniques. L'automatisation de ces processus peut conduire au développement d'une plateforme commune d'achat.

Les scénarii I3, I4 et I5 concernent la mise en commun de méta-données et de données relatives aux livres électroniques. Soit il y a un échange entre catalogues de libraires et de Bibliothèques, soit un catalogue commun. Ce catalogue pourrait également reprendre les informations « livres papiers » (p-book). Ces choix impactent la chaîne de valeur depuis les opérations jusqu'au service rendu au lecteur.

Le scénario I6 concerne le service au lecteur. Une recherche fédérée Bibliothécaires/Libraires permettrait au lecteur de trouver tous les livres électroniques de la FWB, qu'ils puissent être achetés ou empruntés.

Le scénario I7 concerne la logistique de commercialisation, le marketing, la vente et le service au lecteur. Il s'agit de lui permettre d'avoir un seul compte usager pour toutes les librairies et bibliothèques de la FWB. Une partie du profil du lecteur peut être centralisé.

Le scénario I8 concerne le marketing et la vente des bibliothèques et des librairies de la FWB. Il s'agit d'utiliser l'offre libre et gratuite comme produit d'appel.



6.2 Scénarios Retenus

Les bibliothécaires se sont prononcés sur les scénarios (cfr tableau).

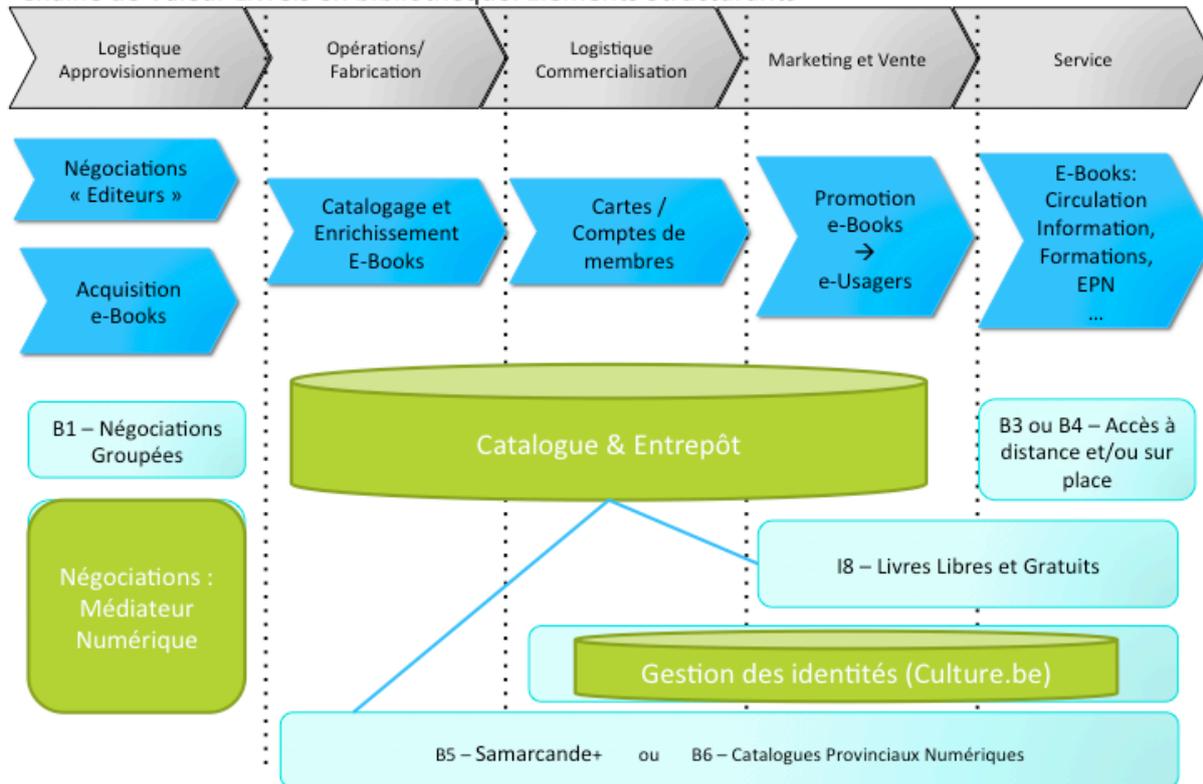
| Col. | Scénario | Gestionnai | Souhait FM | Souhaits Bibs | Souhaits Librair |
|------|--|------------|------------|---------------|------------------|
| I1 | Négociations Groupées | FWB | | 6.25 | En cours |
| I2 | Plateforme mutualisée d'acquisition | FWB | | 6.5 | En cours |
| I3 | Catalogue Commun - Echanges BDL/Samarcande | FWB | | 6.25 | En cours |
| I4 | Catalogue "e" commun alimenté par BDL/ Samarcande | FWB | | 5.5 | En cours |
| I5 | Catalogue Livres alimenté par BDL / Samarcande | FWB | | 6 | En cours |
| I6 | Catalogue :Recherche Fédérée BIB/LIB | FWB | | 7.5 | En cours |
| I7 | Fichier Centralisé Usagers/Clients FWB | FWB | | 5 | En cours |
| I8 | Marketing - Livres Gratuits | FWB | | 7 | En cours |
| B1 | Achats - Négociations Groupées | FWB | GESTION | 7.75 | En cours |
| B2 | Achats - Plateforme Commune d'Acquisition | | ??? | 8.5 | n.a |
| B3 | Accès aux livres numérique à distance uniquement | | | 5 | n.a |
| B4 | Accès aux livres numériques à distance et sur place | | | 8.75 | n.a |
| B5 | Catalogue : Samarcande + (Plateforme centrale de prêt numérique) | FWB | GESTION | 8.25 | n.a |
| B6 | Catalogues Provinciaux Numériques | BIBS | | 4.75 | n.a |
| B7 | Fichier Centralisé des e-Usagers | FWB | GESTION | 7.5 | n.a |

| |
|-------------|
| TRES FAV. |
| PLUTÔT FAV. |
| NEUTRE |
| PEU FAV |

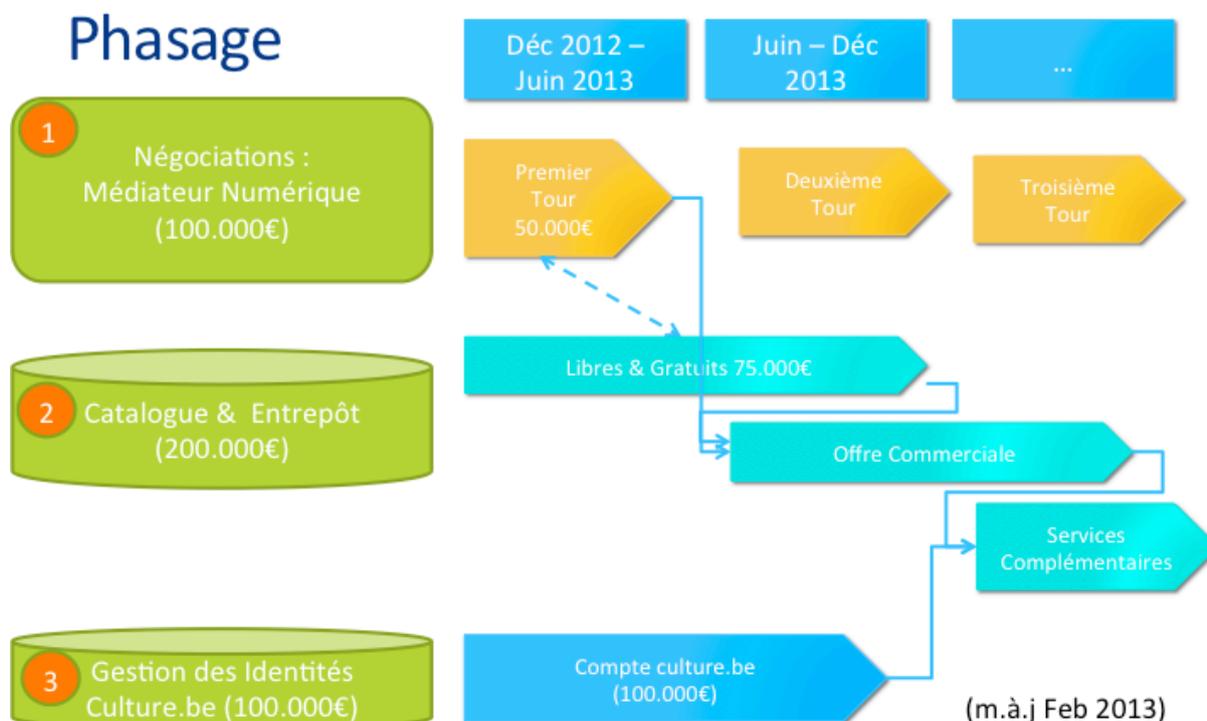
Trois initiatives ont été proposées au Cabinet de la Ministre de la Culture :

- Mise en place d'un rôle de **médiateur numérique de la FWB**.
- Mise en place d'un **catalogue/entrepôt d'e-books** centralisé
- Intégration (voire développement) d'un **système centralisé de gestion des identités au niveau de la FWB** (par exemple lié à Culture.be) qui permettra aux bibliothèques de faciliter l'accès des citoyens aux services liés aux livres numériques et à la lecture en général.

Chaîne de Valeur Livres en bibliothèque: Eléments Structurants



La mise en place des solutions se fera par phases.



7 Partie 4,5&6 : Architecture et Budget pour les systèmes retenus

Pour chacune des 3 initiatives, une « fiche projet » est établie. La fiche projet se base sur la méthode GOAL de l'ETNIC. Elle contient les éléments suivants :

- **Identification du projet**
 - **Nom** : description succincte du projet
 - **Domaine** : description simple du service demandeur, de sa mission
 - **Demandeurs** : Précise la dénomination complète du service demandeur, du responsable et du sponsor.
 - **Cible** : La cible est la réponse à la question : « A qui le projet va-t-il profiter ? »
 - **Contexte** : Le contexte décrit la situation, le décor dans lequel s'inscrit le nouveau projet. Il précise également les volumes en jeu.
 - **Objectifs** : les objectifs du projet, visibles et sous-jacents.
- **Nature** : développement/intégration de progiciels/ étude/ intervention/ consulting
- **Enjeux** : l'enjeu est ce qui se passerait si le projet n'était pas réalisé. On y précisera la criticité, l'urgence, les bénéfices attendus et l'alignement stratégique.
- **Description fonctionnelle et périmètre** : ex : Grands Cas d'usage et description succincte et schématique des processus.
- **Approche technologique** : Description succincte des aspects techniques retenus pour la solution.
- **Impacts FWB** : Aspects organisationnels, ressources humaines, ressources matérielles.
- **Planification, Mise en œuvre et délais**
- **Budget**
- **Analyse des risques** : « quel est l'impact en cas de pépin ? »

7.1 Médiateur Numérique de la FWB – Partie Bibliothèques

Ce projet n'est pas « technique » au point de vue informatique. Il est néanmoins essentiel au succès des autres scénarios lesquels comportent une dimension technique informatique

7.1.1 Description (MédiaBib)

Le projet « Médiateur Numérique de la FWB – Partie Bibliothèques » vise à mandater un médiateur numérique pour la FWB. Ce médiateur devra rentrer en contact avec tous les acteurs de la « chaîne numérique » du livre afin d'obtenir des accords de collaboration gagnant-gagnant visant à prêter des livres numériques dans les bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie Bruxelles. Ces accords portent autant sur les aspects pécuniaires que sur la forme de l'offre du point de vue fonctionnel et du point de vue technique.

7.1.2 Domaine (MédiaBib)

(Description simple du service demandeur, de sa mission)

Le Service général des lettres et du livre (SGLL), via le Service de la lecture publique (SLP) aide les bibliothèques à

- 1) répertorier les offres concrètes d'e-books, et
- 2) le cas échéant à acquérir les droits de prêt des e-books en négociant pour et avec eux.

7.1.3 Demandeurs (MédiaBib)

(Précise la dénomination complète du service demandeur, du responsable et du sponsor.)

- Service porteur du projet : SGLL
- Responsable du marché : Martine Garsou
- Sponsor : le cabinet de Fadila Laanan

7.1.4 Cible (MédiaBib)

(La cible est la réponse à la question : « A qui le projet va-t-il profiter ? »)

Les principaux bénéficiaires du projet sont :

- Les bibliothèques publiques de la FWB :
 - o Via une meilleure information technique et commerciale sur les offres disponibles et actionnables
 - o Via une négociation commerciale groupée
 - o Via le gain de temps (ne pas devoir faire la revue de l'offre et les négociations par soi-même)
- Les e-Usagers (indirectement)

- Plus de livres électroniques disponibles au prêt
- Des conditions techniques de prêt validées et optimisées (en fonction des besoins listés, des principes établis par le SGLL ainsi que de la stratégie élaborée par celui-ci)

7.1.5 Contexte (MédiaBib)

(Le contexte décrit la situation, le décor dans lequel s'inscrit le nouveau projet. Il précise également les volumes en jeu.)

A l'avenir, les bibliothèques auront besoin de négocier des offres numériques pour les e-books.

Le marché des e-books pour les bibliothèques est naissant et pose le problème d'une offre très hétérogène, tant au point de vue technique qu'au point de vue commercial. Le contexte juridique du prêt numérique est celui d'un vide juridique au niveau national mais pas au niveau européen malgré l'absence de directive spécifique. Ce contexte impose actuellement aux bibliothèques de contracter avec tous les ayants-droit. Le SJ de la FWB (Jonathan Lormans) dispose d'un premier aperçu global sur cette question.

Il convient pour les bibliothèques de bien s'informer dans le détail des conditions techniques, juridiques et commerciales d'accès aux e-books dans l'objectif de les prêter à ses membres.

7.1.6 Objectifs (MédiaBib)

(Les objectifs du projet, visibles et sous-jacents.)

- Etablir une relation directe entre les acteurs importants du numérique et la FWB
 - Editeurs
 - Distributeurs/Intégrateurs
 - Libraires
 - Auteurs
 - Autres bibliothèques ou groupements de bibliothèques demandeurs
- Lister les besoins du SGLL en termes de négociations pour le prêt de documents numériques (lien à faire avec le projet d'entrepôt et de plateforme de prêt numérique) et établir les listes du « souhaitable » et du « tolérable »,
- Rédiger avec le SGLL les objectifs en termes de négociation et les limites en-deça desquelles le SGLL ne veut pas descendre
 - Identifier les lobbys influents qui peuvent servir d'alliés par rapport à la position juridique du SGLL (à préciser) en faveur des bibliothèques (associations de bibliothécaires, documentalistes, consommateurs, parlementaires,...) ; identifier les lieux de diffusion les plus pertinents pour essayer la position du SGLL
- Jauger la capacité de « faire bouger les lignes » sur le plan micro (négociation avec chaque fournisseur d'un contrat) et sur le plan macro (identifier les lobbys les plus susceptibles de faire évoluer la situation légale dans le sens des bibliothèques publiques et les rencontrer pour leur transmettre la vision de la FWB)

- Acquérir une connaissance fine de l'offre de contenu et établir une typologie des offres sur le plan du type d'accès, du tarif et des conditions techniques (OAI ? formats des fichiers, formats des métadonnées,...)
- Comparaison de ces offres avec les besoins du SGLL (lien à faire avec le projet d'entrepôt et de plateforme de prêt numérique).
- Répertorier les offres concrètes et utilisables en Belgique et détailler les conditions technique et commerciales dans l'objectif de valoriser et prêter les e-books
- Le cas échéant, aider les bibliothèques à négocier ces conditions d'accès.
 - o Entre autres, on pourra veiller à ce que, au point de vue technique, le fournisseur garantisse une intégration optimale de son offre dans l'architecture des bibliothèques (Samarcande, SSO, UNIMARC, OAI-PMH...)
 - o Obtenir des prix compétitifs et acceptables

7.1.7 Nature (MédiaBib)

(Développement/intégration de progiciels/étude/intervention/consulting...)

La nature du projet est la livraison de services de consultance.

7.1.8 Enjeux (MédiaBib)

(L'enjeu est ce qui se passerait si le projet n'était pas réalisé. On y précisera la criticité, l'urgence, les bénéfices attendus et l'alignement stratégique.)

Une bonne médiation numérique permettra aux Bibliothèques publiques de la FWB d'obtenir de meilleures conditions financières et techniques d'acquisition d'e-books en ligne avec les principes de la FWB. Au niveau macro, une absence de prise de position légale peut mener à ce que seule la voix des acteurs commerciaux du livre soit entendue... et peut-être suivie ! Cela serait au détriment de l'offre d'un accès pour tous à la culture et la connaissance sous forme numérique (risque de fracture numérique supplémentaire)

Si ce projet n'est pas réalisé, les bibliothèques publiques devront négocier les offres e-book individuellement :

- Perte de temps (demande d'information identique)
- Perte de pouvoir de négociation

Urgence : ASAP : certaines bibliothèques (Liège et Bruxelles) ont déjà commencé avec certaines offres numériques

7.1.9 Description fonctionnelle et périmètre (MédiaBib)

(Ex : Grands Cas d'usage et description succincte et schématique des processus.)

Fonctionnellement, le médiateur est un relai entre le marché des e-books et les bibliothèques de la FWB dont l'objectif est de dégager des collaborations et des accords de type « win-win » entre les acteurs commerciaux et les bibliothèques.

Dans le prolongement du paragraphe sur les objectifs, voici quelques tâches plus concrètes à accomplir pour le médiateur.

- Faire savoir au secteur que les bibliothèques sont à l'écoute des fournisseurs pour les propositions commerciales par l'intermédiaire du médiateur
- Inventaire complet de l'offre d'e-books en Français actionnable en FWB, peu importe l'origine de cette offre : France surtout mais aussi Suisse, Québec...
- Connaissance des « prix catalogue » des fournisseurs
- Collaboration avec le CAREL, COUPERIN,... (Identification des consortiums pertinents pour une mutualisation des efforts de négociation)
- Centralisation des informations commerciales et techniques sur un site web collaboratif (wiki ou autre), par exemple catégorisation des conditions commerciales
- Au départ des études effectuées sur le livre numérique par le SGLL, listage des besoins aux niveaux micro (principes et conditions de fourniture des contenus numériques souhaités et « tolérés » par le SGLL) et macro (lobby légal)
- Identification et contacts avec les alliés potentiels du SGLL (Associations de bibliothécaires belges, françaises, européennes, Associations de consommateurs, experts et blogueurs influents,...) + élaboration d'une stratégie collective
- Négociation de conditions avantageuses avec les fournisseurs au nom de la FWB
- Proposition d'une clause à ajouter aux conventions entre le SGLL et des éditeurs dans le cadre d'une subvention attribuée par le SGLL à ceux-ci
- Développement de Matrices de négociations (sur base de la boîte à outils COUPERIN - <http://www.couperin.org/en/negociations/boite-a-outil/item/596-e-books-boite-a-outils-pour-les-negociateurs>)
- Communication avec les acteurs de la FWB avant de s'engager au nom de la FWB
- Catégoriser les modalités de prêt, (Cfr encadré).
- Mise en place d'un carnet d'adresses e-books à disposition des bibliothèques publiques.
- Rencontres avec tous les acteurs importants du numérique

Afin de documenter les offres, le médiateur devra établir la liste des modèles commerciaux disponibles. La liste suivante répertorie une douzaine de ces modèles.

Encadré : les modèles commerciaux de prêt

<http://www.digital-libraries.eu/frictionincome-generating-strategies/>

Question 11. Publishers and booksellers may be more comfortable with libraries lending e-books if patrons experienced some 'friction' in the borrowing process, or if library lending could be used to drive sales.

- A) 1 copy-1 reader (i.e. waiting lists for popular e-books).
- B) Max number of circulations per e-book (e.g. 26 per book for Harper Collins books in the States).
- C) "Explorer" package allowing a fixed number of total checkouts across titles from a backlist.
- D) Universal windowing period for all books.

- E) Discretionary windowing periods set for individual books.
- F) Loaning 'basic text' e-books stripped of the premium content of for-sale versions.
- G) Max number of e-book loans. per patron (e.g. per month/year)
- H) 'Pretend it's print' (i.e. 1 copy-1 reader, AND patrons must physically go to the library to borrow and/or return e-books)
- I) Unlimited simultaneous user, limited time license. (i.e. a library could get its whole community reading a book together for a two week period).
- J) Integrating a 'buy e-book' option into the library e-book lending system at the waiting list and/or post-return stage.
- K) A per-loan royalty rate in lieu of upfront purchase prices, with libraries capping total loans per week/month/year according to their budgets (e.g. Freading)
- L) Pricing based on library membership/local population size

Concrètement le médiateur organisera un certain nombre de contacts avec:

- Les éditeurs (ADEB), SNE, au moins 20 éditeurs individuellement
- Les bibliothèques
- Les fournisseurs de solutions informatique qui ont une offre en FWB (Cyber Libris, Numilog, fournisseurs de SIGB...)
- La fédération des libraires (SLFB) – afin de déterminer quels services e-book sont proposés par les libraires du SLFB aux bibliothèques de la FWB
- ...

Le médiateur doit prévoir de pouvoir transférer sa connaissance au SLP/SGLLL :

- stratégie de négociation utilisée lors de la mission
- contacts (informations de base et contexte)
 - pour chaque réunion un rapport validé par les participants
- informations techniques et commerciales pour toutes les offres
- accords types
- accords signés

Pour centraliser cette information, l'utilisation d'un outil de collaboration est recommandée.

7.1.10 Approche technologique (MédiaBib)

(Description succincte des aspects techniques retenus pour la solution.)

Le médiateur de la FWB devra collecter les informations techniques afin de vérifier la compatibilité des offres avec les standards techniques de la FWB (Gouvernance du SGLL en termes d'e-books).

Les standards techniques recommandés par le SGLL/SLP seront donc répertoriés et documentés.(Cfr recommandation sur la communication des principes et standards techniques du SGLL/SLP).

7.1.11 Impacts FWB (MédiaBib)

(Aspects organisationnels, ressources humaines, ressources matérielles)

Le SGLL/SLP devra mettre en œuvre des ressources internes pour ce projet:

- Suivi du projet.
- Recours au service juridique de la FWB.
- Prise de décisions dans les moments clés des négociations

D'autre part, la FWB devra réfléchir à la poursuite des négociations. En effet on peut prévoir que le marché des e-books va rester très changeant pendant une période d'au moins 5 ans. Ainsi on pourrait envisager l'impact suivant:

- Formation d'un négociateur interne à la FWB (qui pourrait éventuellement accompagner le négociateur dans sa mission)

A terme, les négociations pourraient être menées par une ressource interne au SGLL ;

7.1.12 Planification, Mise en œuvre et délais (MédiaBib)

Le médiateur devra commencer au plus vite.
Son travail s'étalera sur une période d'au moins 6 mois.

7.1.13 Budget

Si le médiateur travaille à mi-temps pendant une période de 6 mois, il doit travailler 50 jours-homme au minimum.
Le budget pourrait atteindre jusqu'à 50.000€ en fonction de la séniorité du consultant.

7.1.14 Analyse des risques

- Se lancer rapidement pourrait déboucher sur des contrats qu'une législation sur le prêt numérique rendrait obsolète (prévoir dans les contrats caducité de certains éléments si loi apparaît)
- Les éditeurs pourraient bien fermer la porte et renvoyer vers leurs distributeurs dont les conditions ne conviennent pas au SGLL et aux bibliothécaires (streaming, vente par bouquets,...) ; le négociateur devra être préparé à ce genre de réponse et avoir prévu sa stratégie dans pareil cas (technique du « pied dans la porte » ou du « miroitement de bénéfices substantiels » !)
- Risque pour l'image de la FWB (dans le cas où le médiateur n'est pas compétent)
- Risque de mal informer, mal négocier les contrats
- Selon les principes établis pour les négociations, risques soit de se priver (temporairement au moins) d'une partie de l'offre, soit d'obliger les bibliothécaires à gérer des offres non adéquates (DRM, bouquets, streaming,...)

7.2 Catalogue et Entrepôt Phase 1 : e-Books Libres et Gratuits (ou de prix modique)

7.2.1 e-books Gratuits (ou de prix modique)

(Description succincte du projet)

Le projet d'e-books gratuits (ou à prix modérés) consiste à rassembler les livres libres et gratuits (ou bons marché pour les bibliothèques) de qualité en un point afin de les proposer aux e-usagers des Bibliothèques Publiques.

Dans l'entrepôt, on mettra des e-books qui peuvent être prêtés ou téléchargés gratuitement par les e-usagers. Pour chaque e-book gratuit présent dans l'entrepôt, le SLP se sera assuré qu'il n'y aura pas de problème avec l'ayant-droit ou n'importe quel autre partie. Par exemple, un e-Book libre fabriqué par Feedbooks ou Gallica peut-il être référencé et prêté par les bibliothèques publiques ? Il faudra s'en assurer. Le médiateur pourra être interpellé en cas de doute. D'autre part le contenu et la qualité des e-books seront vérifiés soit a priori, (vérification par un bibliothécaire) soit a posteriori (retour de l'e-usager).

Le service doit permettre de conscientiser l'utilisateur du fait que sa bibliothèque peut aussi lui offrir des services dans le domaine du livre numérique. Après qu'il ait pu tester une liseuse en bibliothèque, il peut facilement trouver d'avantage de lecture via ce service.

Pour la Fédération, il s'agit de la mise en place d'un premier bloc « e-book » dans le paysage TIC du SGLL. Ce composant pourra être réalisé de deux manières :

- indépendamment de l'architecture de l'entrepôt complet (intégrant les offres commerciales)
- comme première étape de la mise en place de l'entrepôt complet.

Il y aura lieu également dans le cadre de ce projet d'entreposer les livres numériques publiés par des éditeurs belges subventionnés par le SGLL et d'en prévoir le prêt (via par exemple une clause à ajouter aux conventions établies entre ces éditeurs et le SGLL ; cfr projet de négociation numérique).

Il conviendra enfin de solliciter du service juridique un éclairage quant aux éventuels droits d'auteurs qui pourraient être associés non aux œuvres elles-mêmes mais soit aux compléments éventuels (préface, postface...), soit à la forme (mise en page, mise en forme...)

7.2.2 Domaine (E-books Gratuits)

(Description simple du service demandeur et de sa mission.)

Le service des lettres et du livre (SGLL) soutient les bibliothèques dans le cadre de projets coopératifs, essentiellement informatiques ; c'est dans ce cadre qu'il souhaite ici aider les bibliothèques à démontrer leur présence sur le marché de l'e-book en offrant un service par rapport aux livres numériques libres de droits et gratuits. A cette fin, le SGLL souhaite mettre en place un entrepôt numérique en vue d'alimenter une

plateforme de prêt numérique ; cet entrepôt permettra d'abord d'offrir des livres numériques libres de droit et gratuits, notamment dans le but de tester une infrastructure technique de base.

Les librairies n'ont pas souhaité participer à cette initiative dans un premier temps.

7.2.3 Demandeurs (E-books Gratuits)

(Précise la dénomination complète du service demandeur, du responsable et du sponsor.)

- Service porteur du projet : SGLL
- Responsable du marché : Martine Garsou
- Sponsor : le cabinet de Fadila Laanan

7.2.4 Cible (E-books Gratuits)

(La cible est la réponse à la question : « A qui le projet va-t-il profiter ? »)

- e-usagers
- Bibliothèques publiques
- Librairies indépendantes (visant les e-clients) ? (elles pourront préciser ultérieurement leur éventuel intérêt)

7.2.5 Contexte (E-books Gratuits)

(Le contexte décrit la situation, le décor dans lequel s'inscrit le nouveau projet. Il précise également les volumes en jeu.)

Les bibliothécaires doivent se positionner auprès des e-usagers et e-clients avec une offre de livres numériques.

L'offre numérique dans le marché commercial français atteint environ 100.000 titres.

Concernant les livres libres et gratuits, il y en a pléthore sur le Web (Gallica, Projet Gutenberg, Feedbooks, Virgin Mega,...) et le volume annuel visé sera sans doute davantage lié à la capacité du SGLL à sélectionner rapidement des fichiers à télécharger, à les « nettoyer » et à multiplier les formats, le cas échéant.

Actuellement, deux bibliothèques proposent du prêt numérique. Elles passent à cet effet par des intégrateurs (Numilog, Cyberlibris, Immatériel,...) qui

1. sont reconnus par les éditeurs dont ils offrent les collections
2. ont négocié les conditions de prêt numérique avant de démarcher les bibliothèques

7.2.6 Objectifs (E-books Gratuits)

(Les objectifs du projet, visibles et sous-jacents.)

Court-Terme

- Diffusion vers les citoyens et image : Proposer au public une interface attrayante, ergonomique (2 clics !) et fonctionnelle ; cela contribuera à montrer une image positive et moderne du SGLL et des bibliothèques publiques
- Qualité du contenu : Valider la qualité des e-books (texte et fichier) avant de les télécharger en vue de les importer dans l'entrepôt
- Conservation durable : Entreposer de manière pérenne les fichiers des e-books gratuits ; cela permettra de constituer un produit d'appel pour les bibliothèques (et les librairies ?).

NB : Pour fournir une première offre rapide, on pourrait aussi proposer une offre numérique en ligne en valorisant des sources telles qu'Europeana, Gallica, le Projet Gutenberg, Feedbooks,...

Moyen Terme

- Constituer une première expérience pour l'entrepôt complet : tester une infrastructure technique de base moins complexe qu'une infrastructure technique complète de prêt (pas de prêt, ni de prolongation, ni de suppressions de fichiers, puisque les livres sont offerts ; pas de prêt de ressources distantes puisque tous les fichiers sont importés dans l'entrepôt ; gestion simplifiée de niveaux d'utilisateurs avec deux niveaux : accès à tout ou accès à rien !)
- Mesurer l'intérêt du marché par rapport à ce service des bibliothèques FWB.

Optionnel (court ou moyen terme) :

- Offrir une interface OPDS pour intégrer les tablettes et smartphones (apps)
- Mise en place du premier prototype de l'entrepôt complet
- Permettre le prêt numérique via le site d'une bibliothèque ou via un catalogue collectif
- Référencer : Faire des liens avec des sources d'e-books gratuits (ex : Feedbooks → Demande l'intervention du médiateur pour savoir si on peut copier/référencer les livres Feedbooks)
- Expérimenter l'intégration de l'identification unique des usagers (SSO - Single Sign On)

7.2.7 Nature (E-booksGratuits)

(Développement/intégration de progiciels/étude/intervention/consulting)

Installation d'un progiciel (ou logiciel libre) et/ou développement pour la mise en place d'un système d'e-book gratuits (dans un premier temps) incluant :

- un entrepôt (stockage de livres au format ePub, PDF,...)
- un serveur OAI pour permettre le moissonnage par des plateformes de prêt numérique ou des catalogues

Optionnel :

Des interfaces (intranet, internet,...) de gestion (visualisation, correction et imports de fichiers, paramétrages,...) et de consultation (recherche, visualisation, consultation).

L'hébergement peut être interne (ETNIC) ou externe (avec deux options, chez le prestataire qui a réalisé l'outil ou ailleurs, dans le Cloud par exemple).

7.2.8 Enjeux (E-books Gratuits)

(L'enjeu est ce qui se passerait si le projet n'était pas réalisé. On y précisera la criticité, l'urgence, les bénéfices attendus et l'alignement stratégique.)

Sans cette présence :

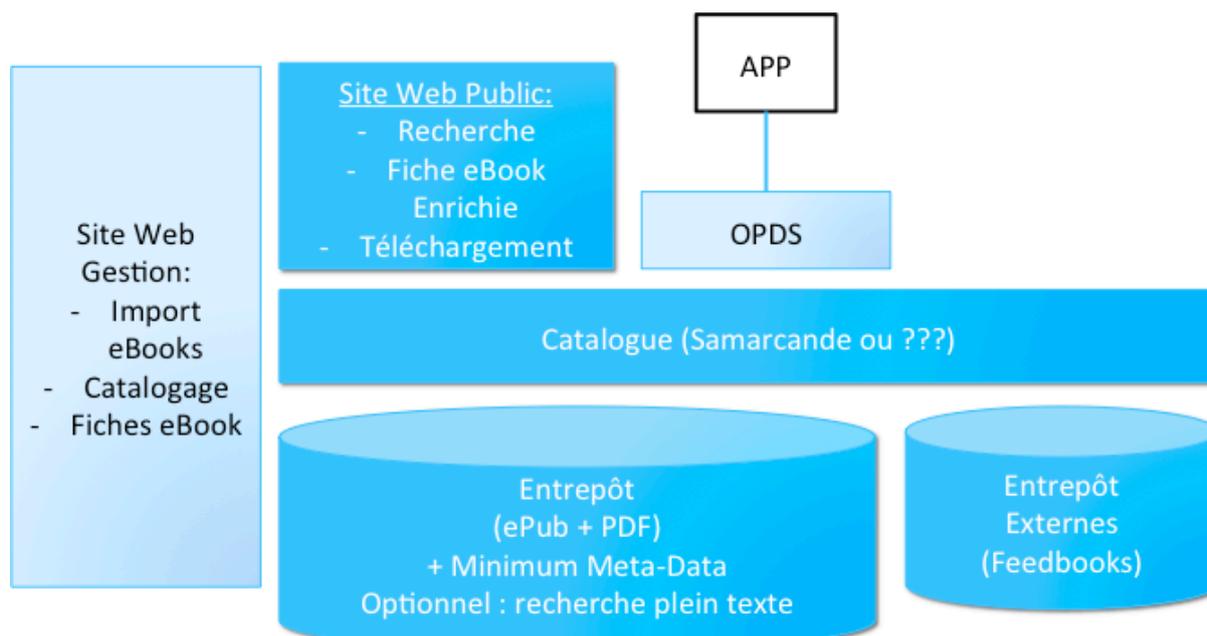
- Les e-usagers ne sont pas alertés sur les options bibliothèques/librairies
- une barrière technique et sociale peut apparaître qui viendrait s'ajouter à la fracture numérique existante (par rapport aux ordinateurs et à Internet) et la fracture socio-culturelle entre les lecteurs et les publics éloignés de la lecture
- le médiateur numérique serait dans une moins bonne position de négociation (pas de réceptacle de livres électroniques en cours de fabrication)

Sans entrepôt :

Le prêt ne pourrait être organisé que sur base de fichiers distants contrôlés par des opérateurs externes, avec un problème inhérent d'hétérogénéité, sans autonomie et sans garantie de pérennité (validité des liens, conservation des données après rupture de contrat,...) pour la FWB.

7.2.9 Description fonctionnelle et périmètre (E-books Gratuits)

7.2.9.1 Aperçu global



Une première liste de besoins est exprimée ci-dessous :

- « Mini » catalogue et entrepôt de livres électroniques
- Téléchargement (up/down) d' e-books
- Formats ePub/PDF
- Ouverture pour le stockage d'autres formats (images, films)
- Gestion basique de méta-données (UNIMARC), import et lecture seule
- Dédoublonnage avec livres papier de Samarcande sur base des métadonnées
- Recherche d'e-books sur les méta-données
- Formulaire de saisie et de modification des métadonnées notice par notice et d'appel à des métadonnées depuis des bases externes (SRU, Z39.50,...)
- Interface d'administration
- ... (cfr liste de fonctionnalités par utilisateurs-cibles en annexe)

Voici quelques éléments optionnels:

- Intégration de métadonnées d'e-books (ONIX, UNIMARC)
- Enrichissement de livres
- Outil sémantique de génération automatique de descripteurs (associés à un thésaurus matière comme RAMEAU ?)
- Widgets pour insertion d'une vitrine sur les sites des bibliothèques et libraires
- !!! Vitrine attrayante. Exemple : Hollande, « e-book eregalerij » (<http://bit.ly/NKwRnx>)
- Livres en streaming
- Application Mobiles (HTML5, Android, iOS, Windows8)

7.2.9.2 Fonctionnalités pour un module de gestion de bibliothèque numérique

Cette liste de fonctionnalités compilée par Alexandre Lemaire, reprend des fonctionnalités potentielles d'un entrepôt numérique, selon le point de vue des utilisateurs.

Pour les usagers finaux (internauts lecteurs) :

- Auto-identification en ligne
- Consultation base métadonnées
- Demande de numérisation
- Consultation en tout ou en parties du doc numérique
- Sélection (tout ou partie) du doc num
- Impression (tout ou partie) du doc num
- Ajout (tout ou partie) dans un panier
- Ajout dans une bibliothèque personnelle
- Téléchargement au format voulu
- Paiement en ligne de services
- Annotation, indexation et contributions
- Tous les services liés aux comptes personnels

Pour les bibliothécaires :

- Importer des documents numériques dans l'entrepôt numérique depuis les différentes sources

- Gérer les acquisitions : logistique, contrats, comptabilité,...
 - Contrôler le nombre de documents importés ainsi que leur intégrité (métadonnées comprises) et la conformité du format
 - Opérer une sélection parmi les documents importés
 - Visualiser le contenu du/des document(s) sélectionné(s) (métadonnées comprises) via une liseuse multiformat intégrée au système
 - Compresser un document / une sélection de documents ; décompresser
 - Stocker un ou plusieurs documents dans un répertoire de l'arborescence
 - Gérer l'arborescence avec un explorateur
 - Récupérer dans le catalogue les métadonnées internes et/ou externes des documents soit celles qui accompagnent le document lui-même soit des métadonnées distantes via un Web service
 - Indexer automatiquement les documents numériques sélectionnés (ou entrants)
 - Visualiser/modifier des notices au format Onix / Unimarc
 - Enregistrer les modifications effectuées dans une notice bibliographique
 - Dédoublonner par rapport aux documents déjà présents dans la base (numériques ou papier)
 - Retirer un exemplaire numérique de l'entrepôt et du catalogue (+ sa notice s'il s'agit du seul exemplaire de cette édition)
 - Exporter des paniers de livres numériques et/ou de métadonnées (moissonnages, exports par protocoles ad hoc, export de paniers)
- Sauvegarder les données (back-ups) tant les fichiers) que leurs métadonnées

Pour les dirigeants des bibliothèques:

- Récupérer des liens pérennes vers les notices bibliographiques correspondantes de la plateforme
- Introduire ces "permaliens" dans le catalogue de la bibliothèque au moyen d'un résolveur de liens
- Accéder aux statistiques sur les collections numériques et sur les usages
- Accéder aux statistiques croisées catégories d'usagers / catégories de livres
- Accéder à des statistiques mixtes papier / numérique
- Accéder à des statistiques relatives aux budgets
- Accéder aux statistiques sur les flux entrants, les sources,...
- Accéder aux statistiques sur les modifications des données (catalogage, dédoublonnage, enrichissements par Web services,...)
- Gestion de l'annuaire des usagers du territoire de la bibliothèque

Pour le Service de la lecture publique :

- Toutes les stats reprises supra + liées aux territoires, catégories de bibliothèques, etc.
- Superviser les flux entrants et sortants : alimentation de la base et du catalogue, exports,...
- comptabilité, gestion des abonnements, gestion des contrats,...
- Paramétrages divers de la plateforme : algorithmes de dédoublonnage et de regroupement par oeuvres (FRBR),...
- Gestion des usagers : gestion de l'annuaire général des usagers, gestion des droits des usagers selon différents niveaux de droits (à définir), gestion des accès par

"proxyfication" (attribution d'une adresse IP du domaine de sa bibliothèque pour un accès depuis l'extérieur du domaine de la bib),...

7.2.10 Approche technologique (E-books Gratuits)

(Description succincte des aspects techniques retenus pour la solution.)

Il y a plusieurs approches technologiques possibles:

Pour l'entrepôt :

- Mise en place d'un entrepôt d'e-books (Cfr livre de Marc Maisonneuve : Digitool, *Mnesys portail*,...) par achat d'un progiciel d'éditeur (ou d'un espace ; cfr *Yoolib*)
- Utilisation d'un logiciel « open source » (Cfr livre de Marc Maisonneuve : *ORI-OAI, Invenio*,...) à adapter

NB : dans les deux cas, 3 options d'hébergement : FWB, chez le prestataire ou dans le « cloud ».

Pour la diffusion et le prêt, plusieurs options également :

- Extension d'un des systèmes existants, pour le module de téléchargement/prêt : Samarcande/Banque du Livre
- Mise en place d'une plateforme de téléchargement/prêt par achat d'un progiciel d'éditeur (avec 2 options d'hébergement : FWB (ETNIC) ou externe)
- Utilisation d'une plateforme open-source
- Utilisation d'un système de Web Content Management, temporairement par exemple, pour donner une visibilité rapide en attendant une autre solution à terme.

On notera également quelques attentes non fonctionnelles :

- Architecture moderne et ouverte (SOA)
- Intégration harmonieuse avec Samarcande
- Respect des standards de l'ETNIC
- Performance garantie

7.2.11 Impacts SGLL/ETNIC (E-books Gratuits)

(Aspects organisationnels, ressources humaines, ressources matérielles.)

La mise en place d'un entrepôt de livres numériques par le SGLL pour les bibliothèques est un complément à l'approche *Samarcande*.

Ce projet demandera les ressources suivantes au sein du SGLL :

- Rédaction du cahier spécial des charges, sélection des soumissionnaires, analyse et évaluation des offres, attribution du marché

- Gestion et suivi de projet côté MOA avec le prestataire désigné (se muant au bout d'un an en une interaction dans le cadre de la maintenance ou une maintenance interne) : un mi-temps à la FWB (profil hybride bibliothécaire / informaticien ; si maintenance interne : + compétences en développement informatique dans le langage de l'outil acquis)
- Sélection, démultiplication des formats et chargement des livres gratuits dans la base : un temps plein (profil éditorial avec bonnes connaissances formats e-pub, PDF, mobipocket,...), à la FWB ou dans les bibliothèques centrales
- Gestion des fournitures par les éditeurs subventionnés par le SGLL (relance des éditeurs « distraits », vérification des fichiers, ...) : un quart temps
- Promotion de l'outil de diffusion auprès des bibliothécaires et des e-usagers ; se muera ensuite en marketing social et communication avec les e-usagers et les bibliothécaires : un mi-temps (profil : bibliothécaire / « community manager ») à la FWB.
- Formation des bibliothécaires concernés au repérage de livres libres et gratuits ainsi qu'à leur sélection et leur téléchargement dans la base et à l'éventuel enrichissement des métadonnées au passage ; suivi des relations avec ce groupe : un quart temps pendant 6 mois (pour diminuer de moitié environ ensuite)
- formation des administrateurs de l'outil par le prestataire désigné

Optionnel : déploiement de solutions « site internet » dans les bibliothèques (ou de widget à installer sur leurs sites ou...)

On demandera également aux bibliothèques (centrales ? celles à partir d'une certaine catégorie ?) de collaborer au projet en fournissant les données et les métadonnées des e-books Gratuits. Par exemple, si on se fixe l'objectif de collecter 1000 livres gratuits/an, cela représente un effort de collection de 150 livres par bibliothèque centrale. La commission d'enrichissement des notices bibliographiques de Samarcande pourrait aussi contribuer à ce travail et/ou faire le lien avec les enrichissements.

Le **médiateur** s'assurera avec l'aide du service juridique de la FWB qu'un accord est en place et que les droits sont bien respectés pour tous les livres entreposés et/ou référencés dans la plateforme.

Dans le cas d'un hébergement interne, l'ETNIC sera en charge de l'accompagnement de l'installation de la solution, de l'optimisation des performances côté serveur, de l'accompagnement de la maintenance et des procédures de sauvegardes régulières.

7.2.12 Planification, Mise en œuvre et délais (E-books Gratuits)

1^{ère} option : progiciel « clef sur porte » + petits développements spécifiques

- 1^{er} trimestre 2013 : livraison de l'outil
- 2^e trimestre 2013 : intégration
- 3^e trimestre 2013 : tests, validation et réception.

2^e option : développement sur mesure (au départ d'un logiciel libre)

- 1^{er} et 2^e trimestre 2013: conception, réalisation et livraison de l'outil

- 3^e trimestre 2013 : intégration
- 4^e trimestre 2013 : tests, validation et réception.

7.2.13 Budget (E-books Gratuits)

- Budget d'investissement (CAPEX) : 80.000 euros (phase 1)
- Budget de fonctionnement (OPEX): compter 20 à 30% par an.

7.2.14 Analyse des risques (E-books Gratuits)

(« Quel est l'impact en cas de pépin ? »)

Le risque majeur est une dégradation de l'image des bibliothèques si la solution n'est pas fonctionnelle et attrayante pour le public. Présenter un outil non abouti discréditerait le SGLL.

Il y a aussi le risque de ne pas parvenir à remplir suffisamment l'entrepôt et ne pas atteindre la masse critique aux yeux des professionnels et des e-usagers. Un niveau qualitatif trop faible des e-books entreposés constitue une autre source d'insatisfaction potentielle des internautes. Si les ressources humaines ne suivent pas pour la sélection des livres gratuits, par exemple, ces deux risques seraient fortement augmentés.

L'identité propre du futur entrepôt de livres gratuits est essentielle car il y a déjà un certain nombre de ressources existantes. Pour éviter que l'entrepôt soit vu comme un « sous-Gallica », le projet peut se différencier en proposant :

- du multi-format (au minimum PDF et ePub)
- des métadonnées riches et de qualité
- un accès mixte papier/numérique via Samarcande
- des auteurs Belges de langue française
- des services spécifiques pour les bibliothèques et les écoles
- une animation qui donne une âme à l'entrepôt.

Enfin, un autre risque tient au fait que si la visibilité des partenaires bibliothèques centrales n'est pas jugée suffisante, le partenariat et le soutien des partenaires du SLP soient mis en péril auprès de ces partenaires mais aussi auprès des bibliothèques locales.

7.3 Catalogue et Entrepôt : Phase 2 : Plateforme e-Book

7.3.1 Catalogue et Entrepôt Complet (Plateforme e-Book)

(Description succincte du projet.)

Après la mise en place d'un entrepôt de livres gratuits et le premier tour de négociation avec les fournisseurs de contenu, en fonction du résultat des négociations, un entrepôt complet pourra être monté. En plus des livres gratuits de la phase 1, il sera alimenté avec des livres « commerciaux ». Ces livres commerciaux ne sont donc plus gratuits pour la bibliothèque.

Dès lors, en fonction de la Licence d'utilisation négociée avec l'éditeur, la circulation des e-books doit pouvoir s'appuyer sur la Plateforme e-Book. Par exemple, les accès aux livres électroniques doivent être comptés.

Dans le cas où une législation sur le prêt numérique aurait été mise en place entre-temps, les contraintes techniques liées aux contrats pourraient être allégées.

7.3.2 Domaine (Plateforme e-Book)

(Description simple du service demandeur et de sa mission.)

Le service des lettres et du livre (SGLL) soutient les bibliothèques dans le cadre de projets coopératifs, essentiellement informatiques ; c'est dans ce cadre qu'il souhaite ici aider les bibliothèques à confirmer leur présence sur le marché de l'e-book en offrant un service par rapport aux livres numériques qu'ils soient gratuits ou payants.

A cette fin, le SGLL souhaite mettre en place un entrepôt numérique en vue d'alimenter une plateforme de prêt numérique ; cet entrepôt permettra de prêter des livres numériques libres de droits et commerciaux.

7.3.3 Demandeurs (Plateforme e-Book)

(Précise la dénomination complète du service demandeur, du responsable et du sponsor.)

- Service porteur du projet : SGLL
- Responsable du marché : Martine Garsou
- Sponsor : le cabinet de Fadila Laanan

7.3.4 Cible (Plateforme e-Book)

(La cible est la réponse à la question : « A qui le projet va-t-il profiter ? »)

- e-Usagers
- Bibliothèques (Entrepôt ouvert)

7.3.5 Contexte (Plateforme e-Book)

(Le contexte décrit la situation, le décor dans lequel s'inscrit le nouveau projet. Il précise également les volumes en jeu.)

7.3.6 Objectifs (Plateforme e-Book)

(Les objectifs du projet, visibles et sous-jacents.)

- Continuation ou reprise de la phase 1 (Entrepôt e-books Gratuits) : permettre le téléchargement de livres libres et gratuits
- Etre une base pour le prêt de livres numériques issus d'offres commerciales
- Intégration complète avec Samarcande (catalogue collectif)
- Permettre des prêts adaptés aux différents niveaux de publics (tel type de livre numérique peut être prêté à tel type de public)
- Permettre le catalogage optimal des e-books et l'enrichissement automatique des métadonnées par un indexeur sémantique

7.3.7 Nature (Plateforme e-Book)

(Développement/intégration de progiciels/étude/intervention/consulting)

Développement et/ou intégration d'une plateforme d'e-books qui sera une base pour le prêt de livres électroniques gratuits et commerciaux aux e-usagers des Bibliothèques Publiques.

7.3.8 Enjeux (Plateforme e-Book)

(L'enjeu est ce qui se passerait si le projet n'était pas réalisé. On y précisera la criticité, l'urgence, les bénéfices attendus et l'alignement stratégique.)

- Garantir l'indépendance des bibliothécaires par rapport aux offres à géométrie variables
 - o Cas remarquable : En Angleterre, la librairie du Licolnshire a décidé de se retirer de la plateforme d'Overdrive et de construire sa propre plateforme pour des raisons de pérennité des investissements.
- Conserver la relation avec les e-Usagers (contrôler la circulation des e-Books)
- Cataloguer les e-books de manière consistante et pérenne
- Conserver les e-books (sans vocation patrimoniale)

Si le projet n'est pas réalisé, il y a un risque que chaque bibliothèque présente à son public des offres hétérogènes non intégrées au catalogue papier et obligeant à une multiplicité de connexions. Les opportunités d'économies d'échelle seront également gaspillées.

7.3.9 Description fonctionnelle et périmètre (Plateforme e-Book)

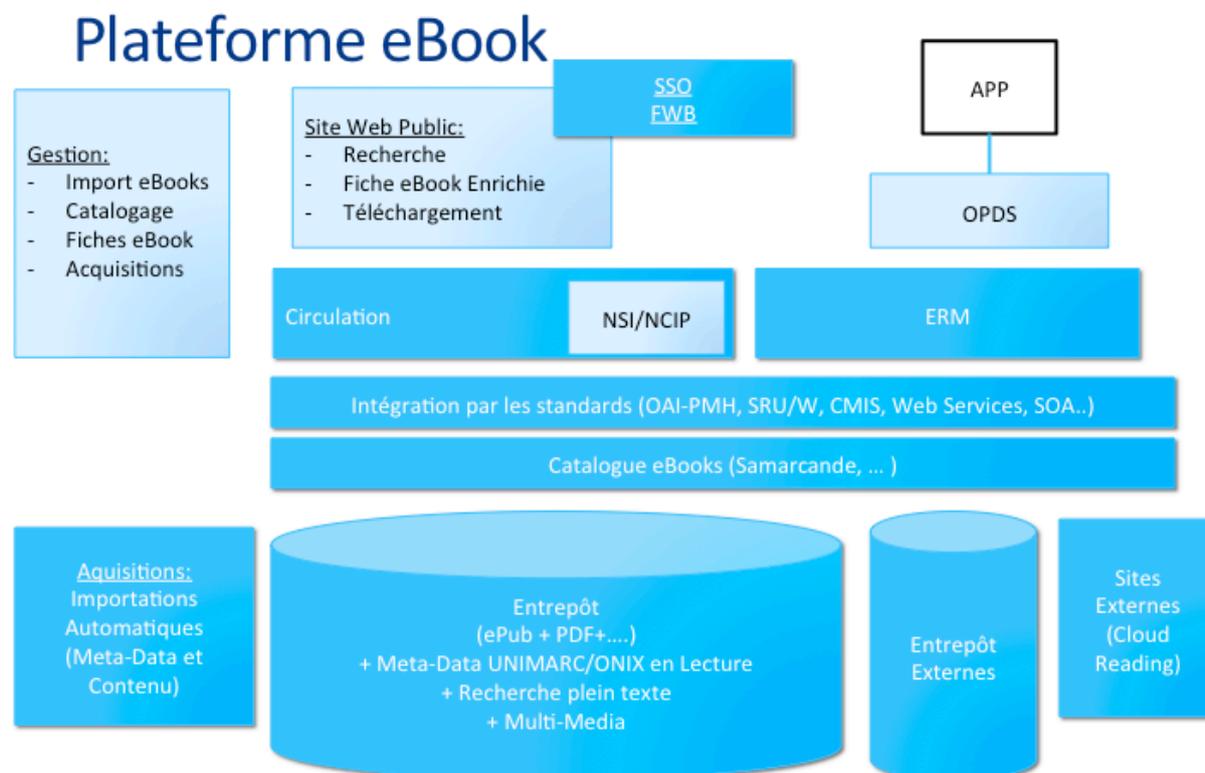
(Ex : Grands Cas d'usage et description succincte et schématique des processus.)

La Plateforme e-Book reprendra les fonctions suivantes

- Catalogue et entrepôt de livres électroniques
- Support des formats de méta-données d'e-books (ONIX, UNIMARC)
- Téléchargement (up/down) d' e-books
- Formats ePub/PDF
- Ouverture pour le stockage d'autres formats (images, films)
- Gestion basique de méta-données
- Recherche d'e-books sur les méta-données
- Interface d'administration
- Interface d'import d'e-books (méta-données et contenu)
- Vitrine attrayante
- Eléments graphiques réutilisables (Widgets) pour insertion de la vitrine sur les sites des bibliothèques et libraires.

Optionnel :

- Enrichissement de livres
- Prêt numérique : streaming et/ou téléchargement des livres
- Applications mobiles (HTML5, Android, iOS)



7.3.10 Approche technologique (Plateforme e-Book)

(Description succincte des aspects techniques retenus pour la solution.)

Il y a plusieurs approches technologiques possibles :

- Extension d'un des systèmes existants : Samarcande
- Mise en place d'une plateforme d'e-books (ex : partenariat avec un fournisseur)
- Utilisation d'une plateforme open-source ou « amie »

7.3.11 Impacts FWB (Plateforme e-Book)

(Aspects organisationnels, ressources humaines, ressources matérielles.)

Ce projet aura un impact au moins aussi important que le projet « e-Books gratuits » décrit plus haut. En réalité il s'inscrira probablement dans la continuité du projet « e-Books gratuits »

Il demandera également :

- La rédaction d'un cahier des charges
- La procédure d'attribution du marché
- La direction et la gestion du projet
- Après sa réalisation, l'opérationnel de la plateforme (intégration de nouveau contenu, par exemple)

7.3.12 Planification, Mise en œuvre et délais (Plateforme e-Book)

L'entrepôt complet peut être mis en place après :

- La mise en place réussie de l'entrepôt d'e-Books gratuits
- Un premier tour de négociation réussi de la part du médiateur

7.3.13 Budget (Plateforme e-Book)

Le budget (hors ressources internes au SGLL) pour la combinaison des deux phases est de 200.000 € hors TVA. 80.000 sont consacrés à la phase 1. 120.000 seraient consacrés à la phase 2.

- Budget d'investissement : 120,000€ HTVA
- Budget de fonctionnement :
 - o Maintenance compter 20 à 30% par an.
 - o Gestion, opérations et support par le SGLL

Ce budget permet de mettre en place les premières briques du puzzle nécessaire à la circulation complète des livres numériques. A mon humble avis, le coût d'une plateforme complète tel que la VEP (Vlaams e-Boek Platform) représente un total de 1.000.000 d'euros.

7.3.14 Analyse des risques (Plateforme e-Book)

(« Quel est l'impact en cas de pépin ? »)

On peut identifier les risques suivants :

- Risque d'avoir un entrepôt vide si le médiateur numérique échoue
- Risque d'un rapport coût/usager trop élevé dû au « petit » marché FWB
 - o Mutualiser les efforts de développement avec d'autres acteurs
 - o Etendre le marché : aller chercher des e-Usagers en dehors des frontières

7.4 Gestion centralisée des identités et des profils des e-usagers

7.4.1 Code projet : SSO-FWB

(Description succincte du projet.)

Proposer des livres en ligne est un service Internet élaboré qui demande d'établir une relation de confiance entre l'internaute et le service public. Afin d'offrir des services en ligne performants et adaptés aux e-usagers, il convient d'offrir un service d'identification.

Le projet « SSO-FWB » vise à mettre en place une infrastructure de sécurité qui permettrait aux internautes qui surfent sur les différents sites de la FWB de ne gérer qu'un seul profil (mot de passe) commun à tous les sites.

L'identification unique de l'utilisateur doit se faire via un système centralisé qui inspire la confiance de l'utilisateur.

Cette démarche permettrait aussi de viser un « marketing » croisé plus performant pour tous les services en ligne de la FWB.

7.4.2 Domaine (SSO-FWB)

(Description simple du service demandeur et de sa mission.)

La principale mission de l'Administration **générale de la Culture** est de contribuer au développement culturel et artistique en Communauté française

Par l'utilisation de ce SSO mis à disposition par l'AG Culture, le Service des Lettres et du Livre (SGLL) pourrait disposer d'une solution qui peut aider les bibliothèques à établir une relation de confiance avec leurs e-usagers.

7.4.3 Demandeurs (SSO-FWB)

(Précise la dénomination complète du service demandeur, du responsable et du sponsor.)

Service Demandeur : L'AG Culture de la FWB

Responsable :

Sponsor : André-Marie Poncelet, Administrateur Général de la Culture, FWB

7.4.4 Cible (SSO-FWB)

(La cible est la réponse à la question : « A qui le projet va-t-il profiter ? »)

Le projet devrait principalement profiter aux internautes de la FWB. A travers la liste des systèmes qui sont compatibles avec le SSO FWB, l'internaute pourra avoir une meilleure vue globale des services Internet qui lui sont accessibles.

Les opérateurs de la FWB pourront bénéficier du système SSO en déléguant les fonctions d'identification à la FWB. La gestion des identités pourra être centralisée facilitant la lutte contre le piratage et le SPAM.

7.4.5 Contexte (SSO-FWB)

(Le contexte décrit la situation, le décor dans lequel s'inscrit le nouveau projet. Il précise également les volumes en jeu.)

Les services numériques culturels de la FWB et des bibliothèques en particulier augmentent chaque jour. Les internautes ont accès à de plus en plus de sites Internet en Wallonie et Bruxelles qui peuvent demander une identification spécifique. Dans le domaine culturel, la tendance actuelle est au « single-sign-on » (SSO) via des plateformes telles que Facebook/Twitter/Google+.

Il convient pour la FWB de gérer correctement l'identité des Internautes qui font appel à ses services. Plutôt que de laisser la gestion des profils à Facebook, il faut mettre en place un serveur d'identité qui supprime ou régule la dépendance à l'identification via les réseaux sociaux (Facebook Facebook).

Avec ce système, l'identité de l'internaute pourra être établie formellement par exemple via l'intégration de la carte d'identité ou via le numéro de carte de lecteur).

7.4.6 Objectifs (SSO-FWB)

(Les objectifs du projet, visibles et sous-jacents.)

Objectifs à court terme :

- Améliorer l'expérience en ligne des internautes de la FWB
 - o Single-Sign-On des e-usagers
 - Sur les sites des bibliothèques
 - Sur les sites des fournisseurs de contenu en ligne.
- Permettre aux fournisseurs de services en ligne de la FWB (Sites FWB et partenaires) de s'appuyer sur une gestion des identités numériques stable et de qualité.

Objectifs à moyen terme :

- Via une gestion centralisée des profils, construire une relation FWB-Citoyen qui lui permettra de mieux cibler les messages et d'offrir un meilleur service.

7.4.7 Nature (SSO-FWB)

(Développement/intégration de progiciels/étude/intervention/consulting)

Mise en place d'un système de gestion des identités, de SSO et de gestion de Profil utilisateur.

Intégration de plusieurs sites de la FWB au système de SSO.

7.4.8 Enjeux (SSO-FWB)

(L'enjeu est ce qui se passerait si le projet n'était pas réalisé. On y précisera la criticité, l'urgence, les bénéfices attendus et l'alignement stratégique.)

Sans cette solution, les internautes seront obligés à recourir à plusieurs noms d'utilisateurs et mots de passe.

7.4.9 Description fonctionnelle et périmètre (SSO-FWB)

(Ex : Grands Cas d'usage et description succincte et schématique des processus.)

Fonctionnalités de la plateforme de gestion des identités :

- Processus de création d'identité. Un Internaute doit pouvoir créer un profil FWB. Des mécanismes doivent permettre d'identifier uniquement la personne. Soit via une intégration technologique (Carte d'identité électronique) soit via une procédure complémentaire.
- Processus de gestion d'identité.
 - o L'Internaute doit être capable de changer son profil en ligne (ex : adresses email et domicile)
 - o L'administrateur doit être capable de bannir les profils qui ne respectent pas les conditions d'utilisation du SSO
- Processus d'Indentification Unique
 - o Le serveur doit permettre aux sites du cercle de confiance de réaliser un log-in unique (3rdParty Authentication or Federated Sign-On)
 - o Possibilité de détecter le SSO entre sites participants (« Where Are You From ? »)
 - o Intégration avec la carte d'identité électronique
 - o Intégration avec le Sign-On des réseaux sociaux (Facebook , Twitter, Google+...)
- Gestion de base et étendue des Profils Utilisateurs
 - o Le serveur d'identité doit permettre de stocker les données de base mais aussi des données spécifiques aux serveurs, par exemple un ensemble de paires « attributs/valeurs ».

La Quelques exemples de Systèmes de gestion d'identité :

- Belgique : CultuurNet.be (UitID),
- Belgique / Bibnet : Open BIB ID, (Lodgon DaliCore),
- Bibliotek.dk connecté au système WAYF (« Where are you From »)
<http://wayf.dk/en/about-wayf/connected-institutions>

Exemple de systèmes :

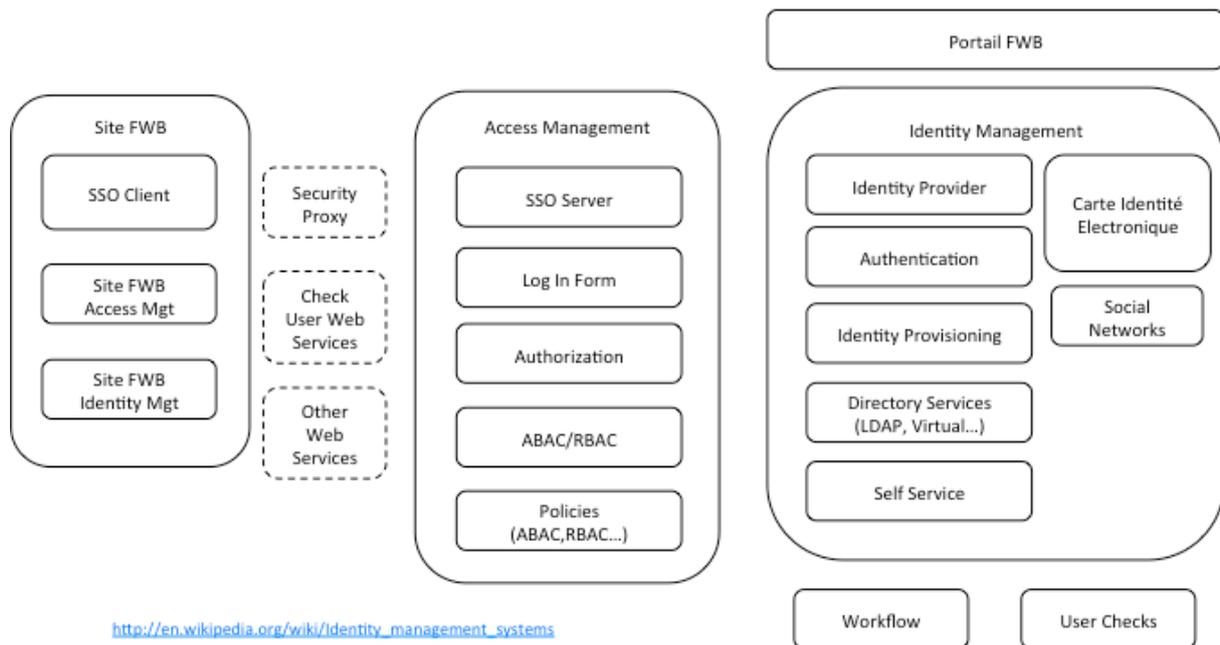
- Janrain.com - USA - <http://bit.ly/RmloxV>
- DaliCore – Logdon.be - <http://bit.ly/S2ShyN>

7.4.10 Approche technologique (SSO-FWB)

(Description succincte des aspects techniques retenus pour la solution.)

La solution comporte plusieurs parties :

1. Un des sites de la FWB qui propose des services (par exemple : emprunt d'un livre numérique)
 - a. Le site a sa propre gestion des utilisateurs et des accès (par exemple : combien de livres sont empruntés par un utilisateur particulier)
 - b. Le site intègre un « client SSO » qui permet de s'identifier via le serveur de la FWB
2. Le serveur central de gestion des accès.
 - a. Il règle le single-sign-on (accès au profil) en fournissant un formulaire de login (ex : bouton « login with Twitter »)
 - b. Le SSO peut être complété par de la gestion des accès qui permettra de déterminer si un utilisateur identifié a accès à une ressource déterminée (par exemple un site web de la FWB).
3. Le serveur central des identités
 - a. Il gère les identités et les profils
 - b. Il gère les données nécessaires au login via la carte d'identité électronique et via les réseaux sociaux
 - c. Il permet de s'authentifier (gestion des mots de passe)
 - d. Il permet de créer des profils de manière automatique
 - e. Il s'intègre avec des systèmes d'annuaires tels que LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
 - f. Il offre un self-service via le Portail de la FWB



Des standards récents et facile à mettre en œuvre seront utilisés autant que possible :

- OAUTH
- Carte d'identité électronique belge
- ...

7.4.11 Impacts FWB (SSO-FWB)

(Aspects organisationnels, ressources humaines, ressources matérielles.)

La mise en place d'un serveur d'identités est un projet stratégique très technique.

Au point de vue technique, il demande de travailler en plusieurs phases :

- Installation du serveur d'identité
- Pré-chargement (si des bases de données d'utilisateurs sont déjà présentes)
- Projet Pilote avec un premier périmètre limité au sein de la FWB (ex : Bibliothèques Publiques)
- Liste de tous les sites qui doivent rentrer dans le SSO
- Site par site
 - o Explication de l'adaptation technique requise pour le SSO
 - o Implémentation de l'intégration (OAUTH demande 2 ou 3 jours de développement pour chaque site)
 - o Test d'intégration

Un suivi particulier est nécessaire en termes de gestion de projet (hors technique) car il concerne :

- La sécurité des services à disposition des citoyens
- La vie privée des citoyens

7.4.12 Planification, Mise en œuvre et délais (SSO-FWB)

A fixer par la FWB.

L'établissement et la communication d'une stratégie pour la gestion des identités (externes).

7.4.13 Budget (SSO-FWB)

Les systèmes de sécurité ainsi que les experts associés coûtent en général assez cher. Cependant les méthodes de SSO développées pour le web telles que OAUTH permettent aux informaticiens qui maîtrisent http et xml d'intégrer leurs sites à SSO Facebook, Twitter, Google+...

Si on prend l'hypothèse que le protocole de sécurité observé est OAUTH, il doit être possible de mettre en place un cercle de confiance FWB avec 3 sites participants pour un budget d'investissement total de 100.000€ HTVA.

Les frais de fonctionnement peuvent atteindre 50% des frais d'investissement (maintenance gestion d'un annuaire qui peut contenir des millions d'identités).

7.4.14 Analyse des risques (SSO-FWB)

(« Quel est l'impact en case de pépin ? »)

| Risque | Probabilité | Impact | Responsable | Actions |
|--|----------------|----------------------------|------------------|--|
| Pas de sites en FWB qui utilisent le SSO | MOYENNE 50% | GRAND Perte de 100K€ | Direction FWB | - Information sur le projet, accords de principe d'adhésion - Choix technologique simple, à l'échelle des besoins culturels |
| Piraterie – Attaques & Vols de Données | GRAND | GRAND | Opérateur SSO | - Monitoring - Firewall, Sécurisation des accès (IP...) - |

7.4.15 Recommandation

Utiliser un nom neutre pour le système SSO :

- Si on est certain que cela restera limité à la culture : culture.be
- Si il y a une possibilité d'intégrer d'autres sources (ex : universités ou autres institutions), utiliser un autre nom plus générique, par exemple
 - o WAYF (Where are you from) au Danemark,
 - o OpenAthens chez l'éditeur Downsonera.com en Angleterre,
 - o ASelect dans les bibliothèques publiques en Hollande.

8 Recommandations

Au terme de l'étude technique, l'étude est en mesure de proposer quelques recommandations.

Elles s'articulent en 3 points principaux :

1. Les projets recommandés dans les fiches projet (§7)
2. Le positionnement des bibliothèques sur le marché du livre électronique
3. L'organisation informatique du SGLL

8.1 Projets recommandés

En concertation avec l'étude stratégique réalisée en parallèle, l'étude propose d'investir dans 3 projets :

- Le médiateur numérique pour les bibliothèques publiques de la FWB
- La construction d'un entrepôt de livres numériques en deux phases
- La mise en place d'une infrastructure de sécurité pour l'identification des e-usagers

Le premier de ces projets n'est pas purement technique. Il pourrait être qualifié d'étude technico-commerciale.

8.2 Le positionnement des bibliothèques sur le marché du livre électronique

8.2.1 La bataille pour l'e-usager

Le marché du livre électronique est un marché beaucoup plus féroce que celui du papier. Les marges pour les éditeurs et les revendeurs sont plus basses. Les grandes plateformes (parfois dénommées « GAAS » = Google, Amazon, Apple, Sony) captent une grande partie du marché. Dans ce contexte, les bibliothèques vont devoir « se battre » pour conserver la relation avec le client. La première étape est de bien connaître les e-usagers. L'initiative SSO va dans ce sens.

8.2.2 La différenciation

Afin de ne pas se battre en vain, la bibliothèque ne devra pas tenter de copier les grandes plateformes mais au contraire s'en différencier. Les bibliothèques doivent se baser sur leurs forces (la proximité, l'espace, l'EPN, l'accessibilité) pour fournir un service de lecture publique numérique unique.

En plus de proposer les e-books adéquats (récents ou plus anciens) dans le cadre du prêt, elles devront proposer des services numériques complémentaires à valeur ajoutée. Cela peut être lié au patrimoine, à la littérature, aux animations dans les bibliothèques, à la longue traîne de certains ouvrages... D'autre part les e-usagers ne sont plus à la recherche d'un livre en particulier mais plutôt d'un univers entier, d'une expérience globale. Les bibliothèques devront bien étudier les usages afin de proposer des services attractifs et compétitifs.

C'est un des arguments clés de la proposition de construire une plateforme propre aux bibliothèques, bâtie sur des standards ouverts. Cette plateforme de base peut constituer un tremplin pour l'innovation numérique dans les bibliothèques.

8.2.3 La négociation sur le marché de l'édition

Les bibliothèques doivent réaliser qu'ensemble elles sont « un des plus gros client des éditeurs et libraires ». Il faut utiliser cet argument pour obtenir de bonnes conditions techniques et commerciales pour le prêt des livres numériques. S'il existe suffisamment d' « emprunteurs numériques » sur le marché, les éditeurs n'ont pas à hésiter et doivent s'empressement de mettre leurs livres à disposition dans les bibliothèques.

8.2.4 Penser et agir au delà des frontières

Afin de rentabiliser la plateforme, les bibliothèques doivent envisager de proposer leurs services numériques en dehors des frontières :

- Aux Belges à l'étranger
- Aux étrangers intéressés par la culture de Wallonie et Bruxelles (touristes, historiens...)
- Aux étrangers intéressés par la littérature de Wallonie et Bruxelles
- Aux étrangers intéressés par les services (uniques car différenciés) des bibliothèques de la FWB.
- ...

8.3 L'organisation Informatique du SGLL

L'évolution et la spécificité des solutions informatiques des bibliothèques notamment dans le domaine du numérique amène le SGLL à mener de plus en plus de projets informatiques : Samarcande, Périoclic... Ces projets doivent se coordonner avec des fournisseurs (W3Line, ETNIC) et d'autres projets de la FWB (Lettres Numériques, PEPS, l'outil sémantique du PILen, Portail des littératures).

Chacun de ces projets comporte une certaine complexité en termes d'infrastructure (hébergement, base de données, applicatifs), de gestion de projet, de gestion des opérations, de gestion financière: frais d'investissements (CAPEX) et frais de fonctionnement (OPEX), etc.

8.3.1 Plan Directeur Informatique

Aujourd'hui il me semble important de rédiger un plan directeur informatique pour le SGLL.

Ce plan informatique doit contenir les éléments suivants :

- Les objectifs du SGLL et la relation aux systèmes informatiques présents et à venir
- L'architecture globale des systèmes utilisés par le SGLL, le SLP, les bibliothèques (état présent)
- La vision (état désiré) du SGLL – plan à 1 an, plan à 3 ans.
- Les rôles et les responsabilités pour chaque système qu'il soit en construction ou en fonctionnement:
 - L'analyse des besoins
 - Le développement et/ou la mise en place de la solution
 - La gestion journalière de la solution (incidents, support, backups)
- La liste des projets et autres initiatives en cours ou à venir qui permettront de passer de l'état présent à l'état désiré
- Le budget et les ressources internes (personnel et moyens) nécessaires aussi bien lors des phases d'investissement que de fonctionnement annuels.
- Les principes de gouvernance informatique du SGLL

Même si le SGLL n'est pas une division informatique en tant que telle, il gère implicitement une série de projets importants. La cohérence globale devrait être documenté et communiquée au travers d'un plan informatique directeur. Il ne s'agit pas d'organiser un service informatique avec tous les processus ITIL mais d'actualiser et de communiquer clairement le plan informatique du SGLL deux fois par an.

8.3.2 Gouvernance informatique du SGLL

Le plan directeur doit également permettre une meilleure communication avec les partenaires du SGLL. Tout d'abord, ils ne peuvent ignorer les objectifs du SGLL et l'objet des projets en cours. Ensuite le plan directeur peut inclure des règles techniques qui doivent être respectées.

Les contraintes techniques imposées aux bibliothèques pour leur reconnaissance peuvent alors être communiquée en toute transparence à partir du plan directeur.

Par exemple, le SPF Finance utilise son site Internet pour communiquer ces standards aux fournisseurs :

« Directives et recommandations pour l'usage de standards ouverts et/ou spécifications ouvertes dans les administrations fédérales »

<http://minfin.fgov.be/portail2/fr/modernisation/ict.htm#C>

Le SGLL devrait utiliser le même mécanisme pour communiquer aux fournisseurs et rappeler aux bibliothèques les contraintes techniques qui sont d'application pour un projet porté par le SGLL.

Une gouvernance reprend les éléments suivants :

- La communication de la vision – les raisons de l'existence règles à respecter
- Les règles à respecter
- Quatre mécanismes
 - Un mécanisme de conformité: comment allons-nous vérifier que les règles sont respectées. Quelles seront les mesures prises en cas de non respect.
 - Un mécanisme de communication : comment les règles sont-elles communiquées ?
 - Un mécanisme de vitalité : comment les règles sont-elles revues ?
 - Un mécanisme d'exceptions : comment peut-on obtenir l'autorisation de ne pas respecter une ou plusieurs règles.

Les règles font utilisation de la méthode MoSCoW

http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9thode_MoSCoW

Par exemple, on pourrait retrouver les règles suivantes :

- Les catalogues des bibliothèques de catégorie 1 doivent être moissonnables avec OAI-PMH
- Les eBooks « ePub » doivent être livrés au format ePub2 et ePub3.
- Tout nouveau système doit pouvoir s'intégrer dans l'architecture SOA du SGLL
- ...

Aujourd'hui, le SLP établit une partie des règles et autres standards techniques via la loi. Cette approche présente des avantages au point de vue de la conformité et du caractère formel de la communication. Par contre, cette approche n'est pas idéale en termes de vitalité, de communication informelle et de négociation d'exceptions.

Les solutions de lecture numériques changent constamment et il serait opportun d'établir un système similaire à celui du Ministère des Finances. Le système de gouvernance technique suivant pourrait être renseigné dans la loi.

| Élément de Gouvernance | Réalisation |
|-----------------------------|--|
| Vision Informatique du SGLL | Extrait(s) du plan directeur informatique |
| Conformité | Chaque réponse à un appel d'offre doit tenir compte de la gouvernance informatique du SGLL. Cette conformité est vérifiée au moment de l'évaluation des offres. Cela devient un critère d'attribution des marchés. |
| Communication et Règles | Les règles techniques sont communiquées sur le portail du SGLL. |
| Vitalité | Les règles sont changées tous les 6 mois, avec un pré-avis de 6 mois permettant aux fournisseurs de se retourner. Avant de modifier les règles il serait |

| | |
|------------|--|
| | opportun de vérifier dans le secteur le bien fondé de cette règle. |
| Exceptions | Sur le portail, une procédure explique comment on peut obtenir une dérogation pour une ou plusieurs règles techniques. Les dérogations sont accordées par un comité spécial du SGLL. |

8.3.3 Partager la connaissance

L'utilisation d'un outil de collaboration au sein du SGLL est plus que recommandée dans ce contexte. Les informations techniques sont nombreuses et doivent pouvoir circuler plus facilement entre les bibliothèques et le SLP.

8.3.4 Penser et agir au delà des frontières

Dans le domaine du livre numérique, les efforts informatiques peuvent être importants. Il convient de réfléchir à mutualiser d'avantage et peut-être avec d'autres régions en Europe. La collaboration avec le département du Nord pour les périodiques est peut-être un exemple à suivre pour le numérique.

Par exemple, Samarcande est développé sur base d'un composant développé à Bordeaux (Moccam). De telles mutualisations internationales sont très bénéfiques car elles permettent de réduire les coûts et de distribuer le risque technique sur plusieurs partenaires.

9 Conclusions

Les bibliothèques de la Fédération Wallonie-Bruxelles font leurs premiers pas vers le livre numérique.

Conscientes des efforts à fournir sur ce sujet, elles saisissent l'opportunité d'unir leurs forces en commençant à construire une plateforme centrale qui leur permettra de fournir des services autour du livre électronique (découverte, prêt, métadonnées).

Cette mutualisation demande une consolidation technique supplémentaire basée sur de nouveaux standards techniques. Le SLP du SGLL devra faciliter ce processus.

Les premiers chantiers correspondant aux scénarios sélectionnés par les bibliothèques (Médiateur, Entrepôt, SSO) permettront aux bibliothèques de tester leur aptitude à proposer ensemble de nouveaux services publics de qualité dans le domaine de la lecture numérique.

10 Remerciements

Je remercie tous ceux qui ont investi leurs temps précieux pour m’informer ou pour réfléchir avec moi sur la question des livres numériques dans les bibliothèques de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

N’hésitez pas à me contacter si vous avez des questions :

<http://www.appepaper.com/about-us/>

Merci !

Jean-François Declercq