

L'adaptation des produits bibliographiques de la BnF aux besoins des utilisateurs

Rapport final, volume 1 : Documents de comité de pilotage

**A. Derrez, R. Gaillard, M. Kontogom, O. Mabile, C. Oury,
S. Renaudin**

Sous la direction de Marie-France Peyrelong
Tuteur du groupe-projet de l'ENSSIB

Remerciements

Nous tenons vivement à remercier en premier lieu Christian Lupovici, directeur de l'Agence bibliographique nationale, commanditaire du projet, qui nous a guidés et conseillés tout au long de notre travail.

Nous sommes tout particulièrement redevables aux membres du comité de pilotage, qui ont bien voulu consacrer du temps à notre projet : Danièle Heller, directrice du Département du Dépôt légal, Catherine Massip, directrice du Département de la Musique, Mireille Nouvel, chargée de mission de coordination administrative et financière, Anne Bommier-Chasle, responsable de la Bibliographie nationale livres, Dominique Brégiroux, responsable de la Bibliographie nationale périodiques, Françoise Bourdon, directrice du Service de la coopération bibliographique, Geneviève Klein, responsable de l'extraction des produits, Marie-Pierre Bodez, responsable du Service de coordination du catalogage au Département de l'audiovisuel, Amel Taleb, responsable des produits bibliographiques, et enfin Thierry Giappiconi, Directeur de la Bibliothèque Municipale de Fresnes.

Merci également aux autres membres du personnel de la BnF qui nous ont accueillis et aidés lors de nos stages : Marguerite Sablonnière, responsable du dépôt légal au Département de la Musique, Pascale Joncour, chargée de la coordination éditoriale du site, Nadine Boddaert, gestionnaire des fichiers d'autorités, Pierre Pouliquen, gestionnaire Rameau.

Notre reconnaissance va aussi à toutes les personnes qui ont accepté de répondre à nos questionnaires ou de nous recevoir pour un entretien.

Enfin nous exprimons notre gratitude envers Marie-France Peyrelong, notre tutrice, pour sa disponibilité et ses conseils avisés.

Résumé :

La BnF propose des produits bibliographiques, à l'intention d'établissements publics ou privés qui ont besoin de disposer, à des fins catalographiques, de notices bibliographiques ou de notices d'autorité. Ces notices sont issues du catalogage interne de la BnF, qui concerne tous les documents (imprimés, audiovisuel, musique imprimée...) reçus au titre du dépôt légal ou acquis par la bibliothèque.

Déplorant de mal connaître les utilisateurs de ses produits bibliographiques, la BnF a demandé à un groupe d'élèves de l'ENSSIB d'étudier, dans le cadre d'une gestion de projet, les besoins et la satisfaction des utilisateurs et utilisateurs potentiels de ces produits. Le groupe devait aussi proposer des solutions visant à améliorer la récupération des produits bibliographiques de la BnF. Au vu d'une enquête qui a souligné la qualité des produits bibliographiques, la volonté de nombreux établissements de les récupérer, mais aussi les obstacles qui les en empêchent, la BnF a décidé de repenser l'accès à l'information sur ses produits, et surtout de modifier et de diversifier l'offre technique de récupération afin de s'adapter aux pratiques de travail de ses utilisateurs.

Descripteurs :

Bibliothèque nationale de France

Bibliographie nationale -- France -- 1990-...

Catalogage -- France -- 1990-...

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

Abstract :

The « Bibliothèque nationale de France » provides bibliographic products for the benefit of public or private institutions that need, for purposes of cataloging, bibliographic and authority records. These records stem from the internal cataloguing of the « Bibliothèque nationale de France », which concern all the documents (printed, audiovisual, printed music...), received at the legal deposit or acquired by the Library.

Unable to know accurately the users of its bibliographic products, the « Bibliothèque nationale de France » asked a group of ENSSIB students to examine, within the context of a project management, the needs and satisfaction of the users or potential users. The « Bibliothèque nationale de France » asked the group to propose solutions so as to improve the bibliographic products retrieval. The study realised by the students group showed the quality of the bibliographic products, the will and difficulties of numerous institutions and corporate bodies to retrieve such products. The « Bibliothèque nationale de France » then decided to rethink the access to information about these bibliographic products, and decided to modify and diversify the technical offer for retrieval, in order to fit the work practices of its users.

Keywords :

Bibliothèque nationale de France

Bibliography, National -- France -- 1990-...

Cataloging -- France -- 1990-...

Sommaire

INTRODUCTION	11
LA LETTRE DE MISSION	13
PREMIER DOCUMENT DE COMITÉ DE PILOTAGE : DÉFINITION DE LA PRESTATION	15
1. INTRODUCTION	15
1.1. <i>L'objectif de la lettre de mission</i>	15
1.2. <i>Le premier stage</i>	16
1.3. <i>Objectif du DCPI</i>	16
2. PARTIE 1 : L'OFFRE ACTUELLE DE PRODUITS BIBLIOGRAPHIQUES	17
2.1. <i>Historique</i>	17
2.2. <i>Les produits apparus à partir de 2004</i>	19
2.3. <i>Les contraintes</i>	21
2.3.1. Les contraintes techniques	21
2.3.2. Les contraintes générales	21
2.3.3. Les contraintes propres aux différents départements	22
2.3.3.1. Audiovisuel	22
2.3.3.2. Musique	22
2.3.3.3. Bibliographie nationale française livres	23
2.3.3.4. Bibliographie nationale française périodiques	23
2.3.3.5. Autorités	23
3. PARTIE 2 : ÉTUDE DE FAISABILITÉ	24
3.1. <i>Méthodologie</i>	24
3.1.1. Réalisation de l'échantillonnage	24
3.1.2. L'enquête par questionnaire	25
3.1.2.1. Types d'enquêtés	25
3.1.2.2. Types de questionnaires	25
3.1.2.3. Transmission des questionnaires	26
3.1.3. L'enquête par entretien	26
3.1.3.1. Types d'enquêtés	26

3.1.3.2.	Mode de réalisation des entretiens.....	26
3.1.3.3.	Utilisation des matériaux recueillis	27
3.2.	<i>Les pistes de réflexion</i>	27
3.2.1.	la formation des utilisateurs actuels.....	27
3.2.2.	l'information des utilisateurs potentiels.....	28
3.2.3.	le contenu des notices.....	28
3.2.4.	le format et la fourniture de ces notices.....	28
3.3.	<i>Hors Prestation</i>	29
4.	BUDGET PRÉVISIONNEL	30
5.	ANNEXE 2 : CALENDRIER PRÉVISIONNEL	31
6.	ANNEXE 3 : DIAGRAMME DE GANTT	32
	COMPTE RENDU DU PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE	33
	SECOND DOCUMENT DE COMITÉ DE PILOTAGE : PROPOSITIONS DE	
	SCÉNARIOS	36
1.	INTRODUCTION	36
2.	PARTIE 1 : L'ENQUÊTE.....	37
2.1.	<i>Conditions matérielles de réalisation de l'enquête.....</i>	<i>37</i>
2.1.1.	Les enquêtes :.....	37
2.1.2.	Les entretiens	38
2.1.3.	Les forums de discussion.....	39
2.2.	<i>Les principaux constats</i>	<i>39</i>
2.2.1.	Un service jugé satisfaisant par les utilisateurs.....	39
2.2.2.	Les non-utilisateurs	39
2.2.3.	Les remarques des utilisateurs	40
2.2.3.1.	Des déficits d'information.....	40
2.2.3.2.	Un besoin de formation.....	40
2.2.3.3.	Une bibliothèque peu ouverte au dialogue.....	40
2.2.3.4.	Une demande de perfectionnement des notices.....	40
2.2.3.5.	Une offre de service pas toujours en adéquation avec les pratiques de travail	41
3.	PARTIE 2 : LES SCÉNARIOS	42

<i>3.1. Scénario 1 : développer l’information pour toucher tous les utilisateurs potentiels</i>	42
3.1.1. Enjeux	42
3.1.2. Objectifs	42
3.1.3. Modalités	43
3.1.3.1. Reconfigurer les pages professionnelles	43
3.1.3.2. Un conseiller dévolu aux non-utilisateurs	45
3.1.3.3. Développer de nouveaux circuits de diffusion	45
3.1.3.4. Des formations locales en partenariat	45
3.1.4. Contraintes	46
3.1.5. Moyens	46
<i>3.2. Scénario 2 : développer la concertation avec des utilisateurs fidélisés</i> ..	48
3.2.1. Enjeux	48
3.2.2. Objectifs	48
3.2.3. Modalités	48
3.2.3.1. une meilleure visibilité des choix et du travail catalographiques de la BnF	48
3.2.3.2. Des moyens de faire remonter l’information	49
3.2.4. Contraintes	50
3.2.5. Moyens	51
<i>3.3. Scénario 3 : l’innovation technique au service des utilisateurs</i>	52
3.3.1. Enjeux	52
3.3.2. Objectifs	52
3.3.3. Modalités	52
3.3.3.1. Amélioration des procédures de récupération des notices à partir de BN-Opale Plus	52
3.3.3.2. Diversification de l’offre de services	53
3.3.3.3. Enrichissement des notices	54
3.3.4. Contraintes	54
3.3.5. Moyens	54
<i>3.4. Tableau comparatif des scénarios</i>	56

3.5. Grille multicritère	57
COMPTE RENDU DU SECOND COMITÉ DE PILOTAGE	58
1. CHOIX ET MODIFICATIONS DU SCÉNARIO 3	59
2. RÉFLEXIONS ET DISCUSSIONS AUTOUR DU DCP2	61
TROISIÈME DOCUMENT DE COMITÉ DE PILOTAGE : PROPOSITIONS DE SCÉNARIOS	64
1. INTRODUCTION	64
1.1. Objectif du document	64
1.2. Orientations retenues par le second comité de pilotage	64
1.3. Orientations rejetées	65
1.4. Solutions proposées dans le projet final	65
1.5. Bénéfices escomptés	65
2. PARTIE 1 : VALORISATION DE L'INFORMATION	66
2.1. Situation actuelle	66
2.2. Modalités	67
2.2.1. Réorganisation des pages professionnelles « produits et services bibliographiques »	67
2.2.2. Mise en ligne du manuel du catalogueur	68
2.2.3. Développement de nouveaux circuits de diffusion	69
2.2.4. Contraintes pour la BnF	69
2.3. Coûts, délais, répartition des tâches	69
2.3.1. Mise en ligne du manuel du catalogueur	69
2.3.2. Reconfiguration des pages professionnelles	70
2.3.3. Mise en place de nouveaux circuits de diffusion	70
2.3.4. Récapitulatif	70
2.4. Critères d'évaluation	70
3. PARTIE 2 : LES ÉVOLUTIONS DU CATALOGUE BN-OPALE PLUS	71
3.1. Situation actuelle	71
3.2. Modalités	72
3.2.1. Intégration du numéro de code à barre dans les notices des documents imprimés	72

3.2.2.	Possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice »	72
3.2.3.	Fourniture immédiate des notices	72
3.2.4.	Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices	72
3.2.5.	Contraintes pour la BnF.....	73
3.3.	<i>Coûts, délais et répartition des différentes tâches</i>	73
3.3.1.	Intégration du numéro de code à barre dans les notices des documents imprimés.	73
3.3.2.	Développement de la possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice ».....	74
3.3.3.	Fourniture immédiate des notices	74
3.3.4.	Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices	74
3.3.5.	Récapitulatif.....	75
3.4.	<i>Moyens d'évaluation</i>	75
4.	PARTIE 3 : LES REQUÊTES PAR LOT	76
4.1.	<i>Situation actuelle</i>	76
4.2.	<i>Modalités</i>	77
4.3.	<i>Coûts, délais et répartition des différentes tâches</i>	78
4.3.1.	Tâches de mise en service	78
4.3.2.	Tâches de fonctionnement	78
4.3.3.	Coût du service pour les bibliothèques	79
4.3.4.	Récapitulatif.....	79
4.4.	<i>Critères d'évaluation</i>	79
5.	RÉCAPITULATIF DES TÂCHES À EFFECTUER	80
6.	DIAGRAMME DE GANTT	82
7.	DIAGRAMME DE PERT	83
	COMPTE RENDU DU TROISIÈME COMITÉ DE PILOTAGE	86
1.	DÉCISIONS PRISES	87
2.	RÉFLEXIONS ET CORRECTIONS	87
2.1.	<i>Le diagramme de Gantt</i>	87
2.2.	<i>La répartition des tâches</i>	88

2.3. <i>Corrections sur les modalités du scénario final</i>	88
3. REMARQUES DIVERSES	89
BUDGET RÉALISÉ	90
LISTE DES TÂCHES RÉALISÉES	91
DIAGRAMME DE GANTT RÉALISÉ	93

Introduction générale

Dans le cadre de son activité de catalogage, la BnF produit des notices bibliographiques et d'autorité pour tous les types de documents (imprimés, audiovisuel, musique imprimée...) reçus au titre du dépôt légal ou acquis par la bibliothèque. La diffusion de ces données constitue l'une des missions de la BnF. Ces produits bibliographiques sont utilisés par des établissements publics ou privés, qui tendent ainsi à s'épargner la lourde tâche du catalogage.

Depuis décembre 2003, la Bibliothèque nationale de France a renouvelé son offre de produits bibliographiques. Elle a donc éprouvé le besoin de faire le point, en clarifiant les avantages et les lacunes que ce service présente aux yeux des utilisateurs. Il s'agissait de passer d'une pure logique de l'offre à une logique d'étude de la demande. En effet, fruit d'un ajustement progressif aux attentes supposées des utilisateurs comme aux possibilités techniques de la BnF elle-même, les produits bibliographiques n'ont pas bénéficié d'une réflexion collective de la part des départements concernés. La nouvelle offre a de surcroît souffert d'une incapacité de la BnF à connaître ses utilisateurs.

C'est dans ce contexte que l'Agence bibliographique nationale a chargé un groupe d'élèves de l'ENSSIB de travailler sur l'adaptation des produits bibliographiques aux besoins des utilisateurs. Il s'agissait de mener une enquête systématique auprès des établissements, clients ou non, et de réfléchir en retour sur les évolutions à apporter à l'offre proposée, compte tenu des contraintes propres au fonctionnement de la BnF. L'enregistrement des attentes et des insatisfactions des utilisateurs devait guider les préconisations sans les imposer de fait.

La démarche adoptée par le groupe a principalement consisté en une enquête menée selon deux modalités : le questionnaire diffusé à grande échelle par adresse électronique et l'entretien réalisé exclusivement en régions lyonnaise et parisienne.

L'objectif était d'évaluer l'information dispensée sur les produits, les produits eux-mêmes ainsi que leurs procédures de récupération.

Les trois scénarios ont été conçus directement en écho aux résultats de l'enquête. Le premier scénario, axé, dans une logique de prospection, sur l'augmentation du nombre d'utilisateurs, prend acte des lacunes de l'information et de son inadaptation à la diversité des établissements. Il propose une information restructurée, et la mise en place de formations. Le second vise à développer des moyens de concertation entre la BnF et ses clients avérés, dans une logique de dialogue et de fidélisation. Enfin, le troisième propose une adaptation de l'offre aux pratiques de travail des utilisateurs grâce à des innovations techniques, comme l'établissement d'un nouveau service de requêtes par lot.

C'est ce dernier scénario qui a été retenu, enrichi d'une dimension de valorisation directement inspirée du premier scénario. Il s'agit de proposer à tous une offre scientifiquement et techniquement irréprochable, faisant l'objet d'une meilleure communication, sans prendre en compte la multiplicité des situations particulières. La BnF confirme donc son rôle d'incitation à la normalisation des pratiques de catalogage, par-delà la diversité des établissements.

La lettre de mission

Bibliothèque nationale de France

Projet

L'adaptation des produits bibliographiques de la BnF aux besoins des utilisateurs.

Origine du projet

La bibliothèque nationale de France a pour mission d'établir la bibliographie nationale française pour tous les types de documents reçus au titre du dépôt légal dont elle a la charge. Cette bibliographie nationale sert à des usages multiples, pour des utilisateurs très variés depuis l'aide aux acquisitions jusqu'à la récupération des enregistrements bibliographiques pour les intégrer dans des produits dérivés, que ce soit l'intégration dans un catalogue, une aide à la conversion de fichiers ou la librairie en ligne.

La BnF a refondu son offre de services bibliographiques en 2004 pour la rendre plus diversifiée et plus attractive. Néanmoins celle-ci ne correspond pas toujours exactement à la demande de tous les acteurs du marché. De plus l'évolution même du dépôt légal avec les sites de l'internet va modifier en profondeur l'offre de produits bibliographiques.

Objectif

L'objectif du groupe projet est d'essayer d'appréhender au plus près les besoins des utilisateurs et leurs pratiques tant en ce qui concerne les contenus (les éléments de données) que leurs caractéristiques techniques (formats et protocoles). Cette évaluation des pratiques et des besoins des utilisateurs sera effectuée à partir d'enquête et d'entretiens.

L'objectif est aussi d'évaluer la capacité de la Bibliothèque nationale de France à répondre ou non à l'ensemble de ses utilisateurs dans sa diversité. Les élèves disposeront de la documentation nécessaire et seront associés à la réflexion interne de la BnF sur ce sujet.

Le groupe pourra après avoir effectué cette analyse proposer des évolutions pour mieux atteindre les objectifs de diffusion des données bibliographiques.

Modalités

Le planning sera celui prévu par l'ENSSIB pour le projet.

Les personnes-ressources à la BnF sur ce domaine sont :

- Amel Taleb (Agence bibliographique nationale) pour la gestion des relations avec les utilisateurs ;
- Anne Bommier-Chasles (Département du dépôt légal) pour la production de données bibliographiques pour les livres ;
- Élisabeth Giuliani (Département de l'audiovisuel) pour la production de données audiovisuelles
- Geneviève Klein (Département des systèmes d'information) pour la production technique des produits.

Les collègues responsables d'autres types de documents que les livres (publications en série, musique imprimée, cartes et plans ainsi que les fichiers d'autorité) seront associés à ce travail en tant que de besoin.

A Paris, le 17 décembre 2004.

Christian Lupovici

Directeur de l'Agence bibliographique nationale.

Premier document de comité de pilotage : Définition de la prestation

1. Introduction

1.1. L'objectif de la lettre de mission

La production de la Bibliographie nationale française est une mission essentielle de la Bibliothèque nationale de France. Elle représente la contrepartie de l'attribution du dépôt légal. Destinée à refléter la production française dans un nombre toujours croissant de secteurs – imprimés, musique, audiovisuel... –, elle répond à des exigences assez contraignantes de qualité et d'exhaustivité. Ainsi, elle est nécessaire pour valoriser les fonds propres de la BnF aussi bien que pour assurer le rayonnement et la diffusion des biens culturels français à l'étranger, particulièrement dans les pays francophones. La décision de la BnF de ne plus coéditer ses produits bibliographiques, ainsi que le développement des nouvelles technologies, ont permis à la BnF de rénover et de varier son offre. Ce renouvellement a suscité le besoin d'une réflexion sur les demandes et les souhaits des utilisateurs potentiels, dont les domaines d'activité apparaissent très divers : bibliothèques, librairies, fournisseurs de SIGB...

La lettre de mission confie au groupe ENSSIB, sous l'autorité de Christian Lupovici, directeur de l'Agence bibliographique nationale, ce travail d'évaluation. Elle le charge aussi de s'interroger sur la capacité de l'offre actuelle en produits bibliographiques de répondre à la demande. La prise en compte des données ainsi obtenues devrait permettre de proposer des évolutions permettant aussi bien à la BnF d'assurer son rôle de centre bibliographique national qu'aux utilisateurs potentiels de se décharger le mieux possible des très lourdes tâches induites par le catalogage.

1.2. Le premier stage

Afin de prendre conscience des enjeux et des capacités techniques et humaines que la BnF peut consacrer à ce projet, les membres du groupe ENSSIB ont effectué un stage d'une semaine au sein des différents services concernés. Ils ont ainsi pu découvrir l'offre actuelle et préciser le cadre, les moyens et les résultats envisageables de leur prestation. Au sein même du groupe, les responsabilités se sont réparties comme suit :

Chef de projet : Clément Oury

Chroniqueuse : Sophie Renaudin

Responsable de la communication externe : Marie Kontogom

Responsable de la communication interne : Olivier Mabilie

Responsable de la planification : Annie Derrez

Responsable du budget : Romain Gaillard

1.3. Objectif du DCP1

Ce document constituera la base des discussions du premier comité de pilotage. Il présente tout d'abord l'offre actuelle de la BnF en produits bibliographiques, son historique, et les contraintes auxquelles elle est confrontée. Nous entendons par « produits bibliographiques » l'ensemble des notices bibliographiques ou d'autorité fournies par la BnF sur support électronique (CD-Rom) ou déchargeables en ligne, à titre onéreux ou gratuit. En second lieu, ce document indique la méthode que le groupe projet adoptera pour cerner les besoins des utilisateurs et indiquer les éventuelles améliorations à apporter.

2. Partie 1 : L'offre actuelle de produits bibliographiques

2.1. Historique

Les produits bibliographiques fournis par la Bibliothèque nationale de France trouvent leur origine dans le décret impérial du 4 octobre 1811 fondant la Bibliographie de l'Empire français.

En janvier 1936, la rédaction des notices de la Bibliographie de la France devient une des missions de la Bibliothèque nationale.

De 1990 jusqu'en 2000, la Bibliographie sera éditée, sous forme imprimée, par la Société Mereau.

Ce produit réalisé annonçait les documents édités, imprimés ou diffusés en France, commercialisés ou non, reçus au titre du dépôt légal.

Il était composé de six séries : Livres, Publications en série, Publications officielles, Musique (partitions imprimées), Cartes et plans, Estampes. Ces séries étaient diffusées par abonnement à des rythmes différents pour chaque département (d'un fascicule par an pour les Cartes et plan à 26 pour les livres). L'ensemble de la publication comptait 700 abonnés toutes séries confondues.

L'édition 2000 fut l'ultime version imprimée de la Bibliographie nationale française.

En parallèle, il existait déjà une gamme de produits sur CD-ROM, commercialisée par la société Chadwyck-Healey France, dont les notices étaient déchargeables au format Unimarc :

- la Bibliographie nationale française depuis 1970.
- la Bibliographie nationale française documents sonores, audiovisuels et multimédias (dit DSAM), depuis 1983.

- les notices d'autorités de BN-Opale, CD-ROM qui rassemble les autorités auteurs, collectivités, titres uniformes, entrées Rameau, formes retenues, formes rejetées.

A cet ensemble de produits courants, il faut ajouter le CD-ROM de la Conversion rétrospective des Imprimés, réalisé en collaboration avec la société Jouve, qui rassemblait plus de trois millions de notices.

Il est à noter que la BnF a également proposé, jusqu'en 2001, un certain nombre de produits sur microfiches (périodiques, autorités,...) très utilisés au sein des petites structures.

En 2001, la société Bibliopolis prit le relais de Chadwyck-Healey et coédita avec la Bibliothèque nationale de France l'ensemble de ses produits bibliographiques, sur CD-ROM.

La BnF livrait ses notices à Bibliopolis au format Unimarc. Les spécifications du logiciel d'interrogation avaient été validées par la BnF. Les acheteurs des CD-ROM pouvaient télécharger les notices dans leur système.

Le CD-ROM DSAM s'enrichit en 2001 des notices bibliographiques de la musique imprimée produites par le département de la Musique et fut rebaptisé DSAMMI.

Bibliopolis créa en février 2002 un site web pour la consultation en ligne, sans possibilité de téléchargement, des autorités personnes physiques, collectivités et titres, ainsi que des autorités-matières de RAMEAU, depuis 1970, pour les documents imprimés.

La collaboration avec Bibliopolis prit fin en décembre 2003. Les derniers CD-ROM élaborés en commun ont été livrés en avril-mai 2004. Ainsi, depuis février 2004, la Bibliothèque nationale de France diffuse elle-même ses produits bibliographiques.

2.2. Les produits apparus à partir de 2004

En février 2002, BN Opale Plus prit le relais de BN-Opale et devint la base de production de la BnF pour les documents imprimés, puis pour les documents audiovisuels fin 2002. Le département des Services Informatiques développa ensuite les applications dédiées aux produits bibliographiques. Les clients de la BnF durent patienter jusqu'en février 2004 pour se voir proposer un service d'abord réduit, qui se diversifia rapidement.

Actuellement, la BnF offre à ses utilisateurs :

- Des produits bibliographiques courants, issus d'une part de l'activité catalographique du département du Dépôt légal pour les imprimés et les périodiques, d'autre part de celle des départements depositaires de la DCO, département des Estampes et de la photographie excepté.
- Des produits rétrospectifs et des produits à façon, élaborés à partir du contenu des catalogues de la BnF : BN-Opale Plus et BN-Opaline.

Ces deux types de produits constituent un service payant, mais la Bibliothèque nationale de France se réserve le droit de dispenser certains établissements (particulièrement les bibliothèques publiques) du paiement, produits à façon exclus, pour lesquels la BnF applique un tarif forfaitaire.

Ces produits sont fournis sous forme de données brutes, au format ISO 2709, en Unimarc ou Interimarc, sans environnement logiciel, et livrés, soit sur CD-ROM, soit sous forme de fichiers déposés sur le serveur FTP de la BnF. Ils sont donc moins aisément interrogeables et réutilisables que les anciens CD-ROM coédités par Bibliopolis et la BnF.

- Un service d'un type nouveau, totalement gratuit : le téléchargement en ligne des notices de BN-Opale Plus. La procédure a été mise en place en mai 2004. Ce téléchargement s'effectue par constitution de panier de notices, le fichier résultat étant récupérable dès le lendemain sur le serveur FTP de la BnF aux formats Interimarc ou Unimarc.

Pour se faire, l'utilisateur doit disposer d'un identifiant-client qui lui est fourni par la BnF. Actuellement, le panier n'est pas persistant : en cas de déconnexion, l'utilisateur perd son travail, et il est limité à 100 notices, bibliographiques uniquement.

A partir de mars 2005, le panier sera persistant et permettra de télécharger jusqu'à 500 notices, bibliographiques et autorités.

Le succès de ce service a été particulièrement remarquable, malgré une faible publicité : plus de 600 clients se sont inscrits depuis moins d'un an.

Notons également qu'il est possible de transférer des notices en ligne par l'intermédiaire du protocole Z39-50. On peut enfin télécharger les notices de la Bibliographie nationale française en ligne, mais ce téléchargement se fait à l'unité.

C'est l'Agence bibliographique nationale qui pilote la diffusion de ces produits.

La fourniture à titre onéreux des notices de catalogage représente une source de bénéfices non négligeables, qu'il semble intéressant de développer. La BnF vend notamment ces produits à la société ProQuest Information Learning, ancien diffuseur des CD-ROM de Bibliopolis (et branche anglaise de Chadwyck-Healey, diffuseur des premiers CD-ROM de la BnF). Cette dernière, désireuse d'exploiter le marché potentiel laissé par la disparition des CD-ROM Bibliopolis, a décidé de concevoir et de réaliser, grâce aux notices qui lui sont fournies par la BnF, des CD-ROM dont la conception et la réalisation sont identiques à celles des CD-ROM de Bibliopolis. Trois titres ont été édités fin 2004 : Livres et publications en série, Notices d'autorités, Documents sonores, audiovisuels, multimédias et musique imprimée.

De nombreuses bibliothèques ont renouvelé auprès de ProQuest l'abonnement qu'elles avaient auparavant auprès de Bibliopolis, parfois inconscientes du changement d'éditeur. Les coûts sont toutefois très supérieurs à ceux des produits « bruts » de la BnF : une meilleure capacité des bibliothèques à réutiliser directement ces notices représenterait pour elles de substantielles économies.

2.3. Les contraintes

L'objectif de cette offre variée est notamment de décharger bibliothèques et libraires de la lourde tâche de catalogage. Les notices d'autorité semblent en outre particulièrement prisées par les utilisateurs. Ainsi, la mise à disposition des titres uniformes musicaux a été réclamée par les bibliothèques musicales : c'est pourquoi après la migration de la sous-base audiovisuelle de BN-Opaline dans BN-Opale Plus, en décembre 2002, tous les titres uniformes musicaux ont été déclarés éditables afin de pouvoir être inclus dans les produits bibliographiques.

Cette récupération se heurte toutefois à deux types de contrainte de nature fort différente : les problèmes techniques d'une part, et d'autre part les retards pris par la BnF dans la confection de ses notices.

2.3.1. Les contraintes techniques

Elles peuvent, à court terme, limiter la portée de l'offre bibliographique de la Bibliothèque nationale de France. En effet, certains systèmes intégrés de gestion de bibliothèque ne leur permettent pas de récupérer des notices en ligne. Or, le marché français est bien trop étroit pour que les sociétés informatiques effectuent les développements nécessaires à cette opération. Nombre d'établissements contournent donc la difficulté par un procédé expéditif : la récupération des notices par « copier-coller ».

Ces difficultés réelles de récupération ne sont pas seules en cause. La procédure même de transfert en ligne suscite de vives réticences parmi les informaticiens des bibliothèques qui craignent pour la sûreté de leurs systèmes.

2.3.2. Les contraintes générales

La lenteur et l'irrégularité du dépôt légal des œuvres assuré par les éditeurs grèvent leur traitement par les services bibliographiques, même si les éditeurs ne mettent en moyenne qu'une semaine à déposer leur production. L'augmentation

générale des titres édités impose un surcroît constant de travail, sans pourvoi des postes vacants.

L'excellence du traitement bibliographique des documents nécessite quant à lui une relecture systématique qui ne pourrait être délaissée qu'au détriment de la qualité du catalogage.

2.3.3. Les contraintes propres aux différents départements

2.3.3.1. *Audiovisuel*

De par leur nature, les documents audiovisuels sont plus longs à cataloguer que les autres. L'installation d'un CD-ROM ou le visionnage d'un documentaire que l'on doit indexer prennent du temps. Or, le délai de traitement inhérent aux supports s'accroît encore du manque de catalogueurs. Ce défaut de personnel n'est pas sans conséquence sur les choix de catalogage : depuis juin 1999, le département ne procède plus au dépouillement complet des documents sonores. Certains clients de la Bibliothèque nationale de France, comme la FULBI (Fédération des Utilisateurs de Logiciels de Bibliothèque) ont pu contester un tel choix. Ces mêmes contraintes de temps et de personnel ont amené le département à ne plus créer d'autorités éditeurs. Ces mesures n'auraient cependant pas suffi à combler le retard de catalogage en 2000-2001 sans le recours à une équipe recrutée spécialement.

2.3.3.2. *Musique*

Le dépôt légal des éditeurs de musique est irrégulier et lacunaire. Les plus petits d'entre eux remettent leurs publications une ou deux fois l'an. Ce retard se double d'un inconvénient propre au domaine musical. Il est en effet plus lucratif pour les éditeurs de faire jouer leur partition que de les vendre. Ils les louent donc, parfois sous une forme manuscrite, sans les publier. Ces partitions échappent ainsi au dépôt légal.

2.3.3.3. *Bibliographie nationale française livres*

Dans ce service, deux mois de délai sont nécessaires au traitement des documents. Les 66 personnes employées sont confrontées à une hausse régulière de la production déposée. Malgré cet afflux et le manque de personnel (6 postes ne sont pas pourvus), le retard ne se creuse pas et reste de deux mois. L'ordre de dépôt des ouvrages définit strictement leur ordre de traitement.

2.3.3.4. *Bibliographie nationale française périodiques*

Neuf personnes sont employées dans ce service, qui compte un poste non pourvu. Le délai moyen de traitement des documents est d'un mois.

2.3.3.5. *Autorités*

La richesse d'affichage et de traitement des jeux de caractères est parfois un obstacle à la récupération des notices. Ainsi, les notices d'autorité contenant de nombreux signes diacritiques ou des caractères non latins ne sont pas toujours lisibles par les bibliothèques.

Le rythme de la production des notices bibliographiques représente un inconvénient pour les bibliothèques qui désirent cataloguer immédiatement les nouveautés pour les fournir au public. Des catalogues commerciaux comme Électre peuvent alors apparaître plus attractifs. Renforcer l'attractivité des produits bibliographiques de la BnF et améliorer les procédures de récupération serait pourtant l'occasion de resserrer les liens entre BM, BU et BnF à l'heure où le monde des bibliothèques pense de plus en plus en terme de réseau. Confirmer la position de la BnF de centre catalographique de référence aurait des conséquences bénéfiques sur son image. Sur le plan financier, une meilleure adaptation entre l'offre et la demande offrirait à la BnF des sources de revenus supplémentaires, tandis que les bibliothèques s'épargneraient le coût du catalogage, au prix peut-être d'une amélioration de leurs systèmes informatiques.

3. Partie 2 : Étude de faisabilité

La nouvelle offre bibliographique de la BnF s'est constituée de façon empirique, à partir de la grille de produits Bibliopolis. Au gré des demandes et des possibilités techniques de l'établissement, cette grille a été affinée. Toutefois, aucune réflexion collective des départements n'a présidé à sa redéfinition. Par ailleurs, ces produits bibliographiques sont proposés à des utilisateurs dont les besoins sont encore méconnus. C'est pourquoi la BnF a progressivement ressenti le besoin d'une enquête de satisfaction auprès de ses clients, actuels ou potentiels. Nous nous proposons de réaliser cette enquête, ceci en conformité avec l'objectif de la lettre de mission, afin de pouvoir déterminer quelles améliorations nous pourrions proposer aux produits.

3.1. Méthodologie

Nous emprunterons des outils d'enquête propres à la sociologie à travers la réalisation de questionnaires et d'entretiens.

L'analyse de l'existant met en évidence non seulement la diversité des produits mais aussi la diversité des profils de clients, le choix de l'échantillonnage apparaît donc comme un véritable enjeu dans la réalisation de cette enquête.

3.1.1. Réalisation de l'échantillonnage

L'échantillonnage devra donc être représentatif de la diversité des profils des clients. Il prendra en compte les types suivants de clients : bibliothèques municipales, bibliothèques universitaires, bibliothèques musicales, CDI, entreprises commerciales, autres types de bibliothèques (musée...).

La prise de contact avec les enquêtés se fera de manière suivante :

- prise de contact d'après le fichier « clients » transmis par Amel Taleb, responsable des produits bibliographiques. Ce fichier permettra d'établir une typologie des clients inscrits :

1 / téléchargement en ligne et abonnement mensuel : utilisateurs / non utilisateurs

2 / téléchargement en ligne : utilisateurs / non utilisateurs

3 / abonnement mensuel : utilisateurs / non utilisateurs

- prise de contact par l'intermédiaire de forums de professionnels (biblio.fr, forum de l'ADBS), et d'associations (FULBI, ADBGV, ADBDP...).

Ceci permettra de connaître les attentes des anciens clients et/ou des clients potentiels.

3.1.2. L'enquête par questionnaire

3.1.2.1. *Types d'enquêtés*

L'enquête par questionnaire visera tout d'abord les clients hors régions parisienne et lyonnaise. En effet, l'équipe projet, qui doit travailler dans un temps restreint et avec un budget limité, ne peut pas multiplier les entretiens dans des zones géographiques éloignées. Ce type d'enquête cherchera aussi à atteindre les non-clients (clients potentiels et anciens clients) qui sont sans aucun doute bien plus difficiles à contacter, mais qui pourraient nous donner un autre éclairage sur les produits bibliographiques de la BnF et leurs évolutions possibles. Comme l'objectif est ici plus d'ordre quantitatif que qualitatif, les questionnaires seront envoyés en grand nombre.

L'enquête par questionnaire visera d'une part les clients hors régions parisienne et lyonnaise, et d'autre part les non-clients ou clients potentiels toutes zones géographiques confondues.

3.1.2.2. *Types de questionnaires*

Les questionnaires seront composés de questions ouvertes et de questions fermées. Nous tenterons toutefois de favoriser l'emploi de questions ouvertes, afin de disposer de réponses détaillées, et de ne pas trop orienter les réponses.

Les questionnaires seront en partie adaptés au type d'utilisateur. Nous prévoyons donc deux types généraux de questionnaires : des questionnaires ciblés en fonction du profil de l'enquêté, et un questionnaire large ne tenant pas compte de ce profil.

3.1.2.3. *Transmission des questionnaires*

Les questionnaires seront envoyés par internet en pièce jointe au format doc. Internet a pour avantages la rapidité et la gratuité. Ce mode d'envoi permettra éventuellement d'effectuer facilement des relances, en cas de réponses insuffisantes, ou de réponses qui mériteraient d'être davantage développées. Enfin, cela représente un véritable atout de travail pour le groupe projet qui pourra centraliser les réponses dans *sharepoint*.

3.1.3. L'enquête par entretien

3.1.3.1. *Types d'enquêtés*

L'enquête par entretien visera les clients de la BnF en région parisienne et en région lyonnaise. Elle nécessitera un échantillonnage préalable afin de gagner en temps et en qualité. En effet, si elle permet d'obtenir un matériau plus riche à analyser, elle demande une plus grande disponibilité aux enquêteurs comme aux enquêtés.

3.1.3.2. *Mode de réalisation des entretiens*

Les entretiens seront réalisés en binômes, ce qui permettra une confrontation des matériaux recueillis. De plus, ces entretiens pourront être l'occasion d'une observation pratique quant à l'usage fait des produits bibliographiques.

Ils se dérouleront en deux temps : tout d'abord des enquêtes préalables sur la région lyonnaise, puis des enquêtes sur la région parisienne pendant le second stage projet.

3.1.3.3. *Utilisation des matériaux recueillis*

Il est nécessaire de rappeler que dans les résultats de ces enquêtes présentés à la BnF les enquêtés garderont leur anonymat. Les résultats récoltés par le groupe projet ne pourront être transmis au commanditaire qu'à cette condition. Les clients ou non-clients seront distingués uniquement en fonction de leur profil et de leurs caractères significatifs.

3.2. Les pistes de réflexion

Il sera nécessaire, au cours de cette enquête, de chercher à identifier les objectifs qui président à la récupération des notices par les utilisateurs. Cela permettra de voir dans quelle mesure la BnF peut participer au développement de véritables politiques documentaires.

Ces enquêtes serviront de base à l'élaboration de différents scénarios. Il semble toutefois d'ores et déjà possible d'évoquer quelques points sur lesquels le groupe projet pourra effectuer des recommandations, en fonction des demandes des enquêtés :

3.2.1. la formation des utilisateurs actuels

On s'efforcera de définir le rôle que la BnF pourrait jouer vis-à-vis des utilisateurs des produits bibliographiques : il semble que nombre d'usagers souhaitent dès maintenant une assistance technique et une véritable formation. Par exemple, les utilisateurs des fichiers d'autorité RAMEAU ont déjà manifesté un tel souci.

3.2.2. l'information des utilisateurs potentiels

Le groupe entend préconiser des moyens d'élargir la clientèle des produits bibliographiques de la BnF : dans les secteurs de l'édition musicale et phonographique notamment, moins fortement structurés que le milieu du livre, nombre d'établissements demeurent à l'écart des circuits d'information professionnels. Quant aux bibliothèques universitaires, qui n'utilisent pas nécessairement les produits de la BnF, elles sont de plus en plus nombreuses à acquérir des partitions, et devraient être, à cet égard, très intéressées par les Titres Uniformes Musicaux.

Néanmoins, le manque d'information touche aussi les utilisateurs réguliers. Les questions et les plaintes au sujet des CD-ROM ProQuest sont ainsi souvent adressées à la BnF, alors que cette dernière n'intervient en rien dans leur production.

Le groupe pourra enfin être amené à faire des recommandations sur la pertinence et la visibilité des informations disponibles sur le site Internet de la BnF.

3.2.3. le contenu des notices

En ce qui concerne le contenu des notices fournies, l'enquête révélera éventuellement des attentes et des souhaits de la part des usagers. Le groupe sera alors en mesure de se prononcer sur l'utilité de certaines informations contenues dans les notices, sans pour autant remettre en question le principe du catalogage complet.

3.2.4. le format et la fourniture de ces notices

L'enquête permettra de mesurer les capacités techniques des utilisateurs, qui ne leur permettent pas toujours de recueillir la totalité des informations fournies par la BnF : nombre d'établissements, par exemple, ne disposent pas du codage Unicode,

employé dans le catalogue BN-Opale Plus. Les scénarios proposés s'efforceront d'en tenir compte, sans toutefois négliger les évolutions techniques qui s'annoncent, en particulier le développement du langage XML et du format MARC 21. Au chapitre de la fourniture des produits, le groupe ne s'interdira pas de reconsidérer, à la lumière de l'enquête, la question du délai de la livraison, ainsi que celle de sa tarification ou de sa gratuité.

3.3. Hors Prestation

L'enquête portera exclusivement sur les produits bibliographiques, quand bien même les utilisateurs se prononceraient sur d'autres services fournis par la BnF, comme le CCFr ou la bibliothèque numérique Gallica. Seule la partie du site Internet de la BnF consacrée aux produits bibliographiques sera prise en considération.

De manière générale, seules les collectivités seront interrogées et les besoins des utilisateurs individuels ne seront pas pris en considération.

Les scénarios proposés ne remettront pas en cause les missions de la BnF, tout spécialement celle d'assurer la Bibliographie nationale française. Ils ne bouleverseront pas l'organisation des services qui assurent la production des notices et des produits bibliographiques.

Aucune préconisation n'aura pour objet la législation sur le dépôt légal et son application : on ne prendra en considération ni les récentes évolutions des modalités du dépôt légal, ni son élargissement aux ressources en ligne. On ne cherchera pas non plus à modifier les relations de la BnF avec les éditeurs, par exemple en proposant des services de *Cataloging In Publication*.

4. Budget prévisionnel

Intitulé des frais	Prise en charge BnF	Prise en charge ENSSIB
Transports Lyon-Paris Base de l'aller-retour (1 aller-retour = 1 déplacement) SNCF 2 ^{ème} classe, plein tarif, période de pointe = 147,20 € Première visite de site et 2 stages pour 6 personnes = 18 déplacements 3 comités de pilotages pour 3 personnes = 9 déplacements		2649,60 € 1324,80 €
Transports à l'intérieur de Paris 4 cartes orange zone 1-2 = 15,4 € x1 1 carte orange zone 1-3 = 20,30 € x1 1 carte orange zone 1-6 = 34 € x7 (1 pour stage 1 ; 6 pour stage 2) tickets de métro pour les CP : 18 tickets		61,6 € 20,30 € 238 € 25,2 €
Communication Internet mis à disposition gracieusement par la BnF Téléphone, estimation	30 €	
Impression et reprographie 1 carte photocopie ENSSIB (300 unités) = 20 € Estimation de 900 photocopies 1 carte impression (330 unités) = 15,24 € Estimation de 600 impressions		60 € 30,48 €
Traitement des Conservateurs stagiaires Base coût horaire = 16,80 € du 01/01/05 au 31/01/05 ; 16,884 € ensuite Première visite sur site : 4 h x 6 personnes = 24 heures (au premier taux horaire) 2 stages de 5 jours : 70 h x 6 personnes = 420 heures 3 comités de pilotage à 3 personnes : 3h x 3 personnes = 27 heures 5 heures hebdomadaires sur 13 semaines x 6 personnes = 390 heures Estimation de temps de recherches, visites et rédaction : 230 heures Total : taux 1 = 24 heures taux 2 = 1067 heures		403 € 18015,23 €
Indemnités de mission Frais de repas et hébergement Base : 3 taux = 26,52 € 2 stages de 5 jours pour 5 personnes		1326 €
Total	30 €	24154,21 €

5. Annexe 2 : Calendrier Prévisionnel

Lot	Ident	Tâche/événement	Durée	Echéance	Antériorité	Qui
A	1	Forum Projets	1 jour	17/1		Tous
	2	Visite du site	1 jour	21/1	Forum Projets	Tous
	3	Stage 1	1 semaine	7/2 au 11/2		Tous
B	1	Préparation des documents pour le CP 1	1 semaine	17/2	Stage 1	Tous avec répartition des documents et des parties
	2	Finalisation des questionnaires ; choix des entretiens à Lyon	2 semaines	2/3	Stage 1	Tous
	3	Comité de pilotage 1	1 jour	3/3	Préparation des documents	Marie, Clément, Olivier
C	1	Envois des questionnaires (temps de réponse estimé : 4 semaines)	2 semaines	3/3	Préparation des questionnaires	Sophie, Annie, Romain
	2	Entretiens à Lyon	2 semaines	18/3	Finalisation des questionnaires	Tous avec répartition des entretiens
	3	Elaboration du plan d'action du stage 2	1 semaine	11/3	CP 1	Tous
	4	Premières ébauches de scénarios	2 semaines	18/3	CP 1	Tous
	5	Stage 2	1 semaine	21/3 au 25/3	Plan d'action du stage 2	Tous
D	1	Dépouillement des questionnaires et des entretiens	4 semaines	22/4	Entretiens à Lyon, questionnaires et stage 2	Tous
	2	Elaboration de scénarios	4 semaines	29/4	Dépouillement des questionnaires et des entretiens	Tous
	3	Préparation du CP 2, rédaction des documents	1 semaine	5/5	Elaboration de scénarios	Tous
	4	CP 2	1 jour	12/5	Préparation des documents, élaboration des scénarios	Sophie, Annie, Clément
E	1	Préparation des documents pour le CP 3 ; approfondissement du scénario retenu	3 semaines	3/6	CP 2	Tous
	2	CP 3	1 jour	9/6	Préparation des documents	Marie, Clément, Romain
F	1	Préparation des documents pour la soutenance	3 semaines	1/7	CP 3	Tous
	2	Préparation de la soutenance	1 semaine	5/7	CP 3	Tous
	3	Soutenance	1 jour	12/7	Préparation	Tous

6. Annexe 3 : diagramme de Gantt

Tâches	Janvier		Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet				
	17-21	24-28	31-4	7-11	14-18	21-25	28-4	7-11	14-18	21-25	28-1	4-8	11-15	18-22	25-29	2-6	9-13	16-20	23-27	30-3	6-10	13-17	20-24	27-1	4-8	11-15	
A1	■																										
A2	■																										
A3				■																							
B1					■																						
B2						■	■																				
B3							■																				
C1							■																				
C2								■	■																		
C3								■																			
C4								■	■																		
C5									■																		
D1										■	■	■	■														
D2											■	■	■	■	■												
D3															■												
D4																■											
E1																	■	■	■	■							
E2																				■							
F1																					■	■	■	■			
F2																									■		
F3																											■

Compte rendu du premier comité de pilotage

Etaient présents aux premier comité de pilotage, le 03/03/2005 à la Bibliothèque nationale de France :

Pour la BnF :

- Christian Lupovici (DSR/Agence bibliographique nationale)
- Amel Taleb (DSR/ABN/produits bibliographiques)
- Dominique Brégiroux (DSR/Département du dépôt légal)
- Marie-Pierre Bodez (DCO/Département de l'Audiovisuel)
- Geneviève Klein (DSR/DSI/Extraction des produits)

Pour l'ENSSIB :

- Marie-France Peyrelong (ENSSIB/Tuteur)
- Clément Oury (Elève/Chef de projet)
- Olivier Mabile (Elève/Communication interne au projet)
- Marie Kontogom (Elève/Communication externe au projet)

Intervenant extérieur :

- Thierry Giappiconi (Directeur de la Bibliothèque Municipale de Fresnes)

Etaient excusées :

- Danièle Heller (DSR/Département du dépôt légal), remplacée par Dominique Brégiroux.
- Catherine Massip (DCO/Département de la Musique).

DECISIONS PRISES:

Dans l'ensemble, les participants ont exprimé leur satisfaction et leur intérêt pour le projet tel qu'il leur a été présenté. Il a donc été convenu que la prestation se déroulera comme elle a été définie. Le groupe d'élèves tiendra cependant compte des conseils donnés par le comité de pilotage.

Christian Lupovici a conseillé aux élèves :

- de ne pas s'attarder sur les délais, de toute façon incompressibles. Il a rappelé que la BnF voulait sortir de l'offre pure et entreprendre une "démarche qualité" pour mieux satisfaire la demande.
- de ne pas se limiter aux bibliothèques, qui ne sont pas les seuls utilisateurs des produits bibliographiques.
- de ne pas négliger la musique et l'audiovisuel, qui intéressent particulièrement l'Agence bibliographique nationale. De plus en plus d'établissements ont des fonds dans ces domaines, mais ne pensent pas à faire appel à la BnF. Tout le monde s'accorde d'ailleurs sur le fait que la communication avec les clients et les non-clients pourrait vraiment être améliorée.

CRITIQUES ET CORRECTIONS:

Concernant la méthode d'enquête, Thierry Giappiconi a formulé des critiques, qui ont depuis été prises en compte : selon lui, il faut mesurer l'importance des politiques publiques et des politiques d'établissement. Il faut donc commencer par demander aux utilisateurs quels sont leurs objectifs. De cette façon, on pourra voir si les pratiques des utilisateurs répondent à leurs objectifs.

Un outil de mesure, le coût par titre catalogué, peut aussi être utilisé pour évaluer l'importance du catalogage dans la gestion d'un établissement.

Christian Lupovici a toutefois rappelé qu'on ne demandait pas un audit des bibliothèques françaises.

Thierry Giappiconi a mis en garde le groupe : certains utilisateurs ne veulent pas

cesser de cataloguer ; il faudra donc décrypter leurs réponses. Peut-être les questions n'orientent-elles pas assez les réponses, et vont-elles générer du bruit. Enfin, il a conseillé de ne pas négliger le poids de la tradition qui pèse sur le comportement des bibliothèques, et explique l'absence fréquente de plan de développement des collections.

Certains points précis ont donné lieu à des discussions :

- Thierry Giappiconi a contesté l'idée que les notices puissent contenir trop d'informations, puisque les OPAC permettent de supprimer ce qu'on veut. Le véritable problème est le tri des notices : les bibliothèques veulent uniquement les notices des livres qu'elles acquièrent.
- sur la question du budget prévisionnel du projet, Christian Lupovici a prévenu les élèves qu'il sera impossible de faire payer leurs déplacements par la BnF. Le commanditaire peut en revanche offrir des "services en nature" (photocopies, impression).

Puis chaque membre du comité a fait des observations de détail, qui devront être corrigées avant la signature.

REMARQUES:

Les participants ont souligné une particularité essentielle des notices bibliographiques de la BnF par rapport à celles des autres bibliothèques nationales : ces notices offrent un lien vers les fichiers d'autorité. Néanmoins, il semble que certaines bibliothèques ne disposent pas de SIGB capables de gérer ces liens.

Christian Lupovici a aussi évoqué la possibilité future pour la BnF de recevoir directement les « métadonnées » des éditeurs ; dès lors, le rôle de la BnF serait concentré sur la gestion des autorités.

Le comité de pilotage a ainsi été le cadre de discussions d'ordre général, au sujet des possibilités informatiques des bibliothèques et des changements qui vont intervenir prochainement dans le monde bibliographique.

Second document de comité de pilotage : Propositions de scénarios

1. Introduction

Depuis que la BnF est seule à diffuser ses produits bibliographiques, elle a développé une offre de service nouvelle. Elle a toutefois déploré de mal connaître les utilisateurs de ses produits. C'est pourquoi elle a mandaté un groupe projet de l'ENSSIB dont la mission a été précisée lors d'un premier comité de pilotage. Les élèves de l'ENSSIB ont mené une enquête auprès d'un grand nombre de bibliothèques, centres de documentation et fournisseurs de SIGB. Il s'agissait de déterminer la satisfaction des utilisateurs, l'usage qu'ils faisaient des produits bibliographiques et les évolutions souhaitées.

La première partie du DCP présente les conditions matérielles de réalisation de l'enquête et les principaux constats qui en ont été tirés. Dans une seconde partie, trois scénarios sont proposés, découlant directement des besoins exprimés par les établissements interrogés. Leur finalité à tous trois est de permettre à la BnF de mieux assurer son rôle de centre bibliographique national.

Le premier de ces scénarios vise à améliorer l'information pour accroître le nombre d'utilisateurs. C'est une logique de prospection qui prévaut. Le second scénario cherche plutôt à mettre en place les moyens d'un dialogue avec les utilisateurs actuels des produits, afin de répondre de façon plus pertinente aux problèmes rencontrés et de prendre en compte leurs suggestions. C'est ainsi une logique de fidélisation qui est proposée. Enfin, le troisième scénario propose la création de nouveaux services techniques afin de mieux s'adapter aux pratiques de travail des utilisateurs. Prime alors dans ce dernier cas une logique d'innovation, et plus particulièrement d'innovation technique.

Enfin, les annexes permettront de présenter de façon plus développée le déroulement et l'ensemble des enseignements de l'enquête.

2. Partie 1 : L'enquête

2.1. Conditions matérielles de réalisation de l'enquête

L'enquête de satisfaction auprès des clients actuels et potentiels des produits bibliographiques de la BnF s'est effectuée selon trois modalités :

- une enquête par envoi de questionnaire
- des entretiens
- le lancement d'un débat sur l'adéquation des produits bibliographiques proposés par la BnF sur des forums de discussion

2.1.1. Les enquêtes :

Les questionnaires ont été envoyés aux clients actuels et potentiels, hors régions lyonnaise et parisienne. Pour ce faire, nous avons utilisé deux sources d'information :

- La liste des clients actuels de la BnF présente en annexe du rapport annuel 2004 rédigé par Amel Taleb
- Internet où nous avons consulté les sites de deux associations de bibliothécaires (ADBDP et ADBGV), ainsi que le site biblionline.com, qui nous a permis d'accéder à une liste de fournisseurs de logiciels de bibliothèques

La prise de contact s'est effectuée en deux temps :

- dans un premier temps, nous avons envoyé à tous ces établissements un message présentant notre démarche et son contexte et sollicitant leur collaboration, soit au titre d'utilisateur, soit à celui de non-utilisateur des produits bibliographiques de la BnF.

- Dans un second temps, nous avons fait parvenir à tous ceux qui avaient répondu à nos sollicitations un questionnaire correspondant à leur profil : utilisateur ou non des produits BnF.

Nous avons ainsi pu contacter près de 750 établissements :

- environ 720 bibliothèques, compte tenu des recoupements partiels entre la liste des clients actuels de la BnF et les listes trouvées sur les sites adbdp.asso.fr et adbgv.asso.fr
- 29 fournisseurs de logiciels de bibliothèques

Près de 70 ont répondu positivement à notre premier message (moins de 10%) et nous avons reçu 55 questionnaires remplis (7%) :

- 42 questionnaires émanant d'utilisateurs des produits bibliographiques BnF
- 10 questionnaires émanant de non-utilisateurs
- 3 questionnaires émanant de fournisseurs de SIGB

2.1.2. Les entretiens

Nous avons retenu la formule des entretiens, réalisés en tandem, pour les utilisateurs des produits bibliographiques en régions lyonnaise et parisienne.

Pour ce faire, nous avons d'abord sélectionné une cinquantaine d'établissements dans la liste des clients. Cette sélection a été effectuée dans le but d'obtenir un échantillon représentatif de l'ensemble des établissements adhérents à l'offre de la BnF. A cette occasion, nous avons relevé une sur-représentativité des CDI parmi les adhérents parisiens.

50 établissements ont été contactés, soit par adresse électronique, soit par téléphone, mais seuls 16 d'entre eux ont accepté de nous recevoir.

Les entretiens en région lyonnaise ont été menés à partir de la mi-février, selon les disponibilités des membres du Groupe Projet.

Les entretiens en région parisienne se sont déroulés pendant la deuxième semaine de stage, du 21 au 25 mars.

Tous ces entretiens ont donné lieu à la rédaction de comptes rendus.

2.1.3. Les forums de discussion

Nous avons, dès le 3 mars, lancé un débat sur les produits bibliographiques de la BnF sur trois forums de discussion : biblio.fr, adbs.fr, discothécaires.fr.

Sans le moindre résultat ...

2.2. Les principaux constats

2.2.1. Un service jugé satisfaisant par les utilisateurs.

- L'utilité de la récupération des notices bibliographiques n'est mise en doute par aucun des utilisateurs. Chacun s'accorde à reconnaître que la récupération représente un indéniable gain de temps pour les services chargés du catalogage.
- La qualité des notices est unanimement soulignée, qualité bien supérieure à celle des réservoirs commerciaux.
- Les autorités, notamment l'indexation matière, sont particulièrement appréciées.
- D'un point de vue technique, la récupération en ligne des notices à partir de BN-Opale Plus est la procédure la plus utilisée. Elle ne rencontre pas de problèmes, du moins après un certain délai de prise en main. La gratuité et la mise à jour hebdomadaire sont perçues la plupart du temps comme un avantage certain par rapport aux anciens CD-ROM Bibliopolis.

2.2.2. Les non-utilisateurs

- Les non-utilisateurs ont manifesté le même souci que les utilisateurs de réduire le temps consacré au catalogage, et donc son coût. Ils seraient donc potentiellement intéressés par la récupération.
- Même si les non-utilisateurs connaissent l'offre de la BnF, et tentent de se tenir informés, ils déplorent une insuffisance de l'information au sujet des produits bibliographiques. Cette mauvaise connaissance de l'offre est confirmée par la fréquence des remarques injustifiées dans les questionnaires (ainsi, un non-utilisateur ne récupère pas les produits bibliographiques... en raison de leur prix).

- Quelques-uns soulignent aussi le manque de visibilité des choix catalographiques de la BnF.
- Enfin, des problèmes techniques ont parfois fait obstacle aux tentatives de récupération.

2.2.3. Les remarques des utilisateurs

2.2.3.1. *Des déficits d'information*

- Il n'y a qu'une légère majorité des utilisateurs sondés grâce aux questionnaires qui se sont montrés satisfaits par l'information donnée par la BnF sur ses produits. Qui plus est, les bibliothèques qui ont accordé un entretien au groupe projet ont également manifesté des réserves.
- Les choix catalographiques de la BnF sont peu visibles, ou sont annoncés trop tardivement.

2.2.3.2. *Un besoin de formation*

- Le questionnaire a montré un indéniable besoin de formation, aussi bien aux procédures techniques de récupération qu'aux autorités ou aux formats.
- Les entretiens ont permis de remarquer que ces formations étaient surtout souhaitées sur site, par de petits établissements.

2.2.3.3. *Une bibliothèque peu ouverte au dialogue*

- De nombreuses bibliothèques ont déploré de ne pas pouvoir trouver aisément la personne-ressource lors de problèmes rencontrés sur des points précis.
- La structure trop hiérarchique du dialogue a également été déplorée : il est possible de faire parvenir des questions à la BnF, mais il est impossible de savoir si d'autres utilisateurs ont connu les mêmes problèmes.

2.2.3.4. *Une demande de perfectionnement des notices*

- Quelques erreurs ponctuelles sur des notices ont été constatées.

- Les règles de transcodification InterMarc/Unimarc BnF ont été souvent critiquées.

2.2.3.5. *Une offre de service pas toujours en adéquation avec les pratiques de travail*

- Le délai d'un jour entre la demande à partir de BN-Opale Plus et la fourniture de notices ne correspond guère aux les habitudes de catalogage, particulièrement dans les plus grandes bibliothèques.
- Le défaut de certaines fonctionnalités dans l'offre de la BnF amène différentes bibliothèques à préférer des CD-ROM commerciaux : ces CD-ROM permettent notamment l'identification de notices bibliographiques par saisie du code barre ou encore la recherche par lot.
- L'indexation Dewey est indispensable pour organiser le libre-accès dans un grand nombre de bibliothèques. Or, elle est absente de toutes les notices antérieures à 1992 : une indexation rétrospective est souhaitée.

Les attentes des utilisateurs sont d'autant plus fortes que leur estime pour les produits bibliographiques est grande. Pour développer l'offre de la BnF, trois perspectives sont possibles : tenter d'augmenter le nombre d'utilisateurs, et ainsi se montrer plus attentif aux remarques des non-utilisateurs, et à celles des utilisateurs sur l'information et la formation ; tenter de mieux satisfaire les utilisateurs actuels en entreprenant un meilleur dialogue et en perfectionnant les notices en fonction de leurs demandes ; ou enfin réfléchir à des solutions techniques qui correspondraient au mieux à toutes les pratiques de travail des utilisateurs.

3. Partie 2 : Les scénarios

3.1. Scénario 1 : développer l'information pour toucher tous les utilisateurs potentiels

3.1.1. Enjeux

Il s'agirait par ce scénario d'élargir le cercle des utilisateurs des produits bibliographiques en s'attachant essentiellement à améliorer la structuration et la diffusion de l'information ainsi que la formation dispensée.

En effet, il ressort de l'enquête que le site est souvent mal perçu et les informations jugées insuffisantes. Ces dernières ne semblent pas diffusées aussi largement qu'elles devraient l'être : de nombreuses bibliothèques ignorent partiellement, voire totalement, l'offre bibliographique de la BnF. D'autre part, des établissements hésitent à recourir à ces produits jugés peu ou pas adaptés à leur organisation du travail comme au traitement de leurs fonds. C'est donc la capacité de la BnF à répondre à chaque type d'établissement qu'il convient de démontrer.

3.1.2. Objectifs

Ce scénario a pour objectif de renouveler la stratégie de communication selon les axes suivants :

- étoffer et structurer l'information, en l'orientant davantage vers les utilisateurs potentiels,
- personnaliser l'accueil et le conseil de ces utilisateurs potentiels,
- prendre en compte les établissements dans leur diversité,
- instituer des relais d'information extérieurs à la BnF.

3.1.3. Modalités

3.1.3.1. Reconfigurer les pages professionnelles

- Extraction des **Produits et services bibliographiques** de la rubrique **Pages professionnelles**. L'accès aux produits se ferait par un onglet, sur le même plan que celui des pages professionnelles. Les **Produits** seraient donc à la tête d'un menu déroulant et apparaîtraient dès la page d'accueil de la BnF.
- Le menu déroulant. On conserverait l'actuelle structure de menu déroulant, ainsi que les rubriques à quelques modifications près. Ainsi, la liste du menu commencerait par une rubrique **Vous ne connaissez pas les produits de la BnF ?** réservée aux non-utilisateurs. Suivraient **L'actualité des produits et services bibliographiques en une page**, puis l'énumération des produits. La dénomination « produits à façon » serait explicitée : « Extractions particulières : les produits à façon ». Une **FAQ technique** compléterait le menu qui pourrait se clore sur une page de documents de référence : **La petite bibliothèque : normes, formats et référentiels en vigueur**. Ce menu ne serait pas en escalier, afin de ne pas fractionner à l'excès l'information sur l'offre, ce qui pourrait décourager des visiteurs non avertis.
- Détails des pages
 - L'actualité des produits et services bibliographiques en une page**
 - Cette rubrique présenterait sous une forme synthétique l'ensemble des nouveautés et des annonces concernant les produits bibliographiques : nouvelles fonctionnalités, dernières évolutions techniques, offres de formation... Un lien renverrait l'utilisateur vers les pages de produits pour de plus amples détails ainsi que pour la consultation d'échéanciers.
 - Les produits**
 - Chaque page pourrait se décomposer comme suit :
 - actualité développée du produit en question avec échéancier des évolutions prévues. Possibilité d'être tenu au courant par courriel des nouveautés, annonces et formations liées à ce produit

- affirmation de la gratuité du produit (sauf, bien sûr, pour la page Extractions particulières) pour les bibliothèques
- présentation du produit : définition, contenu, intérêt et fonctionnalités minimales proposées. Le rythme d'alimentation du contenu du produit en question serait également indiqué, en précisant quelles notices sont issues de conversions rétrospectives et de chargements
- Mode d'emploi technique de la récupération
- Fonctionnalités à requérir auprès de son SIGB en général (outil de dédoublonnage par exemple)

Dans le cas des Produits à façon, il conviendrait de donner des exemples d'extractions particulières.

La petite bibliothèque : normes, formats et référentiels en vigueur

Cette rubrique réunirait les informations présentes sur l'actuelle page *Mieux utiliser les produits*. En effet, ce dernier intitulé est assez trompeur puisqu'il ne constitue en rien une aide technique ou pratique. Tous les documents pourraient être téléchargés, comme actuellement. En outre, elle proposerait une « boîte à outils » présentant toutes les nouveautés bibliothéconomiques, les différents choix d'indexation et de classification qui prévalent dans le monde des bibliothèques au plan international : la BnF réaliserait ainsi un travail de vulgarisation utile et réclamé.

- Une page d'accueil pour les non-utilisateurs

Vous ne connaissez pas les produits de la BnF ?

Cette page serait naturellement destinée aux utilisateurs potentiels. Elle exposerait de manière synthétique la politique bibliographique de la BnF.

Puis, elle proposerait au visiteur de s'identifier selon deux grands profils génériques : appartenance au monde des bibliothèques ou au monde de l'entreprise (SIGB, librairie, édition). Selon le profil choisi, la présentation synthétique des produits et services s'accompagnerait d'exemples détaillés relevant de différents cas de figure (BM, CDI, bibliothèque de musée...).

Le visiteur se verrait ensuite proposer un conseil personnalisé et serait

renvoyé pour ce faire vers un contact du service de la coordination bibliographique.

Des liens permettraient d'accéder aux pages des différents produits pour plus de précision.

Enfin, il y aurait possibilité de consulter une seconde FAQ, constituée des questions le plus souvent posées, telles que le service de la coordination bibliographique aura pu les extraire des courriels ou des appels téléphoniques reçus.

3.1.3.2. *Un conseiller dévolu aux non-utilisateurs*

L'actuel service de la coordination bibliographique s'occupe avant tout des utilisateurs acquis. Il serait intéressant d'adjoindre à la coordinatrice des produits bibliographiques en place une personne chargée de traiter les demandes des non-utilisateurs. Cette personne devrait en premier lieu effectuer une enquête marketing pour identifier les établissements susceptibles d'être intéressés, travail devant être pérennisé par une activité de veille. Sa fonction serait d'aider les établissements dans le choix d'un produit bibliographique et de leur indiquer les bonnes questions à poser à leur fournisseur de SIGB. Personne-ressource, elle leur apporterait des connaissances techniques utiles et les guiderait dans leur demande de fonctionnalités particulières auprès du fournisseur.

3.1.3.3. *Développer de nouveaux circuits de diffusion*

En marge de biblio.fr, il s'agirait de pénétrer de nouveaux réseaux professionnels concernés par la récupération de notices (listes de diffusion des archives, des CDI, des BDP, les clubs d'utilisateurs de SIGB).

3.1.3.4. *Des formations locales en partenariat*

Les formations proposées jusqu'à présent par la BnF se déroulent sur son site même. Quoique destinées à l'ensemble des utilisateurs du pays, elles ne touchent *de facto* qu'un nombre réduit de personnes. Qui plus est, ces formations ne concernent que les notices d'autorité RAMEAU et non les produits

bibliographiques. Enfin, elles peuvent manquer en partie leur but en semblant détachées d'un véritable terrain d'application et peu ouvertes à la grande diversité des établissements concernés.

L'organisation de formations en régions, dans une grande bibliothèque locale, serait sous la responsabilité conjointe du conseiller non-utilisateurs et de la bibliothèque d'accueil, à travers la nomination d'un correspondant. La BnF pourrait s'appuyer sur le réseau déjà constitué des Bibliothèques de dépôt légal imprimeur (BDLI), qui constitue un bon maillage du territoire puisque calqué sur les divisions administratives régionales. Elle pourrait aussi établir des partenariats avec des institutions dispensant une formation professionnelle (ENSSIB, INTD, associations), si ces dernières se montrent intéressées. Ce serait là mettre en place des bassins de formation relayant la BnF. L'intérêt de ces formations en région serait de dispenser une consultation et une démonstration de proximité, élément très souvent réclamé par les bibliothèques interrogées.

3.1.4. Contraintes

- L'établissement de correspondants en régions peut s'avérer lent et délicat. Les personnes concernées verront leurs tâches s'alourdir.
- La personne chargée des formations risque d'être débordée par les demandes.

3.1.5. Moyens

- Nouvelle conception des pages professionnelles du site : mobilisation temporaire du service informatique, sans engagement de frais ; gestion d'une FAQ et d'une liste d'abonnement aux nouveautés : cette tâche n'induit pas un surcroît significatif de travail et ne nécessite aucune dépense particulière.
- L'extension du service de la coordination bibliographique passera par le recrutement d'une personne à plein temps, soit 3 000 € TTC/mois environ. Le profil de cette recrue serait celui d'un bibliothécaire ayant une très bonne connaissance des SIGB.

Responsable des formations en région en partenariat avec les BDLI, ce coordonnateur sera amené à se rendre dans les bibliothèques concernées, soit 1

voyage Paris/province par mois, pour une enveloppe de 200 € TTC, comprenant le voyage et l'hébergement. Les formations en région s'inscrivant dans le cadre préexistant des BDLI, elles pourraient bénéficier d'une redistribution des subventions déjà allouées. Le correspondant pourrait être la personne déjà en charge de la coordination bibliographique. Ses missions seraient étendues, mais dans le cadre préexistant de la convention liant l'établissement à la BnF. Ce nouveau service se ferait donc à moyens constants.

- Dans le cas d'une demande de conseil personnalisé, la bibliothèque demandeuse assurera tous les frais de transport et d'hébergement.

Coût initial de mise en place	Aucun
Coût annuel de fonctionnement	38 400 € TTC

3.2. Scénario 2 : développer la concertation avec des utilisateurs fidélisés

3.2.1. Enjeux

Selon ce scénario, la BnF doit développer une logique de concertation et considérer les utilisateurs de ses produits bibliographiques comme ses interlocuteurs naturels. Le dialogue et la concertation sont les maîtres mots de cette démarche.

Ainsi une véritable relation de confiance pourra être instaurée entre la BnF et ces établissements, contribuant à les fidéliser et les incitant à poursuivre cette relation sur le long terme et peut-être même à l'amplifier. La BnF se montrera une institution ouverte et transparente, soucieuse de la lisibilité de ses choix bibliographiques.

3.2.2. Objectifs

- Mieux laisser percevoir le fonctionnement des services bibliographiques de la BnF pour faciliter les procédures de récupération.
- Établir des procédures de remontée de l'information, de concertation et d'interrogation des utilisateurs.
- Perfectionner la qualité des notices.

3.2.3. Modalités

3.2.3.1. *une meilleure visibilité des choix et du travail catalographiques de la BnF.*

- Clarification des choix catalographiques de la BnF. La plupart des utilisateurs ont déploré qu'un grand nombre des évolutions du catalogage à la BnF (par exemple, l'abandon du catalogage analytique des documents sonores) se soient faits brutalement, sans explication. Les modifications des règles de transcodage InterMarc/Unimarc ne bénéficient pas non plus d'un effet d'annonce, ce qui

contraint les bibliothèques utilisatrices à une veille constante pour éviter les erreurs techniques lors de l'intégration des notices récupérées dans leur catalogue.

Toute modification devrait désormais être annoncée et justifiée par des raisons techniques, scientifiques ou organisationnelles.

En outre, le manuel pratique du catalogueur de la BnF, Kitcat, pourrait être mis en ligne sur le site de la BnF afin que les bibliothèques utilisatrices puissent mieux appréhender les consignes de catalogage données à la BnF.

- Présentation plus fine, sur le site de la BnF, de l'organigramme de l'Agence bibliographique nationale. Ceci permettrait aux bibliothèques utilisatrices d'identifier aisément les personnes à contacter pour le signalement d'un problème ou une demande de renseignements, chaque nom étant accompagné de son adresse électronique. Actuellement, seule l'adresse coordination.bibliographique@bnf.fr est portée à la connaissance des utilisateurs et sa titulaire est par conséquent souvent débordée par des questions concernant aussi bien les contenus (les notices) que les contenants (les produits).
- Réaliser une liste de diffusion destinée aux seuls utilisateurs des produits bibliographiques, afin de les informer de toutes les décisions influant sur les produits bibliographiques : évolutions techniques des modes de fourniture, modifications des règles de transcodification, des données fournies, calendrier des migrations des sous-bases de BN-Opaline dans BN-Opale Plus... L'annonce doit anticiper la réalisation des évolutions. Ainsi, les établissements pourront se préparer à les accueillir, en réorganisant le travail au sein de leur équipe de catalogueurs, en prévoyant des palliatifs (comme lors de l'abandon du dépouillement des documents sonores) ou en sollicitant leur fournisseur de SIGB pour des ajustements ou même des développements informatiques, nécessaires à une bonne intégration des nouveaux produits dans leur catalogue.

3.2.3.2. *Des moyens de faire remonter l'information*

- Établir un organe de consultation des utilisateurs des notices bibliographiques. Cet organe pourrait prendre la forme de réunions périodiques entre les

différents services concernés de la BnF (Agence bibliographique nationale, les services chargés du traitement du dépôt légal dans tous les départements dépositaires, Département des Services informatiques) et des organismes représentatifs de l'ensemble du monde des bibliothèques dans sa diversité (ADBGV : Association des directeurs de bibliothèques de grandes villes, FULBI : Fédération des usagers de logiciels de bibliothèques, ADBDP : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, voire ADBU : Association des directeurs de bibliothèques universitaires). Au cours de ces réunions, s'instaurera un dialogue fructueux sur l'existant, les évolutions techniques en cours de réalisation, la création de nouveaux produits, afin de mieux répondre aux besoins des bibliothèques. Les comptes rendus de ces réunions, disponibles sur le site de la BnF, seraient d'un intérêt indéniable aussi bien pour toute bibliothèque utilisatrice que pour les fournisseurs de SIGB.

- Créer sur le site de la BnF une liste de discussion sur les produits bibliographiques. Différents usagers ont déploré ne pas pouvoir discuter de leurs problèmes de récupération des produits bibliographiques avec leurs homologues et de n'avoir comme seul interlocuteur que la BnF. Une liste de discussion, « produits.fr », représenterait un gain de temps pour le personnel de la BnF (les bibliothèques s'échangeant alors leurs solutions) ainsi qu'un excellent moyen de s'informer des problèmes rencontrés, de diffuser aisément l'information et d'unifier les procédures.
- Mettre à la disposition des utilisateurs un formulaire de proposition de corrections en ligne. Malgré la qualité générale du catalogage de la BnF, il peut toujours arriver que certaines notices soient fautives – certains utilisateurs ont pointé des erreurs ponctuelles dans la translittération. La BnF pourrait mettre à la disposition des utilisateurs un formulaire de proposition de corrections. Son accès serait conditionné par la saisie du code client de l'utilisateur. Cela permettrait de filtrer les propositions.

3.2.4. Contraintes

- La BnF devra faire preuve d'une plus grande disponibilité et d'une plus grande réactivité.

- En outre, la BnF aura une obligation de résultats, sinon les utilisateurs n'accepteront pas de jouer longtemps le jeu du dialogue si celui-ci est stérile.
- Les utilisateurs, quant à eux, doivent également œuvrer à la réussite de ce dialogue en s'impliquant dans la continuité, en participant activement aux échanges avec leurs homologues qui leur sont proposés. De plus, les questions posées sur la liste de discussion doivent rester constructives et pertinentes, et les bibliothèques doivent être capables de faire la part des choses entre ce qui dépend de la BnF et ce qui dépend de leur SIGB.

3.2.5. Moyens

- D'un point de vue technique, les listes de diffusion ou de discussion devraient pouvoir être aisément mises en place. Elles devraient mobiliser 5 jours ETP pour un développeur, soit 750 € TTC environ.
- L'animation de ces deux listes est assurée par la coordinatrice bibliographique. Toutefois, on suppose que sa charge de travail ne devrait pas augmenter, dans la mesure où une partie des réponses aux questions qui lui étaient auparavant posées seront traitées par ces deux listes.
- La réunion annuelle devrait occuper la journée de 6 conservateurs, sans frais de déplacement puisque tout se déroule à la BnF. Soit un total de 1 200 € TTC par an.
- La mise en place de la procédure de suggestion de correction des notices devrait occuper 2 jours ETP d'un développeur, soit 300 € TTC. Les modifications elles-mêmes seraient assurées par un service déjà existant, le bureau de la qualité du catalogue, soit à fonds constants.

Coût initial de mise en place	1 050 € TTC
Coût annuel de fonctionnement	1 200 € TTC

3.3. Scénario 3 : l'innovation technique au service des utilisateurs.

3.3.1. Enjeux

Ce scénario vise à répondre à toutes les réticences dont nous avons pu prendre la mesure. Il implique de repenser l'offre de produits bibliographiques et de l'adapter aux besoins propres à chaque type d'établissement.

Il s'agit en effet de créer de nouveaux services adaptés à toutes les pratiques de travail des utilisateurs. La BnF pourrait alors contribuer pleinement à la normalisation et à l'homogénéisation des catalogues des bibliothèques françaises.

Enfin, la BnF pourra montrer sa capacité à innover et à anticiper les évolutions techniques futures.

3.3.2. Objectifs

Afin de mieux répondre aux attentes exprimées, la BnF doit :

- améliorer les procédures de récupération des notices à partir du catalogue BN-Opale Plus,
- diversifier son offre de services,
- enrichir les notices fournies.

3.3.3. Modalités

3.3.3.1. *Amélioration des procédures de récupération des notices à partir de BN-Opale Plus.*

- Recherche par code à barre commercial. La recherche par code à barre commercial doit être élargie à tous les types de documents, alors qu'actuellement elle n'est possible que pour les documents audiovisuels et électroniques.

En outre, il serait judicieux de la proposer dès l'écran "Recherche simple", et non dans l'onglet "Principaux critères" de l'écran "Recherche experte".

La recherche doit pouvoir se faire par lecture du code à barre à l'aide d'une douchette et non uniquement par saisie du numéro, exercice fastidieux et source d'erreurs.

- Adaptation de l'ergonomie du contexte de travail dans BN-Opale Plus. Actuellement, les bibliothèques abonnées à ce service procèdent au téléchargement en ligne de notices bibliographiques et de notices autorités dans le même contexte d'application que le lecteur : leurs sessions de consultation ont la même durée.

Or les utilisateurs du téléchargement en ligne, dûment inscrits auprès de l'Agence bibliographique, doivent passer par une procédure d'identification avant d'accéder à cette fonctionnalité. Par conséquent, il devrait être possible d'envisager la création d'une session de travail spécifique, dans lequel la durée de connexion ne serait pas limitée.

- Amélioration des délais de mise à disposition des données. Après téléchargement du contenu du panier, les notices devraient être immédiatement disponibles sur le serveur FTP de la BnF. En effet, la nécessité d'attendre jusqu'au lendemain désorganise le travail des catalogueurs, en les obligeant à revenir sur une tâche qui aurait pu être achevée la veille.

3.3.3.2. *Diversification de l'offre de services.*

- Mise en place d'un service payant de fourniture de notices par lot, à partir des numéros d'ISBN, d'ISSN, d'ISMN, d'ISRC. De nombreuses bibliothèques, ainsi que des fournisseurs de SIGB, ont formulé le souhait de pouvoir procéder à des requêtes par lot : les bibliothèques-clientes enverraient à la BnF un fichier électronique contenant une liste de numéros. Celle-ci leur enverrait en retour deux fichiers : un fichier contenant les notices trouvées (soit uniquement les notices bibliographiques, soit également les notices d'autorités associées, selon la demande reçue), en format ISO 2709, et un fichier contenant les numéros pour lesquels aucune notice n'aurait pu être fournie.

Ce service nouveau ferait l'objet d'une facturation, sur la base d'un tarif forfaitaire pour le seul traitement du fichier, complété d'une facturation à l'unité pour chaque notice livrée.

- Mise en place de filtres sur les notices livrées. Afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs, les données qu'ils jugent inutiles seraient supprimées

des notices livrées. Ceci donnerait lieu à une facturation forfaitaire additionnelle.

3.3.3.3. *Enrichissement des notices*

- Enrichissement rétrospectif des notices par une indexation Dewey élémentaire. L'absence d'indexation Dewey dans de nombreuses notices a été évoquée à maintes reprises.

3.3.4. Contraintes

- Des évolutions conséquentes devront être effectuées sur le catalogue et des procédures informatiques nouvelles devront être développées pour la réalisation des nouveaux produits.
- Pour ce faire, l'instauration d'une véritable synergie entre l'Agence bibliographique nationale et le Département des Services informatiques est indispensable. Cela serait facilité par l'appartenance de l'Agence et du DSI à la même Direction, celle des Services et des Réseaux.
- L'enrichissement rétrospectif des notices avec l'indexation Dewey ne peut être assurée par un travail de catalogage. Une réflexion devrait être menée au sein de l'Agence bibliographique nationale sur la possibilité d'établir une table de concordance entre l'indexation Rameau et les grandes classes de l'indexation Dewey.

3.3.5. Moyens

- Le développement de services d'un type nouveau nécessitera la création au sein de l'Agence bibliographique nationale d'un véritable service commercial, chargé de promouvoir les produits bibliographiques et les services à façon, de réceptionner les commandes, de renseigner les clients, effectifs ou potentiels, et, dernier rôle, mais non le moindre, de jouer le rôle d'interface entre les différentes structures de la BnF impliquées dans les processus de production, de fourniture et de livraison. Ce service pourrait être animé par un agent

administratif à temps plein, ce qui reviendrait à environ 2 500 € TTC/mois. De plus, un développeur sera intégralement attaché à la recherche automatisée des notices demandées, pour un coût de 4 500 € TTC/mois.

- Pour mettre techniquement en place ce nouveau service, il faudra 5 jours ETP d'ingénieur et 5 jours ETP de développeur, soit 1200 € TTC pour l'ingénieur et 750 € TTC pour le développeur.
- En revanche, ce nouveau service sera facturé : 30 € TTC pour le traitement d'un lot de 2 000 numéros (d'ISBN, d'ISSN...) maximum, 50 € TTC pour le traitement d'un lot de 10 000 numéros maximum et 2 centimes d'euros par notice trouvée (3 centimes si l'utilisateur a demandé un filtre spécifique).
- L'ensemble des autres développements informatiques (recherche par code à barre, mise à disposition immédiate des données...) devrait prendre 15 jours ETP d'ingénieur + 15 jours ETP de développeur, soit 3 500 € TTC pour l'ingénieur, 2 250 € TTC pour le développeur.

Coût initial de mise en place	7 700 € TTC
Coût annuel de fonctionnement	84 000 € TTC
Montant annuel des bénéfices, selon estimation :	112 200 € TTC

estimation : 20 bibliothèques envoient par mois un lot de moins de 2 000 numéros, 15 un lot de moins de 10 000 numéros, 15 deux lots de moins de 10 000 numéros. En moyenne, 8 000 notices sont demandées pour chacune des 50 bibliothèques, dont 6 000 sont trouvées, parmi lesquelles 1 000 sont filtrées.

3.4. Tableau comparatif des scénarios

Avantages	Inconvénients
<p>Scénario 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du nombre d'utilisateurs. • Meilleure visibilité de la BnF au sein de l'ensemble des réseaux de bibliothèques • Information plus concrète et plus simple d'utilisation pour toutes les catégories d'utilisateurs. • Accroissement de la rationalité des pratiques de catalogage et de la qualité des notices des petits établissements. 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de personnel : recrutement d'une personne au service de la coordination bibliographique et établissement de correspondants bénévoles. • Difficulté de répondre à toutes les demandes des établissements : leur imposer des limites claires.
<p>Scénario 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'image de la BnF, soucieuse de la transparence de ses choix. • Valorisation des bibliothèques utilisatrices, érigées au rang de partenaires. • Réponses plus pertinentes de la BnF aux problèmes des utilisateurs. • Perfectionnement constant de la qualité des notices. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitution d'un « club » d'utilisateurs trop fermé, sans perspectives d'élargissement. • Risque d'affluence de critiques manquant de pertinence, et trop longues à satisfaire.
<p>Scénario 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meilleure adaptation aux pratiques de travail des utilisateurs. • Fournitures de services et de produits plus performants, diversifiés et innovants. • Création de synergies entre les services de la BnF. • Génération de nouvelles ressources propres pour la BnF. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importante réorganisation des rôles au sein des services. • Augmentation de la charge de travail pour le DSI.

3.5. Grille multicritère

Impacts des scénarios	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Délais de mise en œuvre du scénario	+		-
Image de la BnF	+	++	
Développement du nombre d'utilisateurs	++		+
Capacité de la BnF à répondre aux problèmes rencontrés par les utilisateurs	+	++	
Diffusion de meilleures pratiques de catalogage au sein des bibliothèques	++		+
Qualité de l'information fournie	++	+	
Qualité des notices		++	+
Enrichissement de l'offre		+	++
Innovations des produits			++
Performance des techniques de récupération		+	++
Coopération entre services	+	+	++
Génération de nouvelles ressources propres pour la BnF			++
Complexité du développement informatique			--
Charge de travail	-		--
Évolutivité de l'offre		+	
Total des impacts positifs des scénarios	9	11	8

Légende :

+ / ++ : impact positif / très positif

- / -- : impact négatif / très négatif

Compte rendu du second comité de pilotage

Étaient présents au second comité de pilotage, le 12/05/2005 à la Bibliothèque nationale de France :

Pour la BnF :

- Christian Lupovici (DSR/Agence bibliographique nationale)
- Marie-Pierre Bodez (DCO/Département de l'Audiovisuel)
- Anne Bommier-Chasle (DSR/Département du dépôt légal)
- Geneviève Klein (DSR/DSI/Extraction des produits)
- Danièle Heller (DSR/Département du dépôt légal)
- Mireille Nouvel (DSR/Mission de coordination administrative et financière)
- Amel Taleb (DSR/ABN/produits bibliographiques)

Pour l'ENSSIB :

- Marie-France Peyrelong (ENSSIB/Tuteur)
- Annie Derrez (Élève/Chargée de la planification)
- Clément Oury (Élève/Chef de projet)
- Sophie Renaudin (Élève/Chroniqueuse)

Intervenant extérieur :

- Thierry Giappiconi (Directeur de la Bibliothèque Municipale de Fresnes)

Était excusée :

- Catherine Massip (DCO/Département de la Musique)

1. Choix et modifications du scénario 3

DÉCISIONS PRISES

C'est le scénario 3, amendé par le comité de pilotage, qui a été retenu.

Le comité de pilotage a en effet retenu une logique d'adaptation de l'offre aux pratiques de travail des utilisateurs grâce à l'amélioration des procédures techniques de recherche et de récupération. Toutefois, afin de permettre de valoriser et de rendre plus facile d'utilisation cette nouvelle offre, le comité de pilotage a conservé les éléments du scénario 1 et du scénario 2 qui allaient dans le sens d'une meilleure information.

MODALITÉS DU SCÉNARIO 3

- Certaines évolutions informatiques recommandées ne nécessitent pas de développement spécifique : c'est le cas de la fourniture immédiate des données sur serveur FTP. Le délai d'un jour avait été jugé nécessaire pour rôder le fonctionnement du nouveau service, il n'est désormais plus obligatoire.
- L'accessibilité de la recherche par ISBN et par EAN dès l'écran « recherche simple » dans BN-Opale Plus sera obtenue grâce au nouveau critère de recherche par « mot-notice », courant 2006.
- En revanche, il sera nécessaire de demander aux catalogueurs de saisir l'EAN pour les documents imprimés.
- La fourniture de notices après une requête par lot a été le point le plus discuté. Sa nécessité a été reconnue par l'ensemble du comité de pilotage. Sa forme toutefois a donné lieu à des débats : doit-elle être considérée comme un abonnement ou une demande ponctuelle ? Comment doit-elle être facturée ? Finalement, l'option d'une facturation de la notice à l'unité a été retenue. Les membres du CP ont rappelé que les pré-notices devaient être exclues de la recherche par lot.
- Les coûts du développement informatique de la recherche par lot doivent être revus à la hausse. Il ne faut notamment pas négliger le temps consacré aux spécifications.

AJOUTS DANS LE SCÉNARIO 3

Le comité de pilotage a décidé d'adjoindre au scénario 3 les premiers éléments du scénario 1, qui peuvent être mis en œuvre très rapidement. Il s'agit de la reconfiguration des pages professionnelles du site internet. La perspective d'un onglet « produits bibliographiques » accessible dès la page d'accueil, souhaitée certes par les membres du comité, a été rejetée car la décision ne dépendait pas de l'ABN. En revanche, le contenu même des pages doit être réécrit pour plus de clarté.

Deux éléments du scénario 2 ont été également retenus :

- le premier participe encore de l'exigence de valorisation et d'information : il s'agit de la mise en ligne du manuel du catalogueur, qui sera effectuée dès que l'outil sera prêt pour la mise en ligne. Par ailleurs, il faudra que les fiches soient suffisamment nombreuses et validées. Le travail actuel consiste en une réécriture des règles en faisant la part des formats.
- le second est plus ponctuel : un formulaire en ligne de proposition de modification de notices est jugé utile et nécessaire. Il compléterait les adresses génériques actuelles.

AMENDEMENTS AU SCÉNARIO 3

Différents points du scénario 3 ont été rejetés :

- Le filtrage des notices de la BnF à la base, par la BnF elle-même, reviendrait à exporter des profils personnalisés. Il a été écarté par l'ensemble des membres du CP. Christian Lupovici a souligné qu'il était très aisé pour une bibliothèque ou son fournisseur de SIGB de changer la table des paramètres du filtrage dans le SIGB. De même, il est toujours possible de paramétrer l'OPAC et de ne filtrer qu'à l'affichage.
- La création d'un service commercial a été rejetée. Ce service est jugé trop coûteux. De plus, la logique de la BnF n'est pas commerciale, contrairement par exemple à celle du Cercle de la Librairie, avec qui la BnF envisage des collaborations.
- La création d'une session de travail spécifique pour les utilisateurs des produits

bibliographiques n'a pas été retenue : comme le serveur du catalogue est souvent saturé, il est nécessaire de mettre fin aux sessions non-employées au bout d'un *time-out* assez court pour permettre au maximum de personnes de se connecter.

2. Réflexions et discussions autour du DCP2

REMARQUES SUR LE SCÉNARIO 1

- La BnF, qui n'a pas pour ambition de tirer de véritables bénéfices financiers de la fourniture de ses produits, n'a pas à adopter une logique de prospection.
- La formation professionnelle n'entre pas dans ses attributions, car d'autres institutions y sont dédiées. De même, certains fournisseurs de SIGB proposent des formations. En revanche, l'enquête pointe, selon C. Lupovici, un réel déficit de formation pour ce qui représente le cœur du métier.

D'autre part, la BnF aurait du mal à trouver une personne aux compétences suffisamment étendues pour les tâches proposées dans le scénario 1.

REMARQUES SUR LE SCÉNARIO 2

- L'annonce des évolutions longtemps à l'avance ne dépend pas toujours de l'ABN.
- Le système d'une adresse électronique générique qui redistribue les demandes aux personnes-ressources de la BnF est jugé le meilleur système possible.
- La liste de discussion BnF requerrait un modérateur. De plus, il est difficile pour une bibliothèque de suivre plusieurs listes de discussion à la fois, à savoir biblio.fr, les listes de discussion des utilisateurs de SIGB et une éventuelle « produits.fr ». Enfin, la BnF, ne connaissant pas tous les SIGB, aurait du mal à répondre de façon pertinente.
- En revanche, la BnF peut alimenter les listes de discussion déjà existantes. Mais dans ce cas, il ne faut pas perdre de vue que lorsqu'une personne de la BnF exprime une idée, elle engage la BnF elle-même. La circonspection est donc de mise.

CRITIQUES ET CORRECTIONS DIVERSES

Thierry Giappiconi a formulé des critiques sur la démarche générale de l'enquête. Selon lui, les défauts de l'enquête sont issus d'une absence de réflexion sur les enjeux que représente pour les bibliothèques la question de la récupération. Les enjeux sont doubles : l'efficacité interne et le travail en réseau. D'autre part, il ne faut pas négliger les enjeux culturels, c'est-à-dire le rayonnement de la BnF.

Une meilleure identification des enjeux aurait permis de différencier les simples demandes (diverses, peu légitimes, issues d'un manque de formation et d'information) et les besoins réels.

Un exemple a été donné : les élèves de l'ENSSIB n'ont pas pris conscience que le catalogage devait s'opposer, au sein des bibliothèques, à la récupération.

Danièle Heller au contraire, soulignant la qualité du travail réalisé, a répondu que la mission définie dans le DCP1 prévoyait une présentation et une étude des pratiques actuelles des bibliothèques, pas un jugement sur ces dernières. Annie Derrez a pour sa part rappelé que C. Lupovici, lors du premier comité de pilotage, avait bien souligné que l'objectif du groupe-projet n'était pas de réaliser un audit des bibliothèques. Enfin, C. Lupovici a nuancé l'opposition entre catalogage et récupération établie par T. Giappiconi : dans la grande majorité des bibliothèques, ces pratiques ne sont pas exclusives l'une de l'autre.

D'autre part, Thierry Giappiconi a fait observer que les trois propositions élaborées par le groupe projet se rapprochaient moins de scénarios originaux que de trois rassemblements d'idées et de pistes de réflexion.

REMARQUES DIVERSES

Amel Taleb a précisé que la coordination bibliographique n'était pas un service, mais une fonction.

Des points non-évoqués dans les différents scénarios ont été jugés irréalisables, comme le dépouillement des périodiques.

Si certains éléments du DCP ne sont pas directement exploitables dans le cadre d'un projet, ils ont été jugés intéressants, et sources d'appuis et d'arguments vis-à-vis de la direction.

Les membres du CP ont demandé au groupe-projet le maximum de données tirées de leur enquête, notamment les matériaux bruts.

Troisième document de comité de pilotage : Propositions de scénarios

1. Introduction

1.1. Objectif du document

Ce document, qui sera l'objet des discussions du troisième comité de pilotage, a pour objectif de présenter le cahier des charges du scénario retenu. Il développe de façon concrète les enjeux, les adaptations et les évolutions qui modifieront les pratiques actuelles de la BnF. Les coûts et les délais nécessaires à sa réalisation sont également exposés, ainsi que la répartition des différentes tâches entre les responsables concernés au sein de la BnF. Ce projet, amendé et validé par le comité de pilotage, pourra être immédiatement mis en œuvre par la BnF.

1.2. Orientations retenues par le second comité de pilotage

- Poursuivre la politique de fourniture de données brutes.
- Compléter l'éventail de modalités de récupération.
- Correspondre aux pratiques de travail de toutes les bibliothèques.
- Promouvoir le catalogue BN-Opale Plus.
- Clarifier la répartition des rôles entre la BnF et les fournisseurs de SIGB, en ne mettant pas en place les fonctionnalités de traitement des données qui reviennent à ces derniers (exemple : le filtrage des notices).
- Développer et structurer l'information.

1.3. Orientations rejetées

- Mettre en place des procédures de formation.
- Développer une logique de prospection.
- Proposer des services personnalisés en fonction des types de bibliothèques.

1.4. Solutions proposées dans le projet final

Au cours du deuxième comité de pilotage, le choix s'est porté sur le scénario 3. Des apports des deux premiers scénarios portant sur les modalités de diffusion d'une meilleure information de la BnF ont également été retenus.

Le scénario développé par le groupe projet s'articulera autour de trois axes :

- valorisation de l'offre : une information simple, exhaustive et d'accès aisé :
 - reconfiguration des pages professionnelles.
 - mise en place de nouveaux circuits de diffusion.
 - mise en ligne du manuel du catalogueur.
- un catalogue plus performant :
 - fourniture immédiate de notices sur le serveur FTP.
 - recherche par EAN (numéro de code à barre) pour les imprimés.
 - recherche par mot-notice.
 - mise en ligne d'un formulaire de proposition de modification des notices.
- développement des modalités de récupération de notices :
 - mise en place d'un nouveau service de requête par lot.

1.5. Bénéfices escomptés

- Nouvelle source de revenus : le service de requête par lot.
- Amélioration permanente de la qualité des notices du catalogue de la BnF grâce à la collaboration des autres bibliothèques.
- Toutefois, les bénéfices escomptés sont essentiellement d'ordre politique : confirmer la position de la BnF comme centre catalographique de référence et améliorer ainsi son image.

2. Partie 1 : Valorisation de l'information

2.1. Situation actuelle.

- La BnF diffuse ses informations selon deux canaux principaux : son site internet et la liste de diffusion biblio.fr, censés se compléter l'un l'autre.
 - le site de la BnF présente les différents produits bibliographiques comme un onglet de la rubrique « Professionnels ». Cette sous-rubrique comporte les informations concernant la politique bibliographique comme les offres de produits et les procédés de téléchargement de notices.
 - la liste de diffusion biblio.fr sert à relayer des informations plus ponctuelles. Il peut s'agir du lancement d'un produit, comme de précisions sur l'offre bibliographique ou encore d'avis de modifications techniques dans la récupération.

Toutefois :

- Le site de la BnF manque de clarté. Le vocabulaire employé est trop spécifique à la BnF. La présentation est de plus assez abstraite, statique, et manque de liant entre les parties.
- La rubrique « Actualités » affiche une faible ergonomie. La fréquence de mise à jour des informations est insuffisante pour assurer un suivi correct de l'évolution des produits et services.
- Les techniques de récupération sont peu explicitées, ainsi que les spécificités propres à chaque produit.
- L'usage actuel des listes de diffusion ne permet pas une explication fournie et pédagogique des produits. Il s'agit d'une information trop souvent ponctuelle, sans traçabilité. En l'absence de réelle mise en valeur, elle se noie dans l'abondance des informations diffusées par la liste.

2.2. Modalités

2.2.1. Réorganisation des pages professionnelles « produits et services bibliographiques »

La réorganisation de la structure des pages professionnelles de la BnF consacrées aux produits bibliographiques est une tâche importante pour mieux les mettre en valeur. Le but est d'accroître la lisibilité du service proposé par la BnF, et d'accéder plus rapidement aux informations.

Structure d'ensemble :

- conservation du principe du menu déroulant.
- rappel du titre de chaque sous-rubrique en tête de page, et en fin de page.
- présence sur la gauche des pages « Produits et Services bibliographiques » du même menu déroulant que celui présent sur la page d'accueil de la BnF.

Pages de présentation des produits :

- Réserver à chaque produit une page à part entière.
- mise en valeur des conditions techniques d'utilisation de chaque produit.
- Fonctionnalités requises par les SIGB.
- mise en relief des conditions de la gratuité du service.
- précision de la spécificité de chaque produit, de sa complémentarité par rapport aux autres, pour mettre en valeur la cohérence de l'offre de la BnF.

Rédaction des pages :

Il faut insister sur le caractère pédagogique des nouvelles pages :

- présence d'une définition simple en surimpression de chaque terme technique.
- présentation de l'utilisation de chaque produit comme un processus, explicité simplement à chaque étape.
- explication du fonctionnement des processus non plus par des copies d'écran, mais par des textes précisant la démarche de la récupération.
- mention des erreurs les plus fréquentes.

Rubriques « Actualités » et « Petite Bibliothèque » : ces pages capitales pour l'aide et l'information ponctuelle des utilisateurs doivent faire l'objet d'un investissement important.

- présentation dans la rubrique « Actualités » des nouvelles fonctionnalités, offres de formation et dispositions techniques nouvelles. Un lien renverra l'utilisateur vers les pages des produits pour de plus amples détails.
- la « Petite Bibliothèque » contiendra l'ensemble des définitions des termes techniques dans un glossaire, ainsi que les normes et les référentiels déjà présents dans la rubrique actuelle « Mieux utiliser les produits ». Ce nouveau titre a l'avantage de désigner plus clairement le contenu de la rubrique que le précédent.

Mise en place d'une nouvelle rubrique destinée aux non-utilisateurs, « Vous ne connaissez pas les produits bibliographiques » :

- présentation de la politique bibliographique et des avantages du service de la BnF pour les fournisseurs de SIGB, libraires, éditeurs et pour les bibliothèques.
- présentation des produits les plus utilisés, avec un bref descriptif, et le lien vers leur page.

2.2.2. Mise en ligne du manuel du catalogueur

- La mise en ligne du manuel du catalogueur (issu du guide pratique du catalogueur) est l'aboutissement d'une démarche importante entamée depuis plus de deux ans par la BnF.
- Elle consiste à compiler l'ensemble des fiches manuelles, puis à les mettre en ligne en deux temps. Ce manuel est d'ores et déjà disponible sur l'intranet de la BnF.
- Une deuxième phase de cette opération, pilotée par l'ABN, consiste à traduire le manuel en XML afin de faciliter la navigation et l'indexation.
- Enfin, la dernière phase sera de le rendre disponible sur internet, avec des mises à jours périodiques. Il pourra constituer une rubrique à part entière du menu « Produits et Services bibliographiques ».

2.2.3. Développement de nouveaux circuits de diffusion

La valorisation de l'information communiquée par la BnF passe par le développement de nouveaux circuits de diffusion :

- pénétration des réseaux professionnels concernés par la récupération des notices (CDI, BDP, archives).
- utilisation de leurs listes de diffusion comme relais.
- recherche et utilisation de listes étrangères.
- prise de contacts avec les associations d'élus (associations départementales, régionales, et nationale des maires) afin de leur faire prendre conscience de l'impact budgétaire du catalogage et de la récupération dans leurs bibliothèques municipales ou départementales de prêt.
- diffusion de l'information dans la presse spécialisée des collectivités territoriales (*Gazette des Communes, Intercommunalités,...*).

2.2.4. Contraintes pour la BnF.

- l'information disponible actuellement devra être remise à plat pour ensuite être sériée et réagencée.
- la campagne de communication suivant la réorganisation des pages sera décisive, car elle déterminera l'impact de la nouvelle diffusion.

2.3. Coûts, délais, répartition des tâches

2.3.1. Mise en ligne du manuel du catalogueur

- Département des services informatiques :
 - T 1 : Transcription du guide pratique du catalogueur de la BnF en XML : fin 2005. Coûts déjà calculés par l'Agence bibliographique nationale.
- Agence bibliographique nationale :
 - T 1 bis : Transcription du guide pratique du catalogueur de la BnF en XML : fin 2005.
 - T 2 : Mise en ligne du guide : 2006.

Coûts déjà calculés par l'Agence bibliographique nationale.

2.3.2. Reconfiguration des pages professionnelles

- Coordination bibliographique :
 - T 3 : Remise à plat de l'information et rédaction, soit 15 jours ETP d'un conservateur à 200 € par jour.
 - T 4 : Communication sur cette reconfiguration.
- Coordination éditoriale du site :
 - T 5 : Publication des nouvelles pages professionnelles : une demi-journée ETP d'un conservateur à 200 € par jour.

2.3.3. Mise en place de nouveaux circuits de diffusion

- Coordination bibliographique
 - T 6 : Prises de contact : 7 jours ETP d'un conservateur à 200 € par jour.
Délais : 1 mois (attente nécessaire des réponses).

2.3.4. Récapitulatif

- Mise en place :
 - Coût : 4 500 €
 - Délais : 6 semaines
- Coût de fonctionnement : Fonds constants

2.4. Critères d'évaluation

- Diminution des questions non-pertinentes à la coordination bibliographique.
- Augmentation du nombre d'utilisateurs.

3. Partie 2 : Les évolutions du catalogue BN-Opale Plus

3.1. Situation actuelle

Le catalogue BN-Opale Plus tend à devenir, au sein de l'offre de la BnF, le produit bibliographique de référence. Les résultats de l'enquête ont montré que la récupération sur serveur FTP était le produit le plus utilisé et, après un temps d'adaptation, le plus performant.

Toutefois,

- sur l'interface de consultation du catalogue BN-Opale Plus :
 - la recherche par code à barre commercial est certes possible, mais seulement pour les documents audiovisuels et électroniques, et elle n'est guère accessible.
 - la recherche par numéro ISBN et EAN n'est pas non plus accessible aisément.
- le délai d'une journée pour la récupération par panier impose aux catalogueurs une organisation du travail particulière, en les obligeant à revenir sur une tâche qui aurait pu être achevée la veille.
- en cas de notices fautives les utilisateurs ne disposent aujourd'hui d'aucun moyen aisé d'en aviser le bureau de cohérence du catalogue.

Les évolutions proposées ci-dessous visent à simplifier l'usage de BN-Opale Plus pour la récupération de données. Elles concernent :

- les procédures de recherche et de récupération, qui deviendront plus commodes et plus rapides.
- le contenu mêmes des notices, parfois sujet à correction.

3.2. Modalités

3.2.1. Intégration du numéro de code à barre dans les notices des documents imprimés

- Il s'agit de demander aux équipes de catalogage de reporter sur les notices le numéro EAN des documents imprimés, comme le font déjà les catalogueurs du Département de l'audiovisuel.

3.2.2. Possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice »

- Ce développement informatique est déjà prévu par la BnF. En rendant possible la recherche d'un numéro ISBN, ISSN, ISRC, ISMN ou EAN dans le texte même de la notice, il permettra un indéniable gain de temps.

3.2.3. Fourniture immédiate des notices

- La récupération des notices sur le panier sera effective dès la décision de rapatriement.
- Il ne sera pas nécessaire de se réabonner, le changement sera fait automatiquement, même si l'information doit être donnée deux à trois semaines à l'avance. Les utilisateurs satisfaits du mode de fonctionnement actuel pourront rapatrier les notices seulement le lendemain, puisque désormais le panier est persistant.

3.2.4. Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices

- La mise en place d'un système de proposition de modifications des notices se fera sous la forme d'un formulaire au format RTF ou PDF inscriptible.
- Le formulaire sera accessible directement sous forme de lien sur le catalogue BN-Opale Plus, et sera adressé au service de coordination générale du catalogue à l'adresse suivante : coordination.catalogue@bnf.fr.

- Il comprendra : l'identification de l'utilisateur (numéro d'abonné, nom de l'établissement, adresse électronique), le numéro FRBNF (identifiant la notice), ainsi qu'un espace en texte libre permettant de décrire l'erreur avec précision, ceci selon le modèle du formulaire en ligne de signalement des erreurs, de la Bibliothèque du Congrès, disponible en annexe.
- Ce formulaire pourra comprendre des informations supplémentaires à l'intention des utilisateurs ; elles leur demanderaient de ne pas envoyer de proposition de modification concernant les pré-notices, et elles préciseraient que le niveau de catalogage des notices a évolué en fonction des normes successives. En effet, il doit clairement apparaître aux utilisateurs que le formulaire de proposition de modification a une visée précise, qui est le règlement d'erreurs ponctuelles.

3.2.5. Contraintes pour la BnF

- Les évolutions du catalogue requièrent une étroite collaboration entre l'Agence bibliographique nationale et le Département des services informatiques. L'un des objectifs de cette collaboration devra être de respecter les délais convenus entre les deux services, afin de fournir aux utilisateurs une information fiable.
- Les aménagements proposés devront en effet être annoncés suffisamment à l'avance pour que les établissements s'organisent en conséquence. De fait, si c'est la volonté de se rapprocher des besoins et des pratiques des utilisateurs qui préside à ces changements, on ne doit pas oublier que l'organisation actuelle des établissements utilisateurs est bien souvent modelée par l'offre de la BnF.

3.3. Coûts, délais et répartition des différentes tâches

3.3.1. Intégration du numéro de code à barre dans les notices des documents imprimés.

- Comité du catalogue :
 - T 7 : informer les catalogueurs traitant les documents imprimés livres de leur nouvelle tâche.

Échéance : cinq semaines.

L'identification du numéro EAN et sa saisie sont très rapides et ne devraient représenter aucun temps de travail supplémentaire pour les catalogueurs.

3.3.2. Développement de la possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice »

- Département des services informatiques :
 - T 8 : développement informatique, dont le coût est déjà chiffré et prévu. Échéance : février 2006.
- Coordination bibliographique (Agence bibliographique nationale) :
 - T 9 : rédaction et mise en ligne d'un message d'information auprès des utilisateurs, grâce à la future rubrique « Actualités des produits » sur le site. Échéance : janvier 2006.

Le message d'information insistera sur la possibilité, particulièrement souhaitée par les utilisateurs, de rechercher une notice par numéros EAN, ISBN, ISSN, ISRC, ISMN. Il faudra donner des éclaircissements sur les termes techniques ou propres à la BnF, à commencer par « mot-notice ».

3.3.3. Fourniture immédiate des notices

- Coordination bibliographique (Agence bibliographique nationale) :
 - T 10 : communication auprès des utilisateurs par l'envoi d'un courriel, et par la mise en ligne d'un message d'information dans la future rubrique « Actualités des produits ».
- Département des services informatiques :
 - T 13 : mise en place du service, soit 2 jours ETP de travail pour un informaticien à 350 €/jour.

3.3.4. Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices

- Coordination bibliographique (Agence bibliographique nationale) :

- T 14 : réunion avec le service de coordination générale du Catalogue pour la mise au point du formulaire.
- T 15 : réalisation du formulaire.
- T 16 : communication auprès des utilisateurs par l'envoi d'un courriel, et par la mise en ligne d'un message d'information dans la future rubrique « actualités des produits ».

Soit 1 journée ETP de travail d'un conservateur à 200 €/jour.

- Service de coordination générale du Catalogue (Agence bibliographique nationale) :
 - T17 : réunion avec un responsable de la coordination des produits et des services bibliographiques pour la mise au point du formulaire, soit une demi-journée ETP de travail d'un conservateur à 200 €/jour.

3.3.5. Récapitulatif

- Mise en place :
 - Coût : 1 000 €
 - Délais : 8 mois
- Coût de fonctionnement : Fonds constants

3.4. Moyens d'évaluation

- Augmentation du nombre d'abonnés.
- Nombre de formulaires de correction reçus.
- Nombre de modifications effectuées par rapport au nombre de formulaires reçus.

4. Partie 3 : Les requêtes par lot

4.1. Situation actuelle

Il s'agit de mettre en place un service d'extractions de notices opérés par les services de la BnF au profit d'un établissement client à partir d'un fichier de numéros de contrôle.

Un tel service a des antécédents historiques et des équivalents dans de grandes bibliothèques nationales :

- ce service existait à partir de BN-Opale.
- il était également permis par les différents CD-ROM Bibliopolis.
- il est actuellement proposé par Bibliothèque et Archives Canada, par la Deutsche Bibliothek...

Lors de la mise en place de sa nouvelle offre de service, la BnF avait pensé que les produits courants et rétrospectifs conviendraient aux grandes bibliothèques, aux volumes d'acquisition annuels importants, tandis que les établissements plus petits se contenteraient de la fourniture de notice à partir de BN-Opale Plus.

Toutefois :

- la recherche et la récupération de notices à l'unité à partir du catalogue ne conviennent guère à un certain nombre de bibliothèques, qui cherchent à rationaliser et à centraliser la récupération des notices.
- ces établissements souhaitent récupérer, par envois réguliers, de grandes quantités de notices, qui viendront automatiquement écraser leurs pré-notices, ou notices de commande, grâce à un numéro de contrôle.
- cette possibilité de requête par lot, offerte par les produits d'Électre et de ProQuest, représente un des éléments qui influencent le plus les bibliothèques dans le choix de ces produits pourtant très onéreux.

4.2. Modalités

- La bibliothèque cliente doit établir une liste de numéros de contrôle tirés de l'ensemble de ses pré-notices des documents en cours de catalogage. Cette liste de numéros (EAN, ISBN, ISSN, ISMN ou ISRC, au choix, mais chaque liste ne doit comporter qu'un seul type de numéro de contrôle) est stockée sur un fichier en format .txt ou en format ISO 2709.
- Elle envoie ensuite cette liste de numéros sur la boîte électronique de la coordination bibliographique, en y joignant, par fax ou par courrier, un bon de commande signé.
- La BnF lui renvoie, au bout d'un délai maximum de 15 jours, deux fichiers : un fichier contenant les notices trouvées (soit uniquement les notices bibliographiques, soit également les notices d'autorités associées, selon la demande reçue), en format ISO 2709, et un fichier contenant les numéros pour lesquels aucune notice n'aura pu être fournie.
- Selon les options choisies par le client lors de la commande, les notices seront fournies en Interarc ou en Unimarc, sur serveur FTP ou sur CD-ROM, à l'instar des produits courants et rétrospectifs actuellement proposés.
- Ce service nouveau ferait l'objet d'une facturation, sur la base d'un tarif forfaitaire pour le seul traitement du fichier, complété d'une facturation à l'unité pour chaque notice bibliographique livrée (les notices d'autorité associées ne seront pas facturées).
- En contrepartie, la BnF doit s'assurer que ses propres pré-notices ne figurent pas dans le fichier des notices trouvées.
- Les principales contraintes pour la BnF sont représentées par le coût des développements informatiques à opérer, et par le fait que la réception, le traitement et l'envoi des notices commandées incombent en partie à l'Agence bibliographique nationale, et en partie au Département des services informatiques. Il s'agit donc de définir clairement les tâches de chacun, pour un fonctionnement optimal du service.

4.3. Coûts, délais et répartition des différentes tâches

4.3.1. Tâches de mise en service

- Agence bibliographique nationale :
 - T 18 : deux réunions pour élaborer et valider les spécifications avec le DSI, soit deux jours ETP d'un conservateur à 200 €/jour. Délai : 10 jours (avant et après la rédaction des spécifications par le DSI).
 - T 19 : rédaction de la grille des prix : une demi-journée ETP d'un conservateur à 200 €/jour.
 - T 20 : information des clients potentiels grâce au site internet et à des listes de diffusion.
- Département des services informatiques :
 - T 21 : rédaction des spécifications : 10 jours ETP d'un informaticien à 350 €/jour.
 - T 22 : développement de la procédure de recherche automatique par lot, soit 30 jours ETP d'un informaticien à 350 €/jour.
- Service juridique :
 - T 23 : fourniture de la grille des prix à faire signer par le président de la BnF : délai estimé de 30 jours.

4.3.2. Tâches de fonctionnement

- Coordination bibliographique :
 - réception de la commande : transmission du fichier de numéros de contrôle au DSI.
 - dans le cas d'une fourniture sur CD-ROM : envoi du CD-ROM par courrier à l'établissement client.
 - dans le cas d'une fourniture sur serveur FTP : envoi d'un message prévenant l'établissement client que les notices sont disponibles.
 - transmission du bon de commande du client au Département du budget et des affaires financières dès fourniture des notices au client.
 - bilan annuel des recettes générées.
- Département des services informatiques :

- traitement automatisé de la demande : recherche des notices et création des deux fichiers de notices trouvées et notices non-trouvées.
- fabrication du CD-ROM ou envoi des données sur serveur FTP.
- Département du budget et des affaires financières :
 - mise en facturation et réception du paiement.

4.3.3. Coût du service pour les bibliothèques

Il est possible de s'appuyer à la fois sur les expériences précédentes de la BnF et sur les prix pratiqués à l'étranger. La BnF facturait ses notices de l'année en cours 4,3 Fr., et celles des années passées 1,8 Fr. Bibliothèque et Archives Canada facture 28,25 \$ par demande (plafonnée à 10 000 notices) et 0,19 \$ par réponse pertinente obtenue. La Deutsche Bibliothek facture 26 € par demande et 0,18 € par réponse pertinente obtenue.

Ainsi, la BnF pourrait facturer 25 € par demande, comprise nécessairement entre 4 000 et 10 000 notices, pour que le service ne soit pas débordé par de trop petites demandes, non rentables. De plus, elle facturerait 0,2 € par réponse pertinente obtenue, ce qui serait largement inférieur aux tarifs qu'elle appliquait précédemment.

4.3.4. Récapitulatif

- Mise en place :
 - Coût 14 500 €
 - Délais 40 jours
- Coût du fonctionnement Fonds constants

4.4. Critères d'évaluation

- Nombre de clients.
- Rapport entre le coût de mise en place et le total des recettes annuelles.

5. Récapitulatif des tâches à effectuer

Ident.	Lot	Tâche / événement	Durée	Antériorité	Qui
T1	Valorisation de l'information / Mise en ligne du manuel du catalogueur	transcription du guide pratique du catalogueur en XML	Fin 2005		Agence Bibliographique Nationale + DSI
T2		mise en ligne du manuel	2006	T1	Agence Bibliographique Nationale + DSI
T3	Valorisation de l'information / Reconfiguration des pages professionnelles	remise à plat de l'information et rédaction	15 jours		Coordination bibliographique
T4		communication sur cette reconfiguration.		T5	Coordination bibliographique
T5		publication des nouvelles pages professionnelles	½ journée	T3	Coordination éditoriale du site
T6	Valorisation de l'information / Nouveaux circuits de diffusion	prises de contact	1 mois		Coordination bibliographique
T7	Évolution du catalogue BN-Opale Plus / Intégration du numéro de code à barre dans les notices des documents imprimés.	information des catalogueurs traitant les documents imprimés de leur nouvelle tâche.	5 semaines		Comité du catalogue
T8	Évolution du catalogue BN-Opale Plus / Développement de la possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice »	développement informatique	Échéance : février 2006	T9	DSI
T9		rédaction et mise en ligne d'un message d'information auprès des	Janvier 2006	T7	Coordination bibliographique

		utilisateurs, grâce à la future rubrique « actualités des produits » sur le site			
T10	Évolution du catalogue BN-Opale Plus / Fourniture immédiate des notices	communication auprès des utilisateurs par l'envoi d'un courriel, et par la mise en ligne d'un message d'information dans la future rubrique « actualités des produits »			Coordination bibliographique
T13		mise en place du service	2 jours	T10	DSI
T14	Évolution du catalogue BN-Opale Plus / Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices	réunion avec le service de coordination générale du Catalogue pour la mise au point du formulaire	1 journée		Coordination bibliographique
T15		réalisation du formulaire		T14, T17	Coordination bibliographique
T16		information des utilisateurs		T15	Coordination bibliographique
T17		réunion avec un responsable de la coordination des produits et des services bibliographiques pour la mise au point du formulaire	½ journée		Service de coordination générale du Catalogue
T18	Mise en place des requêtes par lot	deux réunions pour élaborer et valider les spécifications avec le DSI	2 jours		Agence bibliographique nationale
T19		rédaction de la grille des prix	½ journée		Agence bibliographique nationale
T20		information des clients potentiels grâce au site internet et à des listes de diffusion	½ journée	T22, T23	Coordination bibliographique
T21		rédaction des spécifications	10 jours	T18	DSI
T22		développement de la procédure de recherche automatique par lot	30 jours	T21	DSI
T23		fourniture de la grille des prix à faire signer par le président de la BnF	Délai : 30 jours	T19	Service juridique

6. Diagramme de Gantt

	semaines :	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	Horizon fin 2005	Horizon 2006
Valorisation de l'information	Tâches :															
	T1															
	T2															
	T3+T5+T4															
	T6															
Évolution du catalogue Bn Opale Plus	T7															
	T8															
	T9															
	T10															
	T13															
	T14+T15+T 16+T17															
Mise en place des requêtes par lots	T18															
	T19															
	T20															
	T21															
	T22															
	T23															

Quadrillage : DSI + ABN

Gris clair : Coordination
bibliographique +
éventuellement autres
services marginalement

Traits horizontaux : période
de délai nécessaire

Traits verticaux : Comité du
catalogue

Diagonale claire : DSI

Noir : ABN hors
coordination
bibliographique

Diagonale foncée : Service
juridique

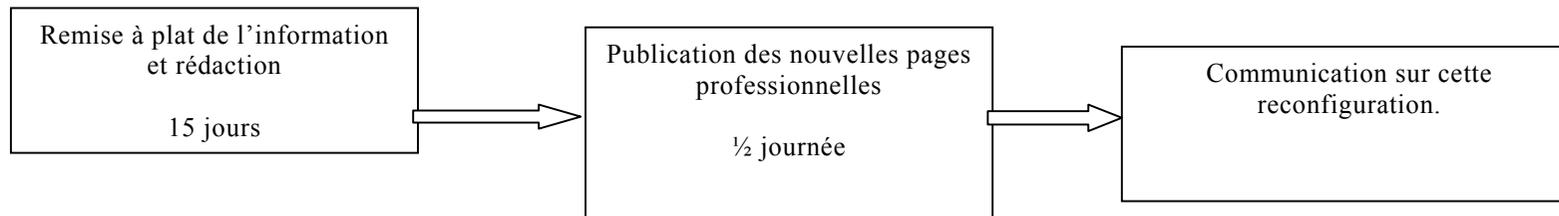
7. Diagramme de Pert

Valorisation de l'information

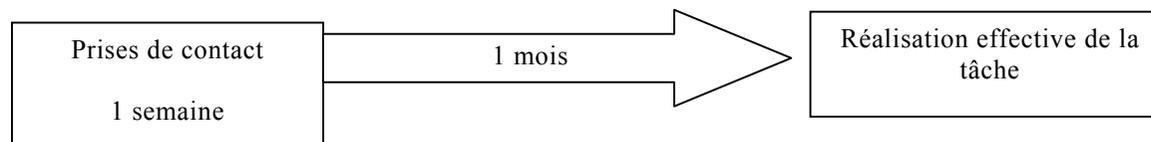
Mise en ligne du manuel du catalogueur



Reconfiguration des pages professionnelles

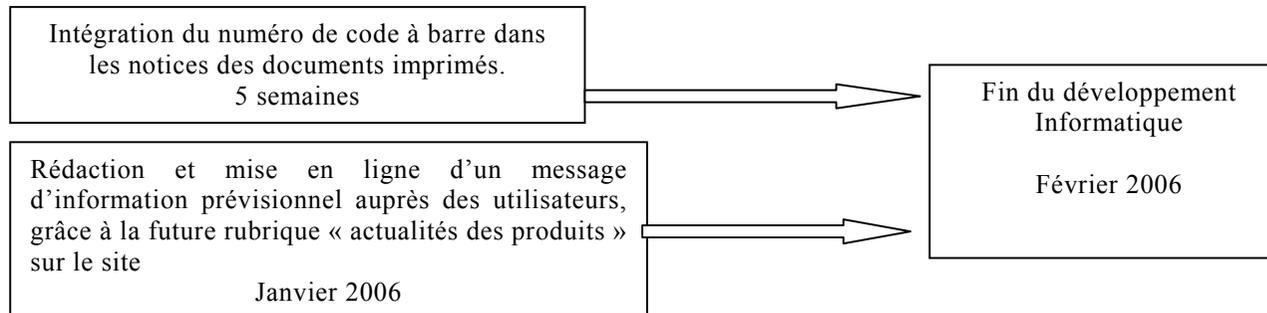


Mise en place de nouveaux circuits de diffusion

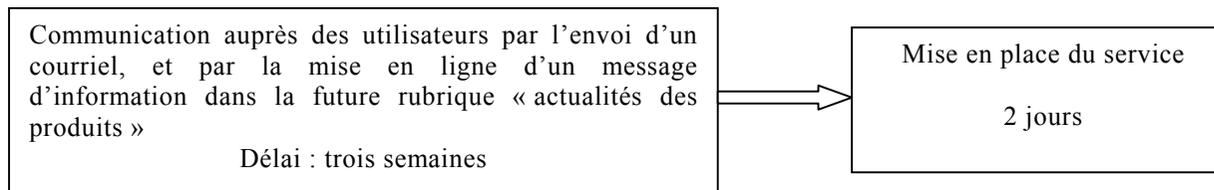


Évolution du catalogue BN Opale Plus

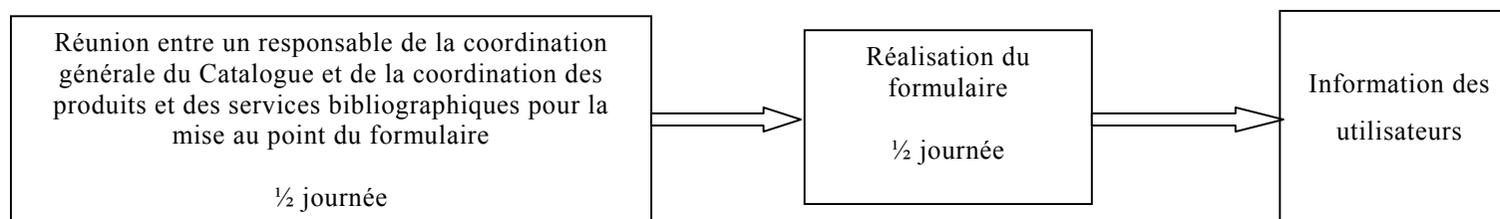
Développement de la possibilité d'interrogation de BN-Opale Plus par « mot-notice »



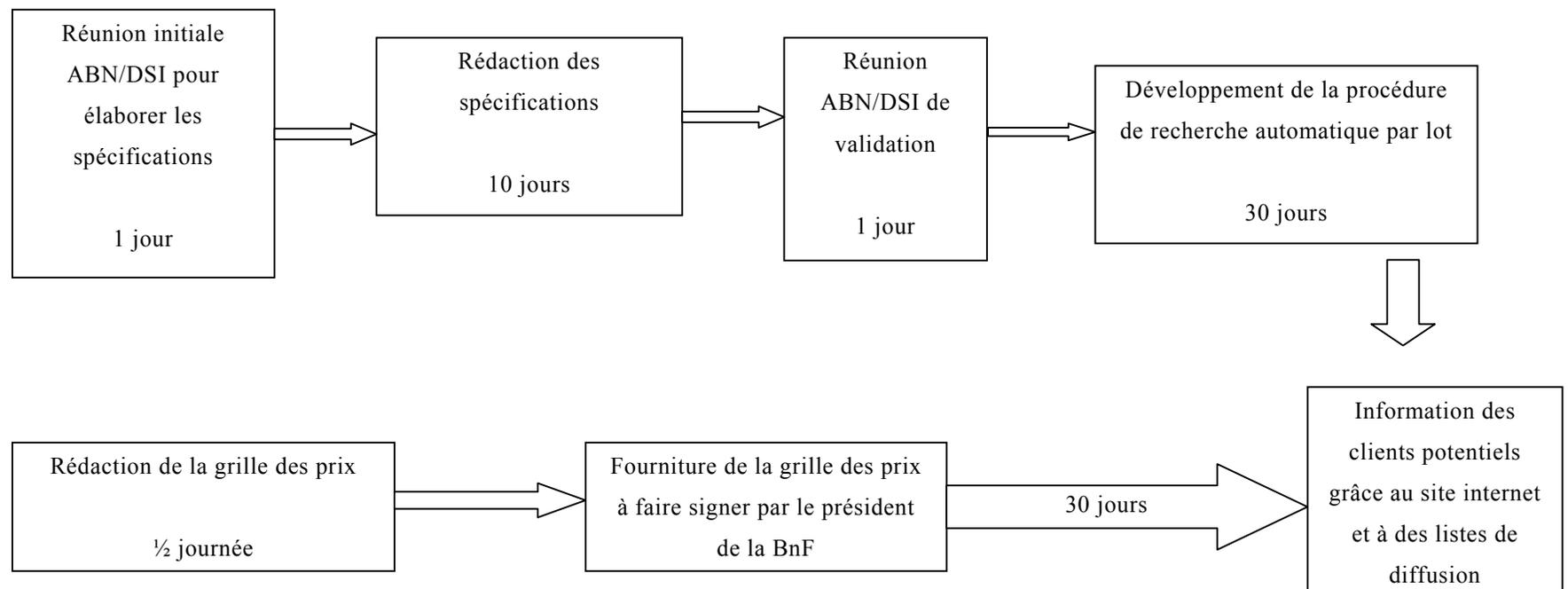
Fourniture immédiate des notices



Réalisation d'un formulaire de proposition de modification des notices



Mise en place des requêtes par lot



Compte rendu du troisième comité de pilotage

Étaient présents au troisième comité de pilotage, le 09/06/2005 à la Bibliothèque nationale de France :

Pour la BnF :

- Christian Lupovici (DSR/Agence bibliographique nationale)
- Marie-Pierre Bodez (DCO/Département de l'Audiovisuel)
- Françoise Bourdon (DSR/ABN/Service de la coopération bibliographique)
- Anne Bommier-Chasle (DSR/Département du dépôt légal)
- Geneviève Klein (DSR/DSI/Extraction des produits)
- Danièle Heller (DSR/Département du dépôt légal)
- Amel Taleb (DSR/ABN/produits bibliographiques)

Pour l'ENSSIB :

- Marie-France Peyrelong (ENSSIB/Tuteur)
- Romain Gaillard (Élève/Chargé du budget et du planning)
- Marie Kontogom (Élève/Chargée de la communication externe)
- Clément Oury (Élève/Chef de projet)

Étaient excusés :

- Catherine Massip (DCO/Département de la Musique)
- Thierry Giappiconi (Directeur de la Bibliothèque Municipale de Fresnes)

1. Décisions prises

Le cahier des charges mis au point par l'équipe projet de l'ENSSIB a globalement satisfait l'ensemble des personnes présentes au comité de pilotage, ce cahier des charges reprenant l'ensemble des décisions prises à l'issue du deuxième comité de pilotage.

Christian Lupovici a souligné que la démarche de projet devrait à l'avenir être appliquée dans un nombre croissant de services et modifier la façon de travailler, à l'instar de ce qui se pratique dans les établissements privés. Toutefois, il a déploré qu'il soit souvent assez difficile de réaliser concrètement de tels objectifs dans les institutions publiques. Quoiqu'il en soit, les outils spécifiques de la conduite de projet, à l'instar du diagramme de Gantt, peuvent être utilement présentés par l'Agence bibliographique nationale à d'autres services, au titre de démonstration.

2. Réflexions et corrections

Un certain nombre de remarques ont été faites sur le contenu du document.

2.1. Le diagramme de Gantt

Le Gantt a justement été l'objet des premières discussions. Le DSI a en effet deux tâches parallèles lors de la cinquième semaine. Il aurait fallu réfléchir davantage en termes de forces disponibles, et de personnes. En effet, l'Agence bibliographique nationale n'est pas sûre d'avoir deux informaticiens mis à disposition par le DSI au même moment.

Un problème de clarté apparaît aussi au niveau de la réorganisation de l'information : les produits devront être d'abord mis au point, pour être annoncés au bon moment, sans être contraints par un échéancier préalable.

Enfin il est à noter que le groupe projet n'a pas fixé de dates précises concernant le début des tâches et que cet aspect sera à préciser ensuite par l'Agence, qui décidera elle-même quand démarrer le projet.

2.2. La répartition des tâches

La mise en place de l'information sur le site devrait relever normalement de la délégation à la communication, et non de la seule coordination bibliographique, mais cela relève des choix de fonctionnement interne propres à la BnF.

Il est à noter que la structure qui assure la coordination du catalogue et qui est chargée de maintenir la cohérence dans l'ensemble des services qui cataloguent dans BN-Opale Plus, est le comité du catalogue. C'est donc ce comité qui devra valider certaines options du projet, en particulier l'intégration des numéros EAN pour les imprimés. Cette validation fera sans doute l'objet d'une réunion au mois de septembre, réunion prévue pour établir le programme de l'année 2006.

2.3. Corrections sur les modalités du scénario final

Enfin, les modalités du cahier des charges ont parfois été l'objet de précisions, voire de corrections.

- Le manuel du catalogueur ne sera pas intégralement achevé en 2006, mais des éléments pourront déjà être mis en ligne.
- Contrairement à ce qui a été établi dans le cahier des charges, la récupération immédiate sera effective pour l'ensemble des abonnés, lesquels pourront cependant continuer à récupérer leurs notices le lendemain si cela convient mieux à leur organisation interne. L'abonnement sera donc modifié de manière automatique, ce qui raccourcira de manière significative les délais de cette modalité.
- Le formulaire de proposition de modification des notices n'apparaîtra pas dans les pages professionnelles, mais sera accessible en ligne directement sur le catalogue. Ce formulaire sera donc utilisable par l'ensemble des usagers du catalogue BN-Opale Plus, et non pas seulement par les professionnels abonnés aux produits bibliographiques. La BnF juge que le formulaire mis en place par la Bibliothèque du Congrès constitue un modèle tout à fait satisfaisant.
- En ce qui concerne les numéros EAN, il n'y aura pas d'ajout pour les

périodiques. De plus, il faudra penser à expliquer clairement aux utilisateurs les avantages de la recherche par mot-clé.

- Pour ce qui est de la requête par lots, il faudra préciser que seront facturées uniquement les notices bibliographiques pertinentes et non les notices autorité récupérées en lien avec les notices bibliographiques, pour lesquelles il n'y a pas de moyen aisé d'évaluer le niveau de pertinence et de complétude. De surcroît, le bon de commande, qui doit être signé, ne peut être envoyé sur une adresse électronique : il devra être envoyé par courrier, ou par fax. Enfin, les envois doivent avoir un nombre minimum de numéros de contrôle (fixé à 4 000 numéros) afin que la BnF ne soit pas débordée par des demandes trop faibles et ainsi peu rentables, au vu de la lourdeur des démarches administratives précédant le paiement des notices.

3. Remarques diverses

Thierry Giappiconi, absent de la réunion, a néanmoins tenu à transmettre ses remarques. Il a d'abord souligné que seule une réflexion globale permettant de récupérer intégralement les fichiers d'autorité de la BnF pouvait permettre aux bibliothèques de remplacer intégralement le catalogage par la récupération.

Deuxièmement, il a rappelé l'importance pour les bibliothèques utilisatrices du dépouillement analytique des documents audiovisuels.

Enfin, il a souhaité, dans l'objectif d'une meilleure formation des personnels de bibliothèque, la création de partenariats actifs entre la BnF et les bibliothèques publiques pour mutualiser les compétences.

Répondant aux questions du groupe-projet qui demandait comment faire parvenir un retour aux bibliothèques qui avaient accepté de participer à l'enquête, le comité de pilotage a décidé que le mémoire pourrait être transmis à l'ensemble des personnes ayant répondu. D'autre part le mémoire final du groupe-projet, s'il est disponible sur le site de l'ENSSIB, pourra faire l'objet d'un lien présent sur les pages professionnelles du site de la BnF.

Budget réalisé

Intitulé des frais	Prise en charge BnF	Prise en charge ENSSIB
Transports Lyon-Paris 27 A/R		3974,40 €
Transports à l'intérieur de Paris 4 cartes « orange » zone 1-2 à 15,4 € 1 carte « orange » zone 1-3 à 20,30 € 7 cartes « orange » zone 1-6 à 34 € tickets de métro pour les CP : 18 tickets ; Total :		345,1 €
Communication Téléphone et Internet	30 €	
Impression et reprographie Mise à disposition par la BnF, estimation Une carte de photocopie Un crédit impression	15 €	20 € 15,24 €
Traitement des Conservateurs stagiaires 24 heures à 16,80 € 1067 heures à 16,884 €		403 € 18015 €
Indemnités de mission		1326 €
Total	45 €	24098,74 €

Liste des tâches réalisées

Lot	Ident	Tâche/événement	Durée	Echéance	Antériorité	Qui
A	1	Forum Projets	1 jour	17/1		Tous
	2	Visite du site	1 jour	21/1	Forum Projets	Tous
	3	Répartition des rôles	2 jours	3/2		Tous
	4	Plan d'action stage 1	1 jour	4/2		Tous
	5	Stage 1	1 semaine	Du 7/2 au 11/2		Tous
B	1	Préparation des documents pour le CP 1	1 semaine	17/2	Stage 1	Tous avec répartition des documents et des parties
	2	Finalisation des questionnaires ; choix des entretiens à Lyon	2 semaines	3/3	Stage 1	Annie, Romain, Sophie
	3	Comité de pilotage 1	1 jour	3/3	Préparation des documents	Marie, Clément, Olivier

Lot	Ident	Tâche/événement	Durée	Echéance	Antériorité	Qui
C	1	Envois des questionnaires	1 jour	7/3	Préparation des questionnaires	Sophie, Annie, Romain
	2	Entretiens à Lyon	1 jour	14/3	Finalisation des questionnaires	Tous
	3	Elaboration du plan d'action du stage 2	1 semaine	11/3	CP 1	Tous
	4	Premières ébauches de scénarios	2 semaines	18/3	CP 1	Tous
	5	Stage 2 : entretiens et premiers dépouillements	1 semaine	21/3 au 25/3	Plan d'action du stage 2	Tous
D	1	Dépouillement des questionnaires et des entretiens	3 semaines	5/4	Entretiens à Lyon, questionnaires et stage 2	Tous
	2	Recherche sur les bibliothèques nationales étrangères et sur les aspects techniques	1 semaine	29/4		Tous avec répartition des tâches
	3	Rédaction des synthèses des questionnaires et entretiens	1 semaine	22/4		Marie, Olivier, Romain
	4	Traitement statistique des questionnaires	1 semaine	22/4		Romain, Clément
	5	Elaboration de scénarios	4 semaines	29/4	D1, D2, D3, D4	Tous
	6	Préparation du CP 2, rédaction des documents	1 semaine	5/5	Elaboration de scénarios	Tous
	7	CP 2	1 jour	12/5	Préparation des documents, élaboration des scénarios	Sophie, Annie, Clément
E	1	Approfondissement du scénario retenu	3 semaines	2/6	CP 2	Tous
	2	CP 3	1 jour	9/6	Approfondissement du scénario	Marie, Clément, Romain
F	1	Dossier final rédaction et mise en forme	2 semaines	23/6	CP 3	Tous
	2	Journal de bord rédaction et mise à jour	2 semaines	23/6		Sophie
	3	Préparation de la présentation de la soutenance	1 semaine	5/7	CP 3	Tous
	4	Soutenance	1 jour	13/7	Préparation	Tous
G		Article gazette		11/7		Marie

Diagramme de Gantt réalisé

Tâches	Janvier		Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet			
	17-21	24-28	31-4	7-11	14-18	21-25	28-4	7-11	14-18	21-25	28-1	4-8	11-15	18-22	25-29	2-6	9-13	16-20	23-27	30-3	6-10	13-17	20-24	27-1	4-8	11-15
A1		S																								
A2		T																								
A3		A																								
A4		G																								
A5		E																								
B1																										
B2		D																								
B3																										
C1		I																								
C2		M																								
C3		M																								
C4		E																								
C5		R																								
D1		S																								
D2		I																								
D3		O																								
D4		N																								
D5																										
D6		E																								
D7		N																								
E1		S																								
E2		S																								
F1		I																								
F2		B																								
F3																										
F4																										
G																										

Hachuré : stage à la BnF

Noir : comités de pilotage