

Marie-Thérèse Pouillias

Bibliothèque municipale de Rennes

RENNES

DOCUMENTATION ET INFORMATISATION

LA CHRONOLOGIE de l'informatisation des services documentaires de la ville de Rennes remonte à l'organisation, le 5 septembre 1989, d'une réunion de réflexion associant à la ville les représentants de la bibliothèque inter-universitaire et de la bibliothèque départementale d'Ille-et-Vilaine.

Le contexte

Lors de cette réunion, les participants avaient échangé sur la philosophie de l'informatisation documentaire et évoqué la situation générale dans ce domaine.

Si la bibliothèque municipale n'avait pas manqué, à cette occasion, de rappeler l'effet de masse que peut représenter l'informatisation d'une bibliothèque publique, ses partenaires extérieurs avaient conforté son souci de constituer un réseau local dans une perspective de complémentarité des collections, d'amélioration du

service rendu au public et d'intégration dans les systèmes bibliographiques.

Ainsi, au cours de cette réunion, l'idée fut-elle retenue d'associer au projet d'informatisation de la bibliothèque les autres services culturels et documentaires tels que l'école régionale des Beaux-arts, le musée de Bretagne, le musée des Beaux-arts et la documentation administrative de la ville.

La nécessité d'un réseau s'est alors vite affirmée dans un souci de mise en commun des méthodes et des compétences avec la perspective constante de rationalisation des dépenses budgétaires et d'ouverture sur la globalité des collections municipales. Ainsi est né le consortium rennais.

Sur cette base, chemin faisant, la ville confia à Silogia, société de conseil et d'étude en informatique et organisation, l'étude de la gestion automatisée de ses services documentaires.

Cette société fut choisie en fonction de la spécificité de l'étude, des caractéristiques des établissements concernés et des références dont la société pouvait se prévaloir dans des domaines équivalents.

Les premières relations de travail de ce cabinet avec la bibliothèque se situèrent à la fin de l'année 1989.

D'entrée de jeu, la société Silogia présenta le cadre dans lequel une telle étude venait s'inscrire. Sa présentation garde toute son actualité. « *L'environnement technique et organisationnel du réseau des bibliothèques françaises est en perpétuel mouvement* » :

– sur le plan des systèmes, une dizaine de produits se disputent le marché : quels sont leurs avantages, leurs inconvénients ? Quelles sont les réussites, les échecs ? Quelles sont les évolutions en cours de ces produits ?

– sur le plan des ressources bibliographiques, le Cercle de la librairie et la base BN-Opale proposent différents services (abonnement, extraction de notices rétrospectives, fichiers d'autorité) et solutions (bandes, CD-ROM, récupération en ligne) : quels sont leurs avantages, quelles sont les conditions techniques et économiques de ces différentes solutions ? Telles sont les questions que se posent bibliothèque et service informatique lors d'une démarche d'informatisation. « *A chaque phase du processus d'automatisation, les bibliothèques sont confrontées à un certain nombre de questions-clés et de choix qui engagent, parfois de manière très contraignante, la suite du proces-*

Cet article a été rédigé à partir du rapport d'étude réalisé par le cabinet Silogia, avec la collaboration de la société Ateliers Informatiques du Centre et de Marie-France BALLE et Marie-Solène LE TREUT de la bibliothèque municipale de Rennes.

sus. Il importe donc d'une part de respecter une démarche progressive et d'autre part d'analyser et de poser les bons problèmes en fonction de la situation de la bibliothèque ».

Le cabinet Silogia de poursuivre : « Sans prétendre être exhaustif, les questions essentielles se posent ainsi : tout plan informatique suppose une étude préalable qui s'appuie sur le bilan de l'existant (fonctions de la bibliothèque, fichiers, procédures organisationnelles), afin de procéder à l'analyse des besoins et à la définition d'orientations en termes de priorités selon les fonctions (prêt/catalogue public), les fichiers (autorités ou non), les formats, la reprise du passé (sources bibliographiques). La rédaction du cahier des charges doit prendre en compte les aspects suivants : volumes/fonctions/réseau/format/produits/connexion à des sources externes. Elle s'accompagne de l'établissement d'une grille d'évaluation : adéquation de la solution au cahier des charges/évolutivité des fonctionnalités/flexibilité sur le plan des formats, des écrans/reprise du passé/ouverture de la solution vers le réseau des bibliothèques/qualité des références équivalentes en France/portabilité des matériels,...

Quant à la mise en œuvre, elle englobe l'étude d'organisation, les programmes de formation, la programmation de la reprise de l'existant et la récupération des notices externes, le calendrier de la montée en charge des fonctions du système et des services ».

Comme la bibliothèque avait déjà élaboré en 1988 une épure du cahier des charges, la société Silogia proposa une mission d'assistance afin de la compléter sous certains angles tels que :

- place de la bibliothèque municipale dans le réseau documentaire de la ville de Rennes ;
- étude des spécificités fonctionnelles : formats, ergonomie du système, gestion du dépôt légal ;
- évolutions prévisibles des besoins et en particulier de la volumétrie ;
- actions spécifiques nécessaires : conversion ou saisie des fichiers ;
- liaisons avec les sources bibliographiques externes (Bibliothèque nationale, Cercle de la librairie) ;

- récupération de notices sur CD-ROM.

Cette mission recouvrit aussi le dépouillement des réponses. En effet, des grilles de dépouillement, prenant en compte différents aspects comme le matériel, le logiciel, les prestations, la fiabilité du prestataire, le coût, furent établies par Silogia qui compléta ces informations par des démonstrations de bancs d'essai et proposa des critères déterminants d'appréciation et une analyse comparative des différentes offres.

L'étude

Les termes du contrat acceptés, le cabinet Silogia mit en œuvre la démarche suivante : un questionnaire précis permettant de recueillir les données et les besoins de chaque site fut établi, puis rempli par toutes les composantes. Sur la base de l'analyse de ces questionnaires, Silogia remit une note de synthèse définissant les principes essentiels du projet. La constitution d'un catalogue collectif, instrument fédératif des références bibliographiques des collections gérées par la bibliothèque municipale, l'école régionale des Beaux-arts, le musée de Bretagne, le musée des Beaux-arts, le service de documentation administrative, est au cœur des préoccupations politiques et professionnelles. Il permettra à un usager qui le consulte de connaître,

où qu'il se trouve, les localisations d'un document dans une ou plusieurs des bibliothèques participant à ce catalogue.

Cette mise en commun des ressources sera, pour le lecteur, un progrès important puisqu'il n'aura besoin de consulter qu'un seul fichier pour ses recherches bibliographiques.

Elle sera aussi facteur de rationalisation pour les bibliothèques elles-mêmes, puisque la connaissance des fonds permettra à chacune de mieux coordonner sa politique d'acquisition avec celle des autres et, pour les fonds communs, de réduire le travail redondant de catalogage.

Mais ce catalogue collectif devra être techniquement organisé de telle sorte que le lecteur ou le professionnel puisse « voir » l'ensemble, mais aussi le spécifique, c'est-à-dire le sous-ensemble du catalogue propre à une bibliothèque ou à un service documentaire.

Instrument fédératif, le catalogue collectif devra aussi être capable de valoriser la spécificité de chacun.

Pour jouer ce rôle, le système devra assurer, sur le plan bibliographique, une cohérence d'ensemble, ce qui implique :

- l'adoption de règles et normes communes de catalogage pour tous les participants du réseau, en particulier une gestion conforme aux normes des fichiers d'autorités auteurs et matières ;
- la création et la mise à jour de

notices bibliographiques par le réseau des bibliothèques, au sein d'un catalogue centralisé constitué d'une notice bibliographique unique par titre de document ;

- l'alimentation par chaque bibliothèque des localisations propres à chacun des titres référencés par une notice bibliographique.

Cette cohérence sera renforcée par la nécessité pour le réseau documentaire de la ville de Rennes de s'intégrer dans le cadre national d'échange d'informations bibliographiques : pour être capable à terme de coopérer avec le réseau national en cours de constitution, pour bénéficier du catalogage réalisé au niveau national et réduire ainsi cette tâche en local. Afin de rentabiliser l'investissement, d'offrir le plus rapidement possible un service efficace aux lecteurs et de permettre une meilleure organisation du travail des services, il est primor-

l'autre, à la condition que le système choisi sache traiter les informations bibliographiques en format MARC, format standard d'échange des données bibliographiques.

Ainsi, deux appels d'offres furent lancés de façon simultanée : l'un pour le choix d'un système de gestion de bibliothèque, l'autre pour la saisie et la conversion rétrospective des catalogues.

Les délais étaient fixés pour la mise en place du système :

J 0 : lancement de l'appel d'offres

J 0 + 2 mois : remise des offres

J 0 + 4 mois : choix, par la ville, du système

J 0 + 5 mois : notification du marché

J 0 + 7 mois : premières livraisons des équipements

J 0 + 8 mois : recettes, formation

J 0 + 9 mois : démarrage en exploitation.

La nécessité de créer au plus vite une

un catalogue collectif grâce à la localisation des documents.

Lorsque la conversion rétrospective est associée à la mise en place d'une informatisation locale, sa mise en œuvre suppose les mêmes démarches d'analyse des besoins, de définition de priorités, d'organisation du projet que pour le choix du système informatique lui-même. La conversion fournit un produit pour le système informatique qui se fait serveur d'information. Le résultat de la conversion alimente le serveur qui s'enrichit ensuite des données bibliographiques courantes.

La méthode employée a évolué selon l'avancement du projet. Pour la conversion des catalogues de la bibliothèque proprement dite, la méthode fut la suivante : recours par voie de requêtes au réservoir bibliographique BN-Opale avec saisie des informations locales complémentaires et des notices inexistantes dans le réservoir. L'utilisation de BN-Opale se fit sur la base de requêtes en différé, puis, compte tenu de l'augmentation des données disponibles sur le CD-ROM, la consultation du CD-ROM précéda les requêtes. Quel qu'ait été le mode adopté, les informations furent ensuite transférées sur le système de la bibliothèque. Puis chaque notice exemplaire, intégrée dans le système, fut complétée par l'identifiant code à barres afin de permettre la gestion des exemplaires.

Parallèlement, fut menée une entreprise d'envergure couvrant le catalogue de 5 190 ouvrages et brochures imprimés entre 1788 et 1799, opération initiée dans le cadre de la commémoration du bicentenaire de la Révolution française. Aux difficultés de repérage liées à la dispersion des fonds et à la présence de très nombreux recueils factices qui n'avaient pas été dépouillés, sont venues s'ajouter des complexités d'ordre informatique qui ont exigé l'écriture de spécifications afin de permettre l'intégration des notices à la base bibliographique.

Le programme global de la rétroconversion fut confié à la suite d'un appel d'offres à AIC¹, une société spécialisée, la bibliothèque demeurant le contractant vis-à-vis de la

Le projet comprenait la saisie rétrospective et la mise en œuvre du système documentaire

dial que, dès le démarrage du système, une base significative soit disponible.

Il est dès lors recommandé et proposé le scénario suivant :

1^{re} phase : saisie du catalogue du fonds adultes et du fonds jeunesse de la bibliothèque municipale ;

2^e phase : saisie du catalogue du fonds d'étude de la bibliothèque municipale, et de ceux des bibliothèques des musées et de l'école régionale des Beaux-arts.

Compte tenu des équivalences du coût de la saisie par du personnel vacataire ou par une société spécialisée, le recours à une société de saisie est retenu afin d'éviter trop de lourdeur de gestion au sein de la bibliothèque.

Le projet comprenait deux volets : la saisie rétrospective et la mise en œuvre du système documentaire, les deux volets pouvant être menés parallèlement et indépendamment l'un de

base bibliographique significative était rappelée avec la perspective d'un projet de CD-ROM au niveau régional afin d'élargir l'audience d'une telle entreprise.

La réalisation

La particularité rennaise était de ne disposer d'aucune informatisation documentaire préalable, sauf pour une faible partie des documents scientifiques et techniques gérés par la bibliothèque. Aussi se posait de façon quasi intégrale le problème de la conversion rétrospective des catalogues, « *opération qui permet de convertir sous forme exploitable par ordinateur, dans un format standard, un ensemble de notices bibliographiques de documents déjà catalogués manuellement* ».

Les objectifs étaient clairement rappelés : constituer une base bibliographique commune aux partenaires, et

Bibliothèque nationale pour l'utilisation de la base BN-Opale.

Une telle organisation a nécessité la participation constante d'un chef de projet, interlocuteur permanent de la société pendant tout le processus et contrôleur de la qualité des prestations fournies par celle-ci.

L'opération a nécessité un temps de préparation des catalogues : en effet, ceux-ci ont dû faire l'objet de tris, et de compostage, seules les fiches principales auteur/titre étaient saisies par la société. Toutes les fiches portaient obligatoirement un indice décimal (CDU ou Dewey) et l'indexation Rameau a été ajoutée quand elle ne figurait pas. Cette organisation a été l'occasion, au fil de l'eau, de différencier le fonds breton et les documents exclus du prêt. Afin de ne pas trop perturber le bon fonctionnement de la bibliothèque, la société AIC a procédé au microfilmage de l'ensemble des fichiers. Ce procédé fut choisi pour ses qualités de sécurité, de rapidité et de stockage. De plus, cette solution a permis à la bibliothèque de poursuivre ses consultations en l'absence des catalogues.

Pour les supports musicaux, le fichier d'une autre bibliothèque, préalablement informatisée, fut chargé sur le système et utilisé comme réservoir bibliographique. En fin de conversion, les données non utilisées seront détruites. Cette méthode ne s'est pas révélée aussi fructueuse que prévu car le profil d'un tel réservoir n'était pas assez proche de celui des fonds rennais. Une telle méthode a nécessité du matériel de saisie et du personnel dédiés à cette conversion et a pu être menée grâce à la configuration du système local permettant de supporter temporairement le fichier de références chargé localement¹. Les documents vidéo et logiciels furent, quant à eux, intégralement traités au niveau local. Pour les périodiques, les titres catalogués dans le catalogue collectif national des publications en série furent déversés dans le système.

1. AIC : Ateliers informatiques du Centre, Groupe SAFIG.

2. Système GEAC Glis 9000.

Le calendrier de réalisation s'est déroulé sur deux tranches : une tranche ferme (lecture publique), du 21 février 1991 au 29 octobre 1991 (avec un simple décalage de huit jours par rapport au calendrier contractuel) et une tranche optionnelle (Etude et autres services documentaires), du 4 novembre 1991 au 23 mars 1993, au lieu du 8 novembre 1992. L'écart, qui est dans ce cas beaucoup plus important, s'explique par des exigences de codification de la bibliothèque du musée de Bretagne non prévues initialement au marché et par des retards cumulés de la Bibliothèque nationale. L'opération a couvert l'intégralité des catalogues des musées et ceux de la bibliothèque depuis 1960 pour la partie Etude et depuis 1982 pour la partie lecture publique. Le budget voté pour cette opération a représenté 2 988 000 F pour 144 207 notices.

Les récupérations de notices auprès de la Bibliothèque nationale ne pouvaient concerner que les ouvrages dont la date d'édition était postérieure à 1970. Les fiches non conformes étaient pastillées en bleu pour être traitées en codification UNIMARC et en saisie complète. Pour les requêtes, seuls le titre, l'auteur, l'ISBN, l'année d'édition et les informations locales ont été saisis et envoyés à la BN sur bande magné-

tique (normes ISO 1001 et ISO 2709). Le système de récupération BN recherchait toutes les notices correspondant aux quatre premiers critères de recherche, en commençant par l'ISBN, puis l'auteur, le titre et la date.

Toutes les notices correspondantes furent alors remises aux AIC sur bandes magnétiques. Après une édition laser de toutes ces notices, une comparaison entre la fiche bibliographique réelle et les notices BN était réalisée.

Seules les notices correspondantes furent conservées et livrées à la bibliothèque, alors que les fiches n'ayant pas eu de correspondance positive étaient pastillées de vert. Elles furent elles-mêmes codifiées et saisies en UNIMARC puis livrées sur bandes magnétiques aux normes ISO 1001 et 2709.

Pour chaque section traitée, une analyse précise sur les normes de catalogue UNIMARC a été réalisée avec les sociétés GEAC et AIC. Cette collaboration était indispensable pour obtenir des fichiers homogènes dans la base bibliographique finale.

Au terme de ce processus de conversion, il sera parfois nécessaire de corriger certaines incohérences de traitement de ces notices, afin de permettre d'améliorer l'accès à l'information. Le taux de recouvrement de la base BN-Opale s'est révélé être :Section

jeunesse 53 %, Section adulte 74 %, Section étude 62 % (65 % pour la partie Beaux-arts).

L'impact

Conjointement à ces travaux techniques, la bibliothèque s'est penchée sur les conséquences de l'informatisation sur le développement de ses activités. En effet, l'impact de l'automatisation se situe à différents niveaux : élimination de certaines tâches manuelles, fédération d'un ensemble de traitements précédemment éclatés, évaluation des services offerts aux usagers, qualification et formation du personnel. L'informatique – outil au service d'objectifs déjà présentés : mise en place d'un catalogue collectif à l'ensemble des services documentaires de la ville, mission qui confère à la bibliothèque un rôle de garant des normes et des choix bibliothéconomiques, maîtrise d'un système de production et de gestion internes, ouverture sur l'extérieur – est un moyen privilégié d'une mutation intellectuelle et psychologique qui suppose une meilleure discipline de travail (contrôle, cohérence, communication), de nouvelles compétences, une requalification.

La mise en parallèle des procédures automatisées et manuelles permet de souligner quelques traits de la nouvelle organisation (cf. tableau 1).

La bibliothèque avait organisé au préalable ses activités sur la base de règles communes :

- responsabilité de chaque section au plan budgétaire et au plan de la politique documentaire ;
- centralisation des procédures d'acquisition et de catalogage ;
- gestion autonome des lecteurs et des prêts au sein de chaque unité ;
- adoption de normes de catalogage notamment pour la gestion des fichiers d'autorité ;
- accès libre intégral aux documents en lecture publique.

L'informatisation a conduit à rapprocher de façon progressive les procédures d'acquisition et de catalogage pour la lecture publique adultes et le fonds général et à abandonner la classification CDU, héritage de l'histoire partagée avec la bibliothèque univer-

sitaire, au bénéfice de la classification Dewey. L'analyse des postes de travail impliqués dans le circuit du livre (acquisition, catalogage, communication, prêt) détermine la répartition des effectifs par métier et par tâches en équivalent temps plein. Elle sert de base à la projection des modifications d'activité induites par l'automatisation (cf. tableau 2).

Une fois la montée en charge du système bibliographique achevée, l'organisation cible prendra en compte la suppression ou la réduction de certaines tâches et la modification de certaines autres.

Par rapport à la chaîne de traitement documentaire, le tableau 3 présente l'incidence finale de l'automatisation.

Tableau 1
Procédures automatisées et manuelles
Comparaison

Caractéristiques essentielles du système	Comparaison avec le système manuel
Catalogue collectif cohérent sur le plan bibliographique (normes et format : UNIMARC, ISBD, liste Rameau) et sur le plan de la source bibliographique privilégiée (BN-Opale)	Chaque section a son propre catalogue Les normes bibliographiques (autorités) sont différentes d'une section à une autre
Catalogage et indexation le plus fréquemment possible par requête BN	
Consoles mises à la disposition des lecteurs pour recherche	
- Fichier commun des lecteurs - Connaissance de la disponibilité des ouvrages de tout point du réseau	Chaque annexe gère un fichier des lecteurs

Tableau 2
Système automatisé

Conséquences de la mise en place du système automatisé	Questions clés	Enjeux
Personnel - Tâches Modification des méthodes et conditions de travail : - Création de nouvelles tâches (gestion autorités) - Suppression de tâches (intercalation) - Modification de tâches (info lecteur)	Qui fait quoi ? Quelle formation ? Comment définir les nouveaux rôles ? Quels effectifs ? Quels profils ?	Qualité du travail Acceptation du système Fonctionnement interne
Normalisation Normalisation, homogénéisation, cohérence du catalogue	Qui contrôle la cohérence ?	Cohérence
Exploitation Nouvelles règles d'exploitation et de gestion du système : Contrôles Sauvegardes Tenue du journal de bord	Qui prend en charge l'exploitation du système ? Qui gère les autorisations ?	Sécurité Maîtrise du système
Définition des autorisations d'accès (sécurité)		

De nouvelles fonctions centrales sont apparues pour la gestion des autorités, la formation, la normalisation, soit l'administration de la base. Celle-ci, alimentée en temps réel, est soumise à un contrôle de contenu, des sécurités, de l'exploitation. Elle a généré une nouvelle fonction qui englobe les aspects de responsabilité physique (exploitation et sauvegarde) et de responsabilité intellectuelle (logique des données et diffusion). Les principales tâches de cet administrateur sont d'assurer la liaison avec les utilisateurs internes, et avec les fournisseurs, la gestion des habilitations (procédures d'accès au système), celle des statistiques, les programmes de formation, l'évolution du produit.

La vitesse de croisière n'est pas encore atteinte. Cependant, un constat s'est vite imposé : l'informatisation entraîne une dérivation des tâches vers l'information et la relation avec le lecteur, donnant ainsi au personnel sa pleine fonction de médiateur.

Successivement, ce programme a fait percevoir la complexité de l'informatisation de la bibliothèque et des services partenaires. Il a bénéficié d'un accord indéfectible tant sur le plan professionnel, que sur le plan politique. Il a constitué un passage obligé pour la constitution du réseau local et fait naître une conscience collective d'appartenance et de services. Quant au public, il se fait vite adepte d'un outil qui participe de la modernité de l'image des bibliothèques, concrétise la notion de réseau documentaire et favorise sa mobilité urbaine. Désormais, tout développement du réseau s'inscrit dans une logique de services, soumise à l'analyse des coûts, contenus par les limites de la pression fiscale, et à l'évaluation des résultats qui répondent aux attentes des publics et aux aspirations des personnels.

Mars 1993

Tableau 3
Chaîne de traitement documentaire
Incidences de l'automatisation

Tâche	Tendance	Commentaires	Ratios*
Acquisition			
Sélection des ouvrages	→	Cette tâche, partie intellectuelle des travaux d'acquisition, reste inchangée	-
Traitement des commandes - bulletinage	↘	Les traitements de dactylographie, classement, liés à la gestion des commandes, sont supprimés. Le bulletinage est pris en charge par le système. Les contrôles demeurent toutefois, ainsi que l'enregistrement de la commande et le précatalogage.	- 50 %
Enregistrement inventaire	↘	Cette tâche sera allégée, les informations de base ayant déjà été enregistrées à la commande. Toutefois la gestion de l'inventaire demeure.	- 30 %
Statistiques suivi budgétaire	↘	Cette fonction est en grande partie automatisée.	- 80 %
Catalogage			
Indexation	↘	Le catalogage est basé en grande partie sur la récupération de notices par requêtes BN à partir du précatalogage établi au moment de l'acquisition. Si on estime à 80 % le taux de récupération auprès de BN-Opale, un % équivalent de tâches d'indexation doit être supprimé. En fait, il s'avère qu'un travail de gestion de la récupération, de vérification ou de correction du catalogue récupéré, et du maintien de la cohérence du catalogue reste nécessaire. Un taux plus faible paraît plus réaliste.	- 50 %
Suivi frappe et intercalation	↘	Les tâches de dactylographie, suivi de la frappe, vérification et intercalation, disparaissent.	- 100 %
Diffusion de catalogue	↘	Cette tâche en principe est prise en charge par le système. Toutefois, la partie conception demeure.	- 80 %
Communication			
Information lecteur	↗	Il est à prévoir une augmentation de cette activité : - Aide à l'utilisation des écrans de recherche - Recherches spécifiques particulières - Réflexions sur de nouveaux produits	+ 30 à 50 %
Enregistrement lecteur	↘	La création des cartes lecteurs est prise en charge par le système. La mise en commun d'un fichier lecteur entre toutes les annexes évite des doubles enregistrements.	- 50 %
Prêts - Retours	↘	Le système permet de réduire le temps de traitement d'un prêt ou d'un retour (possibilité de traiter 100 à 150 prêts à l'heure). Le système prend en charge les relances clients.	- 60 %
Manipulation des ouvrages	→	Les travaux de classement, envoi en reliure, préparation... demeurent.	-

* Il s'agit des ratios prévisibles d'évolution des charges de travail.