

<b>Compte rendu de réunion GT PEB (15 avril 2010)</b>			
Structure émettrice	: ABES	Version	: <b>2</b>
Rédacteur	: JP AYNIE	Etat	: <b>à valider</b>
Type	: <b>CRR</b>	Date de dernière mise à jour	: 2010-06-17
Nom de fichier	: CRR_GT-PEB_20100415_A-VALIDER.doc		
Confidentialité	:	Date d'application	: <b>sans objet</b>
Nombre de pages	: 10		

<b>Validation</b>		
Département Cellule	Fonction	Trigramme
<b>Liste de diffusion pour le document validé</b>		
gtpeb@abes.fr		

<b>Mises à jour</b>			
Version	Date	Auteur	Commentaires
1.0	20100429	JPA	Création de la 1 <sup>ère</sup> version du compte rendu
1.1	20100609	JPA	Intégration des corrections et précisions apportées par les participants après leur relecture
2.0	20100617	JPA	Dernières corrections et validation du CRR par le GT PEB
<b>Commentaires</b>			

<b>ABES</b>	<b>Compte rendu de réunion</b>	<b>PAGE</b> 2
-------------	--------------------------------	------------------

### **1. Date, heure et lieu**

15 avril 2010, 14h-17h00, Paris (MISTRD)

### **2. Liste des participants**

#### Présents :

Jean-Philippe AYNIE (ABES)  
Raymond BÉRARD (ABES)  
Jean BERNON (AURA)  
Catherine BREUX-DELMAS (BIU Sorbonne)  
Corinne CERONI (ABES)  
Guy COBOLET (BIUM)  
Laurence GRAND (INIST)  
Stéphanie GROUDIEV (MISTRD)  
Louis KLEE (SCD Nice)  
Albert POIROT (ADBU)  
Arnauld SILLET (BIUM)  
Claude VIAL (SICD 1 Grenoble)

Excusée : Joëlle CARTIGNY (SCD Limoges)

Absente : Catherine VALAIS (FNSP)

### **3. Ordre du jour**

1. Approbation du CR de la réunion du 22 février
2. Retours des CADIST sur la base du compte rendu de la réunion du 22 février
3. Présentation des dispositifs d'envoi dématérialisé de documents. Quelle adaptabilité pour un réseau national ?
  - 3.1 Protego (G. Cobolet)
  - 3.2 Ariel (C. Vial)
  - 3.3 Subito (L. Grand)
4. Présentation du module PEB grand public dans l'interface SUDOC publique (C. Ceroni)
5. Nouveautés SUPEB à venir (C. Ceroni)
6. Éléments de cadrage d'une charte « Qualité de service »
7. Fixation de la date de la 3<sup>ème</sup> réunion
8. Questions diverses

ABES	<b>Compte rendu de réunion</b>	PAGE 3
------	--------------------------------	-----------

## **1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 22 FÉVRIER 2010**

---

Le compte rendu est approuvé par les participants du GT après quelques modifications, notamment page 7, à la demande de la bibliothèque du MNHN, qui précise qu'*il lui arrive* d'envoyer des fichiers électroniques pour de la FDD d'articles (il ne s'agit pas d'une pratique systématique).

## **2. RETOUR DES CADISTS**

---

### **2.1. CADIST LETTRES, LANGUES, SCIENCES HUMAINES (C. BREUX-DELMAS)**

→ Cf. également document de C. Breux-Delmas en Annexe 1

Catherine BREUX-DELMAS a organisé une réunion qui a réuni l'ensemble des CADIST SHS, seuls deux d'entre eux manquaient à l'appel. La réunion a été jugée très intéressante et dense par les 20 participants qui souhaitaient que d'autres réunions sur le sujet aient lieu.

Sur la base du compte-rendu de la réunion du 22 février, tous estiment nécessaire de rénover le PEB et sont **d'accord sur le principe d'un guichet unique** (GU) mais pas selon le scénario qui se dessinait lors de cette réunion (à savoir un service commun BU/INIST), le principal problème de ce scénario étant les tarifs proposés par l'INIST, en décalage par rapport à ceux pratiqués par les BU. **Les CADIST SHS proposent plutôt un GU qui s'appuierait sur le SUDOC.**

Les participants soulignent aussi l'importance que les usagers soient **authentifiés** dans ce GU pour qu'ils n'aillent pas demander via le PEB des documents qu'ils ont dans leur bibliothèque de rattachement, sinon cela remettrait en cause la politique documentaire des établissements.

Ils s'interrogent également sur :

- les possibilités que peut offrir **WorldCat** ;
- l'organisation d'un réseau futur (il y a une méconnaissance importante du fonctionnement du réseau actuel en particulier sur la façon dont se fait le choix des fournisseurs, l'ordre d'attribution des demandes).
- La possibilité d'un **accord avec La Poste** pour réduire le coût des transports car le PEB traditionnel (fourniture du document original) représente une part très importante des demandes en LSH.

Les autres principaux accords des CADIST SHS sont les suivants :

- que le PEB demeure un service public dont le but n'est pas le profit
- que les CADIST restent des fournisseurs importants
- que chaque établissement garde la maîtrise de ses tarifs
- que le PEB demeure un service associé aux collections de chaque bibliothèque

Louis KLEE trouve contradictoire l'idée selon laquelle les BU puissent garder la maîtrise de leurs tarifs, donc d'avoir des tarifs différenciés, et que dans le même temps soit prôné un fonctionnement en réseau qui, par définition, implique une harmonie des pratiques et des tarifs.

Albert POIROT souligne qu'il appartient aux établissements de définir une tarification unitaire ; c'est une contradiction dans laquelle sont pris les établissements entre une logique de dynamique de site (problématique locale) et de service public généralisé (problématique nationale) et cela touche de fait aussi la politique des CADIST.

ABES	<b>Compte rendu de réunion</b>	PAGE 4
------	--------------------------------	-----------

## 2.2. CADIST SCIENCES ET TECHNIQUES (C. VIAL)

→ Cf. également document de C.Vial en Annexe 2

Presque tous les CADIST concernés ont répondu (par méls) et sont d'accord sur les objectifs généraux énoncés par le GT (guichet unique, charte qualité de service, tarifs harmonisés,...).

Les différents scénarios ou aménagements de scénarios retenus par le GT recueillent des avis plus ou moins partagés (voir détails dans le document de C. Vial en annexe).

Il se dégage néanmoins une préférence pour :

- un scénario avec une **logique de réseau** reposant sur les CADIST et les grandes bibliothèques ;
- une collaboration équitable entre les partenaires (incluant la **réciprocité**) ;
- un **guichet unique national de FDD** dans lequel tous les membres auraient le **même statut et les mêmes droits**.
- que le système **Supeb** géré par l'ABES soit placé au centre du dispositif.

Dans le cas d'une facturation unique par établissement est posée la question de la prise en charge en ressources humaines de cette mission : des universités (non soumises à la TVA) seraient-elles d'accord pour prendre en charge cette facturation ?

Raymond BÉRARD répond que l'ABES peut fournir les éléments nécessaires à la facturation mais que le travail administratif (facturation, encaissements des paiements), devrait effectivement être assuré par une université. Les coûts humains pourraient être compensés par la perception de frais de gestion.

L'ABES examinera toute candidature avec la plus grande bienveillance.

## 2.3. SCIENCES MÉDICALES (G. COBOLET)

Le **scénario 3** (« FDD concentrée avec guichet unique ») ou le **scénario 4** (« Service commun INIST - Réseau BU ») décrits dans le CR du 22 février **conviennent très bien** : **la BIUM a déjà un accord avec l'INIST**.

**Le scénario 4 est parfait pour les Sciences médicales**, il reflète ce qui se fait déjà entre la BIUM et l'INIST qui travaillent dans une parfaite entente et sur des bases claires : un marché de 3 ans a été conclu entre la BIUM et l'INIST.

Si tous les items listés dans le scénario 3 conviennent, en revanche il est peu clair sur le mécanisme de fonctionnement : il ne dit pas qui répond aux demandes et qui touche le paiement.

Concernant le réseau Supeb et du point de vue des sciences médicales, il s'agit d'un domaine qui est moins concerné et qui n'y trouve pas vraiment d'intérêt : son marché se développe en dehors du réseau Supeb.

Guy COBOLET est favorable à une harmonisation des tarifs et est **fermement opposé au système de réciprocité** actuel qui s'apparente plus à du troc qu'à un système moderne tel qu'il devrait l'être aujourd'hui.

**Dans un réseau il ne doit pas y avoir à la fois un tarif de troc (gratuit) et un tarif payant**, c'est incompatible ; tout doit être gratuit ou tout doit être payant.

## 2.4. AURA (J. BERNON)

Sur la tarification, l'AURA souhaite aussi une **harmonisation des tarifs** et estime qu'une gouvernance est nécessaire en matière de gestion du PEB.

## 2.5. SCD NICE (L. KLEE)

Ce qui importe, c'est de **trouver un bon modèle économique qui ne cassera pas la dynamique de réseau**. Il ne faut pas se cacher derrière la LRU qui aurait changé la donne : la balle est dans notre camp.

Il faut, pour trouver le modèle économique adéquat, considérer qu'il y a bien **des logiques économiques qui sont différentes et contradictoires et qu'il convient de ne pas les opposer**. Il ne faut pas chercher à concilier ce qui ne peut pas l'être. Par exemple, on ne peut nier que la partie médecine est un système à part, et que si les tarifs augmentent, on paiera.

## 2.6. ADBU (A. POIROT)

**Le scénario 4 est intéressant, mais s'il ne peut pas marcher, on peut se retourner sur le scénario 3 sans problème.** La BNU fait beaucoup de PEB, elle est attachée au réseau, à une politique nationale de la documentation et à la mise en valeur de l'utilisation collective de la documentation.

La BNU est doublement perdante dans la nécessité de maintenir des CADIST à haut niveau d'un côté et d'un autre le PEB qui est un service important mais qui est cause de déficit.

**On ne peut plus se permettre d'attendre** car on perd, année après année, de plus en plus d'argent avec le PEB, argent qui pourrait être réinvesti dans les CADIST notamment.

Il est donc nécessaire de trouver rapidement une **solution nationale**.

## 3. PRÉSENTATION DES DISPOSITIFS D'ENVOI DÉMATÉRIALISÉ DE DOCUMENTS. QUELLE ADAPTABILITÉ POUR UN RÉSEAU NATIONAL ?

*Trois dispositifs de fourniture dématérialisée de documents sont successivement présentés par Arnauld Sillet (VISIODOC), Claude Vial (ARIEL) et Laurence Grand (SUBITO).*

### 3.1. VISIODOC DE PROTEGO

Le système « VisioDoc » a été développé pour la BIUM par la société Protego (qui assure également la maintenance informatique de la bibliothèque). C'est un produit disponible sur le marché. Il est en production à la BIUM depuis le 1er décembre 2009.

Prix de vente : 9000 € TTC avec serveur (la société Protego gardant les droits).

L'administrateur récupère les demandes des clients qui arrivent de Supeb. Le délai est de 48h maximum pour la mise en ligne.

L'utilisateur reçoit un email avec des identifiants de connexion pour accéder à sa commande.

Il y a 2 options : l'utilisateur peut soit visionner, soit supprimer au fur et à mesure qu'il a imprimé son document (cette option est valable pour ceux qui émettent beaucoup de demandes comme l'INIST).

Après s'être connecté, le client a accès à la demande qu'il a faite normalement via Supeb et à une image de la 1<sup>ère</sup> page du document souhaité : cette représentation lui permet de vérifier qu'il s'agit bien de sa commande avant de valider le paiement.

Tous les documents scannés par la BIUM sont détruits (tous les 15 jours), y compris les thèses. Il n'y a pas de volonté de constituer une bibliothèque numérique : c'est du consommable.

Par un système de cryptage, il y a un ajout de DRM : la consultation est unique, il est autorisé une seule impression et une seule représentation et le document est à la disposition du lecteur pendant 15 jours.

En 3 mois de mise en service, ce service représente 17 % du flux de FDD (70 % pour les demandes INIST)

Guy COBOLET attend les résultats du GT avant de faire la promotion de ce service.

Ce service de FDD ne concerne que les articles et les thèses à la demande.

La BIUM a passé des accords avec les plus gros éditeurs (20 à 30 éditeurs ont été contactés) pour être en règle avec ce système. Elle a également commandé une consultation juridique à 2 cabinets (Pierrat à Paris et Marter à Chambéry). Pour Marter, le CFC est incompétent pour négocier en la matière avec les éditeurs donc il préconise que la négociation soit faite directement avec l'éditeur.

Les réponses sont variables d'un éditeur à l'autre (exemples : Wiley a d'abord refusé avant de finalement donner son accord sous réserve que la BIUM garantisse une sécurité de type Ariel. Pour Karger, accord si un état est produit et si DRM ; d'autres éditeurs estiment que cela ne pose pas problème puisque de toute façon les universités ont les droits ; d'autres opposent un refus catégorique).

La BIUM a décidé de se lancer dans ce service même si un problème juridique survient car elle estime nécessaire de faire bouger les choses.

Les fichiers mis à disposition sont toujours numérisés, il n'y a pas d'utilisation des fichiers électroniques natifs.

### 3.2. ARIEL

Alors qu'il est très utilisé par les bibliothèques anglo-saxonnes depuis le début des années 90, le logiciel Ariel a été installé en France en 2000, et seuls quelques services l'utilisent encore dont le SCD de Nice et l'INIST.

Cette faible implantation en France vient de la relative complexité de son installation qui nécessite un accompagnement (la société italienne CENFOR qui diffuse Ariel en Europe n'assure pas de support satisfaisant). Aujourd'hui c'est la société Infotrieve qui a repris le produit à l'international. Ainsi, à Nice, l'utilisation d'Ariel repose sur une personne qui connaît bien le produit.

Si Ariel est si peu utilisé en France c'est aussi parce que l'outil ne vaut que s'il est partagé par tout le réseau des BU, ce qui n'est pas le cas. À l'origine, un GT ADBU constitué en 2002, envisageait une large diffusion d'Ariel, mais l'absence d'assistance technique et le peu de temps gagné dans le processus de la FDD ont fait que le système Ariel ne s'est pas développé en France.

Si Ariel peut être jugé satisfaisant pour la réception des documents, le SICD de Grenoble estime que c'est un système décevant pour l'envoi de documents ; Ariel reste suffisant pour un document qui ne demande qu'une lecture textuelle, en revanche, pour des documents demandant de la précision (schémas ou graphiques par exemple), la qualité est insuffisante.

L'INIST utilise encore Ariel car le produit reste répandu mondialement, ce qui rassure certains éditeurs qui mentionnent Ariel ou qui demandent une garantie « de type Ariel » dans leurs contrats.

Cependant, bien que les éditeurs y fassent souvent référence, Ariel est mal sécurisé ; il semble aujourd'hui remis en cause, notamment par le syndicat des éditeurs STM qui considère que c'est une livraison électronique qui pose donc problème.

Enfin le système reste assez coûteux : 1295 \$. Sans assistance technique, Ariel n'est plus rentable pour un SCD de taille modeste.

### 3.3. SUBITO

Subito regroupe, depuis 1999, 36 bibliothèques en Allemagne, en Autriche et en Suisse.

En 2000, des plaintes ont été déposées par des éditeurs sur la gestion des droits d'auteur ; l'utilisation de Subito a été arrêtée en dehors des pays germaniques et des accords ont été conclus entre les ministères des Länder et les éditeurs.

En 2006, une nouvelle loi sur les droits d'auteur a permis la reprise de la diffusion du service vers l'étranger avec obligation de DRM.

Début 2008, un nouvel accord entre Subito et les éditeurs autorise la fourniture électronique de documents à la condition qu'il n'y ait pas de système de fourniture électronique concurrent propre aux éditeurs.

Subito offre la possibilité de fournir par voie électronique aussi bien des documents issus d'originaux que des articles.

L'offre de service et la tarification de Subito sont complexes.

Subito est organisé en 8 groupes de services :

- Un service pour les utilisateurs de langue allemande (Allemagne – Autriche – Liechtenstein – Suisse) appelé GALS avec à l'intérieur le Groupe 1 qui recense les utilisateurs non commerciaux et particuliers, le Groupe 2 qui recense les utilisateurs commerciaux et le Groupe 3 qui recense les utilisateurs privés.
- Un service pour les utilisateurs à l'international (tous les autres pays du monde) appelé SDS avec à l'intérieur le Groupe 5 qui recense les utilisateurs non commerciaux et le Groupe 6 qui recense les utilisateurs privés et commerciaux
- Un service à la fois sur le territoire GALS et pour les utilisateurs internationaux appelé SLS (Subito Library Service), service utilisé par l'INIST qui est un service utilisable par toutes les bibliothèques financées par des fonds publics à 52 % ou plus. La fourniture est possible pour tous les fournisseurs de langue allemande (GALS) et par tous les autres pays sauf EU et Grande-Bretagne.

L'utilisation actuelle de Subito à l'INIST consiste en la réception, par mail, des documents au format PDF.

Les prix sont variables selon qu'il s'agit d'un document avec ou sans licence.

Pour les documents sans licence, le prix est de 6 euros (dont 1 euro est reversé au centre de droit de copie allemand (VG WORT) ; pour les documents avec licence, le prix est de 5 euros auquel vient s'ajouter un montant de droit de copie variable en fonction des éditeurs (entre 3,50 euros et 5 euros).

L'INIST ne fournit que les clients publics (*non profit*) et détruit le document à réception après l'avoir imprimé.

<b>ABES</b>	<b>Compte rendu de réunion</b>	<b>PAGE</b> <b>7</b>
-------------	--------------------------------	-------------------------

## **4. PRÉSENTATION DU MODULE PEB GRAND PUBLIC DANS L'INTERFACE SUDOC PUBLIQUE**

---

*Corinne CERONI présente le module PEB accessible au public via l'interface publique du Sudoc.*

Aujourd'hui, pour accéder au service du PEB fourni par l'ABES, deux interfaces sont disponibles :

- l'interface propriétaire WinIBW qui donne accès au module Supeb professionnel ;
- l'interface Web du Sudoc qui ne permet que l'envoi de demandes au réseau Supeb et le suivi de ces demandes.

Quelle que soit l'interface, c'est la même base de données qui est utilisée.

Pour l'aspect qui nous intéresse, dans le cadre d'une réflexion sur un guichet unique, l'accès au service de PEB via l'interface web du Sudoc se fait par authentification. Deux types d'authentification, distinguées par deux URL différentes, sont possibles, et permettent de distinguer deux types d'utilisateurs différents :

- l'authentification par un login « public », délivré par les responsables des services PEB des bibliothèques membres du réseau Supeb, qui concerne les étudiants, chercheurs, lecteurs, permet de faire des demandes dites « préliminaires » qui doivent être validées par la personne responsable du PEB. Les documents, qu'il s'agisse de prêts ou de reproduction, sont envoyés à la bibliothèque de rattachement.
- l'authentification par un login « professionnel » attribué par l'ABES. Cet accès est proposé aux établissements membres du réseau Sudoc-PS qui ne sont pas déployés dans le Sudoc, dont le volume de transactions PEB est assez faible. Il permet à ces établissements de déclencher directement des demandes de PEB auprès des bibliothèques du réseau Supeb mais ne permet pas d'être fournisseur de PEB. Par cet accès, il est possible de modifier la liste de fournisseurs proposée par le système.

Les fonctions disponibles pour le PEB, via le module web du Sudoc, restent sommaires. En effet, ce dernier n'a pas été conçu pour des professionnels du PEB, mais pour des usagers. Cependant il permet de transformer facilement, suite à une recherche bibliographique, une notice en demande de prêt ou de reproduction. Pour les demandes de reproduction il est possible de sélectionner un « envoi par mél ».

En 2009, sur 270 000 demandes émises, 13 000 l'ont été via l'interface publique du Sudoc.

## **5. NOUVEAUTÉS SUPEB À VENIR (C. CERONI)**

---

### **5.1. L'INTERFACE WEB**

- Possibilité de faire des demandes libres (c'est-à-dire sans passer par le catalogue) directement vers une bibliothèque en indiquant son n° RCR (identifiant de la bibliothèque géré par l'ABES) ;
- Possibilité d'ajouter une bibliothèque fournisseuse et de modifier l'ordre dans la liste ;
- Ajout d'un module pour permettre le déclenchement automatique de mél pour avertir l'utilisateur lorsque la demande obtient une réponse positive ou négative. Ceci viendra compléter la fonction « Suivi PEB » actuelle.

## 5.2. TYPOLOGIE DES BIBLIOTHÈQUES

- Possibilité de poser un nouveau code pour catégoriser la bibliothèque : on pourrait donc surcoder l'information au niveau de la bibliothèque et indiquer par exemple que telle bibliothèque pratique la réciprocité. Il s'agit donc d'un nouveau critère de tri possible pour le paramétrage de l'algorithme responsable de la liste de fournisseurs potentiels.

*Comment fonctionne l'algorithme de tri d'affichage ?*

Le **1<sup>er</sup> critère de tri concerne les CADIST**. Dès lors qu'une bibliothèque est CADIST elle apparaît en tête de liste, suivie par les bibliothèques non CADIST, enfin par le réseau PIB.

Déclarer une bibliothèque CADIST comme bibliothèque de premier recours revient à la faire apparaître systématiquement en 1<sup>ère</sup> position, pour toute demande, du moment qu'elle possède le document recherché, que ce document fasse ou non partie de la collection CADIST. Cela peut s'avérer gênant qu'une bibliothèque CADIST soit mise en tête de liste pour un document qui ne fait pas partie de son fonds CADIST et la seule solution serait d'affecter un n° RCR spécifique à la collection qui ne relève que du CADIST.

Le **2<sup>ème</sup> critère de tri correspond au taux de satisfaction** et au **délaï de traitement**. Cependant, il faudrait réinitialiser ces compteurs qui ont parfois été faussés du fait de problèmes d'interconnexion, notamment pour les bibliothèques qui utilisaient le logiciel Pebnet.

Pour Jean BERNON, il est important de **permettre aux utilisateurs une certaine autonomie** dans leur recherche documentaire : ils peuvent avoir des stratégies de recherche qui nécessitent qu'ils soient en mesure de **choisir leur fournisseur**. Ou simplement parce qu'ils font cours à un endroit éloigné de leur bibliothèque de rattachement. Il faut une offre pour l'utilisateur pas une offre de bibliothécaire.

Pour Louis KLEE, il faut également favoriser l'autonomie du lecteur et lui donner la possibilité de modifier des critères par défaut. La bibliothèque devient désirable si elle n'est pas incontournable.

Pour Arnaud SILLET, cette possibilité de choix risque d'induire une grande confusion pour le lecteur. Mais pour Louis KLEE et Jean BERNON, c'est peut-être parce que le choix est si limité qu'il n'y a que 13 000 demandes faites par l'interface publique du Sudoc.

Au nom de l'ADBU, Albert POIROT attend que la démonstration soit faite avec objectivité des défauts du système actuel d'affichage automatique des établissements : il a l'avantage d'être simple et transparent pour le lecteur. Il peut effectivement mettre en valeur les établissements CADIST, mais pour qui est-ce un problème ?

Pour Jean BERNON, avec un guichet unique, c'est le lecteur qui doit pouvoir faire directement sa demande. Il souligne que l'interface publique du Sudoc constitue le début d'une interface grand public de guichet unique, mais dont l'utilisation est bridée par les services de PEB qui n'autorisent pas les lecteurs à faire leurs demandes eux-mêmes. Le Sudoc est actuellement le système le plus adapté pour le prêt d'ouvrages, il lui manque ce qu'il y a côté INIST et BIUM : à savoir, pour les bibliothèques, **un dispositif d'envoi dématérialisé de documents** et, pour le lecteur, la possibilité de **payer en ligne**.

Louis KLEE souligne qu'aujourd'hui les chercheurs disposent de plus en plus d'une carte bancaire de leur labo de recherche qui leur permet de faire ce type de transactions.

**La bibliothèque doit cesser d'obliger le lecteur à se déplacer pour des procédures administratives ; c'est notre rôle de faire en sorte que le lecteur ne vienne à la bibliothèque que pour des raisons documentaires.**

Raymond BÉRARD rappelle la méthode de travail adoptée lors de la 1<sup>ère</sup> réunion du 22 février et établit une synthèse des premiers constats et conclusions du groupe de travail :

- l'attachement à un **dispositif de service public** ;
- la **cohabitation de plusieurs dispositifs** (existence d'accords de réciprocité entre bibliothèques, accord BIUM/INIST) différents mais complémentaires qu'il ne convient pas d'opposer (« Il ne s'agit pas de marier la carpe et le lapin ») ;



- la **mise en place d'un dispositif de FDD est une priorité du GT.**
- Travailler avec les **outils existants et les interconnecter** entre eux.
- Avancer progressivement et selon l'ordre des priorités suivantes :
  - 1) **Mise en place d'un dispositif de FDD ;**
  - 2) **Mise en place d'un dispositif de paiement en ligne ;**
  - 3) **Liberté de choix de son fournisseur par l'utilisateur ;**
  - 4) **l'utilisateur doit être au centre du dispositif** (et non le professionnel) : la démarche physique d'aller à la bibliothèque ne doit pas être indispensable pour réaliser des opérations qui peuvent être faites en ligne surtout lorsqu'elles sont d'ordre administratif ou technique.

Raymond BÉRARD propose que l'ABES se charge de définir une **liste de besoins fonctionnels**, et que lors de la prochaine réunion le groupe de travail valide ce document qui servira de base pour choisir les outils qui permettront de les satisfaire. Il convient d'adopter une **démarche pragmatique** avec la conscience que peuvent cohabiter **plusieurs systèmes**.

Albert POIROT constate que des établissements prennent des risques et interpellent l'Etat : il faut que la profession se mobilise pour **mettre l'utilisateur au centre du dispositif**. Comment les directives européennes sont-elles transposées en droit français ? **Cela concerne le MESR mais avant tout le MCC.**

Stéphanie GROUDIEV pense qu'il faut appréhender la question de façon globale : à nous de déterminer quel est notre besoin et de le faire remonter.

Pour Raymond BÉRARD une interpellation de l'Etat sera nécessaire à un moment donné. Pour le moment, l'ABES doit **formaliser les besoins sur lesquels le GT travaillera afin de déterminer le dispositif qui y répondra.**

Louis KLEE : il faut évaluer les coûts du dispositif qui détermineront le bon **modèle économique** et notamment quel sera le **coût final pour l'utilisateur** et quel sera le **coût de la mise en œuvre**.

Si on montre qu'il y a un progrès considérable (comme la livraison à domicile) ou que l'on fait une économie s'il n'y a plus d'envoi postal, on pourra justifier d'une augmentation sur un autre poste.

Albert POIROT : si on essaie de faire un calendrier, il faut distinguer ce que l'on peut maîtriser et ce qui nous échappe (évolution des droits d'auteur qui relève de l'Etat). Pour ce qui est de notre ressort, en termes de dispositif économique, des décisions peuvent être prises rapidement (cf. 2.6).

Il faut faire une **analyse économique globale**, en intégrant le personnel, sinon, des coûts vont rester cachés comme c'est actuellement le cas en termes d'infrastructures administratives (à la BNU, on évalue le coût du PEB à 250 000 euros alors qu'il en rapporte 45 000, d'où l'urgence de prendre des décisions). Le rapport aux dotations CADIST pourra ensuite nous éclairer ; les hausses récentes en ce domaine ont bien souvent simplement comblé la stagnation constatée pendant de longues années.

Les membres du GT s'entendent sur la nécessité de répondre à la question : « **Combien coûte un service de PEB dans une sélection d'établissements ?** »

Louis KLEE se propose de faire remonter au GT l'analyse de Nice.

Jean BERNON propose que l'on reprenne l'analyse de Six&Dix sur les coûts (tableau, moyenne de prêts, etc.) même si elle mérite une réactualisation.

## 6. ÉLÉMENTS DE CADRAGE D'UNE CHARTE « QUALITÉ DE SERVICE »

➔ Cf. document en Annexe 3

Jean-Philippe AYNIE présente un document (communiqué aux membres du GT en amont de la réunion) qui propose quelques éléments de cadrage pour une charte « Qualité de service ».

L'idée force à travers ces quelques éléments est de proposer une contractualisation du service puisque c'était un des souhaits des membres du GT lors de la première réunion.

<b>ABES</b>	<b>Compte rendu de réunion</b>	<b>PAGE</b> <b>10</b>
-------------	--------------------------------	--------------------------

Certains de ces éléments sont inspirés de *Qualibib* (« Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation »<sup>1</sup>) issue du référentiel Marianne. Cette proposition s'entend comme une charte du réseau : il ne s'agit pas d'une charte individualisable par chaque établissement qui serait acceptée par certains et refusée par d'autres.

Arnauld SILLET pense qu'il faudrait élaborer 2 chartes : l'une pour le PEB classique (prêt d'originaux) l'autre pour la FDD.

Raymond BÉRARD estime qu'il est préférable de n'en faire qu'une seule.

Albert POIROT pense que la charte doit intégrer la dimension internationale et tenir compte des partenaires étrangers.

Claude VIAL suggère que la charte ne soit pas une énumération de grands principes mais qu'elle contienne des engagements pouvant faire l'objet d'une **évaluation**.

Louis KLEE propose de regarder du côté de *Libqual* et de soumettre au contrôle de l'AERES et de l'inspection générale cette charte.

Raymond BÉRARD souhaite, à ce niveau de la réflexion, simplement **informer l'IGB** de l'avancée de notre travail.

Il estime que l'ABES n'a pas de légitimité à définir cette charte. À partir de ces premiers éléments de cadrage généraux, il propose qu'un **sous-groupe**, piloté par J. BERNON et C. BREUX-DELMAS, travaille sur **l'élaboration d'une charte et sur des indicateurs d'évaluation**. Il faut des **engagements simples et clairs**.

Jean BERNON propose alors de soumettre la question au réseau de l'AURA.

Avant de conclure la réunion, Raymond BÉRARD constate que l'INIST a un dispositif qui fonctionne bien mais qui ne couvre qu'un segment du marché. Or le GT montre qu'il y a une **demande d'un outil collectif avec un logiciel de FDD**.

Catherine BREUX-DELMAS pense qu'il serait également intéressant de voir ce qui a été fait par un groupe de conservateur stagiaires de l'Enssib sur le PEB à Lyon<sup>2</sup>.

Enfin, Albert POIROT pense que le GT doit parvenir à se positionner sur **un scénario lors de la prochaine réunion**.

Sur la base des discussions d'aujourd'hui, Raymond BÉRARD propose les éléments suivants pour l'ordre du jour de la prochaine réunion :

- **Cahier de définition des besoins (ABES)**
- **Proposition de charte (J. Bernon, C. Breux-Delmas)**
- **Analyse des coûts de services de PEB de quelques établissements représentatifs : SCD Nice, BNU, + ? (P. Fénart, A. Poirot)**
- **Démonstration du dispositif de FDD RefDoc (L. Grand)**

## **7. FIXATION DE LA DATE DE LA 3<sup>ÈME</sup> RÉUNION**

La date de la 3<sup>ème</sup> réunion du GT est fixée au **jeudi 17 juin**, de 14h à 17h, à Paris dans les locaux de l'AMUE (salle Ingres, 3<sup>ème</sup> étage) 103 boulevard Saint-Michel – 75005 PARIS.

<sup>1</sup> Disponible en ligne à l'adresse suivante :

< <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib> >

<sup>2</sup> Blum C., Boraud-Membrède A., Guiffault B., Petit C., Renard H., Tugault T., *Etude de faisabilité d'un PEB intra-urbain à Lyon*, Enssib, Janvier 2010.