

Enquête Cidemis

Novembre 2023



Trente ans de coopérations documentaires
au service de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Sommaire

Contexte de l'enquête	3
Le panel	3
Principaux résultats	3
Quelle est la durée moyenne d'un circuit complet dans Cidemis (du dépôt de la demande avec justificatifs jusqu'à la clôture de la demande) ?	3
Quelle est la partie du circuit Cidemis qui génère le plus de retard ?.....	3
Quels sont les Centres nationaux de l'ISSN qui répondent le moins vite ?.....	4
Italie	4
Suisse.....	5
Royaume-Uni	5
Etats-Unis.....	5
Quels sont les Centres nationaux de l'ISSN qui répondent le plus vite ?.....	6
France	6
Allemagne.....	6
Belgique	6
Etats-Unis.....	6
Avez-vous déjà effectué une demande d'attribution d'ISSN directement depuis le site web d'un Centre national ?	6
D'un point de vue strictement technique (sans penser aux données), vous semblerait-il plus pratique d'effectuer vos demandes directement depuis le site web d'un centre ISSN plutôt que depuis Cidemis ?..	7
Quelle est, selon vous, la plus-value de Cidemis ?.....	7
Suites de l'enquête : actions mises en œuvre pour fluidifier le circuit Cidemis	8
Une coordination accrue avec le CIEPS, tout au long du circuit.....	8
Recommandations	9
Simplifier l'accès des Centres nationaux aux pièces justificatives, pour faciliter le traitement des demandes.....	9
Donner davantage de liberté d'action sur les demandes, pour aplanir les ralentissements.....	10
Remerciements	10

Contexte de l'enquête

L'enquête flash « *Workflow entre le Sudoc-PS et ISSN, via l'application Cidemis* » a été diffusée¹ du 6 au 16 novembre 2023 sous la forme d'un questionnaire en ligne comprenant huit questions.

L'objectif était de recueillir les avis des responsables CR sur le *workflow* de demandes de numérotation et de correction ISSN via l'application Cidemis afin de mieux connaître les points d'achoppement du circuit, en améliorer la fluidité et, ainsi, faciliter le travail des Responsables des Centres du réseau Sudoc-PS, et des Centres nationaux du réseau ISSN.

Le panel

L'enquête a recueilli les réponses de **19 responsables CR, soit 63% des responsables CR.**

Principaux résultats

Quelle est la durée moyenne d'un circuit complet dans Cidemis (du dépôt de la demande avec justificatifs jusqu'à la clôture de la demande) ?

Les réponses à cette question sont très hétérogènes.

Pour une très légère majorité des répondants, 32%, la durée moyenne du *workflow* se situe entre 1 mois et 6 mois.

Le même nombre de répondants - 5 responsables CR, soit 31% du panel - estiment que le temps de traitement se situe respectivement « entre 1 et 30 jours » et « entre 6 mois et 1 an ».

Pour seulement 3 répondants, le temps de traitement moyen d'une demande est supérieur à 1 an.

Cette variété de réponses s'explique par le fait que la durée moyenne du circuit est très variable d'un Centre ISSN à l'autre, celle-ci dépendant également de la nature de la publication concernée par la demande (périodique ou collection, imprimé ou électronique, vivant ou mort), et de la nature de la demande elle-même (demande de numérotation ou demande de correction).

Quelle est la partie du circuit Cidemis qui génère le plus de retard ?

Les répondants estiment à 84% que la réponse du centre ISSN concerné est ce qui génère le plus de retard.

¹ Envoyée via la liste de diffusion des responsables CR : [cr\[@\]listes.abes.fr](mailto:cr[@]listes.abes.fr)

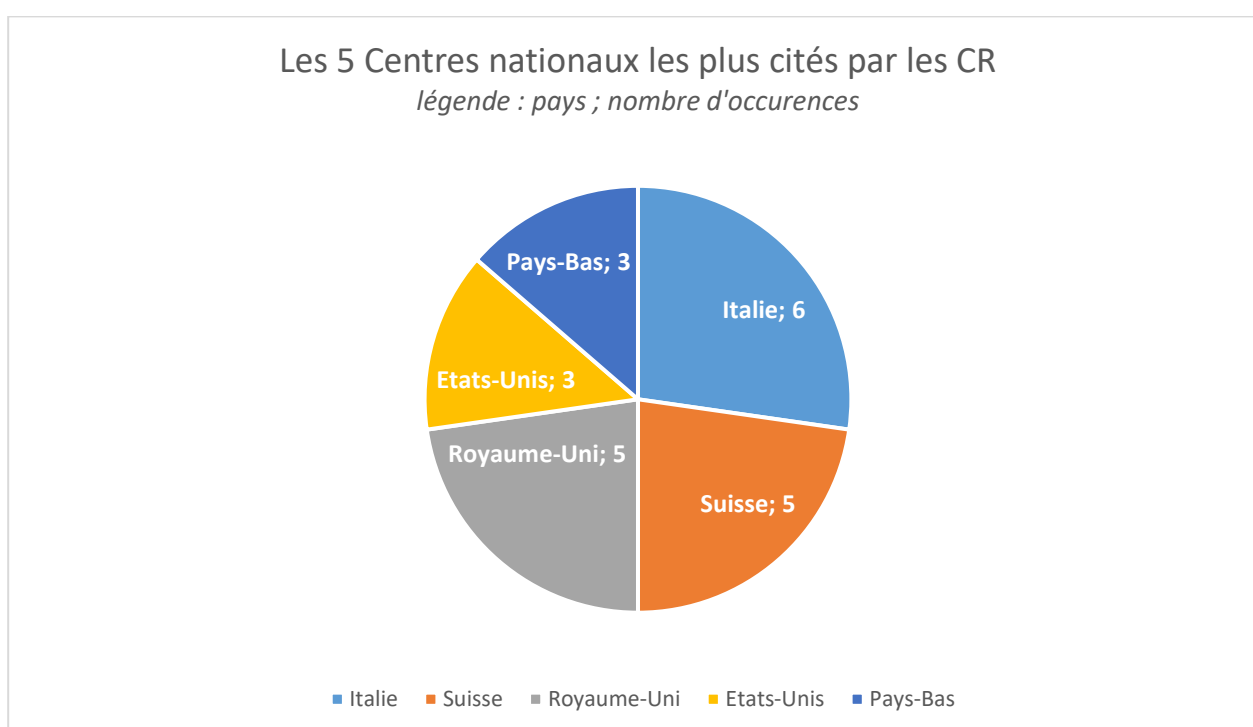
Cependant, ce n'est pas la seule cause puisque, pour 47%, le recueil et la vérification des justificatifs pertinents est également un aspect chronophage du circuit.

Dans les réponses libres, les Responsables CR pointent également comme source de retard le manque de temps qu'ils peuvent accorder à Cidemis ainsi que le fait de devoir former à cette tâche des contractuels recrutés de manière non-pérenne.

Les demandes de précisions aux catalogueurs sont également une cause de retard pointée par plusieurs CR.

Enfin, l'impossibilité de pouvoir réorienter une demande envoyée vers un pays non approprié est mise en cause : dans ce cas, il n'y a en effet pas d'autre choix que d'attendre que la demande soit refusée, avant de pouvoir relancer une nouvelle demande.

Quels sont les Centres nationaux de l'ISSN qui répondent le moins vite ?



Italie

Avec 6 occurrences, le Centre national Italie est perçu par les Responsables CR comme celui qui répond le moins vite. Depuis 2021, un désengagement de ce Centre a été constaté dans le traitement des demandes.

Ce désengagement peut s'expliquer en partie par le fait qu'un certain nombre de demandes ont en réalité été traitées par le Centre Italie mais n'ont pas été validées dans Cidemis. L'Abes et le CIEPS travaillent conjointement à une reprise de ces demandes pour les valider dans l'application

La politique d'attribution d'ISSN peut également faire pencher la balance puisque le Centre Italie priorise les demandes de numérotation portant sur des titres morts, les titres vivants publiés en Italie étant numérotés par le Service de dépôt légal.

Suisse

Le Centre national Suisse a été cité par 5 CR comme étant l'un des Centres qui répond le moins vite.

En fin d'année 2023, le Centre Suisse a fait part à l'Abes de son souhait de ne plus répondre aux sollicitations du réseau français. À la suite d'une évolution de ses activités, le Centre n'est actuellement plus en mesure de répondre aux demandes de numérotation et de correction qu'il reçoit via Cidemis.

Cette mesure est provisoire, mais les Responsables CR sont invités à ne plus créer ou valider de demandes de correction ou de numérotation à destination de la Suisse : celles-ci ne seront pas traitées.

Royaume-Uni

Le Centre Royaume-Uni a été cité par 5 CR comme étant l'un de ceux qui répond le moins vite.

Ce Centre est néanmoins actif dans Cidemis, avec une moyenne d'environ 200 demandes traitées chaque année.

Le délai de traitement, perçu comme long par les Responsables CR, s'explique essentiellement par le fait qu'il s'agit d'un des Centres les plus sollicités.

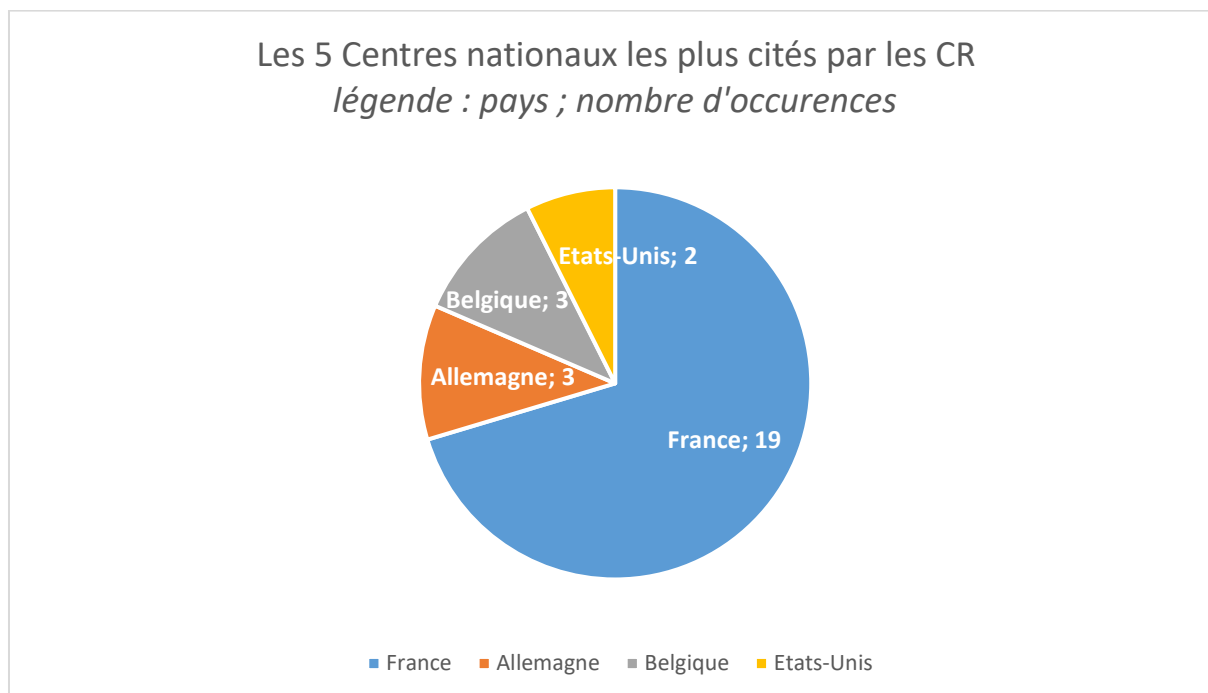
A noter que le Centre Royaume-Uni priorise le traitement des demandes portant sur des titres de périodiques par rapport aux demandes portant sur des collections de monographies.

Etats-Unis

Le Centre Etats-Unis a la particularité d'apparaître à la fois dans la liste des Centres qui répondent le moins vite et dans celles des centres les plus plébiscités par leur réactivité. Cette divergence s'explique par plusieurs facteurs :

- Le Centre US a accumulé jusqu'en 2020 un important retard dans le traitement des demandes Cidemis, retard qui a pu être comblé grâce à la mise en place de chantiers de traitements de ces demandes en attente, pendant les différents confinements liés à la pandémie de Covid19.
- Par ailleurs, le Centre US pâtissait d'un nombre conséquent de demandes anciennes qui avaient été traitées, mais non validées dans l'application.
- L'activité du Centre US dans Cidemis est désormais stable, il s'agit d'un des Centres les plus sollicités par le réseau français, et désormais un des plus actifs, avec une moyenne d'environ **320 demandes traitées par an**.

Quels sont les Centres nationaux de l'ISSN qui répondent le plus vite ?



France

Tous les répondants sont unanimes pour désigner le Centre national France comme le plus rapide pour le traitement des demandes Cidemis !

Avec une moyenne de 1 500 demandes de numérotation traitées par an, il s'agit à la fois du Centre le plus sollicité par le réseau et du centre le plus actif.

Allemagne

Le Centre national Allemagne est cité par 3 Responsables CR comme étant l'un de ceux qui répondent le plus vite. L'équipe en charge de ce Centre a été renforcée, ce qui lui permet d'être l'un des plus réactifs dans le traitement des demandes Cidemis.

Belgique

La Belgique complète le trio de tête des Centres nationaux les plus rapides.

Malgré une petite équipe, le Centre Belgique bénéficie d'une grande réactivité grâce une politique d'attribution d'ISSN axée sur le traitement des demandes reçues via Cidemis.

Etats-Unis

Voir dans la section précédente le paragraphe « Etats-Unis ».

Avez-vous déjà effectué une demande d'attribution d'ISSN directement depuis le site web d'un Centre national ?

Les Responsables CR renouvellent l'intérêt de Cidemis en tant qu'outil unique : aucun d'entre eux n'a effectué de demande directement depuis le site web d'un Centre national.

D'un point de vue strictement technique (sans penser aux données), vous semblerait-il plus pratique d'effectuer vos demandes directement depuis le site web d'un centre ISSN plutôt que depuis Cidemis ?

Lorsqu'il s'agit de se projeter sur l'utilisation d'un autre canal que Cidemis pour effectuer des demandes de numérotation, les Responsables CR sont là aussi unanimes : 70% d'entre eux pensent, au contraire, qu'il serait plus compliqué d'effectuer leurs demandes directement depuis le site web d'un Centre national, tandis que les 30% restant ne se prononcent pas.

Plusieurs Responsables CR détaillent ce choix dans les réponses libres. Ils y indiquent qu'il serait complexe et chronophage de devoir aller sur chaque site de centre ISSN, comprendre son fonctionnement, dépasser barrière de la langue, etc. pour pouvoir émettre une demande.

Selon les Responsables CR, les arguments en faveur de Cidemis, plutôt que tout autre outil, sont les suivants :

- Il s'agit d'un outil unique de centralisation des demandes et des logins ;
- Il est possible de consulter les autres demandes émises ;
- La possibilité de générer des statistiques globales ;
- Le Responsables CR gère une demande tout au long du circuit ;
- Cet outil permet aux établissements non déployés dans le Sudoc d'émettre des demandes.

L'un des Responsables CR émet néanmoins l'hypothèque que « faire une demande directement depuis le site web d'un centre ISSN permettrait peut-être d'avoir une réponse plus rapide pour certains pays ».

Quelle est, selon vous, la plus-value de Cidemis ?

Les Responsables CR plébiscitent le fait que Cidemis permet de centraliser toutes les demandes, quel que soit le pays destinataire, dans une seule interface, et de dialoguer directement avec les catalogueurs.

Ils apprécient la possibilité de suivre l'évolution des demandes à chaque étape du circuit (avec la réception d'alertes par mail lorsqu'une action est requise), de pouvoir conserver un historique des demandes terminées, de pouvoir archiver² certaines demandes s'ils le souhaitent, mais aussi de pouvoir exporter des données depuis l'interface de Cidemis.

La conservation des justificatifs, la possibilité de les consulter, et de rajouter ou supprimer des justificatifs est appréciée.

La dématérialisation du circuit et la synchronisation avec le Sudoc permet une fluidité de fonctionnement, via une interface que les Responsables CR estiment « facile d'utilisation », « fluide » et « bien conçue ».

Autres plus-values : la possibilité de différer une réponse en sauvegardant la demande (si l'utilisateur a besoin de faire des vérifications supplémentaires, par exemple), et la validation à plusieurs niveaux, qui limite les refus de numérotation.

Un Responsable CR a relevé un point négatif : l'impossibilité, pour le CIEPS, de rediriger une demande vers un autre Centre ISSN (en cas d'envoi vers le pays non adéquat). Cela entraîne un refus de numérotation et

² L'archivage des demandes a été implémenté en 2021 pour faciliter l'usage des Responsables CR et optimiser les performances de l'interface de CIDEMIS. Voir le billet de blog : <https://punktokomo.abes.fr/2021/04/07/cidemis-version-3-0-0-des-ameliorations-a-lecoute-des-besoins-des-utilisateurs/>

l'obligation de refaire une nouvelle demande dans le système pour que celle-ci soit attribuée au Centre concerné.

Enfin, deux suggestions d'évolutions ont été proposées :

- Ajouter dans l'interface un bouton « numérotation » pour les bibliothèques non déployées qui peuvent actuellement émettre des demandes de « création de notices » et des demandes de « correction ».
- Rendre Cidemis utilisable en Belgique.

Ces deux points sont actuellement à l'étude.

Suites de l'enquête : actions mises en œuvre pour fluidifier le circuit Cidemis

A l'issue de cette enquête, l'Abes a mis en place plusieurs actions afin de fluidifier le circuit de Cidemis et de faciliter le travail des différents acteurs impliqués.

Une coordination accrue avec le CIEPS, tout au long du circuit

Afin de fluidifier le circuit de traitement de Cidemis, l'Abes a mis en place plusieurs axes de travail en coopération avec le CIEPS.

- **Chantiers de relance des demandes anciennes en attente de traitement :**

Un certain nombre de demandes anciennes (émises il y a plusieurs années) sont toujours en attente de traitement dans Cidemis. Depuis l'été 2023, le CIEPS a procédé à des chantiers de relance auprès des Centres concernés. Outre l'incitation à dynamiser le traitement de ces demandes, ces prises de contact individualisées permettent également de cibler et de lever certains points de blocages ou d'aplanir des difficultés.

- **Nettoyage des demandes traitées par les Centres nationaux non validées dans Cidemis :**

Certains Centres nationaux, notamment le Centre Etats-Unis et le Centre Allemagne, ont alerté le CIEPS et l'Abes sur le fait qu'ils recevaient des demandes qu'ils avaient déjà traités.

Cela a mis en évidence la présence de demandes qui n'avaient pas été validées dans l'application alors même qu'elles avaient été traitées par les Centres nationaux.

Un chantier de nettoyage des demandes des Centres USA et Allemagne a ainsi été mené, permettant de valider environ 200 anciennes demandes.

Par ailleurs, l'Abes effectue désormais un travail de repérage de ces demandes traitées, et les relaie au CIEPS, qui les valide.

- **Nettoyage des demandes Cidemis portant sur des notices supprimées du Sudoc**

Les Centres nationaux ont fait part à l'Abes de la présence problématique de demandes Cidemis portant sur des notices supprimées du Sudoc.

Historiquement, l'application cessait de se synchroniser avec le Sudoc lorsqu'une demande portait sur une notice supprimée : aucune action n'était possible sur la demande, qui restait alors dans le circuit.

Dans un premier temps, des développements informatiques ont été initiés pour permettre aux différents utilisateurs d'agir sur ces demandes. Puis l'Abes a lancé, en coopération avec les Responsables CR, un travail de nettoyage de 145 demandes portant sur des notices supprimées du Sudoc. Ce travail est toujours en cours.

En parallèle, de nouvelles consignes ont été diffusées, sous forme d'un arbre de décision, pour permettre aux Responsables CR de gérer les éventuelles futures demandes Cidemis portant sur des notices supprimées.

- **Nettoyage des demandes dont le pays est incohérent avec la destination**

Des échanges entre le CIEPS et l'Abes ont permis d'identifier un problème d'affichage pour certaines demandes : quand le pays est modifié dans la notice du Sudoc après que la demande a été validée, si celui-ci est en incohérence avec la destination initiale (par exemple une demande émise vers un Centre international lorsque le pays est la France), la demande disparaît du tableau de bord du CIEPS ou du Centre ISSN France.

En revanche, ces demandes sont toujours visibles dans le tableau de bord admin de l'Abes, ce qui rendait le problème difficilement détectable.

Une centaine de demandes ont ainsi disparu, empêchant leur traitement. L'Abes va procéder à un chantier correctif afin de les réorienter vers le bon destinataire.

- **Evolution de consignes : pour les Responsables CR et pour les Centres nationaux**

Enfin, l'Abes souhaite proposer quelques évolutions dans les pratiques des Responsables CR et des Centres nationaux, afin de faciliter le travail de chacun.

Recommandations

- ❖ La plupart des Centres nationaux n'étant pas francophones, il est demandé aux Responsables CR de rédiger impérativement en anglais les commentaires joints aux demandes lorsque celles-ci ne concernent pas le Centre français.
- ❖ Les Centres nationaux ont fait part de difficultés à exploiter les pièces justificatives au format image. Aussi l'Abes recommande aux Responsables CR de transmettre des pièces justificatives exclusivement au format PDF.
- ❖ La plupart des Centres nationaux ne cataloguant pas au format UNIMARC mais en MARC 21, l'Abes recommande aux Responsables CR qui émettent des demandes de correction de détailler en commentaire la correction demandée et l'intitulé de la zone sur laquelle celle-ci porte plutôt que de renseigner son étiquette UNIMARC. Par exemple : « demande de liaison au titre suivant » plutôt que « création d'un lien 440 ».

Parallèlement à cela, l'Abes fera relayer par l'intermédiaire du CIEPS les demandes suivantes aux Centres nationaux :

- ❖ Détailler d'avantage les éléments attendus lorsqu'ils effectuent une demande de précision.
- ❖ Refuser les demandes qui font l'objet d'une politique de non-attribution d'ISSN plutôt que de les laisser en attente.

Enfin, l'Abes demande au CIEPS de partager les informations dont il dispose concernant les pratiques d'attribution ou de refus de numérotation propres à des Centres particuliers.

Simplifier l'accès des Centres nationaux aux pièces justificatives, pour faciliter le traitement des demandes

Les opérations de relance de traitement des demandes anciennes menés par le CIEPS auprès des Centres nationaux ont permis de pointer la principale cause de difficulté pour les Centres nationaux : l'accès aux pièces justificatives accompagnant les demandes.

En effet, les pièces justificatives jointes aux demandes sont transmises par email aux Centres nationaux, ce qui pose des problèmes de conservation et de suivi, en particulier pour les demandes anciennes.

Plusieurs solutions sont à l'étude afin de résoudre ces problématiques d'accès.

Donner davantage de liberté d'action sur les demandes, pour aplanir les ralentissements

Plusieurs développements informatiques ont été initiés pour permettre une plus grande liberté d'action sur les demandes dans Cidemis :

- **Déblocage des demandes portant sur des PPN supprimés du Sudoc :**

Les utilisateurs concernés peuvent désormais agir sur les demandes portant sur des PPN supprimés du Sudoc afin de les rejeter ou de les refuser.

- **Ouverture au CIEPS de la fonctionnalité de redirection d'une demande vers un autre pays :**

Il s'agit d'une demande clairement formalisée dans cette enquête : la possibilité pour le CIEPS de rediriger vers un autre pays une demande qui a été mal orientée. Ce développement permettra au CIEPS de ne plus refuser les demandes concernées.

Cette nouvelle fonctionnalité est actuellement en phase d'appropriation par le CIEPS.

Remerciements

L'équipe en charge de Cidemis et le service des Ressources Continues à l'Abes remercient chaleureusement tous les participants à l'enquête pour leurs réponses.

Ils restent à votre disposition pour toute demande via l'adresse <cidemis@abes.fr> ou le guichet d'assistance ABESstp³.

³ <https://stp.abes.fr/node/3?origine=cidemis>



abes ;

Dossier réalisé par le service des Ressources Continues – contact : cidemis@abes.fr