



HAL
open science

Les logiciels documentaires : évolutions de l'offre, des usages, mutations des métiers de la documentation

Tiphaine Guellier

► To cite this version:

Tiphaine Guellier. Les logiciels documentaires : évolutions de l'offre, des usages, mutations des métiers de la documentation . Sciences de l'information et de la communication. 2008. dumas-01700638

HAL Id: dumas-01700638

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01700638>

Submitted on 5 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Tiphaine GUELLIER

01/06/2008

M1 ICD

Les logiciels documentaires:
évolutions de l'offre, des usages,
mutations des métiers de la documentation

Sous la Direction de :

Monsieur Lionel Barbe, responsable universitaire
Monsieur Jean-François Gonet et
Monsieur Christophe Goddon, responsables professionnels

Soutenu le 24 Juin 2008

Université Charles de Gaulle Lille-3

UFR IDIST

Année universitaire 2007-2008

Table des matières

Introduction.....	5
1. Présentation du lieu de stage: le Centre Régional d'Information et de Documentation de la MRES.....	5
La MRES.....	5
Quel est son rôle?.....	5
1. Offrir aux associations un ensemble de services.....	5
2. Animer le réseau (pour la mise en valeur de chacune des associations), gérer la communication interne et externe.....	6
3. Coordonner des activités inter-associatives et l'expression associative collective.....	7
4. Gérer le Centre Régional d'Information et de Documentation.....	7
Lieu d'activité: le CRID.....	8
a) Projets.....	8
b) Services offerts aux associations:	9
Le fonctionnement de l'association MRES.....	9
Partenaires financiers.....	9
2. Missions.....	10
Contexte.....	10
Mission: Préconisation d'un logiciel documentaire.....	10
3. Méthodologie.....	11
4. Élaboration de la problématique.....	12
5. Problématique.....	13
6. Plan:	14
I. Étude pour le choix d'un logiciel documentaire.....	14
1. Déroulement du stage.....	14
2. État des lieux du logiciel.....	16
État des lieux psychologique de l'équipe.....	21
3. Formalisation des besoins.....	22
a) Besoins fondamentaux.....	22
b) Attentes (préférences).....	23
4. Contraintes.....	24
5. Synthèse.....	26
a) Atouts partagés par les 3 logiciels:.....	26
b) Solution au problème du monoposte: l'interface Internet.	27
c) Les atouts d'Alexandrie:.....	30
d) Les atouts de PMB.....	31
e) Les atouts de Koha.....	32
Conclusion.....	33
Préconisations: le choix de PMB	33
Sécurité des données.....	34
Précautions à prendre avant la migration.....	34
Difficultés rencontrées dans la réalisation de ce travail et remarques.....	34
II. L'usage des logiciels documentaires: de l'évolution de l'offre aux mutations du travail documentaire en organisation.....	36
1° Le contexte actuel: logiciel documentaire, mouvement du livre et révolution numérique.....	36
a) Les logiciels de gestion de bibliothèques et centres de documentation.....	36
b) Définition du livre, aperçu de son développement.....	37

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

c) L'offre en termes de logiciels de gestion de bibliothèques.....	38
d) La révolution du « tout numérique » et les pratiques des métiers de la documentation.....	40
2° Les usages des logiciels de gestion de bibliothèques.....	41
a) La méthodologie de l'analyse des usages:.....	41
b) Quelques éléments déterminants pour l'analyse des usages.....	42
1. L'importance des valeurs.....	42
2. L'identité.....	43
c) Typologie des usages des logiciels documentaires.....	46
1. Documentalistes « classiques » et documentalistes « virtuels ».....	46
2. L'usage du libre: usage « actif » et « communautaire ».....	52
Conclusion.....	55

Introduction

1. Présentation du lieu de stage: le Centre Régional d'Information et de Documentation de la MRES

La MRES

La Maison Régionale de l'Environnement et des Solidarités est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 qui a vu le jour en 1978. Il s'agit de la tête de réseau d'un ensemble de 113 associations. Ces associations n'interviennent pas nécessairement dans les mêmes domaines; leurs activités sont variées. Elles véhiculent cependant les mêmes valeurs, pouvant se résumer à la solidarité et la protection de l'environnement. Par ailleurs, elles ont en commun leur zone géographique d'action: la région Nord-Pas de Calais. 40% d'entre elles touchent au domaine de la solidarité (les droits de l'homme,...) et 60% d'entre elles, à l'environnement.

La MRES s'appelait auparavant Maison de la Nature et de l'Environnement (jusqu'en 2006) car initialement, elle était exclusivement composée d'associations spécialisées dans l'environnement et la consommation.

Quel est son rôle?

La MRES est un outil mis au service des associations, ayant pour but de leur faciliter la vie et de contribuer à leur développement. elle a pour cela en charge quatre missions, dont se chargent les 4 grands pôles dont elle est composée:

1. Offrir aux associations un ensemble de services

C'est la mission du pôle « Fonctionnement du bâtiment et services individualisés aux associations »

- Gestion d'un bâtiment de 300 m² à Lille, avec mise à disposition de salles de réunion (2000 réunions par an), mise à disposition de locaux (plus de 40 associations

hébergées, ce qui représente environ 40% des associations du réseau). Ces locaux sont à la fois une solution de stockage de matériel et un lieu de travail pour ces associations.

- Gestion de moyens mutualisés (accueil, reprographie, affranchissement,...)
- La « mutuelle de services » aux associations, qui propose une veille sur les financements accessibles aux projets associatifs, une veille sur l'activité juridique et sociale du monde associatif, une veille sur les prestataires de services et les formations, l'animation d'un système d'échange local entre associations (SELIA non monétaire), un appui aux projets, etc.

2. Animer le réseau (pour la mise en valeur de chacune des associations), gérer la communication interne et externe

C'est la mission du pôle « Vie associative, animation, communication, technologies de l'information et de la communication »

- Vie associative, communication interne et animation de réseau, par la promotion des activités associatives, la diffusion de l'information, la mise à disposition de compétences en communication, en coordination, etc. La MRES édite une Lettre d'Information mensuelle (communication interne) et un journal inter-associatif trimestriel.
- Communication externe
- TIC: aider les associations à promouvoir leurs actions par le biais des TIC. Promotion des logiciels libres, animation d'un wiki interne et d'un extranet.
- Coopérations extérieures et représentations: la MRES coordonne plusieurs projets comme le guide des Promenades Vertes, les dynamiques Natureville et Naturalille, un programme d'expositions, les Campagnes d'année Objectif Terre, les opérations été, etc.
- Journées portes ouvertes

3. Coordonner des activités inter-associatives et l'expression associative collective

C'est la mission du pôle « Coordination d'actions et d'expressions inter-associatives ». Il regroupe les dynamiques entre les associations du réseau.

- Expressions coordonnées: permet aux associations de parler d'une voix commune, prendre la parole collectivement sur le logement, les énergies, les transports, les OGM, etc. Ce sont des textes destinés aux élus (plaidoyers).
- Forum des outils pédagogiques sur le développement durable, pour proposer des outils associatifs aux enseignants, animateurs, etc.
- Naturenville (réseau régional et pôle lillois) sur les espaces naturels en ville; soutien d'activités d'associations du réseau.
- Guide des promenades vertes
- Campagne d'année « Objectif terre »
- Salle d'expositions
- Mise en place d'un catalogue d'expositions nomades
- Opérations été et automne: au sein des centres de loisirs, sensibilisation aux questions de développement durable.
- éco-événements

4. Gérer le Centre Régional d'Information et de Documentation

C'est la mission du « CRID »

- CRID
- Pôle ressources d'aide au développement de la vie associative dans le Nord
- Points environnement conseil (PEC): structures d'information de proximité sur des questions liées à l'environnement
- Espace info-énergie: service de conseil destiné aux particuliers
- Information et documentation en Education Relative à l'Environnement (ERE)

Lieu d'activité: le CRID

Il fonctionne comme une bibliothèque. Le CRID traite et met à disposition du public des documents spécialisés, des publications associatives, des ressources pédagogiques et des bases de données (manifestations, expositions, animations, outils pédagogiques, etc). Il est ouvert au grand public, tous les après-midi et les mercredi et samedi matin et permet l'accès en prêt (moyennant l'achat d'une carte de lecteur, une cotisation symbolique d'adhésion) à plus de 2.000 documents multimédias : malles et dossiers pédagogiques, jeux, vidéos, livres, albums, revues spécialisées, etc.

Il comporte environ 14000 références et existe depuis une quinzaine d'années. C'est un lieu unique en Nord-Pas de Calais, dans la mesure où il s'agit d'un répertoire des productions associatives et des productions régionales. Une équipe de documentalistes est présente pour l'aide aux recherches documentaires.

La bibliothèque regroupe en réalité deux centres régionaux d'information et de documentation, l'un sur l'environnement (le CRID, géré par la MRES), l'autre sur le développement et la solidarité internationale (le CRDTM, géré par une association indépendante).

a) Projets

- **Envirodoc:** Projet d'éducation à l'environnement, en partenariat avec une association belge. Il s'agit d'une base de données franco-belge recensant plus de 2 000 références d'outils pédagogiques sur l'environnement et le développement durable est accessible sur Internet à l'adresse suivante : <http://envirodoc.org>.

- **Recensement des ressources régionales en éco-pédagogie :**
 - **Les expositions :** une base de données recense plus de 170 expositions sur l'environnement et la citoyenneté utilisables dans la région Nord-Pas-de-Calais

 - **Les animations :** une base de données recense plus de 260 animations d'éducation à

l'environnement

- **Les sites d'intérêt éco-pédagogique à visiter dans la région.**

b) Services offerts aux associations:

- La revue de presse hebdomadaire.
- La réalisation de produits documentaires sur mesure: des partenaires extérieurs peuvent également le faire, comme le CERDD (Centre Ressource du Développement Durable), l'ENLM (Espace Naturel Lille Métropole), etc.

Les associations peuvent demander au CRID tout type de services.

Le fonctionnement de l'association MRES

Elle se compose de 113 adhérents: un par association membre. Des assemblées générales ont lieu deux fois par an. Le conseil d'administration est composé d'environ 20 associations. Il se réunit tous les deux mois pour décider des grandes directions de l'activité de la MRES. Le conseil élit un bureau ayant en charge le suivi des activités. Le Président actuel de la MRES est Gérard Minet (de la Ligue des droits de l'homme). L'ensemble des décisions sont validées par l'associatif (et non par les salariés). Les activités et programmes sont mandatés par le bureau. Il y a pour chaque service un salarié référent et un administrateur référent; mais c'est toujours l'associatif qui supervise l'ensemble.

Partenaires financiers

- La Ville de Lille
- La Région
- L'Etat (par la DIREN: direction régionale de l'environnement et la DRDJS: Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse et des Sports)

- Le Département
- La Communauté Urbaine de Lille
- La Commission Européenne
- et certaines fondations attribuent parfois des financements.

2. Missions

Contexte

Le logiciel actuel du CRID, Alexandria 5.50b3 a été acquis en 2000 pour une utilisation effective en 2001. Alexandria est le logiciel qui a été choisi par le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement pour l'équipement de 26 Directions Régionales de l'Environnement. Pour faciliter des échanges de documents avec la DIREN du Nord Pas de Calais, la MNE a donc elle aussi choisi Alexandria. Actuellement, elle souhaite faire évoluer son logiciel documentaire un peu limité, soit en le mettant à jour, soit en utilisant un nouveau logiciel.

Mon stage a donc eu pour but d'apporter à la MRES une évaluation de trois logiciels documentaires conformément aux besoins et attentes des différents acteurs concernés et de proposer une solution adaptée.

L'idée d'un changement de logiciel est née du constat d'un problème d'organisation du travail au CRID; le CRID est composé de sept salariés (dont six utilisent actuellement la base de données) et la licence d'utilisation du logiciel acquise par la MRES est monoposte. En d'autres termes seul un poste est équipé du logiciel, pour six personnes. L'idée de l'acquisition d'une seconde licence a été abandonnée en raison de son coût.

Mission: Préconisation d'un logiciel documentaire

- Étude des besoins et attentes des documentalistes du CRID
- Prospection des différents logiciels libres et d'utilisateurs de la région

- État des lieux d'Alexandrie et de la possibilité de migration vers un logiciel *libre* équivalent
 - Préconisation d'un logiciel documentaire suivant les possibilités, les acteurs et utilisateurs de la région
- => Logiciels étudiés: PMB, Koha et Alexandria, version 6

3. Méthodologie

Cette étude a principalement été menée par le biais d'entretiens avec une partie du personnel de la MRES, dans le but de définir les besoins, attentes et contraintes des acteurs concernés:

- L'équipe du CRID, dont l'utilisation, ou du moins le besoin d'utilisation du logiciel est quotidien. Elle a pu répondre à des questions relatives au fonctionnement du logiciel actuel et aux fonctionnalités requises dans le futur logiciel. Les cinq entretiens ont duré entre 1h et 1h30 et se sont déroulées pour la plupart avec l'appui du logiciel.
- Le chargé de mission TIC, qui sera responsable de la migration, l'installation, la récupération des données, la maintenance, etc. Il a donc pu répondre à des questions plus techniques. Entretien d'une heure environ.
- Les trois autres chargés de mission, qui même s'il n'ont pas un usage effectif de la base, ont des besoins en termes de recherche documentaire et sollicitent pour cela les membres du CRID. Entretiens de 30 minutes
- La Direction de la MRES (directrice et directeur adjoint).

Au total, 12 entretiens ont été menés à la MRES. Tous les entretiens ont été retranscrits. Le verbatim d'une partie des entretiens figure en annexe: 5 des 6 entretiens auprès des membres du CRID et l'un des 4 entretiens avec les Chargés de Mission MRES (le CM TIC). D'autre part, 4 entretiens ont été menés avec des personnes extérieures à la MRES, dans des organismes utilisant l'un des logiciels à étudier. Ces 4 entretiens ont duré entre 1h et 2h30 et ont été accompagnés d'une démonstration de chaque logiciel; les personnes rencontrées nous ont présenté leur base de données, les modalités de son administration et

de son utilisation:

- Le responsable du service documentation du Groupement Régional de Promotion de la Santé du NPDC à Loos (utilisant le logiciel PMB)
- Le responsable de la documentation du CAUE du NPDC à Lille (Alexandrie v6)
- Les documentalistes de l'Ecole Supérieure de Journalisme de Lille (PMB)
- Le responsable de la bibliothèque du Centre de Phytosociologie de Bailleul (PMB)

Le verbatim de 2 de ces entretiens figure en annexe.

- Il a été impossible de rencontrer des usagers du logiciel Koha, mais des informations ont été fournies par des organisations par courriel. Des recherches sur Internet ont permis de recueillir des témoignages, notamment:

- Les résultats d'une étude comparative menée en 2004 par des étudiantes de la Haute Ecole de Gestion de Genève et publiée dans RESSI, la Revue électronique suisse de sciences de l'information: « Le pingouin bibliothécaire : Les logiciels libres de gestion de bibliothèque » par Ludivine Berizzi et Carole Zweifel

http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/HTML/RESSI_010_LBCZ_Pingouin.html

Remarque: les solutions libres étant relativement jeunes et évoluant rapidement, toutes les informations de cette étude ne sont pas forcément d'actualité.

- « Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque » par Caroline Naget: <http://logiciels.bib.free.fr/index.php>

- Parallèlement, des recherches ont été effectuées sur les sites web des éditeurs des 3 logiciels candidats pour compléter les résultats des entretiens par des informations sur les caractéristiques techniques des logiciels.

4. Élaboration de la problématique

À l'occasion d'un entretien avec un documentaliste usager du logiciel PMB, une

remarque a été émise: « maintenant, je suis un documentaliste virtuel! je ne vois plus personne! ». Lors d'un entretien au CRID, une question nous a été posée: si le catalogue du CRID est en ligne, « à quoi sert le documentaliste? » ces exemples n'étant pas isolés, et le catalogue en ligne n'étant qu'un élément de la multitude des nouvelles fonctions actuellement offertes par les logiciels de gestion de bibliothèques, on peut se demander comment cette évolution évidente de l'offre peut se répercuter sur les usages des logiciels. Par ailleurs, le « libre » a fait son intrusion dans ce domaine en janvier 2000 (avec Koha), et bouleverse également l'image du traditionnel logiciel documentaire. L'univocité du discours de ses usagers interpelle: avec le libre, « tout est paramétrable »; et l'évocation des communautés d'utilisateurs se fait dans un enthousiasme radical.

Les années 1980 ont vu le développement des bases de données. À cette époque, le travail du documentaliste a connu une première révolution et s'est centré sur l'alimentation des bases, l'accumulation documentaire. C'est également l'époque de la naissance des premiers logiciels documentaires. Depuis, leurs améliorations fonctionnelles ont été régulières en termes de performance, d'accessibilité, etc. Mais c'est à partir des années 2000 que se sont multipliées les possibilités telles que les catalogues en ligne, la GED ou la diffusion sélective de l'information.

Avec les logiciels de gestion de bibliothèques, nous ne sommes plus face à une réalité simple, à un pur *outil* n'offrant la possibilité que d'un usage, unique et fonctionnel. Ce constat permet de penser qu'une réflexion sur *les* usages du logiciel documentaire peut être menée.

L'arrivée du libre sur le marché ou la multiplicité des fonctionnalités nouvelles ont des conséquences, mais la réalité est toujours à distinguer de l'offre; les usagers ne possèdent pas toujours les dernières versions des logiciels et ce pour diverses raisons.

5. Problématique

Comment se caractérisent les usages du logiciel documentaire au sein des centres de

documentation aujourd'hui ?

Comment et dans quelle mesure ont-ils changé de nature avec l'évolution de l'offre?

Et quels peuvent être les freins à l'usage de ces logiciels « nouvelle génération »?

6. Plan:

La première partie de cette étude constitue l'exposé du travail réalisé en stage, c'est-à-dire l'étude pour le choix d'un logiciel documentaire à la MRES. Cette partie dresse un état des lieux du logiciel, expose la synthèse des besoins fondamentaux et contraintes qui permettra de définir les critères d'évaluation des trois solutions examinées. Enfin, elle expose l'ensemble des préconisations issues de cette étude, c'est à dire le travail complémentaire que la MRES devra effectuer avant d'aborder le changement de logiciel.

La seconde partie de ce travail donne un aperçu des évolutions de l'offre en termes de logiciels ainsi qu'un aperçu du développement du libre, et propose un descriptif des deux logiciels libres étudiés, PMB et Koha. Elle expose ensuite les conclusions sur les usages du logiciel documentaire tirées de ce travail. Elle présente brièvement la méthode de l'analyse des usages, puis divers éléments déterminant plus ou moins fortement les usages des logiciels d'après ce que nous avons pu constater (le domaine d'activité, l'âge, etc.), et enfin, elle présente la typologie des usages, les trois profils d'utilisateurs dégagés suite au travail effectué en stage.

I. Étude pour le choix d'un logiciel documentaire

1. Déroulement du stage

Les activités menées se sont déroulées en plusieurs phases.

- Découverte de la MRES, du CRID et de l'usage basique d'Alexandrie au CRID (avec l'appui du logiciel)
- Recherches d'informations sur divers logiciels susceptibles d'intéresser la MRES. Choix

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

de Koha, PMB et Alexandrie version 6.

- Élaboration d'une grille des éléments à prendre en compte pour le choix d'un nouveau logiciel: Fonctionnalités (Consultation/Gestion de la base) Migration/Installation, Maintenance/Services, Coûts,...
- Élaboration des grilles d'entretien (Grille CRID, grille MRES, Grille usagers de PMB et Koha, Grille usagers d'Alexandrie)
- Réalisation d'entretiens avec les membres du CRID et le Chargé de Mission TIC (activité de chaque personne au sein du CRID, attentes en matière de logiciels documentaires, problèmes rencontrés avec Alexandrie, etc.)
- Questionnaire distribué par courrier électronique au réseau « Rivedoc » dont fait partie le CRID (et constitué d'associations et autres organismes gérant des fonds documentaires spécialisés en environnement et nature) afin de recueillir des expériences de logiciels documentaires (15 E-mails, 8 réponses). Certains d'entre eux ont été recontactés:
 - Le Parc Naturel Régional Scarpe-Escaut, utilisant PMB. Nous avons eu avec la documentaliste du PNR un contact téléphonique dans lequel elle a témoigné de façon très positive en faveur du logiciel, en évoquant sa communauté d'utilisateurs très active, et sa satisfaction globale concernant les possibilités du logiciel. Puis elle nous a transmis l'étude qu'elle avait menée pour le choix d'un logiciel (étant longue, nous ne l'avons pas ajoutée aux annexes).
 - Le SCD de l'Université de Lille 2, utilisant JBLnet, car avant son utilisation, une étude avait été effectuée pour une éventuelle migration vers Koha. Les documentalistes ont conclu de ce travail que son adoption n'était pas faisable, et ont constaté que leur besoins de paramétrage n'auraient pas été aussi bien satisfaits qu'avec JBLnet.
 - Le CAUE de Lille, utilisant la version 6 d'Alexandrie: nous avons par la suite rencontré l'un des documentalistes.
- Première synthèse sur les avantages et inconvénients des différents logiciels (Dernière version d'Alexandrie, Koha, PMB)
- Réalisation d'entretiens avec la Direction de la MRES et les chargés de mission

concernés par le logiciel

- Prise de rendez-vous avec des usagers des logiciels candidats: CAUE de Lille (Koha), Centre de Phytosociologie de Bailleul
- Recherche d'autres interlocuteurs utilisant l'un des logiciels (GRPS, ESJ)
- Envoi de questionnaires aux organisations répertoriées, utilisant Koha en France et en Belgique (10 E-mails, une réponse). Concernant PMB, contacter les organisations de Lille et plus ou moins en contact avec la MRES a été suffisant pour obtenir des entretiens.
- Recherches de témoignages, d'études sur internet (fructueuse, mais à relativiser)
- RDV
- Rédaction du cahier des charges (grille des besoins, comparatif des logiciels, liste d'écueils à éviter lors de la migration)

Précisions concernant la méthodologie:

Les entretiens et l'observation du fonctionnement du logiciel au CRID et des autres logiciels à l'extérieur ont donc été les méthodes privilégiées pour réaliser le cahier des charges. Mais cette méthodologie a en quelque sorte évolué sans que nous n'en ayons conscience: vers la fin de ce travail, une fois que notre connaissance du CRID s'est approfondie par le contact quotidien avec l'équipe, l'observation est devenue un élément décisif, de première importance. Le choix final du logiciel a largement été déterminé par l'identité du CRID, de l'équipe des documentalistes, et par les contraintes spécifiques que ses particularités engendrent.

2. État des lieux du logiciel

Perception du logiciel actuel par les documentalistes

Quels sont les principaux problèmes rencontrés avec Alexandrie v5 ? (dysfonctionnement, manques) et quel impact ont-ils sur le travail de l'équipe du CRID? L'équipe est-elle prête à suivre le changement de logiciel ? Que souhaite-t-elle conserver? De quoi se dit-elle

satisfait avec le logiciel actuel?

Choix du logiciel

Quels sont les besoins fondamentaux du CRID en termes de logiciel? et quelles sont les principales attentes de l'équipe?

Nous distinguons besoins et attentes: les besoins correspondent aux fonctions principales que doit remplir un logiciel documentaire.

Les fonctions principales sont les raisons fondamentales pour lesquelles le souhait de changer de logiciel a été formulé, les fonctions élémentaires du logiciel documentaire (l'action attendue du logiciel documentaire, traduisant la raison d'être).

Les attentes correspondent aux fonctions secondaires des logiciels documentaires (DSI, import de notices, ergonomie, possibilités de personnalisation des interfaces graphiques)

Les logiciels actuellement sur le marché proposent une interface Web. Si une interface Web présente de nombreux avantages, elle pourrait par exemple avoir un impact important sur les méthodes de travail du CRID. Il faut donc se poser la question : correspond-elle à un réel besoin ?

Contraintes

Quelles sont les contraintes (budgétaires, matérielles...) à prendre en compte pour le choix du logiciel? contraintes liées à la MRES. Ex: Quelle importance a la question du coût pour la Direction ? contraintes imposées par les logiciels candidats. Ex: Quel sera le temps d'appropriation, de formation ? Quelle est la taille critique de la solution?

Interprétation des résultats:

Usage du logiciel actuel

Le CRID possède 14431 références, mais ce nombre comprend des articles, des animations ou des expositions; physiquement, environ 14000 références sont présentes. Le logiciel est accessible sur un poste situé à l'accueil du CRID.

Les points forts du logiciel

Globalement, l'efficacité est l'une des qualités de ce logiciel, et la navigation est généralement perçue comme étant facile.

- Le logiciel propose plusieurs niveaux de recherche, mais seule la recherche de niveau 2 est réellement utilisée par les documentalistes. Ils ont insisté sur son efficacité, ses résultats satisfaisants.
- Le module emprunts est perçu comme performant.
- Le CRID est fort d'une longue expérience de ce logiciel; les acquis, le savoir-faire avec Alexandrie ont un poids important, ce qui impose de la prudence pour le choix du futur logiciel.

Limites du système actuel

Les entretiens ont montré que de l'avis de tous, le logiciel actuel est inadapté, insuffisant. Au CRID, le souhait de travailler sur un support plus moderne est unanime. Mais surtout, d'importants problèmes d'organisation du travail sont occasionnés par le logiciel. La perte de temps est la principale conséquence des insuffisances du logiciel.

Les contraintes d'utilisation du logiciel et leur impact sur le travail de l'équipe

Contraintes fondamentales:

- Le problème de la version monoposte: les documentalistes du CRID se répartissent un travail de catalogage, d'indexation, de conception de bibliographies et dossiers documentaires, de renseignement du public, etc. autant d'activités qui requièrent l'administration ou du moins la consultation de la base. L'indexation est d'abord faite sur papier, les notices sont d'abord réalisées sous Word, puis tout est saisi dans la base lorsque le poste est accessible. Quatre personnes ont un besoin quotidien ou quasi quotidien de la base, et trois d'entre elles y ont accès une demi-journée par semaine. Le monoposte requiert beaucoup d'organisation et sollicite doublement plusieurs membres de l'équipe. Les documentalistes sont également sollicités pour effectuer des recherches par des membres de la MRES n'ayant pas accès à la base (notamment les chargés de mission) mais ayant besoin d'effectuer des recherches documentaires. En

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

conclusion, deux accès minimum au catalogue seraient nécessaires pour atténuer ce problème.

- La licence du logiciel et des modules nécessaires au CRID ont coûté près de 12000 euros, à quoi se sont ajoutés les frais de migration et d'installation (environ 1500 euros). Et les coûts de maintenance et de mise à jour du logiciel sont considérables.
- Le logiciel est difficile à installer et à mettre à jour.

Contraintes secondaires

- Alexandria ne fonctionne pas sous Linux, or la base devrait au moins être compatible avec Windows et Linux.
- L'import ou l'export de données dans un format autre qu'Alexandrie n'existe pas. Il faut biaiser pour exporter des données en texte et cela peut prendre une demi journée; cette perte de temps est excessive.
- Le seul interlocuteur est la société GB Concept, ce qui oblige la MRES à faire appel à elle pour tout problème. Elle se trouve pieds et poings liés avec un interlocuteur qui tente de tirer profit de tous les problèmes rencontrés lorsqu'il daigne répondre.

Les dysfonctionnements du logiciel

Fonctions primaires

- Des bugs, des plantages inexplicables se produisent régulièrement pendant l'utilisation du logiciel (« opération non conforme »). Il faut donc redémarrer l'ordinateur.
- Le suivi des commandes n'est pas consultable (la police des caractères est géante à cause d'un problème de compatibilité avec windows XP)
- Les relances aux emprunteurs font planter l'imprimante. Et lorsque l'on tente de relancer l'application, le logiciel ne redémarre pas là où il s'est interrompu; on ignore d'où il redémarre. Tout cela prend plusieurs heures.

Fonctions secondaires

- L'archivage des recherches ne fonctionne pas.

Les insuffisances du logiciel

Fonctions primaires

- Module réservations: un document réservé est bloqué, et ne peut pas être prêté jusqu'à ce que la personne l'ayant réservé l'emprunte. Conséquence: seuls les outils sont réservables, et la réservation des autres types de documents a été abandonnée.
- Un seul niveau de recherche est utilisable; les autres sont insatisfaisants.
- Le manque de formation a également été évoqué car elles sont payantes, et chères. Les documentalistes ont eu trois jours de formation, ce qui est insuffisant.

Fonctions secondaires

- Le logiciel n'est pas équipé d'un correcteur d'orthographe. La modification de la casse est impossible ce qui pose notamment des problèmes pour la conception de bibliographies, car la charte de catalogage était différente avec Isabel (lettres capitales). Une importante partie des notices est donc rédigée en lettres capitales.
- Avec cette version du logiciel, la roulette de la souris ne fonctionne pas.

Certaines insuffisances du logiciel pouvant paraître superficielles peuvent engendrer une importante perte de temps et rendent laborieuses de nombreuses tâches.

Appréciations sur l'ergonomie, préférences

- La division par modules du logiciel est peu ergonomique. Par exemple: l'inscription d'une personne morale s'effectue dans le module services. Et pour accéder à ce module services, il faut en plus passer en mode administrateur.
ex: division emprunt / personne, et pas de passerelle pour aller d'une personne à ses emprunts
- Certains menus de recherche manquent, et la liste des typologies de texte est incomplète.
- Les catégories d'emprunteurs sont trop rigides

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

- La prolongation des prêts est compliquée; elle s'effectue document par document. Et le retour des documents n'est pas modifiable; si par exemple un délai de retour plus long est demandé dès l'emprunt pour cause de vacances, il est nécessaire d'effectuer une prolongation de prêt. Une durée de prêt paramétrable serait parfois utile.
- Le logiciel est peu esthétique et peu agréable; les couleurs sont tristes
- Le logiciel est peu compréhensible (interface graphique, vocabulaire)
- Il est peu personnalisable
- Les interfaces manquent de clarté (lisibilité, icônes)

Autres problèmes soulignés par les personnes interrogées, indirectement liés à la question du logiciel documentaire

Il a été évoqué que la base actuelle est insuffisante et qu'il est souhaitable que le CRID se mette en accord avec le service Espace Info-Énergie au niveau des acquisitions. L'absence de gestion des périodiques a été abordée à plusieurs reprises. Il s'agit d'un manque très important qui n'est pas directement dû au logiciel, mais qui est lié au manque de temps et à la charge de travail que cela représenterait. Et le manque de temps est dans une certaine mesure occasionné par les insuffisances du logiciel.

État des lieux psychologique de l'équipe

L'équipe a abordé sans difficulté l'ensemble des problèmes qu'elle rencontre avec le logiciel. La question de la légitimité d'un changement de logiciel ne s'est posée à aucun moment, tant les dysfonctionnements et insuffisances du logiciel gênaient l'équipe. Le problème de la licence monoposte, principale cause de ce souhait de changer de logiciel a dès mon arrivée été mis en avant par l'équipe, mais de nombreuses autres attentes ont aussitôt été évoquées si bien qu'il a souvent été difficile de hiérarchiser les besoins du CRID. Les entretiens ont d'ailleurs été particulièrement longs et denses tant l'équipe voulait aborder tous les problèmes, manques et besoins possibles.

Dans ce « ras le bol » général, les problèmes primaires et secondaires sont mal distingués par chaque personne. Chaque personne a ses envies et ses priorités concernant le logiciel, et dans cet ensemble, il a souvent été difficile de distinguer les problèmes réellement handicapants des désirs, ou des problèmes plus superficiels.

3. Formalisation des besoins

a) Besoins fondamentaux

- Un logiciel accessible et modifiable par plusieurs personnes simultanément: fonctionnement de l'application en multiposte, Intranet et / ou extranet, pour résoudre les problèmes occasionnés par le monoposte.
- Une solution simple d'utilisation et maniable, demandant un temps d'appropriation raisonnable du logiciel par l'équipe.
- Des coûts raisonnables. De préférence (sur la question du coût seulement), un logiciel libre pour en finir avec les coûts surélevés et la logique économique, ainsi que pour les avantages du fonctionnement du libre: contacts avec la communauté des utilisateurs en cas de problèmes. Le rôle du technicien de maintenance en sera facilité.
- Un logiciel fiable, provoquant peu de bugs et permettant réellement d'utiliser les fonctionnalités disponibles
- Un logiciel réfléchi, et donc relativement stable, figé (pour qu'il soit complet et pour éviter de modifier les techniques de travail au CRID trop fréquemment).
- Un logiciel de gestion de bibliothèques complet (gestion des commandes, réservations, relances aux fournisseurs et aux emprunteurs, etc.)
- Un SAV pointu (le Chargé de mission NTIC ne sera pas disponible pour régler des problèmes en permanence)

b) Attentes (préférences)

- Paramétrages

Le CRID souhaite travailler avec un logiciel souple, personnalisable, même si le paramétrage peut également compliquer le travail. Mais il est intéressant pour l'équipe d'avoir au moins des options d'ergonomie, et de pouvoir entre autres paramétrer l'interface graphique et de personnaliser les notices (ex: pour les malles pédagogiques).

- Gestion électronique des documents

Le CRID possède peu de documents électroniques à l'heure actuelle; entre 200 et 300 documents PDF que l'on avait envisagé de graver sur CD. Il n'y a aucun usage de ces documents, en partie parce qu'ils ne sont pas accessibles sur Alexandrie. Certains sont imprimés. Mais de l'avis de tous, il serait intéressant de pouvoir les intégrer à la base ainsi que les documents associatifs, de scanner des couvertures d'ouvrages ou des articles, insérer des photos, etc. La possibilité d'intégrer des hyperliens, du html serait également utile; des notices sont parfois créées pour des sites Web mais sans y donner accès. La GED a été définie comme la plus value de la base de données. Cependant, deux contraintes doivent être prises en compte: premièrement, certains documents électroniques ne sont pas diffusables; il faudra consulter leurs droits de diffusion. Ceux de l'Ademe, par exemple, sont libres de droit.

Et deuxièmement, se pose la question de l'espace d'hébergement nécessaire. Le CRID sera limité en termes d'espace de stockage, car les documents acquis sont déjà lourds.

- Module de DSI

La Diffusion Sélective de l'Information permet d'affecter à chaque emprunteur un ou plusieurs mots clé pour qu'il reçoive par courriel des informations sur les ouvrages récemment arrivés au CRID selon ce mot défini avec lui, et donc d'informer les emprunteurs sur leurs centres d'intérêt. Cette fonction est présente dans la version actuelle d'Alexandrie, mais n'a jamais fonctionné malgré des heures passées à la paramétrer. Il serait intéressant de pouvoir l'utiliser, notamment avec l'équipe MRES qui ne voit jamais les nouveautés arrivées, mais surtout avec les associations (et des mots clés correspondant aux thématiques de leurs activités) pour les inciter à utiliser davantage le CRID. Informer le public sur les dernières parutions de revues, les

derniers numéros reçus par le CRID serait possible avec la DSI.

Cette fonction n'est pas forcément indispensable, mais elle est intéressante, valorisante; elle contribue à améliorer la prestation documentaire offerte par le CRID.

- L'archivage des recherches est une autre fonctionnalité présente dans le logiciel actuel, mais inutilisable car on ignore où les recherches sont archivées. Pour tout besoin d'effectuer des catalogues d'acquisitions, dossiers documentaires ou bibliographies thématiques à partir de la base, requérant une recherche sur plusieurs critères et devant être actualisé régulièrement, cette option pourrait être utile.
- Des possibilités d'extractions de données dans divers formats (texte, csv, xls, xml, etc.) doivent être possibles.
- **Qualités attendues**
 - convivialité
 - accessibilité
 - modernité
 - ergonomie
 - efficacité
 - fiabilité

4. Contraintes

- Question du coût:

Le CRID est soumis à diverses contraintes, dont un budget raisonnable dévolu à la documentation. L'expérience de l'acquisition et de la maintenance de cette version du logiciel Alexandrie a été douloureuse car trop onéreuse; le choix d'une solution au prix raisonnable s'impose. Cependant, le coût implique un service en face; le libre n'implique-t-il pas des contraintes, des limites au niveau du suivi? Apporte-t-il moins de garanties? Les contraintes budgétaires ne sont pas les seules, et la direction considère qu'il faudra opter pour une solution payante si elle permet d'avoir davantage de garanties.

- Le nombre de membres du personnel assignés à la gestion de la documentation étant important, le logiciel devra être accessible depuis au moins deux postes.
- Concernant la maintenance, l'informaticien ne peut pas consacrer tout son temps à

intervenir sur les problèmes liés au logiciel.

- Le CRID gère un fonds important et accessible au public, qui nécessite certains modules utiles à la gestion de toutes les tâches courantes en bibliothèque (acquisition, bulletinage des périodiques, prêts, comptabilité, etc.)

- **Particularités du CRID:**

L'identité du CRID doit être respectée dans le choix du logiciel. Le paramétrage d'un logiciel pourrait s'avérer assez complexe en fonction de l'organisation, du catalogue, ou encore des services offerts aux abonnés. C'est pourquoi il est indispensable de réfléchir aux contraintes imposées par les spécificités du CRID.

Quelles différences, quelle particularité possède t-il par rapport aux autres fonds documentaires spécialisés en environnement?

Ses principales particularités sont son ancrage régional et associatif et son fonds spécialisé sur les outils pédagogiques.

- **Compatibilité**

Quelle compatibilité aura le logiciel avec les acteurs proches de la MRES? (DIREN, centres de documentation en environnement, etc.)

Il est indispensable de penser aux possibilités d'échange et de mutualisation entre le CRID et d'autres structures; par exemple, la question de la compatibilité et des possibilités d'échanges de notices entre le CRID et Envirodoc est capitale. La base Envirodoc a été créée avec PHP et MySQL.

- **Contraintes matérielles**

Concernant l'accessibilité de la base sur un serveur: aura t-on le matériel nécessaire? Quelles recommandations suivre pour le matériel? Ex: mémoire vive, processeur, etc.

Si le CRID opte pour PMB, il faudra prévoir un hébergement sur serveur web ; soit local, soit sur internet. Prendre la solution d'Alexandrie, de PMB ou de Koha aura nécessairement un coût.

Services:

En cas de problèmes, bugs, quels types de réparation pourra t-on avoir? Quels frais et quel type d'assistance? Combien de temps demanderont les réparations?

- Que représentera le travail de mise à jour? Sera t-il lourd ? À quelle fréquence sera t-il nécessaire? Il faudra rechercher la date de création des logiciels, et le nombre de mises à jour effectuées depuis.

- **Migration:**

En dehors de la sortie des notices, la migration doit être effectuée sur les données relatives aux emprunts, aux emprunteurs, à la gestion des commandes.

Quelles seront les précautions à prendre pour la migration?

Pourra t-on la réaliser sans passer par GB Concept?

Combien cela coûtera, et comment évaluer le coût: sur le nombre de références? Sur le logiciel initial?

Quel travail cela représentera, pour toutes les références?

Le tableau figurant dans les annexes (n°1) est un comparatif des logiciels étudiés sur la base des critères définis conformément aux attentes et besoins des documentalistes du CRID et des autres acteurs de la MRES concernés.

5. *Synthèse*

Globalement, les trois logiciels offrent plus ou moins les mêmes fonctions, d'où l'importance de hiérarchiser les besoins du CRID et de prendre en compte l'avis des usagers effectifs de ces logiciels pour évaluer la qualité de de leurs fonctions.

a) Atouts partagés par les 3 logiciels:

- L'import ou l'export de données est aisé
- Aucun bug n'a été constaté pendant l'utilisation
- L'archivage des recherches est disponible
- Les possibilités de recherches sont très satisfaisantes
- Le niveau de personnalisation est très élevé
- Les interfaces sont lisibles et les icônes utilisées avec parcimonie

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

- Les corrections d'orthographe sont possibles, mais pas de modification de la casse
- Les catégories d'emprunteurs sont paramétrables
- La GEIDE est disponible
- Un champ permet localisation des documents situés hors CRID (ex: PEC)

Limites:

- Pour le moment, aucun logiciel ne permet de réserver un document sans le bloquer.

b) Solution au problème du monoposte: l'interface Internet.

Les trois logiciels proposant une interface Internet ou une configuration multiposte, ce point ne détermine pas fondamentalement le choix d'un logiciel; toutefois, le module Web avec Alexandrie v6 a un coût qu'il faudra prendre en compte.

Et Alexandrie ne permet pas la saisie et le travail documentaire à partir de l'interface web.

Intranet et/ou internet

Cette solution se divise en trois options:

- Une interface Internet sur réseau interne qui servira à l'équipe (intranet).
- Une interface Internet accessible sur le web
- Deux interfaces: une interface web (uniquement en consultation) et une interface intranet

Premièrement, selon les personnes interrogées, y a-t-il un réel besoin ? Les réponses sont positives, soit de façon radicale, soit en précisant que le CRID doit s'en garder la possibilité et aborder la mise en ligne plus tard.

Deuxièmement, la question d'une mise en ligne de la base soulève deux points de réflexion:

1. Pour qui? Il serait possible de filtrer l'accès avec un identifiant par mot de passe (ou avec une URL compliquée).
2. Que mettre en ligne? Il serait possible de n'en proposer qu'une version allégée.

Quels risques peut impliquer l'interface Web?

D'autres questions sont à étudier; ex: peut-on envisager un hébergement à distance?

faut-il proposer un poste de consultation en libre service au CRID?

1. Pour qui?

- Accès de l'équipe CRID à la base

Des recherches pourraient être faites depuis tous les postes. L'ensemble de l'équipe CRID pourrait consulter la base, sans avoir à se déplacer de son poste de travail.

=> Dans ce cas, un accès à la base depuis l'intranet serait suffisant.

- Accès des associations, etc.

L'interface Web permettrait d'entreprendre à l'avenir un projet de base commune avec les Points Environnement Conseil, qui pourraient s'adapter au plan de classement du CRID et consulter la base sur le web. Les PEC sont en demande de cela. Une version allégée serait suffisante; ex: auteur, titre, mots clé

- Accès du public au catalogue

La possibilité d'une consultation en ligne par le public est perçue comme intéressante, même si elle éveille quelques craintes.

- Selon ce qui a été évoqué au cours des entretiens, « nous sommes dans l'ère du Web »; le métier de documentaliste évolue avec les nouvelles technologies et dans ce contexte, la base de données du CRID ne peut pas ne pas être en ligne.

Il y a un réel besoin de mise en ligne du catalogue (et des productions associatives), car la fréquentation du CRID par le public a baissé, et cette solution serait valorisante, elle constituerait un bon produit d'appel.

Il a également été évoqué que cette solution soulagerait l'accueil et permettrait au CRID d'effectuer un vrai travail de fond.

- Cependant:

Il y a déjà Envirodoc, et un projet de base commune sur les critères environnement et nord-pas de calais avec le réseau Rivedoc, ce qui pourrait être considéré comme

suffisant.

Le public est-il apte à faire une recherche documentaire? C'est le travail du documentaliste.

Un poste en libre service au CRID n'est pas nécessaire: il est préférable de privilégier l'accompagnement humain

Certaines personnes émettent des réserves et considèrent que plus personne ne viendrait au CRID...

2. *Que mettre en ligne?*

- Mettre en ligne l'ensemble des données de la base a été perçu comme inutile et démesuré. Comment sélectionner ce qui sera visible? À quoi servirait-il de mettre en ligne un titre d'ouvrage et des mots clés? selon une partie des personnes interrogées, c'est un peu limité, ce n'est pas très intéressant ; il faudrait donc proposer un résumé et/ou un commentaire par ouvrage. La mise en ligne peut aussi être l'occasion de mettre en valeur les outils incontournables.
- Avec Envirodoc des personnes de la France entière et de l'étranger peuvent visiter le site et découvrir les malles; or s'il est possible de leur donner des informations sur ces outils, il est cependant impossible de leur envoyer les documents. Quel intérêt a alors la mise en ligne, si le public pouvant accéder aux documents est situé dans la région?
- Quelle pertinence aurait la mise en ligne des notices de documents associatifs, de documents régionaux, etc.? Cet aspect devra également être étudié.

Limites au projet et craintes

Inconvénient du Full Web:

- En cas de rupture de la connexion, comment aura t-on accès aux données? L'accès depuis l'intranet permettrait-il de consulter la base off line et d'accéder à toutes ses fonctionnalités (emprunt, retour)? Le travail doit impérativement pouvoir avoir lieu sans Internet car dans le cas contraire, s'il n'y a pas de connexion, le CRID ferme.

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

- Les données doivent être hébergées ici, sur place; la possibilité d'administration de la base à distance n'a pas d'intérêt. Une mutualisation avec d'autres ne serait pas impossible à condition que tout soit à la MRES

En ce qui concerne la consultation du catalogue par des personnes extérieures au CRID, il n'y a aucun problème. Mais si la saisie est possible pour des personnes extérieures au CRID, il faudra établir des règles strictes. L'équipe CRID doit rester maître de la base, qui est un outil de professionnels. Dans ce cas de figure, il faudra un sas de validation.

Préconisations

- Cibler le public auquel sera destiné l'OPAC
- Sélectionner ce qui sera visible en ligne
- Assurer un bon niveau de protection des données (contre les intrusions nuisibles)

Quelques suggestions ont été faites:

- Il serait intéressant de pouvoir effectuer des statistiques, par exemple afin de savoir ce que le public consulte sur le web, etc.
- Il faudrait présenter l'architecture de la base et créer un module d'aide à la recherche, ou proposer du conseil en ligne (2-3 jours par semaine) à partir de la base de données; l'indexation a ses limites et engendre du bruit documentaire.
- Mettre en valeur les nouvelles acquisitions ou les documents incontournables. (Sur le site: les informations sont périmées)

c) Les atouts d'Alexandrie:

- Connaissance du logiciel, garanties sur beaucoup de ses capacités
- Pour les solutions libres, ne pas négliger le fait qu'elles peuvent nécessiter un peu plus d'aide d'un informaticien
- Stabilité: Alexandrie est complet et figé. Il est certain que tous les développements d'un logiciel libre ne sont pas présents dans chaque version; le libre présente cet inconvénient (qui est également un avantage) qu'il implique une demande de

développement et un financement.

Limites:

- La qualité du module de recherche a baissé: elles sont plus longues tandis que les temps de réponse sont très bons avec PMB et Koha
- Le coût de la licence ainsi que des mises à jour, qui sont disponibles gratuitement avec PMB et Koha

d) Les atouts de PMB

- Les développeurs très présents pour aider les utilisateurs confrontés à des problèmes et tenir compte de leurs suggestions pour les versions ultérieures.
- Possibilité de fonctionnement sous Linux
- Le PHP; le langage de programmation Perl (Koha) est moins répandu que le PHP
- Prolongation des prêts à souhait, mais document par document comme dans Alexandrie. Cependant le retour du document est modifiable directement à l'emprunt.
- Logiciel facile d'utilisation (interface graphique, vocabulaire). Passage facile de la logique des moteurs de recherche du Web à l'OPAC de PMB.
- Diffusion. Koha: listes de discussions en anglais, absence d'utilisateurs au niveau régional sont des handicaps
- L'architecture du logiciel est modulaire, mais plus souple que celle d'Alexandrie: on peut par exemple passer d'une personne à ses emprunts en un clic
- Facilité d'appropriation du logiciel; l'utilisation de Koha est plus difficile. Elle requiert des connaissances. La formation à l'utilisation de PMB est légère (1 jour pour les utilisateurs, 2 pour les administrateurs) et une auto-formation sur le site web de PMB est envisageable. PMB propose des formations à domicile. Les coûts de formation de PMB et d'Alexandrie sont équivalents.

Limites:

- PMB est facile à installer et à mettre à jour. Mais les mises à jour sont très (trop?)

fréquentes; manque de stabilité.

- Le module de DSI de PMB n'est apparemment pas encore au point. La DSI avec Alexandrie fonctionne au contraire très bien

e) Les atouts de Koha

- Les mises à jour sont fréquentes
- Fonctionnement sous Linux
- Comme avec PMB, tout dans Koha est paramétrable. Mais ce paramétrage est plus difficile: même sans être technicien, la plupart des paramétrages de PMB sont faciles à effectuer.

Limites

- Le Chargé de Mission NTIC sera fortement mobilisé, du moins au début car l'installation requiert des connaissances relativement importantes en informatique, en particulier tout ce qui concerne Apache, MySQL, HTML, voire Perl pour corriger le code en cas de besoin. L'ajout de nouvelles fonctionnalités nécessite de connaître Perl, mais il est tout à fait possible.
- La prise en main est plus longue qu'avec PMB.
- Les listes de discussion et forums (consacrés aux bugs et aux paramétrages du logiciel) qui ont été consultés ont révélé deux problèmes: premièrement, leur contenu est très technique. Des connaissances en langage Perl semblent indispensables pour gérer tout problème; les documentalistes risqueraient donc d'avoir peu d'autonomie dans leurs tâches d'administration de la base. Deuxièmement, elles sont en grande majorité en anglais. PMB, dans la mesure où il est manipulable facilement, est mieux adapté au CRID.

Conclusion

Préconisations: le choix de PMB

Les trois logiciels candidats sont en de nombreux points équivalents. Mais premièrement, la satisfaction et l'enthousiasme des usagers de PMB laissent penser qu'il s'agit d'un logiciel très prometteur. Les listes de diffusion sont incontestablement des outils efficaces contre la plupart des problèmes rencontrés, et rendent l'usage du logiciel plus agréable et plus humain.

Cette solution est manifestement aussi complète et performante qu'une solution propriétaire. C'est également le cas de Koha, qui offre lui aussi toutes les fonctionnalités utiles à la gestion des tâches courantes en bibliothèque (acquisition, bulletinage des périodiques, prêts, comptabilité, etc.), et donne satisfaction à ses usagers. Les éléments permettant d'évaluer ses performances sont malheureusement beaucoup moins nombreux que pour PMB, étant donné que seul un usager m'a fourni ses appréciations sur le logiciel et que les autres témoignages recueillis n'ont pas été suffisants pour effectuer une comparaison avec PMB sur tous les critères nécessaires (exemple: migration, prestations des sociétés de services, ergonomie de l'interface administrateur, etc.).

Cependant, les informations données sur son installation, son paramétrage, les connaissances informatiques qu'ils requièrent, ainsi que le nombre peu élevé des utilisateurs francophones et l'absence d'utilisateurs régionaux répertoriés sont des handicaps. Ils montrent que malgré sa qualité globale, il correspondrait moins à l'identité du CRID. Sur ce point, PMB a de nombreux avantages; il semble être le logiciel le plus en adéquation avec cette identité: il s'agit d'un logiciel Open Source, accessible et fiable.

L'acquisition d'une démonstration depuis le site web de Koha pour une comparaison avec la démo de PMB disponible sur le site de la MRES serait toutefois une expérience intéressante qui permettrait d'approfondir cette étude.

Sécurité des données

Un système de backup des données sera nécessaire. Un dédoublement des données devra être disponible soit à la MRES, soit hors de ses murs.

Précautions à prendre avant la migration

Quels problèmes ont rencontré les usagers actuels de PMB?

Le GRPS, lors de la migration (depuis AIRS), a connu des problèmes avec certains articles ayant été mal saisis sous l'ancien logiciel; il comportait des champs mal réalisés. En dehors de cela, aucun problème ne s'est présenté.

Une précaution fondamentale est donc de s'assurer que la base est en bon état.

L'Ecole Supérieure de Journalisme de Lille a connu un autre cas de figure: utilisant une version ancienne d'Alexandrie et ne possédant pas l'Unimarc, elle a dû entreprendre une migration fiche par fiche, par un copier-coller de chaque fiche. La migration s'est effectuée sans passer par PMB Services.

Le Centre de Phytosociologie de Bailleul a connu d'importantes difficultés pour la reprise de ses 300000 notices depuis Access. La migration a été réalisée par le personnel, et pas par PMB Services.

En conclusion, les problèmes liés à la migration sont très fréquents, mais dans le cas du CRID, ils restent difficiles à évaluer par avance étant donné que chaque logiciel documentaire pose des problèmes différents.

Prévoir une phase de test avec quelques fiches peut permettre d'éviter la perte ou l'altération de données (caractères bizarres, nombre de caractères défini, troncatures,...)

Difficultés rencontrées dans la réalisation de ce travail et remarques

- Le manque d'informations concernant le logiciel Koha. Il a été impossible de contacter des personnes par téléphone et de prévoir une quelconque rencontre. Le seul moyen de contact avec des usagers français ou belges a été une liste de 10 adresses électroniques d'usagers répertoriés par Koha. Une 11e adresse, étant celle de Paul Poulain, a été jugée inutile pour cette question. Le CRID a insisté sur sa volonté de ne pas prendre contact avec les prestataires prématurément. À l'heure de la rédaction de cette étude, cela n'a

pas encore été fait.

- La hiérarchisation des besoins, devant la multiplicité des demandes et des problèmes du logiciel évoqués
- Au départ, nous avons probablement sous-estimé l'importance de l'observation dans ce travail alors qu'elle s'est imposée lors de la phase de réflexion (synthèse des besoins, évaluation des solutions). La connaissance de l'identité du CRID a joué un rôle déterminant dans le choix du logiciel, même si elle nous est venue tardivement, par le travail quotidien avec l'équipe au sein du CRID. Le choix du logiciel a été pour une part intuitif; Koha semblait plus hermétique pour une équipe telle que celle du CRID; son intégration dans une équipe de documentalistes non spécialistes en informatique paraît difficile.
- Lutter contre les a priori malgré l'importance des obstacles à la collecte de témoignages sur Koha; Koha est insuffisamment diffusé, mais il ne s'agissait pas d'une raison suffisante pour l'exclure. La difficulté pour trouver et contacter des utilisateurs a été très et peut-être trop décisive. Nous n'avions pas de prise sur cet élément mais cette étude en a pâti.
- L'ensemble des recherches effectuées sur les fonctionnalités des logiciels n'a pas été très concluant, dans la mesure où il n'était pas très déterminant pour le choix du logiciel: les trois logiciels possèdent plus ou moins les mêmes fonctions. Mais il était indispensable.
- Le choix du logiciel n'a pas été le choix du meilleur logiciel objectivement (puisque sur ce point, les fonctionnalités utiles au CRID se trouvaient la plupart du temps dans les trois logiciels), mais c'est le choix de la solution la plus adaptée au CRID du point de vue des priorités du CRID, de ses préférences, de ses valeurs, ou du niveau de formation de l'équipe.

II. L'usage des logiciels documentaires: de l'évolution de l'offre aux mutations du travail documentaire en organisation

1° Le contexte actuel: logiciel documentaire, mouvement du libre et révolution numérique

a) Les logiciels de gestion de bibliothèques et centres de documentation

On les nomme également logiciels documentaires, progiciels ou SIGB.

Un logiciel documentaire ou logiciel de gestion de bibliothèque a pour fonction la circulation du document; il fait le lien entre le document primaire et sa description, sa notice. On appelle également ces logiciels des « progiciels ». Un « progiciel » est un ensemble de programmes conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction.

On attend de plus en plus de ces logiciels. Ils sont donc de plus en plus complets et complexes, donc difficiles à gérer; les documentalistes, ne possédant pas toujours des compétences informatiques élevées, font donc appel à des informaticiens.

Dans notre culture, la personnalisation des logiciels est devenue un élément de première importance. Les besoins du documentaliste, ce qui désigne sa façon de concevoir et de faire son travail, sont toujours spécifiques. Or un logiciel documentaire est un compromis entre toutes les demandes, garantissant que le logiciel sera acheté ou acquis. Il est toujours un moyen terme entre divers besoins.

La situation budgétaire des bibliothèques est souvent difficile, ce qui explique le décalage entre l'offre et la réalité, et l'usage fréquent de logiciels parfois archaïques. Mais l'émergence des logiciels de gestion de bibliothèque libres bouleverse peu à peu ce schéma.

b) Définition du libre, aperçu de son développement

Un logiciel « Open Source », c'est-à-dire dont le code source est libre, est un programme informatique dont le code est ouvert par opposition aux produits commerciaux dont le code n'est pas accessible, et ne peut donc être modifié que par l'éditeur. Le choix d'un logiciel libre peut être considéré à la fois comme un choix éthique et comme un choix économique. Les logiciels libres sont porteurs d'une idéologie de partage, et partagent avec le monde associatif d'autres valeurs comme le volontariat, la coopération, etc. Ils devraient se poser comme une réponse naturelle pour les associations qui souhaiteraient étendre leur éthique à l'usage de l'informatique. Paradoxalement, alors que le monde du logiciel libre et le monde associatif ont de nombreuses valeurs communes (partage, coopération, volontariat, bénévolat, passion), les logiciels libres y sont peu diffusés.

La licence d'utilisation de ces logiciels étant libre, leur acquisition n'a aucun coût; de plus l'utilisateur devient « co-proprétaire » du logiciel. Il peut librement modifier le produit pour l'adapter à ses besoins, installer ou non des nouvelles versions, participer aux développements en les réalisant lui-même ou en les finançant. Mais « Open source » ne signifie pas gratuité totale; les logiciels documentaires libres sont généralement soutenus par des sociétés de services proposant de réaliser l'installation, la migration s'il y a lieu, la maintenance, la formation, ou des développements additionnels, etc.

L'utilisation d'une solution commerciale lie également l'acheteur à un éditeur en termes de services et de développements additionnels, mais le support est dépendant de la santé financière de cet acteur et de sa propre pérennité. Un logiciel libre reste indépendant de toute structure commerciale, et son évolution peut se faire en totale autonomie.

Quelles contraintes impose le libre?

On considère souvent que les logiciels libres proposent des fonctionnalités simplifiées ou ne possèdent pas encore tous les modules des logiciels propriétaires. Qu'en est-il réellement? Ex: le module d'acquisitions de PMB est en effet apparu tardivement; c'est un désavantage du libre. Mais pour tout manque du logiciel, il est possible de demander un développement ou une amélioration, moyennant paiement.

Par ailleurs, on peut considérer que la longévité de l'éditeur est un gage de pérennité pour une solution documentaire, tant au niveau du logiciel que pour les services associés. Le peu de longévité confère aux SIGB libres une image de risque auprès des d'utilisateurs potentiels et diminue leur enthousiasme à tirer profit de cette nouvelle possibilité. Pourtant, dans la mesure où leur développement est indépendant d'un société de services unique, ce sont les SIGB libres qui sont les plus pérennes; si GBconcept décide de cesser de commercialiser Alexandrie, le logiciel disparaîtra.

Au vu du nombre d'acteurs qui commencent à utiliser PMB ou Koha, cette solution est viable; si ce n'est plus l'entreprise PMB-services ou Bib-libre pour Koha, un autre acteur reprendra le flambeau (une collectivité, une bibliothèque, une communauté d'utilisateurs, etc).

c) L'offre en termes de logiciels de gestion de bibliothèques

Aujourd'hui, il existe sur le marché deux types de logiciels documentaires : les logiciels libres ou « Open Source » et les logiciels commerciaux.

L'émergence des logiciels de gestion de bibliothèque libres est assez récente et il est donc difficile de se faire une idée claire de son avenir. La pérennité d'Alexandrie ne fait aucun doute, tandis que les sociétés soutenant les logiciels libres ont souvent quelques années seulement.

Cependant, deux logiciels libres sont particulièrement bien répandus en France: PMB et Koha sont deux SIGB libres, qui se démarquent par leur fiabilité et leurs fonctionnalités assez complètes. Ils disposent de beaucoup plus d'options et de meilleures possibilités de paramétrage, et permettent de gérer des fonds plus importants, tout en présentant les avantages propres aux logiciels libres (prix, adaptation du logiciel aux besoins, pérennité accrue, langages de programmation libres...).

Le choix de la MRES s'est arrêté sur ces deux logiciels, à comparer avec la dernière version d'Alexandrie.

PMB

Le logiciel PMB a été créé en 2002 sous le nom de « Php My Bibli » par François LEMARCHAND, bibliothécaire à Agneaux, dans la Manche. Il a été rejoint en 2003 par Eric ROBERT et la création de PMB Services date de 2004. Elle comptait 3 associés au départ, et compte à ce jour 10 salariés. PMB est utilisé dans 70 pays, et il y a plus de 6000 installations dans le monde. Il devient progressivement un logiciel de référence dans le métier de documentaliste / bibliothécaire. Sa communauté d'utilisateurs est importante: plus de 500 personnes sont inscrites sur les mailings lists.

PMB compte 10 développeurs, près de 50 contributeurs, et c'est une société de services, PMB services qui assure le développement et la diffusion du logiciel.

Les références de PMB sont nombreuses et se multiplient rapidement:

- Le GENES (Groupement des Ecoles de l'INSEE), Alstom, Bouygues, France Télécom...
- Dans le domaine de la Santé: CHU de Bordeaux, CH de Dunkerque, CHU de Marseille... Réseau Santé Nord Pas de Calais : <http://www.santenpdc.org>
- Dans le domaine universitaire: INRA Montpellier, INRA Toulouse, Université Paul Sabatié – Toulouse, Université de Montpellier, Université de Lille 1

KOHA

Le projet a débuté fin 1999, en Nouvelle-Zélande. La 1ère version a vu le jour en janvier 2000. S'en est suivi la mise à disposition sur Internet à la fois du code source, mais également des outils nécessaires à la réussite de l'aspect création d'une communauté.

Les principaux contributeurs sont au nombre de 40. 75% des contributions, les plus pérennes, viennent de bibliothèques utilisatrices : SAN-Ouest Provence, Athen's county (USA), ccfls (USA), bibliothèque nationale Chypriote (turc)...

25% des contributions sont orientées sur un besoin précis.

Il existe un site communautaire de traduction: <http://translate.koha.org>.

Les prestataires sont divers; en France, plusieurs sociétés proposent des services commerciaux :

BibLibre (www.biblibre.com), Tamil (www.tamil.fr), c3i (Ile de la Réunion : www.c3i.re)

BibLibre SARL est une société créée en octobre 2007 par Paul POULAIN et Henri-Damien LAURENT. Elle étend ses services à d'autres outils pour l'info-doc : portail fédérateur, ...

Il est difficile de recenser les utilisateurs de Koha. 100 bibliothèques/centres de documentation se sont inscrits sur <http://wiki.koha.org>. 600 bibliothèques/centres de documentation sont identifiées, et il existe 2 déclinaisons locales de Koha en Amérique du Sud et en Inde qui ne sont pas comptées.

La plus grosse bibliothèque a plus de 300 000 documents, 1 000 000 de prêts annuels, 100 bibliothécaires. La plus petite bibliothèque a environ 1 000 notices.

Un déploiement est en cours aux USA dans un réseau de 1 000 000 de notices et 5 000 000 de prêts annuels.

d) La révolution du « tout numérique » et les pratiques des métiers de la documentation

Le Web a été créé en 1992 et s'est popularisé à partir de 1995. Pendant les premières années d'Internet, les professionnels de la documentation sont restés à l'écart de ce nouveau mouvement.

Pourquoi parle-t-on de révolution du numérique? Les coûts de l'information ont baissé, l'information s'est globalisée, la circulation des données se fait à une toute autre échelle qu'autrefois, et la production de documentation électronique est bientôt aussi répandue que sa consommation. Et ce ne sont que des exemples parmi les innombrables mutations que connaît notre rapport à l'information dans cette nouvelle ère. Pour les structures documentaires, il y a une nouvelle donne dans la relation aux usagers: les usagers des centres de documentation sont (au moins en apparence) beaucoup plus autonomes qu'auparavant dans leur accès à l'information.

L'hypertexte concurrence l'indexation et la classification des documents en proposant un nouveau modèle de recherche reposant sur les relations entre les objets.

Puis est apparu le concept des « média 2.0 », visant à donner la parole aux citoyens, qui ne sont plus spectateurs mais acteurs de l'information.

2° Les usages des logiciels de gestion de bibliothèques

Au cours des entretiens à la MRES, tous les membres de l'équipe ont décrit leurs principales fonctions. La méthode de l'entretien employée pour l'étude des pratiques du CRID, et auprès des usagers de PMB, Koha et Alexandrie version 6 s'est prêtée à une étude sur les usages; elle nous a permis d'aborder avec une multitude d'usagers aux profils différents leur relation aux logiciels. Une typologie des usagers a été établie sur ces bases.

Mais il y a d'une part ces types d'usagers formant des généralités et d'autre part, des usagers singuliers, ce qui pousse à aménager, compléter ou décomposer ces types.

Dans un premier temps, nous aborderons certaines tendances qui ont été observées mais qui ne constituent pas des typologies d'usagers à part entière. Puis nous présenterons les trois types d'usages dégagés et les profils d'usagers qui leur correspondent.

a) La méthodologie de l'analyse des usages:

Qu'est-ce qui façonne les usages du logiciel documentaire ? Quels sont les freins à l'usage de certains types de logiciels, ou de certaines fonctionnalités? Y a-t-il utilisation du logiciel de façon différente de ce qui est prévu?

L'usage d'un logiciel est nécessairement déterminé par ses fonctionnalités (utilisées ou disponibles), mais pas seulement; un usage traduit pour une large part un choix. Un type d'usage du logiciel documentaire reflète le choix, conscient ou non, d'une façon d'exercer son métier.

Il s'agit donc de comprendre le sens de ces usages, leur signification. Il faut pour cela replacer ces usages dans l'univers de sens des documentalistes. Cela requiert l'observation

de l'activité quotidienne du documentaliste, sa relation au logiciel, sa relation au public (s'il y en a une), mais aussi le sens qu'il donne à son travail, la définition qu'il donne de son rôle.

b) Quelques éléments déterminants pour l'analyse des usages

1. L'importance des valeurs

La valeur du libre

D'une manière générale, la MRES manifeste une volonté de participer à « l'Internet solidaire » et utilise des outils collaboratifs au sein de son réseau associatif (Linux,...). Les valeurs véhiculées par le libre exercent une influence de plus en plus forte sur les usages de l'informatique et d'Internet; pour des organisations comme la MRES, le libre cristallise beaucoup d'espérances dont celle d'être les acteurs d'une nouvelle ère de la collaboration et du partage sur Internet, où les usages seraient citoyens et solidaires.

Depuis 2001, la MRES utilise des logiciels libres. Son pôle Communication / TIC assure une veille sur les évolutions des nouvelles technologies. Il oriente la MRES vers l'acquisition de logiciels libres, à la fois par conviction de leur efficacité et pour les valeurs qu'ils véhiculent: esprit coopératif, alternative au monopole, possibilité de réutilisation de vieux ordinateurs, accès pour tous et par tous, partage de la connaissance...

Il effectue également un travail d'information auprès des associations adhérentes sur la réalité et l'usage des logiciels libres de droits par le biais d'articles, expositions, conférences, débats, ... Le pôle TIC fait une veille active sur ces outils libres et collaboratifs et sensibilise l'équipe MRES et les associations de son réseau de façon régulière à travers des articles dans sa lettre d'information et des soirées mensuelles sur ces thèmes, des « apéros TIC », aide technique, conseils, ...

Cependant, nous le verrons dans la typologie des usages, les entretiens ont montré que ce regard sur le libre diverge de celui des autres acteurs (le CRID, la Direction) et que des

freins à l'usage du libre subsistent.

L'esthétique: sans importance?

L'esthétique est une valeur qui bien qu'elle ne soit pas reconnue comme telle, est partagée par l'ensemble des personnes rencontrées. L'adhésion des usagers à l'interface graphique du logiciel est déterminante; nous verrons qu'un usage purement fonctionnel du logiciel n'est pas satisfaisant, pas suffisant. L'esthétique des écrans de saisie et de recherche (harmonie des couleurs, icônes,...) rend l'usage du logiciel confortable et agréable.

L'associatif

Les usagers interrogés appartiennent à plusieurs organisations distinctes, dont le type et le domaine d'activité varient. Nous avons remarqué que le fonctionnement associatif pouvait avoir une influence sur l'usage du logiciel. Les membres du CRID sont presque tous impliqués dans la réflexion sur la valorisation de leur centre de documentation (ils ont un pouvoir égal de décision spécifique à l'associatif et sont toujours consultés), et donnent la priorité à leur rôle de valorisation des associations de la MRES, à son rôle militant, etc. Nous verrons qu'à cette façon de travailler, correspond une attitude plus sceptique et plus conservatrice face à l'offre actuelle en termes de logiciels.

2. L'identité

L'identité personnelle et l'expérience

La perception et l'usage d'un logiciel et de ses fonctions peut différer:

- selon l'âge des usagers. Du point de vue des fonctionnalités des logiciels, l'attrance pour la nouveauté, contrairement à ce que l'on pourrait penser, est souvent plus élevée

chez les usagers les plus âgés; les personnes plus jeunes perçoivent les nouveautés de façon moins enthousiaste, moins surprenante et ont tendance à les banaliser. Ils ont généralement une plus grande familiarité avec l'informatique, Internet et les moteurs de recherche, etc. Par exemple, le chargé de mission en Information-documentation du CAUE de Lille évoque son projet de mise en ligne de sa base sous Alexandria, qu'il entreprendra lui-même, de façon détachée tandis que certains documentalistes plus âgés perçoivent la mise en ligne d'une base comme un événement très important.

- selon le sexe des usagers. Les femmes ont eu tendance à insister sur l'importance de l'esthétique, de l'agrément visuel des logiciels, et les hommes à valoriser des fonctionnalités un peu « gadget » comme la DSI, et innovantes comme la fonction « Z 39.50 » permettant de récupérer des notices d'autres bibliothèques.
- Selon leur expérience, le niveau et le type d'études effectuées, les connaissances et compétences informatiques, etc. Un documentaliste de formation est parfois plus attaché à des tâches comme la conception de résumés et l'indexation; car ce sont des tâches qui lui ont été enseignées et qui ont pour lui une valeur indiscutable, tandis qu'un documentaliste autodidacte, formé « sur le tas », n'a pas ce point de vue et peut se montrer plus ouvert à des réformes du travail documentaire classique.

Une personne non spécialiste en informatique et NTIC, une personne qui n'est pas adepte du Web ou dont la fonction au sein de l'équipe est éloignée de ces domaines aura un autre usage du logiciel ou une autre conception des besoins du centre de documentation qu'une personne qui possède un blog personnel, ou maîtrise l'usage d'Internet et s'y réfère dans la réalisation de son travail.

L'identité de l'équipe

- L'identité de l'équipe, qui est construite sur divers fondements comme l'importance plus ou moins grande du travail collectif, l'autonomie dans le travail ou au contraire l'interdépendance des acteurs, la répartition de l'équipe dans des bureaux séparés ou l'intérêt partagé pour les thèmes de la documentation traitée, est également un facteur déterminant. Par exemple, les membres du CRID sont plus ou moins sensibles à la

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

thématique écologique, et ont donc un intérêt plus ou moins grand pour les tâches de veille et d'acquisition des documents, ce qui détermine leur regard sur la base de données et la question du besoin.

Le travail dans un même bureau, observé au CRID et à l'ESJ invite les acteurs à échanger et fait nécessairement évoluer leur point de vue sur le logiciel ainsi que son usage. Le nombre des membres de l'équipe est là aussi déterminant; la plupart des personnes rencontrées travaillaient seules, à deux ou à trois.

Le public et les spécificités du centre de documentation

- Les publics sont divers en fonction des domaines couverts par les centres de documentation (instituteurs, associations, étudiants, animateurs, etc.) et orientent l'évolution d'un centre de documentation dans diverses directions. Ces publics vont-ils consulter un catalogue en ligne? Sont-ils susceptibles de consulter des documents électroniques?
- La spécificité du CRID et des demandes du public. À notre arrivée, nous percevions le CRID comme un centre de documentation tel que la définition du terme le prescrit, puis nous avons constaté l'importance des malles pédagogiques (une grande spécificité du centre). Les références ne sont pas généralistes: les malles sont destinées au jeune public, et les autres références s'adressent à des spécialistes, à des associations ou à des animateurs (particulièrement les expositions), d'où le problème de la désertion progressive du centre de la part des particuliers (qui trouvent leur bonheur sur Internet, Wikipédia...)
- La relation au public est plus ou moins importante, notamment en fonction des ressources électroniques disponibles: le GRPS en possède 4000, le CRID en possède 200.

c) Typologie des usages des logiciels documentaires

Les entretiens ont permis de dégager trois types d'usages du logiciel documentaire distincts:

- l'usage traditionnel et fonctionnel
- l'usage ludique et progressiste
- l'usage actif et communautaire

1. Documentalistes « classiques » et documentalistes « virtuels »

L'usage dit « traditionnel » du logiciel documentaire

Qu'entend-on par traditionnel? Ce type d'usage du logiciel est propre à des usagers qui ont un regard purement fonctionnel sur le logiciel utilisé; il est généralement associé à des logiciels peu récents. Cet usage fonctionnel du logiciel s'explique généralement par le fait qu'il représente une partie limitée des activités de l'utilisateur. On pourrait également nommer cet usage un usage basique. À ce type d'usage correspond un profil d'utilisateur que nous avons qualifié de documentaliste « classique ».

Les documentalistes du CRID correspondent dans leur majorité à ce profil; leur profil est également « associatif », de par l'ancrage de leur travail dans une association « militante » qui prend le pas sur la fonction de documentaliste pur et dur. Les membres de l'équipe sont presque tous impliqués dans la réflexion sur la valorisation du CRID et prennent à cœur le rôle de valorisation des associations du réseau MRES. Ce fonctionnement associatif se caractérise par de fréquentes réunions, (de pôle, d'équipe, commissions CRID, assemblées générales...) où chaque personne est invitée à réfléchir sur le fonctionnement du CRID. De par leur fonction au sein de l'équipe et leur sensibilité à la thématique écologique, ils trouvent un important intérêt aux tâches de veille et d'acquisition des documents, donc à des tâches axées sur le contenu, et les privilégient par rapport au traitement du document dans son aspect formel. Mais cette observation peut

être relativisée dans la mesure où le logiciel n'est disponible que sur un seul poste au CRID (ce qui est déterminant pour l'organisation du travail) contrairement aux autres organismes rencontrés.

Deuxièmement, l'équipe du CRID est composée de personnes non spécialistes en informatique et NTIC (cette fonction est assurée par un autre service de la MRES), qui bien qu'elles soient globalement très ouvertes aux évolutions des technologies de l'information et de la communication, n'en sont pas des utilisatrices actives. L'administration du site Web, de l'intranet ou du wiki de la MRES sont des tâches assurées par le Chargé de Mission TIC.

D'autres documentalistes rencontrés ont par exemple réalisé une migration d'un logiciel documentaire à un autre (c'est le cas du Centre de Phytosociologie de Bailleul) ou projettent d'exporter leur base sur le Web par eux-mêmes; leur base de données a nécessairement pour eux une valeur plus grande, leur connaissance de l'innovation en termes de logiciels est plus élevée, et leur ouverture, leur réceptivité vis à vis de l'innovation également. Le CRID a une tendance plus conservatrice.

Les activités des membres du CRID sont donc plus axées sur le contenu que sur la forme, sur le document plutôt que sur la base. Elle est considérée comme un pur outil, un moyen tandis qu'ailleurs elle est parfois perçue comme un objet fini pour le documentaliste, et presque une fin en soi. La volonté d'une mise en valeur du contenu des documents au CRID est dominante dans cette équipe.

Troisièmement, pour l'équipe du CRID, le rapport humain a une certaine valeur; personne ne veut voir disparaître la fréquentation physique du centre. L'importance de l'accompagnement humain offert par le documentaliste a parfois été évoquée dans les entretiens, ainsi que ses compétences en termes de recherche documentaire.

La fréquentation physique du CRID a donc une valeur importante. Par ailleurs, la documentation électronique représente une très faible part du fonds documentaire du CRID. La fonction du logiciel documentaire pour ce type d'utilisateurs est de leur permettre de bien renseigner les publics (ainsi que de réaliser des bibliographies et des listes de nouvelles parutions). L'équipe manifeste une volonté de bien comprendre la demande

pour bien renseigner; la base est exclusivement dédiée à la satisfaction du public.

Le documentaliste « virtuel »

L'usage « fonctionnel » d'un logiciel s'oppose à un usage « ludique », et un usage « traditionnel » s'oppose à un usage « progressiste » ou évolutif. Il est certain que le logiciel dont dispose le CRID (Alexandrie v5) ne se prêterait en aucun cas un usage « ludique »; ce type d'usage est propre aux organismes possédant des logiciels récents, possédant de nombreuses fonctionnalités qui bien qu'elles ne soient pas superflues, ne sont pas des fonctions primaires, indispensables. Le profil d'utilisateur correspondant à ce type d'usage est celui du documentaliste « virtuel ».

La tendance observée au CRID est très différente, voire opposée aux tendances observées au CAUE et particulièrement au GRPS. Le responsable de la documentation du GRPS a développé un usage presque ludique du logiciel PMB. Il a lui-même employé, pour définir sa fonction, l'expression de « documentaliste virtuel ». En effet, cet usager a affirmé ne plus voir de public du fait de la présence du catalogue sur Internet et de l'abondance de documents disponibles en ligne. Il maintient cependant une relation avec le public par le biais de sa messagerie électronique, car sur le catalogue en ligne, le GRPS propose au public d' « interroger un documentaliste » par voie électronique afin d'obtenir une aide à la recherche.

Le CAUE et le Centre de Phytosociologie semblent vivre le même phénomène. Il est vécu de manière plus ou moins bonne; attire par sa nouveauté (et particulièrement les personnes plus âgées), mais semble également inquiéter.

La séduction que semble exercer la configuration « full Web » de PMB au GRPS laisse penser que ce changement, cette virtualisation du métier est bien vécue. Nous verrons plus loin qu'elle peut également faire l'objet de craintes.

Le choix d'une configuration full Web permet l'administration et la consultation de la base, et donc l'usage du logiciel à distance.

Deuxièmement, la paramétrabilité du logiciel a été fortement mise en avant; elle

semble procurer à l'utilisateur un sentiment de liberté et de maîtrise de l'outil, libre des contraintes que les logiciels antérieurs imposaient; le personnel du CRID a d'ailleurs souvent évoqué le problème de la rigidité d'Alexandrie 5. Selon cet utilisateur, avec PMB, « tout est paramétrable », de l'interface graphique (feuilles de style) au choix des champs, notices, règles de prêt des documents.

Cet usage évolutif et ludique est donc un usage parfois « à distance », mais aussi un usage « personnalisé », « ajusté » du logiciel.

On retrouve notamment ce phénomène de l'accroissement de la personnalisation des outils avec les blogs: sans être un expert en informatique, sans connaître aucun langage de programmation (ce qui est le cas de presque tous les documentalistes rencontrés), l'utilisateur peut avoir accès à des paramétrages de plus en plus avancés, peut changer l'apparence de l'objet selon son humeur... ce mode d'appropriation a un aspect ludique. Mais cela vaut avant tout pour les utilisateurs ayant adopté le logiciel depuis peu.

Troisièmement, la DSI est également une fonction valorisée dans cet usage progressiste du logiciel documentaire. Elle fait en effet partie elle aussi de ces fonctions utiles mais secondaires, et son usage est caractéristique du type d'usage ludique du logiciel. Elle suscite l'intérêt des utilisateurs du logiciel souhaitant offrir des services complémentaires apportant une plus value au centre de documentation, mais semble être aussi facteur d'un plaisir d'usage dans la mesure où elle peut donner à une action simple, limitée, une portée très importante. L'unique utilisateur possédant la DSI est le chargé de mission information-documentation du CAUE; mais les autres utilisateurs manifestent un grand intérêt pour cette fonction.

Les fonctionnalités techniques des logiciels ne les différencient pas de façon radicale. Cependant, l'adhésion à l'interface est décisive et semble être pour tous les utilisateurs un critère de qualité important. Le logiciel est en grande partie adopté par un utilisateur pour son aspect convivial. La convivialité, la modernité, l'ergonomie facilitent l'appropriation du logiciel. C'est un point qui rapproche les divers utilisateurs observés. Ces qualités ont souvent été mises en avant par les documentalistes du CRID dans leurs

demandes. Le type d'usage dit « fonctionnel » généralement observé au CRID est fortement déterminé par les possibilités du logiciel (bien que pas exclusivement) et l'on observe qu'il y a une demande, un souhait de décoller de cette utilisation purement basique. Le CRID possède un logiciel peu agréable, mais surtout un logiciel qui fonctionne mal. Pourtant ces dysfonctionnements ne sont pas la principale cause du mécontentement. La licence monoposte, problème de base du CRID, puis celui du coût ont été les premiers à être abordés. Il ne s'agit pas de problèmes de surface. Ce sont les raisons fondamentales pour lesquelles le logiciel a continuellement posé problème. Ensuite, c'est surtout le manque d'agrément, de convivialité du logiciel qui exaspère les documentalistes.

Nous avons vu au cours de l'état des lieux psychologique de l'équipe à notre arrivée au CRID que les mécontentements et demandes concernant le logiciel étaient très nombreuses. Mais il faut distinguer les défauts du logiciel de la problématique de l'intégration du logiciel dans les équipes; le CRID est passé à un stade où ce n'est plus seulement le logiciel qui pose problème, mais son intégration, sa perception par l'équipe.

Toutefois, aspects formels et aspects fonctionnels n'ont pas le même rôle et ne sont pas considérés de la même manière par les usagers. Et l'esthétique et l'ergonomie d'un logiciel favorisent le confort d'utilisation et la convivialité. C'est pourquoi les documentalistes les mettent en avant.

L'accessibilité du catalogue sur le Web.

Deux tendances: souhait d'évolution et réticences

Quels sont les freins à une mise en ligne du catalogue? L'accessibilité du travail de recherche documentaire au public éveille de la part de beaucoup de membres de la MRES la crainte d'une transformation, et d'une dépréciation du rôle du documentaliste. Mais elle coexiste avec une attirance pour l'évolution du fonctionnement du centre, et souvent avec le souhait de ne pas être en marge de cette nouvelle ère: « nous sommes dans l'ère du Web; on ne peut pas ne pas être en ligne ». Il y a un désir de participer à ce nouveau schéma de distribution de l'information.

D'autre part, concernant cette question, la gestion électronique des documents a également

un enjeu. Un système de GED et un accès au catalogue en ligne ne peuvent que transformer radicalement les pratiques d'un centre de documentation.

Le contact physique semble être regretté par le responsable de la documentation du GRPS, malgré les avantages qu'il y trouve. Mais faut-il opposer Web et lien avec les usagers? La relation à l'utilisateur peut être maintenue grâce au conseil en ligne, évoqué par l'un des documentalistes du CRID. La relation au public change alors dans la forme seulement.

Dans les entretiens avec la majorité des acteurs de la MRES et des documentalistes extérieurs interrogés, des remarques ont été émises et des problèmes ont été soulevés concernant l'informatisation croissante du métier, sa « virtualisation ». Elle fait l'objet de craintes, mais pas seulement: elle semble être une crainte justifiée. Se dirige-t-on vers une mutation du métier de documentaliste? Tout le monde constate qu'on est à la lisière d'une évolution des usages du logiciel documentaire qui implique une mutation des pratiques relatives au métier de documentaliste. Cette mutation est symétrique du côté des usagers; ils changent aussi de manière de s'informer.

Y a-t-il un nouveau paradigme en documentation? S'agit-il d'une évolution superficielle ou d'un changement du concept fondateur du métier du documentaliste? Les moyens changent continuellement; Internet est une évolution ou révolution parmi beaucoup d'autres. Y a-t-il une modification paradigmatique du métier?

Lors d'un entretien au CRID, au sujet de cette problématique, une personne a posé la question: si tout est en ligne, « à quoi sert le documentaliste? »

Et que se passera-t-il pour les générations futures qui n'ont jamais connu l'avant Internet? Comment comprendront-ils le rôle du documentaliste, si les publics deviennent radicalement autonomes dans leur accès à l'information? Une réponse à ces questions serait prématurée.

Quoi qu'il en soit, l'usage d'un type de logiciel ou de certaines fonctionnalités font ressortir les valeurs et les priorités de l'utilisateur. L'utilisateur n'est pas déterminé dans son usage par les fonctionnalités du logiciel, mais ce sont certainement au contraire les usagers qui déterminent l'évolution de l'offre en formulant de nouvelles demandes. Si dans l'étude

des usages du logiciel documentaire on dégage un profil de documentalistes virtuels, cela ne signifie pas pour autant que le métier de documentaliste se « virtualise » inéluctablement; c'est le reflet d'un choix, le choix conscient ou inconscient d'une pratique.

2. L'usage du libre: usage « actif » et « communautaire »

Les usagers du libre: un fort investissement

Les usagers des logiciels libres étudiés sont souvent conquis par le libre. Ils ont pour une partie d'entre eux un type d'usage très spécifique au libre, que nous avons appelé l'usage « actif » et « communautaire ». En quoi le libre est-il spécifique? D'un point de vue technique, est-il similaire aux logiciels sous licence ou s'en démarque-t-il? Techniquement, d'après l'étude réalisée, il ne s'en distingue en rien actuellement. Les logiciels PMB et Koha offrent toutes les fonctionnalités des logiciels de gestion de bibliothèque classiques, sans pour le moment proposer une réelle innovation au niveau technique.

Mais pourtant, la manière dont il est perçu par certaines équipes (l'utilisant ou non) est réellement différente; le Chargé de Mission TIC de la MRES est très orienté vers la démarche du libre, le GRPS, l'ESJ, et le PNR sont des usagers très enthousiastes. Ces usagers « actifs » défendent de libre avec ardeur, ils sont investis, voire militants. Il est rare qu'un usager d'un logiciel propriétaire ait cette démarche active et positive avec son logiciel. Cet outil a pour certains usagers quelque chose de révolutionnaire. Qu'est-ce qui explique cette attitude? Est-ce la gratuité du logiciel? Est-ce les valeurs qu'ils véhiculent? Ou y a-t-il un réel confort d'utilisation supérieur de ces logiciels?

Beaucoup d'usagers de PMB sont intégrés à une communauté d'utilisateurs qui communique, s'entraide pour résoudre les problèmes de tous (bugs ou difficultés à comprendre le logiciel) et soutient le logiciel de façon systématique. Ces usagers communiquent par le biais de listes de discussion dont le dynamisme est impressionnant. Les usagers interrogés ont souvent fait les louanges de cette communauté d'utilisateurs.

Nous avons également observé les échanges sur cette liste pendant un mois et demi. Il s'agit d'un nouveau lien qui se tisse entre des professionnels de la documentation; ce lien vise essentiellement l'entraide technique, mais il donne à l'utilisateur l'impression de l'appartenance à un groupe. Les listes de discussion sur Internet vouées aux professionnels de la documentation sont nombreuses et balayent des thématiques très larges, mais elles ne sont jamais aussi réactives. Le logiciel semble être pour ce profil d'utilisateurs une sorte de produit commun, et dont la diffusion et le bon fonctionnement sont du ressort de tous. Cet usage du libre est fondamentalement différent des autres types d'usage par sa dimension collective, et par le degré d'implication de l'utilisateur.

Usagers du libre: usagers « enthousiastes » et usagers « sceptiques »

Tous les utilisateurs du libre ne sont pourtant pas dans cette démarche active et se montrent plus sceptiques, ou peut-être plus objectifs concernant l'efficacité du produit. Nous avons pu constater que certains utilisateurs de PMB, bien qu'inscrits et participants à sa liste de discussion, ne sont pas pour autant « actifs », et attendent de la communauté les mêmes services que ceux qu'un prestataire commercial offre. C'est notamment le cas du responsable de la documentation du Centre Phytosociologique. D'autre part, même s'il est très satisfait de PMB, son regard sur le logiciel est moins enthousiaste et moins « partisan ». Il évoque les limites du logiciel avec la même aisance que pour ses possibilités. Le libre n'est pas en soi une qualité absolue; il attend du logiciel ce qu'il attendrait de tout autre logiciel. Les utilisateurs appartenant au type « actif » et « communautaire » mettent dans le libre tout un ensemble d'espérances, de qualités, de valeurs, etc. Leur adhésion au logiciel est liée non pas à ses fonctionnalités, mais à son caractère libre.

Qui sont ces utilisateurs « actifs »? Appartiennent-ils à une culture en particulier? Adhèrent-ils aux valeurs véhiculées par le libre? Quelle importance donnent-ils aux avantages financiers? Les utilisateurs du libre rencontrés sont souvent des personnes qui n'apprécient pas et entendent éviter le rapport commercial avec une société ayant pour seul but de faire

des bénéfiques. Ils ont également des contraintes budgétaires (association, université, etc.) et ont donc tout intérêt à en finir avec le « tout commercial ». Le chargé de mission TIC de la MRES a évoqué cet objectif.

Pourtant, tous les usagers rencontrés traitent avec une société de services, proposant l'installation, la formation, ou tout autre intervention sur le logiciel, comme fait n'importe quelle société de services. N'a t-elle pas les mêmes intérêts que toute autre société? Mais selon ce qui est affirmé par certains usagers, ce rapport serait « moins commercial ». Cela correspond à une demande très importante notamment de la part des associations, dont l'activité est non lucrative et qui apprécient d'avoir un interlocuteur ayant la même démarche. La mailing list, qui est la possibilité d'un dialogue avec un interlocuteur autre qu'une société de services, rend l'utilisateur plus réceptif, moins méfiant. L'état d'esprit qui y règne est agréable, les discussions sont simples et dynamiques. Beaucoup d'utilisateurs sont satisfaits par les réponses apportées par la liste à leurs problèmes.

Mais quel est le bénéfice économique réel avec le libre? Ce bénéfice est simplement celui de la licence. Le bénéfice technique du libre, c'est possibilité de modifier le code source et une garantie de pérennité. Ensuite, il y a ce qu'on pourrait appeler un « effet placebo » du libre.

Les usages du logiciel documentaire changent donc de nature avec le développement des logiciels libres. Nous sommes face à de nouveaux usages du logiciel qui se traduisent par le maintien d'un contact, d'une relation entre un utilisateur et ses confrères, une communauté virtuelle qui devient sa communauté. Cet élément ne crée pas, mais renforce la « culture du libre » qui existe déjà depuis plusieurs années.

La culture du libre est la culture d'utilisateurs passionnés, volontaires, et ardents défenseurs du libre. Ils sont progressistes, défendent l'idée d'une amélioration permanente des logiciels et d'une création collective des outils informatiques et du Web.

Les freins au passage au libre

Chez ses non-usagers, deux perceptions différentes du libre ont été observées. Celle du Chargé de Mission TIC, qui a déjà été évoquée, est très positive, enthousiaste et pleine d'espérances.

D'un autre côté, les réticences au passage au libre sont nombreuses. La perception du logiciel libre par la plupart des acteurs de la MRES interrogés a un caractère paradoxal. La MRES vit de façon très douloureuse l'usage d'Alexandrie, en grande partie en raison des coûts élevés qu'il a généré et qui ne sont pas très justifiés dans la mesure où il présente de nombreux problèmes. Et pourtant, la « gratuité » d'une licence semble éveiller des craintes. La présentation du logiciel au départ diverge de l'opinion avancée par la suite. Au départ, le personnel est radical. Par la suite, une attitude de prudence est adoptée; il y a comme un recul: le libre engendre des craintes. Le fait de ne pas payer une licence donne l'impression à une partie des usagers qu'il y aura moins de garanties.

Conclusion

Les pratiques des centres de documentation, leurs besoins, attentes, satisfactions ou insatisfactions vis à vis d'un logiciel ont révélé la chose suivante: le documentaliste est un professionnel qui a besoin d'un logiciel proposant un certain nombre de fonctionnalités en vue de la réalisation de son travail. Mais à l'heure actuelle, sachant que la plupart des logiciels se valent sur ces critères, le documentaliste veut acquérir le maximum de confort dans son travail. Dans la forme, son métier et on ignore encore s'il se fragilise ou s'il ne fait qu'évoluer. Mais actuellement, les documentalistes manifestent un désir plus ou moins grand de faire évoluer leurs pratiques. Et surtout, leurs usages des logiciels documentaires ne sont plus seulement fonctionnels mais également agréables.

La difficulté d'appropriation d'un logiciel est déterminante; elle a justifié le choix de PMB

devant Koha. L'adhésion à l'interface, la facilité de navigation dans le logiciel ou la communication avec une communauté sont devenues primordiales.

Bibliographie:

- Revue Archimag, Guide pratique n°29 « logiciels libres en gestion de l'information », juin 2007, Groupe Serda
- Tosca Consultants, Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web, Paris, ADBS éditions, 2003
- Claude...
- Patrice Andréani, Un nouveau monde: le mouvement du libre, http://www.toolinux.com/IMG/pdf/un_nouveau_monde.pdf
- Benoît Chevalier, Logiciels libres, Open Source: qu'est-ce que c'est ?, H&K, 2005
- Jean-François Ferraille, Logiciels libres et collectivités locales, Territorial Editions, 2006
- Florent Latrive, Lawrence Lessig (préface), Du bon usage de la piraterie, La Découverte, 2007
- Freebiblio <http://www.freebiblio.info>
- RESSI (Revue électronique suisse de sciences de l'information: Ludivine Berizzi et Carole Zweifel: « Le pingouin bibliothécaire : les logiciels libres de gestion de bibliothèque »
http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/HTML/RESSI_010_LBCZ_Pingouin.html
- RESSI, Jean-Philippe Accart: « Documentation: un mot, une histoire, une actualité autour d'un métier »
http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_3_mars2006/articles/HTML/RESSI_014_JPA_Documentation.html
- Les catalogues des bibliothèques : du web invisible au web social
http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_5_mars2007/articles/HTML/RESSI_028_IKPI_Catalogues.htm

- Mémoire de stage: Les logiciels documentaires -

- BBF « Dossier : Mort et transfiguration des catalogues », Paris, 2005, t. 50, n° 4
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/04/sommaire.xsp>
- Marc Prensky, trad. Jeanine Barbé: « NATIFS et IMMIGRANTS de l'ère numérique » (Partie I)
<http://www.louves-online.com/articles.php?lng=fr&pg=104>
- Manifeste pour les logiciels de bibliothèque
<http://www.nicolasmorin.com/blog/?p=448>

