

S'appropriier ensemble la Transition bibliographique : le projet Concordance et les équipes de la Bpi

Les bibliothèques publiques se sont engagées dans le nécessaire accompagnement au changement de leurs équipes, pour leur permettre de s'approprier les évolutions profondes des catalogues dans le contexte de la Transition bibliographique. C'est ce qui a été fait à la Bibliothèque publique d'information (Bpi) pour le projet Concordance. Né d'un double enjeu de production et d'exposition des données, le but atteint en 2016 était de restructurer les données (notices bibliographiques et autorités) de l'ensemble du catalogue. Jusque-là fermé sur lui-même, le catalogue devait se standardiser pour une meilleure exploitation. Afin d'assurer la pérennité de cette démarche, la Bpi a choisi de s'appuyer sur la BnF qui fournit des notices de qualité et est porteuse de l'évolution vers les nouveaux modèles. Cet article pointe donc l'importance d'un dispositif d'accompagnement des équipes et rend compte de ses modalités de mise en œuvre.

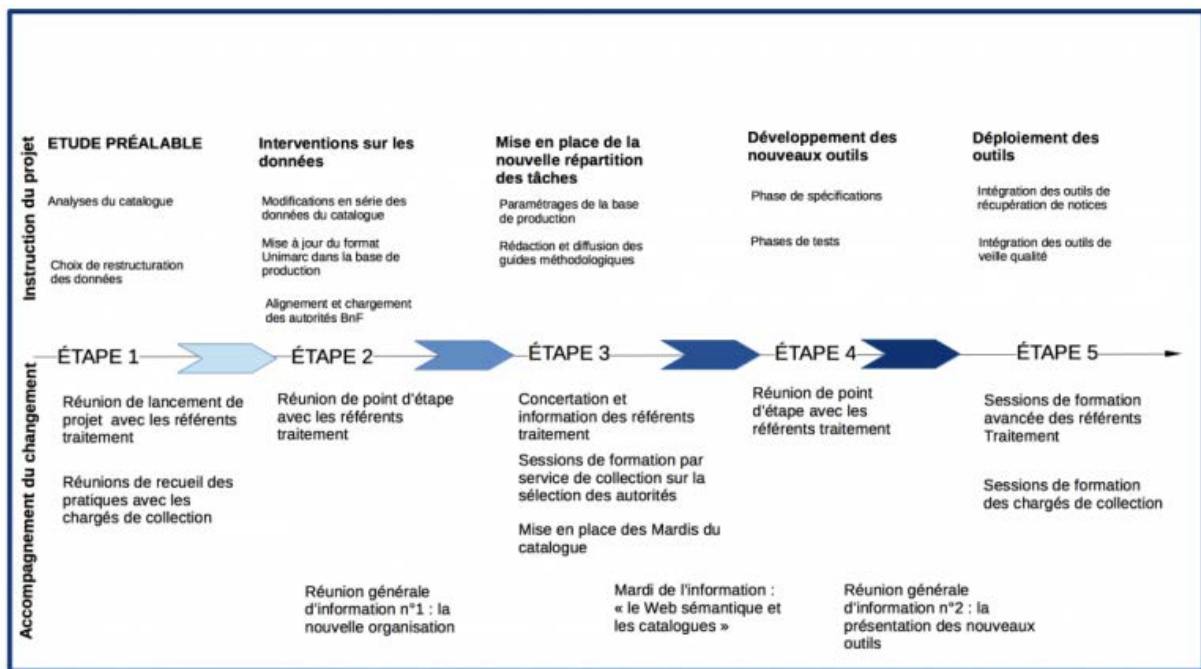
Préalable : une bonne connaissance de l'existant

Les grandes étapes du projet

- analyse générale du catalogue,
- modifications en série sur certaines données,
- mises à jour des formats Unimarc (bibliographique et autorité),
- déconstruction et revalidation de certaines autorités,
- alignements préalables des autorités Bpi et BnF,
- chargement des autorités BnF,
- spécifications, développement et intégration des outils de récupération de notices et des outils de veille qualité,
- pour en savoir plus : la présentation du projet lors de la [journée professionnelle Systèmes & Données du 9 novembre 2016](#) et les [étapes du projet sur le site de la Bpi](#).

Les acteurs du projet

- pilotage : 2 personnes, Sylvie Lemaire et Karine Meneghetti, du service Données et accès (et par ailleurs membres du groupe Systèmes & Données) ,
- prestataire : un développeur dédié,
- interventions sur les données d'autorité et formations des chargés de collection : 3 personnes support au sein de notre service Données et accès,
- production des données : 70 chargés de collection répartis en une dizaine de services de collection.



Les étapes du projet Concordance de la Bpi

Bénéfices d'une analyse de l'existant

Des objectifs clairs :

- pour proposer des évolutions adaptées,
- pour mesurer l'ampleur du changement demandé et l'accompagner au mieux : toute la démarche d'accompagnement doit être pensée à ce stade.

Deux phases :

- une analyse quantitative par des moyens informatiques (requêtes dans le catalogue, le *data warehouse* et analyses fournies par le prestataire),
- une analyse reposant sur l'expérience et les connaissances des chargés de collections (phase dite de « recueil des données »).

En effet, il était important de mettre en valeur leurs connaissances sur les méthodes de catalogage employées jusqu'ici, d'identifier leur origine ou ce qui avait motivé les choix, sans émettre de jugement sur les options prises car celles-ci pouvaient avoir leur sens dans le contexte qui était le leur initialement. L'analyse de l'existant ne pouvait ainsi pas reposer uniquement sur notre service support, mais devait associer les services de collection, le catalogue étant le fruit d'une co-production de différents services de la bibliothèque.

Les bénéfices :

Ces réunions de recueil ont également eu l'avantage de constituer une première étape de sensibilisation, qui a suscité une prise de conscience des divergences de traitement et de la nécessité d'une harmonisation. Pendant ce temps d'analyse approfondi, il nous a semblé important de ne pas introduire de modification dans les pratiques de description. Cela laissait

ainsi plus de temps à chacun pour se familiariser avec les enjeux du projet et s'habituer progressivement à ces perspectives d'évolution.

Cette phase d'analyse a aussi permis d'identifier des données à préserver, des enrichissements faits par certains services que l'on a qualifiés de « valeur ajoutée Bpi ». Exemples de données préservées :

- certaines zones de notes comme la 333 pour le type de public destinataire (utilisée en particulier par le service Autoformation) : nous avons établi conjointement avec ce service une liste de valeurs autorisées à utiliser et nous avons appliqué à la zone 333 le mécanisme des zones soumises à autorité. Cette zone est donc renseignée avec des autorités « maison ».
- la zone 334 sur les récompenses est également protégée : elle est renseignée surtout dans les domaines de la littérature et du cinéma.
- de même pour le résumé très développé qui est saisi dans une zone locale pour les notices des films du catalogue national en plus du résumé succinct en zone 330.
- l'ensemble de l'indexation matière a été considéré comme une valeur ajoutée Bpi : au moment de l'import d'une notice BnF venant mettre à jour une notice Bpi, les zones d'indexation matière sont protégées. L'indexation matière de la BnF est importée seulement si elle est différente de l'indexation déjà présente dans la notice Bpi.
- la zone 608 a été mise en avant pour accueillir les accès genre en utilisant Rameau. L'expérimentation de cette zone a porté sur les collections de littératures, bandes dessinées et mangas et a été suivie par le coordonnateur Rameau de notre service qui a rédigé des préconisations pour l'emploi des vedettes Rameau pour cet usage.

Le discours était donc plus nuancé : on a pu mettre en avant la nécessité d'optimiser les récupérations de notices BnF mais aussi de préserver des particularités Bpi intéressantes. Les chargés de collection ont ainsi été confortés dans leur atout qui est la bonne connaissance de leurs collections et de leur public.

Des référents traitement pour un bon relais dans les services de collection

Dans un projet de ce type, il est important d'avoir dans les départements de collection des relais dont le rôle soit inscrit dans l'organisation. La fonction de référent traitement est une fonction transverse inscrite à l'organigramme de chaque service de collection de la Bpi. C'est au cours de réunions du comité Traitement que nous avons présenté la nouvelle répartition des tâches que nous envisagions. Nous avons vu ensemble comment intégrer de nouvelles pratiques dans le contexte général de l'évolution des missions des chargés de collection (voir aussi la [présentation du projet Concordance sur le site de la Bpi](#)).

Concernant l'organisation de l'information, nous faisons attention à informer tout d'abord les référents traitement, en leur fournissant l'information la plus complète possible, de manière à ce qu'ils puissent plus facilement répondre aux questions de leurs collègues. Cela permettait également d'ajuster ensemble la communication faite à tous suite aux remontées ou avis de référents traitement. Leur rôle était ensuite de relayer l'information auprès de leurs collègues et de les assister dans la compréhension du projet et des changements de pratiques qui leur étaient demandés. Nous les encourageons également à intervenir sur ces questions lors de leurs réunions de service.

Des réunions générales de point d'avancement du projet

Nous avons organisé deux réunions générales de projet avec inscription de celles-ci au titre de la formation (le relais était assuré par le service Formation de l'établissement) :

- à mi-projet pour introduire la nouvelle organisation : présentation de la répartition des tâches entre le service Données et accès et les chargés de collection avec des exemples précis et des démonstrations.
- puis en fin de projet pour présenter les nouveaux outils, avec un rappel de l'objectif du projet et de ses grandes lignes, rappel rendu nécessaire par le temps long du projet. Ces réunions générales sont l'occasion de toucher et d'informer les chefs de service. Leur rôle et leur bonne compréhension des enjeux sont vitaux pour la bonne mise en œuvre du projet.
- en parallèle et toujours pour favoriser une sensibilisation aux enjeux du projet, notre service a organisé un mardi de l'information *Le web sémantique et les catalogues : exemples d'interfaces innovantes* pour inscrire le projet dans une perspective plus large d'évolution des catalogues de bibliothèques. Les mardis de l'information à la Bpi sont des sessions d'information internes à l'établissement pour la veille et la discussion professionnelle.

Des permanences questions/réponses : « les mardis du catalogue »

Durant la première phase du projet, notre service support assurait une permanence hebdomadaire d'une heure durant laquelle les chargés de collection pouvaient venir nous poser des questions en apportant des cas concrets de catalogage. Par exemple, après la déconstruction des autorités et l'import des notices BnF, nous avons eu des questions sur la manipulation des autorités dans le SIGB : *comment identifier les autorités et établir les liens vers celles-ci, comment les utiliser dans un panel d'autorités plus complet qu'auparavant ?*

Au fil de l'avancée du projet, le nombre de sollicitations lors de ces permanences a diminué et nous avons choisi de répondre aux questions par des rendez-vous spécifiques avec les interlocuteurs concernés. Maintenant, l'idée est de faire évoluer ces « mardis du catalogue » en rendez-vous thématiques, dans l'esprit d'une démarche de formation continue ou d'atelier pratique sur un sujet donné. Une première séance a été proposée sur l'identification des sources des notices.

Des formations auprès des services de collection

Pour accompagner la nouvelle organisation

Notre service a organisé des formations particulières par service de collection sur le bon choix et le rattachement aux autorités BnF. L'idée était de proposer des séances de formation spécifiques par service car au plus près de la nature des documents traités. C'était aussi la garantie d'une bonne compréhension et d'une application commune au niveau de chaque service où le traitement d'une collection est souvent une tâche très solitaire. Dans ce cycle de formation, nous proposons également une séance sur l'évolution des catalogues pour une bonne mesure des enjeux.

Pour former aux nouveaux outils

À la livraison des outils de Concordance, nous avons mis en place des séances de formation approfondie à l'intention des référents traitement, en avant-première mais aussi avec une formation élargie à l'ensemble des outils développés y compris ceux permettant la veille qualité. Ensuite seulement, nous avons donné des formations plus ciblées pour les chargés de collection : prise en main des outils de dérivation de notices, information sur les outils de veille existants. Les chargés de collection s'inscrivaient de manière individuelle sur les séances proposées et non plus par service comme dans les précédentes sessions de formation. Cela permettait ainsi que les différents services se rencontrent et échangent sur leurs pratiques.

Une documentation du projet et des guides méthodologiques

Les nouvelles fonctionnalités développées dans le cadre du projet ont été documentées : les modes d'emploi comprenant des copies d'écran et le cheminement détaillé des différentes opérations ont été publiés sur notre Intranet dans une rubrique nommée « Boîte à outils catalogue ». Les procédures de description y sont également disponibles pour être facilement partagées par tous.

La documentation est révisée une à deux fois par an au moment de la préparation des formations destinées aux nouveaux arrivants (automne et printemps) :

- les supports de formation sont mis à jour et rendus disponibles sur l'intranet : ils sont datés et signés avec le nom de notre service,
- nous vérifions que les documents de procédures sont également encore à jour, et faisons les modifications selon le même principe.

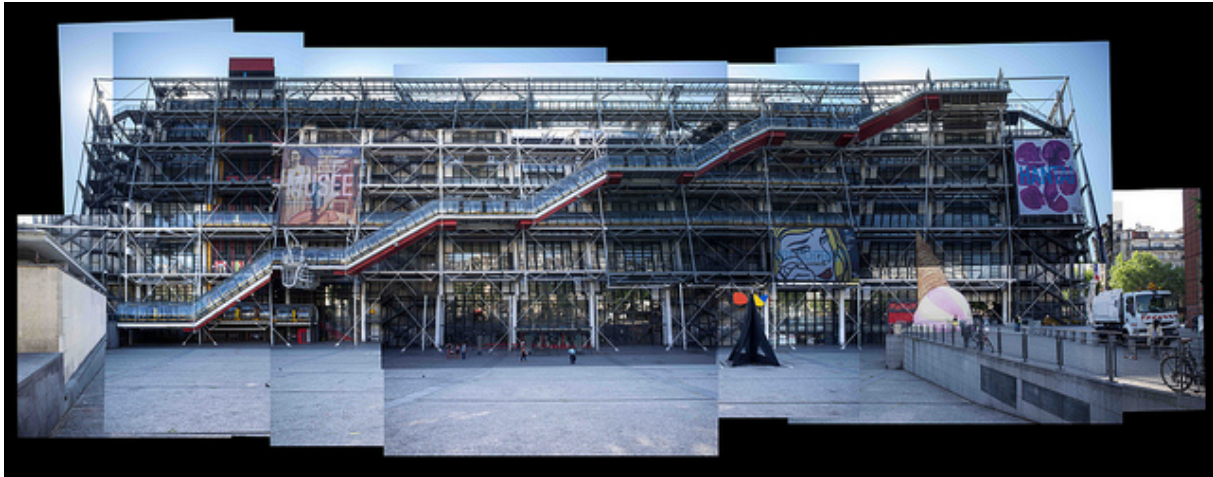
Un accompagnement après projet

La bonne identification des interlocuteurs pour les services de collection est un garde fou contre la déperdition des consignes. Après le passage en production des outils et la mise en place de nouvelles pratiques, il s'agissait de favoriser la continuité de cette démarche et d'éviter la déperdition des consignes. Pour ce faire, la bonne identification du rôle de notre service support était indispensable. Les formations assurées au cours du projet ont permis aux chargés de collection de bien repérer les différents acteurs de notre service et leurs domaines d'intervention.

Il était également important de continuer à affirmer le rôle des référents traitement, leur relais au sein des services étant un élément clé de la pérennité de cette démarche.

Cette continuité est aussi assurée par l'inscription plus importante de notre service dans la formation des nouveaux arrivants. Nous avons amélioré le dispositif de formation qui reposait jusqu'à récemment sur une démarche moins formelle, au sein des services de collection eux-mêmes entre nouveaux et anciens collègues (formations « sur le tas »). Nous proposons désormais un programme en dix demi-journées sur les outils et modalités de production des données dans le catalogue. Le suivi de cette formation conditionne l'obtention des autorisations d'accès à notre SIGB et la possibilité de commencer à travailler dans la base de production. Ce programme permet de donner un socle de connaissances commun à tous les chargés de collection. Destiné prioritairement aux nouveaux arrivants, il est également ouvert aux collègues déjà en poste au titre de la formation continue.

Concernant l'évolution des fonctionnalités développées dans le SIGB, la communication avec le prestataire est centralisée par l'administrateur du SIGB. Les utilisateurs n'ont pas de contact direct avec le prestataire. L'administrateur recueille les anomalies et les demandes d'amélioration et les communique au prestataire. Lors des montées de version, l'administrateur rédige et communique aux utilisateurs une documentation sur les nouveautés et améliorations de la nouvelle version, en s'appuyant sur la documentation fournie par le prestataire.



CC BY-NC-ND 2.0, Bruno Collinet, source : Flickr

Conclusion

La démarche d'accompagnement mise en place tout au long du projet Concordance a permis une bonne compréhension des enjeux et une appropriation satisfaisante des nouveaux outils.

Certaines équipes ont été particulièrement volontaires pour documenter et harmoniser leurs pratiques. Par exemple, le service Périodiques a documenté ses pratiques de description et édité une première version d'un manuel pratique dont ce service se sert au quotidien. Ce travail s'est fait à l'occasion du projet d'import des notices de périodiques du [Sudoc](#).

L'étape la plus délicate, et pour laquelle l'adhésion n'a pas toujours été au rendez-vous, est celle qui consistait à répartir différemment les rôles entre service support et services de collection. Le fait de leur retirer certaines habilitations de maintenance courante du catalogue (fusion de notices bibliographiques, création d'autorité...) a pu être mal vécu par certains chargés de collection, alors même que nous cherchions à conforter chacun dans l'expertise propre à ses fonctions. Nous avons mis l'accent sur la pédagogie tout en restant ferme sur nos choix. Il nous paraissait important de maintenir et favoriser le dialogue avec les chargés de collection en expliquant les enjeux et les raisons qui motivent les évolutions de pratiques.

Cet effort de pédagogie est à maintenir de manière continue. En tant que service support, les enjeux nous paraissent clairs, mais cela est parfois moins évident pour les équipes au quotidien. Il nous faut faire preuve de créativité et de patience pour imaginer d'autres modes de médiation afin de rappeler régulièrement le pourquoi du comment et la nécessité de continuer sur cette voie. En cela, il s'agit d'accepter que l'appropriation de nouvelles pratiques et de nouveaux outils puisse prendre du temps. Afin de pérenniser la démarche du projet, il est important de maintenir actif le réseau des référents traitement en organisant la veille qualité : il nous faut

désormais déployer complètement les outils de veille qualité et impliquer le comité Traitement dans sa mise en œuvre.

Pour tout complément d'information auprès de [Sylvie Lemaire et Karine Meneghetti](#), merci d'utiliser la page contact du site Transition bibliographique.

A consulter également la présentation du [projet Concordance lors de la journée professionnelle Systèmes & Données](#) du 9 novembre 2016.

Pour le groupe Systèmes & Données : Sylvie LEMAIRE, BU Rennes 2 et Karine MENEGHETTI, Bpi.

Précédemment publié sous l'ancienne URL : <https://www.transition-bibliographique.fr/2018-05-18-appropriation-projet-concordance-equipes-bpi/>