



Bibliothèque  
nationale  
de France

# **Le retour d'expérience de la Bibliothèque nationale de France**

***Agnès Saal, directrice générale***



Bibliothèque  
nationale  
de France

# **Un projet qui voulait mettre en œuvre toutes les nouvelles technologies**



# « Une bibliothèque d'un genre entièrement nouveau » : le pari de la modernité

- Le choix du tout numérique, concrétisé par la création d'une bibliothèque numérique
- Le choix d'informatiser la majorité des fonctions de la future « Très Grande Bibliothèque » au sein d'un système intégré
  - ➔ toutes les fonctions de base liées à l'activité professionnelle des bibliothécaires :
    - consultation du catalogue, communication des documents (front office)
    - acquisitions, dépôt légal, catalogage, magasinage, conservation, reproduction (back office)



## **« Une bibliothèque d'un genre entièrement nouveau » : le pari de la modernité**

- Un bâtiment neuf, entièrement câblé (fibre optique), permettant le travail en réseau
- Gestion des ressources humaines et gestion budgétaire et comptable informatisées
- Transport automatisé de documents
- Création d'atelier de reliure semi-industrielle



Bibliothèque  
nationale  
de France

# **La « crise de 1998 » : l'informatique, « bouc émissaire » de tous les problèmes....**



## La « crise de 1998 » : un révélateur

- De nouveaux collaborateurs
  - ➔ recrutés depuis peu,
  - ➔ formés très rapidement
  - ➔ mal intégrés dans la Bibliothèque nationale de France, née de la fusion de deux établissements la Bibliothèque Nationale et l'Établissement de Préfiguration de la Bibliothèque de France,
- De nouveaux espaces, très grands, très « anonymes »
- Une organisation des collections entièrement repensée
- Un nouveau public à accueillir



**... mais aussi une opportunité de  
repenser toute l'organisation du projet**



# Les conséquences dans la structuration du projet informatique

- Le projet est réorganisée en deux sous projets pour le système de gestion de bibliothèque :
  - ➔ V1 : fonctions front office
  - ➔ V2 : fonctions back office
- Plusieurs sous systèmes suffisamment opérationnels sont sortis du contour du système d 'information pour être gérés de façon autonome :
  - ➔ le système audiovisuel,
  - ➔ le système budgétaire et comptable,
  - ➔ le système de gestion RH



## **La « V1 » gérée en direct par la maîtrise d'ouvrage**

- Le département des systèmes d'information reprend et termine le développement des fonctionnalités les plus visibles pour les lecteurs de la bibliothèque
- Le DSI s'organise en « task force » pour terminer au plus vite et stabiliser le niveau de service
- Le DSI désigne des correspondants fonctionnels, interlocuteurs privilégiés d'utilisateurs internes, médiateurs des demandes d'évolution ou de correction



# **La « V2 » : l'occasion de mettre en place la conduite du changement**

## **La « V2 » : un projet « orienté utilisateurs »**

- L'ensemble du projet est réexaminé et ses contours redéfinis
- Un groupement, piloté par Thalès, gagne un appel d'offres dont le périmètre est revu à la baisse et correspond à des groupes d'utilisateurs bien identifiés
- La conduite du changement fait partie intégrante du projet chez la maîtrise d'ouvrage déléguée comme chez les utilisateurs
  - ➔ des correspondants fonctionnels sont désignés chez les utilisateurs qui valident les spécifications fonctionnelles élaborées par les informaticiens, spécialistes fonctionnels du même domaine
  - ➔ des coordonnateurs représentent les principales directions utilisatrices et veillent à la cohérence des décisions fonctionnelles

## **Des modalités de pilotage rigoureuses**

- Un directeur de projet DSI : interlocuteur privilégié du chef de projet du groupement et des coordonnateurs des directions utilisatrices
- Une réunion contractuelle et une réunion opérationnelle en alternance tous les 15 jours des équipes MOE/MOA
- Un comité de pilotage interne réunissant les deux directrices des directions utilisatrices, le directeur de projet, les coordonnateurs fonctionnels et les responsables fonctionnels du DSI
- Une réunion de suivi, aux étapes clés, organisée entre la direction générale de la BnF et celle du groupement maître d'œuvre

## **La « V2 » : un fort investissement sur la formation**

- La formation est un lot entièrement pris en charge dans sa conception par des agents du DSI très impliqués dans la vie et les activités de la Bibliothèque
- Les coordonnateurs fonctionnels, qui valident les spécifications, sont chargés de la formation des utilisateurs finaux
- Un système de tutorat est mis en place lors du déploiement de chaque module
- La conception et la rédaction de la documentation utilisateur prises en charge en interne



# **Une communication ciblée, organisée à tous les niveaux, par tous les moyens**

- Un « Journal de la V2 » est créé sur l'intranet et informe les utilisateurs :
  - ➔ du planning général et de celui de chacun des lots,
  - ➔ du point d'avancement, des aléas éventuels,
  - ➔ des dates de séances d'informations et de formations
  - ➔ des coordonnées des correspondants à contacter....
- Des réunions d'information sont organisées aux étapes clés pour les directeurs de départements concernés et la hiérarchie intermédiaire
- Les modes opératoires sont étudiées avec la hiérarchie de proximité (chefs d'équipe ou de service), en fonction des changements induits par le système; ce qui permet une appropriation anticipée

# Les projets successifs ont repris les mêmes principes

- Aucun projet n'est lancé sans :
  - ➔ un objectif et un contenu connus de tous
  - ➔ un chef de projet utilisateur, dont la mission est définie par écrit, et un chef de projet informatique qui font le lien avec le « fournisseur » interne ou externe
  - ➔ une équipe projet incluant des « grands utilisateurs »
  - ➔ un planning défini en tenant compte des contraintes et incluant les étapes de formation, communication et précisant les temps forts de mobilisation des futurs utilisateurs
- quelques exemples : Projet Infocentre, Gestion des Temps et des Activités, renouvellement du système budgétaire et comptable....

## Les outils bureautiques se sont imposés peu à peu

- Au moment de l'ouverture du nouveau site, les esprits n'étaient pas prêts et la mise en œuvre d'outils collaboratifs (projet de Gestion de la Logistique Administrative) n'a pas vraiment abouti **mais un besoin de communication interne est identifié :**
- La messagerie Lotus Notes est installée début 1999
- Ensuite un intranet, Biblionauts, est mis en œuvre pour favoriser la communication interne et la mise en commun d'informations pratiques pour les agents de la Bibliothèque
- Ultérieurement un forum est ouvert sur Lotus Notes pour permettre la libre expression





## **L'utilisation progressive d'espaces de travail réservés à une communauté**

- A tous les niveaux, direction, département, service, projet ou fonction particulière (ex : service public), des bases de production à accès plus ou moins réservés se développent
- Des espaces de stockage des documents de référence sont créés pour un groupe particulier (bases Notes)

### **ou de bases transverses à tout l'établissement :**

- Base de fiches de poste, des demandes de travaux...gérées avec différents niveaux d'habilitation

# **Les technologies web ont permis le franchissement d'une nouvelle étape**

## **Le web devient un outil essentiel de valorisation**

- En 1997, le projet minitel est remplacé par un projet à base de technologie web pour la consultation du catalogue
- En parallèle création d'un site institutionnel en 1996 pour communiquer sur l'ouverture anticipée de la bibliothèque d'étude ; un lot d'images d'un fonds prestigieux et le catalogue en ligne figureront parmi les premières applications
- Dès 1997, un sous-ensemble de la bibliothèque numérique composé de documents tombés dans le domaine public constitue la bibliothèque Gallica intégralement consultable en ligne (aujourd'hui 70 000 ouvrages et 80 000 images)

## **Le web permet la création de nouveaux services**

- Pour les lecteurs sur place
  - ➔ La réservation de place puis de documents sont offerts
  - ➔ La pré-inscription pour les lecteurs sur place
- Pour les internautes
  - ➔ La commande en ligne de reproduction
  - ➔ La base d'images en ligne
  - ➔ L'information en temps réel sur toutes les activités de la BnF
  - ➔ Les expositions virtuelles et toute l'offre pédagogique
  - ➔ Les informations pour les professionnels du livre (bibliothécaires, libraires, éditeurs...)

## Les étapes à venir

- Valorisation des données créées par les différents systèmes dans le cadre d'un outil de pilotage (projet Infocentre)
- Complétude du système de gestion de bibliothèques par son extension aux collections spécialisées
- Prise en compte du dépôt légal des sites internet
- Mise en œuvre d'une application d'archivage à long terme des données numériques, générées en particulier par des programmes de numérisation de sauvegarde

## **En guise de conclusion**

**Des débuts difficiles qui ont obligé à mieux tenir compte des utilisateurs internes et externes dans la définition et la mise en œuvre des services**

**Les applications informatiques ont permis une meilleure intégration des personnels qui partagent des outils et des pratiques**