



HAL
open science

Passer du périodique papier au périodique électronique : enjeux et méthodologie : cas du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais

Marie-Laure Duval

► **To cite this version:**

Marie-Laure Duval. Passer du périodique papier au périodique électronique : enjeux et méthodologie : cas du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais. domain_shs.info.docu. 2009. mem_00523918

HAL Id: mem_00523918

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00523918

Submitted on 6 Oct 2010

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.



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE pour obtenir le
Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD
niveau I

présenté et soutenu par

Marie-Laure Duval

le 6 novembre 2009

Passer du périodique papier au périodique
électronique :
enjeux et méthodologie.
Cas du Laboratoire National de Métrologie et
d'Essais.

Jury :

Ghislaine Chartron, professeur titulaire de la Chaire d'ingénierie documentaire au CNAM
Fabienne Carpentier, responsable du centre de documentation du Laboratoire national de
Métrologie et d'Essais

Cycle supérieur Promotion XXXVIII

A toutes les rencontres qui ont déterminé mon choix de carrière.

Remerciements

Ce mémoire est le fruit d'une longue réflexion nourrie par mes lectures mais aussi par de nombreuses rencontres et discussions. A ce titre, je tiens tout d'abord à remercier ma responsable de stage, Fabienne Carpentier, responsable du centre de documentation du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais qui, grâce à sa présence discrète, m'a laissé une grande liberté pour mener à bien cette mission tout en étant présente au bon moment. L'autre personne clé de ce travail est ma tutrice pédagogique, Ghislaine Chartron, qui a su me guider et me pousser à approfondir mes réflexions. D'autres part, je remercie aussi chaudement mes collègues documentalistes du LNE, Estelle Thiebault, Florence Coullon et Marie-Josée Gaullin qui m'ont fait partager leurs expériences et m'ont permis de compléter ma vision du métier. Je suis aussi reconnaissante aux nombreuses personnes qui m'ont aidé à nourrir ma réflexion : la dizaine de collaborateurs du LNE rencontrés en entretien et qui ont toujours su faire preuve d'une grande disponibilité ainsi que les deux responsables de bibliothèque qui m'ont transmis leurs expériences des périodiques électroniques avec une très grande ouverture. Enfin, je remercie Benjamin, Eva et Guilhem pour leur aide et leur soutien.

Notice

DUVAL Marie-Laure. Passer du périodique papier au périodique électronique : enjeux et méthodologie pour le centre de documentation. Cas du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais. 2009. 153 p. Mémoire INTD Titre professionnel de niveau 1, INTD. 2009

Ce mémoire s'appuie sur le cas précis du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais pour mettre en lumière les problématiques propres au développement des périodiques électroniques dans le portefeuille global d'un centre de documentation d'entreprise. Les modifications en termes de service rendu aux utilisateurs, d'acquisition et de gestion ne sont pas anodines et une méthodologie en trois temps est proposée : un diagnostic de la situation propre au centre de documentation est réalisé grâce à la démarche marketing ; les offres des fournisseurs sont analysées et il est montré en particulier les spécificités de la presse professionnelle qui se caractérise par une certaine immaturité de son offre électronique ; enfin, un scénario de mise en œuvre adapté, basé sur une stratégie d'acquisition titre à titre, est conçu et propose notamment plusieurs *workflow* de gestion des périodiques selon les modalités des abonnements (abonnements papier, électroniques ou mixtes, accès par IP ou mot de passe).

PERIODIQUE ; ABONNEMENT ELECTRONIQUE ; GESTION DES PERIODIQUES ; ACCES ELECTRONIQUE ; MARKETING DOCUMENTAIRE ; ANALYSE DES BESOINS ; PRESSE PROFESSIONNELLE

Table des matières

UUREMERCIEMENTS	3
NOTICE.....	4
TABLE DES MATIERES.....	5
Liste des tableaux.....	11
Liste des figures.....	12
INTRODUCTION.....	13
PREMIERE PARTIE : LES PERIODIQUES ELECTRONIQUES : UNE NOUVELLE DONNE POUR LE CENTRE DE DOCUMENTATION ET SES UTILISATEURS	16
1 DE NOUVELLES POSSIBILITES OFFERTES A L'UTILISATEUR.....	17
1.1 LES VALEURS AJOUTEES DU PERIODIQUE ELECTRONIQUE POUR L'UTILISATEUR.....	17
1.1.1 <i>Enrichissement du contenu.....</i>	17
1.1.2 <i>Disponibilité de l'information et gain de temps.....</i>	17
1.1.3 <i>Fonctionnalités liées à la recherche d'informations.....</i>	18
1.1.4 <i>Services dédiés aux chercheurs.....</i>	19
1.2 INCONVENIENTS DES PERIODIQUES ELECTRONIQUES.....	20
1.3 BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT	21
1.4 ETUDES DE DEUX PLATEFORMES DE PERIODIQUES ELECTRONIQUES	22
1.4.1 <i>Science Direct.....</i>	22
1.4.2 <i>Le site Le Moniteur.fr.....</i>	23
2 S'ADAPTER A UN NOUVEAU CONTEXTE D'ACHAT.....	25
2.1 NOUVELLE CHAINE D'ACQUISITION	25
2.1.1 <i>Modification de la chaîne de diffusion.....</i>	25
2.1.2 <i>Tendances propres à l'électronique.....</i>	27
2.1.2.1 Concentration des points d'accès aux revues	27
2.1.2.2 Agrégation de contenus.....	27
2.1.2.3 Concentration des entreprises.....	27
2.1.2.4 Repositionnement de l'intermédiation.....	28
2.2 ACTEURS ET ACTIVITES DU SECTEUR	29

2.2.1	<i>Edition</i>	29
2.2.2	<i>Gestion des abonnements</i>	30
2.2.3	<i>Fourniture de services aux bibliothèques</i>	30
2.2.4	<i>Agrégation et portail de revues</i>	31
2.2.5	<i>Production de bases de données bibliographiques</i>	31
2.3	MODIFICATION DE LA LOGIQUE D'ACQUISITION.....	32
2.3.1	<i>Multiplicité des modalités d'acquisition</i>	32
2.3.1.1	Abonnement.....	32
2.3.1.1.1	Titre à titre.....	32
2.3.1.1.2	Bouquet.....	34
2.3.1.1.3	Abonnement aux archives.....	36
2.3.1.1.4	Augmentation globale des coûts des abonnements.....	36
2.3.1.2	Paie ment à a transaction (<i>Pay per view</i>).....	37
2.3.1.3	Libre accès (<i>Open Access</i>).....	38
2.3.2	<i>Nouvelle relation contractuelle : la licence et l'avènement de la logique d'usage</i> 39	
2.3.2.1	Principes de la licence.....	39
2.3.2.2	Implications pour l'archivage des périodiques électroniques.....	40
2.4	ADAPTATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION- DOCUMENTATION.....	41
2.4.1	<i>Nouvelles compétences indispensables à la fonction acquisition</i>	42
2.4.2	<i>Mutualisation des ressources et savoir-faire : les consortia et groupements d'achat</i> 42	
3	FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS DE LA GESTION DES PERIODIQUES.....	44
3.1	MODIFICATION DU <i>WORKFLOW</i> DE GESTION DES PERIODIQUES.....	44
3.1.1	<i>Complexification de la gestion des périodiques</i>	44
3.1.2	<i>Déplacement du travail documentaire en aval de la diffusion au public</i>	45
3.2	LOURDEUR DE LA GESTION DES ACCES.....	48
3.2.1	<i>Authentification</i>	48
3.2.1.1	Accès par login et mot de passe.....	48
3.2.1.2	Accès par adresse IP.....	48
3.2.1.3	Accès à distance.....	49
3.2.1.3.1	Réseau VPN (Virtual Private Network, Réseau privé virtuel).....	49
3.2.1.3.2	Reverse proxy.....	50
3.2.1.3.3	Protocole SSO-CAS et Shibboleth.....	50
3.2.2	<i>Centralisation des points d'accès possibles</i>	51
3.2.2.1	Accès aux périodiques et articles depuis diverses plateformes.....	51
3.2.2.2	Outils permettant la centralisation des accès.....	51
3.2.2.2.1	Produits à intégration interne.....	51
3.2.2.2.2	Résolveur de lien, principal produit à intégration externe.....	52
3.2.3	<i>Continuité des accès aux contenus</i>	53

3.3	LIMITES JURIDIQUES A L'USAGE DES PERIODIQUES ELECTRONIQUES	53
3.4	NOUVELLES POSSIBILITES GRACE A L'ANALYSE DES STATISTIQUES D'UTILISATION.....	55
3.4.1	<i>Statistiques locales et statistiques d'éditeur.....</i>	55
3.4.2	<i>Fonctions multiples.....</i>	56
3.4.3	<i>Manque d'uniformisation et problèmes d'interprétation.....</i>	56
3.5	NOUVEL OUTIL ADAPTE A LA GESTION DES RESSOURCES ELECTRONIQUES : L'ERMS	58
DEUXIEME PARTIE : INTEGRER DES PERIODIQUES ELECTRONIQUES DANS LA		
COLLECTION - EVALUER LE CONTEXTE ET LES OFFRES		60
1	LE LNE, UN ORGANISME ATYPIQUE	61
1.1	DIVERSITE DES ACTIVITES ET DES SECTEURS.....	61
1.2	IMPLANTATION NATIONALE ET INTERNATIONALE.....	62
1.3	REORGANISATION RECENTE DES ACTIVITES DU LNE	62
2	DIAGNOSTIC MARKETING DU SYSTEME DE PERIODIQUES ACTUEL	63
2.1	ANALYSE MARKETING : PRINCIPES ET METHODOLOGIE	63
2.2	ANALYSE INTERNE	64
2.2.1	<i>Moyens du centre de documentation.....</i>	64
2.2.1.1	Principales caractéristiques	64
2.2.1.1.1	Presse professionnelle et revues scientifiques.....	64
2.2.1.1.2	Abonnements aux périodiques en 2009.....	65
2.2.1.1.3	Articles à l'unité.....	66
2.2.1.2	Analyse	66
2.2.2	<i>Activité.....</i>	68
2.2.2.1	Caractérisation de l'offre de service.....	68
2.2.2.2	Analyse	70
2.2.3	<i>Gestion.....</i>	72
2.2.3.1	Caractéristiques de la gestion	72
2.2.3.2	Analyse	72
2.3	ANALYSE DES BESOINS DU PUBLIC	73
2.3.1	<i>Objectifs et méthodologie.....</i>	73
2.3.2	<i>Segmentation.....</i>	74
2.3.2.1	Demandeurs d'une information scientifique abondante et pointue.....	74
2.3.2.2	Demandeurs d'une veille technique régulière et ciblée sur un secteur.....	75
2.3.2.3	Demandeurs d'une information généraliste sur un secteur.....	75
2.3.2.4	Demandeurs d'une information régulière et générale sur les pratiques professionnelles liées à leur activité	76
2.3.3	<i>Tableau de synthèse des menaces et opportunités</i>	77
2.4	ANALYSE EXTERNE.....	79
2.5	FORCES, FAIBLESSES, OPPORTUNITES ET MENACES DE LA SITUATION ACTUELLE	80

3	ANALYSE DE L'OFFRE DE PERIODIQUES ET D'ARTICLES ELECTRONIQUES ..	82
3.1	CONDITIONS DE L'OFFRE D'ABONNEMENT TITRE A TITRE	82
3.1.1	<i>Methodologie d'analyse de l'offre</i>	82
3.1.2	<i>Diversité des formats possibles</i>	83
3.1.3	<i>Cas de la presse professionnelle électronique : une offre encore immature ...</i>	84
3.1.3.1	Revue scientifique	84
3.1.3.2	Presse professionnelle	85
3.1.3.2.1	Pas de structuration de l'offre entre petits et grands éditeurs	85
3.1.3.2.2	Variété des services complémentaires fournis	86
3.1.3.2.3	Offre inadaptée pour les institutions	87
3.1.3.2.4	Raisons possibles du manque de maturité de l'offre électronique	87
3.1.4	<i>Offres et produits des agences d'abonnement</i>	88
3.1.5	<i>Offres de certains éditeurs</i>	89
3.1.5.1	Offre de bouquet d'un grand éditeur scientifique	89
3.1.5.2	Offre de base de données : IEEE Xplore	90
3.1.6	<i>Offres des agrégateurs</i>	91
4	RETOURS D'EXPERIENCE	92
4.1	LITTERATURE PROFESSIONNELLE	92
4.2	RENCONTRE AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS	93
TROISIEME PARTIE : INTEGRER LES PERIODIQUES ELECTRONIQUES DANS LA		
COLLECTION - SCENARIO DE MISE EN OEUVRE..... 94		
1	ORIENTATION GENERALE DE LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICES LIEE AUX	
	PERIODIQUES	95
2	PRIVILEGIER L'ELECTRONIQUE POUR LES REVUES SCIENTIFIQUES	97
2.1	DEVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE DE TITRES SCIENTIFIQUES ELECTRONIQUES	97
2.2	CHOIX D'ABONNEMENTS TITRE A TITRE	98
3	OPTIMISER LES SERVICES EN PROFITANT DU NUMERIQUE.....	99
3.1	CIRCULATION DE REVUES	99
3.1.1	<i>Cas des périodiques sans version électronique.....</i>	99
3.1.2	<i>Cas des périodiques électroniques accessibles par adresse IP (soit 62 titres).</i>	99
3.1.3	<i>Cas des périodiques électroniques accessibles par identifiant et mot de passe</i>	
	100	
3.2	DIFFUSION DE SOMMAIRES	102
3.3	FOURNITURE D'ARTICLE INIST	102
3.4	DIFFUSION SELECTIVE D'INFORMATIONS (DSI)	102

3.4.1	<i>Sélection des sources et périodicité</i>	102
3.4.2	<i>Respect du droit de copie</i>	103
3.4.3	<i>Quatre solutions possibles de mise en oeuvre</i>	104
3.4.3.1	Solution 1 : mise à disposition d'articles sur l'Intranet et envoi d'alertes périodiques sous forme d'e-mails.....	104
3.4.3.2	Solution 2 : envoi d'alertes permettant d'accéder aux articles	105
3.4.3.3	Solution 3 : envoi de porte-documents pdf contenant l'ensemble des articles numériques	106
3.4.3.4	Solution 4 : envoi d'une bibliographie à partir de laquelle les utilisateurs peuvent commander une copie papier de l'article.....	106
3.5	PRESENTOIRS DE REVUES	107
3.6	RECHERCHES BIBLIOGRAPHIQUES.....	108
4	INTRANET DOCUMENTAIRE ET CENTRALISATION DES RESSOURCES ELECTRONIQUES.....	109
5	METTRE L'ACCENT SUR LA FORMATION DES UTILISATEURS	111
6	EVALUER LA NECESSITE DE CONSERVER DES ARCHIVES.....	112
6.1	REFLECHIR A LA PERTINENCE DE CONSERVER DES ARCHIVES	112
6.2	MODALITES DE GESTION DES ARCHIVES	113
7	DEVELOPPER LA COMMUNICATION AUTOUR DES SERVICES LIES AUX PERIODIQUES	114
8	AUGMENTATION DES COUTS.....	116
8.1	ABONNEMENTS.....	116
8.2	AUTRE COUTS	116
9	ADAPTATION DU TRAVAIL DES DOCUMENTALISTES.....	117
9.1	COMPLEXIFICATION DE LA GESTION DES ABONNEMENTS ET DES ACCES.....	117
9.2	COMPLEXIFICATION DE LA DIFFUSION DES PERIODIQUES.....	117
9.3	PARTAGE DES INFORMATIONS	118
9.4	EVALUATION DE LA NOUVELLE OFFRE	118
	CONCLUSION	119
	BIBLIOGRAPHIE	123
	QUESTIONNAIRE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....	143
	COMPTE-RENDU D'ENTRETIEN AVEC LE RESPONSABLE DE LA BIBLIOTHEQUE D'UN CENTRE DE RECHERCHE FRANÇAIS.....	148

***WORKFLOWS* DE GESTION DES PERIODIQUES EN FONCTION DE LEUR FORMAT**

..... 150

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : ATOUTS ET FAIBLESSES DES MOYENS DU CENTRE DE DOCUMENTATION DU LNE.....	66
TABLEAU 2 : ATOUTS ET FAIBLESSES DE L'ACTIVITE DU CENTRE DE DOCUMENTATION DU LNE	70
TABLEAU 3 : ATOUTS ET FAIBLESSES DE LA GESTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION DU LNE.....	73
TABLEAU 4 : CARACTERISTIQUES DES DEMANDEURS D'UNE INFORMATION SCIENTIFIQUE ET POINTUE. ...	74
TABLEAU 5 : CARACTERISTIQUES DES DEMANDEURS D'UNE VEILLE TECHNIQUE REGULIERE ET CIBLEE SUR LEUR SECTEUR.	75
TABLEAU 6 : CARACTERISTIQUES DES DEMANDEURS D'UNE INFORMATION GENERALISTE SUR UN SECTEUR.	76
TABLEAU 7 : CARACTERISTIQUES DES DEMANDEURS D'UNE INFORMATION REGULIERE ET GENERALE SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIEES A LEUR ACTIVITE.	76
TABLEAU 7 : OPPORTUNITES ET MENACES LIEES AU PUBLIC DU CENTRE DE DOCUMENTATION DU LNE. ...	77
TABLEAU 8 : ANALYSE SWOT	80
TABLEAU 9 : MODELE TARIFAIRES D'ABONNEMENT TITRE A TITRE D'UN GRAND EDITEUR SCIENTIFIQUE (BASE SUR LE PRIX DU PAPIER).	89
TABLEAU 10 : AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA SOLUTION 1 POUR LA DSI.	105
TABLEAU 11 : AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA SOLUTION 2 POUR LA DSI.	105
TABLEAU 12 : AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA SOLUTION 3 POUR LA DSI.	106
TABLEAU 13 : AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA SOLUTION 3 POUR LA DSI.	107

Liste des figures

FIGURE 1 : L'ACCES AUX REVUES SCIENTIFIQUES, CHAINE TRADITIONNELLE.....	25
FIGURE 2 : INTERMEDIAIRES POUR LE REPERAGE ET L'ACCES AUX ARTICLES.	26
FIGURE 3 : REORGANISATION ACTUELLE POUR L'ACCES AUX REVUES ELECTRONIQUES.....	26
FIGURE 4 : <i>WORKFLOW</i> « TRADITIONNEL » DE GESTION D'UN PERIODIQUE PAPIER.....	46
FIGURE 5 : <i>WORKFLOW</i> DE GESTION D'UN PERIODIQUE ELECTRONIQUE.....	47
FIGURE 6 : PART DES DIFFERENTS TYPES DE PERIODIQUES AUXQUELS LE LNE EST ABONNE	65
FIGURE 7 : FORMATS ELECTRONIQUES POSSIBLES POUR LES TITRES DU PORTEFEUILLE DU LNE (PRESENTES PAS ORDRE DECROISSANT D'IMPORTANCE).	83

Introduction

A l'issue d'une enquête de satisfaction réalisée en 2008 au sein du Laboratoire National de Métrologie et d'Essais (LNE), il s'est avéré que l'une des attentes des utilisateurs du centre de documentation était d'avoir accès à des ressources numériques et particulièrement à plus de périodiques¹ électroniques.

Ce constat n'est pas étonnant car ces derniers ont pris une importance grandissante depuis quelques années et ont souvent supplanté, notamment dans les bibliothèques universitaires, leurs corollaires papier. Leur évolution (notamment celle des revues scientifiques), a suivi trois phases : la première phase qui a commencé avant le développement du Web s'est caractérisée par des textes électroniques peu répandus et diffusés essentiellement *via* des CD-ROM voire quelques services en ligne ; avec la seconde étape qui a débuté à la fin des années 90 et continue encore de nos jours, des offres proposant le choix entre papier et/ou électronique se sont développées en même temps que les usages ; enfin, la phase avancée, à laquelle certaines disciplines sont déjà arrivées, est marquée par le développement de certains systèmes d'information adaptés à la façon de travailler des scientifiques [14, ROWLANDS, p. 374-375]. Or, l'évolution de ces périodiques électroniques et l'augmentation des offres se sont accompagnées d'une vraie demande de la part des utilisateurs.

Une question se pose cependant : est-il anodin de faire de choix du numérique ? Le professionnel de l'information-documentation ne peut que s'interroger sur les incidences pour les utilisateurs et le centre de ressources du passage du périodique papier au périodique électronique (correspond-il juste au à la substitution d'un format par un autre ?). Qui dit numérique, dit changement de conception du document : ce dernier perd sa nature physique et se voit relié à un nombre potentiellement infini d'autres documents *via* les réseaux de liens. De plus, avec Internet, se sont développés de nouveaux produits ainsi qu'une économie propre. Pour certains auteurs, le passage à l'électronique représente un « *véritable changement de paradigme* »². Dès lors, l'intégration de ces périodiques dans le fonds documentaire doit être pensée en fonction de cette réalité.

Face aux résultats de l'enquête, le centre de documentation du LNE a décidé de miser sur les titres électroniques encore peu nombreux dans son portefeuille global de périodiques. Un stage de quatre mois réalisé dans le cadre de la formation au titre 1 de l'INTD a permis de concevoir un scénario de développement de ces périodiques en respectant deux impératifs : il s'agissait d'une part d'assurer l'adéquation entre les besoins des utilisateurs et l'offre

¹ Pour l'ADBS, il s'agit de « publications en série, à auteurs multiples, dotées d'un titre unique, dont les fascicules, généralement composés de plusieurs contributions répertoriées dans un sommaire, se succèdent chronologiquement à des intervalles en principe réguliers (journal, magazine, lettre, numéro spécial, revue), pendant une durée non limitée *a priori* ; les journaux et les collections de monographies en sont exclus. », <http://www.adbs.fr/periodique-18105.htm?RH=OUTILS_VOC> [consulté le 26 septembre 2009]

² Klee, Louis. COUPERIN. Consortium universitaire de publications numériques. Bulletin des bibliothèques de France, 2006, t.51, n°1.

proposée ; d'autre part, il était nécessaire d'adapter les solutions au centre de documentation dont les contraintes (objectifs, publics, budget et organisation) s'éloignent de structures mieux étudiées comme les bibliothèques universitaires.

Ce travail a été divisé en trois volets. Dans un premier temps, il nous a semblé important d'étudier précisément les problématiques et enjeux propres aux périodiques électroniques : en effet, l'utilisateur peut profiter de nouvelles possibilités offertes par les périodiques électroniques ; parallèlement, du point de vue du centre de documentation, l'acquisition et la gestion des périodiques évoluent.

Par la suite, une analyse approfondie de la situation du centre de documentation et de son portefeuille de périodiques a été réalisée : la démarche marketing a été utilisée pour analyser l'existant et les besoins des utilisateurs et, surtout, afin d'en déduire les forces, faiblesses, menaces et opportunités du centre de documentation pour mener à bien le développement des périodiques électroniques ; en outre, une analyse des offres proposées par les divers fournisseurs potentiels a été effectuée.

Enfin, toutes ces informations ont permis de concevoir le troisième volet de ce travail, un scénario de mise en œuvre prenant en compte les divers aspects qu'englobe un tel projet : la stratégie qui conditionne le choix des titres à passer en priorité en électronique, les choix liés aux archives, les services associés à cette nouvelle offre de périodiques, l'adaptation du *back office* et le budget.

Première partie :
Les périodiques électroniques :
une nouvelle donne pour le
centre de documentation et ses
utilisateurs

1 De nouvelles possibilités offertes à l'utilisateur

Le périodique électronique a un certain nombre de conséquences sur les services d'information et leurs utilisateurs. Pour ces derniers, le format numérique a une valeur ajoutée par rapport aux titres traditionnels papier et c'est l'une des raisons principales qui explique le développement des journaux électroniques. Les avantages se retrouvent aussi bien dans les contenus que dans les services annexes aux revues. Néanmoins, les usagers voient aussi des inconvénients dans les périodiques électroniques et, dans ce contexte, la formation des utilisateurs par les professionnels de l'information-documentation est un enjeu important.

1.1 Les valeurs ajoutées du périodique électronique pour l'utilisateur

Les périodiques au format numérique se distinguent de leurs corollaires papier par plusieurs qualités propres à leur nature : ils enrichissent le contenu des titres imprimés, ils améliorent l'accessibilité à l'information et sont accompagnés de fonctionnalités poussées qui facilitent les recherches et le travail des chercheurs.

1.1.1 Enrichissement du contenu

Pour les sites de périodique de presse professionnelle ou d'actualité, il n'est pas rare d'avoir accès à l'équivalent du titre papier mais aussi à des articles écrits uniquement pour être publiés sur Internet ; ils représentent donc un contenu supplémentaire à la revue classique [26, CHEN].

D'autre part, la nature même du numérique permet la création de relations entre les informations grâce aux liens hypertextes. Ces derniers sont souvent utilisés pour compléter les informations d'un article ou le contextualiser. Il est ainsi possible de cliquer sur un lien menant aux documents ou aux sites cités ; de même, il est parfois proposé à l'utilisateur d'accéder aux articles traitant de la même thématique.

1.1.2 Disponibilité de l'information et gain de temps

Le grand avantage des périodiques électroniques sur ceux papier est la grande disponibilité de l'information. En effet, le numérique permet de s'affranchir du lieu physique qu'est la bibliothèque ou le centre de documentation : l'utilisateur a accès aux périodiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis son poste de travail ou lorsqu'il est en déplacement [13, MAHE, p. 8]. En outre, la possibilité d'accès simultanés abolit les conflits d'accès lorsque la revue

est déjà consultée. D'autre part, les outils informatisés de recherche permettent souvent de combiner la recherche et l'accès au texte intégral, ce qui facilite grandement la consultation du document et le téléchargement ou l'impression évite les temps d'attente à la bibliothèque et la possible indisponibilité des titres [47, BOUTIN, p. 31].

En outre, parallèlement aux numéros récents, les éditeurs peuvent rendre disponibles les archives. A l'ère du papier, elles étaient souvent compliquées à consulter en bibliothèque, notamment pour les plus anciennes d'entre elles (elles pouvaient ne pas être accessibles pour des impératifs de conservation, ou bien déplacées ou détruites pour des questions de stockage). Or, de nombreux périodiques électroniques donnent accès à des archives, parfois remontant à plus de 100 ans.

Or, cette disponibilité est l'une des principales raisons de la popularité des journaux électroniques : une étude réalisée sur les chercheurs d'une université néerlandaise en 2003-2004 a montré qu'environ 80% d'entre eux considèrent cette qualité comme importante voire très importante [15, VOORBIJ, ONGERING, p. 228]. Or, l'accès aisé aux articles permet de gagner du temps. Pour certains même, la disponibilité et la richesse des informations sont des gages de productivité et de créativité pour les lieux de travail et de recherche [14, ROWLANDS, p. 386].

1.1.3 Fonctionnalités liées à la recherche d'informations

L'offre des produits numériques, et particulièrement celle des périodiques électroniques, s'accompagne d'un ensemble de services complémentaires qui permet d'accroître la valeur des contenus [23, CHARTRON, p. 31].

Les possibilités de recherche sont grandement améliorées pour l'utilisateur. Désormais, des outils annexes permettent d'interroger le texte intégral des articles avec des formulaires multicritères. Le développement de plateformes regroupant tous les titres d'un éditeur, comme Science Direct³ (Elsevier) et SpringerLink⁴, ou même les revues de plusieurs éditeurs (par exemple, Cairn⁵ pour les Sciences Humaines et Sociales) permettent l'interrogation multi-source via des outils de recherche fédérée. En outre, l'exploitation même du document est facilitée par la généralisation du format PDF d'Adobe qui comprend une fonction de recherche dans le texte.

³ <http://www.sciencedirect.com/> [consulté le 26 septembre 2009]

⁴ <http://www.springerlink.com/home/main.mpx> [consulté le 26 septembre 2009]

⁵ <http://www.cairn.info> [consulté le 26 septembre 2009]

Les périodiques électroniques sont aussi accompagnés de services permettant une veille bibliographique : réception de sommaires de revue, paramétrage d'alertes e-mail pour prévenir de la parution d'un nouvel article, newsletters, etc.

Enfin, les recherches sont favorisées par la possibilité sur certains sites de périodiques électroniques de créer son propre espace personnel ; il peut être ainsi proposé de sauvegarder l'historique ou les résultats d'une recherche ou même de créer sa petite bibliothèque personnelle en classant des fichiers contenant les articles sélectionnés dans des dossiers.

1.1.4 Services dédiés aux chercheurs

Avec les périodiques électroniques, les chercheurs ont à disposition de nouveaux services adaptés à leurs besoins.

La publication en électronique est plus simple et les délais sont moins longs, comparés au papier. Cela a deux conséquences : les chercheurs peuvent soumettre directement leurs articles en ligne en suivant les règles d'écriture précisées sur le site ; d'autre part, l'accès à la littérature scientifique est moins différé [13, MAHE, p. 8] car certains chercheurs pré-publient leurs articles dans des archives ouvertes, avant de le faire dans des revues traditionnelles, et des articles d'un périodique sont publiés plus rapidement en électronique qu'en papier imprimé (par exemple, l'éditeur EDP Science⁶ publie en ligne les articles dès qu'ils ont été corrigés, sans attendre que l'ensemble du contenu d'un numéro soit prêt).

En outre, les chercheurs peuvent plus facilement juger de la qualité des articles grâce aux statistiques de citations qui sont mises en place sur les sites de revues électroniques ou les bases de données : il n'est ainsi pas rare que les articles soient accompagnés du nombre de fois où ils ont été cités par d'autres et que l'utilisateur puisse accéder aux références de ces derniers ; d'autre part, des outils poussent encore plus loin l'analyse des citations comme le *Journal Citation Report* de *Web of Science*⁷ qui définit la durée de vie scientifique des revues en déterminant pendant combien de temps les articles qui les composent sont cités.

Enfin, l'accessibilité de l'information a aussi pour conséquence de développer la transdisciplinarité : en améliorant la disponibilité des documents, l'électronique permet aux chercheurs d'avoir plus facilement accès à d'autres littératures que celles de leur discipline [15, VOORBIJ, ONGERING, p. 231].

⁶ <http://publications.edpsciences.org/> [consulté le 26 septembre 2009]

⁷ http://www.thomsonreuters.com/products_services/science/science_products/scholarly_research_analysis/research_evaluation/journal_citation_reports [consulté le 29 septembre 2009]

Néanmoins, malgré tous ces avantages, les périodiques électroniques ont aussi des inconvénients, comparés aux titres papier.

1.2 Inconvénients des périodiques électroniques

Les inconvénients perçus par les utilisateurs sont le plus souvent liés aux avantages du papier plutôt que dus exclusivement aux caractéristiques inhérentes au format numérique. Ce sont les habitudes liées au support imprimé qui freinent le plus l'intégration des périodiques électroniques, notamment chez les scientifiques [13, MAHE, p. 8].

Les revues numériques bouleversent les méthodes de travail traditionnelles. Le papier est considéré comme rassurant car il est automatiquement validé par une communauté scientifique ce qui n'est pas toujours le cas avec l'électronique. En outre, le numérique ne favorise pas le feuilletage qui permet la découverte d'articles qui n'étaient pas cherchés *a priori*. De plus, bien que le fait de ne plus avoir à fréquenter la bibliothèque puisse être considéré comme un avantage, certains chercheurs y voient aussi la solitude et la fin des échanges entre collègues. Enfin, on remarque que la lecture de certains contenus de revues qui ne sont pas des articles (les éditoriaux ou les revues de livres, par exemple) décroît car il est nécessaire de cliquer sur chaque élément ce qui devient rapidement fastidieux [15, VOORBIJ, ONGERING, p. 230-231].

D'autre part, la lecture sur écran n'est pas idéale. Une étude menée par Beta Research Inc en 1998 a ainsi évalué à 40% la dégradation de performance entre la lecture électronique et la lecture sur papier [5, JACQUESSON, RIVIER, p. 405-406]. Cette situation a deux conséquences comme le montre l'étude néerlandaise évoquée plus tôt [15, VOORBIJ, ONGERING, p. 230] : pour certains, il est difficile de juger de la pertinence d'un texte sur écran et l'impression des articles devient nécessaire pour s'assurer de la qualité d'un article ainsi que pour le lire.

De plus, les modalités de recherche de l'information peuvent être considérées comme trop sélectives. La recherche par mot clé peut être difficile dans le cas de recherches conceptuelles où l'environnement du concept est essentiel à la définition du sujet ou quand il s'agit de concepts émergents. En outre, bien que les liens hypertextes soient vus comme un bon moyen de nourrir les associations d'idée, les classements thématiques et hiérarchiques sont souvent critiqués par les chercheurs [47, BOUTIN, p. 33].

Les raisons qui expliquent les inconvénients des périodiques électroniques vus par les utilisateurs, ont été étudiées lors d'une enquête auprès du personnel des universités appartenant au *Consortium of Academic Libraries of Catalonia*. Ce travail a montré que les inconvénients qui pouvaient être pointés du doigt par les utilisateurs étaient la conséquence,

non pas d'une résistance au changement (passage du papier à l'électronique), mais plutôt de leur manque de connaissances et de compétences techniques [7, BORREGO, ANGLADA, BARRIOS]. La formation des usagers est donc un impératif pour le développement des périodiques électroniques.

1.3 Besoin d'accompagnement

Avec le numérique, les utilisateurs ont désormais de nouvelles possibilités aussi bien en termes de contenus que de services associés. Cependant, pour que ces derniers puissent être exploités de manière optimale, ils doivent être connus et les usagers doivent savoir les utiliser. L'affranchissement du lieu physique ne signifie pas la fin du rôle des professionnels de l'information-documentation : il est de leur responsabilité d'aider les utilisateurs à comprendre la complexité croissante du marché de l'information électronique et la diversité des ressources disponibles [7, BRAVO, p. 125-126].

Face au foisonnement des contenus (sites d'éditeurs, bases de données, portails, archives ouvertes) mais aussi au risque d'exploiter des informations non validées, le centre de documentation a pour rôle de sélectionner les ressources les plus pertinentes mais aussi de former les usagers sur les nouvelles possibilités qui s'ouvrent à eux (*l'Open Access* notamment).

De plus, il est important de renforcer les compétences des utilisateurs sur les services complémentaires aux revues (différentes modalités de recherche, les outils de veille) afin de les aider à exploiter les ressources.

Afin de montrer la multiplicité des types de contenus et services associés, deux exemples de plateforme de périodiques électroniques ont été étudiés.

1.4 Etudes de deux plateformes de périodiques électroniques

Les deux cas présentés ici sont destinés à deux types de public différents et les contenus et services sont adaptés en conséquence.

1.4.1 Science Direct⁸

Science Direct d'Elsevier est l'une, sinon la plateforme d'éditeur la plus connue et recherchée par les utilisateurs : lors de mes entretiens avec les chercheurs du LNE⁹, tous réclamaient l'accès à Science Direct et les deux responsables de bibliothèque que j'ai interrogés ont confirmé cette idée¹⁰. Aussi bien le contenu que les services fournis sont adaptés à leurs utilisateurs : les chercheurs.

Cette plateforme regroupe environ un quart de la production scientifique, technique et médicale avec plus de 2500 revues scientifiques électroniques, auxquelles les utilisateurs ont accès en texte intégral avec un abonnement, ainsi que plus de 10000 e-books. L'abonnement aux revues donne accès généralement aux quatre dernières années d'archives en plus de l'année en cours ; il est aussi possible d'acquérir les archives de ces périodiques (les plus anciennes remontent à 1823 grâce à des programmes de numérisation).

Les services proposés aux utilisateurs sont multiples et les fonctionnalités de recherche d'articles sont particulièrement poussées, ce produit étant destiné aux chercheurs : différents niveaux de recherche sur l'ensemble du fonds sont possibles (formulaire de recherche rapide ou avancée et experte), sauvegarde des résultats des recherches, sauvegarde de l'historique des requêtes de recherche, tri ou affinage des résultats sur de nouveaux critères. De même, la recherche d'un titre en particulier est possible à partir d'une liste ou d'un formulaire de recherche. D'autre part, un système de liens avec d'autres ressources permet d'enrichir les informations sur les articles : ainsi, l'utilisateur peut consulter les articles abordant les mêmes thématiques et un lien entre Science Direct et les références dans Scopus, base de données bibliographique de l'éditeur, permet, entre autre, de savoir combien de fois l'article y a été cité. En outre, grâce au partenariat avec le producteur d'une plateforme de recherche permettant des recherches en science de la vie, Science Direct propose des fonctionnalités basées sur des outils sémantiques.

Une autre catégorie de services assure une veille scientifique. Il est, en effet, possible de paramétrer des alertes pour être prévenu de la parution d'un nouvel article correspondant à certains critères (lorsqu'un nouvel article correspond à des requêtes ou bien à un sujet

⁸ <http://www.sciencedirect.com> [consulté le 26 septembre 2009]

⁹ Voir la partie sur l'analyse des besoins, p. 73

¹⁰ Voir la partie sur les retours d'expériences, p. 92

particulier ou si un article sélectionné a été cité par une nouvelle source). D'autre part, des fils RSS permettent d'être tenu au courant des nouveautés de la plateforme.

Enfin, certains services aident à la diffusion des publications : ainsi, une fonctionnalité permet d'envoyer aisément un article par e-mail et des liens permettent aux utilisateurs de récupérer les références dans leurs outils de gestion de bibliographies comme *EndNote*.

On remarque que les services les plus basics sont accessibles à tous mais seuls les abonnés profitent des possibilités les plus poussées comme les recherches en mode avancé, les alertes sur les citations ou la visualisation des citations d'un articles.

1.4.2 Le site Le Moniteur.fr¹¹

Le Moniteur.fr est le site du périodique le *Moniteur des travaux publics et du bâtiment*. Cet hebdomadaire est destiné aux professionnels qui désirent se tenir au courant des nouveautés du secteur. L'abonnement papier donne accès gratuitement à un espace réservé. On y trouve la version électronique du titre mais aussi un contenu très riche qui complète et approfondit l'actualité évoquée dans le périodique : chaque numéro est mis en lien avec un ou des articles complémentaires parus exclusivement sur le site web ; on trouve en outre l'accès à plusieurs bases de données (sur les indices-index, les entreprises du BTP, les produits, les équipements, les appels d'offre et les emplois du secteur) ainsi qu'à des textes officiels, aux accords de salaire et aux PV Coprec. Ces informations sont utiles pour les professionnels. L'abonné a aussi accès aux archives de la revue : des recherches sont possibles mais elles sont beaucoup plus basiques que celles de Science Direct, le public ayant moins besoin de recherches pointues.

D'autre part, l'abonné peut paramétrer des alertes afin de recevoir les nouveaux articles correspondant aux mots clés sélectionnés. En outre, l'espace abonné est un vrai espace de stockage et de traitement des informations sélectionnées sur le site : en effet, chaque article peut être inséré dans des dossiers personnels créés par l'utilisateur et hébergés sur le site. Dès lors, l'espace d'abonné devient un véritable espace de travail. On s'éloigne ici de la simple fonctionnalité de consultation du périodique.

Parallèlement à l'accès abonné, le site propose un espace pour tous contenant un gros contenu éditorial sous forme d'articles abordant diverses thématiques du secteur. Un service gratuit de cinq newsletters quotidiennes est aussi proposé.

Ces deux exemples montrent que les éditeurs peuvent aller très loin dans la valeur ajoutée qu'ils proposent pour leurs périodiques électroniques. Néanmoins, les offres ne sont pas

¹¹ <http://www.lemoniteur.fr> [consulté le 22 septembre 2009]

homogènes entre les éditeurs comme nous le verrons lorsque nous analyserons les offres auxquelles le LNE pourrait profiter¹². En outre, à côté des indéniables avantages pour les utilisateurs, les périodiques électroniques sont aussi porteurs d'un modèle économique différent de celui du papier qui complexifie l'activité d'acquisition des services d'information.

¹² Voir la partie sur l'analyse des offres, p. 82

2 S'adapter à un nouveau contexte d'achat

Avec l'électronique, les modèles économiques évoluent, ce qui a une incidence sur les modalités d'achat des ressources : la chaîne traditionnelle d'acquisition est modifiée, les documentalistes doivent composer avec des fournisseurs aux rôles nouveaux et le modèle traditionnel d'acquisition est remplacé par de nouvelles logiques. Or, face à ces changements, les professionnels de l'information-documentation doivent s'adapter.

2.1 Nouvelle chaîne d'acquisition

Avec les périodiques électroniques, les étapes de l'acquisition ainsi que les acteurs avec lesquels le documentaliste doit interagir diffèrent par rapport au contexte papier : en effet, la chaîne de diffusion se complexifie et les tendances propres à l'économie numérique influent sur les choix d'acquisition.

2.1.1 Modification de la chaîne de diffusion

Comme l'expliquent Ghislaine Chartron et Clarisse Marandin [25, CHARTRON, MARADIN, p. 30-32], la chaîne de diffusion de revues est impactée par le passage au numérique. Dans l'univers des périodiques papier, les services d'information font souvent appel à une agence d'abonnement pour acquérir des titres. Le schéma de diffusion ci-dessous résume la simplicité de la chaîne de diffusion.

Figure 1 : L'accès aux revues scientifiques, chaîne traditionnelle.

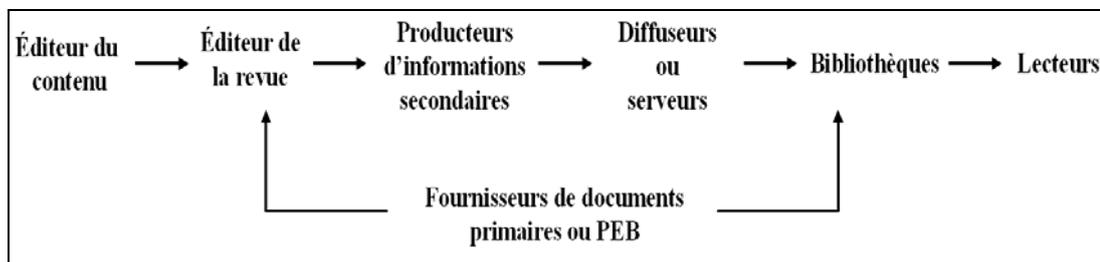


Source : CHARTRON, MARANDIN. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. [25, CHARTRON, MARADIN, p. 30]

Parallèlement à ce modèle, est apparue dès les années 70 une autre chaîne de diffusion liée au développement conjoint des produits d'informations secondaires et des services de fournisseurs de documents primaires. Avec cette chaîne, l'unité de base n'était plus la revue mais l'article. De nouveaux intermédiaires se sont développés comme les producteurs de banques de données bibliographiques facilitant le repérage des articles (par exemple, National Library of Medicine, productrice de Medline), les serveurs et diffuseurs de ces banques de données (tels que Dialog Corporation, Ovid) ou encore les fournisseurs de

documents primaires permettant de se procurer l'article original sous forme papier (par exemple, INIST). Le schéma 2 présente cette chaîne parallèle.

Figure 2 : Intermédiaires pour le repérage et l'accès aux articles.



Source : CHARTRON, MARANDIN. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. [25, CHARTRON, MARADIN, p. 30]

Avec le développement des revues électroniques, un nouveau phénomène apparaît : les deux chaînes précédentes tendent à s'intégrer de telle manière que l'accès par l'entité revue ou par l'entité article est offert par le même service comme en témoigne le schéma suivant ci-dessous.

Figure 3 : Réorganisation actuelle pour l'accès aux revues électroniques.



Source : CHARTRON, MARANDIN. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. [25, CHARTRON, MARADIN, p. 31]

L'éditeur électronique peut être ou ne pas être le même que l'éditeur papier. De nouveaux acteurs, tels que HighWirePress de l'université de Stanford, se positionnent comme des éditeurs électroniques pour les sociétés savantes ne maîtrisant pas les compétences de l'édition sur Internet.

D'autre part, les acteurs intermédiaires multiplient les accords de partenariat entre eux, avec les éditeurs (quand ceux-ci le veulent bien) et avec d'autres acteurs ayant une compétence en technologie et en réseaux électroniques. Ils visent ainsi à offrir des services à valeur ajoutée adaptés aux logiques d'usages existant dans les bibliothèques et dans les centres de

documentation. Par exemple, les agences d'abonnement négocient avec les éditeurs mais aussi les fournisseurs de documents primaires et parfois les serveurs de bases de données pour intégrer tous ses services dans l'interface proposée à la structure documentaire.

2.1.2 Tendances propres à l'électronique

Le secteur des périodiques électroniques a plusieurs caractéristiques liées principalement au format numérique et à Internet.

2.1.2.1 Concentration des points d'accès aux revues

La profusion des sources nécessite d'en simplifier l'accès et la recherche. Il s'agit aussi de capter l'attention de l'internaute malgré la forte concurrence. Les grands moteurs de recherche comme Google sont donc importants tout comme les initiatives de portails qui ont pour objectif de « *développer une masse critique par des jeux d'alliances ou de partenariats assurant une plus grande audience, une plus grande visibilité* » [23, CHARTRON, p. 29].

2.1.2.2 Agrégation de contenus

Suivant cette tendance, l'agrégation consiste à constituer une offre groupée en négociant avec les éditeurs les conditions d'exploitation des contenus. Ce phénomène existait auparavant avec des agrégateurs de presse mais, aujourd'hui, ce sont les agrégations de revues (comme Cairn¹³) qui tendent à se développer.

Face à l'atomisation de l'offre et aux besoins de nouvelles compétences en matière d'édition électronique, l'agrégation est souvent nécessaire pour le développement d'une offre : l'agrégateur qui n'est pas seulement un diffuseur électronique mais aussi un acteur qui propose une offre autonome incluant des services, assure aux éditeurs une multi-diffusion des contenus de leurs périodiques par divers canaux propres au format électronique des périodiques (l'utilisateur peut par exemple s'abonner classiquement au titre ou acheter un article ou un numéro via un agrégateur) [23, CHARTRON, p. 29].

L'accès par article peut se révéler une alternative à la souscription d'abonnements, notamment lorsque l'offre de bouquets de certains éditeurs n'est pas adaptée aux besoins.

2.1.2.3 Concentration des entreprises

Le secteur de l'édition électronique a connu une multiplication des fusions acquisitions ces dernières années ; ainsi, par exemple, l'éditeur John Wiley & Sons a racheté en 2007 Blackwell Publishing. Certains éditeurs de moindre taille et certaines sociétés savantes sont

¹³ <http://www.cairn.info> [consulté le 26 septembre 2009]

encore incontournables dans de nombreux secteurs scientifiques mais l'offre en Sciences, Techniques et Médecine (STM) est aujourd'hui dominée par trois grands éditeurs commerciaux, Elsevier, Springer et Wiley-Blackwell [32, STOTZENBACH, p. 36]. Cette concentration est aussi une réalité pour les intermédiaires : sur les cinq plus grandes agences d'abonnement en 1999 (Blackwell, Dawson, Ebsco, Faxon, Swets), seuls Ebsco et Swets existent toujours après de nombreux rachats et fusions. Cela a plusieurs conséquences pour le client : l'instabilité de l'offre ne facilite pas les décisions d'acquisition et les clients tendent à simplifier leurs achats en se limitant à une ou deux grandes plateformes de recherche (55% des revues de chimie physique est détenu par un seul éditeur [32, STOTZENBACH, p. 36]).

2.1.2.4 Repositionnement de l'intermédiation

On remarque aussi une tendance à la désintermédiation. Les technologies du Web sur lesquelles sont diffusés les périodiques électroniques favorisent la diffusion directe au client. Les éditeurs offrent ainsi à partir de leur site des services de fourniture de documents (par fax, courrier électronique), ou de paiement à la visualisation avec paiement par carte bleue ou sur un compte approvisionné qui permettent aux lecteurs finaux d'acquérir le document sans passer par le centre de documentation ; ces modalités donnent aussi la possibilité à ce dernier de se fournir sans faire appel à des agences d'abonnement. Cette tendance est renforcée par le développement de politiques publiques pour donner accès aux données produites à partir de fonds publics, aux sources officielles et aux articles scientifiques issus de recherches publiques (archives ouvertes notamment).

En outre, la désintermédiation entre structures documentaires et éditeurs se développe aussi avec les consortia et autres groupements d'achat qui ont tendance à évincer en partie les agences d'abonnement. De plus, on remarque que certains producteurs de contenu se sont réappropriés la diffusion technique et commerciale de leurs produits ; il y a donc une désintermédiation au niveau de la production et de la diffusion.

Néanmoins, parallèlement à ces phénomènes, de nouveaux services intermédiaires se développent en lien avec les nouvelles compétences technologiques nécessaires à la publication en ligne : plateformes de diffusion de revues, réalisation de portails d'accès aux contenus, délégation de la gestion commerciale en ligne. [23, CHARTRON, p. 30]

Or, la modification de la chaîne de diffusion et les autres caractéristiques propres à l'économie des périodiques électroniques déterminent les acteurs et activités de ce secteur.

2.2 Acteurs et activités du secteur

Le centre de documentation qui acquiert des périodiques et articles électroniques est confronté à différents types d'acteurs dont le nombre est plus important que dans le contexte papier. Certains acteurs traditionnels voient leur rôle évoluer alors que de nouveaux apparaissent. De plus, on remarque que les frontières entre les fournisseurs de contenus et de services ne sont plus très nettes, chacun ne se limitant pas qu'à un seul type de produit ou de prestation. Dès lors, plutôt que de distinguer les acteurs (éditeurs, agences d'abonnement, agrégateurs etc.), il semble plus pertinent de définir les principales activités des interlocuteurs des services de documentation.

2.2.1 Edition

Les éditeurs (au sens du terme anglo-saxon *publisher* opposé à l'*editor* désignant celui qui est chargé du contenu éditorial) se divisent en deux grandes catégories : les éditeurs commerciaux et les éditeurs à but non lucratif. L'essentiel de la production est détenu par de grandes maisons d'édition de revues scientifiques qui sont de grands groupes financiers internationaux (en particulier Reed-Elsevier, Springer, Wiley-Blackwell). Ils donnent généralement accès à leurs publications par l'intermédiaire d'un portail (comme Science Direct¹⁴, SpringerLink¹⁵, WileyInterscience¹⁶) qui regroupent de nombreux services intégrés. On peut noter que certains éditeurs, dont Reed-Elsevier, ont fait le choix de la désintermédiation et du rapport direct avec leurs clients : ils ne permettent pas aux agences d'abonnement de distribuer aux organismes documentaires leurs périodiques électroniques et l'accès à leurs revues ne peut se faire que via leur site [31, MARTINEZ, p. 46].

Parallèlement, aux éditeurs commerciaux, les éditeurs à but non lucratif sont constitués, d'une part, de sociétés savantes et d'associations scientifiques diverses et, d'autre part, des presses universitaires et institutionnelles. Les premières peuvent publier directement leurs revues, en interne ou par l'intermédiaire d'une filiale (par exemple, EMS Publishing House pour l'European Mathematical Society). Elles choisissent parfois de faire sous-traiter la totalité ou une partie seulement (entre autres, les activités de production, de marketing, de commercialisation et de distribution) de la chaîne éditoriale par un autre éditeur, une société savante ou un organisme commercial. Les presses universitaires et institutionnelles, quant à elles, ont un statut d'éditeur public mais certaines sont organisées en sociétés privées dont les actionnaires sont des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche (cas des

¹⁴ <http://www.sciencedirect.com> [consulté le 26 septembre 2009]

¹⁵ <http://www.springerlink.com> [consulté le 26 septembre 2009]

¹⁶ <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/home> [consulté le 26 septembre 2009]

Presses de Science Po ou des Editions du CNRS). Dans tous les cas, leur finalité demeure la diffusion de la recherche¹⁷. [47, BOUTIN, p. 20]

2.2.2 Gestion des abonnements

L'abonnement peut se faire soit en direct auprès de l'éditeur, soit *via* une agence d'abonnement. En France, les deux principales agences sont Ebsco (2,3 milliards de dollars de chiffre d'affaire en 2007) et Swets ; à côté de ces structures d'envergure internationale, de petites agences françaises existent (Prenax, Lavoisier, France Publications). En assurant une acquisition centralisée, sans multiplication des interlocuteurs et des factures, les agences d'abonnement sont très utiles pour les services d'information. Néanmoins, le numérique a modifié les relations avec ces prestataires et deux tendances parallèles sont à l'œuvre :

- la désintermédiation qu'imposent certains éditeurs quant à la diffusion de leurs revues électroniques¹⁸ limite le champ d'action traditionnel des agences ;
- les agences d'abonnement s'écartent du simple rôle administratif de gestion (commande, gestion des litiges, facturation, renouvellement des acquisitions) pour se diversifier vers le conseil (pour le passage de l'abonnement papier à l'abonnement électronique notamment) et la mise en place de nouveaux outils et services destinés à faciliter la gestion et l'accès aux revues électroniques [31, MARTINEZ, p.46]. Par exemple, Swets a créé une base de données, SwetsWise, qui permet la recherche fédérée sur les articles de milliers de revues issues de divers producteurs.

2.2.3 Fourniture de services aux bibliothèques

Les nouvelles activités des agences d'abonnement rejoignent les prestations des agences et fournisseurs de services aux bibliothèques. Ces derniers interviennent, entre autres, pour intégrer dans un seul catalogue les références ou le texte intégral d'articles produits par d'autres acteurs de la chaîne documentaire [47, BOUTIN, p.22]. Parmi les agences les plus connues, on peut citer OCLC¹⁹ ou Ingenta²⁰.

¹⁷ Christine Boutin précise néanmoins qu'il existe des exceptions comme les Presses universitaires de Grenoble qui correspond, en réalité, à une société à vocation commerciale.

¹⁸ Voir partie précédente sur les éditeurs, p. 29

¹⁹ <http://www.oclc.org/fr/fr> [consulté le 25 septembre 2009]

²⁰ <http://www.ingenta.com> [consulté le 25 septembre 2009]

2.2.4 Agrégation et portail de revues

Les agrégateurs proposent une offre de périodiques et d'articles dont les conditions de diffusion et d'utilisation ont été négociées avec les éditeurs respectifs de chaque périodique. Parallèlement au contenu, ces acteurs du secteur fournissent des services (fonctionnalités de recherche fédérée, d'alertes et de personnalisation très développées). Comme il l'a été montré plus tôt²¹, cette offre correspond au besoin de centralisation lié à la dispersion des offres et permet aux éditeurs d'augmenter leurs revenus. Néanmoins, afin de garder la maîtrise de leurs publications et d'éviter une concurrence entre plusieurs modes de diffusion, les éditeurs imposent généralement une période d'embargo, c'est-à-dire une période durant laquelle les agrégateurs ne peuvent donner accès à un nouveau numéro de périodique. Il s'agit d'une situation pénalisante essentiellement pour les lecteurs spécialisés comme les chercheurs [23, CHARTRON, p. 30] qui sont les plus exigeants sur la fraîcheur des articles consultés.

L'agrégation se divise entre les acteurs spécialisés dans les articles de presse (EDD, Thomson, LexisNexis, Factiva, etc.), apparus en premier, et les agrégateurs de revues qui se sont développés depuis peu. L'agrégation de ces revues se présente sous forme de portails qui proposent la plupart du temps à la fois l'achat à l'unité (*pay-per-view*) et des licences d'accès à différents bouquets de revues. D'autre part, parallèlement à une offre commerciale (Cairn²², par exemple), des offres gratuites existent (Persée²³, *Directory of Open Access Journals*²⁴, etc.).

2.2.5 Production de bases de données bibliographiques

Parallèlement à des producteurs d'informations primaires, sont apparues des les années 70 des bases de données bibliographiques qui remplaçaient les bulletins signalétiques papier en permettant de rechercher des références d'articles. Aujourd'hui, ces bases de données sont sur Internet et des serveurs permettent des recherches fédérées sur plusieurs de ces bases. En outre, l'avènement des périodiques électroniques permet de donner accès au texte intégral depuis la référence bibliographique : par exemple, en faisant une recherche sur Pascal, base de données de l'INIST, *via* le serveur Ovid, l'utilisateur peut cliquer sur un lien qui le mène à l'article complet. Cette fonctionnalité est véritablement un atout pour les utilisateurs car elle simplifie fortement l'accès au document primaire en permettant depuis une seule interface la recherche fédérée, la sélection des articles et l'accès au texte intégral.

²¹ Voir la partie sur les tendances de la presse électronique, p. 85

²² <http://www.cairn.info> [consulté le 26 septembre 2009]

²³ <http://www.persee.fr> [consulté le 29 septembre 2009]

²⁴ <http://www.doaj.org> [consulté le 29 septembre 2009]

Ainsi, comparé à celui des périodiques papier, le secteur des périodiques électroniques se démarque : la chaîne de diffusion se complexifie, de nouveaux acteurs apparaissent (les agrégateurs notamment) et les rôles traditionnels des principaux acteurs se modifient (les éditeurs ne délèguent plus les abonnements, les agences se tournent vers l'agrégation, les serveurs de bases de données bibliographiques donnent accès au texte primaire, etc.). En outre, l'économie du périodique électronique connaît des problématiques propres (concentration des acteurs et des points d'accès, agrégation des contenus, désintermédiation, création de nouvelles intermédiations). Or, la réalité complexe du secteur des périodiques électroniques influe sur les modalités d'acquisition offertes aux centres de documentation.

2.3 Modification de la logique d'acquisition

Les logiques d'acquisition des périodiques électroniques sont bien différentes de celles des revues papier.

2.3.1 Multiplicité des modalités d'acquisition

L'acquisition des périodiques papier se fait généralement sous forme d'abonnements à chaque titre. Avec l'électronique les possibilités sont variées et dépendent à la fois de l'éditeur et du client.

2.3.1.1 Abonnement

Le principal mode d'acquisition des périodiques est encore l'abonnement (90% des acquisitions de titres se fait par abonnement [22, BILBAULT, p. 7]). Avec le numérique, deux possibilités sont offertes au professionnel de l'information-documentation : l'acquisition titre à titre ou par bouquet. En outre, à côté des abonnements aux numéros en cours, il est parfois possible de s'abonner aux archives des revues. Ces nouveautés tendent à faire augmenter les coûts globaux.

2.3.1.1.1 Titre à titre

Deux possibilités d'abonnement sont proposées :

- l'abonnement couplé version papier et version électronique,
- l'abonnement à l'électronique seul (e-only) : il s'agit soit du substitut électronique de la version papier, soit d'un périodique existant uniquement en version électronique.

Christine Stotzenbach présente ainsi l'évolution de l'offre en Sciences, Techniques, Médecine (STM) [32, STOTZENBACH, p.36] : de 1995 à 2000, la majorité des éditeurs avait une offre

électronique couplée au maintien des abonnements imprimés dont le montant était à la fois proportionnel au chiffre d'affaire de l'institution cliente et à sa catégorie ; depuis 2000, les grands éditeurs ont mis peu à peu en avant une offre tout électronique qui autorise le désabonnement aux revues imprimées et permet de relâcher quelque peu la pression des coûts ; cependant, les périodiques électroniques supportent en France une TVA de 19,6% et, en Europe, des taux allant de 10 à 18%, ce qui rend difficile le passage à ce modèle.

Les conditions tarifaires varient selon les éditeurs. Bien que, contrairement au papier, les possibilités proposées sont multiples, on remarque que le tarif de l'abonnement imprimé reste dans de nombreux cas l'étalon à partir duquel est calculé le prix de l'abonnement du numérique. Cette situation tend néanmoins à s'estomper car certains éditeurs développent de nouveaux modèles : par exemple, l'American Chemistry Society a mis en place un modèle tarifaire basé sur trois indicateurs : le nombre d'articles publiés annuellement, le facteur d'impact et le nombre de téléchargements par an.

On peut classer les principaux modèles tarifaires des abonnements ainsi :

- Souscription au papier avec l'électronique inclus : la souscription papier donne accès à une version électronique (généralement l'année en cours) ; comme nous le verrons par la suite²⁵ , ce modèle est très utilisé dans la presse professionnelle ;
- Papier + électronique avec *e-fee* : ce modèle qui oblige à conserver la collection imprimée souscrite prend en compte un surcoût pour la version électronique, appelé *e-fee* ; ce dernier a pour base de calcul le chiffre d'affaire papier réalisé par l'établissement (et non par le seul centre de documentation) ; cette redevance assure le droit d'accès à la totalité ou une partie négociée de la collection proposée par le fournisseur ; ce modèle est encore très largement choisi pour des considérations d'ordre fiscal, d'une part (la TVA s'élève seulement à 2,10% ou 5,5% pour les périodiques imprimés) et de pérennité des archives ;
- Electronique + papier avec DDP : ce modèle assure une remise sur le papier appelée DDP (*Deep Discount Price*) et permet donc l'acquisition de la version imprimée à un prix fortement remisé ;
- Tout électronique : ce modèle (qui a pour variante l'électronique + papier avec DDP vu juste avant) place la collection électronique au centre de l'acquisition contrairement au modèle « papier + électronique » ; la référence reste le chiffre d'affaire papier mais il est converti en volume financier fixe ; il exonère ainsi les

établissements de la nécessité de maintenir leurs abonnements papier chez le fournisseur mais il fixe un volume financier équivalent qui continuera à évoluer dans le temps suivant un pourcentage à négocier ; le client doit alors se désabonner de sa collection papier pour ne pas payer deux fois ;

- Classification suivant la taille de l'établissement (*tiering*) : ce modèle qui est surtout utilisé pour des bases de données ne prend pas en compte la notion de chiffre d'affaire papier ; un échantillonnage des établissements est réalisé selon leur taille et leur activité et le tarif est généralement calculé en fonction des utilisateurs potentiels (FTE : *Full Time Equivalent*) et de la structure de l'établissement (nombre de sites) ; à partir de ces critères, des fourchettes d'usagers sont établies, qui permettent de ventiler les établissements dans une grille tarifaire ; ce modèle n'est pas toujours avantageux pour les centres de documentation et les bibliothèques car les éditeurs peuvent imposer de prendre en compte l'ensemble des salariés de l'entreprise ou d'un département alors que seule une partie d'entre eux utiliserait effectivement les revues en ligne ; on peut noter que les critères du *tiering* peuvent varier : par exemple, pour sa base IEEE Xplore²⁶, IEEE classe les structures en fonction du nombre de téléchargements potentiels.

A côté de ces modèles, d'autres éléments peuvent être pris en compte pour fixer une tarification : le type d'institution, le nombre d'accès simultanés, la localisation du client (existence de programme à destination des pays émergents), etc.

Cette grande flexibilité tarifaire est due principalement au coût marginal nul et à la plasticité du numérique : plus que jamais les éditeurs peuvent profiler des contenus et vendre à des tarifs adaptés aux clients, dans l'objectif d'augmenter les recettes. En outre, les grilles tarifaires ne sont pas toujours affichées et nécessitent souvent des négociations acheteur-vendeur. [23, CHARTRON, p. 32]

2.3.1.1.2 *Bouquet*

A côté des possibilités classiques d'abonnement titre à titre, le développement des périodiques électroniques s'est accompagné d'un nouveau modèle d'acquisition : le bouquet (*bundle* en anglais). Ils correspondent à la vente groupée de titres électroniques qu'on ne peut pas détailler. Le schéma le plus abouti est le « *Big Deal* » qui consiste pour un éditeur à proposer aux clients l'ensemble des titres de son catalogue à un prix avantageux. Jean-Claude Guedon résume la situation en imaginant le discours d'un négociateur d'Elsevier [39, GUEDON, p. 37] :

²⁵ Voir partie sur la presse professionnelle, p. 84

« "Mesdames et messieurs", commence le représentant d'Elsevier, "vous détenez déjà une licence pour Science Direct qui vous permet d'accéder à certaines de nos revues, disons à peu près 300. Vos coûts de licences s'élèvent à environ 600'000\$". Le représentant d'Elsevier explique alors combien cela coûterait d'ajouter 100, 200, 300 titres supplémentaires ; puis, tout à coup, il lâche une bombe : "Est-ce que cela vous tenterait de les obtenir pour, disons, 900'000\$". »

Ainsi, en augmentant le montant de son portefeuille de 50%, l'établissement documentaire aurait accès à deux fois plus de titres.

Ce mode de vente est avantageux pour les éditeurs. En effet, le « *packaging* » en bouquet limite les coûts liés à l'administration de portefeuilles de dimension et de composition variables en uniformisant les contrats entre les différents clients et en évitant d'avoir à gérer finement les portefeuilles de leurs clients. Il s'agit aussi d'un moyen d'assurer la survie des revues les moins rentables. Néanmoins, les éditeurs ne sont pas les seuls responsables du développement de ce type de modèle d'acquisition : en effet, la participation massive d'un grand nombre d'établissements au sein d'accords et de groupements de commandes nationaux²⁷ tend à renforcer ce phénomène. [32, STOTZENBACH, p. 36-37]

Pour le client, le « *Big deal* » présente aussi des avantages : il offre un contenu largement enrichi que n'auraient jamais pu espérer obtenir les établissements documentaires du temps des périodiques papier ; de plus, les services présents sur les plateformes de consultation sont généralement très avancés (recherche avancée, alertes, etc.).

Néanmoins, ce modèle a aussi plusieurs inconvénients. Il n'est pas souvent adapté aux besoins des communautés de lecteurs (les chercheurs et autres professionnels spécialisés) ; ainsi, une étude a montré que 80% des téléchargements sont réalisés sur 30% des titres. En outre, les portefeuilles de titres ne sont pas stables : certaines revues sont régulièrement vendues ou achetées par des éditeurs ce qui pose un problème lorsque les contrats sont signés sur 3 ans (aucun ajustement n'est possible) ; de plus, certains éditeurs imposent à leurs clients de compenser par l'achat d'autres revues le retrait de celles qu'ils ont sorties de leur bouquet ou encore d'acheter les nouveaux titres qu'ils acquièrent. D'autre part, du point de vue de la gestion par les professionnels de la documentation, les bouquets représentent un coût supplémentaire notamment lorsque les éditeurs n'autorisent pas le désabonnement aux revues imprimées. Enfin, le caractère indispensable pour les chercheurs de certaines plateformes comme Science Direct²⁸ ou Springerlink²⁹ impose la diminution des achats

²⁶ <http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/guesthome.jsp> [consulté le 30 septembre 2009]

²⁷ Voir partie sur la mutualisation des ressources et savoir-faire, p. 42

²⁸ <http://www.sciencedirect.com> [consulté le 26 septembre 2009]

²⁹ <http://www.springerlink.com> [consulté le 26 septembre 2009]

d'ouvrages ou le désabonnement à des revues d'éditeurs plus modestes au détriment de la variété de l'offre de périodiques. [32, STOTZENBACH, p.36-37]

Peu d'alternatives s'offrent aux clients. Certains éditeurs proposent des bouquets thématiques qui rassemblent un nombre plus réduit de revues dans des collections plus ciblées (par exemple, les « *Subject Collections* » d'Elsevier). Cependant, là encore, le coût de ces bouquets n'en reste pas moins proportionnellement élevé et se pose le problème de l'interdisciplinarité de certains titres [32, STOTZENBACH, p.36-37]. Bien que la cible marketing soit ici les petites structures, il y aura toujours des titres qui n'intéresseront pas tandis que d'autres seront absents [36, CAVALIER, p. 63].

2.3.1.1.3 Abonnement aux archives

Parallèlement à l'abonnement permettant de recevoir le nouveau numéro d'un titre, le secteur des périodiques électroniques a aussi développé l'acquisition des archives. Très souvent, l'éditeur donne accès, sans frais supplémentaire, à un certain nombre de numéros ou d'articles d'archive (l'amplitude peut varier selon les cas) à partir du moment où un abonnement électronique au numéro en cours a été souscrit³⁰.

Néanmoins, le client doit parfois payer pour avoir accès à tout ou partie des archives. Dans ce cas, deux modèles sont possibles :

- la souscription : sur le principe de l'abonnement électronique de base, le client souscrit à un certain nombre d'années d'archives auxquelles il aura accès le temps de la durée prévue dans le contrat d'abonnement ;
- l'achat unique : le client peut acheter un certain nombre d'années d'archives qu'il possèdera sans restriction dans le temps ; l'éditeur est alors tenu de lui assurer un accès définitif (fournir un CD sur lequel les archives sont copiées est souvent l'option retenue par les éditeurs).

2.3.1.1.4 Augmentation globale des coûts des abonnements

Au final, l'établissement documentaire qui décide de s'abonner à des périodiques électroniques risque de voir augmenter sensiblement son budget acquisition. Récapitulons les raisons possibles :

- l'accès à l'électronique demande une redevance à rajouter au prix de l'abonnement papier (cas de l'abonnement avec *e-fee*) ;

³⁰ Notons que parfois même tout ou partie des archives sont accessibles gratuitement aux internautes sans souscription à un abonnement.

- le poids de la TVA pour les périodiques électroniques est beaucoup plus lourd que pour le format papier ;
- pour des raisons de conservation des archives, le couplage papier et électronique est privilégié par certains organismes documentaires ;
- certains critères pris en compte par les éditeurs peuvent être désavantageux pour les clients sans qu'ils ne reflètent la réalité des utilisations (classification selon les FTE, le nombre de sites, etc.) ;
- le développement des bouquets entraîne une augmentation conséquente des titres mais aussi du budget sans que les besoins ne soient vraiment satisfaits ;
- les investissements réalisés par les éditeurs pour adapter leurs offres à l'électronique se sont répercutés sur le prix des abonnements [27, DUTHEIL, p. 8].

Pour lutter contre l'inflation du montant des portefeuilles d'abonnements, les centres de documentation peuvent choisir de diversifier leur fonds de périodiques et d'articles en faisant appel à d'autres modes d'acquisition : le *pay per view* et l'*Open Access*.

2.3.1.2 Paiement à la transaction (*Pay per view*)

Ce modèle consiste à acheter les articles d'un périodique à l'unité. Pour les clients, cette modalité peut être une alternative à la souscription d'abonnements et répondre aux besoins de certaines structures, notamment celles qui font appel à des articles de manière sélective et ponctuelle. Comme le souligne François Cavalier, « *ce modèle tarifaire radicalise la notion d'usage au détriment de celle de la collection.* » [37, CAVALIER, p. 62].

Cependant, ce modèle n'est pas privilégié par les professionnels de l'information-documentation ; en effet, les résultats de l'enquête « Médias électroniques : pour un dialogue constructif » réalisée en 2006 montre que seuls 5% d'entre eux utilisent le paiement à la transaction³¹. En réalité, ce modèle n'est pas encore adapté aux contraintes des organismes documentaires car il implique généralement le versement de micro-paiements à la commande ; or ces établissements ne disposent pas de carte bancaire. A cet effet, certains outils peuvent faciliter ces transactions : l'utilisation d'agrégateurs, la « *purchasing card* »³², les solutions d'achats de services Internet comme Internet + Pro³³. [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 6]

³¹ Commanditée par Swets, Archimag et le Groupe Romand de documentation.

³² Il s'agit d'une sorte de carte de paiement d'entreprise.

³³ <http://www.internetpluspro.fr> [consulté le 28 septembre 2009]

2.3.1.3 Libre accès (*Open Access*)

Le principe des journaux *Open Access* (ou Libre Accès) est de donner accès gratuitement aux publications scientifiques. L'inflation constante des coûts éditoriaux en matière de revues, notamment scientifiques, et les délais de publication parfois exagérément longs³⁴ ont incité les communautés de chercheurs à devenir autonomes dans leurs publications ; de cette situation est né le principe de l'*Open Access* qui a pour objectif premier d'améliorer la communication scientifique en rendant accessible gratuitement, en ligne, toute production issue d'un travail de recherche. L'acte fondateur de ce mouvement, la déclaration de Budapest de 2002, définit les deux axes de développement du Libre Accès :

- les revues en *Open Access* : il n'y a plus de coût d'abonnement aux journaux ; il est donc nécessaire de trouver de nouvelles sources de financement (principe de l'« auteur payeur », donations, *sponsoring*, etc.) ;
- l'auto-archivage : s'ils en ont le droit, les auteurs peuvent archiver leurs articles dans des réservoirs institutionnels appelés archives ouvertes. [42, SCHMITT, p. 9]

Le principe des journaux en *Open Access* induit donc un fonctionnement d'achat, de financement et de mise à disposition différent du schéma standard à forte connotation commerciale. Le principe est de déporter le paiement en amont : ce sont les financeurs de la recherche qui interviennent pour expérimenter les logiques de « paiement par les auteurs » et de gratuité par les lecteurs ; ces organismes peuvent aussi agir en tant qu'opérateurs sur des services d'archives en ligne dans le cadre d'une mission d'intérêt général d'accès au patrimoine scientifique national (par exemple, Persée). Il s'agit généralement de structures publiques ou, dans le contexte américain notamment, de fondations privées qui ont mené à bien des projets comme JSTOR³⁵ [23, CHARTRON, p. 32]. Aujourd'hui, certains éditeurs de revues scientifiques « traditionnelles » proposent une offre permettant aux chercheurs qui le souhaitent de publier leurs articles en accès libre (programmes *Open Choice*³⁶ pour Springer, *Online Open*³⁷ pour Blackwell, etc.). Néanmoins, la publication de ces articles peut se faire dans des revues pour lesquelles le client paie un abonnement en ligne ; ainsi, ces textes, déjà payés une fois par l'institution, sont de nouveau payés par le lecteur. Il est difficile de se retrouver quand ce modèle ne s'applique pas à tous les articles de la même revue [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 7].

³⁴ Les chercheurs qui publient dans une revue scientifique ne sont pas rémunérés mais ils en attendent une diffusion large de leur travail et une reconnaissance de leurs pairs ; la réactivité de la publication est donc très importante pour eux.

³⁵ <http://www.jstor.org> [consulté le 26 septembre 2009]

³⁶ <http://www.springer.com/open+access/open+choice?SGWID=0-40359-0-0-0> [consulté le 28 septembre 2009]

³⁷ <http://www3.interscience.wiley.com/authorresources/onlineopen.html> [consulté le 28 septembre 2009]

Un outil intéressant pour les centres de documentation est le *Directory of Open Access Journal*³⁸. Il s'agit d'un portail de revues qui recense la plupart des journaux en libre accès dans le monde.

Ainsi, le monde électronique multiplie les modalités possibles d'acquisition pour le centre de documentation. Parallèlement, le numérique impose un nouveau type de contrat entre le client et le fournisseur : la licence.

2.3.2 Nouvelle relation contractuelle : la licence et l'avènement de la logique d'usage

Avec l'électronique, la licence devient la norme pour les abonnements. Or, les principes de ce type de contrat ont des implications importantes en terme d'accès aux archives par les services d'information.

2.3.2.1 Principes de la licence

Avec l'abonnement aux titres papier, le seul bon de commande suffisait pour lier le client et l'éditeur. Or, l'une des particularités du numérique est la signature de licences. Ces dernières marquent un changement de paradigme dans la démarche d'acquisition.

La licence est définie dans un cadre contractuel précisant les clauses juridiques entre le vendeur et l'acheteur. Dans le contexte électronique, la vente contractuelle d'une licence pour un droit d'utilisation limité dans le temps est le modèle de vente privilégié des périodiques [24, CHARTRON, p. 48]. Dès lors, l'éditeur ne cède plus la propriété d'une impression d'un numéro mais seulement des droits d'usage qui sont généralement non-exclusifs, non-cessibles et limités dans le temps. On assiste donc à la substitution de la logique de propriété (le centre de documentation a payé pour posséder dans son fonds des périodiques papier) à la logique d'accès (le centre de documentation a payé pour avoir accès aux périodiques mis en ligne par l'éditeur, et cela, sous certaines conditions et dans un temps limité ou non). Le droit d'accès limité ou perpétuel est donc dorénavant au cœur des négociations entre client et éditeur.

Parallèlement à la question de la durée du droit d'accès, ces licences précisent aussi la délimitation du site informatique concerné par l'abonnement, le nombre d'utilisateurs autorisés, le maintien ou non des abonnements papier.

³⁸ <http://www.doaj.org/> [consulté le 22 septembre 2009]

2.3.2.2 Implications pour l'archivage des périodiques électroniques

Le caractère non perpétuel des accès pose le problème des archives. Auparavant, l'abonnement au format papier donnait l'assurance de posséder « à vie » les archives des périodiques souscrits. Avec l'électronique, la réalité est plus complexe et plusieurs cas coexistent :

- la licence d'abonnement ne stipule pas de droit d'archivage : le terme de l'abonnement sonne la fin de l'accès aux périodiques souscrits ; seul l'achat des archives (et donc une dépense supplémentaire), lorsque l'éditeur le prévoit, permet de les récupérer ;
- la licence d'abonnement prévoit un droit d'archivage : le client a accès perpétuellement aux archives ; néanmoins, ces droits d'archivage n'établissent pas clairement leur pérennité car, bien que payées par le client, les archives demeurent installées sur le site du fournisseur qui pourra facturer, à terme, des coûts liés à la maintenance de sa plateforme ; de plus, rien ne garantit aux établissements clients de disposer, *via* leur fournisseur, d'un système de conservation réellement conçu pour être pérenne ; d'autre part, aucune garantie ferme de continuité dans le cas de problèmes liés à la pérennité des sociétés commerciales elles-mêmes, détentrices des droits, ou provenant de cessions de titres entre fournisseurs, n'existe ; la gestion des archives électroniques par les établissements documentaires eux-mêmes, et non par le seul fournisseur, est donc l'un des enjeux majeurs des années à venir³⁹ [37, CAVALIER, p. 63].

Pour faire face à ce problème, plusieurs initiatives ont vu le jour. Elles sont des alternatives intéressantes pour les services d'information [48, KELLER, MCASLAN, DUDDY, p. 51-53] :

- JSTOR⁴⁰ : cet acteur a le rôle d'agrégateur d'archives de périodiques ; l'accès à sa base de données est soumis à une souscription ;
- LOCKSS (*Lots Of Copies Keep Stuff Safe*)⁴¹ : il s'agit d'un projet fondé en 1998 par les bibliothèques de l'université de Stanford ; cette initiative met à disposition des outils et des supports pour les bibliothèques et préserve des articles publiés en ligne ; la technologie *Open Source* basée sur le *peer-to-peer* repose sur une infrastructure décentralisée d'archivage électronique ; le système permet à une

³⁹ A ce titre, plusieurs réalisations vont dans ce sens ; ainsi, le récent contrat du consortium Couperin avec Elsevier prévoit l'administration des archives de Science Direct sur deux sites nationaux (ABES et INIST) moyennant une gestion des droits d'accès des différents établissements signataires du contrat avec le fournisseur.

⁴⁰ <http://www.jstor.org> [consulté le 26 septembre 2009]

⁴¹ <http://www.lockss.org/lockss/Home> [consulté le 26 septembre 2009]

bibliothèque de collecter et préserver les périodiques électroniques auxquels elle s'est abonnée à partir du moment où elle a la permission des éditeurs ;

- CLOCKSS (*Controlled LOCKSS*) : il s'agit d'un exemple de « réseau privé LOCKSS » ; des « CLOCKSS *Host libraries* » sont chargées de collecter et préserver une collection de périodiques électroniques auxquels ils ont souscrit ou non ; douze éditeurs majeurs sont impliqués dans le projet (dont Elsevier, Springer et Wiley-Blackwell)
- Portico : ce projet a pour objectif d'assurer un archivage permanent de revues scientifiques électroniques ; les contenus sont principalement préservés par migration⁴² ; le service assure ainsi un archivage permanent du contenu protégeant les bibliothèques contre la perte potentielle des publications électroniques ; l'objectif est aussi de fournir un accès aux archives lorsque les titres ne sont plus disponibles auprès de l'éditeur ou de n'importe quel autre acteur commercial.

Le contexte d'acquisition traditionnel a été modifié par le passage à l'électronique : les typologies d'acquisition ainsi que les modalités tarifaires sont multiples. D'autre part, le développement d'une logique d'usage repositionne le périodique au sein de la collection du service d'information. La tâche des professionnels de l'information s'est donc complexifiée et il est nécessaire qu'ils s'adaptent à la réalité de l'acquisition de périodiques électroniques.

2.4 Adaptation des professionnels de l'information-documentation

Les changements apportés par l'électronique en terme d'acquisition de périodiques a inévitablement un impact sur le métier de documentaliste : de nouvelles compétences sont nécessaires et il est important de développer la mutualisation des savoir-faire et des ressources entre les professionnels de l'information-documentation.

⁴² La migration est la transposition d'un document électronique sur de nouveaux formats de fichier lorsque que les formats d'origine deviennent obsolètes.

2.4.1 Nouvelles compétences indispensables à la fonction acquisition

Avec le numérique, le professionnel chargé de l'acquisition des périodiques mobilise de nouvelles compétences :

- Il doit bien connaître le monde éditorial afin d'être capable de négocier, de juger les offres et de faire jouer la concurrence ;
- Il doit maîtriser les principes techniques inhérents à la mise en ligne de périodiques : sans que le documentaliste ne devienne un informaticien, il est amené à devoir connaître des réalités techniques (adresse IP, résolveurs de liens, etc.) pour pouvoir évaluer les possibilités d'un produit ou activer les accès ;
- Il doit avoir de solides connaissances juridiques : le monde électronique complexifie la donne juridique ; le téléchargement, le stockage, la copie, la diffusion d'articles ont des limites liées au droit d'auteur et au droit de copie qu'il est indispensable de connaître pour ne pas être en infraction ; la compréhension des licences est aussi indispensable ;
- Il doit développer des capacités de négociation : contrairement aux périodiques papier pour lesquels les prix sont fixes, le monde électronique propose des offres tarifaires complexes qui dépendent de nombreux critères ; le documentaliste doit être capable de négocier aussi bien les tarifs que les droits (copie, diffusion) qui y sont associés.

2.4.2 Mutualisation des ressources et savoir-faire : les consortia et groupements d'achat

Le mouvement de concentration des éditeurs, des agences d'abonnements ou des agrégateurs place les centres de documentation et les bibliothèques face à des interlocuteurs puissants économiquement. Une des solutions est le regroupement des établissements documentaires en consortia ou groupements d'achat : ils permettent de peser plus lourd lors des négociations en apportant un pouvoir d'achat suffisant pour obtenir des conditions plus favorables.

Selon Isabelle Antonutti, un consortium est un « *groupement d'entreprises juridiquement indépendantes (une association de bibliothèques ou de services d'information) réunissant sous une direction unique des moyens financiers ou matériels en vue d'exécuter en commun des opérations déterminées* » [33, ACCART, p. 21]. Ils gèrent les achats aux bases de données, e-books, archives, outils documentaires et ils sont particulièrement utiles pour les abonnements électroniques.

On distingue deux types de consortium, les consortia informels qui possèdent des serveurs et des licences achetés au nom du consortium mais qui n'ont pas de statut juridique et les consortia officiels qui ont un statut juridique déclaré et créent une structure de coordination laquelle gère les relations avec les fournisseurs de services.

Les services que ces regroupements fournissent sont divers [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 15] :

- une évaluation des contenus en ligne,
- une négociation collective et un achat au meilleur prix des abonnements électroniques et des archives,
- une mutualisation des compétences, ressources humaines et financements,
- un règlement des problèmes techniques (mise en œuvre des accès aux ressources électroniques, accès permanent au contenu en ligne, harmonisation des pratiques d'accès, accès nomade généralisé),
- la mise en œuvre d'une politique commune de développement et de conservation des collections, notamment en réduisant les doublons.

La plupart de ces structures agit dans le secteur public. L'un des plus puissants consortia français est Couperin⁴³ qui a été créé en 1999 pour répondre à l'accroissement exponentiel du prix des périodiques électroniques. Il regroupe des bibliothèques universitaires et de recherche. Dans le secteur privé, un phénomène proche se développe avec des regroupements d'entreprises (groupements d'achats ou accord multi-sites et parfois multi-pays).

Ainsi, l'acquisition de périodiques électroniques s'est largement modifiée par rapport à celle de l'ère du papier : cette activité est plus complexe et nécessite que les professionnels de l'information-documentation s'adaptent. Or, cet aspect du travail du documentaliste n'est pas le seul à être impacté par le changement de format de périodique : la gestion globale des revues et journaux en a été affectée également.

⁴³ <http://www.couperin.org/> [consulté le 28 septembre 2009]

3 Faire face aux changements de la gestion des périodiques

Avec les périodiques papier, la gestion quotidienne est une activité plutôt bien balisée et maîtrisée par les centres de documentation. Avec le développement du format électronique dans les fonds documentaires, de nouvelles problématiques entrent en jeu.

3.1 Modification du *workflow* de gestion des périodiques

Le *workflow* de gestion des périodiques électroniques se complexifie par rapport à celui des titres papier. Il montre, en outre, un déplacement du travail documentaire en aval de la diffusion au public.

3.1.1 Complexification de la gestion des périodiques

Les tâches traditionnelles de la gestion des périodiques papier sont le bulletinage, le dépouillement puis la mise en circulation ou la mise à disposition pour consultation. Dans le cas de titres électroniques, de nouvelles activités sont nécessaires. Ainsi, en réfléchissant à la réorganisation de leur structure pour s'adapter aux périodiques électroniques, l'équipe de la bibliothèque médicale Cushing/Whitney de l'université de Yale a montré qu'avec le développement du numérique trois nouvelles tâches sont apparues : l'activation des accès, leur maintenance et la résolution des problèmes techniques [58, DOLLAR, GALLAGHER, GLOVER, p. 153-153].

Contrairement aux périodiques papier pour lesquels la diffusion au public est réalisée en direct, la lecture électronique se fait sur des sites Internet auxquels l'établissement documentaire donne accès *via* un système et un équipement informatique. La gestion des accès est donc une problématique nouvelle et déterminante⁴⁴.

En outre, pour les mêmes raisons, la formation des utilisateurs devient aussi indispensable. En effet, la lecture des périodiques électroniques n'est pas aussi naturelle que la consultation de revues papier. De plus, les fonctionnalités nouvelles accompagnant les périodiques (formulaires de recherche, services d'alertes, etc.) sont des possibilités intéressantes pour les utilisateurs mais encore faut-il que ces derniers les connaissent et sachent s'en servir. En outre, comme nous l'avons vu, l'électronique permet de s'affranchir du lieu physique de

⁴⁴ Pour avoir une typologie des accès possibles et des modalités de mise en œuvre, voir la partie dédiée aux accès, p. 48

l'établissement documentaire pour consulter les documents ; néanmoins, la conséquence est de laisser l'utilisateur seul face aux ressources. La formation permet donc d'armer l'utilisateur (il existe une vraie demande des usagers en ce sens comme le montrent certains retours d'expérience sur le sujet [60, PATRA, p. 830]). Une nouvelle relation entre lui et le professionnel de l'information-documentation se crée donc, ce dernier dépassant le simple rôle de fournisseur d'informations pour développer une posture de conseil et de personne de référence. Cependant, l'activité doit aussi être adaptée à la nouvelle réalité : tout miser sur des séances de formation au centre de documentation est peu pertinent car cela occulte la relation à distance induite par le format électronique. Diffuser des outils d'aide, des tutoriaux ou autres, qui soient consultables à distance, est donc important.

D'autre part, l'activité de gestion des périodiques est obligatoirement complexifiée par la coexistence de deux formats, papier et électronique. Un centre de documentation de taille moyenne qui souhaiterait passer au tout électronique se verrait probablement à l'heure qu'il est, dans l'incapacité de le faire. Il est, en effet, difficile de s'affranchir de l'imprimé pour plusieurs raisons : la version électronique de certains titres n'existe pas, l'abonnement couplé papier et électronique peut être obligatoire, l'exemplaire papier est conservé pour constituer des archives, les utilisateurs préfèrent l'imprimé. De ce fait, plusieurs *workflows* de gestion coexistent : celui pour les périodiques papier, celui pour les périodiques *e-only* et celui pour les périodiques papier et électroniques.

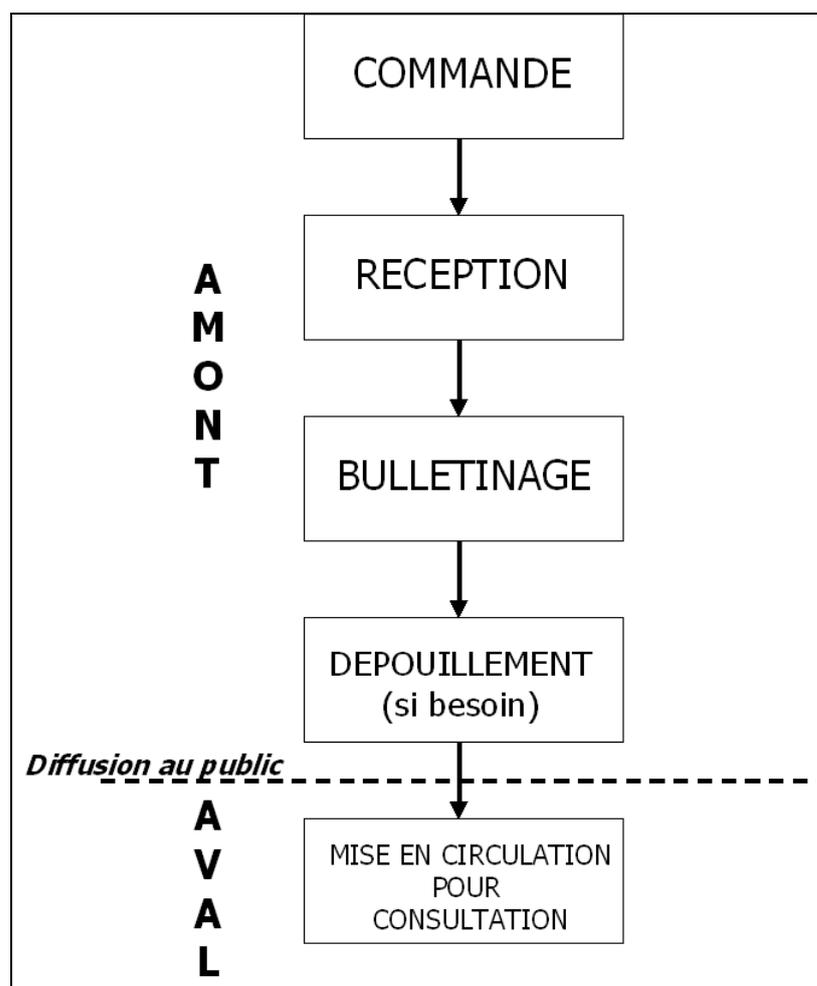
Certaines tâches traditionnelles du papier pourraient être considérées comme inutiles avec l'électronique : ainsi, le dépouillement manuel effectué par certains documentalistes peut être remplacé par le paramétrage d'alertes de certains sites d'éditeurs, le travail du documentaliste se limitant à définir les mots clés pertinents. Ne plus effectuer ces activités est manifestement un gain de temps pour le professionnel de l'information-documentation. Néanmoins, il n'est pas toujours souhaitable de les abandonner : par exemple, les alertes réalisées à partir de mots clés ne peuvent pas remplacer l'expertise du professionnel de l'information.

3.1.2 Déplacement du travail documentaire en aval de la diffusion au public

En analysant plus finement les *workflows* propres à la gestion de chaque type de périodique, papier ou électronique, on remarque que le professionnel de l'information-documentation voit le cœur de son activité évoluer. En distinguant les étapes où seul le professionnel a accès aux périodiques (l'amont) et le moment où le titre est diffusé au public (l'aval), on remarque que le « centre de gravité » des activités documentaires diffère selon les formats des périodiques.

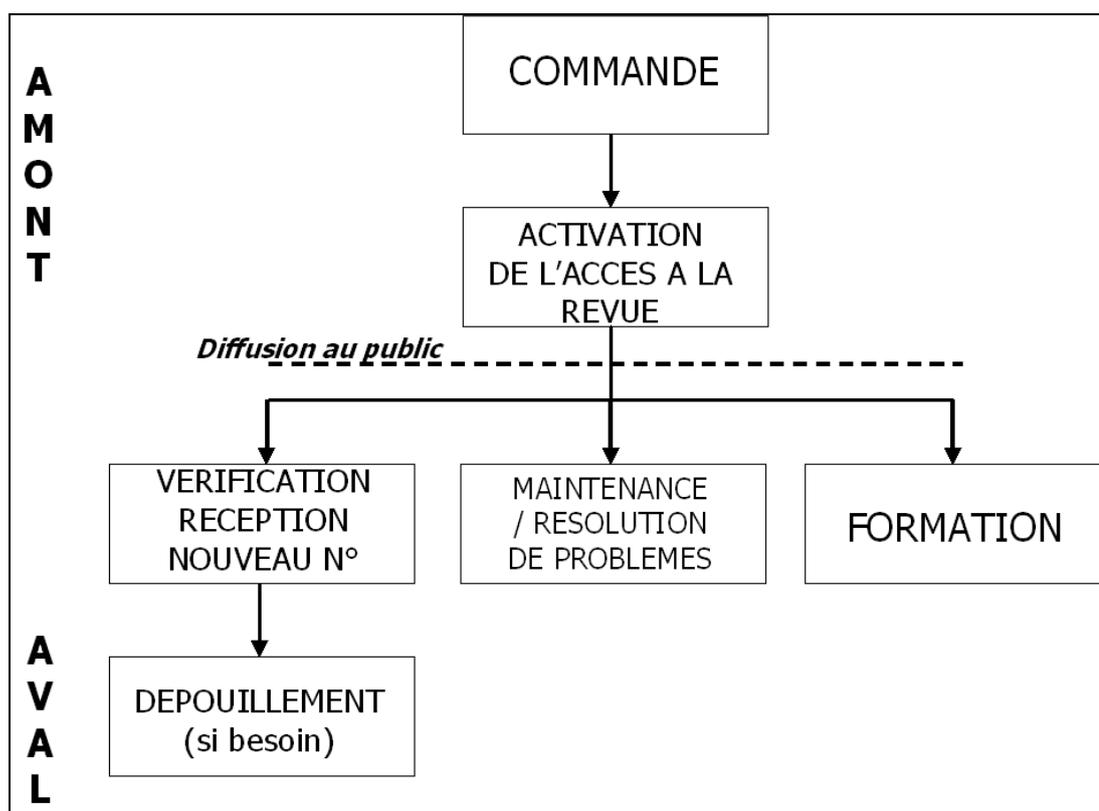
Dans le cas du papier, la majorité des activités documentaires est réalisée avant la diffusion au public (figure 4). En revanche, avec l'électronique, on note que la plupart des tâches du documentaliste a lieu lorsque les utilisateurs peuvent consulter le titre⁴⁵ (figure 5).

Figure 4 : *Workflow* « traditionnel » de gestion d'un périodique papier.



⁴⁵ On parle ici du cas le plus répandu qui est de donner un accès libre aux titres électroniques, sans intermédiaire, *via* un accès par adresse IP ou mot de passe (préalablement **fourni** aux usagers).

Figure 5 : Workflow de gestion d'un périodique électronique.



Ce constat témoigne tout d'abord d'une plus grande rapidité dans le service rendu aux usagers : l'établissement documentaire donne accès au nouveau numéro dès sa sortie. La façon de travailler des professionnels de l'information-documentation est aussi radicalement modifiée : auparavant les activités documentaires étaient réalisées les unes après les autres, dans un ordre précis mais, avec l'électronique, les principales tâches (dépouillement, maintenance, formation) doivent être réalisées en même temps ; de plus, avec les périodiques imprimés, le travail du professionnel était terminé une fois la revue papier diffusée alors que c'est la mise à disposition auprès du public du format numérique qui nécessite l'intervention du professionnel (pour la maintenance des accès, la résolution des problèmes techniques et la formation). Enfin, avec l'électronique le documentaliste est moins libre d'organiser son travail : il ne maîtrise plus le moment de diffusion de la revue et doit être prêt à répondre à tous les besoins en même temps (dépouillement, maintenance, résolution des problèmes, formation).

L'importance des tâches liées à la maintenance technique et à la formation témoigne d'un recentrage du travail autour de la relation avec les usagers. Ainsi, avec les périodiques électroniques, et plus largement le numérique, le professionnel de l'information-documentation voit son rôle de médiateur renforcé : il est l'interface entre l'utilisateur et les

contraintes techniques et, surtout, le médiateur entre le lecteur et les nombreuses fonctionnalités accompagnant les périodiques électroniques.

Ainsi, l'un des nouveaux rôles est d'assurer l'accès aux ressources. Or, cela peut se révéler lourd à gérer car cette activité nécessite de prendre en compte de nombreux éléments.

3.2 Lourdeur de la gestion des accès

Assurer l'accès est un concept à plusieurs facettes. Il englobe à la fois des aspects techniques (comment permettre l'accès aux seuls utilisateurs autorisés ?) mais aussi des considérations d'ergonomie (face à la dispersion des périodiques comment assurer une centralisation de l'information ?) et de pérennité (dans quelles mesures peut-on assurer une continuité de l'accès aux ressources).

3.2.1 Authentification

Les abonnements et souscriptions à des bases de données peuvent proposer différentes possibilités d'accès permettant la reconnaissance de l'utilisateur autorisé : accès par login et mot de passe, accès par adresse IP ou des systèmes spécifiques pour les accès à distance. Le documentaliste est souvent amené à les paramétrer et à en assurer la maintenance.

3.2.1.1 Accès par login et mot de passe

L'utilisation d'identifiants et de mots de passe nécessite généralement d'être enregistré sur le site de l'éditeur. Ils sont communiqués aux clients par ce dernier. Les agences d'abonnement en sont également parfois informées quand elles peuvent les administrer. Ce système d'authentification a plusieurs limites. Tout d'abord, les identifiants et mots de passe sont assez compliqués à gérer : les documentalistes doivent communiquer les nouveaux aux utilisateurs pour qui il devient fastidieux d'en retenir plusieurs ; il n'est, en outre, pas rare de les perdre. De plus, le piratage est plus important qu'avec le système d'adresse IP : il n'est pas facile de contrôler qui les utilisent et si les utilisateurs les diffusent à l'extérieur du cercle des usagers autorisés ; de plus, techniquement, l'« injection SQL »⁴⁶ est très facile à mettre en œuvre contrairement à l'« usurpation d'IP » [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 21].

3.2.1.2 Accès par adresse IP

Ce système est adapté aux demandes multi-sites et multi-utilisateurs ce qui correspond au besoin de la majorité des établissements documentaires. L'adresse IP est l'adresse unique

⁴⁶ « Une injection SQL est un type d'exploitation d'une faille de sécurité d'une application interagissant avec une base de données, en injectant une requête SQL non prévue par le système et pouvant compromettre sa sécurité. », Wikipédia, http://fr.wikipedia.org/wiki/Injection_SQL [consulté le 3 octobre 2009]

d'un ordinateur ou d'un réseau. Une fois enregistrée par l'éditeur, elle permet donc à celui-ci d'authentifier l'ordinateur ou le réseau. Il a l'avantage d'être totalement transparent pour l'utilisateur. Il existe néanmoins un certain nombre de limites à ce système : les IP flottantes⁴⁷ sont difficiles à gérer ainsi que les changements de plages d'IP en cours d'année (c'est parfois le cas dans certaines entreprises pour éviter les problèmes liés à l'espionnage et à la concurrence) ; en outre, les informaticiens peuvent parfois refuser de donner cette information qui est la porte d'entrée du système informatique d'un établissement (c'est notamment le cas des banques ou des assurances).

Notons que quelque soit le système d'identification (identifiants ou adresses IP), il est possible de limiter le nombre d'accès simultanés. Lorsque tous les accès prévus sont utilisés, un message invite les utilisateurs à se reconnecter ultérieurement. Ce système a l'avantage d'apporter aux centres de documentation une certaine souplesse tarifaire dans la négociation avec les éditeurs, car ce n'est plus le nombre d'utilisateurs potentiels qui est à la base [des discussions](#). [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 21]

3.2.1.3 Accès à distance

Avec le format électronique il est possible de s'affranchir du lieu physique de l'établissement documentaire pour consulter les périodiques. Néanmoins, avec des abonnements ou des souscriptions, il est nécessaire de mettre en place des procédés informatiques qui assurent l'accès à distance aux seuls utilisateurs autorisés. Plusieurs possibilités existent.

3.2.1.3.1 Réseau VPN (Virtual Private Network, Réseau privé virtuel)

Le réseau VPN applique un protocole particulier qui crée un « tunnel » entre des réseaux via une liaison Internet. Ce système assure la sécurisation en faisant en sorte que les données passant d'une extrémité à l'autre du VPN soient encryptées (entre l'entrée et la sortie du VPN, les données sont chiffrées, cryptées et, par conséquent, incompréhensibles). Cette solution nécessite l'installation d'un logiciel sur l'ordinateur de l'utilisateur ce qui entrave le nomadisme. Elle est onéreuse, en particulier pour les gros établissements mais elle assure néanmoins un accès hautement sécurisé. [48, LETROUIT]

⁴⁷ L'IP flottante est l'adresse IP attribuée à un internaute, généralement par un fournisseur d'accès Internet, le temps d'une connexion.

3.2.1.3.2 *Reverse proxy*

Un serveur *proxy* est une machine servant d'intermédiaire entre un ordinateur et Internet ; c'est un système de délégation : au lieu de faire directement une requête vers un site Web, le poste client la soumet au *proxy* qui est chargé de faire la requête auprès du site Web demandé. Le serveur Web identifie l'adresse IP du *proxy* en lieu et place de celle du demandeur, et considère donc que la demande vient de l'établissement documentaire ayant mis en place ce *proxy* : il autorise donc l'accès [46, BOUTIN, p. 42-43]. Les *proxies* comportent des programmes réécrivant les URL à la volée de façon à leur ajouter un préfixe mentionnant le serveur mandataire.

Ce processus assure à l'établissement la maîtrise des ressources documentaires auxquelles il donne accès par ce canal ; il implique néanmoins une maintenance plus ou moins lourde en fonction du nombre de ressources. Le contrôle des personnes habilitées à consulter ces ressources est effectué par le biais d'un annuaire. Cette solution ne requiert ni configuration du navigateur web, ni sollicitation du fournisseur de données et est adaptée aux petites structures. [48, LETROUIT]

3.2.1.3.3 *Protocole SSO-CAS et Shibboleth*

Les protocoles SSO-CAS (*Single Sign On – Central Authentication Service*)⁴⁸ et Shibboleth normalisent l'accès distant. Ils ont pour caractéristique de dissocier l'authentification des personnes comme membre d'une communauté de l'autorisation d'accès à un service. La première est assurée par un fournisseur d'identités (une université, par exemple) ; la seconde par un fournisseur de données ou de services (comme un éditeur). Ces protocoles impliquent l'installation d'une brique logicielle du côté du fournisseur d'identités, comme du côté fournisseur de services. La brique logicielle installée du côté du fournisseur d'identités peut être un service SSO-CAS qui sert de frontal à l'annuaire de l'établissement ; il peut aussi être un service Shibboleth qui s'insère en frontal d'un seul ou plusieurs CAS (ce peut être un autre SSO) et d'un seul ou plusieurs annuaires d'établissement. Elle étend les fonctions de ces derniers aux accès extérieurs et peut propager des attributs vers les prestataires des services, ce qui revient à gérer des profils d'utilisateurs. Ce type de système est adapté aux grands établissements.

Les fournisseurs d'identités et de services collaborent dans le cadre d'une fédération à laquelle ils doivent adhérer expressément. Celle-ci mutualise les relations de confiance qui doivent exister entre membres de la fédération et évite la multiplication de relations bilatérales. [47, LETROUIT]

⁴⁸ SSO-CAS est une catégorie de protocole *Single Sign On*, c'est-à-dire de protocole d'authentification unique.

Parallèlement aux modalités d'identification de l'utilisateur, l'établissement documentaire veut aussi fournir un accès cohérent aux périodiques électroniques. La question des points d'accès aux ressources et de leur centralisation est aussi au cœur des réflexions des documentalistes.

3.2.2 Centralisation des points d'accès possibles

L'accès aux périodiques électroniques se fait généralement sur diverses plateformes en ligne mais des solutions pour fournir un point d'accès centralisé à toutes ces ressources existent.

3.2.2.1 Accès aux périodiques et articles depuis diverses plateformes

L'accès aux périodiques électroniques se fait sur Internet selon des modalités propres à chacun des éditeurs [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 19] :

- *via* le site commercial de l'éditeur,
- *via* le site d'un agrégateur ou les portails de revues comme Ingenta ou Cairn,
- *via* les portails proposés par certaines agences d'abonnement.

L'accès aux titres de périodique est donc dispersé entre plusieurs sites et bases de données ce qui ne facilite pas la recherche.

3.2.2.2 Outils permettant la centralisation des accès

La centralisation des ressources nécessite un investissement. Différents systèmes existent et on peut distinguer les produits à « intégration interne » qui regroupent l'ensemble des procédés visant à offrir à l'utilisateur des points d'entrée unifiés aux informations contenues dans l'offre et les produits à « intégration externe » qui désignent l'ensemble des techniques offrant un accès à des ressources extérieures à l'offre [24, CHARTRON, p. 41].

3.2.2.2.1 Produits à intégration interne

Cette catégorie comprend les listes alphabétiques et les outils de recherche fédérée. Les premières sont des listes personnalisées, classées alphabétiquement, de titres électroniques auxquels le centre de documentation est abonné. Elles permettent d'avoir une vue d'ensemble du fonds de périodiques en cours et donnent aussi un accès aux plateformes des éditeurs. Il est souvent possible d'y intégrer des titres électroniques en *Open Access* ainsi que les abonnements papier. Pour l'établissement documentaire, l'avantage de ces listes est la réalisation de la maintenance des liens par le prestataire. Des fonctionnalités intéressantes comme un moteur de recherche intégré ou la possibilité de recherches thématiques existent.

Les produits de recherche fédérée permettent à l'utilisateur d'interroger plusieurs bases de données en faisant une recherche depuis une interface unique. Un produit de recherche fédérée fonctionne de la manière suivante : il présente les sources d'information de manière structurée afin de faciliter la sélection des bases à interroger par l'utilisateur ; la transmission de la requête de l'utilisateur est transmise aux bases dans une syntaxe adaptée à chacune, et cela grâce à un connecteur *OpenURL* ; les résultats sont affichés avec ou sans dédoublement et avec ou sans regroupement des réponses apparentées [47, BOUTIN, p. 47]. Ces outils de recherche fédérée peuvent être une fonction proposée par un portail documentaire bien que les fonctions de gestion des publications soient généralement peu développées ; les portails sont intéressants car ils définissent les droits des utilisateurs et contrôlent les accès [45, MAISONNEUVE, p. 41].

3.2.2.2 Résolveur de lien, principal produit à intégration externe

Le principal produit de cette catégorie est le résolveur de lien. Il a pour fonction de rediriger un utilisateur à partir de la Source (la base dans laquelle il travaille) vers une ou plusieurs Cibles (bases qui peuvent l'intéresser et compléter l'information qu'il a déjà). Le fonctionnement se fonde sur l'*OpenURL* qui crée des liens contextuels : ce protocole normalise la description bibliographique dans une URL ainsi que le transport de ces informations entre la Source et la Cible. Cette *OpenURL* se compose de deux parties : l'adresse du résolveur et les *ContextObjects* (métadonnées de la source qui peuvent être constituées par l'ISSN du périodique, son titre, son volume, etc...) [46, BOUTIN, p. 48]. Le résolveur de liens repose sur une base de connaissances qui contient le catalogue exhaustif des collections (abonnements aux bases de données et ressources électroniques, périodiques en plein texte, possibilités de prêt, etc.) et sur l'identification des droits de l'utilisateur.

Concrètement, le résolveur de lien permet de lier une référence bibliographique contenue, par exemple, dans le catalogue du centre de documentation (Source) à l'article en plein texte hébergé sur le site du fournisseur d'article en prenant en compte les droits des usagers. Ainsi, lorsque l'utilisateur clique sur le résolveur de lien, un écran intermédiaire s'ouvre ; à ce moment, le résolveur interprète l'*OpenURL* reçue (avec les métadonnées de l'article concerné), consulte la base de connaissances, détermine quel lien choisir, affiche l'écran intermédiaire avec les liens appropriés et configurés ; l'utilisateur peut alors choisir celui qui l'intéresse [46, BOUTIN, p. 48].

La centralisation des périodiques électroniques facilite leur utilisation par les usagers mais assurer une cohérence des points d'accès n'est pas le seul enjeu auquel le documentaliste doit faire face pour développer l'usage de ces ressources : la gestion de la continuité des

accès aux contenus est aussi primordiale pour proposer des produits répondant aux besoins des utilisateurs.

3.2.3 Continuité des accès aux contenus

Deux raisons principales expliquent la difficulté d'assurer la continuité de l'accès au contenu des revues électroniques. :

- les éditeurs imposent souvent des embargos aux agrégateurs ce qui entraîne un délai de diffusion des articles sur les bases de ces derniers pouvant s'échelonner entre 6 mois et deux ans après leur publication [47, BOUTIN, p. 44] ;
- après désabonnement, les établissements documentaires peuvent perdre l'accès aux numéros auxquels ils se sont abonnés, du fait des clauses de certaines licences ; l'accès perpétuel aux numéros d'archives n'est donc pas assuré.

Le service d'information doit donc composer pour offrir une continuité d'accès aux contenus correspondant aux besoins des utilisateurs tout en respectant ses contraintes budgétaires. Evaluer l'importance de la fraîcheur des articles pour le travail des utilisateurs permet de juger de la pertinence de la souscription à une base d'agrégateur ; l'achat d'archives ou l'adhésion à certaines initiatives comme Portico ou à des consortia comme Couperin peut résoudre les problèmes liés à la pérennité des accès⁴⁹.

Au final, la gestion des accès devient une composante importante du travail du documentaliste chargé des périodiques électroniques. Il s'agit d'une activité complexe qui prend beaucoup de temps⁵⁰ et qui contient une forte composante technique. Néanmoins, la gestion des revues électroniques comporte aussi un aspect juridique qui n'est pas toujours évident à faire respecter.

3.3 Limites juridiques à l'usage des périodiques électroniques

L'électronique donne une liberté nouvelle : il est possible de copier à l'infini les fichiers de périodiques ou d'articles, de les compiler dans des bases de données personnelles ou des panoramas de presse, de les diffuser par courrier électronique. Néanmoins, il est nécessaire de s'en préserver à moins d'être certain d'avoir le droit de réaliser ces actions. Les droits d'usage associés aux articles et périodiques électroniques sont bien plus restrictifs que ce

⁴⁹ Voir la partie sur les licences et, plus particulièrement, la question des archives, p. 40

⁵⁰ Les deux responsables de bibliothèque que j'ai rencontré ont insisté sur le caractère chronophage de cette activité ; voir les retours d'expérience, p. 92

que permet la technique. Les conditions autorisées doivent être explicitées dans la licence qui lie l'éditeur (ou tout autre fournisseur) et l'établissement documentaire.

Concernant les copies, les titres électroniques sont soumis, tout comme pour les périodiques papier, au droit de reproduction qui correspond à la « *fixation matérielle de l'œuvre par tout procédé qui permette de la communiquer au public d'une manière indirecte* »⁵¹. Dès lors, dès qu'un utilisateur copie le fichier contenant un article ou même dès qu'il numérise une partie d'un numéro, il rentre dans ce cadre légal. Il existe néanmoins des exceptions au droit de reproduction :

- la copie privée,
- l'analyse qui est un texte original comportant des développements critiques sur l'œuvre étudiée, mentionnant les sources et, surtout ne se substituant pas à l'œuvre analysée,
- la citation qui doit être courte, insérée dans une œuvre seconde et reprise à des fins polémiques, critiques, pédagogiques, scientifiques ou d'information (l'obligation de brièveté exclut toute reprise d'extrait d'une œuvre),
- la revue de presse réalisée par les journalistes.

Lorsque le centre de documentation décide de faire un panorama de presse ou de diffuser à plusieurs utilisateurs un article électronique, il doit faire en sorte d'obtenir l'autorisation de chaque auteur et/ou éditeur, sauf exception [56, GESTE, p. 3]. Dans le cadre des périodiques papier, la loi du 3 janvier 1995 organise la cession légale du droit de reproduction par reprographie et sa gestion collective : les centres de documentation doivent se tourner vers le Centre Français d'exploitation du Droit de copie (CFC) pour régler les droits en payant une redevance. La situation des périodiques électroniques est plus compliquée car aucun système de gestion collective n'est obligatoire. Certains éditeurs ont mandaté le CFC pour gérer les droits de copies électroniques⁵² mais ce n'est pas exclusif ; pour les titres non concernés par ce mandat, le documentaliste doit négocier au cas par cas avec l'éditeur (les licences « ordinaires » ne prévoient généralement que les copies à usage personnel des utilisateurs). La gestion des droits peut devenir rapidement très lourde.

D'autre part, en plus de la question du droit de copie, les utilisateurs doivent scrupuleusement suivre les conditions d'usage stipulées dans la licence (en particulier concernant les utilisateurs habilités et la diffusion des articles). Le documentaliste a un rôle

⁵¹ Article L122-3 du code de la propriété intellectuelle

important pour faire respecter les usages autorisés : rappeler en interne et lors de tout envoi les usages contractuels autorisés par des tags insérés dans le document peut être une solution [53, GROUPE DE TRAVAIL JURICONNEXION / ADBS, p. 15].

Ainsi la gestion des droits, ajoutée à celle des accès, rend la gestion des périodiques électroniques plus complexe que celle des titres papier. Néanmoins, avec le numérique, de nouvelles possibilités s'offrent aux professionnels de l'information-documentation.

3.4 Nouvelles possibilités grâce à l'analyse des statistiques d'utilisation

La consultation électronique laisse des traces sur le système informatique : elles peuvent être récupérées pour donner des statistiques d'utilisation. Ces dernières peuvent être de plusieurs types et, bien qu'elles aient certaines limites, leur interprétation peut être très utile pour le service d'information.

3.4.1 Statistiques locales et statistiques d'éditeur

On distingue les statistiques locales des statistiques d'éditeur. Les premières nécessitent un investissement logiciel de la part de l'établissement documentaire. Les données sont riches et homogènes et il est possible de générer de multiples rapports sous différents angles, y compris par catégorie d'utilisateurs. Néanmoins, ces statistiques imposent un **conséquent** travail de structuration, une maintenance importante de l'outil, ainsi que l'utilisation et la configuration d'un *proxi*. Parfois, les services de documentation peuvent décider d'utiliser d'autres équipements logiciels pour en tirer des statistiques : les rapports de résolveurs de liens peuvent ainsi être utilisés [21, STOWERS, TUCKER] ou les logiciels d'accès distant.

Les statistiques des éditeurs, quant à elles, évaluent les consultations ou le volume consulté. Les accès par login et mot de passe permettent facilement de mettre en place des statistiques précises ce qui est plus compliqué pour les accès *via* adresse IP. Dans ce cas, les éditeurs exploitent les logs des machines pour disposer de statistiques au travers de l'affichage des événements (telle IP s'est connectée à telle page, l'affichage des pages suivantes a échoué, les documents suivants ont été téléchargés, *etc.*).

Lorsque l'éditeur ne propose pas les statistiques d'utilisation de ses ressources, il est possible de récupérer ces données *via* des cookies ou des javascripts, si le serveur ou le poste du client les autorisent. Le centre de documentation peut ainsi récolter des

⁵² Pour voir plus en détail certains contrats proposés par le CFC, voir la partie sur le scénario de mise en œuvre, p. 103

informations à partir de la mémorisation des identifiants ou des requêtes et affiner des statistiques (machines différentes, contenus). [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 23]

3.4.2 Fonctions multiples

Les informations qu'il est possible de tirer de ces statistiques sont diverses et sont utiles pour aider le professionnel de l'information-documentation à gérer ses périodiques électroniques et, plus largement, son service d'information. Elles peuvent remplir plusieurs fonctions :

- analyser les usages (lecture à l'écran, téléchargement, impression, recherche, navigation, etc.) : de nombreuses études sur les usages du numérique sont fondées sur ces statistiques [8, BORREGO, URBANO, p. 244] ;
- valoriser certaines ressources : déterminer les titres les moins et les plus consultés permet d'adapter le site Internet ou l'Intranet du service d'information pour améliorer la visibilité des ressources [8, BORREGO, URBANO, p. 244] ;
- rationaliser l'acquisition de périodiques : connaître le taux de consultation d'un périodique permet de déterminer le coût de revient d'un article (« *cost per use* », c'est-à-dire le rapport entre le coût total de l'accès au périodique ou de la base de données et le nombre de consultations et/ou de téléchargements d'article) ; il est ainsi possible de rationaliser l'acquisition en annulant l'abonnement de certains titres peu consultés [20, FRANKLIN, p. 241] ;
- négocier avec les éditeurs : en connaissant l'utilisation réelle des ressources, les négociations tarifaires entre fournisseurs et professionnels de l'information-documentation sont plus équilibrées [16, BOUKACEM-ZEGHMOURI, KAMGA, p. 48-49].

3.4.3 Manque d'uniformisation et problèmes d'interprétation

L'efficacité de ces statistiques est actuellement limitée. L'une des raisons est le manque de standardisation des données. L'intérêt est dans la comparaison des résultats entre les ressources de plusieurs éditeurs ; or, l'absence d'uniformisation des pratiques de collecte et de fourniture entre les éditeurs ne le permet pas toujours.

Afin d'améliorer cette situation, le projet COUNTER (*Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*) a été initié : son principal objectif est de regrouper les acteurs de l'Information Scientifique et Technique (IST) afin d'élaborer un code de bonnes conduites concernant les statistiques d'utilisation pour faciliter l'enregistrement, l'échange et

l'interprétation des données d'utilisation électronique⁵³. Ce code établit ainsi des standards ainsi que des protocoles ouverts et internationaux permettant aux fournisseurs de contenu de produire des statistiques d'utilisation cohérentes, crédibles et compatibles. Néanmoins, ces pratiques ne sont pas encore assez étendues : en effet, en 2007, seuls 58 éditeurs ou plateformes d'intermédiaires étaient conformes à COUNTER (essentiellement des grands éditeurs scientifiques et des intermédiaires comme les agences d'abonnement). [2, ADBS, ABDU, FNPS, p. 24]

L'interprétation est un autre problème pour les documentalistes qui souhaitent utiliser ces statistiques. Il est, en effet, difficile d'évaluer la valeur d'un produit en fonction de l'usage qui en est fait. Comme le soulignent Angel Borrego et Cristobal Urbano [8, BORREGO, URBANO, p. 245], les données brutes ne sauraient être lues directement, elles doivent être interprétées dans un contexte et être relativisées en fonction de la qualité du contenu et du prix du produit. Ainsi, dans le cadre universitaire, un article peut être téléchargé de nombreuses fois car il est sur la liste de lecture d'une discipline enseignée mais cela n'indique en rien qu'il soit d'une qualité supérieure à un autre. D'autre part, dans le monde académique, il ne faut pas perdre de vue que la consommation d'articles scientifiques dépend de la discipline. D'autres éléments peuvent rentrer en jeu : la disponibilité des archives, la visibilité de la revue sur l'Intranet, le design des interfaces⁵⁴, etc. Le problème de l'interprétation des usages est aussi renforcé par la pauvreté des statistiques éditeurs : il existe généralement beaucoup de données sur la consommation d'articles mais peu à caractère qualitatif (les chemins empruntés par les utilisateurs pour trouver un document, la typologie des usagers, etc.).

Avec la gestion des accès et des droits d'usage, l'exploitation des statistiques électroniques fait donc partie des nouvelles tâches qui incombent au documentaliste. Pour aider le professionnel de l'information-documentation dans toutes ces activités, un nouvel outil a été créé : l'ERMS.

⁵³ Voir la version 2 du Code de bonnes pratiques COUNTER sur le site de l'INIST : [http://counter.inist.fr/sites/counter/IMG/pdf/COUNTER -
_Code_de_Bonnes_Pratiques_v2.pdf](http://counter.inist.fr/sites/counter/IMG/pdf/COUNTER_-_Code_de_Bonnes_Pratiques_v2.pdf) [consulté le 24 septembre 2009]

⁵⁴ Voir l'article de Philipp M. Davis et Jason S. Price qui montre comment les statistiques d'usages peuvent être influencées par l'interface des journaux électroniques [19, DAVIS, PRICE].

3.5 Nouvel outil adapté à la gestion des ressources électroniques : l'ERMS

Les ERMS (*Electronic Resource Management System*, système de gestion des ressources électroniques) sont des outils développés pour faire face à l'importance croissante des ressources électroniques (dont les périodiques) dans la collection des bibliothèques et surtout à la gestion des variations infinies entre chacune d'elles (différences de modalités d'accès, de droit d'accès, d'abonnements, etc.). Ils doivent aussi pouvoir s'adapter aux changements fréquents de modèles économiques.

Il s'agit, en fait, d'un progiciel qui, à l'image du SIGB pour les ressources papier, est chargé de maîtriser le cycle de vie des ressources électroniques, et plus particulièrement la gestion des informations et des flux concernant la sélection, l'évaluation, l'acquisition, la maintenance et l'accès aux ressources électroniques dans le respect des contrats commerciaux et juridiques. En ce sens, l'ERMS peut être considéré comme une brique supplémentaire dans le système intégré d'un établissement documentaire au côté du catalogue, du portail, du résolveur de lien et du moteur de recherche fédérée.

La *Digital Library Federation* a tenté de définir les usages d'un ERM et a suggéré des solutions. L'utilisation de standards est apparue comme un pré-requis pour les bibliothécaires et les éditeurs (le choix s'est porté sur le XML). La DLF ERMI (*Digital Library Federation's Electronic Resources Management Initiative*) a développé les spécifications communes concernant la gestion des contrats de licence, les informations administratives liées aux ressources électroniques et aux processus internes associés aux licences.

Les composantes d'un ERMS ont été ainsi définies :

- un système relationnel de bases de données, des dictionnaires et la description de la structure des données (l'ERMS crée ainsi une carte des relations entre ces entités),
- les spécifications des besoins fonctionnels,
- un diagramme des processus de travail et des flux informationnels (*workflow*). [44, BARTHET]

Plusieurs produits existent. Certains sont des ERMS commerciaux : Verde d'Ex Libris (le plus utilisé), ERM Millenium de Innovative Interfaces, ERM Module de SirsiDynix, Meridian d'Endeavor, Gold Rush de Colorado Alliance, ERMS de Serials Solutions ou TeRMS de TDNet. D'autres sont *Open Source* : CUFTS, VERA ou l'ERM de l'Université de Bristol.

Ces produits sont d'une grande aide pour les bibliothèques importantes, notamment universitaires (le Consortium Couperin est, par exemple, en train d'en développer un) mais elles sont peu utilisées par les petites structures ; le sondage réalisé en 2003 par Sandhya Srivastava et Paolina Taglienti auprès de 130 petites ou moyennes bibliothèques montre que 41% d'entre elles utilisent leur SIGB et 66% des fichiers Microsoft Access, Excel et Word pour gérer les informations liées à leur collection électronique [46, SRIVASTAVA, TAGLIENTI, p. 30]. Les besoins sont certes moins importants car le portefeuille de titres est moins étoffé mais les raisons sont aussi à chercher dans le prix élevé des ERMS et la lourdeur d'installation et de mise en œuvre de ces solutions.

Les problématiques générales des périodiques électroniques sont importantes à connaître pour un établissement documentaire qui désire développer son portefeuille de titres numériques. Il s'agit d'une base de réflexion qui, alliée à la connaissance du contexte propre à chaque institution, permet de concevoir une solution adaptée. C'est ce que nous allons montrer dans la seconde partie de ce travail en prenant le cas du LNE.

Deuxième partie :
Intégrer des périodiques
électroniques dans la collection -
Evaluer le contexte et les offres

1 Le LNE, un organisme atypique

Comme il a été montré plus haut, le passage du périodique papier au périodique électronique n'est pas anodin. Le premier volet de cette démarche, avant de prendre toute décision, est d'analyser le contexte et les offres que propose le marché. Chaque centre de documentation est différent de part ses utilisateurs, ses objectifs, ses moyens, il est donc important de l'étudier précisément pour pouvoir concevoir des produits et services documentaires « sur-mesure ». La connaissance du service d'information passe par deux étapes : une description de l'organisation pour lequel il travaille (paragraphe qui suit) et un diagnostic marketing qui permet de définir ses forces et faiblesses. Parallèlement, les offres des éditeurs mais aussi des autres fournisseurs potentiels sont évaluées. Enfin, la prise de contact avec d'autres professionnels ayant déjà franchi le pas de l'électronique permet de recevoir des conseils et de se forger une vision concrète des conséquences du passage au numérique.

Le Laboratoire National de Métrologie et d'Essais est une organisation atypique implantée dans plusieurs sites en France et à l'étranger et dont les domaines de compétence sont variés. Le LNE a, en outre, récemment connue une réorganisation.

1.1 Diversité des activités et des secteurs

Historiquement appelé simplement Laboratoire National d'Essais, le LNE⁵⁵ est créé en 1901 : il a alors pour vocation de répondre aux besoins de mesures et d'essais de l'industrie, principalement dans les domaines des matériaux, des machines et de la physique. Par la suite, ses activités et son champ de compétence se sont diversifiés. En devenant Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) en 1978, le Ministère de l'Industrie lui donne pour nouvelle mission la certification des produits. En 2005, le Bureau National de Métrologie (BNM) est intégré au LNE (devenant de ce fait Laboratoire National de Métrologie et d'Essais). L'organisation agrandie est alors chargée par l'Etat de diriger la métrologie⁵⁶ française et la recherche en métrologie devient alors une activité stratégique.

Aujourd'hui les activités principales du LNE sont les essais, la certification, la formation et la recherche en métrologie. Les secteurs pour lesquels l'établissement travaille sont variés : produits de consommation, développement durable, habitat et construction, emballage et conditionnement, médical et santé, transport.

⁵⁵ <http://www.lne.fr> [consulté le 28 septembre 2009]

1.2 Implantation nationale et internationale

Cette variété d'activités s'ajoute à une dispersion géographique. En effet, Le LNE est présent en France et dans le monde. Ses deux sites principaux sont en Ile-de-France, à Paris, son siège social, et à Trappes dans les Yvelines. Le LNE est aussi constitué de quatre antennes nationales (à Toulouse, Grenoble, Nîmes et Poitiers) et est présent à l'international avec le G-MED à Washington ainsi que le LNE Asia à Shanghai et Hong-Kong.

A contrario, il n'existe qu'un centre de documentation qui est implanté géographiquement à Paris et à Trappes : il est chargé de répondre aux besoins documentaires et informationnels de l'ensemble du LNE, y compris des antennes nationales et internationales. Les offres de services à distance sont donc indispensables.

1.3 Réorganisation récente des activités du LNE

Jusqu'à il y a peu, chaque collaborateur était spécialisé dans un secteur et était chargé de plusieurs activités liées à ce domaine. Il en découlait certains effets pervers : manque de communication entre les cellules, mauvaise visibilité de l'offre globale du LNE pour le client. Ainsi, depuis janvier 2009, le LNE a été réorganisé : trois grandes directions opérationnelles transversales ont été créées (Direction de la Métrologie Scientifique et Industrielle, Direction des Essais, Direction de la Certification et de la Formation) qui sont épaulées par des directions support dont la Direction de la Recherche Scientifique et Technologique à laquelle le centre de documentation est rattaché. Les attributions de chacun ont été modifiées et les postes se sont spécialisés dans une activité précise (technique, commerciale...), plutôt qu'un secteur.

La diversité des activités et des secteurs, la dispersion géographique et la réorganisation récente sont des caractéristiques qui doivent être prises en compte par le centre de documentation pour proposer des services et des produits adaptés. Pour aller encore plus profondément que ces constatations, la démarche marketing permet d'analyser les spécificités propres au service d'information et à son environnement pour mettre en évidence ses forces et ses faiblesses dans le cadre du développement de son portefeuille électronique.

⁵⁶ La métrologie est la science qui s'intéresse aux aspects théoriques et pratiques de la mesure, et ce, dans tous les domaines de la science et de la technologie (utilisation des unités, réalisation des étalons, conception des appareils de mesure, etc.)

2 Diagnostic marketing du système de périodiques actuel

Le passage du périodique papier au périodique électronique entraîne une modification du service rendu (nouveau mode de diffusion, nouveaux usages, nouvelles tâches pour les documentalistes). Il est nécessaire d'évaluer les conditions dans lesquelles ces changements auront lieu. Le diagnostic marketing permet d'identifier les points forts et les points faibles du système actuel pour adapter la nouvelle offre de périodiques.

2.1 Analyse marketing : principes et méthodologie

La raison d'être du centre de documentation est de répondre aux besoins de ses potentiels utilisateurs et, dans le cas du LNE, il a pour mission de fournir l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des tâches de chacun des collaborateurs de l'organisation. Dès lors, proposer des périodiques au format électronique ne doit se faire qu'en réponse à un besoin identifié. L'« orientation utilisateur » de la démarche marketing est, en ce sens, très intéressant. Selon R. Savard, le marketing serait « *une philosophie de gestion qui consiste à se mettre à l'écoute des besoins de ses clientèles, à ajuster l'organisme et ses produits aux besoins décelés afin de les satisfaire, à se faire connaître en communiquant avec ces clientèles, à mesurer leur satisfaction et à apporter des correctifs si nécessaires* » [66 IBNLKHAYAT]. Ainsi, face à la tentation du tout numérique qui paraît plus moderne que le papier, la démarche marketing permet de réfléchir aux raisons du changement.

D'autre part, la fonction documentaire est au service de sa communauté et la notion de prestation doit s'articuler à une logique de contribution aux objectifs et aux enjeux de la collectivité. Le marketing documentaire prend aussi en compte les orientations et contraintes de l'organisme dans lequel se trouve le service d'information [72, MUET, p. 35].

La démarche marketing est donc avant tout une méthode d'aide à la décision stratégique qui permet de déterminer une offre de services pertinente et de définir un cadre d'intervention. La première étape de cette démarche consiste à diagnostiquer la situation actuelle, c'est-à-dire à identifier les forces, faiblesses, opportunités et menaces pour le développement des périodiques électroniques ; une étude poussée du centre de documentation (l'existant, les services proposés, son organisation, etc.) mais aussi de ces usagers (leurs besoins, leur usages etc.) et de la relation avec ses partenaires extérieurs (hiérarchie, relation avec les autres services, etc.) a été réalisée. Pour l'ensemble de la mise en œuvre de la démarche marketing, nous nous sommes appuyés sur l'ouvrage de Florence Muet et Jean-Michel Salaün [MUET, SALAÜN, 73].

2.2 Analyse interne

L'analyse interne s'intéresse à l'existant du centre de documentation en termes de moyens, d'activités et de gestion.

2.2.1 Moyens du centre de documentation

Les moyens du centre de documentation sont de trois types : matériels (locaux, informatique, collection de périodiques), humains et financiers.

2.2.1.1 Principales caractéristiques

L'acquisition de périodiques et d'articles est l'un des premiers postes de dépense du centre de documentation du LNE. Les deux principaux modes d'acquisition sont les abonnements et l'achat d'articles à l'unité, *via* le fournisseur INIST.

2.2.1.1.1 Presse professionnelle et revues scientifiques

Comme nous le montrerons plus tard dans la partie sur l'analyse des besoins⁵⁷, l'une des distinctions entre les utilisateurs du centre de documentation est le type de périodique qu'ils utilisent : les chercheurs nourrissent leur travail en faisant appel aux articles des revues scientifiques tandis que les autres collaborateurs s'appuient essentiellement sur des titres de presse professionnelle. Il semble donc important de bien distinguer ces deux catégories. Cependant, la frontière entre presse professionnelle et revue scientifique n'est pas évidente à établir : aucune définition de la notion de presse professionnelle n'a pu être trouvée et d'ailleurs, la plupart des études réalisées portent sur les revues scientifiques. Afin de mieux caractériser l'offre du centre de documentation, nous avons tenté de définir chaque type de périodique.

Les revues scientifiques sont constituées essentiellement d'articles à caractère scientifique, rédigés par des auteurs différents, changeant d'un numéro à l'autre et issus généralement de la sphère scientifique. La sélection des articles publiés est souvent, même si ce n'est pas toujours le cas, soumise à la décision d'un comité éditorial.

Les titres de presse professionnelle peuvent se caractériser par un contenu destiné à un public de professionnels⁵⁸, composé d'articles de fond mais aussi d'actualités sur un secteur ou une activité. Ils sont généralement rédigés par une équipe éditoriale fixe d'un numéro à l'autre.

⁵⁷ Voir p. 73

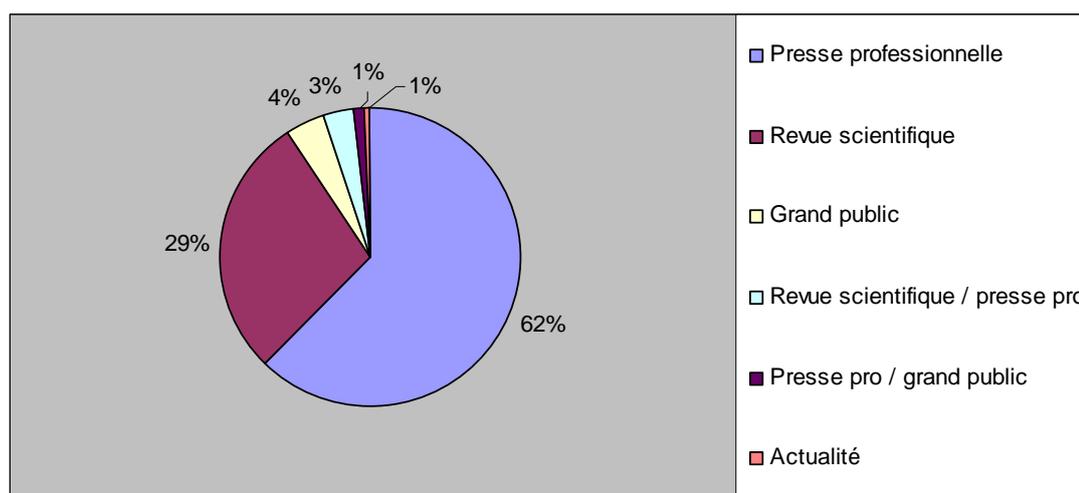
⁵⁸ Ici, ce qui est retenu sont les périodiques écrits **à destination** des professionnels et non ceux **utilisés** par les professionnels : en effet, dans ce dernier cas, les distinctions sont plus floues et liées au contexte. Par exemple, au LNE, le magazine de consommateurs grand public *Que choisir* est au cœur du travail de certains collaborateurs mais il ne serait pas considéré comme tel dans une autre entreprise.

Bien que probablement imparfaites car ne prenant peut-être pas en compte tous les cas de figure, ces définitions reflètent une réalité répandue de l'offre éditoriale et semblent suffisamment précises pour éviter la multiplication des cas ambigus. Nous nous appuyons donc sur ces définitions pour décrire la collection du centre de documentation du LNE.

2.2.1.1.2 Abonnements aux périodiques en 2009

En 2009, le centre de documentation s'est abonné à 177 périodiques, parmi lesquels 110 revues professionnelles, 51 revues scientifiques, 7 magazines grand public (des revues de consommateurs notamment), 6 périodiques mixtes scientifiques/professionnels⁵⁹, 2 titres mixtes presse professionnelle/grand public et 1 titre de presse d'actualité économique. Le tableau ci-dessous présente l'importance de chacun des types de périodiques dans le portefeuille d'abonnements : la presse professionnelle représente la majorité des titres, pour près des deux tiers, suivie par les revues scientifiques qui sont, cependant, deux fois moins importantes.

Figure 6 : Part des différents types de périodiques auxquels le LNE est abonné



L'acquisition passe presque toujours par une des deux agences d'abonnement auxquelles fait appel le centre de documentation. La collection de périodiques comprend déjà des titres en version électronique : en 2009, 91 abonnements donnent accès à une version électronique. Néanmoins, le centre de documentation a délibérément choisi le format numérique pour seulement 61 abonnements ; ces titres viennent de deux éditeurs différents, AIP/APS⁶⁰ et les Techniques de l'Ingénieur⁶¹ ; les utilisateurs sont laissés autonomes pour la

⁵⁹ Ces périodiques contiennent une partie correspondant à la définition des revues scientifiques et l'autre répondant aux critères de la presse professionnelle.

⁶⁰ AIP/APS : American Institute of Physics / American Physic Society ; les revues de cette dernière sont gérées par AIP

consultation, le téléchargement et le traitement de ces titres depuis leurs stations de travail au LNE.

Concernant les autres périodiques électroniques, le centre de documentation n'a pas eu le choix du format car soit les périodiques n'existent pas en numérique, soit la version électronique est accessible gratuitement avec l'abonnement papier. Dans ce dernier cas, on remarque que les accès ne sont quasiment pas exploités, ni par le centre de documentation qui parfois en ignorait l'existence, ni par les usagers.

2.2.1.1.3 Articles à l'unité

A côté des abonnements, le centre de documentation possède un important fonds d'articles commandés à l'unité auprès de l'INIST. Ces commandes font toujours suite à la demande d'un utilisateur. Un suivi précis est réalisé chaque année en indiquant dans des tableaux de quelle revue est issue l'article et quel département du LNE l'a commandé. Ces indicateurs permettent de suivre les dépenses budgétaires mais aussi de définir les revues auxquelles il serait intéressant de s'abonner et les départements dont les besoins en termes d'abonnements ne sont pas satisfaits. En 2008, 504 articles ont été commandés et 461 entre janvier et août 2009.

Les articles en question, sauf cas exceptionnels, sont des articles de revues scientifiques, essentiellement anglophones, demandés en général par les chercheurs ou ingénieurs en recherche & développement du LNE.

2.2.1.2 Analyse

L'analyse poussée des moyens matériels, humains et financiers a permis de dégager les atouts et faiblesses du système actuel de périodiques.

Tableau 1 : Atouts et faiblesses des moyens du centre de documentation du LNE

MOYENS	ATOUTS	FAIBLESSES
I. Matériel		
I.1. Locaux / mobilier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La majeure partie du fonds documentaire est conservée dans les départements, ce qui laisse plus de place au centre de documentation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le site de Trappes étant composé de plusieurs bâtiments dispersés, venir au centre de documentation demande un long déplacement pour certains

⁶¹ Nous avons fait le choix ici de considérer les publications des Techniques de l'Ingénieur comme des périodiques (même s'ils ne le sont pas à proprement parler) car ils répondent aux mêmes problématiques que les autres titres.

MOYENS	ATOUS	FAIBLESSES
<p>I.II. Informatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adresse IP unique pour les deux sites principaux de Trappes et à Paris. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le site Intranet n'est pas très convivial et l'offre documentaire est peu visible.
<p>I.IV. Fonds de périodiques et d'articles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le portefeuille de périodiques papier est bien connu et géré par les documentalistes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'importance des commandes d'articles scientifiques montre que le besoin en revues scientifiques des chercheurs n'est pas totalement satisfait par le portefeuille de périodiques actuels. ▪ Les articles commandés sont peu réutilisés après leur achat du fait de l'hyperspécialisation des recherches effectuées au LNE et du manque d'ergonomie du catalogue. ▪ Les ressources électroniques en ligne sont sous-exploitées car le centre de documentation méconnaît les droits d'accès en ligne couplés à ses abonnements papier (les agences d'abonnement n'en informent pas toujours leurs clients).
<p>II. Humains</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documentalistes sont compétentes et motivées. ▪ Elles ont une très bonne connaissance des usagers et des thématiques du LNE. 	<p>usagers.</p>

MOYENS	ATOUTS	FAIBLESSES
III. Financier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le centre de documentation est maître de son budget. ▪ Il est responsable de l'ensemble des achats documentaires du LNE et peut arbitrer l'acquisition ou non des ressources. ▪ Il est adhérent du consortium Couperin. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le LNE n'étant pas à proprement parlé une institution académique, certains éditeurs refusent de lui accorder les tarifs Couperin.

Une fois les moyens du centre de documentation analysés, intéressons-nous à son activité.

2.2.2 Activité

2.2.2.1 Caractérisation de l'offre de service

Le centre de documentation du LNE propose plusieurs services liés aux périodiques et articles. Ils sont destinés à l'ensemble des utilisateurs potentiels (à l'exception des revues d'AIP/APS et de *Metrologia*) :

- La circulation de revues : les utilisateurs qui le souhaitent sont inscrits sur la liste de circulation de la revue de leur choix laquelle est diffusée via le courrier interne ; une fois qu'ils l'auront reçu et lu, ils devront la remettre en circulation pour le prochain utilisateur sur la liste ; les revues circulent entre les deux sites de Trappes et Paris grâce au service de courrier interne ;
- La fourniture d'articles à l'unité : les utilisateurs qui le souhaitent peuvent aussi s'inscrire sur des listes de diffusion de sommaires (de périodiques auxquels le LNE est abonné ou pour lesquels le centre de documentation reçoit le sommaire via un abonnement à *Inside*⁶²) ; lorsqu'un article de périodique auquel le LNE n'est pas abonné intéresse un utilisateur, le centre de documentation le commande auprès de l'INIST ; parallèlement, les usagers peuvent aussi demander l'achat d'articles plus anciens ;

⁶² *Inside* est le service de fourniture de sommaires de la British Library (20000 sommaires revues et de 100000 d'actes de conférence sont disponibles).

- La diffusion sélective d'informations (DSI) : les utilisateurs qui souhaitent un suivi bibliographique sur un sujet particulier, communiquent au centre de documentation les mots clés correspondant à la thématique ; une documentaliste qui dépouille les périodiques reçus photocopie les articles correspondant aux mots clés et diffuse tous les deux mois environ l'ensemble des documents sélectionnés sous forme d'un dossier ;
- Le dépouillement de la presse quotidienne : chaque jour, une partie de la presse est dépouillée essentiellement pour la direction générale du LNE ;
- La mise à disposition de revues scientifiques au format électronique : une partie des chercheurs a accès à des revues scientifiques d'AIP/APS (24 titres dont 3 gratuits) et de IOP Publishing (*Métrologia* et ses archives) ; l'authentification est réalisée directement par adresse IP ;
- La mise à disposition de 35 éditions des Techniques de l'ingénieur : les utilisateurs peuvent y accéder depuis l'onglet « Documentation » de l'Intranet ; l'authentification est réalisée par identifiant et mot de passe.
- La mise en libre accès de périodiques papier : au centre de documentation de Trappes et de Paris, un présentoir propose plusieurs revues parmi les plus demandées afin que les utilisateurs qui le souhaitent puissent venir les consulter sur place.
- Les recherches bibliographiques : l'utilisateur peut faire appel au centre de documentation pour effectuer une recherche bibliographique ponctuelle sur un sujet précis.

Ainsi, l'offre de services du centre de documentation peut être caractérisée de large, c'est-à-dire qu'elle fournit l'ensemble des services documentaires de base : la mise à disposition d'informations (consultation en libre accès de périodiques papier et électroniques, commande d'articles), diffusion d'informations (circulation de périodiques, diffusion sélective d'informations, dépouillement de la presse quotidienne), étude et recherche (recherche bibliographique) et assistance (aide à la détermination des périodiques et services pertinents en fonction des besoins de chaque utilisateur). Cette offre est aussi relativement profonde car plusieurs services sont généralement proposés pour une activité de base (notamment en ce qui concerne la mise à disposition et la diffusion d'informations).

D'autre part, les services proposés ne demandent pas toujours le même investissement de la part de l'utilisateur : la circulation des revues ne demande que de s'inscrire au début de l'année sur une liste de diffusion, la diffusion sélective nécessite seulement de donner ses mots clés ; *a contrario*, les autres services imposent un plus grand investissement de la part de l'usager : la fourniture d'articles demande à l'utilisateur de lire les sommaires qui lui sont envoyés, de sélectionner l'article qui l'intéresse et de le communiquer au centre de documentation ; les revues électroniques et la consultation libre des revues papier laisse l'utilisateur autonome dans sa consultation.

D'autre part, la relation entre les usagers et le centre de documentation du LNE ne s'effectue pratiquement qu'à distance : en effet, du fait de l'éclatement du LNE sur plusieurs sites, l'usage du téléphone et surtout des e-mails est privilégiée.

En ce qui concerne les documentalistes, leurs activités sont traditionnelles pour un centre de documentation qui gère de la documentation papier : la négociation ne rentre pas dans la démarche d'acquisition des périodiques et la diffusion sélective d'informations est réalisée à partir de photocopies. D'autre part, le travail de ce service se distingue par une discontinuité de la chaîne documentaire qui s'explique par son implantation sur deux sites ; par exemple, le traitement des périodiques papier s'effectue en deux temps, l'achat et le bulletinage des revues à Trappes puis le dépouillement pour la diffusion sélective d'informations à Paris.

2.2.2.2 Analyse

Le tableau ci-dessous résume les atouts et faiblesses des diverses activités du centre de documentation (offre de services, face avant⁶³ et base arrière⁶⁴)

Tableau 2 : Atouts et faiblesses de l'activité du centre de documentation du LNE

ACTIVITE	ATOUS	FAIBLESSES
I. Offre de services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services sont variés afin de répondre de la manière la plus adaptée aux divers besoins des utilisateurs. ▪ L'importance de l'offre à distance est adaptée à la dispersion géographique des collaborateurs du LNE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le seul service qui ne peut pas être proposé à distance, la consultation en libre accès des périodiques, est très peu utilisé.

⁶³ Activités réalisées en relation avec le public.

ACTIVITE	ATOUTS	FAIBLESSES
<p>II. Face avant</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le centre de documentation a globalement une image positive et dynamique (70% des répondants de l'enquête de satisfaction réalisée en 2008 sont satisfaits ou très satisfaits). ▪ Les périodiques électroniques sont très appréciés par les utilisateurs. ▪ Les recherches bibliographiques sont jugées très positivement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la circulation des revues n'est pas optimale car s'il y a de nombreux lecteurs, les derniers de la liste reçoivent le périodique trop tardivement ; de plus, il arrive que certains numéros soient oubliés sur le bureau d'un utilisateur. ▪ la DSI pose deux problèmes : d'une part, elle n'est pas assez réactive car en étant diffusée tous les deux mois, les articles ne sont plus d'actualité (en particulier pour les articles issus d'hebdomadaires) ; d'autre part, les articles sélectionnés ne sont pas toujours pertinents car les mots clés fournis ne sont pas assez précis. ▪ La fourniture d'articles peut bloquer le travail de recherche des chercheurs car certaines commandes peuvent mettre plusieurs semaines à être reçues. ▪ L'offre de services ainsi que l'Intranet documentaire ne sont pas connus de tous les utilisateurs potentiels.

⁶⁴ Activités réalisées sans relation avec le public.

ACTIVITE	ATOUTS	FAIBLESSES
III. Base arrière	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plusieurs indicateurs ont été mis en place afin d'évaluer l'activité et l'offre : une enquête de satisfaction réalisée en 2008 et plusieurs indicateurs quantitatifs portant sur l'utilisation de certains services (fourniture d'articles, recherches bibliographiques). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les statistiques d'utilisation des périodiques électroniques ne sont pas exploitées. ▪ La relation a distance ne facilite pas la communication avec l'utilisateur potentiel (manque de retour sur sa satisfaction, offre documentaire méconnue)

Le dernier volet de l'analyse interne s'intéresse à la gestion du centre de documentation.

2.2.3 Gestion

2.2.3.1 Caractéristiques de la gestion

Les quatre documentalistes et l'assistante-documentaliste ont chacune des tâches bien définies. Depuis peu, la responsable du centre de documentation a encouragé la mise en place de binômes sur certaines activités documentaires pour favoriser le travail d'équipe.

Le centre de documentation est rattaché à la Direction de la Recherche Scientifique et Technologique DRST qui est chargée de donner les directions stratégiques de la recherche au sein du LNE et de l'ensemble de la recherche en métrologie en France.

2.2.3.2 Analyse

Les atouts et faiblesses de la gestion du centre de documentation (du point de vue de l'organisation et de la politique générale) sont détaillés dans le tableau 3.

Tableau 3 : Atouts et faiblesses de la gestion du centre de documentation du LNE.

ACTIVITE	ATOUS	FAIBLESSES
I. Organisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La création des binômes assure une polyvalence des tâches. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documentalistes ne communiquent pas toujours suffisamment sur leurs activités et cette tendance est renforcée par la coexistence des deux sites ; cela a deux conséquences : absence de vision globale de la chaîne documentaire et risque en cas d'absence forcée d'une documentaliste.
II. Politique		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le centre de documentation étant implanté sur deux sites, Paris et Trappes, le sentiment de cohésion a été freiné ; néanmoins, depuis peu, les binômes et les réunions sur les deux sites tendent à effacer cette faiblesse.

L'analyse interne étant réalisée, l'analyse du public et plus particulièrement de ses besoins est maintenant nécessaire.

2.3 Analyse des besoins du public

2.3.1 Objectifs et méthodologie

L'analyse des besoins va plus loin que l'étude des usages ou les enquêtes de satisfaction. Elle consiste, d'une part, à analyser finement le public du service d'information (quels sont les modes de fonctionnement et le comportement du public ?), selon plusieurs dimensions complémentaires, et, d'autre part, de distinguer différentes catégories de public [73, MUET, SALAÜN, p. 40]. Il s'agit donc d'analyser qualitativement le public afin de définir les critères pertinents de segmentation des utilisateurs.

Méthodologiquement, l'analyse réalisée au centre de documentation du LNE a commencé par une pré-enquête à partir de diverses sources (l'enquête de satisfaction de 2008, le retour fait par les utilisateurs aux documentalistes, l'analyse des indicateurs quantitatifs,

l'observation) ce qui a permis de définir une première hypothèse : les services liés aux périodiques ne sont pas toujours adaptés, notamment la circulation de revues, la diffusion sélective d'informations et la commande d'articles ; le format électronique serait plus approprié pour répondre à ces défaillances. Par la suite des entretiens semi-directifs ont été réalisés afin de mieux connaître les caractéristiques du public et de confirmer la véracité de l'hypothèse : 11 collaborateurs, préalablement sélectionnés pour obtenir des représentants de chaque activité du LNE, ont été rencontrés. A l'issue de cette enquête, une segmentation du public a été réalisée ; il s'agit d'une démarche de catégorisation qui consiste à découper un marché « *en plusieurs sous-groupes homogènes, les segments, de telle façon que les membres de chaque sous-groupe soient plus semblables entre eux et plus dissemblables d'un sous-groupe à l'autre* » [73, MUET, SALAÜN, p. 40]. L'objectif est de pouvoir proposer une offre adaptée aux demandes spécifiques et homogènes de chacun des segments. Une fois la segmentation réalisée, une analyse des menaces et opportunités liées au public du centre de documentation a été réalisée.

2.3.2 Segmentation

Les entretiens semi-directifs ont permis de faire apparaître des caractéristiques informationnelles récurrentes. Quatre segments ont ainsi pu être définis.

2.3.2.1 Demandeurs d'une information scientifique abondante et pointue

Ce profil correspond aux chercheurs et doctorants du LNE travaillant dans les pôles de recherche de la Direction de la Métrologie Scientifique et Industrielle ainsi qu'aux ingénieurs participant à des activités de recherche et développement.

Tableau 4 : Caractéristiques des demandeurs d'une information scientifique et pointue.

<p>Caractéristiques informationnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les périodiques et articles sont indispensables dans leur activité. ▪ Ils sont surtout intéressés par des articles de revues scientifiques pointus et, plus ponctuellement, par des informations générales sur leur secteur afin de se tenir au courant du contexte social et économique de leurs recherches. ▪ Ils ont besoin à la fois d'une veille scientifique et de recherches bibliographiques ponctuelles sur un sujet précis. ▪ L'accès rapide aux articles est très important car leur non disponibilité peut bloquer leurs travaux de recherche. ▪ La collecte, le traitement et la réutilisation des informations
--	--

	représentent une part importante de leur activité.
Caractéristiques comportementales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ce public utilise beaucoup les services liés aux périodiques : circulation de revues, journaux électroniques, fourniture d'articles, recherches bibliographiques, DSI. ▪ Une autonomie dans les recherches est souhaitée.

2.3.2.2 Demandeurs d'une veille technique régulière et ciblée sur un secteur

Ce segment correspond aux ingénieurs qui participent du point de vue technique aux activités commerciales du LNE (essais, certification, expertise et formation).

Tableau 5 : Caractéristiques des demandeurs d'une veille technique régulière et ciblée sur leur secteur.

Caractéristiques informationnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les périodiques sont assez importants dans leur activité. ▪ Ils sont surtout intéressés par les revues professionnelles liées à leur secteur. ▪ Ils ont besoin d'une veille ciblée sur les évolutions technologiques et les nouveaux produits afin de s'assurer que le LNE s'adapte aux prochaines demandes d'industriels.
Caractéristiques comportementales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ce public utilise certains services liés aux périodiques : circulation de périodiques, diffusion de sommaires, DSI.

2.3.2.3 Demandeurs d'une information généraliste sur un secteur

Ce profil correspond aux commerciaux et technico-commerciaux qui sont chargés de gérer la relation commerciale avec les clients : ils doivent trouver de nouveaux clients mais aussi être capables de comprendre les besoins des clients et les orienter. Leurs fonctions les amènent à se déplacer souvent.

Tableau 6 : Caractéristiques des demandeurs d'une information généraliste sur un secteur.

<p>Caractéristiques informationnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les périodiques sont moyennement importants dans leur activité. ▪ Ils consacrent peu de temps au traitement de ces informations. ▪ Ils sont surtout intéressés par des informations généralistes qui abordent les aspects techniques et surtout commerciaux (actualité économique, veille client, veille concurrentielle, etc.) d'un secteur. ▪ La presse professionnelle n'est qu'une source d'information parmi d'autres (réseaux, salons, sites Internet, etc.). ▪ Ils ont besoin d'une veille régulière.
<p>Caractéristiques comportementales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ils utilisent peu de services liés aux périodiques et articles : circulation de périodiques et DSI.

2.3.2.4 Demandeurs d'une information régulière et générale sur les pratiques professionnelles liées à leur activité

Ce public est composé essentiellement des collaborateurs du LNE travaillant dans les directions supports (Direction Ressources Techniques et Informatiques, Direction Finances et Comptabilité, Direction des Ressources Humaines, Direction du Développement).

Tableau 7 : Caractéristiques des demandeurs d'une information régulière et générale sur les pratiques professionnelles liées à leur activité.

<p>Caractéristiques informationnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les périodiques sont accessoires dans leur activité : leur usage s'inscrit dans le cadre d'une formation continue personnelle. ▪ Ils consacrent peu de temps à leur lecture. ▪ Ils sont intéressés par les titres de la presse professionnelle touchant à leur activité. ▪ Ils ont besoin de les lire régulièrement sans que la fréquence ne soit très élevée.
<p>Caractéristiques comportementales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le seul service qu'utilise ce public est la circulation de périodiques.

La segmentation du public a permis de déterminer les principales caractéristiques des différents publics et leurs besoins informationnels. Il est maintenant nécessaire d'analyser en quoi l'offre actuelle répond aux besoins et d'en conclure les opportunités et menaces pour le centre de documentation.

2.3.3 Tableau de synthèse des menaces et opportunités

Les entretiens ont permis de déterminer les opportunités et menaces pour le centre de documentation en fonction de chacun des segments.

Tableau 7 : Opportunités et menaces liées au public du centre de documentation du LNE.

SEGMENTS CONCERNES	OPPORTUNITES	MENACES
Ensemble du public	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Globalement, tous les utilisateurs utilisent les services du centre de documentation ▪ La coexistence des deux modalités de diffusion d'articles (circulation de revues et diffusion sélective d'informations) permet de répondre de manière plus adaptée aux besoins. ▪ Les utilisateurs font globalement confiance au centre de documentation et en attendent beaucoup, notamment sur deux points : l'accompagnement au changement (lié à la réorganisation) et l'identification des sources d'informations pertinentes (notamment sur Internet) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La variété des métiers et surtout des thématiques du LNE rend complexe la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs. ▪ Certains utilisateurs ne connaissent pas le rôle du centre de documentation et les services qu'il propose. ▪ Les services ne sont pas toujours suffisamment réactifs dans un contexte de veille (circulation des revues et commandes d'articles trop longues, DSI seulement tous les deux mois) ▪ Des sources concurrentes sont parfois préférées aux services du centre de documentation (Google, sites, autres)

		chercheurs.
SEGMENTS CONCERNES	OPPORTUNITES	MENACES
Demandeurs d'une information scientifique abondante et pointue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les utilisateurs ayant accès aux revues scientifiques en ligne sont très satisfaits de la disponibilité de l'information ainsi que de l'autonomie et de la réactivité qu'elles procurent. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offre en revues scientifiques n'est pas suffisante (certains secteurs de la recherche du LNE sont peu présents dans le portefeuille de titres). ▪ Les services proposés ne leur assurent pas assez d'autonomie dans leurs recherches ▪ Les délais pour les commandes d'articles sont trop longs et peuvent bloquer leurs recherches. ▪ Le fonds d'articles n'est pas valorisé : il est compliqué pour un utilisateur de rechercher dans le catalogue et il n'y a pas de capitalisation des recherches et des téléchargements d'articles à partir des revues électroniques ; cela peut faire perdre du temps et de l'argent.
Demandeurs d'une veille technique régulière et ciblée sur leur secteur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La DSI est un mode de diffusion adapté à leurs besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La circulation de revues n'est pas satisfaisante (temps d'attente trop long).

SEGMENTS CONCERNES	OPPORTUNITES	MENACES
Demandeurs d'une information généraliste sur un secteur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La DSI est aussi un mode de diffusion adapté à leurs besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ce nouveau public ne connaît pas bien les services proposés et aurait besoin d'assistance dans le choix des sources d'information (comme la sélection des titres portant sur leur secteur).
Demandeurs d'une information régulière et générale sur les pratiques professionnelles liées à leur activité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le titre professionnel au format papier est bien adapté à leur besoin informationnel (lecture rapide qui ne demande pas d'avoir un ordinateur). 	

On remarque que l'analyse des besoins a fait ressortir les mêmes remarques que dans l'analyse interne (manque d'efficacité de certains services comme la circulation de revues ou la DSI). Le troisième et dernier volet du diagnostic marketing porte sur l'analyse externe.

2.4 Analyse externe

Les rapports que le service d'information peut entretenir avec les autres acteurs sont intéressants pour évaluer sa place au sein de l'organisation et ainsi déterminer les opportunités et menaces qui y sont associées.

Cependant, cette analyse n'a pas pu être réalisée de manière approfondie pour une question de temps. Une opportunité a néanmoins pu être identifiée : le centre de documentation qui appartenait autrefois à la Direction de la formation fait aujourd'hui partie de la Direction de la Recherche Scientifique et Technologique. Ainsi, bien qu'il doive servir à l'ensemble des collaborateurs du LNE, le centre de documentation se place comme un soutien privilégié de

l'activité de recherche. Il participe donc à l'une des nouvelles orientations stratégiques du LNE.

2.5 Forces, faiblesses, opportunités et menaces de la situation actuelle

Ce tableau, appelé analyse SWOT (*Strength, Weakness, Opportunitie, Threat*), permet de synthétiser les trois analyses précédentes en mettant en avant les principaux points forts et points faibles du système actuel de périodiques. Son étude aide à déterminer dans quelle mesure et dans quelles conditions le développement des périodiques électroniques répondra aux besoins des utilisateurs et du centre de documentation.

Tableau 8 : Analyse SWOT

	POINT FORTS	POINTS FAIBLES
	Atouts	Faiblesses
I N T E R N E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Image positive du centre de documentation ▪ documentalistes compétentes et motivées ▪ Bonne maîtrise de l'offre de services à distance ▪ Indicateurs quantitatifs qui permettent d'évaluer les usages et l'efficacité des services ▪ Evolution de la culture du centre de documentation : vers plus de partage ▪ Maitrise du budget ▪ Adresse IP unique pour les sites d'Ile-de-France 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portefeuille de revues scientifiques pas assez étoffé ▪ Méconnaissance des possibilités actuelles en termes d'accès aux revues en ligne et aux services associés (statistiques d'usages) ▪ Réactivité insuffisante dans la diffusion de l'information ▪ Manque de communication entre les documentalistes causée par la division du centre de documentation en deux sites ▪ Capitalisation insuffisante des articles
		Opportunités
E X T E R N E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiance des utilisateurs qui sont en attente de ce que peut leur offrir le centre de documentation ▪ Satisfaction des utilisateurs de revues électroniques ▪ Vraie attente des chercheurs pour plus de titres électroniques ▪ Soutien de l'activité recherche et donc au cœur de l'orientation stratégique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Méconnaissance pour certains utilisateurs de l'offre de services ▪ Chercheurs insatisfaits de l'offre actuelle (manque d'autonomie, services trop lents, revues scientifiques insuffisantes) ▪ Périodiques en concurrence avec d'autres ressources (Internet, les réseaux)

<p>du LNE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circulation de revues, DSI et recherches bibliographiques répondant aux besoins des utilisateurs malgré leurs dysfonctionnements 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation des périodiques sur place très peu utilisée
--	--

Maintenant que l'analyse marketing a été réalisée, l'analyse de l'offre complète les informations nécessaires à la prise de décision

3 Analyse de l'offre de périodiques et d'articles électroniques

L'analyse de l'offre de périodiques électroniques permet en effet d'avoir un panorama complet des possibilités et de voir dans quelles mesures elles répondent aux besoins et contraintes du centre de documentation.

3.1 Conditions de l'offre d'abonnement titre à titre

Avant même de décider s'il est judicieux de s'abonner au titre numérique plutôt que papier, il est nécessaire de s'assurer que les périodiques auxquels le LNE est actuellement abonné existent en format électronique et, si oui, sous quelles conditions.

3.1.1 Méthodologie d'analyse de l'offre

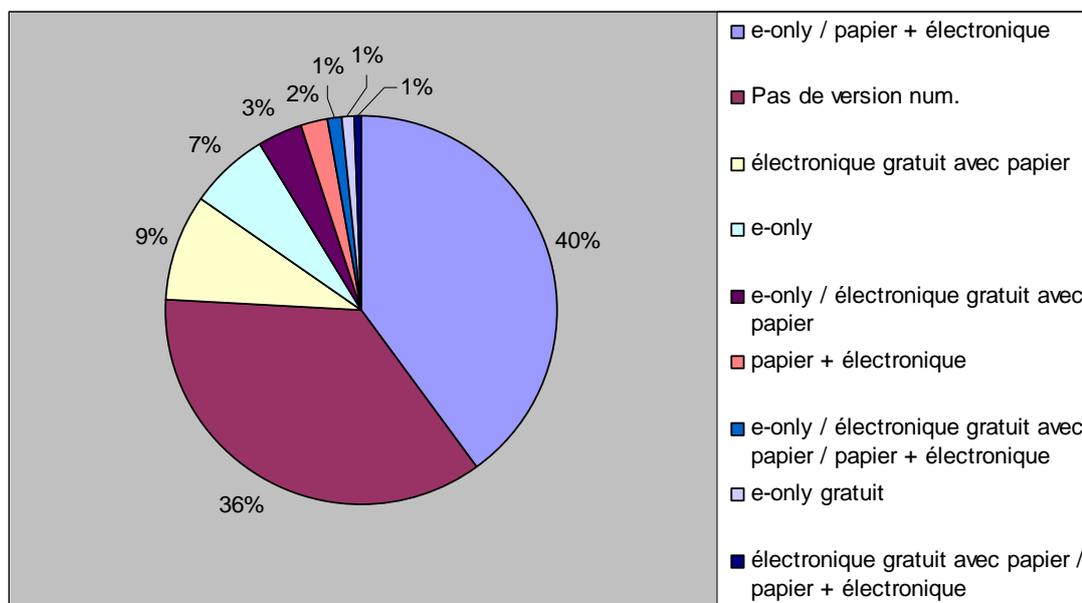
Afin d'analyser les offres possibles pour chacun des 177 périodiques auxquels le LNE est abonné, un tableau qui permet de recueillir les informations indispensables pour juger d'une offre a été créé. En voici les grandes rubriques :

- les formats et les offres couplées d'abonnement possibles : électronique seulement, électronique gratuit avec le papier (l'abonnement à la version papier donne l'accès à la version électronique automatiquement et sans coût supplémentaire), papier + électronique (coût supplémentaire pour profiter du couplage papier + électronique), papier uniquement ;
- les conditions d'accès en ligne, le cas échéant : modalités d'authentification (par adresse IP ou identifiant et mot de passe), points d'accès (depuis le site de la revue, le site de l'éditeur, une base de données bibliographique spécifique) ;
- les conditions d'utilisation autorisées par les licences, le cas échéant (possibilités de copies, de diffusion par e-mail, etc.) ;
- les services associés (recherche fédérée, alertes par mots-clés, etc.) ;
- les possibilités en termes d'archives (conditions d'accès aux archives pendant et après la fin de l'abonnement) ;
- les conditions de fixation des prix (prix fixe, *tiering*, FTE, etc.) ;
- la possibilité ou non de faire appel à des agences d'abonnement ;

3.1.2 Diversité des formats possibles

Le portefeuille de titres du LNE reflète la tendance actuelle : les conditions d'abonnement sont très variées d'un titre à l'autre et plusieurs possibilités peuvent coexister pour un même périodique comme le montre la figure 7.

Figure 7 : Formats électroniques possibles pour les titres du portefeuille du LNE (présentés pas ordre décroissant d'importance).



Lorsque le format électronique existe, il est souvent possible de choisir entre l'abonnement électronique seul ou l'abonnement couplé papier et électronique. Ainsi, pour 56% des périodiques du LNE, il est possible de s'abonner aux deux formats à la fois (au papier et électronique ou à l'électronique gratuit avec le papier). Parfois, l'éditeur propose soit l'accès en ligne gratuit au numéro en cours en s'abonnant à sa version papier soit de payer plus cher pour un accès élargi aux contenus et services. Par exemple, Sage Publications offre la possibilité de payer soit l'abonnement à *Journal Of Fire Sciences*⁶⁵ au format papier qui assure un accès en ligne au numéro en cours, soit l'abonnement couplé avec un surcoût qui permet d'avoir accès aux archives depuis 1999 et aux volumes payés même après l'abonnement.

D'autre part, une conclusion saute aux yeux : il ne sera pas possible de faire le choix du tout électronique. En effet, 63 titres n'existent pas sous ce format, soit près d'un tiers de tous les abonnements actuels. *A contrario*, cette étude montre que pour deux titres, la version électronique était gratuite, sans avoir à s'abonner (« e-only gratuit »).

⁶⁵ <http://jfs.sagepub.com> [consulté le 3 octobre 2009]

Concernant, les conditions d'accès à la revue, peu de périodiques proposent de recevoir le nouveau numéro sur sa boîte e-mail, l'utilisateur doit donc se rendre sur le site de la revue, ou bien sur une base de données en ligne prévue à cet effet (par exemple Science Direct d'Elsevier). Même certaines newsletters comme Clinica envoient à l'utilisateur seulement une adresse URL à partir de laquelle on accède à la lettre.

Enfin, l'hétérogénéité des formats disponibles s'accompagne aussi d'une diversité des conditions de mise à disposition du périodique électronique et des services complémentaires. La plupart des périodiques électroniques se présentent au format PDF ; cependant, certains se divisent en articles téléchargeables indépendants tandis que, pour d'autres, l'ensemble du numéro n'existe qu'en un seul fichier. D'autre part, les services accompagnant chaque périodique électronique sont variés : simple accès aux archives, articles complémentaires au contenu du numéro, possibilités de recherches par mots clés ou d'alertes, etc.

Parmi cette diversité, deux grandes catégories de périodiques se distinguent par le niveau plus ou moins élevé de structuration de leur offre : les revues scientifiques et la presse professionnelle.

3.1.3 Cas de la presse professionnelle électronique : une offre encore immature

Contrairement aux revues scientifiques, la presse professionnelle est peu étudiée. Nous avons donc tenté d'analyser l'offre électronique de ce secteur à partir du portefeuille de titres du LNE.

3.1.3.1 Revues scientifiques

Les revues scientifiques électroniques sont le type de périodique pour lequel la littérature est la plus importante. Ces revues ont un fort pourcentage de périodiques électroniques ; ainsi, sur les 51 revues scientifiques, 43 existent au format numérique, soit 84% (les autres sont, quant à elles, des revues éditées par des éditeurs de plus petite taille comme la Revue de l'électricité et de l'électronique publiée par la société savante du même nom⁶⁶). Ces revues électroniques sont toujours présentées sous forme d'articles téléchargeables séparément (qu'il est d'ailleurs possible d'acheter à l'unité) ; parfois, les articles sont disponibles sur le site Internet des revues avant même leur publication papier. Ces conditions répondent aux besoins des lecteurs, les chercheurs. Ce souci d'adéquation entre l'offre et le besoin se retrouve dans l'authentification par adresse IP : elle est parfaitement adaptée aux bibliothèques universitaires et aux institutions de recherche qui sont les principaux abonnés

⁶⁶ <http://www.see.asso.fr/htdocs/main.php/ree.php> [consulté le 3 octobre 2009]

de ces revues et qui ont de nombreux lecteurs. L'exemple type de l'offre électronique des revues scientifiques est la plateforme d'Elsevier, Science Direct⁶⁷.

A contrario, la presse professionnelle se distingue par une hétérogénéité de l'offre et une inadéquation avec les besoins des centres de documentation.

3.1.3.2 Presse professionnelle

La presse professionnelle a été moins étudiée que l'édition scientifique. Une raison possible est qu'elle est lue plutôt dans les entreprises alors que ceux qui publient leurs expériences sont des bibliothèques académiques ou de recherche qui ont des portefeuilles de titres composés essentiellement de revues scientifiques.

3.1.3.2.1 Pas de structuration de l'offre entre petits et grands éditeurs

Malgré certains éditeurs d'importance comme Wolters Kluwer (qui détient, entre autres, les Liaisons Sociales), l'édition professionnelle française semble se caractériser par de nombreux petits éditeurs (d'après la FNPS⁶⁸, en 2005, 55% des éditeurs de presse spécialisée, à laquelle appartient la presse professionnelle, ont un chiffre d'affaire inférieur à 450 K€ et 42% des effectifs travaillent dans des entreprises de moins de 5 salariés⁶⁹). Cette situation ne semble pas favoriser le développement des abonnements numériques ; ainsi, sur les 110 titres professionnels auxquels le LNE est abonné, 46 ne donnent pas la possibilité de souscrire à un abonnement numérique, soit 42%.

De plus, l'opposition entre petits et grands éditeurs semble se caractériser par les types d'abonnement numérique proposés : les éditeurs Wolters Kluwer, Elsevier (présent dans la presse professionnelle en France notamment avec le rachat des Editions Masson) proposent soit une offre couplée papier et électronique, soit de l'électronique seulement.

A l'opposé, parmi les 24 autres titres professionnels existant en électronique et détenus par de petits éditeurs, la moitié (soit 12 revues) proposent la version électronique gratuite avec l'abonnement papier. La taille des éditeurs semble donc influencer l'offre électronique, les plus importants proposant une offre se rapprochant de l'offre du secteur scientifique, tandis que ceux de taille plus modeste privilégient l'abonnement mixte.

⁶⁷ Voir l'étude de Science Direct, p. 22

⁶⁸ La FNPS est la Fédération Française de la Presse Spécialisée.

⁶⁹ FNPS. La presse d'information spécialisée en chiffres [en ligne]. Paris, FNPS, 2005. 3 p. <http://www.fnps.fr/public/article/2007.pdf> [consulté le 3 octobre 2009]

3.1.3.2.2 *Variété des services complémentaires fournis*

La même tendance se retrouve dans les services complémentaires des périodiques électroniques. Wolters Kluwer et Elsevier donnent accès aux revues en ligne sur des plateformes agrégeant toutes leurs revues et permettant des recherches poussées. Ainsi, Wolters Kluwer propose plusieurs portails destinés aux professionnels : WK-RH pour les professionnels des ressources humaines, WK-HSQE pour ceux de la qualité, etc. Chacune de ces plateformes donne accès à l'ensemble des revues de l'éditeur relatives à la thématique traitée et propose des alertes et e-mails personnalisés, des recherches fédérées sur toutes les revues et des outils destinés aux professionnels (outils de calculs, calendriers etc.). De son côté, Elsevier met en ligne ses revues professionnelles sur Science Direct avec les mêmes fonctionnalités que celles des revues scientifiques. Toutes les possibilités apportées par le numérique sont d'ailleurs bien mises en valeur sur leurs sites Internet et il n'y a pas d'ambiguïté sur les types de formats qui existent.

En revanche, l'offre des petits éditeurs n'est pas toujours visible, notamment dans le cas d'un accès gratuit à la version électronique avec l'abonnement papier : déterminer si l'abonnement donne droit à la version électronique du numéro en cours ou seulement aux archives n'est pas évident car, pour certains éditeurs, le terme « archives » englobent le numéro en cours. De plus, l'intégralité du contenu du titre papier n'est pas toujours assurée ; le centre de documentation doit donc être vigilant d'autant plus que, pour de nombreux lecteurs, les brèves de quelques lignes peuvent être plus importantes que les articles de fond sur un sujet. D'autre part, les services associés à la version électronique pour les titres de petits éditeurs sont assez inégaux : les possibilités de recherche sur l'ensemble des articles, y compris les archives, sont assez répandues mais ce mode de recherche n'aide pas à la sélection d'un numéro précis, *a fortiori* du dernier. Ainsi, sur certains sites, ce n'est manifestement pas cet usage qui est privilégié : par exemple, sur le site E-marketing.fr⁷⁰, dédié au journal Marketing Direct d'Editalis, il est nécessaire de choisir la recherche avancée dans les archives, de cliquer ensuite tout en bas, en dessous du formulaire de recherche, sur « *Toutes les archives de nos revues* » et, finalement, choisir la revue qui nous intéresse ; clairement, l'éditeur n'a prévu ces articles en ligne que pour des recherches ponctuelles, sur une thématique précise de préférence. L'ergonomie des sites sur lesquels se trouvent les périodiques est donc un point à étudier avant d'en donner l'accès aux utilisateurs du centre de documentation.

Néanmoins, l'une des forces de l'offre professionnelle est le contenu éditorial complémentaire qui se retrouve sur beaucoup de sites. Ces articles publiés exclusivement sur Internet fournissent un supplément à haute valeur ajoutée. Enfin, certains périodiques

⁷⁰ <http://www.e-marketing.fr> [consulté le 29 septembre 2009]

professionnels ont des services complémentaires très poussés comme l'a montré le site du Moniteur.fr⁷¹.

3.1.3.2.3 Offre inadaptée pour les institutions

La presse professionnelle se caractérise aussi par son inadaptation à la problématique des utilisateurs multiples. En effet, seuls les titres d'Elsevier-Masson permettent un accès via une identification par adresse IP, le reste des éditeurs imposant l'emploi d'identifiant(s) et de mot(s) de passe. Certains éditeurs donnent la possibilité d'en avoir plusieurs (jamais plus de cinq) mais la plupart n'autorisent d'en avoir qu'un seul qui ne doit pas être partagé. Légalement, il est nécessaire de payer plusieurs abonnements car il n'y a pas de principe de licence multi-utilisateur pour ces titres.

3.1.3.2.4 Raisons possibles du manque de maturité de l'offre électronique

Comparée à l'offre des revues scientifiques, l'offre de la presse professionnelle semble manquer de maturité, à l'exception des titres de certains grands éditeurs. Il est possible d'avancer plusieurs explications, qui ne pourront n'être que des hypothèses dans le cadre de cette étude :

- la presse professionnelle française se structure essentiellement autour de petits éditeurs, ces derniers n'ont pas l'assise économique nécessaire pour investir dans le numérique ;
- le contenu des titres professionnels n'est pas le plus adapté au format électronique ; un bon exemple est le site du Moniteur.fr qui permet de télécharger l'ensemble des articles et brèves de quelques lignes séparément ce qui empêche la fluidité de lecture (il est fastidieux de charger chaque *news* de quelques lignes) ;
- le numérique n'est pas adapté à la culture et aux besoins informationnels des lecteurs de ces revues ; en effet, à l'opposé du chercheur qui a l'habitude des revues électroniques et qui a le temps et le matériel pour les lire, le salarié d'une entreprise préférera peut-être lire son titre professionnel lorsqu'il aura le temps, dans des endroits où il n'y aura pas nécessairement un ordinateur à disposition ; par exemple, le format papier semble plus pratique pour les commerciaux qui sont souvent en déplacement.

Dès lors, des modèles différents sont peut-être à prévoir pour la presse professionnelle.

⁷¹ Voir l'étude du site, p. 23

L'analyse des possibilités d'abonnement électronique titre à titre étant faite, il est maintenant intéressant de s'intéresser aux offres d'abonnement groupé.

3.1.4 Offres et produits des agences d'abonnement

Le portefeuille actuel d'abonnement du LNE a été largement constitué par l'intermédiaire de deux agences d'abonnement. Dans le cadre de cette réflexion sur le passage à l'électronique, des devis ont été demandés auprès des deux plus importantes agences, Ebsco et Swets.

Il est important de noter que tous les éditeurs n'acceptent pas que leurs abonnés passent par une telle agence, notamment dans le cadre d'abonnements numériques. Ainsi, Elsevier préfère négocier directement avec ses clients pour ses revues électroniques.

Au moment de la rédaction, seule l'offre de Swets a été rendue. Le devis montre une augmentation significative du prix total avec le passage à l'électronique : une hausse du coût de 30% environ par rapport au montant du portefeuille total actuel a été estimée, sans compter les 7 titres d'Elsevier, et 2 titres pour lesquels l'éditeur souhaite connaître le nombre de FTE. Il est nécessaire d'être vigilant face à une telle offre car, en comparant les informations récoltées auprès de chaque éditeur et celles fournies par Swets, des incohérences apparaissent : certains formats sont proposés mais pas d'autres, lorsque sur le devis de l'agence il est indiqué la mention « Internet », il s'agit souvent uniquement de l'accès aux archives sans que cela ne soit précisé.

Parallèlement aux offres d'abonnements, les deux agences proposent des services annexes aux revues électroniques. Ainsi, Ebsco a mis sur le marché deux produits intéressants :

- EbscoHost : il s'agit d'une plateforme qui produit et diffuse plus de 300 bases de données bibliographiques en texte intégral, propriétaires ou sous licence ;
- A to Z : il s'agit d'un modèle de liste personnalisée qui intègre les liens vers l'ensemble des revues que possède le client ; la maintenance des adresses URL est assurée par l'agence ; le prix de l'abonnement individuel est calculé en fonction de tranches de titres (la 1ère tranche qui se situe entre 1 à 6000 titres coûte 1000 € HT) ; l'interface est personnalisable (possibilité de suivre la charte graphique du client) ; une classification existe (notamment celle de la bibliothèque du Congrès) et il est possible d'intégrer les titres papier ou les journaux en *Open Access* ; enfin, un support technique et des statistiques d'usage (au clic) complètent le produit.

De son côté Swets propose l'outil Swetswise qui permet de gérer ses abonnements électroniques et qui fournit un accès centralisé à un certain nombre de revues (pour les

titres actuels du LNE, seuls 27 sont accessibles en texte intégral) ou de recevoir des sommaires de périodiques (300 en tout) ; cet outil donne la possibilité d'effectuer des recherches fédérées sur l'ensemble des sources ; des statistiques d'usage sont aussi disponibles.

3.1.5 Offres de certains éditeurs

Une étude pointue des articles les plus commandés a été menée et il a été demandé à certains chercheurs de donner une liste de revues qui les intéressaient mais auxquelles le LNE n'était pas abonné. A partir de ces informations, deux éditeurs sont apparus comme prédominants et nous avons vu ce qu'ils nous pouvaient nous proposer.⁷²

3.1.5.1 Offre de bouquet d'un grand éditeur scientifique

Une demande de devis a été réalisée auprès d'un grand éditeur scientifique pour connaître son offre d'abonnement numérique concernant les 9 revues auxquelles le LNE était déjà abonné en papier (pour un montant total de 5000€ environ) et les 16 autres qui intéressaient les chercheurs.

Deux offres ont été proposées. La première concerne l'abonnement titre à titre sur le schéma de calcul de prix suivant (basé sur le prix du format papier).

Tableau 9 : Modèle tarifaire d'abonnement titre à titre d'un grand éditeur scientifique (basé sur le prix du papier).

Format électronique	Format papier	Format papier + électronique
90%	100%	110%

Dans ces conditions, la formule papier + électronique n'est pas beaucoup plus chère que le papier actuel. Dans tous les cas, il est possible de s'abonner en cours d'année, sans attendre la fin de l'abonnement papier. L'ensemble des revues électroniques est accessible depuis le portail de l'éditeur. L'abonné profite, en outre, de quatre années d'archives antérieures à l'année en cours (accessible le temps de l'abonnement à la revue). En complément, il est possible d'acheter de manière pérenne les archives dites « intermédiaires » de ces revues, c'est-à-dire celles entre 1995 et 2004.

⁷² Pour des questions de temps, nous prenons en compte ici uniquement les offres faites au LNE sans faire jouer son adhésion au consortium Couperin.

A côté de cette première offre, l'éditeur propose d'acheter l'accès à un bouquet thématique. En analysant les titres qui intéressent le LNE, il apparaît qu'une majorité appartient à un bouquet spécialisé en chimie ; il compte 127 titres pour un coût total titre à titre cumulé d'environ 400 000 €. L'éditeur propose au centre de documentation d'acheter l'accès à toutes ces revues pour un coût de 20 000€/an (soit un prix 20 fois moins important) à condition de souscrire un portefeuille d'abonnements titre à titre équivalent à un dixième du prix du bouquet, soit 40 000 €. Ces abonnements peuvent être pris parmi des titres n'appartenant pas au bouquet. Le LNE aurait alors accès aux revues auxquelles il s'est abonné ainsi qu'aux 127 autres du bouquet et à toutes les archives de ces revues depuis 2004 pour 60 000€ (soit un montant de portefeuille pour le LNE chez cet éditeur multiplié par 12). Lorsque l'abonnement se termine, l'abonné n'a plus aucun droit sur les titres du bouquet, à l'exception de ceux auxquels il aurait souscrit. L'éditeur recommande donc de s'abonner aux titres les plus importants pour la collection du LNE, même s'ils font partie du bouquet, car, de la sorte, le LNE pourra conserver des archives après la résiliation de ses abonnements (en gardant la version papier et/ou en rachetant les archives électroniques correspondant aux volumes souscrits).

Enfin, cet éditeur propose une solution très avantageuse pour le LNE : il n'y aurait pas d'augmentation de prix pour faire profiter de ces accès l'ensemble des sites français du LNE ; c'est une valeur ajoutée indéniable par rapport aux abonnements papier actuels qui ne permettent pas la diffusion des périodiques auprès des antennes en province.

3.1.5.2 Offre de base de données : IEEE Xplore

L'analyse des indicateurs de commandes d'articles à l'INIST a mis en avant la grande demande en périodiques et actes de conférence de la société savante IEEE : entre août 2008 et juillet 2009, 117 articles ont été commandés pour approximativement 1170€⁷³ sur un an. *IEEE Transactions On Instrumentation And Measurement* est le titre le plus commandé (52 articles) et sa thématique, les mesures, est au cœur de l'activité métrologique du LNE.

Une étude budgétaire a été conduite pour évaluer s'il ne serait pas plus judicieux de souscrire un accès à la base de données bibliographique d'IEEE, IEEE Xplore, contenant l'ensemble des revues, des actes de conférence et des normes de la société savante ainsi que trois titres d'AIP. La possibilité de s'abonner à la revue *IEEE Transactions On Instrumentation And Measurement* a aussi été étudiée.

⁷³ Le prix moyen retenu a été de 10€/article, prix du copyright compris

IEEE propose plusieurs formules de souscription à sa base de données, toujours sur une base annuelle. Celle qui correspondrait au LNE est la formule « IEEE *Enterprise* », destinées aux entreprises, et qui donne accès à l'ensemble des revues IEEE (avec leurs archives), à 3 revues d'AIP et aux actes de conférence. Les organisations qui y souscrivent ont le droit de télécharger un nombre limité d'articles par an, selon le niveau choisi ; le niveau 1 permet le téléchargement de 350 articles pour le prix de 3930€ HT. Or, ce prix est beaucoup plus élevé que les 1521€ de commande d'articles.

D'autre part, la revue *IEEE Transactions On Instrumentation And Measurement* ne peut pas être prise au format électronique sans choisir une formule comportant plusieurs titres. Seul l'abonnement à la version papier peut être pris à l'unité mais son prix, 900 € HT, et encore loin du prix actuel que coûtent les articles commandés à partir de cette revue 520€.

3.1.6 Offres des agrégateurs

Dans le cadre de la diffusion sélective d'informations électronique, une solution possible est de faire appel à des agrégateurs de presse. Ils permettent en effet de produire des panoramas de presse ou de mettre en place des alertes en fonction de certains mots clés. Cette dernière fonctionnalité peut se révéler utile pour éviter le dépouillement systématique des revues par la documentaliste. Certains de ces agrégateurs ont aussi l'avantage de s'occuper des négociations et redevances liées au droit de copie.

Le manque de temps n'a pas permis une étude très poussée. Néanmoins, l'analyse des titres disponibles sur PressEDD, l'un des plus importants agrégateurs français, a montré que parmi ceux-ci, très peu correspondaient aux périodiques du LNE. Or, le coût relativement élevé de cette base de données comparé au faible nombre de titres intéressants fait qu'il ne semble pas judicieux d'y souscrire.

L'analyse de l'offre permet de se faire une meilleure idée des possibilités offertes au centre de documentation. Cependant, la vision de toute la situation ne peut être complète qu'en prenant en compte l'expérience des autres professionnels.

4 Retours d'expérience

Connaitre les impressions et conseils des autres professionnels qui ont déjà réalisé cette marche vers les périodiques électroniques est un bon moyen pour appréhender la réalité concrète de mise en œuvre d'un tel projet et identifier les difficultés potentielles qui ne sont pas dites par les fournisseurs. Le documentaliste a à sa disposition deux sources possibles pour collecter ses informations : la littérature professionnelle sur le sujet et le dialogue avec les professionnels de l'information.

4.1 Littérature professionnelle⁷⁴

Il existe une importante littérature sur les périodiques électroniques dans les revues spécialisées en sciences de l'information, notamment sur les usages et la question de la pérennité des archives. Les retours d'expérience sur la démarche de développement d'un portefeuille de périodiques électroniques et ses conséquences sont aussi souvent traités. Néanmoins, la plupart des expériences relatées sont surtout des cas de grandes bibliothèques, souvent dans un contexte universitaire. Ces exemples sont bien éloignés du cas du LNE avec ses 177 abonnements et sa forte proportion de titres professionnels. Les retours d'expérience en entreprise sont plus difficiles à trouver. Néanmoins, un bon article présente le cas de Total [60, GAYON]. Des évaluations de produits sont aussi utiles pour faire ses choix parmi les logiciels possibles.

D'autre part, comme nous l'avons déjà évoqué, le cas précis de la presse professionnelle est peu traité, la plupart des articles abordent essentiellement la question des revues scientifiques.

Malgré tout, ces articles sont utiles et permettent tirer de bons conseils et de se donner des idées.

⁷⁴ Voir la rubrique de la bibliographie sur les retours d'expérience de la bibliographie, p. 137

4.2 Rencontre avec d'autres professionnels

Dans le cadre de cette mission, nous avons souhaité rencontrer des professionnels qui avaient déjà un portefeuille important de périodiques électroniques dans la structure documentaire où ils travaillent. La difficulté a été de trouver un organisme qui se rapproche de celui du LNE et, du fait de ses particularités, nous nous sommes tournés vers des institutions de recherche.

Deux personnes ont ainsi été rencontrées. La première est le responsable de la bibliothèque d'un institut de recherche national⁷⁵. Ce dernier a fourni des informations intéressantes concernant les conséquences du passage à électronique sur la gestion des périodiques : il a pointé du doigt la lourdeur de la gestion des accès (notamment au début de chaque année) et des réclamations lorsqu'ils ne fonctionnent pas.

La seconde personne rencontrée est le responsable de la bibliothèque d'une grande école d'ingénieurs⁷⁶. Son expérience est notamment éclairante sur les conditions d'abonnement proposées par les éditeurs : il a expliqué comment était négocié le prix des bouquets et a mis en garde sur l'augmentation très importante des prix qui était imposée par certains éditeurs après quelques années. D'autre part, en comparant le prix que sa bibliothèque paie pour un bouquet de titres du même éditeur scientifique qui a proposé un devis au LNE⁷⁷, il s'avère que l'offre qui lui est faite est beaucoup plus avantageuse que celle du LNE car il passe par le consortium Couperin.

L'analyse de la situation du centre de documentation et de son public permet de se faire une idée claire de ses points forts et points faibles. D'autre part, l'analyse de l'offre donne une vision précise des possibilités offertes au LNE en matière de périodiques électroniques. Enfin, les retours d'expérience collectés complètent la vision de la situation globale. Ainsi, après la collecte d'informations, vient maintenant le temps des décisions et de la conception d'un scénario de mise en œuvre.

⁷⁵ Voir le compte-rendu de cet entretien en annexes, p. 148

⁷⁶ Pour des raisons de confidentialité, nous n'avons pas pu inclure le compte-rendu de cet entretien.

⁷⁷ Voir p. 89

Troisième partie :
Intégrer les périodiques
électroniques dans la collection -
Scénario de mise en oeuvre

1 Orientation générale de la nouvelle offre de services liée aux périodiques

Les conclusions du diagnostic marketing et de l'analyse de l'offre donnent les informations nécessaires à la conception d'un scénario de mise en œuvre. Comme nous l'avons montré dans la première partie, le passage d'un fonds de périodiques essentiellement papier à un portefeuille de titres électroniques est un changement aussi bien pour l'activité du centre de documentation que du point de vue du service offert (abandon du papier, autonomie de consultation, outils informatiques indispensables, etc.). C'est donc aussi l'occasion pour les documentalistes de redéfinir le positionnement du service d'information par rapport à ces périodiques. Développer une offre de titres électroniques est l'occasion de repenser les objectifs et l'orientation des services liés aux périodiques : qui ciblent-ils ? Les titres électroniques sont-ils adaptés à tous les besoins ? Dans quelle mesure la gamme de produit actuelle n'est pas pertinente ? Le format numérique permet-il d'améliorer ces défauts ? Le diagnostic marketing a permis de décrire le centre de documentation ainsi que son offre de services et d'en déterminer ses points forts et points faibles. A partir de ces informations, il est possible de redéfinir les grandes caractéristiques de l'offre de services liée aux périodiques.

La mission du centre de documentation est de fournir la documentation nécessaire à l'ensemble des collaborateurs du LNE dans le but de les aider à réaliser leurs objectifs. Il n'est donc pas envisageable de privilégier un segment plutôt qu'un autre. Faire le choix d'un marketing différencié paraît le plus adéquat car il assure qu'à chaque segment corresponde à un service particulier, dans le fond et dans la forme. Le service de documentation propose donc plusieurs types de services adaptés à chaque catégorie d'utilisateurs. [73, MUET, SALAÜN, p. 115]

D'autre part, l'une des conclusions du diagnostic marketing est que, bien que certains services comme la circulation de revues ou la DSI dysfonctionnent, ils correspondent globalement tous à un besoin, à l'exception de la consultation de périodiques au centre de documentation qui est très peu utilisée. Il semble donc pertinent de les conserver tout en veillant à les améliorer.

Concernant le portefeuille de périodiques, trois scénarii ont été étudiés afin de déterminer quelle était la mise en œuvre la plus judicieuse en fonction des besoins identifiés, des contraintes du centre de documentation et des possibilités qu'offrait l'offre tant du point de vue des abonnements (abonnement papier, électronique ou couplé) que des fonctionnalités associées. Le premier scénario non retenu consistait à passer l'ensemble des titres du LNE

au format électronique ; le second partait du postulat que les abonnements actuels seraient conservés (mêmes titres, mêmes formats) et que le centre de documentation concentrerait son action dans l'amélioration de l'exploitation des périodiques électroniques qu'il possédait déjà (rappelons nous que l'un des constats du diagnostic a été d'identifier des titres en version numérique dont les documentalistes ne connaissaient pas l'existence). Ces scénarii n'ont pas été retenus car ils ne s'adaptent pas suffisamment aux besoins du centre de documentation et de son public : le premier scénario, qui est très coûteux, ne prend pas en compte l'inadaptation de certaines revues électroniques à l'accès multi-utilisateur (authentification par identifiant et mot de passe) ; le second, trop minimaliste, ne permet pas de répondre aux besoins de certains utilisateurs, notamment des chercheurs qui demandent des revues plus nombreuses et plus disponibles.

Le scénario retenu est le développement de l'électronique pour les revues scientifiques. Le numérique est en effet le format est le plus adapté au segment 1, composés de chercheurs et d'ingénieurs en recherche et développement. Plusieurs raisons l'expliquent :

- ce groupe a des besoins importants en articles ;
- il recherche une certaine autonomie dans ses recherches ;
- il est le plus formé aux outils électroniques ;
- les revues scientifiques qu'il lit ont des fonctionnalités électroniques très développées et une généralisation de l'authentification par adresse IP.

A contrario, les segments 2 et 3 recherchent une information préalablement sélectionnée, besoin que remplit la DSI. Enfin, les besoins du segment 4 sont comblés par la circulation de revues. Néanmoins, ce constat ne correspond bien sûr qu'à de grandes tendances (par exemple, les chercheurs ont aussi parfois besoin de DSI sur des sujets généraux).

De ce choix d'orientation découle donc des décisions expliquées en détail dans les paragraphes suivants.

2 Privilégier l'électronique pour les revues scientifiques

Le nouveau portefeuille de périodiques suit deux grandes logiques : le développement de l'électronique pour les revues scientifiques et le choix d'abonnements titre à titre.

2.1 Développement du portefeuille de titres scientifiques électroniques

La politique d'acquisition de ce scénario se distingue sur deux points par rapport à celle de 2009 :

- l'ensemble des abonnements scientifiques 2009 servant à la recherche devrait passer en électronique, dans la mesure du possible ; l'abonnement en ligne peut être doublé d'un abonnement papier lorsque cela est nécessaire pour la conservation des archives ;
- le portefeuille actuel est étoffé par l'abonnement à de nouveaux titres scientifiques électroniques choisis en fonction de deux critères : ces revues doivent porter soit sur des thématiques traitées par le LNE et peu ou pas présentes dans le portefeuille actuel afin développer une offre équivalente pour chaque chercheur, soit sur le cœur du métier du LNE, la métrologie notamment.

Concernant les nouveaux titres, plusieurs sources permettent de les sélectionner : les indicateurs de commandes d'articles doivent être étudiés et une enquête auprès des chercheurs et ingénieurs en recherche et développement serait un plus. L'autre critère de choix peut aussi être l'éditeur. Ainsi, les revues de l'éditeur scientifique que nous avons contacté présentent un certain nombre d'avantages : plateforme de revues aux fonctionnalités développées, archives des quatre dernières années incluses, accès multi-site sans coût supplémentaire, prix de l'abonnement couplé papier et électronique pas beaucoup plus élevé que de celui de abonnement papier seul.

Pour les abonnements aux titres non scientifiques, quant à eux, les formats sont les mêmes que pour les abonnements 2009. En outre, il semble judicieux de se désabonner aux deux titres accessibles gratuitement sur Internet sans abonnement ce qui fait une petite économie de 120€.

2.2 Choix d'abonnements titre à titre

Au vue des offres faites par les éditeurs et des contraintes budgétaires du centre de documentation du LNE, le choix le plus judicieux semble être l'achat titre à titre de revues qui permet de limiter l'augmentation des coûts globaux et d'être libre de diversifier les éditeurs.

Deux offres analysées précédemment n'ont pas été retenues. Tout d'abord, payer l'accès à la base IEEE Xplore n'a pas paru judicieux pour plusieurs raisons :

- le premier niveau de téléchargements est de 350 articles pour un prix de 3675€ HT ce qui représente plus du triple de ce qui est payé en commandes aujourd'hui ;
- les chercheurs intéressés par ces titres sont les mêmes qui ont déjà accès à 21 titres au format électronique ; or, avec le choix de ce scénario, l'objectif est d'enrichir le portefeuille par des périodiques portant sur des secteurs de la recherche peu ou pas représentés.

D'autre part, l'offre de bouquet thématique proposée par l'éditeur de revues scientifiques n'a pas non plus été retenue pour des considérations budgétaires. En effet, le prix demandé, 60000€ multiplie par 12 le coût payé actuellement chez cet éditeur ce qui risque d'entraîner le désabonnement à des revues d'autres éditeurs (cela nuirait à la diversité des sources de périodiques du LNE). En outre, les retours d'expérience d'autres professionnels font penser que des augmentations sont probables par la suite ce qui risque de ne plus être gérable. Enfin, la rencontre avec le responsable de bibliothèque d'une école d'ingénieurs montre que la proposition faite au LNE n'est pas des plus avantageuses. Une solution serait de voir par la suite dans quelle mesure il est possible de se joindre au consortium Couperin pour profiter de sa négociation.

3 Optimiser les services en profitant du numérique

Choisir d'augmenter le nombre de titres électroniques nécessite d'adapter les modalités de mise en œuvre de chacun des services proposés par le centre de documentation.

3.1 Circulation de revues

Le format électronique permet d'accroître la rapidité de diffusion des revues au sein de l'entreprise en limitant le nombre de personnes présentes sur les listes de diffusion.

3.1.1 Cas des périodiques sans version électronique

Pour les revues qui n'existent qu'au format papier, il n'y a pas de changement avec le système actuel : les périodiques sont bulletinés puis dépouillés puis mis en circulation. Néanmoins, lorsque les listes de diffusion sont très importantes, il faut chercher à réduire le nombre de lecteurs selon plusieurs modalités :

- sélection des utilisateurs qui sont les plus concernés (les autres peuvent choisir de recevoir les sommaires ou de profiter de la diffusion sélective d'informations) ;
- dans le cas d'une revue lue par un seul département localisé à un endroit unique, il est possible, en accord avec la direction en question, de mettre en place le périodique sur un présentoir dans les locaux du département afin qu'il soit visible et disponible pour tous ; la documentaliste pourra prévenir de la sortie du nouveau numéro par une alerte e-mail.

3.1.2 Cas des périodiques électroniques accessibles par adresse IP (soit 62 titres⁷⁸)

Pour les périodiques qui ont un accès authentifié par adresse IP, il n'y a plus besoin de les faire circuler. Les utilisateurs pourront y avoir libre accès depuis leur poste. Le LNE ayant une seule adresse IP pour l'ensemble des sites parisiens, tous les utilisateurs y auront accès.

Cependant, deux questions se posent :

- Doit-on prévenir tous les collaborateurs que la revue est en ligne ? Dans la mesure où les droits ont été négociés pour l'ensemble du LNE, une communication à

⁷⁸ Sans compter les potentiels titres qui pourraient être ajoutés au portefeuille d'abonnements.

l'ensemble du LNE semble appropriée, même si cela n'intéressera que peu de personnes ;

- Comment se tenir au courant de la sortie d'un nouveau numéro ? Afin d'éviter que la documentaliste n'ait à prévenir tous les utilisateurs par e-mail, ces derniers pourront se servir des fonctionnalités d'alertes des périodiques électroniques (la formation des utilisateurs est donc primordiale).

3.1.3 Cas des périodiques électroniques accessibles par identifiant et mot de passe

Dans le cas des périodiques avec authentification par identifiant et mot de passe (notamment dans le cas des titres de la presse professionnelle assurant un accès gratuit à la version en ligne avec un abonnement papier), la situation est plus complexe. La difficulté est, en effet, la limitation habituelle à peu d'accès par abonnement : cela signifie que l'identifiant et le mot de passe sont strictement réservés à un nombre réduit de personnes, généralement un utilisateur, et que l'accès simultané n'est pas envisageable. Il est parfois possible de négocier plus d'accès auprès de l'éditeur mais, dans tout les cas, ils ne sont jamais très nombreux.

D'autre part, comme il l'a été indiqué dans l'analyse de l'offre, l'accès à certaines revues électroniques n'est pas ergonomique (mauvaise visibilité, manque d'unité du numéro, etc.)⁷⁹. Il est alors préférable que les utilisateurs ne soient pas confrontés à ces interfaces et que la version électronique soit utilisée uniquement par les documentalistes dans le cadre du dépouillement ou de la diffusion d'articles sur demande. Une analyse préalable de chacun des périodiques en ligne est donc nécessaire.

En conséquence, quatre cas de figure sont possibles :

- Le périodique est lu par de nombreuses personnes au sein du LNE : la circulation de la revue papier est indispensable mais il est nécessaire, afin de limiter la lenteur de circulation, de revoir la liste de diffusion pour la limiter uniquement aux personnes pour qui la revue est indispensable ; les autres pourront recevoir le sommaire puis demander les articles qui les intéressent auprès du centre de documentation ; ils peuvent aussi profiter de la DSI ;
- Le périodique est lu par deux personnes environ : un utilisateur peut recevoir la version papier tandis que l'autre utilise l'accès à la version électronique ;

⁷⁹ Voir la partie sur la presse professionnelle, p. 85

- Le périodique est lu uniquement pas des personnes qui sont du même département et localisées au même endroit : comme dans le cas des revues papier, il est possible de mettre en place le périodique dans un présentoir accessible à tous les collaborateurs d'un même département;
- L'interface du périodique en ligne n'est pas suffisamment ergonomique pour l'utilisateur : seul le périodique papier est diffusé et la version électronique est utilisée par la documentaliste pour construire sa DSI.

Parallèlement, il est intéressant de s'intéresser aux services gratuits complémentaires comme les newsletters ou les articles gratuits qui peuvent parfois être substitués aux titres papier. Par exemple, les newsletters gratuites du [Moniteur.fr](http://www.lemoniteur.fr)⁸⁰ fournissent une veille intéressante sur le secteur du bâtiment et peuvent être suffisantes pour certains utilisateurs. Le contenu n'étant pas tout à fait le même que celui du périodique, la DSI ou la diffusion de sommaires permettront toujours d'être alerté si une information publiée dans la revue n'est pas parue dans les newsletters.

En outre, notons que, dans tous les cas, le centre de documentation garde un identifiant afin de dépouiller les revues en ligne. De cette façon, le périodique papier est mis en circulation juste après son bulletinage.

Pour conclure sur la circulation de revues, on peut espérer que le temps de réception d'un périodique par l'utilisateur soit limité grâce à :

- l'accès aux revues électroniques par adresse IP qui permet un accès instantané et des consultations simultanées des nouveaux numéros,
- la mise en circulation du numéro juste après son bulletinage,
- la limitation du nombre d'utilisateurs sur les listes de diffusion grâce à la substitution de la circulation de revue par d'autres services (diffusion de sommaires, DSI, newsletters gratuites, etc.).

⁸⁰ <http://www.lemoniteur.fr> [consulté le 22 Septembre 2009]

3.2 Diffusion de sommaires

Concernant les sommaires des périodiques auxquels le LNE est abonné et à partir desquels les utilisateurs peuvent demander une copie d'article à la documentaliste, il y a deux possibilités :

- pour les revues accessibles par adresse IP, la diffusion de sommaires ne sera plus utile (l'utilisateur qui le souhaite pourra le recevoir grâce aux services en ligne accompagnant les revues) ;
- pour les autres titres, le nombre de sommaires à diffuser risque d'augmenter dans la mesure où ils permettront de limiter les lecteurs des listes de circulation de revues.

Les sommaires d'autres revues (service *Inside*) seront moins importants du fait de l'abonnement à de nouveaux titres. D'autre part, on peut attendre de la formation aux ressources électroniques et à leurs fonctionnalités que les utilisateurs deviennent plus autonomes sur ce point.

3.3 Fourniture d'article INIST

L'un des grands avantages de ce scénario est la diminution significative des commandes d'articles en s'abonnant à des titres très commandés en 2008 et 2009.

3.4 Diffusion sélective d'informations (DSI)

Le principe de la DSI est de compléter la circulation des revues en sélectionnant les articles qui pourraient intéresser un utilisateur dans un titre qu'il ne reçoit pas.

Les revues électroniques apportent deux avantages pour la mise en œuvre de ce service : elles permettent que les revues ne soient pas bloquées trop longtemps pour le dépouillement et que le travail documentaire soit moins fastidieux (moins de photocopies).

3.4.1 Sélection des sources et périodicité

Pour mettre en place la nouvelle DSI, il est nécessaire de sélectionner préalablement les sources. Le principe fondateur étant que ce service complète la circulation de revues, le dépouillement pour quelqu'un qui a accès au titre électronique n'est pas nécessaire. Il faudra en outre encourager les utilisateurs à utiliser les fonctionnalités offertes par beaucoup de revues, notamment les alertes par mots clés, la diffusion de sommaires ou les newsletters.

La DSI est actuellement diffusée tous les deux mois. L'objectif est de limiter ce temps d'attente trop long qui ne garantit pas la fraîcheur de l'information. On privilégiera

néanmoins une diffusion périodique plutôt qu'une diffusion au fil de l'eau pour éviter d'engorger les boîtes e-mail et risquer que les utilisateurs ne soient perdus dans le flot d'informations (ils reçoivent déjà de nombreuses alertes). La périodicité la plus propice semble toutes les deux semaines (ce qui conviendrait bien aux nombreux hebdomadaires) mais un équilibre entre contraintes du traitement documentaire et fraîcheur de l'information doit être trouvé (sans dépasser un délai d'un mois au grand maximum).

3.4.2 Respect du droit de copie

Comme nous l'avons vu dans la première partie⁸¹, scanner un article papier ou copier un fichier contenant un article nécessite d'avoir demandé l'autorisation auprès des éditeurs. Certaines revues ont mandaté le CFC pour s'occuper de leurs droits et, dans ce cas, l'entreprise doit conclure un contrat avec cet organisme. Pour toutes les autres revues, il est nécessaire de demander l'autorisation et les conditions (tarifaires, le cas échéant) à l'éditeur (ou, rarement, à l'auteur) ; dans le cas où aucun accord n'est trouvé, la DSI et l'ensemble des copies d'articles de la revue concernée ne pourront se faire qu'en papier après le paiement d'une redevance de reprographie auprès du CFC. Ainsi, à partir du portefeuille actuel de titres et en ne s'intéressant pas aux revues accessibles par adresse IP ou n'existant qu'en papier, le LNE doit s'adresser au CFC pour 43 périodiques et directement à l'éditeur pour 52 titres.

Le CFC propose un contrat pour les copies numériques internes d'articles de presse (autres que les panoramas de presse) qui correspond au mode de fonctionnement de la DSI. Il propose deux types de redevance :

- la redevance / salarié (modalités tarifaires 1) : elle concerne toutes les reproductions et les diffusions ou les mises à disposition numériques d'articles de presse à 5 postes maximum, que les articles soient diffusés de manière ponctuelle et/ou qu'ils soient inclus dans une base de données documentaire ; elle est calculée en fonction de l'effectif total de l'entreprise (elle représente pour le LNE 1350€/an) ;
- la redevance / article (modalités tarifaires 2) : elle concerne le cas de reproduction et de diffusion ou de mise à disposition à plus de 5 postes, d'articles de presses inclus dans une base de données documentaire ; elle est calculée en fonction du nombre d'articles contenus dans la base au 1er janvier, de la redevance de référence de la publication, du nombre de personnes à qui est destinée la base documentaire et de l'abattement lié au volume d'articles dans la base.

Le contrat du CFC prévoit cependant certaines limitations d'usage :

- il faut toujours indiquer les références de l'article ;
- il est interdit de copier plus de 20% du contenu de la revue ;
- le collaborateur à qui est destinée la copie numérique a droit à une seule impression ;
- le stockage des copies n'est autorisé que durant la durée du contrat (une fois le contrat terminé, les articles doivent être détruits).

En outre, la plupart du temps, le CFC couvre uniquement les articles électroniques correspondant au contenu du titre papier ; par exemple, sur le site LeMoniteur.fr⁸², le CFC ne couvre pas les articles publiés exclusivement sur Internet.

Au final, la redevance la moins chère est celle par salarié. Elle limite la diffusion d'un article à maximum cinq utilisateurs ce qui interdit la diffusion des copies à tous sur l'Intranet. *A contrario*, la redevance par article est plus flexible mais son prix est aussi plus variable et plus difficile à évaluer. La première possibilité qui limite le prix tout en étant adapté à la DSI semble donc être le choix le plus judicieux.

3.4.3 Quatre solutions possibles de mise en oeuvre

Plusieurs solutions de mise en oeuvre sont possibles pour mettre en place une DSI électronique. Chacune a des avantages et des inconvénients et des tests seront nécessaires pour évaluer la plus viable.

3.4.3.1 Solution 1 : mise à disposition d'articles sur l'Intranet et envoi d'alertes périodiques sous forme d'e-mails

Les articles papier sont scannés et les articles numériques bloqués par un mot de passe sont téléchargés par la documentaliste. L'ensemble est mis sur un espace de l'Intranet documentaire, classé par nom d'utilisateur. Parallèlement aux dépôts d'articles sur l'Intranet, la documentaliste compile les références bibliographiques correspondantes dans un document PDF. Lorsque l'échéance arrive, la bibliographie est envoyée avec les adresses URL localisant les articles sur l'Intranet et l'utilisateur n'a alors qu'à cliquer sur le lien pour voir l'article en ligne (ce qui lui permet de gagner du temps) mais il peut aussi consulter l'ensemble des documents depuis l'Intranet. La bibliographie est aussi un moyen de respecter l'obligation d'indiquer les références bibliographiques pour chaque document (toutes les

⁸¹ Voir la partie sur les limites juridiques, p. 53

copies électroniques n'ont pas de référence complète, notamment les scans d'articles papier).

Tableau 10 : Avantages et inconvénients de la solution 1 pour la DSI.

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Double possibilité pour l'utilisateur d'accéder à ces articles : via l'alerte e-mail ou son dossier sur l'Intranet ▪ Pas de message électronique trop lourd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lourdeur de la publication de documents sur l'Intranet ▪ Création d'un onglet supplémentaire sur l'Intranet documentaire

3.4.3.2 Solution 2 : envoi d'alertes permettant d'accéder aux articles

Le principe est le même que pour la solution 1 mais les articles sont cette fois déposés sur un répertoire caché des utilisateurs. Ils ne sont donc pas visibles depuis l'Intranet et seule la bibliographie envoyée permet d'y avoir accès en cliquant sur les liens URL correspondants.

Tableau 11 : Avantages et inconvénients de la solution 2 pour la DSI.

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion plus souple pour le documentaliste (possibilité de classer les articles par nom de revue plutôt que par utilisateur et donc d'éviter les copies de fichier) ▪ Pas de message électronique trop lourd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une seule possibilité d'accéder à ces articles (l'e-mail envoyé par les documentalistes)

⁸² <http://www.lemoniteur.fr> [consulté le 22 Septembre 2009]

3.4.3.3 Solution 3 : envoi de porte-documents pdf contenant l'ensemble des articles numériques

A partir des articles papier scannés et des articles numériques téléchargés, un porte-documents PDF est créé contenant tous ces documents et une bibliographie récapitulative. Le tout est envoyé par e-mail.

Tableau 12 : Avantages et inconvénients de la solution 3 pour la DSI.

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none">▪ Documents directement accessibles à l'utilisateur (pas de manipulation supplémentaire)▪ Produit sophistiqué (possibilité d'introduire une charte graphique propre au centre de documentation) et facile à mettre en œuvre qui met en valeur le savoir-faire de la documentation	<ul style="list-style-type: none">▪ Poids des messages pouvant être trop lourd malgré la périodicité plus rapprochée des envois▪ Acquisition de la version Adobe Acrobat Pro 9▪ Outil supplémentaire à maîtriser pour la documentaliste.

3.4.3.4 Solution 4 : envoi d'une bibliographie à partir de laquelle les utilisateurs peuvent commander une copie papier de l'article

S'il est jugé plus facile de gérer les copies papier (difficultés d'obtention des autorisations nécessaires pour les copies d'articles électroniques auprès des éditeurs, coût élevé de la redevance), il est possible de rendre la DSI actuelle plus rapide : au lieu d'envoyer les articles eux-mêmes, la documentaliste peut simplement envoyer une compilation des références bibliographiques et des résumés des articles qu'elle a sélectionné. Les utilisateurs peuvent ensuite lui demander les copies d'articles qu'ils jugent intéressants sur le modèle de la diffusion de sommaires. Ainsi, l'utilisateur est averti beaucoup plus rapidement. Cette solution peut aussi être combinée avec une autre, par exemple si le centre de documentation n'a pas l'autorisation de certains éditeurs. Cependant, ces copies papier doivent faire l'objet d'une redevance auprès du CFC.

Tableau 13 : Avantages et inconvénients de la solution 3 pour la DSI.

AVANTAGES	INCONVENIENTS
▪ Gestion des droit de copie et de diffusion beaucoup plus simple	▪ Pas d'accessibilité immédiate au document pour l'utilisateur ▪ Lourdeur du papier

Notons, que dans le cas d'une DSI électronique, une grosse contrainte est le nommage des fichiers qui doit être normalisé. D'autre part, les solutions 1 et 2 nécessitent la mise en place d'un protocole de suppression régulière des articles du réseau (par exemple, tous les ans).

Les bibliographies peuvent être réalisées facilement grâce à des outils de gestion de références bibliographiques. Zotero⁸³ est ainsi un logiciel *Open Source* intéressant, facile d'utilisation, qui s'installe sous Mozilla Firefox et qui permet d'extraire des références et d'éditer des bibliographies normalisées.

3.5 Présentoirs de revues

Contrairement aux autres services, les présentoirs sont très peu utilisés à Paris comme à Trappes. Plusieurs raisons semblent l'expliquer :

- ils sont redondants dans le service qu'ils rendent ; ceux qui veulent lire une revue sont dans la liste de circulation, ceux qui veulent voir si leur thématique a été évoquée reçoivent la DSI ;
- ils ne sont pas adaptés à Trappes : les distances peuvent être très éloignées entre le lieu de travail et le centre de documentation ;
- ils ne correspondent pas à la culture documentaire de l'entreprise car l'essentiel des échanges se fait à distance

La solution qui semble la plus pertinente est la suppression de ces présentoirs. Pour les quelques personnes qui venaient les consulter, on peut leur proposer un autre service, la diffusion de sommaires par exemple.

⁸³ <http://www.zotero.org> [consulté le 30 septembre 2009]

3.6 Recherches bibliographiques

Les recherches bibliographiques des documentalistes et des chercheurs sont facilitées par la mise en ligne de périodiques avec des fonctionnalités de recherche poussées (notamment pour les revues scientifiques).

D'autre part, on peut espérer que la formation en recherche d'informations sur Internet et la mise en valeur de sources gratuites aideront les utilisateurs à trouver de nouvelles ressources documentaires.

4 Intranet documentaire et centralisation des ressources électroniques

L'Intranet documentaire est très peu utilisé et n'est pas toujours connu. De plus, les utilisateurs ont tendance à créer des favoris dans leur navigateur à partir des ressources qu'ils trouvent intéressantes. Cela explique qu'ils ne voient pas les actualités publiées par le centre de documentation sur l'Intranet. Or, le développement des périodiques électroniques par le centre de documentation peut être un moyen de redynamiser l'Intranet documentaire en faisant de ce dernier un vrai portail de ressources.

Pour cela, il faut positionner l'Intranet documentaire comme une source essentielle de documents primaires (et donc limiter la place que prennent les rubriques informatives) et d'informations sélectionnées (afin de montrer la valeur ajoutée du centre de documentation par rapport à des outils concurrents comme *Google*).

Un onglet « Journaux » pourrait donner accès à l'ensemble des périodiques électroniques en ligne. L'outil A to Z d'Ebsco est, à ce titre, très intéressant car il regroupe les fonctionnalités utiles pour l'Intranet documentaire :

- une liste alphabétique donnant une vision globale des périodiques électroniques et papier,
- un accès alphabétique et par thématique aux titres,
- une maintenance des liens URL,
- les indications des périodes couvertes par les archives,
- une possibilité d'intégration des conditions d'accès (il est possible d'indiquer lorsque des revues ne sont accessibles qu'à une partie du public et on peut imaginer indiquer comment recevoir tel ou tel titre lorsque seuls les documentalistes peuvent les consulter en ligne).
- incorporation possible d'une charte de bonne utilisation de ces ressources (usages légaux),
- intégration de revues gratuites, préalablement sélectionnées.

Le fait de pouvoir associer l'ensemble des abonnements du LNE (papier et/ou électroniques), avec des ressources gratuites permet de fournir aux utilisateurs un point d'accès centralisé et une vision globale des ressources à leur disposition.

Parallèlement, cette offre de périodiques peut être complétée par des outils de recherche, disponibles sous un nouvel onglet (« Outils de recherche » par exemple), parmi lesquels des dictionnaires français ou de langue, des moteurs de recherche spécialisés (Google Scholar, Scirus, IST, etc.), des bases de données en textes intégral (archives ouvertes, Pubmed, Scitation, etc.), des bases de données de références bibliographiques, des sites de référence (sur la législation, les normes, la métrologie, etc.). Chacune de ces ressources doit être accompagnée d'une description (thématiques abordées, typologie des documents qu'on y trouve, fonctionnalités principales, etc.). Ces sources et outils de recherche répondent au besoin de validation des ressources sur Internet et peuvent être un élément d'accompagnement au changement lorsque les utilisateurs ont vu évoluer leur activité (il s'agit de ressources de référence utiles notamment aux personnes qui ne connaissent pas un sujet précis).

5 Mettre l'accent sur la formation des utilisateurs

De nombreux utilisateurs demandent à avoir accès aux revues électroniques mais ce qui ressort des entretiens et des retours d'expérience est leur maîtrise superficielle des fonctionnalités offertes par les éditeurs ainsi que leur méconnaissance des contenus accessibles sur Internet. Pour y remédier, les ressources de référence vues précédemment sont un élément important. Parallèlement, il est aussi nécessaire de former les utilisateurs à des méthodes de recherche et aux fonctionnalités qui sont proposées par l'électronique. L'une des méthodes possibles est de rencontrer les utilisateurs et de leur expliquer les ressources auxquelles ils ont accès. Ainsi, lorsque les revues papier passeront en électronique, on peut imaginer proposer aux utilisateurs de venir à leur bureau afin de leur montrer les services proposés, leur paramétrer des alertes, etc. Lorsque ces ressources en ligne seront bien installées, il est possible de mettre en place des sessions de formation à ces outils pour plusieurs personnes ou sur demande. Cette option peut être lourde à gérer mais elle est aussi l'un des moyens de rester en contact avec les usagers de ces ressources électroniques. La documentaliste est aussi renforcée dans son rôle de personne de référence et de médiateur.

L'autre possibilité, qui peut être complémentaire, est de mettre à disposition des guides généraux de recherche ainsi que des descriptions d'outils bibliographiques particuliers (par exemple, les fonctionnalités de portails comme Science Direct⁸⁴). Ces outils de référence devraient alors être accessibles dans la rubrique « Outils de recherche » de l'Intranet mais ils peuvent aussi être transmis aux personnes destinataires de périodiques en ligne : ainsi, un chercheur qui lit une revue d'Elsevier sur Science Direct pourrait recevoir un petit guide des principales fonctionnalités de cette base. Plus l'utilisateur exploite bien ces périodiques en ligne, plus il est autonome et plus le documentaliste a du temps pour d'autres tâches.

Parallèlement, il est aussi nécessaire de former les usagers sur les questions de droits. Une charte que l'utilisateur doit lire avant tout usage de ressource électronique est une bonne initiative.

⁸⁴ <http://www.sciencedirect.com> [consulté le 23 septembre 2009]

6 Evaluer la nécessité de conserver des archives

Dans la mesure où l'abonnement électronique n'assure généralement pas la pérennité des archives, le centre de documentation doit décider de sa politique en termes d'archives : doit-il tout faire pour les récupérer et, si oui, dans quel but ?

6.1 Réfléchir à la pertinence de conserver des archives

Comme nous l'avons dit précédemment, il est en général nécessaire de conserver les archives : le choix de s'abonner en papier et en électronique permet d'éviter d'acheter les archives électroniques après un désabonnement. Néanmoins, le coût est souvent supérieur à un simple abonnement électronique. Il est donc important de bien évaluer l'intérêt de conserver les archives.

Cette question est particulièrement importante pour la presse professionnelle, dont les revues se périment vite. Cependant, le papier est souvent imposé pour tout abonnement électronique. Concernant les revues scientifiques, la tendance naturelle serait de conserver toutes les archives. Cependant, la durée de vie de ces périodiques dépend de la période pendant laquelle les articles sont cités ; ainsi, certains titres en mathématiques peuvent être réutilisés pendant très longtemps ce qui n'est pas le cas pour des revues traitant de l'électronique. Il est donc nécessaire de s'intéresser à l'usage potentiel des archives par les chercheurs de plusieurs manières :

- des outils payants permettent de déterminer la durée de vie d'un périodique en évaluant pendant combien de temps une revue est citée (par exemple, *Journal Citation Report*⁸⁵ de *Web of Science* indique pour chaque revue pendant combien de temps au moins 50% des articles d'un numéro est cité) ;
- à défaut de tels outils, les tableaux statistiques de commandes d'articles sont des indicateurs intéressants car on peut définir pour chaque titre si les articles commandés sont plutôt des articles anciens ou des articles récents ;
- il est aussi nécessaire de dialoguer avec les utilisateurs pour définir leurs besoins principaux (par exemple, s'ils utilisent ces revues essentiellement pour de la veille scientifique, les archives ne sont pas importantes).

85

http://thomsonreuters.com/products_services/science/science_products/scholarly_research_analysis/research_evaluation/journal_citation_reports [consulté le 26 septembre 2009]

Une fois que les usages sont définis, il faut aussi prendre en compte plusieurs critères organisationnels et budgétaires :

- Le caractère incontournable de la version papier pour diffuser les articles (au cas où il n'y a pas d'authentification par adresse IP),
- le prix de l'abonnement couplé papier et électronique et l'abonnement électronique seul,
- le coût potentiel en commandes d'articles à l'unité faisant partie d'archives de titres auxquels le LNE s'est désabonné (le coût potentiel de commandes d'archives rend-t-il intéressant l'achat d'archives électroniques ou bien faut-il garder absolument la version papier ?),
- le coût de l'achat des archives électroniques correspondant aux années souscrites,
- la capitalisation éventuelle des articles téléchargés,
- la disponibilité d'espace pour conserver les archives papier.

Ainsi, une fois que les conditions d'abonnement permettant le meilleur équilibre entre coût et besoins sont trouvées, des modalités de gestion sont prévues pour chaque cas de figure.

6.2 Modalités de gestion des archives

Les modalités de gestion des archives dépendent du format des périodiques. Pour les titres qui n'existent qu'en papier, les principes d'archivage sont les mêmes qu'actuellement.

Lorsque les périodiques existent en électronique et en papier, c'est la version imprimée qui est archivée. On peut néanmoins penser qu'en cas de manque de place, il est possible d'éliminer la version papier d'un titre qui a ses archives en ligne.

Enfin, dans le cas d'un abonnement tout électronique, il faut profiter dans la mesure du possible, des clauses que certains éditeurs prévoient pour récupérer les archives en cas de désabonnement (par exemple, AIP peut fournir les fichiers sous forme de CD). Cependant, ce n'est pas le cas de tous les éditeurs, ce qui pose un vrai problème car il y a peu d'alternatives possibles compte-tenu de la législation en matière de droit d'auteur ; en effet, il est interdit de télécharger la revue entière sans l'autorisation de l'éditeur (on ne peut copier légalement que 20% d'un numéro). On peut néanmoins imaginer mettre en place des procédures particulières pour récupérer un certain nombre d'articles : il est par exemple possible de faire systématiquement une copie des d'articles diffusés dans le cadre de la DSI dans la mesure où les droits ont été négociés.

7 Développer la communication autour des services liés aux périodiques

L'un des points faibles du centre de documentation est le manque de visibilité de son offre. Lors des entretiens, il est apparu que beaucoup d'utilisateurs n'avaient qu'une vision partielle des services. Mettre en place une nouvelle offre numérique est une occasion parfaite de promotion. Cela est d'autant plus important qu'elle s'accompagne de changements dans les modalités de service.

Dans un premier temps, il est vraiment important de pouvoir présenter l'ensemble des services de la documentation. Avoir un numéro de Labo-Express (le journal du LNE diffusé en interne) dédié au centre de documentation et à ses services est une bonne opportunité. Cependant, dans le cas où il n'est pas possible d'utiliser ce média, il est intéressant de créer un produit de communication à diffuser à tous lorsque l'ensemble de la nouvelle offre sera installé. On peut imaginer un document au format PDF d'une page, attractif, qui serait envoyé à l'ensemble des salariés au début de chaque année et qui présenterait l'ensemble des services.

Dans tous les cas, ce produit de communication doit suivre les règles de base de la communication : communiquer sur la solution plutôt que les moyens, partir du besoin de l'utilisateur plutôt que la description du service, communiquer sur le bénéfice pour l'utilisateur et se baser sur les critères de satisfaction de l'utilisateur plutôt que sur ceux du documentaliste.

Parallèlement, la création d'une newsletter mensuelle ou bimensuelle est aussi une idée intéressante. En effet, la configuration du LNE en plusieurs sites, couplée au développement de l'électronique, explique que la relation avec les utilisateurs se fasse en grande majorité à distance. Il est donc nécessaire pour le centre de documentation d'aller vers eux afin de communiquer sur ce qu'il fait. Or, l'Intranet n'étant pas l'outil privilégié des usagers, une newsletter envoyée sur toutes les boîtes e-mail du LNE semble plus adaptée. Elle pourrait être courte (une page serait l'idéal) et contenir les actualités du centre de documentation (nouvelle personne, stagiaire etc.) mais surtout les nouveautés en termes de prestations : nouveaux services documentaires, nouveaux abonnements, nouveaux sites de référence décrits sur l'Intranet documentaire, mise en ligne de nouveaux actes de colloque, etc. Il s'agit de montrer que le centre de documentation est dynamique. Cette newsletter permettrait ainsi de créer un lien entre le centre de documentation et l'utilisateur mais aussi de mettre en valeur l'Intranet.

Enfin, il serait souhaitable que chacun de ces produits suive une même charte graphique (elle peut-être simple comme par exemple, le sigle du LNE avec en en-tête « Centre de documentation »).

8 Augmentation des coûts

Ce scénario va entraîner une augmentation des coûts liée aux abonnements de périodiques mais aussi à des achats annexes indispensables à l'amélioration de l'efficacité des services.

8.1 Abonnements

Les titres non scientifiques conservent les mêmes prix (hors hausse annuelle). Néanmoins, avec ce scénario, les coûts globaux du portefeuille augmentent pour plusieurs raisons :

- L'abonnement électronique aux revues scientifiques du portefeuille 2009 entraîne un surcoût par rapport au prix du papier seul (abonnements couplés papier et électronique, abonnements de certains éditeurs selon les FTE) ;
- Pour équilibrer les secteurs de la recherche présents dans le portefeuille de périodique, le centre de documentation s'abonne à de nouvelles revues scientifiques (à titre indicatif, la revue la plus chère intéressant le LNE coûte 16000€/an HT en abonnement couplé papier et électronique).

Cependant, il faut aussi tenir compte dans les paramètres budgétaires des économies en matière de commandes d'articles que ce scénario permet.

8.2 Autre coûts

Un autre poste de dépenses concerne les coûts liés au droit de copie. On peut déjà compter 1350€ de redevance annuelle pour le contrat avec le CFC. Il faut ajouter en plus les éventuels surcoûts liés aux licences négociées individuellement auprès des éditeurs.

Enfin, l'achat de l'A to Z d'Ebsco (1000€ HT) et d'Adobe Acrobat pro 9 (en cas de choix de la solution 3 pour la DSI) sont aussi à prendre en compte.

9 Adaptation du travail des documentalistes

Le développement des périodiques électroniques ainsi que la modification des modalités de réalisation des services impactent le travail des documentalistes en modifiant les tâches habituelles et en définissant de nouveaux rôles.

9.1 Complexification de la gestion des abonnements et des accès

La diversité des ressources électroniques entraîne une complexification de la gestion des abonnements avec une multiplication des possibilités de formats, de licences et de droits associés. Faire appel à une agence d'abonnement permet de déléguer une partie de la gestion. Néanmoins, lors du réabonnement, il est nécessaire d'être vigilant aux devis proposés qui ne sont pas toujours clairs et qui peuvent omettre certains formats. Ainsi, la version électronique gratuite avec l'abonnement papier n'est pas toujours indiquée. D'autre part, certains éditeurs refusent l'intermédiation des agences d'abonnement.

Parallèlement à la gestion des abonnements, la négociation des droits de copie auprès du CFC et surtout des éditeurs est un travail lourd.

Enfin, la gestion des accès s'ajoutera à la gestion des abonnements : au début de chaque année, du temps devra être consacré à la mise en route des accès (adresse IP, identifiant et mot de passe). La gestion des réclamations risque d'être un travail important.

9.2 Complexification de la diffusion des périodiques

Dans la mesure où l'abonnement couplé papier et électronique est privilégié, il n'y a pas de gain de temps sur le bulletinage. Seuls les abonnements électroniques simples le permettent.

Concernant le dépouillement, deux possibilités se présentent à la documentaliste. Le périodique n'existe qu'en papier et dans ce cas, l'unique changement se situe dans la copie (scan plutôt que photocopie de l'article). En revanche, si le format électronique existe, la documentaliste chargée du dépouillement utilise les fonctionnalités des revues numériques (alertes, diffusion de sommaires ou newsletters) pour se tenir au courant des nouveaux numéros et se sert des articles électroniques pour construire sa DSI.

Finalement, la gestion quotidienne se complexifie avec la coexistence de plusieurs *workflows* parallèles dépendant du format et des conditions d'accès des périodiques ; quatre différents ont ainsi pu être définis : le *workflow* traditionnel du titre avec un abonnement en version

papier uniquement, celui de l'abonnement en électronique uniquement, celui de l'abonnement couplé papier et électronique avec authentification par adresse IP et enfin celui avec authentification par identifiant et mot de passe⁸⁶.

9.3 Partage des informations

Dans le cas particulier du LNE, la chaîne du traitement documentaire se caractérise par une partition entre Paris et Trappes. Or, cela peut avoir des incidences sur l'efficacité des services si les informations ne circulent pas au sein du centre de documentation. Par exemple, si la documentaliste chargée des abonnements ne prévient pas sa collègue qui s'occupe du dépouillement qu'un titre existe aussi en électronique, cette dernière continuera à photocopier la revue papier. Le partage des informations est donc primordial. Plusieurs solutions sont possibles (réunions communes, formalisation des pratiques, etc.) ; à côté de ces solutions globales d'autres sont applicables spécifiquement à la gestion des périodiques. En l'absence de logiciels tels que les ERMS, le centre de documentation peut en effet mettre en place un ou plusieurs tableaux collaboratifs dans lesquels l'ensemble des informations utiles à la gestion des périodiques depuis l'abonnement jusqu'à la diffusion est compilé (numéros d'abonné, modalités d'accès, mots de passe, adresses URL d'accès à la revue, archives disponibles, etc.). Ils sont mis sur le réseau afin que chaque documentaliste puisse le consulter ou le modifier à tout moment.

9.4 Evaluation de la nouvelle offre

La nouvelle offre de titres et de services, devra être évaluée au bout d'un an afin de voir dans quelle mesure elle répond aux besoins des utilisateurs et si elle s'adapte aux contraintes du centre de documentation. Les statistiques d'utilisation sont importantes à connaître pour juger de la consultation des ressources et il est donc nécessaire d'en faire la demande auprès des éditeurs. Une réévaluation des abonnements sera peut être nécessaire.

Parallèlement, il pourrait être utile d'étudier les statistiques du site Intranet pour évaluer si la stratégie de promotion de l'Intranet documentaire a été efficace.

D'autre part, une enquête de satisfaction serait un plus car elle permettrait de juger de l'impact de la nouvelle offre : quels sont ses points faibles ? Ses points forts ? Les utilisateurs sont-ils satisfaits ? De même, le ressenti des documentalistes devra être pris en compte.

En fonction de ces résultats, on pourra juger de la réussite ou non des nouveaux services. Des adaptations seront peut-être nécessaires.

⁸⁶ Voir les schémas de *workflow* possibles en annexes, p. 150

Conclusion

Passer du périodique papier au périodique électronique n'est pas anodin pour un centre de documentation. Au-delà de la simple substitution de format, le titre numérique a une vraie valeur ajoutée pour l'utilisateur, aussi bien en matière de contenu que de fonctionnalités. Cette formidable opportunité nécessite cependant un accompagnement ; le documentaliste a ainsi un rôle de formateur pour assurer une exploitation optimale des nouvelles possibilités. D'autre part, les changements ne se situent pas seulement dans les usages, l'acquisition est en effet aussi impactée. Le numérique conditionne de nouveaux systèmes et modèles économiques qui influent sur les offres de périodiques électroniques. On constate ainsi une complexification des modalités d'abonnement parallèlement à l'émergence d'alternatives comme le paiement à la transaction ou l'*Open Access*. L'avènement d'une nouvelle logique d'acquisition propre à l'économie numérique, la licence, provoque aussi un changement profond : les services d'information perdent la propriété sans condition de leurs périodiques au profit d'un droit d'usage. En outre, la gestion quotidienne du fonds de périodique est aussi affectée par l'électronique : des activités en aval de la diffusion au public (maintenance des accès, formation, etc.) se développent et le travail quotidien tend à se complexifier : la gestion des accès et le respect des droits d'usage sont des activités qui prennent de l'ampleur avec le numérique. Cependant, l'analyse des statistiques d'utilisation est une opportunité pour le centre de documentation qui peut désormais avoir une vision plus fine des usages et utiliser ces informations pour orienter sa politique d'acquisition. Face à ces nouvelles tâches et outils, les ERMS, de nouveaux logiciels en plein développement, ont pour objectifs de faciliter la gestion de l'ensemble du cycle de vie des ressources électroniques.

L'identification des conséquences du passage à l'électronique est importante avant toute intégration de périodiques électroniques dans la collection, *a fortiori* s'ils viennent à prendre une part importante du portefeuille global. L'étape suivante est le diagnostic de la situation du service d'information qui souhaite développer l'électronique : quels sont ses points forts et points faibles ? quelles sont les offres que les fournisseurs lui font ? En prenant l'exemple précis du centre de documentation du LNE, nous avons montré l'intérêt de la démarche marketing dans l'analyse du centre de documentation et l'identification des opportunités et obstacles. De plus, l'étude fine de l'ensemble des offres proposées est aussi une phase importante pour la prise de décision car cela permet de s'affranchir des idées préconçues pour avoir une vision globale des possibilités. Les conditions de ces offres doivent particulièrement être analysées. Les retours d'expérience (dans la littérature professionnelle ou au contact de professionnels) sont ainsi d'une aide importante pour leur évaluation.

Une fois ces informations collectées, la prise de décision est possible. En fonction du diagnostic, une orientation générale d'acquisition peut être fixée selon des critères qui prennent en compte les besoins des utilisateurs, les contraintes du centre de documentation et l'offre. Dans le cas du LNE, le ciblage en priorité des revues scientifiques pour

l'abonnement électronique semble une solution pertinente eu égard à la grande demande des chercheurs pour plus de disponibilité de l'information et d'autonomie ainsi qu'à la qualité des produits proposés par les éditeurs du secteur scientifique. D'autre part, l'offre de services initiale semblant convenir globalement aux besoins des utilisateurs, il a semblé judicieux de les conserver tout en profitant du format électronique pour les améliorer. De plus, lors de la conception d'un scénario, il est nécessaire de porter sa réflexion sur l'impact pour le *back office* ; or, ici, on remarque que les avantages du format numérique en termes d'usages se couplent avec une nette complexification de la gestion des périodiques en multipliant les cas de figures, tant du point de vue des modalités d'acquisition, que des accès et des droits. Au final, l'efficacité d'un scénario tel que celui-ci doit être évaluée au bout d'une période définie, un an par exemple, afin de déterminer le ratio réel avantages/inconvénients et d'apporter les ajustements nécessaires.

Nous avons donc tenté de montrer une méthode pour développer un portefeuille de titres électroniques de manière adaptée. Néanmoins, il est vrai que pour des questions de temps, nous n'avons pas pu aller aussi loin que nous l'aurions voulu, notamment dans le diagnostic de la situation : l'analyse des besoins aurait nécessité plus d'entretiens, une étude plus approfondie du public « atypique » du LNE, particulièrement les collaborateurs des antennes en régions. De plus, d'autres offres de bouquets d'éditeurs ou les négociations du consortium Couperin auraient pu être étudiées ainsi que les possibilités de journaux *Open Access*. Plus largement, cela montre une limite à cette méthode : la démarche est très longue et demande une planification sur le long terme ainsi qu'un investissement important de l'équipe. Il est très difficile de déléguer une personne sur cette seule mission, le choix du LNE a donc été de faire appel à un stagiaire. Cependant, le risque est de passer à l'électronique sans réaliser les enjeux qu'il y a derrière en étant motivé uniquement par la demande des utilisateurs ou la volonté de paraître moderne. La situation de chaque centre de documentation est unique ; les objectifs et la mise en œuvre doivent donc être réfléchis afin de trouver un juste milieu entre choisir le « tout électronique » sans vraiment savoir pourquoi et monopoliser un collaborateur sur l'analyse du contexte et de l'offre pendant de longs mois. En outre, le passage à l'électronique modifie profondément les modalités de service ; au final, l'exercice le plus abouti aurait été d'insérer ce changement dans une réorientation globale du centre de documentation afin de s'assurer qu'il y ait une cohérence entre toutes les catégories de services qu'offre le centre de documentation.

Enfin, ce qui a pu apparaître de la réalisation de cette mission est qu'avec le numérique les frontières s'amenuisent entre les diverses unités documentaires. Comme nous l'avons vu, les périodiques électroniques sont considérés de moins en moins dans leur complétude, l'unité devenant l'article ; les sites d'éditeurs contiennent des articles mais aussi des bases d'informations propres (ex : le site LeMoniteur.fr) ; la concentration des acteurs amènent ces

derniers à diversifier leurs produits. Dans beaucoup d'aspects, l'étude des périodiques électroniques s'est révélée être l'étude de l'information électronique en général mais vue par le petit bout de la lorgnette.

Bibliographie

Cette bibliographie a été arrêtée le 3 octobre 2009. La rédaction des références bibliographiques est conforme aux normes :

- Z44-005. Décembre 1987. Documentation. Références bibliographiques : Contenu, forme et structure

- NF ISO 690-2. Février 1998. Information et documentation. Références bibliographiques : Documents électroniques, documents complets et parties de documents.

Les notices sont présentées de manière thématique, puis à l'intérieur de chaque thème, par ordre alphabétique d'auteur puis, si besoin par date. Elles sont numérotées en continu, les chiffres correspondant à ceux trouvés entre crochets dans le cœur du texte. Les résumés qui accompagnent les références mettent en évidence en quoi le document a été intéressant pour ce travail.

Les thématiques de la bibliographie se présentent ainsi :

Présentation générale des périodiques électroniques

Usages et besoins des utilisateurs en matière de périodiques électroniques

- Etude des usages
- Statistiques d'utilisation

Acquisition des périodiques électroniques

- Offres de périodiques
- Modalités d'acquisition

Gestion des périodiques électroniques

- Gestion globale
- Donner l'accès
- Assurer un accès pérenne

Aspects juridiques

Retours d'expérience d'intégration de périodiques électroniques

Démarche marketing

Présentation générale des périodiques électroniques

1. ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL. Clients, agences éditeurs : comment gérer ensemble les abonnements aux périodiques ? [en ligne]. ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL. Paris, juin 2005 [consulté le 27 septembre 2009]. <http://www.adbu.fr/IMG/pdf/vademecum_abonnement-2.pdf>

Ce premier vademecum donne un état des lieux du marché de l'abonnement en France et de ses implications pour les clients, agences et éditeurs ; la prise en compte du papier et de l'électronique permet de mieux comprendre les spécificités de ce dernier.

2. ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL. Clients, agences éditeurs : des abonnements papier aux abonnements électroniques. [en ligne]. ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL. Paris, juin 2007 [consulté le 27 septembre 2009]. <<http://www.lavoisier.fr/fr/revues/pdf/vademecumelec.pdf>>

Ce second opus du groupe de travail ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL offre ici un panorama complet des abonnements aux périodiques électroniques (spécificités, acquisition, consortia, aspects techniques, etc.) et recommande un certain nombre de pratiques.

3. FERCHAUD Bernadette, LECOMTE Olivier, MARTINEZ Ruth. Séminaire ADBS-ADBU-GFII-FNPS-SNIEL - Abonnements et abonnements électroniques : état des lieux et bonnes pratiques. Documentaliste – Sciences de l'Information, avril 2007, vol. 44, n°2, p.148-156. ISSN 0012-4508

Cet article permet d'avoir un résumé complet des principes et recommandations du vademecum de juin 2007 « Clients, agences éditeurs : comment gérer ensemble les abonnements aux périodiques ? ».

4. HIROUCHE Larbi. Abonnements papier, abonnements électroniques : enjeux financiers, enjeux de service, le cas du Conseil général de la Seine-saint-Denis. 2007. 151 p. Mémoire INTD Titre professionnel de niveau 1, INTD, 2007

Ce mémoire présente les particularités des périodiques électroniques et montre les enjeux que leur développement peut avoir sur une institution publique comme le Conseil général de la Seine-saint-Denis.

5. JACQUESSON Alain, RIVIER Alexis. Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 377 p. ISBN 2-7654-0716-9

Bien que cet ouvrage soit déjà ancien, son chapitre sur « La production de journaux électroniques » retient l'attention par l'historique des périodiques électroniques qui y est fait ainsi que par la typologie des revues numériques qui est présentée.

Usages et besoins des utilisateurs en matière de périodiques électroniques

Etude des usages

6. BAR-ILAN Judit, FINK Noa. Preference for electronic format of scientific journals : A case study of the Science Library users at the Hebrew University. *Library & Information Science Research*, 2005, vol. 27, n° 3, p. 363-376. ISSN 0740-8188

Le principal résultat de cette étude réalisée à la bibliothèque des sciences de l'Université Hébraïque montre que les périodiques électroniques étaient rentrés en 2003 (moment du sondage) dans les habitudes des usagers avec 80% d'utilisateurs, sans distinction d'âge.

7. BORREGO Angel, ANGLADA Lluís, BARRIOS Maite, COMELLAS Núria. Use and Users of Electronic Journals at Catalan Universities : The Results of a Survey. *Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. janvier 2007 [consulté le 22 mai 2009], vol. 33, n° 1, p. 67-75. Accès payant via Science Direct. ISSN 0099-1333

Le sondage réalisé en 2007 auprès des universités appartenant au consortium des bibliothèques académiques catalanes montre l'importance des périodiques électroniques pour les personnels universitaires et la grande attente vis-à-vis de ces documents ; le rôle des bibliothèques dans la formation des usagers est évoqué.

8. BORREGO Angel, URBANO Cristo´bal. Analysis of the behaviour of the users of a package of electronic journals in the field of chemistry. *Journal of Documentation* [en ligne]. 2007 [consulté le 23 mai 2009], vol. 63, n° 2, p. 243-258. Accès payant via le site de l'éditeur Emerald. ISSN 0022-0418

L'étude des usages montre, à travers l'analyse des logs IP, la modification des comportements face aux périodiques électroniques avec notamment l'apparition de nouveaux usages.

9. BRAVO Blanca Rodríguez, DÍEZ María Luisa Alvite, BARRIONUEVO ALMUZARA Leticia, MORÁN SUÁREZ María Antonia. Patterns of Use of Electronic Journals in Spanish University Libraries. *Serials Review* [en ligne]. 2008, [consulté le 27 juin 2009] vol. 34, n° 2, p. 115–128. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2008.01.002

Faisant suite à une analyse des pratiques de consultation des périodiques électroniques entre 2002 et 2005 dans plusieurs universités espagnoles, cet article présente une méthodologie d'exploitation des statistiques d'utilisation pour définir les usages ; les auteurs tirent les conclusions de cette étude en évoquant notamment le problème du manque de formation comme frein à l'exploitation des revues.

10. DESHPANDE Neela J., PATHAK S.K. Use of electronic journals in astronomy and astrophysics libraries and information centres in India : A users' perspective. *The International Information & Library Review* [en ligne]. 2008, [consulté le 20 septembre 2009], n°. 40, p. 153-164. Accès payant sur Science Direct. ISSN 1057-2317

Une enquête menée auprès de bibliothèques et centres de documentation spécialisés en astronomie et astrophysique montre comment le développement des périodiques électroniques influence les pratiques de recherche scientifique.

11. GOUDESEUNE Romuald. L'utilisation de l'IST par les entreprises : enquête préalable à la diffusion électronique des périodiques dans une société d'ingénierie parapétrolière. 2006. 90 p. Mémoire INTD Titre professionnel de niveau 1, INTD. 2006 Enquête sur la place des périodiques électroniques en information scientifique et technique dans l'activité des ingénieurs.

Ce mémoire présente les besoins et usages des ingénieurs en matière de documentation scientifique et technique ; une partie est consacrée aux périodiques électroniques (leurs particularités et leur valeur ajoutée).

12. KURATA Keiko, MATSUBAYASHI Mamiko, SHINJI Mine, TOMOHIDE Muranushi, SHUICHI Ueda. Electronic journals and their unbundled functions in scholarly communication : Views and utilization by scientific, technological and medical researchers in Japan. *Information Processing and Management* [en ligne]. 2007,[consulté le 23 juin 2009], n°43, p.1402-1415. Accès payant via Science Direct. ISSN 0306-4573

Cette autre étude qui cherche à définir les usages des journaux numériques pour les chercheurs montre là encore la forte utilisation de ces derniers ; cependant, elle démontre aussi que plutôt qu'une totale transformation des pratiques, le développement des périodiques électroniques n'en a causé qu'une simple modification.

13. MAHÉ Annaïg, ANDRYS Christine, CHARTRON Ghislaine. Les usages des revues électroniques par des chercheurs français : étude de cas sur les Universités Pierre et Marie Curie et Denis Diderot [en ligne]. [consulté le 12 juin 2009]. <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/20/75/PDF/sic_00000092.pdf>.

Cette étude présente les usages des chercheurs français en matière de revues électroniques ; la partie sur les avantages et inconvénients de ces dernières est particulièrement intéressante dans le cadre de ce mémoire.

14. ROWLANDS Ian. Electronic journals and user behavior : A Review of Recent Research. Library & Information Science Research [en ligne]. 2007, [consulté le 23 juin 2009], n° 29, p. 369–396. Accès payant via Science Direct. ISSN 0740-8188, doi : 10.1016/j.lisr.2007.03.005

Cet article du plus grand intérêt fait la revue complète des dernières publications concernant les périodiques électroniques et l'utilisation qu'en font les usagers des institutions documentaires.

15. VOORBIJ Henk, ONGERING Hilde. The use of electronic journals by dutch researchers : A descriptive and exploratory study. The Journal of Academic Librarianship [en ligne]. Mai 2006, [consulté le 23 mai 2009], vol. 32, n° 3, p. 223–237. Accès payant via Science Direct. ISSN 0099-1333

Cette étude témoigne de l'utilité de l'analyse des logs pour comprendre les usages des périodiques électroniques ; les résultats montrent en particulier que l'utilisation de revues en ligne modifient les pratiques de recherche des scientifiques.

Statistiques d'utilisation

16. BOUKACEM-ZEGHMOURI Cherifa, KAMGA Rachel. La consultation des périodiques électroniques en bibliothèque universitaire : état des lieux. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], t. 53, n° 3, p.48-60. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0048-006>. ISSN 0006-2006

La consultation des périodiques électroniques dans le cadre des bibliothèques universitaires françaises est ici étudiée ; l'introduction qui explique les raisons de la nécessité de mesurer les consultations de ces ressources est particulièrement intéressante.

17. BOUKACEM-ZEGHMOURI Cherifa, SCHÖPFEL Joachim. Statistiques d'utilisation des ressources électroniques. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2005 [consulté le 5 juin 2009], t. 50, n° 4, p. 62-66. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0062-001>. ISSN 0006-2006

Les auteurs montrent comment la connaissance des statistiques d'utilisation est cruciale pour définir les tarifs et répartir les coûts entre les institutions dans le cadre de consortia ; en outre, pour lutter contre le manque d'harmonisation, faiblesse actuelle de ces mesures, le projet COUNTER a vu le jour.

18. COOPER Mindy M. The Importance of Gathering Print and Electronic Journal Use Data: Getting a Clear Picture. Serials Review [en ligne]. septembre 2007, [consulté le 27 juin 2009] vol. 33, n° 3, p. 172-174. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2007.06.001

Cet article résume les principales méthodes et questionnements liés aux statistiques d'utilisation.

19. DAVIS Philip M., PRICE Jason S. E-Journal interface can influence usage statistics : Implications for libraries, publishers, and project COUNTER. Journal of the American Society for Information Science and Technology [en ligne]. 2006, [consulté le 22 mai 2009], vol. 9, n° 57, p. 1243-1248. Accès payant via Wiley InterScience. ISSN 1532-2882

En montrant comment les pratiques des usagers peuvent être influencées par les interfaces des plateformes de périodiques électroniques, cet article nous amène à relativiser l'interprétation qui peut être faite des statistiques d'utilisation.

20. FRANKLIN Brinley. Managing the Electronic Collection with Cost per Use Data. IFLA Journal [en ligne]. 2005, [consulté le 22 mai 2009], vol. 31, n° 3, p. 241-248. <http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-3-2005.pdf>. ISSN 1745-2651

L'intérêt des statistiques d'utilisation des périodiques électroniques comme aide à la décision du réabonnement est ici montré : l'analyse du coût par utilisation des articles permet de relativiser le prix des ressources par rapport à leur utilité.

21. STOWERS Eva, TUCKER Cory. Using Link Resolver Reports for Collection Management. Serials Review [en ligne]. 2009, [consulté le 22 juin 2009] vol. 35, n° 1, p. 28-34. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2008.11.001

Les auteurs présentent ici l'intérêt d'utiliser les rapports de résolveurs de liens pour évaluer les usages des ressources électroniques.

Acquisition des périodiques électroniques

Offres de périodiques

22. BILBAULT Rémi. Les dernières tendances des modèles économiques de l'information professionnelle : rencontre des Professionnels de l'IST, INIST, 24 juin 2009 [fichier powerpoint]. Paris, juin 2009 [consulté le 20 août 2009].

Cette communication offre un panorama complet du marché de l'offre éditoriale électronique actuelle en montrant notamment les modèles économiques dominants et les alternatives vers lesquels se dirigent les fournisseurs.

23. CHARTRON Ghislaine. L'offre documentaire numérique : repères et décryptage. Documentaliste – Sciences de l'Information [en ligne]. mai 2008, [consulté le 4 juin 2009] vol. 45, n° 2, p. 28-33. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Les problématiques propres à l'offre documentaire électronique sont ici présentées : mouvement d'acteurs, évolution des produits et services, nouvelles modalités d'acquisition et logiques tarifaires.

24. CHARTON Ghislaine. Economie de l'Internet et les caractéristiques dominantes de l'offre numérique. In CHARTRON Ghislaine, GALLETZOT Gabriel, MAHE Anaïg *et al.* Les chercheurs et la documentation scientifique : nouveaux services et usages. Electre - Cercle de la librairie. Paris, 2002. p. 39-52, ISBN 2-7654-0840-8

Cette partie de l'ouvrage est particulièrement intéressante dans le cadre de ce mémoire car elle aborde les particularités de l'acquisition électronique (le principe de licence notamment) et définit les notions de produits à intégration interne et externe.

25. CHARTRON Ghislaine, MARANDIN Clarisse. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 1998, [consulté le 22 mai 2009], t. 43, n° 3, p. 28-40. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0028-004>. ISSN 0006-2006

En s'intéressant à l'offre des intermédiaires de la presse scientifique électronique, les auteurs montrent que le passage au format numérique a entraîné un certain nombre de changements dans l'économie des périodiques : la chaîne de diffusion s'est notamment grandement complexifiée.

26. CHEN Xiaotian. Web-Exclusive Articles in Traditionally Print Periodicals. *Serials Review* [en ligne]. 2007, [consulté le 22 mai 2009], vol. 33, n° 4, p. 224–230. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2007.08.009

La question des articles publiés exclusivement sur le Web (catégorie de contenu de périodiques électroniques peu étudiée) est ici abordée ; l'auteur analyse plus particulièrement l'offre proposée sur certains sites ainsi que les difficultés qu'ils posent aux professionnels de l'information-documentation.

27. DUTHEIL Christophe. Inflation sur les e-abonnements. *Archimag*, septembre 2008, n° 217, p. 38-41. ISSN 0769-0975

L'auteur présente les tendances actuelles des abonnements électroniques et explique notamment les raisons de l'augmentation des tarifs.

28. GHARSALLAH Mehdi, REMIZE Michel. Agences d'abonnement : publications électroniques et service client. *Guide pratique : les publications électroniques*, avril 2006, p. 28-29. ISSN 1242-1367

Cet article propose un comparatif des agences d'abonnement en recommandant des critères dans le cas où une institution documentaire souhaiterait en choisir une.

29. HANSEN MONTGOMERY Carol. Print to electronic : measuring the operational and economic implications of an electronic journal collection. *Learned Publishing* [en ligne]. avril 2002, [consulté le 22 mai 2009], vol. 15, n° 2, p. 129–136. <http://www.ingentaconnect.com/content/alpsp/lp/2002/00000015/00000002/art00009>.

ISSN 1741-4857

Cet article est intéressant car il se concentre sur les conséquences économiques et budgétaires du passage aux périodiques électroniques : l'un des résultats importants montre que la souscription à des bases d'agrégateurs reviendrait moins cher que l'abonnement auprès d'éditeurs.

30. JOSEPH Maryvonne. Presse française d'actualité : la complémentarité papier-numérique. *Documentaliste – Sciences de l'Information* [en ligne]. mai 2008, [consulté le 4 juin 2009] vol. 45, n° 2, p. 35. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'auteur explique comment il est intéressant, pour le professionnel de l'information-documentation, de savoir utiliser la complémentarité papier – électronique de la presse française d'actualité pour proposer une gamme de produits adaptés aux besoins des utilisateurs.

31. MARTINEZ Ruth. Dans la jungle des revues. Documentaliste – Sciences de l'Information [en ligne]. mai 2008, [consulté le 4 juin 2009] vol. 45, n° 2, p. 44-45. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Cet article présente les acteurs de l'offre de revues électroniques ainsi que la tendance au regroupement en consortia du côté des clients.

32. STOTZENBACH Christine. Sciences, techniques, médecine : les bouquets ont-ils un avenir ? Documentaliste – Sciences de l'Information [en ligne]. mai 2008, [consulté le 4 juin 2009] vol. 45, n° 2, p. 36-37. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Cet article présente les conséquences du développement des bouquets en STM ainsi que les modalités tarifaires ; l'auteur remarque notamment que bien que le papier reste l'étalon privilégié pour calculer le prix, d'autres modèles tendent à se développer.

Modalités d'acquisition

33. ACCART Jean-Philippe. Consortiums : optimiser ses acquisitions. Guide pratique : les publications électroniques, avril 2006, p. 21-25. ISSN 1242-1367

Cet article présente les principaux consortia et groupements d'achat français et détaille leur fonctionnement et les avantages qui profitent à leurs membres.

34. BAKER David. "Inside every fat man": Balancing the digital library budget. Interlending & Document Supply [en ligne]. 2008, [consulté le 23 mai 2009], vol. 36, n° 4, p. 213–217. Accès payant via le site de l'éditeur Emerald. ISSN 0264-1615

L'analyse du développement de l'acquisition de bouquets par les bibliothèques débouche ici par la mise en évidence des avantages apportés par ce nouveau modèle (meilleur accès aux revues et baisse du coût moyen de chaque titre) mais aussi de ses limites (augmentation des coûts globaux et problème de la pérennité des archives notamment).

35. BLOCH Roselyne. La longue marche de l'acquisition. Documentaliste – Sciences de l'Information [en ligne]. mai 2008, [consulté le 4 juin 2009] vol. 45, n° 2, p. 44-45. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'auteur présente ici la méthodologie de la démarche d'acquisition de l'électronique en détaillant les étapes indispensables.

36. CAVALIER François. Les collections dans « l'âge de l'accès » : le consortium Couperin et la documentation électronique. In CHRISTIAN Jacob (dir). Lieux de savoir : espaces et communautés. Paris, Albin Michel, 2007, p. 654-680. ISBN 9782226179043

Cette contribution explique de manière détaillée les incidences pour les bibliothèques universitaires du basculement vers un fonds de périodiques électroniques ; l'importance des consortia comme Couperin est montré.

37. CAVALIER François. Les acquisitions dans le contexte électronique. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2006, [consulté le 22 mai 2009], t. 51, n° 1, p. 62-65. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0062-010>. ISSN 0006-2006

L'auteur aborde les principales problématiques de l'acquisition dans le contexte électronique : il présente la diversité des modèles tarifaires, la question de la pérennité des archives, le développement des bouquets et ses effets négatifs.

38. COTTART Dominique. Les politiques européennes d'abonnement et de souscription aux périodiques électroniques : du financement à l'accès : problématiques, réalités, perspectives [en ligne]. Mémoire d'études Diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB, Janvier 2009 [consulté le 6 juillet 2009]. 99 p. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-21195>

Avant de faire l'inventaire des politiques documentaires européennes en matière d'abonnement, ce mémoire très récent présente les particularités des abonnements électroniques (la diversité des modèles tarifaires, le développement des bouquets) et ses conséquences (le regroupement des clients en consortia).

39. GUEDON Jean-Claude. A l'ombre d'Oldenburg : Bibliothécaires, chercheurs scientifiques, maisons d'édition et le contrôle des publications scientifiques, 138ème congrès de l'ARL, Toronto, Ontario, 23-25 mai 2001 [en ligne]. [consulté le 2 octobre 2009] < <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/39/53/66/PDF/oldenburg-jcuedon.pdf> >

40. HELLRIEGEL Patricia, VAN WONTERGHEM Kaat. Package deals unwrapped... or the librarian wrapped up ? Forced acquisition in the digital library. Interlending & Document Supply [en ligne]. 2007, [consulté le 22 mai 2009], vol. 35, n° 2, p. 66-73. Accès payant via le site de l'éditeur Emerald. ISSN 0264-1615

Cet article rentre dans les détails du « Big Deal » et de ses conséquences négatives pour l'institution documentaire ; pour l'auteur l'alternative se situe dans le développement de l'*Open Access*.

41. REMIZE Michel. Enquête médias électroniques : l'empreinte des consortiums. Guide pratique : les publications électroniques, avril 2006, p. 44-46. ISSN 1242-1367

Les résultats de l'enquête annuelle sur l'usage des médias électroniques réalisée par l'agence d'abonnement Swets, le Groupe romand de documentation et Archimag en 2006 sont présentés : on remarque notamment que l'abonnement reste le modèle d'acquisition majoritaire, que la TVA élevée de l'électronique explique le coût important des ressources numériques et que l'*Open Access* n'est pas encore une priorité des clients.

42. SCHMITT Jean-Philippe. Open Access : l'avenir des publications scientifiques ? Guide pratique : les publications électroniques, avril 2006, p. 9-12. ISSN 1242-1367

Le mouvement *Open Access* et les enjeux assurant son développement (intégrer les fonctions essentielles de la publication scientifique et définir des modes de financement alternatifs) sont présentés.

43. TEXIER Bruno. Achat d'information : une fonction en devenir. Guide pratique : les publications électroniques, avril 2006, p. 26-27. ISSN 1242-1367

L'impact des ressources électroniques sur la fonction d'achat d'informations est ici présenté : de nouveaux intervenants ont émergé et de nouvelles technologies facilitent les achats.

Gestion des périodiques électroniques

Gestion globale des périodiques électroniques

44. BARTHET Emilie. Synthèse sur les ERMS. In COUPERIN. Couperin.org [site Internet], COUPERIN, 19 septembre 2007, [consulté le 23 septembre 2009]. <http://www.couperin.org/spip.php?article465>.

Dans le cadre de son groupe de travail sur les ERMS, le consortium Couperin présente ici une synthèse des fonctionnalités indispensables ainsi que des offres commerciales ou en *Open Access*.

45. MAISONNEUVE Marc. Equipement logiciel : une nouvelle offre à décrypter. Guide pratique : les publications électroniques, avril 2006, p. 40-42. ISSN 1242-1367

Les principaux produits proposés aux structures documentaires pour la gestion et la mise à disposition des ressources électroniques sont présentés : les systèmes de gestion de ressources électroniques, les portails documentaires, les résolveurs de liens et les ERMS.

46. SRIVASTAVA Sandhya, TAGLIENTI Paolina. E-journal Management : An Online Survey Evaluation. *Serials Review* [en ligne]. 2005, [consulté le 22 juin 2009] vol. 31, n° 1, p. 28-38. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2004.12.002

Les résultats de ce sondage sont particulièrement intéressants car, pour une fois, ce sont les petites et moyennes bibliothèques qui sont interrogées ; or, il apparaît que leur taille conditionne leurs choix en matière de gestion de périodiques électroniques.

Donner l'accès aux périodiques électroniques

47. BOUTIN Christine. Organiser l'accès électronique à des périodiques. Analyse de l'offre et proposition pour la mise en place d'un accès cohérent à la bibliothèque d'HEC [en ligne]. Mémoire INTD Titre professionnel de niveau 1, INTD, 2006 [consulté le 15 juin 2009]. 128 p. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/53/PDF/mem_00000633.pdf.

La première partie de ce mémoire est consacré aux problématiques liées aux accès aux périodiques électroniques : leurs contraintes (modalités possibles et continuité à assurer) ainsi que les solutions proposées par le marché pour assurer la centralisation des accès. Par la suite, l'auteur analyse plusieurs produits (résolveurs de lien et liste A to Z d'Ebsco) ce qui fournit un point de départ pour réaliser son propre choix.

48. LETROUIT Carole. La problématique de l'accès distant. In COUPERIN. Couperin.org [site Internet], COUPERIN, 19 septembre 2007, [consulté le 23 septembre 2009]. <http://www.couperin.org/spip.php?article445>.

Cette synthèse issue d'un groupe de travail du consortium Couperin présente les trois solutions possibles pour l'accès distant : le VPN, le *reverse-proxi* et les protocoles SSO-CAS et Shibboleth.

Assurer un accès pérenne

49. KELLER Alice, MCASLAN Jonathan, DUDDY Claire. Long-term access to e-journals : what exactly can we promise our readers ? *Serials* [en ligne]. mars 2008, [consulté le 1 juillet 2009] vol. 21, n° 1, p. 49-53. Accès payant via le site de Serials. ISSN 0953-0460

Cet article présente les possibilités offertes aux institutions documentaires pour assurer l'accès aux archives de leurs périodiques électroniques : les offres proposées par les éditeurs ainsi que les programmes non-commerciaux comme LOCKSS, CLOCKSS et Portico.

50. Park Eun G. Perspectives on access to electronic journals for long-term preservation. *Serials Review* [en ligne]. 2007, [consulté le 27 juin 2009] vol. 33, n° 1, p. 22-25. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2006.12.002

L'auteur explore les implications en terme de pérennité d'accès aux archives de l'*Open Access*, de l'accès consortial et de l'accès perpétuel.

51. SEADLE Michael. A Social Model for Archiving Digital Serials : LOCKSS. *Serials Review* [en ligne]. 2006, [consulté le 22 juin 2009], vol. 32, n° 2, p. 73-77. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2006.03.007

Cet article présente de manière détaillée l'initiative LOCKSS, un modèle de programme visant la pérennité de l'accès aux archives des périodiques électroniques.

Aspects juridiques

52. ADBS. Les sociétés de gestion collective des droits d'auteur en France. Actualités du droit de l'information [en ligne]. février 2008, [consulté le 22 septembre 2009], n° 88, p. 1-5. <http://www.adbs.fr/n-88-fevrier-2008--27337.htm>. ISSN 1769-7190

Parmi les différentes sociétés de gestion collective des droits d'auteur, le Centre Français du Droit de Copie est ici présenté ; il est habilité à centraliser et reverser les redevances liées aux copies papier ou électroniques de périodiques.

53. BATTISTI Michèle. Droit et traitement de la presse dans les centres de documentation. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2006, [consulté le 24 mai 2009] t. 51, n° 5, p. 26-30. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-05-0026-004>. ISSN 0006-2006

Les pratiques des centres de documentation et bibliothèques sont étudiées afin d'expliquer sous quelles conditions elles peuvent être réalisées en électronique tout en respectant la législation et les obligations juridiques.

54. BATTISTI Michèle. Le panorama de presse : aspects juridiques. Paris, ADBS, 2006. 64 p. Collection « L'essentiel sur ». ISBN 2-84365-084-4

Bien que portant sur le panorama de presse, cet ouvrage est très utile car il explique de manière approfondie les questions de droit de copie, notamment en électronique.

55. GROUPE DE TRAVAIL JURICONNEXION / ADBS. Exploiter des produits électroniques sur des Intranet : faire face aux difficultés constructuelles. [en ligne]. ADBS / Juriconnexion. Novembre 2007 [27 septembre 2009]. <http://www.juriconnexion.fr/wp-content/uploads/2008/03/contrat.pdf>.

Ce document décortique les clauses les plus fréquentes des licences de ressources électroniques afin de mettre en garde les professionnels de l'information-documentation sur les usages autorisés et proposer aux fournisseurs des conditions plus adaptées aux besoins de leurs clients.

56. GROUPEMENT DES EDITEURS DE SERVICES EN LIGNE (GESTE). Guide pratique pour les utilisateurs de la presse : panoramas de presse, résumés et archivages d'articles de presse en Intranet. [en ligne]. GESTE. [consulté le 27 septembre 2009]. <http://www.geste.fr/pdf/Guide-pratique-utilisateurs.pdf>

Ce guide présente les usages possibles des articles électroniques par les clients, qu'ils nécessitent une autorisation ou non.

Retours d'expérience d'intégration de périodiques électroniques

57. BURROWS Suzetta. A review of electronic journal acquisition, management, and use in health sciences libraries. *Journal of the Medical Library Association* [en ligne]. janvier 2006, [consulté le 27 septembre 2009] vol. 94, n° 1, p. 67-74. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1324774&blobtype=pdf>. ISSN 1536-5050

L'impact de l'intégration de périodiques électroniques sur la bibliothèque de l'école de médecine Miller de l'université de Miami est ici présenté. La gestion du fonds de journaux a été affectée : adhésion aux principes du « Big Deal », augmentation des usages, problématiques des archives.

58. DOLLAR Daniel M., GALLAGHER John, GLOVER Janis et al.. Realizing what's essential : A case study on integrating electronic journal management into a print-centric technical services department. *Journal of the Medical Library Association* [en ligne]. avril 2007, [consulté le 27 septembre 2009], vol. 95, n°2, p. 147-155. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1852630&blobtype=pdf>. ISSN 1536-5050, doi 10.3163/1536-5050.95.2.147

Cet article montre comment une structure documentaire, la bibliothèque Cushing / Whitney Medical de l'Université de Yale en l'occurrence, s'est repositionnée autour de sa collection de périodiques électroniques ; les changements que cela a nécessité, particulièrement en terme d'organisation de service, sont à retenir.

59. FERGUSON Anthony W. Print to electronic: The University of Hong Kong case. *Collection Building* [en ligne]. 2006, [consulté le 30 juin 2009], vol.25, n° 3, p. 85-88. Accès payant via Emeraldinsight. ISSN 0160-1953

L'auteur examine les changements qu'ont connu les bibliothèques de Hong Kong lors du passage d'une collection de périodiques papier à une collection principalement numérique ; les principaux aspects sont traités : la construction du portefeuille de titres, le budget, l'accès et l'organisation du service.

60. GAYON Elizabeth. Témoignage : « Une transition avancée du papier à l'électronique, avec la gestion des contraintes des deux médias ». *Documentaliste – Sciences de l'information* [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 2, p. 54-55. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Cet article est particulièrement précieux car il est l'un des rares retours d'expérience sur la gestion des ressources électroniques dans un centre de documentation d'une entreprise, en l'occurrence Total.

61. GRAVES Tonia, ARTHUR Michael A. Developing a Crystal Clear Future for the Serials Unit in an Electronic Environment : Results of a Workflow Analysis. *Serials Review* [en ligne]. 2006, [consulté le 27 juin 2009] vol. 32, n° 4, p. 238–246. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913, doi:10.1016/j.serrev.2006.09.003

Le cas des bibliothèques de l'université Old Dominion est étudié ; l'intérêt de cet article réside dans son attachement à montrer la nécessité de repenser le *workflow* de gestion des périodiques avec le développement du format électronique : dans ce cas précis, une réorganisation des tâches s'est révélée nécessaire pour optimiser le travail des bibliothécaires.

62. HANSEN MONTGOMERY Carol. Print to electronic : measuring the operational and economic implications of an electronic journal collection. *Learned Publishing* [en ligne]. avril 2002, [consulté le 22 mai 2009], vol. 15, n° 2, p. 129–136. <http://www.ingentaconnect.com/content/alpsp/lp/2002/00000015/00000002/art00009>.

ISSN 1741-4857

Cet article est intéressant car il se concentre sur les conséquences économiques et budgétaires du passage aux périodiques électroniques : l'un des résultats importants montre que la souscription à des bases d'agrégateurs reviendrait moins cher que l'abonnement auprès d'éditeurs.

63. PATRA Chandana. Introducing e-journal services : An experience. *The Electronic Library* [en ligne]. 2006, [consulté le 26 mai 2009], vol. 24 n° 6, p. 820-831. Accès payant via Emeraldinsight. ISSN 0264-0473

L'intégration de périodiques électroniques dans le fonds documentaire de l'Institut Central de la Recherche sur le Verre et la Céramique (Inde) est ici analysée : on y présente tout particulièrement la méthodologie de mise en oeuvre ainsi que les conséquences que le changement de format a eu sur le service de documentation.

64. ZAMBARE Aparna, CASEY Anne Marie, FIERST John et al. Assuring Access : One Library's Journey from Print to Electronic Only Subscriptions. *Serials Review* [en ligne]. juin 2009, [consulté le 15 juillet 2009] vol. 35, n° 2, p. 70-74. Accès payant via Science Direct. ISSN 0098-7913

Cet article relate l'expérience des bibliothèques de l'université centrale du Michigan en matière de migration des périodiques papier en électronique ; il montre tout particulièrement

les problèmes auxquels elles ont été confrontées : instabilité de l'offre, manque de pérennité de l'accès aux archives et difficultés de définition des clauses assurant cette pérennité.

65. ZHANG Xiaoyin, HASLAM Michaelyn. Movement toward a predominantly electronic journal collection. *Library Hi-Tech* [en ligne]. 2005. [consulté le 22 mai 2009], vol. 23, n° 1, p. 82-89. Accès payant via EmeraldInsight. ISSN 0737-8831, doi 10.1108/07378830510586720

Le passage à l'électronique a été l'occasion pour les bibliothèques de l'Université du Nevada, à Las Vegas, d'analyser les incidences qu'a eu sur leur organisation et la collection le passage aux périodiques électroniques : l'article insiste notamment sur la modification du rôle du bibliothécaire et la nécessité pour lui d'acquérir de nouvelles compétences.

Démarche marketing

66. IBNLKHAYAT Nozha. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation : Traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information. Saint-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2005. 457 p.. ISBN 2-7605-1285-1

Cet ouvrage détaille l'ensemble du marketing documentaire et a l'avantage de proposer des exercices pratiques à la fin de chaque chapitre ; en outre, sa première partie présente un historique de cette démarche et en démontre l'utilité pour les services d'information.

67. JOURNEES DU FREDOC. Quels positionnements pour les services documentation au CNRS ? *Documentaliste – Sciences de l'information* [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 46-48. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Cet article résume les journées du FRÉDOC qui se sont tenues en 2007 autour du thème « Les techniques du marketing appliquées aux services d'information scientifique et technique » ; il fait le point sur les évolutions potentielles de cette activité : il évoque notamment le nouveau rôle de conseil.

68. MICHEL Jean. De la nécessité d'un (re)positionnement stratégique des services info-documentaires. *Documentaliste – Sciences de l'information* [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 44-46. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'auteur présente ici l'intérêt de repositionner l'action de l'institution documentaire afin de faire correspondre son activité à une stratégie globale et réfléchie.

69. MUET Florence. Analyser les besoins d'un public cible... Oui, mais comment ? Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 40-42. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Les principes de l'analyse des besoins sont ici exposés en présentant les trois axes d'étude possibles (le profil d'activité des usagers, leurs besoins d'information et leurs pratiques documentaires) ; la nécessité de profiler ce public est montrée dans un second temps.

70. MUET Florence. Comment définir et mettre en œuvre une stratégie d'offre. Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 52-53. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'auteur définit ici la méthodologie pour mettre en œuvre une stratégie d'offre de services une fois le diagnostic marketing réalisé.

71. MUET Florence. Conduire une enquête de besoins par entretiens semi-directifs. Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 43. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

Les règles de conduite d'une enquête de besoin par entretiens semi-directifs sont ici présentées.

72. MUET Florence. Quel marketing pour la fonction documentaire ? Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 34-35. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'article définit le marketing documentaire et ses deux principales tendances : le marketing-mix qui conçoit le produit au centre de la démarche et le marketing qui voit dans le service documentaire la base de la réflexion ; l'intérêt de ces démarches est aussi expliqué.

73. MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221 p. ISBN 2-7654-0794-0

Cet ouvrage de référence, qui détaille l'ensemble de la démarche marketing du diagnostic à la communication, est à la base de notre réflexion.

74. SALAÛN Jean-Michel. Le défi du numérique : redonner sa place à la fonction documentaire. Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 36-39. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508

L'auteur montre ici que le développement du numérique et les changements de paradigmes qu'il amène conduit le centre de documentation à repositionner son activité pour répondre aux nouveaux besoins de son public.

75. VILA-RAIMONDI Martine. Stratégie marketing et politique de communication. : Quelles complémentarités ? Documentaliste – Sciences de l'information [en ligne]. 2008, [consulté le 24 mai 2009], vol. 45, n° 1, p. 64-66. Accès payant via Cairn. ISSN 0012-4508
Cet article explique les principes de la politique de communication d'un service de documentation et comment elle doit correspondre aux objectifs stratégiques décidés en amont.

Annexes

Questionnaire des entretiens semi-directifs

Objectifs :

- Connaître le besoin d'information des différents professionnels du LNE
- Connaître leur comportement informationnel actuel, l'utilisation qu'ils ont du centre de documentation (plus particulièrement des produits et services liés aux périodiques et articles), l'existence d'une concurrence
- Connaître le niveau d'adéquation entre l'offre de services actuelle et les besoins des utilisateurs
- Déterminer les services qui seraient intéressants à mettre en place

I. Caractéristiques professionnelles (profils d'activité)

- Pouvez-vous me décrire votre poste : quelles sont vos fonctions ; quelles tâches effectuez-vous ?
- Quels sont les objectifs / résultats attendus de votre activité ?
- Avec qui travaillez vous (interne – externe LNE) ?
- Description d'une journée type

II. Caractéristiques informationnelles (typologie fonctionnelle de l'information utile)

- De quelles informations avez-vous besoin dans votre travail ?
- Sur quels sujets : scientifiques, économiques, techniques, réglementaires ...?
- Quels types d'information : références bibliographiques, articles, normes ...?
- Avez-vous un besoin fréquent d'informations ?
- Avez-vous besoin d'informations ponctuelles ou bien d'une veille (bibliographique, normative, réglementaire) ?

- Dans quelle mesure les périodiques / articles vous fournissent des informations utiles à la réalisation de votre travail ?
- Quelles sont les principales sources que vous utilisez pour trouver l'information dont vous avez besoin ? Pourquoi les avez-vous découvertes et retenues ? (quels critères de choix : expertise dans le domaine, conseil de collègue, par hasard ... ?)

III. Caractéristiques comportementales des pratiques documentaires

- Comment vous placez-vous par rapport aux TIC ? (vous sentez-vous à l'aise ?)
- Comment gérez-vous les informations numériques ? (impression ? lecture sur écran ? / système de dossiers – sous-dossiers, etc.)

IV. Usages et perceptions du CRD

USAGES

- Quels services et produits liés aux articles et périodiques utilisez-vous ?

PRODUITS	SERVICES
Périodiques papier	Circulation des périodiques à partir d'une liste de diffusion
Périodiques électroniques	Commandes d'articles
Articles à l'unité	Diffusion Sélective d'Informations
Sommaires	Diffusion de sommaires
Bases de données bibliographiques (Scitation avec AIP/IOP)	Dépouillement de la presse quotidienne

- Sous quel(s) format(s) y avez-vous accès ? (Format papier, Format numérique comme les e-mails, Intranet documentaire ?)
- Si vous n'utilisez pas certains de ces services, est-ce :
 - o parce que ils ne correspondent pas à vos besoins ?
 - o parce que vous ne les connaissez pas ?
 - o parce que vous ne les trouvez pas assez efficaces (pourquoi ?)

- Utilisez-vous d'autres services proposés par le centre de documentation ?
- Connaissez-vous l'Intranet documentaire ? Q'utilisez-vous en particulier ? A quelles occasions?

SATISFACTION

- Comment jugez-vous globalement les services et produits du centre de documentation ?
- Comment jugez-vous chaque produit et service lié à la diffusion de périodiques et d'articles ? (En quoi ce service est bien, pas bien)

PRODUITS	Bon	Moyen	Pas bon
Périodiques papier			
Périodiques électroniques			
Commandes d'articles (INIST)			
Newsletter			
Sommaires			
Bases de données bibliographiques (Scitation avec AIP/IOP)			
SERVICES	Bon	Moyen	Pas bon
Circulation des périodiques à partir d'une liste de diffusion			
Commandes d'articles			
DSI			
Diffusion de sommaires			
Dépouillement de la presse quotidienne			

- Quels bénéfices tirez-vous de chacun de ces produits/services dans votre travail ?

PRODUITS	Quels bénéfices ?
Périodiques papier Périodiques électroniques Articles à l'unité Newsletters Sommaires Bases de données bibliographiques (Scitation avec AIP/IOP)	
SERVICES	Quels bénéfices ?
Circulation des périodiques à partir d'une liste de diffusion Commandes d'articles DSI Diffusion de sommaires Dépouillement de la presse quotidienne	

V. Concurrences

- Vous arrive-t-il d'utiliser d'autres services ou produits que ceux du centre de documentation (en particulier des services liés aux périodiques et articles) ?
- Où trouvez-vous ces services ? (Google, sites spécialisés, bases de données d'autres institutions, collègues, etc. ?) / Comment les avez-vous découvert ?
- Pourquoi les utilisez-vous (plus accessibles, plus rapides, contenu plus riche, etc.) ?

VI. Suggestions

- Avez-vous des suggestions concernant :
 - o les services et produits actuels (comment pourraient-ils être améliorés) ?
 - o des services ou produits que le centre de documentation devrait proposer ?

Compte-rendu d'entretien avec le responsable de la bibliothèque d'un centre de recherche français

Le centre de recherche en question est composé de plusieurs sites dans toute la France. Les contrats d'abonnement sont de deux types : des contrats nationaux pour les revues de grands éditeurs ou les bases de données bibliographiques et des contrats gérés par la bibliothèque pour les antennes parisiennes. Le fonds est constitué de plusieurs milliers d'abonnements.

Le passage du papier au numérique a débuté il y a 4 ans et est encore en cours (certaines négociations n'ont pas encore abouties, certains éditeurs comme AIP/APS tenant des positions fermes). Aucun abonnement n'a été annulé au profit d'autres en électronique. La version papier est conservée pour certaines revues très importantes afin d'en conserver l'accès même après la fin de l'abonnement.

La bibliothèque fait actuellement appel à deux agences d'abonnement pour les contrats parisiens. L'une des principales difficultés est d'obtenir auprès d'elles les « *customer numbers* » qui permettent l'activation des accès avec adresse IP (cf. Gestion des accès). En outre, aucune des agences n'est assez fiable pour les quotidiens ce qui explique que l'équipe ait recours à un contrat local avec un commerçant du voisinage (les titres sont récupérés par le courrier interne). L'une des recommandations est de faire jouer la concurrence et de voir l'escompte que chaque agence d'abonnement propose.

Concernant les conditions de tarification, beaucoup d'éditeurs scientifiques se basent sur le chiffre d'affaire global de l'année antérieure pour faire leur proposition. Il est conseillé de supprimer les doublons papier des revues l'année précédant l'abonnement numérique pour éviter de payer trop cher. D'autres éditeurs prennent en compte les FTE puis parmi eux, le nombre de chercheurs qui utiliseront les revues. Parfois, certaines offres étant déconnectées du papier, il devient très coûteux de conserver un abonnement à une version imprimée (notamment pour la conservation des archives).

A propos de l'organisation du service documentaire, il n'y a pas de poste dévolu à l'acquisition et à la gestion des revues numériques : une personne s'occupe des contrats nationaux mais pas à temps plein ; un gestionnaire est chargé des abonnements papier et électroniques ; le responsable s'occupe d'activer les liens. Aucune formation particulière n'a été nécessaire : l'apprentissage s'est fait sur le tas.

Concernant la relation avec les utilisateurs, il n'y a pas de sentiment de perte de contact mais la formation des usagers est indispensable (ils apprécient leur nouvelle autonomie mais sont souvent perdus face aux nombreux outils proposés). Plusieurs prestations ont ainsi été mises en place : présentation de la bibliothèque et de ses services à chaque nouvel arrivant, formations aux ressources documentaires sur demande

Parallèlement, des outils de communication de la bibliothèque ont été mis en place : plaquette de présentation des services documentaires, lettre de l'IST (tous les 2 mois environ) sur l'actualité de la bibliothèque (diffusée aux personnes qui le demandent *via* une liste de diffusion).

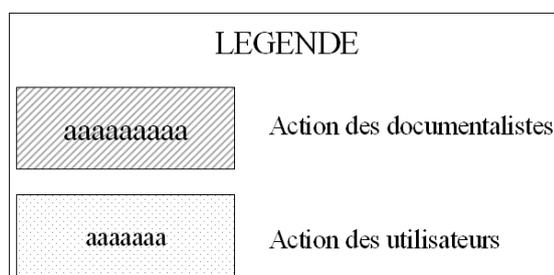
L'accès aux revues s'effectue de deux façons :

- « A to Z » d'Ebsco : fournit la liste complète des titres avec les liens mis à jour ; une fiche pratique indiquant les règles de « *fair use* » des revues y a été incluse par la bibliothèque qui a aussi fait le choix d'incorporer des revues en *Open Access* ;
- la base bibliographique *Web of Science* avec un résolveur de lien qui donne accès au texte intégral de l'article à partir du moment où la bibliothèque est abonnée au titre correspondant.

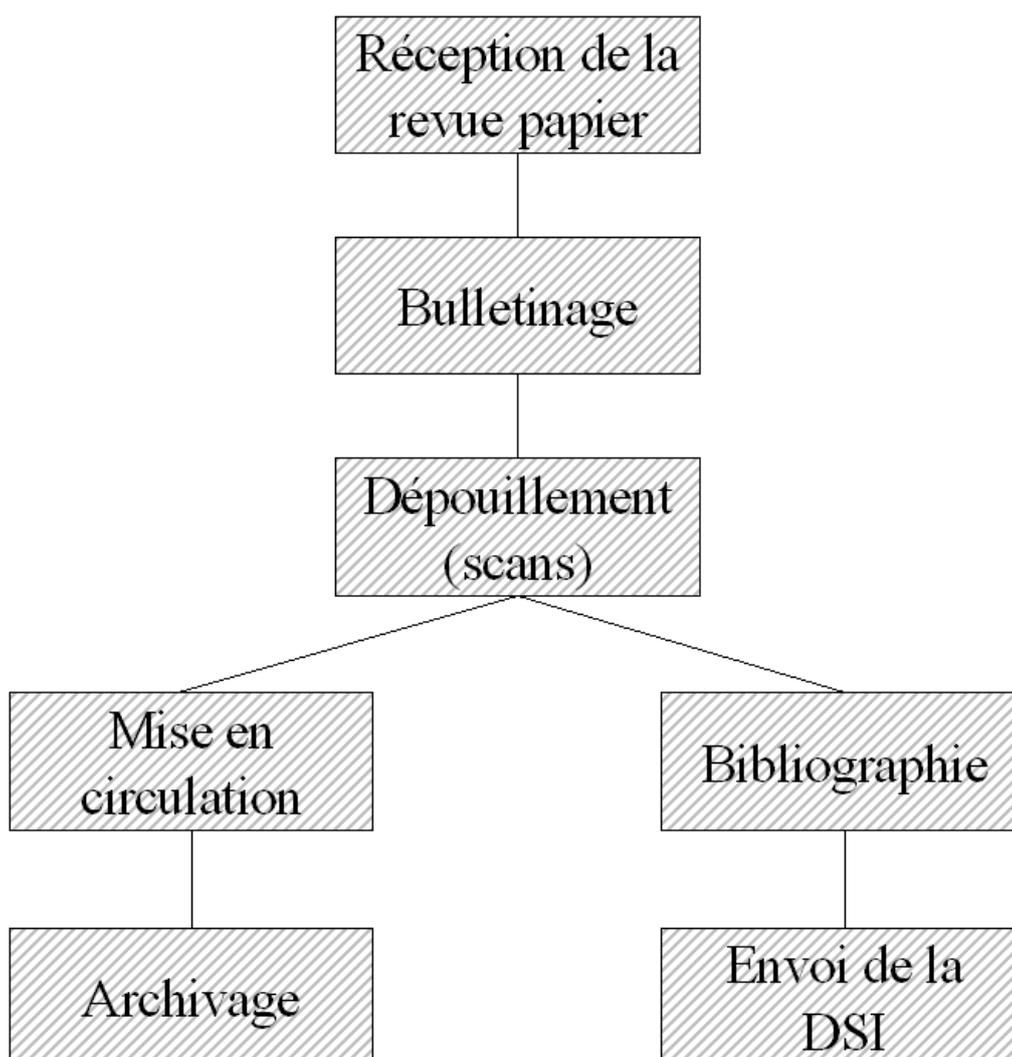
La gestion des accès recouvre essentiellement leur activation et des tests au début de chaque année (principalement en janvier et février). C'est une activité lourde et compliquée, en particulier lorsque le « *customer number* » est difficile à obtenir.

Le problème avec les archives est que les conditions sont propres à chaque éditeur et les négociations se font au coup par coup. En tant qu'adhérent à Couperin, ils ont l'assurance d'accéder aux archives après désabonnement à des conditions privilégiées.

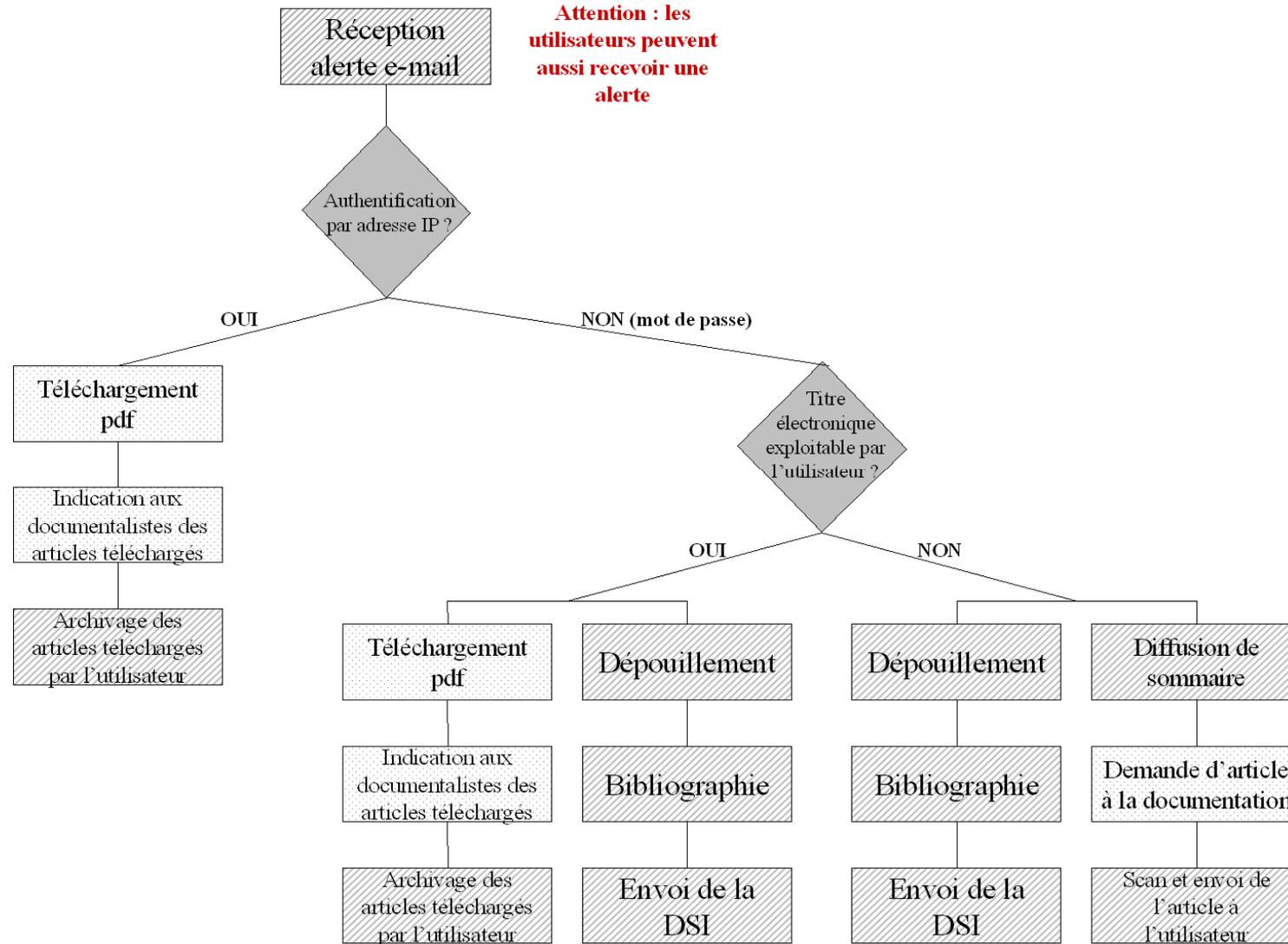
Workflows de gestion des périodiques en fonction de leur format



Format papier uniquement

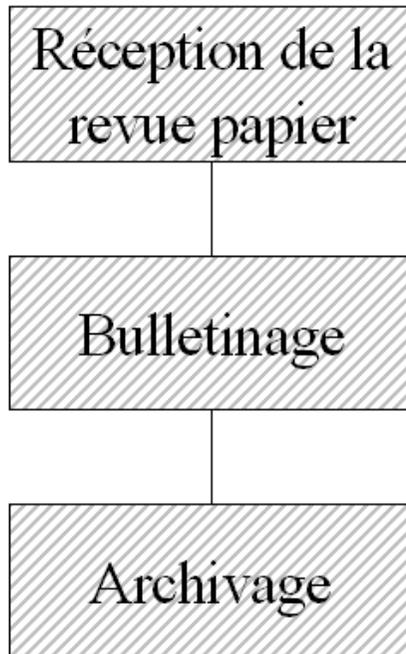


Format électronique uniquement

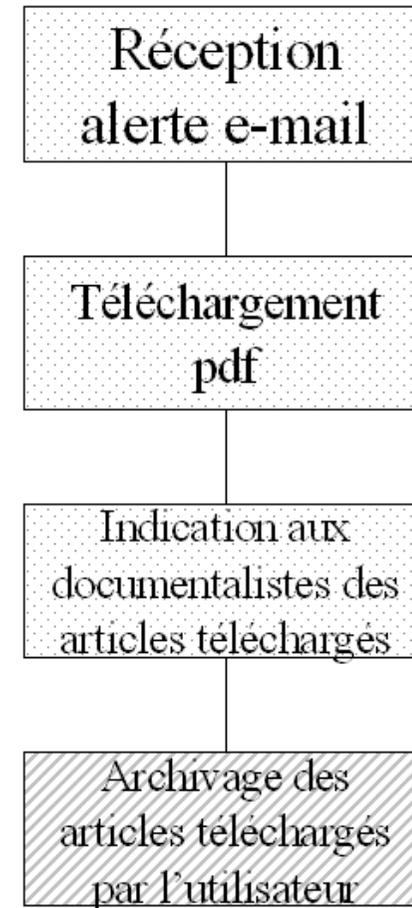


Abonnement couplé papier et électronique, authentification par adresse IP

TITRE PAPIER



TITRE ELECTRONIQUE



Abonnement couplé papier et électronique, authentification par adresse IP

TITRE PAPIER

TITRE ELECTRONIQUE

