

PMB à la Bibliothèque municipale de Morges

Luc Jolidon,
luc.jolidon@morges.ch
responsable de la Bibliothèque municipale de Morges

Résumé

Depuis janvier 2008, la Bibliothèque municipale de Morges utilise le logiciel PMB (logiciel open source). Nous avons pu transférer toutes nos données depuis notre ancien logiciel (OPSYS version 8.21). Le prix très avantageux de l'offre PMB, ainsi que la bonne qualité du logiciel, ont été des éléments déterminants dans notre choix. La société PMB Services s'est occupée de l'installation, du transfert des données et de la formation. Le "noyau" du logiciel (prêt, catalogage, recherche) fonctionne bien. Nous avons par contre encore quelques petits problèmes avec les éditions et statistiques (nous sommes pour cela entièrement dépendants de PMB Services, qui n'a malheureusement que peu de temps à nous consacrer). Mais nous espérons que ces problèmes pourront être résolus à l'avenir, et, après seize mois d'utilisation, nous devons constater que la solution PMB répond assez bien à nos besoins.

Mots-clés

Logiciels libres, Système d'information

1. Les raisons de notre choix

1.1. Présentation de la bibliothèque et contexte du projet

A fin 2006 notre bibliothèque comprend environ 30'000 documents: livres et revues, CD et DVD. Ces collections sont réparties sur deux étages (Section adultes et Section jeunesse). Il y a environ 2'600 usagers actifs qui empruntent chaque année un peu plus de 100'000 documents. Nous disposons de 10 PC, dont 2 réservés à la consultation du catalogue en ligne par le public. Le serveur est installé au Service informatique communal. En cas de forte affluence, nous enregistrons jusqu'à 150 prêts par heure et par PC. La première automatisation a eu lieu en 1993. Le choix s'était alors porté sur le logiciel OPSYS, dont la dernière mise à jour a été effectuée en 1999 (version 8.21). Ce logiciel fonctionnait correctement, mais:

- il était installé sur un vieux serveur Windows NT 4.0 qui nous a posé quelques problèmes;
- il ne permettait pas la consultation du catalogue via Internet, une fonction que nous souhaitions offrir à notre public.

Ce logiciel n'était plus développé par la société OPSYS, qui propose à ses clients de migrer sur son nouveau logiciel Aloès. Mais cette migration a un coût (installation, formation) non négligeable. Après l'acceptation du crédit de ré-informatisation par le Conseil communal, nous avons lancé un appel d'offre public sur invitation; en y incluant une offre "open source".

1.2. Préparation de l'appel d'offres

Le responsable du projet était Monsieur Philippe Broccard, Chef du Service informatique de la ville de Morges. Le soussigné, responsable de la Bibliothèque, a pu participer à toutes les étapes du projet. Nous avons notamment défini des critères d'évaluation avec pondérations:

#	Critère	Pondération en %
1	Montant et crédibilité du prix	20
2	Récupération des données existantes	17
3	Capacité du logiciel à répondre aux exigences techniques	19
4	Evaluation du logiciel	11
5	Compétence de la société dans le domaine	13
6	Qualité des prestations du service après-vente	9

#	Critère	Pondération en %
7	Délais d'installation et de configuration	6
8	Organisation mise en place par le soumissionnaire pour l'exécution du marché	4
9	Présentation et qualité de l'appel d'offre et de la documentation technique	1
		100%

Chaque point, et en particulier le point 3 (exigences techniques), a été développé en une série de questions. L'ensemble de ces critères a été envoyé avec l'appel d'offres aux cinq fournisseurs suivants:

- AGATE (logiciel Agate): cette société s'est retirée en cours de procédure par manque de disponibilité
- ALCODA (logiciel Netbiblio)
- ELSA (logiciel BiblioMaker)
- EPSILON (représentant en Suisse la société OPSYS, logiciel Aloès)
- PMB Services (logiciel open source PMB)

Il faut relever que c'est grâce à un article paru dans la revue RESSI ("Le pingouin bibliothécaire", RESSI no 2, août 2005) que notre pré-choix d'un logiciel libre s'est porté sur la société PMB.

1.3. Examen des offres reçues

Nous avons examiné en détail les 4 offres, sur la base des documents reçus. Chaque fournisseur est venu présenter une démonstration à Morges. Nous avons également pris contact avec d'autres utilisateurs de ces logiciels. M. Broccard a préparé un tableau comparatif très détaillé avec les différents critères et questions.

Le logiciel PMB est ressorti au premier rang du tableau comparatif. En effet:

- D'un point de vue financier, ce logiciel est très nettement moins cher que les autres, puisqu'il n'y a aucune licence à payer. Les coûts ne concernent donc que des prestations de service (migration des données, installation et configuration du système, formation des utilisateurs).
- La migration de la base de données comportait un risque plus élevé qu'avec la solution Aloès. Nous avons toutefois jugé que ce risque était acceptable du fait qu'une ancienne collaboratrice (formatrice) d'OPSYS travaille pour PMB; en outre ce logiciel utilise à la base le même format de données qu'OPSYS (norme UNIMARC).

- Concernant les exigences techniques, nous avons jugé que PMB satisfaisait nos besoins, bien qu'il soit légèrement inférieur à la solution Aloès.
- Lors de la démonstration, nous avons été séduits par la simplicité d'utilisation, l'aspect graphique très logique et convivial de la solution PMB. Nous ne sommes pas parvenus à "piéger" les représentants de cette société malgré nos questions très pointues sur certains aspects (notamment la structure notices/exemplaires et les cas de réservations avec plusieurs exemplaires et plusieurs réservants).
- Le logiciel PMB est implanté dans environ 150 sites connus de PMB Services (donc non-compris les téléchargements libres), mais il n'y a que très peu d'utilisateurs en Suisse, et aucun comparable à notre bibliothèque: nous avons donc pris le risque d'être la première bibliothèque publique de cette importance à utiliser toutes les fonctions du logiciel. Nous avons pris contact notamment avec les bibliothèques suivantes (toutes en France):
 - Montereau-Fault-Yonne (Seine et Marne): environ 45'000 titres, sur deux sites, mais ils n'utilisaient pas encore les fonctions de prêt (1ère informatisation).
 - Eckbolsheim (banlieue de Strasbourg), commune de 5'900 habitants. La bibliothèque possédait à cette époque environ 28'000 titres, mais ne faisait pas autant de prêts que Morges.
 - Communauté de communes de Cognac (Charente): environ 10'000 documents répartis sur trois sites (Ars, Louzac et St-Brice).
 - Le CNL (Centre national du livre, à Paris), qui a réalisé avec succès une migration depuis OPSYS 8.21 (mais ce n'est pas une bibliothèque publique).

2. Mise en route du nouveau logiciel

2.1. Migration de la base de données et formation des utilisateurs

Le choix de PMB a été accepté par la Municipalité en octobre 2007. Dès cette date nous avons été en contact avec PMB pour la mise au point de la migration. Nous avons eu la chance de pouvoir tester le système sur un nouveau serveur, tout en gardant en exploitation OPSYS 8.21 sur l'ancien serveur (qui a été mis hors service plus tard). La Bibliothèque a été fermée pendant une semaine, du 17 au 21 décembre 2007. Pendant ces cinq jours nous avons accueilli M. Didier Bellamy de PMB Services pour:

- la formation de l'ensemble du personnel (sur une base de données de test);
- le paramétrage détaillé (et la formation du soussigné à l'administration du système);
- la préparation de la migration: plusieurs essais ont été effectués, et il s'agissait chaque fois pour nous de tester la qualité des données migrées et d'indiquer les corrections à apporter.

Après plusieurs tests suivis de corrections et adaptations, le système a été mis en exploitation le vendredi 11 janvier 2008.

Avec le recul, je pense que nous aurions dû consacrer plus de temps à cette phase délicate, et la séparer en deux phases distinctes:

- premièrement le paramétrage et la préparation de la migration (pendant 3 à 5 jours; comme cette phase ne concerne pas l'ensemble du personnel, on aurait pu pendant ce temps garder la bibliothèque ouverte);
- ensuite la formation du personnel pendant 3 à 5 jours (qui aurait été plus efficace sur une base de données provisoire mais avec nos données et "nos" paramètres).

2.2. Correction des problèmes créés par la migration

Pour différents problèmes "mineurs", nous avons estimé que les corrections pouvaient être apportées après la migration définitive. On trouvera ci-après la description des problèmes les plus importants.

Articles rejetés

Dans le système OPSYS, les articles rejetés étaient saisis entre parenthèses à la fin du sous-champ (titre propre, collection, etc.), et le logiciel les replaçait en tête dans les éditions ISBD. PMB fonctionne simplement avec une liste de mots-stop. PMB Services a pu adapter la base en remettant tous ces articles en tête des sous-champs. Quelques cas spéciaux ont dû être traités à la main, et nous avons dû renoncer à la subtile distinction entre "De" article ou préposition, mais il n'y a pas eu de réclamations ni du public ni des catalogueurs à ce sujet...

Plusieurs titres d'auteurs différents

Ce genre de cas, peu fréquent et utilisé surtout dans les documents sonores (différentes œuvres de différents compositeurs), était traité avec la fonction "tableau d'affectation" d'OPSYS, qui permettait de saisir en vrac tous les titres puis tous les auteurs, et de relier ensuite les bons auteurs aux bons titres dans les éditions ISBD. Ces cas n'ont pas pu être traités de manière 100% satisfaisante par PMB, qui prévoit dans ce genre de situation la création de notices filles. Nous devrons donc reprendre "à la main" 217 notices et les transformer en créant des notices filles.

Fonctions des auteurs secondaires

Les fonctions ("éd.", "réal.", "dir.", etc.) sont définies dans un fichier d'autorité avec un code UNIMARC et le libellé de la fonction. La migration a bien repris les codes UNIMARC (codes de 3 chiffres), mais nous n'avions pas les mêmes codes que PMB. Les codes PMB sont corrects, ce sont ceux qui continuent à être mis à jour par la Bibliothèque de France, gardienne de cette norme. Il s'est avéré que nous les avions un peu trop "bricolés"; d'autres codes manquent dans la liste UNIMARC, notamment pour les non-livres (instruments de musique, tessitures, fonctions du cinéma: réalisateur, etc.). Nous avons donc dû reprendre à la base cette liste de fonctions et PMB a pu adapter nos données selon nos souhaits; nous avons opté autant que possible pour les codes UNIMARC "officiels" et n'avons ajouté des codes personnalisés que si c'était impossible de faire autrement.

Vedettes matières et indexation décimale

Notre système de vedettes-matières ne rentrait pas dans le cadre standard de PMB, qui prévoit plutôt d'une part un système de mots-clés (non structurés et non contrôlés), et d'autre part des "catégories" et une indexation décimale structurées de manière hiérarchique. Nos vedettes-matières (de type Blanc-Montmayeur) n'étaient, pour des raisons historiques, que partiellement structurées en sous-champs (tête de vedette / sous-vedette). Nous avons

finalement décidé de tout remettre "à plat" (sur un seul niveau), et nous avons perdu dans cette aventure quelques renvois "voir" ou "voir aussi".

Nous n'utilisons donc pas le champ des mots-clés. Nous avons créé trois "thèsesaurus" dans le champ des catégories, soit: les sujets, les centres d'intérêt et les genres (correspondant aux anciens champs 610, 901 et 902 d'OPSYS), sans utiliser la possibilité de créer des hiérarchies. Nous utilisons également le champ "Indexation décimale", également sans hiérarchie. L'idéal serait bien entendu de verser toutes nos vedettes matières dans les mots-clés et de renoncer complètement au contrôle du vocabulaire. Mais pour cela il faudrait avoir une indexation décimale mieux structurée: nos indices n'ont jamais été définis dans le but d'être utilisés pour une recherche publique (indices différents d'une section à l'autre, pas de structure arborescente formalisée, pas d'index alphabétique). On s'y mettra peut-être le jour où nous n'aurons plus rien d'autre à faire...

2.3. Mise en route de l'OPAC

L'accès public au catalogue par Internet n'a pu être ouvert qu'en février 2009, plus d'une année après la migration. Ce retard est dû en partie aux difficultés rencontrées pour définir des règles d'accès au niveau du pare-feu communal. L'OPAC fonctionne bien et permet également aux usagers de consulter leur compte (liste des documents en prêt, etc.) et d'effectuer des réservations ou prolongations.

2.4. Adaptations demandées pour répondre à nos besoins

Plusieurs petits problèmes ont pu être réglés très rapidement. D'autres nous ont donné plus de fil à retordre mais sont maintenant résolus de manière satisfaisante.

Il faut relever que, de manière générale, nous devons toujours énormément insister et patienter pour obtenir du "sur-mesure". Nous n'avons pas le personnel disponible pour écrire nous-mêmes les requêtes SQL qui nous permettraient d'extraire des données selon des critères personnalisés: il faudrait pour cela maîtriser le langage SQL et surtout connaître toutes les tables de données, leur contenu et leurs liens.

Toutefois, étant donné les tarifs de maintenance très bas (moins de 1000 fr. par année), nous ne pouvons en aucun cas en vouloir à la société PMB Services. Ce serait vouloir le beurre et l'argent du beurre !

Confusion entre section et localisation

Au début de 2007, nous avons paramétré la base en ne créant que deux sections (adultes et jeunesse) et deux localisations (idem). Afin d'obtenir des statistiques détaillées de prêt et d'acquisition, nous avons constaté que ce n'était pas la bonne solution. PMB nous a écrit les requêtes nécessaires pour créer des sections plus détaillées en fonction du 1er caractère de la cote. Nous avons donc maintenant la situation suivante:

- La "localisation" PMB correspond en fait à nos sections: adultes (1er étage) et jeunesse (2e étage).
- La "section" PMB correspond à un "rayon" au sens large, un groupe de documents identifiés en gros par le début de la cote: les 9 classes de la CDU, les romans / romans policiers / romans fantastiques et de science-fiction, les documents sonores / audio-visuels, etc.

En partie à cause de cette confusion, nous avons eu beaucoup de peine à obtenir de PMB les requêtes nécessaires pour effectuer nos statistiques: ce n'est qu'après moult rapports, mélés et téléphones que nous avons pu finalement (à fin décembre 2008 !) recevoir ce que nous voulions.

Cette structure localisation/section permet également d'utiliser la recherche arborescente de l'OPAC (on clique d'abord sur la localisation, puis sur la section).

Alertes sonores au prêt

OPSYS 8.21 n'émettait une alerte sonore qu'en cas de problème (exemplaires avec message, retours en retard, abonnements échus). Nous avons finalement renoncé à ces alertes sonores pour deux raisons:

- PMB ne pouvait activer l'alerte sonore que dans certains cas: nous avions donc le choix entre une alerte sonore systématique pour chaque prêt ou retour (avec des sons différents selon la gravité des cas), ou alors le silence total... D'autre part, il semble que ces alertes ralentissaient un peu les temps de réponse. Nous avons donc préféré le silence !
- Par contre le système affiche les messages d'alerte en gros et en rouge sur les écrans, et nous nous sommes plus ou moins habitués à ce système (mais il y a un risque d'erreur, par exemple pour les documents prêtés et qui comportent un message du type "annexe" ou "2 CD", etc.: dans ce genre de cas, si la personne au prêt ne regarde pas son écran et oublie de valider le message, le prêt n'est tout simplement pas enregistré).

Problèmes non résolus, adaptations non obtenues

Plusieurs problèmes ou adaptations demandés ne sont pas encore résolus à fin 2008:

- **Lenteur des temps de réponse:** par rapport à OPSYS, nous constatons que les temps de réponse sont légèrement plus lents. Ceci est dû semble-t-il au fait que PMB ne peut pas accorder de priorité aux transactions de prêts (ce qui était possible avec OPSYS). Le problème des temps de réponse a peut-être été sous-estimé au moment de la comparaison des logiciels; il est cependant difficile à évaluer lors d'une simple démonstration.
- **Affichage de la localisation des exemplaires:** dans les produits imprimés (lettres de rappel et de réservation), la localisation a pu être ajoutée suite à notre demande. Sur les écrans, elle est affichée aussi bien dans le catalogue (interne) que dans l'OPAC. Par contre elle n'apparaît pas dans la liste des prêts en cours (il faut cliquer sur le no d'exemplaire ou ouvrir une liste de prêts PDF pour la voir), ce qui est un peu gênant.
- Nous n'avons pas encore pu obtenir toutes les **éditions** souhaitées. Nous souhaitons par exemple pouvoir extraire des données d'exemplaires et les exporter sous forme de tableaux Excel, avec des données qui ne sont actuellement pas accessibles par les instruments de recherche standards de PMB, notamment (pour les exemplaires): la date de création, la disponibilité (disponible / en prêt), la date du dernier prêt, le nombre de prêts. Ces extractions ne fonctionnent pas encore correctement.

3. Conclusion

De manière générale, on peut dire que le "noyau" du système (prêt, catalogage, recherche) fonctionne bien. Le personnel s'est très vite adapté au nouveau logiciel. Je pense que ce produit convient bien à notre type de bibliothèque: il répond parfaitement aux besoins d'une bibliothèque de lecture publique, et il faut relever son aspect convivial et sa simplicité d'utilisation.

Mais la mise en œuvre a été ardue: il a fallu (et il faudra encore) être persévérant et patient pour obtenir les indispensables adaptations (statistiques, produits imprimés, extraction et exportation de données). Nous regrettons donc (bien que nous le comprenions) le manque de disponibilité de la société PMB Services.

Par rapport à l'ancien logiciel OPSYS 8.21, il y a une réelle amélioration; le problème des temps de réponse, un peu plus lents, nous pose toutefois des problèmes en cas de forte affluence.

Par rapport au logiciel Aloès, PMB est certainement un peu moins complet, moins paramétrable. Mais la différence de prix est si importante que, même si ce critère ne comptait que pour 20% dans notre évaluation, elle a été rédhibitoire pour OPSYS. Et, après seize mois d'utilisation, nous ne pouvons que constater que le logiciel PMB répond assez bien à nos besoins.

4. Adresses

Ville de Morges - Case postale 272 - 1110 Morges 1 - <http://www.morges.ch/>

M. Philippe Broccard, responsable du Service informatique - philippe.broccard@morges.ch

Bibliothèque municipale de Morges - Place du Casino 1 - 1110 Morges

- informations générales: <http://www.morges.ch/biblio>
- catalogue en ligne (OPAC): <http://biblio.morges.ch/>

M. Luc Jolidon, responsable de la Bibliothèque - luc.jolidon@morges.ch

PMB Services - 24 & 26, place des Halles - F 72500 Château du Loir - <http://www.sigb.net/>