

# Journées de l'ABES 2007

---

## Le service de référence Bibliosés@me

Olivier Chourrot, responsable du pôle services  
aux publics

[chourrot@bpi.fr](mailto:chourrot@bpi.fr)

[www.bpi.fr](http://www.bpi.fr)



# Un peu d'histoire ...

---

- ❑ 1978 : la Bpi crée le premier service de réponses à distance, les RADIS
- ❑ Moyens d'accès : courrier, téléphone, puis minitel, internet
- ❑ 1997-2000 : rénovation du Centre Pompidou : l'« âge d'or » des RADIS

# 2002 : un nouveau contexte

---

- La politique d'action territoriale : du «modèle Bpi» à l'animation d'un réseau coopératif
- Le retard français en matière de services à distance (enquête Ernst et Young 2003)
- L'évolution de la fréquentation de la Bpi
  - Baisse des entrées
  - Allongement de la durée de visite
  - Maintien de la file d'attente
  - L'enquête 2004 : « les deux Bpi »

# Les ambitions

---

- ❑ Accompagner l'ubiquité croissante des collections et des catalogues par une **ubiquité des compétences**
- ❑ Inscrire les réponses à distance dans un **réseau coopératif**
- ❑ Renouveler la **charte de service** en fonction des nouvelles attentes des usagers

# La méthode

---

- ❑ Fin 2004 : constitution d'un groupe de travail interbibliothèques (Bpi, BM d'Antony, Lille, Marseille, Montpellier, Troyes)
- ❑ Automne 2005 : adoption d'une charte qualité commune
- ❑ Démarrage du réseau : avril 2006
- ❑ En parallèle : discussions avec la BnF, la BM de Lyon et des partenaires étrangers

# La charte qualité

---

- ❑ Bibliosés@me traite toutes les questions à 3 exceptions près : bibliographies de thèses, questions juridiques ou médicales personnelles, questions de concours
- ❑ Délai maximal de réponse : 36 heures
- ❑ En Français, Allemand, Anglais, Espagnol
- ❑ Réponses de contenu, dans la limite de la législation sur le droit des auteurs
- ❑ 8 références bibliographiques maximum
- ❑ Engagement d'une réorientation de la question vers une autre bibliothèque si nécessaire

# Les outils

---

- Une plate-forme technique commune, Question Point (4000 adhérents)
- Une administration du réseau par la Bpi
- Une base de connaissance unique, dont la propriété est partagée
- Un accès par formulaire



# Le public

---

- ❑ Service ouvert à tous, accessible depuis le site de chaque établissement. Exemple : portail de bibliothèques de [Lille](#)
- ❑ Accès par formulaire (spécifique à chaque bibliothèque)
- ❑ Pas de logiciel à télécharger
- ❑ En projet : site national bibliosés@me
  - charte graphique unique
  - accès par domaine de compétences
  - accès géographique



# La gestion documentaire

---

- Base de connaissance publique
  - publique, indexée, interrogeable en plein texte
  - administrée par la Bpi
  - incluse dans la base mondiale Question Point
  - pouvant être interrogée par un métamoteur de recherche
  
- En projet : base professionnelle coopérative
  - Wiki (méthodologies de recherche, FAQ, signets sélectionnés, répertoire des compétences, etc.)
  - Réalisation fin 2007

# Les moyens nécessaires pour un établissement « pétale »

---

- Site web
- Connexion haut débit
- Une boîte aux lettres QP par bibliothécaire
- Une organisation humaine (un ou plusieurs référent(s) bibliosés@me + des experts internes ou externes)
- Un abonnement « pétale » à 730€ HT

# Le nombre de questions traitées

mois	Bpi	Marseille	Troyes	Montpellier	Lille	Valenciennes	Limoges	Reims	Bres	tTotal
avr-06	120	32	0							152
mai-06	101	43	9	34						187
juin-06	143	23	21	16						203
juil-06	52	23	10	11	12	18				126
août-06	26	29	18	12	17	0				102
sept-06	88	34	13	11	20	1				167
oct-06	118	38	15	39	33	38				281
nov-06	101	41	17	20	39	2	15			235
déc-06	128	34	19	10	41	5	34			271
janv-07	109	25	20	21	39	9	23	43		289
févr-07	114	28	19	29	32	22	35	15		294
mars-07	104	34	17	12	21	19	23	6	3	239
<b>Total</b>	<b>1204</b>	<b>384</b>	<b>178</b>	<b>215</b>	<b>254</b>	<b>114</b>	<b>130</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>2546</b>

# Quelques exemples de questions

---

*Le local Bibliosés@me à la Bpi*



# Les leçons

---

- ❑ Contrairement aux craintes exprimées par les bibliothèques, le trafic reste modeste
- ❑ Bibliosés@me est un service **complémentaire** offert au lecteur, non un substitut à la bibliothèque en dur
- ❑ La **pluralité** des modes d'accès à la bibliothèque est une piste à suivre
- ❑ La **mutualisation des compétences** est une condition de succès

# Les leçons

---

- Un levier pour initier une démarche qualité pour tous les services
  - Relation de service : respect des délais, accompagnement adapté ... mais aussi courtoisie
  - Contenus : structuration de la recherche documentaire, formalisation et profilage de la réponse
  - Contrôle externe croisé

# Les leçons

---

- Un levier pour gérer les compétences
  - Organiser la polyvalence
  - Valoriser la spécialisation
  - Formaliser les compétences spécifiques au service public, et se donner les moyens de les évaluer et les renforcer