



Créer une bibliothèque plus humaine

RFID 601 : une réalisation RFID réussie

De nombreux articles ont été consacrés à l'installation de la RFID (identification par radio fréquence) et vous avez certainement déjà visité un ou plusieurs sites en fonctionnement. Vous envisagez d'étudier la possibilité de son implantation dans votre propre bibliothèque. Comment savoir quel type de système RFID convient à votre établissement ? Comment réunir le budget nécessaire et mener à bien votre projet ? Enfin, comme pérenniser et protéger votre investissement ?

La conception et l'installation de votre système RFID n'est pas un projet anodin et les bibliothèques, qui ont mis en œuvre la RFID, considèrent que les nouveaux services apportés justifient l'investissement. En outre, les clés de votre succès, c'est-à-dire améliorer l'accueil, mieux renseigner et orienter le public et augmenter la fréquentation sont des objectifs plus facilement atteignables après le passage à la technologie RFID.

Une mise en œuvre type se déroule généralement en quatre étapes.

Étape 1 : l'élaboration du projet

Les usagers et les personnels des bibliothèques apprécient la RFID pour son fonctionnement intuitif : le système est rapide, fiable, efficace et extrêmement discret. Il fonctionne en coulisses s'intégrant naturellement dans leurs activités journalières.

Cette impression de facilité est le fruit d'un travail conjoint du personnel et de l'administration de la bibliothèque. Il est de leur responsabilité de concevoir, de superviser l'étude et l'analyse, de définir les objectifs du nouveau mode de fonctionnement de prendre les décisions finales en matière de portée, de budget et de délai. La phase pré-étude est fréquemment menée en étroite collaboration avec des usagers, du personnel de la bibliothèque, et éventuellement d'autres bibliothèques, des services administratifs, des architectes et des fournisseurs.

Pour bien intégrer un fonctionnement RFID dans un établissement nouveau ou existant, les personnels de bibliothèques avec leur encadrement doivent en amont examiner les quatre points suivants :

- **Mesurer les activités actuelles.** Un projet RFID bien conçu doit prendre en compte vos activités présentes. La bibliothèque doit commencer par dresser un état de la situation présente, de la fréquence à laquelle les usagers traitent leurs propres opérations, du temps nécessaire à la remise en rayon d'un ouvrage après son retour, de la gestion du fonds et du temps consacré par le personnel à ces différentes tâches. De plus, le personnel doit produire une

«cartographie du processus» détaillant le flux des documents entrant et sortant de la bibliothèque, les méthodes de sécurité existantes et les méthodes actuelles de récolement. Cette vue d'ensemble devra inclure les informations relatives au système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) : son utilisation et les statistiques générées (par exemple relatives aux articles perdus, manquants ou «déclarés retournés»). Ces informations seront nécessaires lors de la présentation des plans pour obtenir les budgets. Cette synthèse doit aussi passer en revue les points faibles des opérations existantes, ce qui ne fonctionne pas actuellement et la mise en place de nouveaux services souhaités par les usagers.

- **Définir les objectifs.** De nombreuses bibliothèques appréhendent la phase de définition des objectifs. Elle requiert une évaluation des améliorations à apporter aux opérations actuelles ainsi qu'une estimation des besoins et attentes futurs de la collectivité. Les bibliothèques s'inspirent parfois des réalisations et de l'expérience d'établissements similaires ou proches géographiquement. De nombreuses bibliothèques sont persuadées qu'ainsi la fréquentation ira croissant sans toutefois bénéficier d'une hausse correspondante du budget de fonctionnement. Toute prévision d'opérations futures doit inclure une discussion portant sur la sécurité du fonds.
- **Comprendre la technologie.** Il est essentiel pour l'encadrement comme pour le personnel d'être informés sur les avantages et les inconvénients de la RFID, les normes relatives aux étiquettes et, particulièrement, leur fiabilité. Les informations purement commerciales sont utiles mais doivent être complétées par une recherche provenant de sources annexes et d'échanges avec d'autres bibliothèques sur les caractéristiques du système une fois durablement éprouvé, la rapidité du premier équipement, les coûts de l'étiquette appliquée et la fiabilité du fournisseur ainsi que ses capacités à intégrer les différentes évolutions.
- **Elaborer ensemble une solution et non une liste de produits.** Les composants d'un système RFID doivent être 100% compatibles les uns avec les autres y compris avec votre SIGB et s'intégrer dans votre bâtiment. Le cahier des charges doit définir des exigences fonctionnelles (non techniques), mentionner les contraintes et indiquer notamment des caractéristiques de performances demandées.

Étape 2 : le financement

Le passage à la RFID est souvent le fruit d'un projet plus global, d'une réorganisation de la bibliothèque ou de la construction de nouveaux établissements. Fréquemment, l'adoption de la technologie RFID est motivée par la volonté de maintenir une qualité élevée de service tout en prenant en considération l'accroissement de la fréquentation et le niveau d'effectif constant. Dans tous les cas, l'obtention d'un budget est nécessaire.

Pour cela, l'investissement dans la RFID se devra d'être justifié. Cela débute par une enveloppe préliminaire (proposée par la plupart des fournisseurs) pour établir un coût approximatif. La justification doit aussi refléter l'importance fondamentale du rôle social de la bibliothèque vis-à-vis de la collectivité (grâce aux données collectées lors de la phase de conception du système) et les avantages d'une solution RFID. (Pour une présentation complète des avantages de la RFID, reportez-vous à l'article RFID 201 à l'adresse www.3M-bibliotheques.com/rfid).

Par expérience, on constate que l'investissement dans un système RFID démontre que le retour sur investissement est d'environ trois ans.

Le financement varie selon la priorisation des budgets. La probabilité d'un financement peut être accrue par une gamme de propositions, incluant une solution complète et une autre progressive dans le temps. Un fournisseur compétent doit être en mesure de concevoir une solution composée de plusieurs étapes successives afin que les différents éléments puissent être intégrés au fur et à mesure si la disponibilité des budgets devait s'étaler sur une durée plus longue.

La recherche de financement nécessite de s'informer et de respecter les exigences réglementaires en vigueur : consultations, appels d'offre.

Étape 3 : la sélection d'un fournisseur

Les responsables de ces projets sont en relation avec les fournisseurs en amont de la phase de conception du projet. Ces fournisseurs donneront des informations sur les avantages des systèmes RFID, le schéma de fonctionnement des opérations actuelles et les étapes de planification et de mise en œuvre de l'installation. Ils fournissent aussi des informations produits ainsi que des estimations de budget.

L'équipe en charge du dossier doit évaluer les fournisseurs en concurrence et sélectionner le partenaire pour leur projet de RFID. Les critères de sélection du fournisseur doivent être appréciés en fonction de la fiabilité du fournisseur, de ses capacités à faire évoluer dans le temps ses systèmes, des références soumises, de la qualité des équipes commerciales et techniques, et de sa capacité à gérer des projets d'envergure.

À l'instar de tout autre investissement significatif, la sélection d'un fournisseur RFID peut s'avérer complexe. Plusieurs règles de base peuvent vous aider à faire votre choix.

- **Comparaison des garanties.** Les garanties proposées peuvent varier considérablement d'un fournisseur à un autre. Les bibliothèques doivent examiner les garanties de l'équipement et

des étiquettes en particulier. Certains fournisseurs avancent des solutions basées sur des étiquettes conçues pour un usage à cycle court (comme pour les applications de la grande distribution). Une étiquette pour bibliothèque doit être garantie pour la durée de vie du document (fonctionnement garanti pour une durée de vie minimum de 15 ans). (Pour une présentation de la qualité et la fiabilité d'une étiquette, reportez-vous au livre blanc RFID 401 à l'adresse www.3M-bibliotheques.com/rfid).

- **Comparaison des certifications.** Dans de nombreux pays, des agences gouvernementales ont la charge de garantir le respect des exigences en matière de santé, sécurité et d'environnement. Dans d'autres, des organismes de certification indépendants mènent à bien cette tâche. Tous les équipements commercialisés en France, doivent être homologués CE, (norme européenne qui vérifie la conformité des produits aux réglementations de sécurité en vigueur) et conformes aux réglementations RoHS (restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques) et DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques). (Pour toute information complémentaire, notre livre blanc RFID 301 est à votre disposition à l'adresse www.3M-bibliotheques.com/rfid)
- **Comparaison des engagements écrits.** Les garanties «produits» ne représentent qu'une partie des responsabilités du fournisseur RFID envers la bibliothèque. Le fournisseur doit s'engager par écrit quant aux mises à jour périodiques du système eu égard aux avancées technologiques ou à l'évolution des besoins de la bibliothèque. Lors du passage à une nouvelle norme, la plupart des bibliothèques connaîtront une période de transition au cours de laquelle leur collection contiendra à la fois des étiquettes RFID des générations précédentes et des nouvelles. Les bibliothèques doivent être assurées que leur solution RFID leur garantira la même performance avec un fonds équipé de différentes générations d'étiquettes. (Pour toute information complémentaire, reportez-vous au livre blanc RFID 301 à l'adresse www.3M-bibliotheques.com/rfid).
- **Références significatives.** Les fournisseurs ne sont pas toujours les meilleurs juges quant aux performances de leurs propres équipements ou de la qualité et fiabilité de leur service après-vente. Une liste de leurs clients pour les deux ou cinq dernières années permettra d'attester de leurs performances dans la durée. (Les clients plus récents peuvent témoigner des performances et des caractéristiques actuelles de l'équipement, de la qualité de l'installation et de l'accompagnement pendant le projet, les clients équipés depuis plus longtemps sont à même de rendre compte de la fiabilité et de la qualité du service technique). Les bibliothèques n'hésitent pas à partager leurs expériences de la RFID et à offrir de précieux conseils de conception et de mise en œuvre.
- **Comparaison des contrats de maintenance.** Un fournisseur qualifié doit être en mesure de proposer une maintenance et une évolutivité à long terme. Malgré ce coût supplémentaire, les bibliothèques estiment majoritairement qu'il s'agit de pérenniser

leur investissement. Les contrats de maintenance doivent être clairs et inclure l'assistance téléphonique ou Hot Line, la maintenance préventive, la maintenance corrective et les mises à jour matériels et logiciels. Il doit préciser les modalités d'intervention. Les techniciens doivent être formés et être équipés d'un stock de pièces. Le fournisseur doit également être en mesure de présenter le résultat statistique de ses enquêtes qualité.

Étape 4 : la conversion du fonds et démarrage de l'application

Après les étapes d'élaboration du projet, de financement et de sélection du fournisseur commence l'étape de conversion du fonds et d'installation des équipements.

- **Phase de planification.** Avec l'aide du fournisseur, déterminez les emplacements appropriés pour les différents éléments de la solution. Cette étape est primordiale pour l'utilisation optimale des outils RFID notamment ceux de la partie automatisation. L'expérience de votre fournisseur dans ces domaines est un élément clé. Ces tâches doivent être finalisées avant tout début d'installation.
- **Conversion du fonds.** En collaboration avec votre fournisseur, un rétroplanning de conversion doit être défini. Il devra prendre en compte l'importance des collections, la durée de la conversion, le personnel disponible pour cette tâche, la formation des personnes, le matériel mis à disposition. Certaines bibliothèques décident de fermer leurs portes pour que la conversion dure un minimum de temps. D'autres préfèrent étiqueter au fur à mesure que le temps et leur effectif le leur permettent.
- **Information du personnel de la bibliothèque.** La mise en œuvre d'un système RFID modifie votre organisation. La gestion de ces changements commence par une bonne communication pour obtenir la participation du personnel à cette évolution. L'accent sera mis sur les améliorations apportées au travail du personnel et à la qualité du service rendu, ainsi que sur l'accroissement de la satisfaction des usagers. L'autre point important à aborder sera l'accompagnement par le fournisseur pendant cette phase et la formation dispensée par celui-ci.

- **Information aux usagers.** L'un des points forts d'une installation RFID est l'accueil favorable de la plupart des usagers de la bibliothèque. Grâce à l'accompagnement lors de la mise en œuvre du système, la quasi-totalité des usagers trouve l'expérience conviviale, rapide et intuitive. Cependant, les tout premiers utilisateurs peuvent avoir besoin d'informations pour se familiariser avec les nouveaux équipements. Ces échanges constituent une excellente occasion d'expliquer les bénéfices de l'investissement dans la RFID.

La phase finale : plus de temps pour de nouveaux services

Les personnels de la bibliothèque sont généralement aujourd'hui familiers à l'évolution de leur métier visant à accroître la qualité du service et de l'accueil. Ils ont déjà perçu au cours de leur carrière l'évolution vers l'identification par codes à barres, la mise en place d'un SIGB et les automates de prêt. L'arrivée de la technologie RFID accélère le recentrage de leurs activités vers des tâches à valeur ajoutée comme l'orientation, l'accueil, le conseil et l'écoute aux usagers pour une bibliothèque plus conviviale.

Dans ce contexte de progrès technologique, la mise en œuvre d'une solution RFID n'est guère différente des autres évolutions. Nombre de ses étapes d'installation sont semblables à celles de n'importe quelle nouvelle technologie.

Le temps et les efforts consacrés au passage à la RFID sont compensés par le fait que la bibliothèque bénéficie d'un système fiable, au service des usagers ce qui permet aux bibliothécaires de se recentrer sur le cœur de leur métier.



3M Belgium N.V./S.A.
Systèmes pour Bibliothèques

Hermeslaan 7
1831 Diegem
Belgique

Tel: + 32 (0) 2 722 53 48

Fax: + 32 (0) 2 722 50 53

E-mail: library.be@mmm.com

www.3M.eu/library

Veuillez recycler.

© 3M 2010. Tous droits réservés.

3M, SelfCheck et Tattle-Tape sont des marques déposées de 3M.