



Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale  
Westschweizer Bibliotheksverbund  
Rete delle biblioteche della Svizzera occidentale  
Library Network of Western Switzerland

# Journée RERO 2016

Les réseaux de bibliothèques à la croisée  
des chemins

Aula Magna, Université de Fribourg

Jeudi 2 juin, 13h30

---

# Journée RERO 2016

13h30: Message de bienvenue

par M. Christian Pilloud, Président du Comité de pilotage RERO

13h40: **Opportunités et atouts des nouveaux systèmes de gestion de bibliothèque en cloud**

par M. Andreas Degkwitz, directeur de la bibliothèque de l'université Humboldt à Berlin

15h00: Travaux et avancées du projet SLSP

- **Introduction**

par Mme Margareta Baddeley, Présidente du Comité de pilotage SLSP

- **LT1: Prestations de services et modèles d'affaires**

par M. Christian Oesterheld, Chef du sous-projet LT1

- **LT2: Organisation et gouvernance**

par M. Martin Kasser, Chef du sous-projet LT2

- **LT3: Processus et exigences informatiques**

par M. Pierre Buntschu, Participant au sous-projet LT3

16h00: Questions-réponses

16h30: Apéritif



Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale  
Westschweizer Bibliotheksverbund  
Rete delle biblioteche della Svizzera occidentale  
Library Network of Western Switzerland

# Présentation: Travaux et avancées du projet SLSP

**Lot de travaux LT1: Prestations de services  
et modèle d'affaires**

Christian Oesterheld, Chef du sous-projet LT1

---

# Lot de travail 1: Prestations de services et modèle d'affaires *État des travaux*

Dr. Christian Oesterheld, chef de sous-projet  
Journée RERO  
Fribourg, 2 juin 2016

# Organisation et travaux du sous-projet 1

- 8 membres du groupe noyau
- 15 membres du groupe élargi
- 8 livrables, élaborés entre sept 2015 et août 2016
- 8 ateliers en groupe élargi
- 5 ateliers en groupe noyau
- Collaboration étroite avec SP 3
- Direction du SP associée à la Direction de projet, prend part dans l'intégration du projet

## Teilprojekt 1 (AP 1): Dienstleistungen und Geschäftsmodell

TP-Leiter: Dr. C. Oesterheld, ZBZ  
Stv. TP-Leiterin: E. Gretillat-Baila, DIS  
UNIGE

### Mitglieder TP1

#### Kernteam:

M. Dünki, NEBIS-VZ  
J. Küssow, NEBIS VZ  
Dr. M. Moreira, RERO  
A. Müller, ZBZ  
N. Prongué, HEGGE HES-SO  
D. Wyss, UB Bern

#### Erweitertes Team:

S. Allemann, HBZ  
G. Baud-Vittoz, Bib EPFL  
A. Lopes, BCU Lausanne  
Dr. W. Giella, ZHAW  
Prof. Dr. R. Schneider, HEGGE HES-SO  
E. Straub, IDS

M. Balocco, Finanzberater, Berinfor

# Pourquoi ce lot de travail? Postulats et principes

- Orientation «clients»
  - Approche orientée clients comme principe de départ du projet SLSP
  - Définition des services à partir de l'analyse des besoins (L 3.1)
  - Tous les services doivent être utiles à l'ensemble de la communauté des clients et financièrement rentables (pas de «subventions croisées»)
  - Modèle de tarification fixe certaines conditions pour les clients et tient compte des différents groupes de clients
  - L 1.8 : Retour sur l'engagement = la quintessence des résultats du LT 1
  
- Orientation «services»
  - SLSP est une plateforme de service et doit être pensée et organisée dans cette perspective
  - Solutions IT orientées selon le portfolio de services
  - Modèles de distribution et de financement marquent les services  
→ se répercutant sur le modèle d'affaires (L 4.3: Business plan)
  - Organisation centralisée/décentralisée des services: une articulation importante

## L 1.1: Clients et groupes de clients (I)

### Groupe des clients primaires

- Institutions appartenant directement ou indirectement au secteur des hautes écoles selon la Loi fédérale sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE)

### Groupe des clients affiliés:

- Bibliothèques scientifiques qui n'appartiennent pas au secteur des hautes écoles, mais sont membres d'un réseau actuel participant au projet SLSP (RERO ou IDS). Ces bibliothèques ont la possibilité d'accéder aux services SLSP par l'intermédiaire d'une bibliothèque du groupe des clients primaires.  
→ Les modalités du processus d'affiliation doivent encore être établies!

## LO 1.1: Clients et groupes de clients (II)

### Groupe des clients secondaires

- Bibliothèques scientifiques qui n'appartiennent pas au domaine des hautes écoles ou qui ne se sont pas affiliées à une bibliothèque du groupe des clients primaires
- Institutions scientifiques d'autres branches du secteur GLAM ("Galleries, Libraries, Archives, Museums")
  - Il est question ici des institutions mêmes, leurs collections et leurs objets numérisés compris. Leurs bibliothèques peuvent, le cas échéant, figurer parmi le groupe des clients affiliés.



# LO 1.1: Clients et groupes de clients

## Exemples

- Universitätsbibliothek Basel
- DIS de l'UNIGE
- Zentralbibliothek Zürich
- Bibliothèque de Genève
- Lib4RI
- IHEID
- Infothèque de la HEG Genève
- Bibliothek der PH St. Gallen
- Biblioteche SUPSI
- ...

## Groupe des clients primaires

- Bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institut ou de faculté incluses
- Bibliothèques des HES
- Bibliothèques des HEP
- Bibliothèques scientifiques avec contrat de prestation des services pour HE
- Bibliothèques scientifiques spécialisées rattachées à une HE

## Exemples

- Kantonsbibliothek Solothurn (IDS Basel Bern)
- Mediathèque Valais (RERO)
- Bibliothek Agroscope (NEBIS)
- Bibliothèque de l'ISDC (Institut suisse de droit comparé) (RERO)
- Bibliothek Werner Oechslin (NEBIS)
- ...

## Clients affiliés

Bibliothèques scientifiques qui participent par l'intermédiaire d'une institution du groupe de clients primaire\*

## Exemples

Voir aussi les exemples des clients affiliés

- Archives d'État des cantons
- Musée national suisse
- Musée d'art et d'histoire Fribourg
- AllianceSud InfoDoc
- ...

## Groupe des clients secondaires

- Autres bibliothèques scientifiques
- Institutions GLAM, centres de documentation

\* Surtout les bibliothèques scientifiques dans RERO et les réseaux IDS qui n'appartiennent pas au secteur de l'enseignement supérieur.

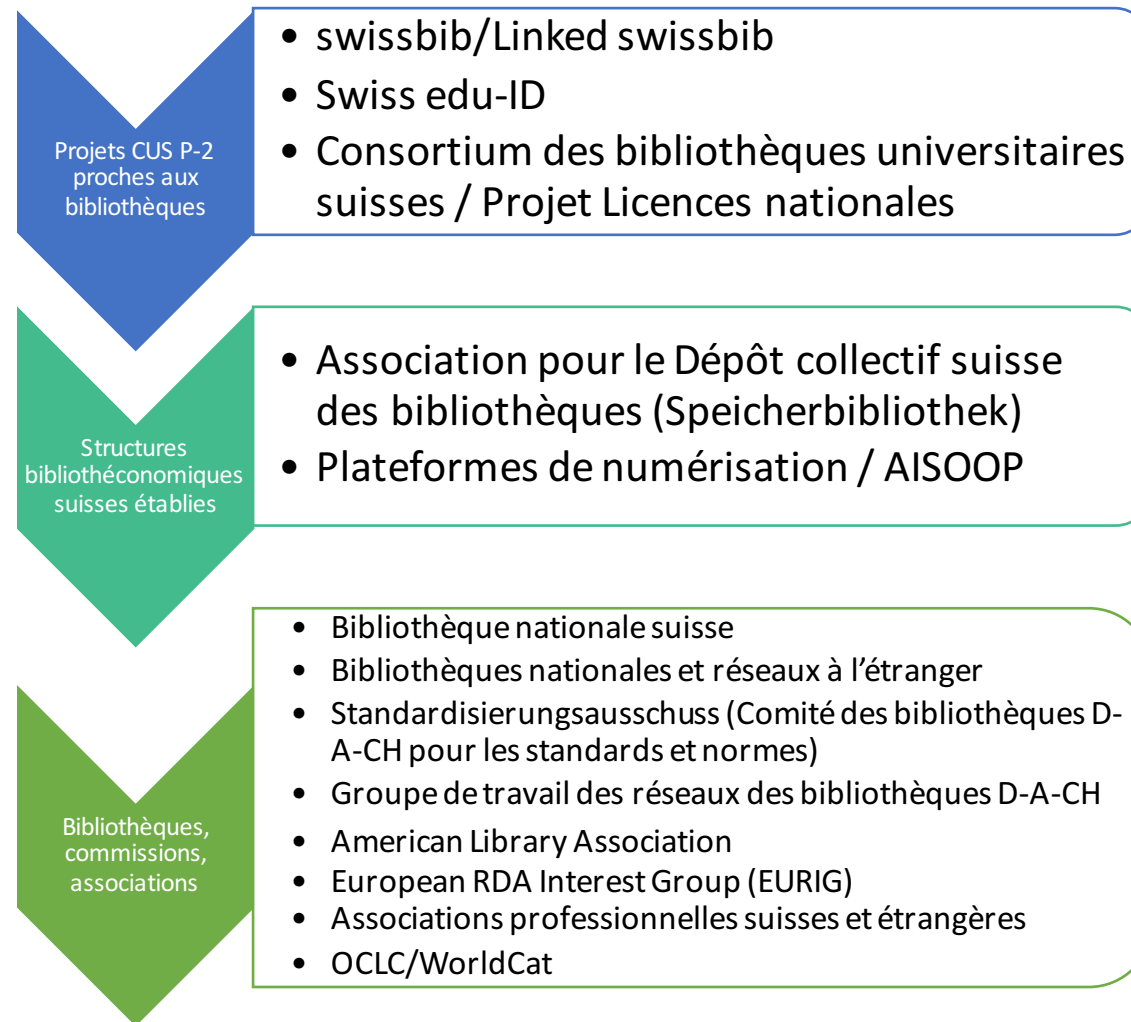
# Phases du projet et groupes des clients

- **Élaboration du concept (2015-2017):**  
Établissement des exigences et éléments de base du concept, préparation du projet principal
  - Les bibliothèques du groupe des clients primaires qui se sont engagées dans le projet 2015-2017 participent à cette phase
  
- **Implémentation (2017-2020):**  
Projet principal, mise en place des prestations de services et des structures organisationnelles
  - Les bibliothèques du groupe des clients primaires et affiliés sont prises en compte dans cette phase (migration vers SLSP)
  
- **Fonctionnement (dès 2021):**  
Exploitation de la plateforme SLSP
  - Dès la consolidation du fonctionnement de SLSP, les bibliothèques du groupe des clients secondaires pourront profiter des services. Dans les cas où elles le souhaitent, elles pourront devenir membres de SLSP.

## L 1.3: Coopérations et partenaires de développement

- Définition: partenaires ≠ clients
- En relation avec L 3.5: concept de coopération avec d'autres projets CUS P-2
- Partenaires impliqués dès la mise en place des services *et* pour leur fonctionnement dans la phase d'exploitation
- Priorisation des partenariats de coopération
  - *Priorité 1*: coopération avec d'autres projets CUS P-2 du domaine bibliothéconomique
  - *Priorité 2*: coopération avec les structures bibliothéconomiques suisses établies
  - *Priorité 3*: coopération avec d'autres bibliothèques, commissions et associations aux niveaux national et international

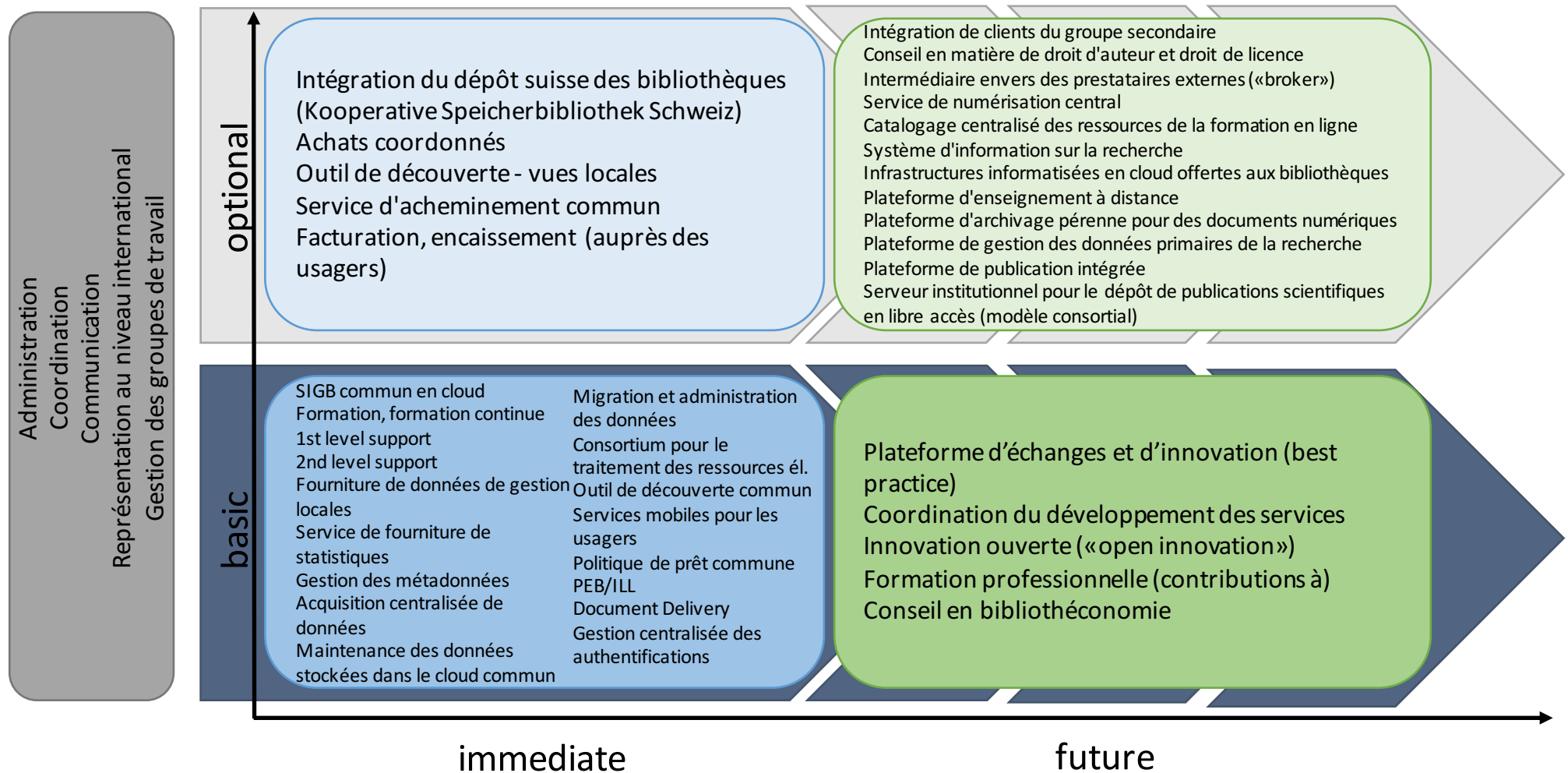
## LO 1.3: Coopérations et partenaires de développement



## L 1.2: Portefeuille provisoire des prestations de services

- Préparé entre oct et déc 2015, inclus dans le rapport intermédiaire du projet publié en fév 2016
- Initialement basé sur la matrice de vision faisant partie de l'application de projet
- Portefeuille: axe «services de bases/services optionelles» et axe «services immédiats/services futurs»
- Description brève de 44 prestations de service:
  - ❖ définition du service
  - ❖ clarification du périmètre de chaque prestation
  - ❖ opportunités et risques (défis)

# L 1.2: Portefeuille provisoire des prestations de services



## L 1.5: Portefeuille détaillé des prestations de services: principes de l'établissement

- L 1.5 se focalise exclusivement sur les services classés «immédiats»
- Opérabilité du livrable:
  - Outil de travail pour le SP 3 (→ établissement du cahier de charges qui sera à la base de l'appel d'offres)
  - Point de départ pour la future équipe SLSP qui mettra en place les services pendant la phase d'implémentation 2018-2020
- Intégration des résultats de l'enquête menée auprès des clients potentiels
- Descriptions de services structurées par une grille de critères d'analyse

# L 1.5: Portefeuille détaillé des prestations de services: typologie des critères d'analyse (sélection)

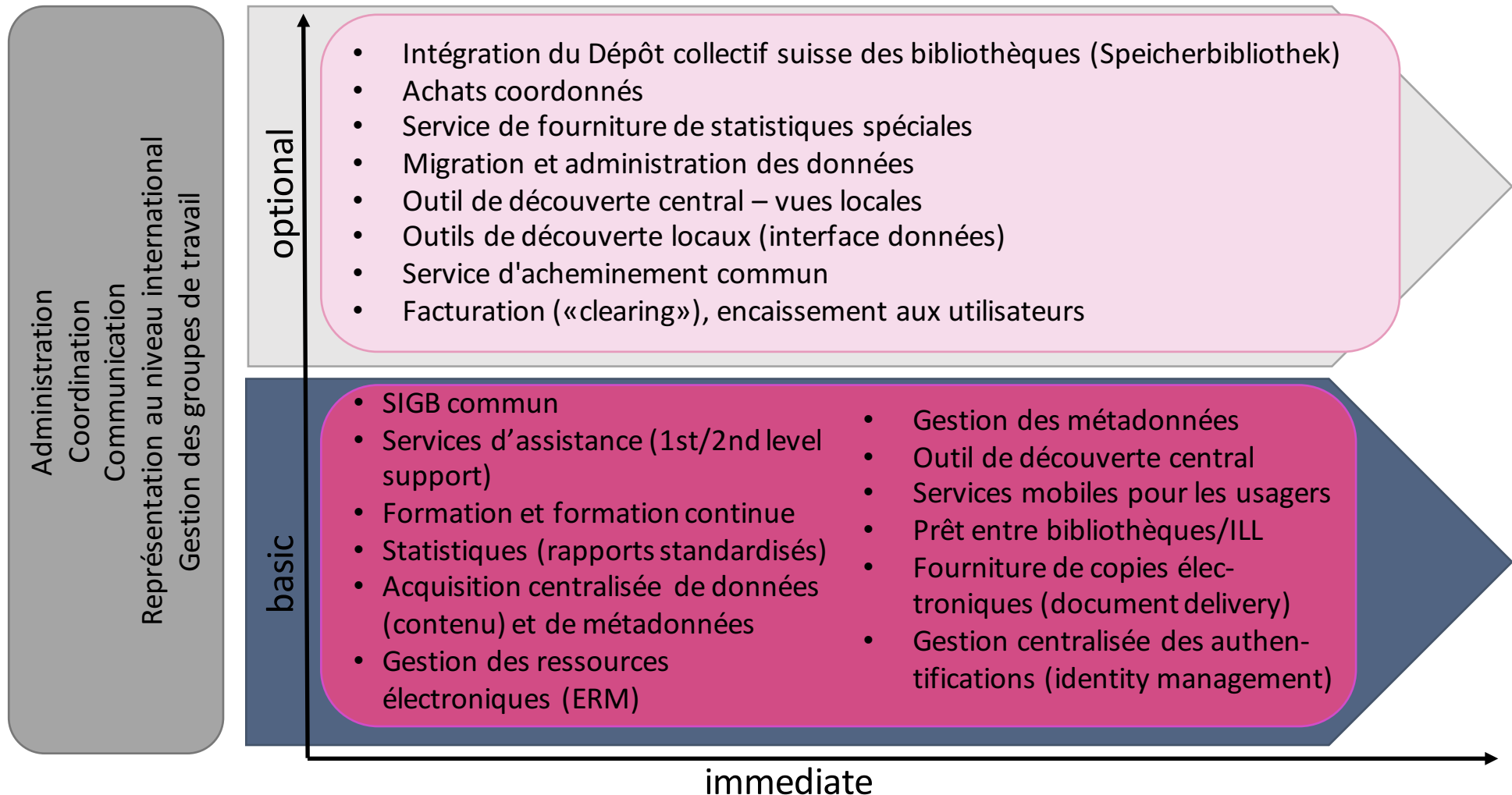
Description	Evaluation par les clients	Jalons de mise en oeuvre	Aspects techniques
Acteurs pour la réalisation	Centralisation vs. décentralisation	Niveaux de prestation différenciés	Ressources requises
Change management	Multilinguisme	Tarifcation et modèle d'abonnement	Valeur ajoutée pour les clients



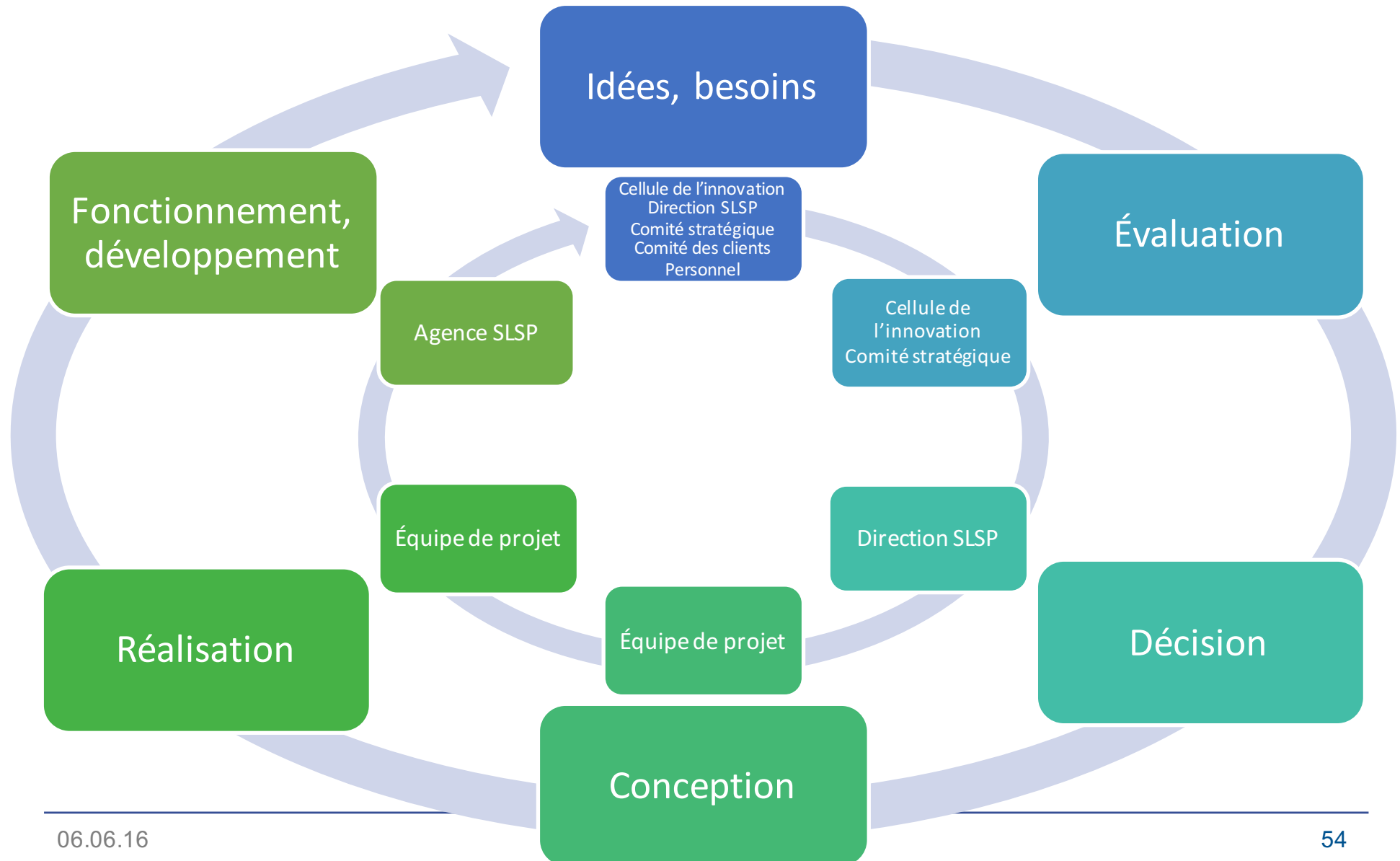
## L 1.5: Portefeuille détaillé des prestations de services: principes de l'établissement

- Reclassification des services de base/optionels en fonction du modèle de tarification:
  - Services de base → couverts par une contribution forfaitaire, éléments de service étant pour la plupart liés au SIGB
  - Services optionels → facturés selon les coûts effectifs de leur utilisation, services (informatisés ou autres) fournis (au moins partiellement) indépendamment du SIGB
  - Liaison directe avec le système de tarification nécessite la transposition de certaines prestations dans la matrice des prestations
- Livrables connexes:
  - L 1.6 Modèle de financement et planification de l'investissement
  - L 4.3 Business plan

# L 1.5: Portefeuille détaillé des prestations de services



## L 1.4: Modèle pour la planification de l'innovation



## LO 1.6: Modèle de financement et planification de l'investissement: considérations de départ

- Principe: Modèle de financement non-déficitaire → éviter les «coûts cachés», partir des coûts complets du fonctionnement de SLSP
- Définitions:
  - Modèle de financement: → phase exploitation (2021-)
  - Planification de l'investissement: → phase projet (implémentation de la plateforme) (2018-2020)

## L 1.6: Modèle de financement et planification de l'investissement: considérations de départ

- Éléments majeurs pour une estimation des coûts opérationnels de SLSP
  - Coûts du SIGB (frais d'abonnement payables au fournisseur)
  - Coûts du personnel SLSP
- Réflexion sur les critères à retenir pour établir une clé de répartition
  - Forfait de base: mêmes critères que les prestataires du SIGB, celui-ci étant le facteur majeur influençant les dépenses de SLSP (nombre EPT de l'institution servie, i.e. la Haute École; nombre d'utilisateurs professionnels du SIGB)
  - Services optionels: Il n'est pas nécessaire d'en répartir les coûts → modèle individuel de tarification propre à chaque service selon utilisation

## L 1.6: Modèle de financement et planification de l'investissement: considérations de départ

- Planification de l'investissement
  - Dépend du nombre des partenaires pour la phase de lancement
  - Il faut connaître le prix du SIGB, coûts de migration y compris → résultat de l'appel d'offre (lancement prévu pour début 2017)
  - Dépend de la mise en place successive de la cellule opérationnelle SLSP («ramp up»)
- Questions à clarifier
  - Organisation de la distribution des services (éléments centralisés/décentralisés) aura une empreinte forte sur la structure des coûts
  - Répartition des frais généraux (« overhead ») sur les contributions: p.ex. relative au chiffre d'affaires des services (bouquet de base et services optionels) dans SLSP
  - Comment considérer, dans la phase de fonctionnement, les investissements que les partenaires initiaux auront engagés pendant la phase d'implémentation?

## La suite ...

- Finalisation du portefeuille des prestations de services détaillé (*imminente*)
- Finalisation du modèle de financement et de la planification de l'investissement (en collaboration avec la direction du projet) (*en cours, prévu juin 2016*)
- Préparation du livrable 1.8 Retour sur l'engagement (*juin – juillet 2016*)
- Visites de diverses bibliothèques/réseaux ayant adopté des SIGB dans le cloud (en collaboration avec le SP 3) (*avril – octobre 2016*)