

L'UITP peaufine sa base documentaire

Grâce à la solution de gestion documentaire de **Kentika**, l'Union internationale des transports publics offre à ses adhérents un accès simplifié et personnalisé aux informations de son centre de documentation.

L'Union internationale des transports publics, dont le siège est basé à Bruxelles, rassemble 1 400 entreprises adhérentes, présentes dans 96 pays.



40 000
documents numériques
accessibles via le site Internet
de l'UITP

3 000
enregistrements (notices
descriptives de documents)
visualisés par mois

3 500
documents téléchargés
par mois

La solution répondait, en premier lieu, au besoin du centre de documentation de l'UITP en termes d'indexation. Chaque

document enregistré dans la base dispose d'une notice qui le décrit via un ensemble de métadonnées (titre, source, auteur, région, mots-clés, etc.). À cette notice est intégrée en pièce jointe une version PDF du document, voire plusieurs s'il existe dans différentes langues. Grâce à un thesaurus multilingue, l'indexation se fait en quatre langues : anglais, français, allemand et espagnol. Lors de la

migration, un plan de classement existant dans la solution antérieure a été reproduit à l'identique dans **Kentika**. « Mais il est peu utilisé, reconnaît Thierry Maréchal. Nos adhérents se servent surtout du moteur de recherche, soit en mode multi-critères par métadonnées, soit en mode texte intégral ».

Association plus que centenaire, sa création remontant à 1885, l'Union internationale des transports publics (UITP) a pris le virage de l'informatisation de son centre de documentation dès les années 1980. « Nous avons commencé par diffuser sur notre site Internet un catalogue électronique avec des descriptifs de la documentation de notre bibliothèque physique, grâce au SGBD dBase. Puis, dans un second temps, nous avons proposé des documents numérisés et OCRisés », se souvient Thierry Maréchal, manager senior de l'information de l'UITP. Dès l'an 2000, l'association sera aussi pionnière dans l'adoption d'une gestion documentaire (GED). Une voie qui a franchi une nouvelle étape en 2013, avec la migration vers la solution de l'éditeur français **Kentika**. « Au fil du temps, notre fond documentaire est devenu à 90 % numérique, avec plus de 40 000 documents.

La nécessité de gagner en efficacité s'est donc imposée et nous a conduits à opter pour la GED de **Kentika**, notamment en raison de la performance et de la souplesse qu'elle pouvait nous apporter », explique le responsable.

KENTIKA. DU DOCUMENTAIRE AU COLLABORATIF

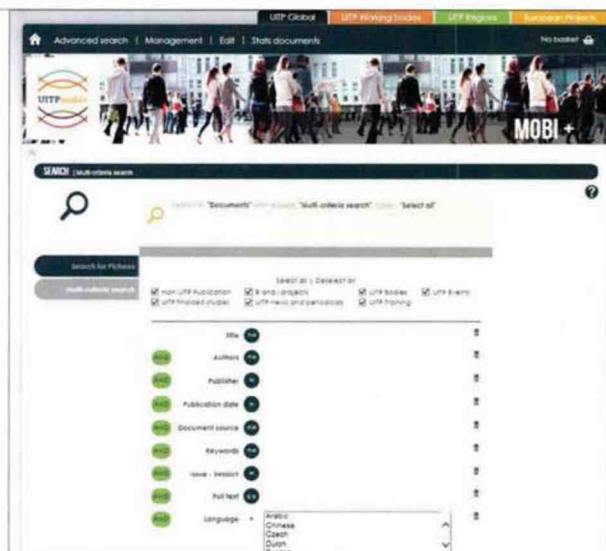
Présent sur le marché de la gestion documentaire depuis une trentaine d'années, l'éditeur lyonnais **Kentika** propose une solution adaptée aux métiers de la documentation, avec notamment des capacités pointues en termes d'indexation, de gestion des droits ou de versions. « Nous proposons un outil clés en main qui reste personnalisable. Dès lors que vous avez besoin de règles métier fortes, nous sommes par exemple plus souples qu'une plateforme comme Sharepoint », défend Gilles Batteux, président de **Kentika**. Disponible en mode SaaS et on premise, la solution va cette année connaître plusieurs évolutions. Inspirées

des apps mobiles, des « Kentapps » permettront à l'utilisateur de définir précisément quelles informations il souhaite voir s'afficher sur sa page d'accueil. Pour faciliter le travail d'équipe, l'éditeur va aussi renforcer sa dimension collaborative, au niveau de la gestion des droits ainsi qu'à travers un système de workflow. « Dans un premier temps, il sera possible d'affecter des tâches autour d'un document à des personnes, par exemple demander un avis, rédiger une partie, etc., et de suivre l'évolution de ces tâches, détaille Gilles Batteux. Mais à terme, nous pourrions aller vers le BPM, avec du déclenchement automatique d'action ».

L'un des critères qui a motivé le choix de Kentika est aussi sa capacité en matière de gestion des droits, aspect où les besoins sont complexes à l'UITP. L'association compte quelque 1 400 entreprises adhérentes dans le monde : des opérateurs de transports publics urbains et régionaux, des industriels, des autorités organisatrices et des institutions académiques. Soit autour de 18 000 membres. L'accès aux documents doit, par exemple, tenir compte des trois types d'abonnements souscrits par les adhérents, standard, avantage ou premium. Des groupes d'utilisateurs spécifiques existent aussi pour les différents organes de direction de l'association, ainsi que pour les membres qui participent aux groupes de travail en place. « Une vingtaine de comités, commissions ou groupes de travail réalisent des enquêtes, des recherches, etc., dans des domaines très variés. Même s'ils peuvent à un moment donné transférer des documents finalisés dans la base commune, ce qu'ils produisent n'est a priori pas accessible à tous les membres », précise Thierry Maréchal.

Pour l'UITP, cette gestion fine des droits constitue aussi le moyen d'offrir une interface personnalisée à ses membres, chacun accédant ainsi directement aux documents susceptibles de l'intéresser. Sur sa page d'accueil personnelle, l'utilisateur retrouve, outre un espace commun à tous, un espace où sont mis en avant les documents spécifiques à sa région géographique d'appartenance, un espace lié aux commissions dont il est membre, ainsi qu'un espace correspondant aux congrès auxquels il a participé.

Cette carte de la personnalisation, l'association entend aussi l'approfondir sur le plan du multilinguisme. Aujourd'hui, l'interface et les fonctions de recherche sont disponibles en anglais, français, allemand et espagnol. En mai prochain, le site de l'UITP fera peau neuve et bénéficiera de la nouvelle version de Kentika. Celle-ci prend en charge l'encodage UTF8 et lui permettra ainsi de s'ouvrir à des langues reposant sur les alphabets cyrillique, indien, arabe, etc. « Nous connaissons un fort développement de nos bureaux régionaux, en particulier en Russie et en Asie. Si l'on veut toucher davantage de personnes dans ces régions, il est important que notre base documentaire s'enrichisse de documents dans leur langue et qu'ils puissent effectuer des recherches



Les utilisateurs de la base documentaire peuvent notamment effectuer des recherches via un formulaire multi-critères basé sur de nombreuses métadonnées, sauvegarder leurs requêtes ou, encore, classer les notices descriptives de documents dans des paniers thématiques.

dans cette dernière », souligne le responsable. Pour répondre mieux encore aux besoins des adhérents, la nouvelle version du site de l'UITP améliorera également le système de pondération des résultats de recherche en fonction des avis des utilisateurs. Ces derniers avaient déjà la possibilité de noter avec un système d'étoiles les documents de la base. Mais faute d'être mise en valeur, cette possibilité était pour l'instant peu utilisée. Désormais, lorsqu'un utilisateur consultera pendant un temps donné un contenu ou téléchargera un document, une fenêtre s'affichera l'invitant à donner son avis. « C'est une manière de faire évoluer de manière dynamique la base en fonction des retours des utilisateurs », explique Hervé Dazy, d'IP Solutions, intégrateur spécialiste de Kentika qui accompagne l'UITP depuis son adoption de cette solution. Cela permettra de faire remonter dans les résultats de recherche les documents en fonction de leur pertinence reconnue par les utilisateurs, mais aussi de mettre

en avant sur la page d'accueil les documents jugés les plus utiles ou les derniers qui ont été notés, par exemple. » En matière de résultats de recherche, les documents produits au sein de l'UITP seront par ailleurs mieux mis en valeur.

Pour coller aux usages de ses membres, l'association a également revu le formulaire de recherche multi-critères dans le sens d'une simplification. Si une enquête de satisfaction menée auprès des utilisateurs révélait que la base documentaire constituait un outil important pour eux, elle pointait aussi un besoin d'amélioration sur ce plan. « Nos membres ne sont pas des spécialistes des bibliothèques en ligne, remarque Thierry Maréchal. Nous avons donc réduit les options de recherche, qui étaient très nombreuses ».

Enfin, même si le sujet est pour l'instant au simple stade de la réflexion, la base documentaire pourrait prendre à l'avenir une tournure davantage collaborative, pour faciliter le travail d'équipe autour des documents, par exemple, en s'appuyant sur les fonctions de gestion de version de Kentika. Une autre piste concerne l'alimentation de la base par les utilisateurs. Certains collaborateurs de l'association intègrent déjà des documents via un écran comprenant un nombre limité de métadonnées. Faut-il étendre cette possibilité plus largement, par exemple pour faciliter l'enrichissement de la base avec des documents dans des langues non maîtrisées par le centre de documentation ? « Si des utilisateurs étaient demandeurs, ce serait positif, reconnaît Thierry Maréchal. Mais le risque qu'il y ait des incohérences dans l'entrée des données serait alors important », tempère-t-il. Un risque donc difficile à prendre quand on veut continuer d'offrir à ses adhérents une base documentaire de qualité. ☞

Stéphane Moracchini



Thierry Maréchal, Senior Manager Information de l'Union internationale des transports publics