

LEVENEMENT

La librairie des années 2010 sera intelligente. Ce n'est pas une prophétie, mais une affirmation. Entendez qu'elle sera communicante. Des expérimentations grande nature très poussées existent déjà, aux Pays-Bas comme au Portugal (lire nos reportages pages 8 et 10). Elles s'appuient sur une technologie, les « tags RFID », ou étiquettes RFID, appelées aussi puces RFID, déjà connues des bibliothèques depuis quelques années. La première bibliothèque française équipée de la sorte, celle de l'université de Lyon-III, le fut en 2000, par la société 3M, qui a remporté récemment le marché des 42 bibliothèques municipales de la ville de Paris. Et, aujourd'hui, comme l'explique Pascal Lerideau, directeur des ventes sécurité et traçabilité chez 3M, « *le marché des bibliothèques est l'un des secteurs les plus matures en matière de puces RFID* ». Mais cette technologie s'apprête à envahir tous les secteurs marchands et de la logistique. Une vraie révolution pour les Caddies, comme pour les pratiques des métiers. En voici un tour d'horizon.

1. La RFID, qu'est-ce que c'est ?

RFID, ou Radio Frequency Identification, signifie littéralement « Identification par fréquence radio ». Concrètement, une puce, contenant un certain nombre d'informations sur le produit auquel elle est assignée (livre, palette de boîtes de conserve ou pièce détachée automobile...) est couplée à une minuscule antenne radio, qui va diffuser dans un rayon donné l'identité du produit puisée dans les informations contenues sur la puce. Et plus ces étiquettes – puce + antenne – sont collées en amont (si possible, dès la fabrication du produit), plus elles permettent une traçabilité absolue des marchandises.

Contrairement à la lecture optique des codes-barres actuellement en vigueur dans le commerce de détail comme dans la logistique (et que les étiquettes RFID ont vocation à remplacer), qui nécessite la rencontre physique entre le code-barres et le rayon lumineux qui le lit, la technologie RFID permet donc d'identifier un objet à distance, par ondes radio. L'identification est cette fois volumétrique : elle n'a plus besoin du contact direct entre émetteur et récepteur. En clair, demain, les caissières de supermarchés n'auront plus besoin de faire grève pour protester contre leurs conditions de travail, car il n'y aura plus de caissières de supermarché. Les consommateurs passeront, avec leur chariot rempli, sous un portique de lecture, qui identifiera en un dixième de seconde tout le contenu du chariot – même la boîte de mouchoirs écrasée sous les packs de lait... – et

La révolution RFID

C'est tout petit, ça émet des ondes radio et ça contient tellement d'informations que la chaîne du livre va en être bouleversée. *Livres Hebdo* a pris en chasse sur ses terres d'élection ce code-barres du XXI^e siècle : l'étiquette RFID.

SOMMAIRE

- **Librairie : le sommet de Maastricht** 8
- **100 000 titres en pilotage automatique chez Byblos** 10
- **Frank Ferrière : « Les libraires ne seront pas les seuls gagnants »** 11
- **Les bibliothèques en avant-garde** 12

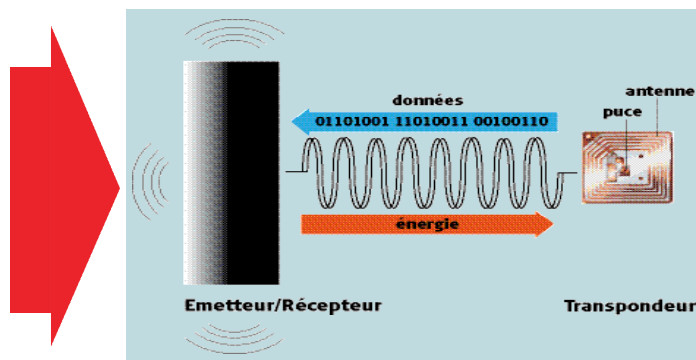
Une puce RFID pour bibliothèque coûte environ 30 centimes d'euro l'unité (contre 1 euro il y a quatre ou cinq ans). Et une puce de librairie aux alentours de 13 centimes. Mais les prix baissent vite.

Un rouleau d'étiquettes RFID prêtes à équiper les livres de la bibliothèque Marguerite-Yourcenar, à Paris.

délivrera l'addition. Il ne restera plus qu'à s'acquitter du montant... à un automate de paiement, qui désactivera les puces, pour éviter qu'elles ne sonnent à la sortie du magasin. Car les puces RFID font également office de protection antivol... Dans les bibliothèques, elles permettent déjà l'automatisation intégrale des prêts, mise en place dans certains établissements, comme à Rennes (1), ou encore à la médiathèque de Calais (lire page 12).

2. La technologie est prête, mais...

Elle coûte encore très cher. Deux grands leaders mondiaux se disputent pour l'instant le marché de l'étiquette RFID : 3M et Tagsys (une société à l'origine marseillaise, désormais implantée aux États-Unis), ainsi qu'un certain nombre d'acteurs à portée territoriale plus restreinte (comme Nedap, société hollandaise, mais aussi très implantée en France). Ces « fabricants » s'approvisionnent eux-mêmes auprès des quatre ou cinq principaux fondeurs de puces à travers le monde (Texas Instruments, STMicroelectronics...) et sous-traitent l'assemblage des étiquettes (puces et antennes) à d'autres sociétés, chargées de respecter un cahier des charges



COMMENT ÇA MARCHE

L'information est contenue dans la puce du transpondeur (étiquette RFID). Dans le champ d'émission d'un émetteur/récepteur, elle reçoit de l'énergie, qui active la transmission de données par ondes radio. Du coup, plus besoin de contact visuel, comme pour les étiquettes à code-barres.

strict. Mais ces sociétés fournissent aussi les périphériques destinés à lire les étiquettes, et s'assurent de la qualité de l'ensemble. « Notre rôle est aussi de définir, pour chaque marché, le produit le plus adapté », souligne Pascal Leriche, chez 3M. Ainsi, les puces aujourd'hui utilisées en bibliothèques sont plus grandes (5 cm x 5 cm) que celles qui équiperont demain les librairies, et dont la taille n'excédera pas celle d'un ongle de pouce. En fait, quoique portant un même nom, elles ne sont pas tout à fait semblables : les unes fonctionnant sur la haute fréquence, les autres sur l'ultra haute fréquence, et elles ne comportent pas le même nombre d'informations : « L'étiquette d'un livre de bibliothèque, qui sera réutilisée plusieurs fois, a besoin d'être davantage renseignée que celle d'un livre destiné à la librairie, qui ne servira qu'une fois », explique Philippe Anquetin, responsable du développement chez Nedap France. En revanche, le livre de librairie nécessite davantage d'informations pour sa traçabilité. Mais celles-ci seront contenues dans la base de données centrale du système. De cette façon, si l'étiquette est perdue, les informations, elles, ne le seront pas. »

Aujourd'hui, une puce RFID pour bibliothèque coûte environ 30 centimes d'euro l'unité >>>

LEVENEMENT

La révolution RFID

>>> (contre 1 euro il y a quatre ou cinq ans). Et une puce de librairie aux alentours de 13 centimes. Certes, les prix baissent vite. Et plus les quantités commandées augmenteront, plus la baisse s'intensifiera. *« Mais la barrière du prix explique que pour l'instant les étiquettes RFID se répandent surtout dans les activités recyclables, comme le livre de bibliothèque; dans les produits de luxe, comme le parfum, ou dans la logistique, pour les palettes. Coller une étiquette de ce prix sur un paquet de pâtes n'aurait aujourd'hui aucun sens »*, résume Philippe Anquetin. Un jour, c'est sûr, une étiquette RFID ne coûtera pas plus d'un ou deux centimes pièce. Mais, pour l'instant, personne ne sait prédire quand.

3. Un puissant générateur d'économies.

L'adoption de la technologie RFID par l'ensemble des métiers du livre induira une qualité de service inédite pour le consommateur (voir encore notre reportage à Maastricht ci-contre), qui s'annonce comme la meilleure façon, pour le bon vieux commerce traditionnel, de concurrencer les ventes sur Internet.

Et elle génèrera une cascade d'économies pour les différents acteurs de la chaîne. Le coût des inventaires, par exemple, deviendra dérisoire. *« Il paraît certain qu'il s'agit de la technologie de l'avenir »*, résume Jean-Pierre Alic, directeur général adjoint d'Interform, et actuel président de la Clil (Commission de liaison interprofessionnelle du livre). *« Et puisque nous avons, dans le livre, la chance de pouvoir compter sur une interprofession qui se parle et qui se bouge, autant ne pas attendre la baisse des prix des puces pour avancer ensemble sur ce sujet, et gagner du temps. »*

Une commission ad hoc se réunit ainsi une fois par mois. Elle a notamment pour objectif d'évaluer les gains probables sur la chaîne de valeur, pour déterminer qui devra payer le surcoût imposé par l'insertion automatisée des puces (lire notre entretien avec Franck Ferrière, page 11).

Car, première condition indispensable pour que la technologie RFID donne le meilleur d'elle-même: les produits doivent être identifiés à la source, autrement dit, dans le cas du livre, dès leur impression. *« Techniquement, nous sommes prêts pour l'insertion automatisée des puces »*, confie Bernard Kieffer, directeur de l'innovation chez CPI, premier éditeur européen de livres, avec 650 millions de volumes imprimés chaque année (dont 230 millions pour la France, sur un total hexagonal de 390 millions). Des tests de faisabilité ont en effet été menés depuis l'automne der-

nier dans les ateliers de CPI, et ils ont révélé *« 100 % de fiabilité »*. La puce demeure parfaitement lisible à la sortie des chaînes de fabrication. En clair, si demain matin, comme certains le craignent, la Fnac, grillant tout le monde de vitesse, décide qu'elle n'acceptera plus que des livres tagués RFID, *« on peut répondre à la demande »*, assure Bernard Kieffer. Mais de préciser: *« Sauf que si la Fnac joue cavalier seul, ça n'aurait pas grand sens. Sur un tirage de nouveauté à 5 000 exemplaires, même à supposer que la Fnac en prenne 1 000 à elle seule, qui supporte le coût d'insertion des puces dans l'ensemble du tirage ? »*

Insérer les puces RFID, c'est bien. Savoir ce qu'on va mettre dedans, c'est mieux. Et pouvoir lire tout au long de la chaîne, partout et en tous temps, c'est encore mieux. *« Le principal frein, aujourd'hui, à leur généralisation en librairie, c'est un problème de normalisation des données. Le Gencode EAN 13 ne suffit plus: il faut rajouter une couche supplémentaire »*, résume Pascal Lerideau. *« Ce qui manque, aujourd'hui, c'est la base de données centrale qui donnera au système tout son sens »*, renchérit Bernard Kieffer, qui ajoute: *« Mais personne, pour l'instant, ne peut prendre de décision dans son coin. C'est pour quoi il est nécessaire que l'interprofession continue à creuser la question, pour avoir une vision macro du problème. »*

Voir les étiquettes RFID comme la fameuse panacée universelle serait bien sûr illusoire. *« Aujourd'hui, les marchés se focalisent sur le coût des puces, mais ils devraient davantage se préoccuper de leur qualité en fonction des usages qu'ils comptent en faire »*, met en garde Pascal Lerideau. Il est ainsi possible de trouver à coût très concurrentiel des puces RFID fabriquées en Asie. Sauf que leur durée de vie n'excède pas 2 ou 3 ans. *« Ce qui est acceptable pour des produits alimentaires à forte obsolescence ne l'est pas pour le livre, où le marquage nous engage pour de longues années »*, continue Pascal Lerideau, qui assure que les étiquettes 3M vendues aux bibliothèques *« ont une durée de vie d'au moins 15 ans »*.

4. Et les libertés individuelles ?

L'identification à l'unité des objets et leur traçabilité permise par les étiquettes RFID peut s'étendre également à leurs détenteurs, les données contenues sur l'étiquette pouvant se coupler avec les coordonnées de l'acheteur via son numéro de carte bancaire ou son numéro de téléphone portable. De quoi alimenter certaines peurs, et rendre rétifs les consommateurs à cette nouvelle technologie. Du reste, la Cnil (Commission Informatique et libertés) pourrait mettre son veto à certains abus « marketing ». Dans le livre, on préfère prendre les devants: *« Nous devons veiller à ce que toutes les informations contenues dans les puces soient détruites au moment de la sortie caisse »*, résume Jean-Paul Alic. Sage précaution, en effet.

DANIEL GARCIA

(1) Voir « Rennes à la sauce automate », LH 687, du 27.4.2007, p. 70.

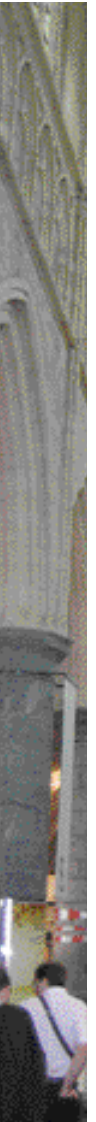
Dans la magnifique librairie Selexyz

Librairie :

Ceux qui professent que la lecture est un acte quasi religieux devraient se précipiter à Maastricht. La capitale du Limbourg néerlandais offre en effet une « attraction » propre à les ravir: la plus grande librairie de la ville y est implantée dans une ancienne église construite par les dominicains dans la seconde moitié du XIII^e siècle. En 1789, la province est alors française, et les religieux sont chassés par la Révolution. Devenue propriété de la ville, l'église et son couvent attenant connaîtront les affectations les plus diverses: caserne militaire, bâtiment des archives municipales, entrepôt des pompiers... Dans les années 1960, le couvent est en partie rasé et transformé en centre commercial, tandis que l'église poursuit son destin chaotique: marché de Noël, ring de boxe, garage à vélos...

Coup de cœur. En 2005, le centre commercial, vieillot, est reconstruit. C'est alors qu'entre en scène BGN, le plus gros libraire néerlandais: 180 millions d'euros de chiffre d'affaires, un département de vente aux collectivités, un autre pour les étudiants et une quinzaine de magasins de détail répartis dans tout le pays, sous l'enseigne Selexyz. Les dirigeants de BGN, qui souhaitent s'implanter à Maastricht, envisagent de prendre 1 000 m² dans le futur centre des dominicains rénové. Mais en venant visiter le chantier, ils ont la curiosité de pousser la porte de l'église... Et ils ont le coup de cœur pour cette superbe nef gothique, haute de près de 30 mètres, qui ne demande qu'à revivre. Commence alors une belle « success story » de mariage intelligent entre public et privé. L'église, classée monument historique, est restaurée par la ville, le ministère de la Culture et BGN. La chaîne, qui a fait appel à deux architectes, investit en tout 1,7 million d'euros et construit sur deux étages une élégante bibliothèque en acier noir, qui agrandit l'espace d'exposition des livres, sans rien occulter de la beauté de la nef (et, cahier des charges oblige, sans être rivetée à la structure de pierres, qu'elle épouse sans la toucher).

Le 12 décembre 2006, en pleine nuit, les travaux s'achèvent avec la livraison du lustre monumental (1,2 tonne d'acier) qui sera installé au-dessus du chœur, où est aménagé un café, dont BGN a confié la gestion au meilleur torréfacteur de la ville. Et le 14 décembre 2006, Selexyz Dominicanen ouvre au public. C'est aussitôt la ruée: fin 2007, pour sa première année d'exercice, la librairie – que certains n'hésitent pas à qualifier de « plus belle librairie du monde » – avait déjà reçu plus de 700 000 visi-

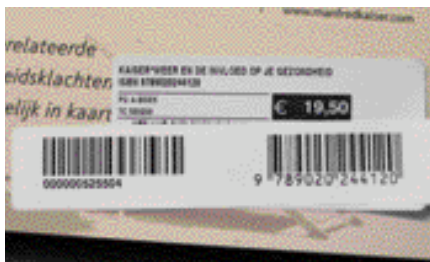


Dominicanen de Maastricht, l'usage d'un système RFID permet de dégager 6 % de CA en plus.

le sommet de Maastricht



PHOTOS YANN CHARLES-FAROU



Une étiquette RFID apposée dans le centre de distribution. La future localisation du livre dans la librairie y est incluse.



A réception dans la librairie, les colis de livres sont passés sous un tunnel équipé de radio-récepteurs. Le libraire vérifie la concordance du contenu du carton avec la commande.



Pour l'inventaire, une raquette radio-réceptrice est passée devant les rayonnages, et les informations versées dans le système informatique de la librairie.

L'aménagement intérieur respecte l'intégrité de la nef du XIII^e siècle, classée monument historique : pas de fixation sur les murs pour l'immense bibliothèque en acier noir.

teurs. Et réalisé plus de 5 millions d'euros de chiffre d'affaires : pas mal, pour une ville de 120 000 habitants, mais certes très touristique, car elle est aussi bien visitée par des Néerlandais du Nord que par des Belges, des Allemands ou des Français. Du reste, l'assortiment de la librairie (25 000 titres, 45 000 volumes sur 1 300 m²) propose des livres en flamand, en français, en allemand et en anglais.

Mais Selexyz Dominicanen (qui emploie

35 personnes, soit 23 équivalents temps pleins) est remarquable à un autre titre : la librairie fonctionne entièrement avec des puces RFID. Le groupe BGN s'intéresse depuis déjà quelque temps à cette nouvelle technologie : en 2006, la librairie Selexyz d'Almere, une ville nouvelle des Pays-Bas, construite à partir des années 1970 sur un polder, était ainsi la première librairie, au monde, à être équipée de puces RFID. Selexyz

Dominicanen a suivi. « L'objectif était de créer *à l'avantage de services pour le client, et de faire baisser le coût du back-office* », explique Tom Hames, le directeur de la librairie. Les applications y ont été poussées plus loin qu'à Almere, et Selexyz Dominicanen est ainsi devenue la vitrine du groupe en matière de puces RFID, et une sorte de test à valeur nationale.

A la main. L'un des plus petits pays, en termes de superficie, de l'Union européenne, les Pays-Bas connaissent une organisation du marché du livre très centralisée : il n'existe qu'un seul distributeur, CB (Central Boekhuis), géré par un groupement d'intérêt économique à parité entre éditeurs et libraires. Et CB possède un unique entrepôt, abritant plus de 40 millions d'ouvrages, d'où part la quasi-totalité des commandes des 1 800 libraires du pays, qu'il s'agisse de la production nationale (500 éditeurs, 80 000 nouveaux titres par an) ou des livres d'importation (très nombreux). Un accord entre CB et BGN a permis que les puces RFID soient apposées, dans l'entrepôt de CB, sur les livres destinés à Selexyz Dominicanen. Une pose pour l'instant manuelle. « Nous souhaitons évidemment que dans un proche avenir les puces soient directement intégrées aux livres lors de leur fabrication », explique encore Tom Hames, mais c'est aux éditeurs qu'il appartiendra de prendre cette décision. »

Les commandes de Selexyz Dominicanen sont isolées informatiquement des autres commandes à leur arrivée chez CB, et sont traitées à part par une petite équipe, à l'aide d'un matériel spécial, permettant d'éditer et de coller sur la quatrième de couverture une étiquette code-barres, portant le prix de vente et contenant la puce RFID et le marqueur antivol. Ces livres sont ensuite mis en cartons et le carton refermé est passé dans un tunnel d'encodage des puces, permettant d'y insérer toutes les informations qui pourront avoir une utilité à l'exploitation du magasin et du distributeur en cas de retours (prix de vente, date de commande, numéro de la commande, remise, rayon de destination et emplacement géographique dans le magasin...).

Fournies par la librairie. Ces deux dernières données sont fournies dans la commande informatique de la librairie. Un avis d'expédition est envoyé à la librairie. Puis les cartons sont expédiés. À réception à la librairie, les colis passent de nouveau sous un tunnel, sans qu'il soit besoin de les ouvrir, et l'opérateur peut vérifier, d'un seul clic, >>>

LEVENEMENT La révolution RFID

>>> la concordance du contenu du carton avec sa commande initiale. Il ne lui reste plus qu'à répartir les livres dans des paniers (une par rayon) qu'il apporte aux libraires concernés, lesquels les rangent immédiatement au bon emplacement, grâce à la géolocalisation indiquée sur l'étiquette du livre et qui trouve son écho dans les antennes RFID disséminées dans le mobilier du magasin. Pour l'instant, la localisation se fait au niveau des panneaux ou des tables de nouveautés, mais à l'avenir elle pourra descendre jusqu'au niveau de l'étagère.

Cette géolocalisation ne facilite pas seulement le travail du libraire: elle apporte un véritable progrès en termes de service à la clientèle. « Le samedi après-midi, quand la librairie est bondée, nos libraires ne peuvent répondre qu'à 20 %, tout au plus, de la clientèle, explique Tom Harmes. C'est-à-dire que les 80 % restants doivent se débrouiller par eux-mêmes pour trouver le livre qu'ils cherchent, ou renoncer. » Grâce aux puces RFID, Selexyz Dominicanen a pu installer 3 bornes d'interrogation dans le magasin (bientôt 5). Sur ces bornes, le client tape l'objet de sa requête (par exemple « Patricia Cornwell », ou « Donald Duck », pour citer deux exemples que nous avons pu observer) et la borne lui répond en un dixième de

seconde ce qui correspond, dans la librairie, à sa requête, ainsi que la direction où le trouver. A terme, le contact avec les bornes sera tactile, et la géolocalisation pour l'instant verbale (« Derrière le troisième pilier... ») s'affichera sur une carte détaillée du magasin.

Prévenu par SMS. S'il ne trouve pas, dans les rayons, le livre qu'il est venu chercher, le client peut passer commande sur ces bornes interactives en indiquant son numéro de portable. Déjà 9 % du chiffre d'affaires du magasin est réalisé de cette manière. A la réception de la commande, l'étiquette RFID des livres concernés déclenchera l'envoi automatique d'un SMS au client pour l'avertir. De son côté, le réceptionnaire saura qu'il s'agit d'un livre réservé, à déposer à l'accueil, dans le grand panneau mural consacré à la réception des commandes clients. Pour l'instant, les libraires doivent encore classer ces commandes dans le panneau par ordre alphabétique: « Il n'est pas rare qu'un client ne sache plus très bien ce qu'il a commandé, en revanche il oublie rarement son nom », commente Tom Harmes. Mais, lorsque la géolocalisation sera descendue au niveau des étagères, ce travail de classement ne sera même plus nécessaire: il suffira de ran-

ger les livres en fonction de leur date d'arrivée.

A la caisse, les livres sont passés devant un « casseur de puces » qui annule toutes les informations contenues dans la puce: « La confiance de nos clients est capitale, souligne Tom Harmes, il est indispensable qu'ils sachent qu'ils sortent avec un livre redevenu anonyme. » Puis le code-barres de l'ouvrage est lu par la caisse enregistreuse: « Nous souhaitons évidemment supprimer cette étape mais, pour l'instant, ce sont les fabricants de caisses qui bloquent, leurs machines ne peuvent pas encore lire les étiquettes RFID, mais ce n'est qu'une question de temps. »

De plus, et non des moindres, de l'équipement de la librairie en puces RFID: l'inventaire intégral du magasin ne prend qu'une demi-journée. Et il n'est plus nécessaire de le réaliser pendant les heures de fermeture...

Au total, BGN estime que ces différentes innovations lui font réaliser un CA supérieur de 6 % à celui d'un magasin non équipé en puces RFID, en éliminant les ventes manquées dues aux ruptures non identifiées, au vol et au mauvais classement (livres introuvables). Les quinze magasins de la chaîne néerlandaise devraient être équipés à l'horizon 2010.

À MAASTRICHT, D. G.

BYBLOS : 100 000 TITRES EN PILOTAGE AUTOMATIQUE

Sur 3 300 m² à Lisbonne, la librairie ultramoderne ouverte en décembre dernier par l'ancien éditeur Americo Areal est entièrement gérée grâce à un système RFID.

PHOTOS FABRICE PAULITZ



A gauche : l'immeuble de la librairie.
Ci-contre : Jorge Campos da Costa devant l'un des postes informatiques à la disposition des clients.



Un système de réassort par convoyage automatique, comme dans les pharmacies.

Des dizaines d'écrans plats, 45 terminaux d'ordinateurs à disposition du public et des libraires... Sur deux niveaux particulièrement ouverts et lumineux au pied d'un immeuble de bureaux du quartier en pleine mutation d'Amoreiras, Byblos veut incarner à Lisbonne, face à la Fnac, la librairie du futur. Pour concevoir le premier maillon de ce qui devrait devenir une chaîne, inaugurée en décembre dernier après seulement quatre mois de préparation, Americo Augusto Areal s'est inspiré des meilleures librairies américaines et européennes.

L'ancien propriétaire de l'importante maison d'édition Asa a voulu créer une librairie idéale. Sur 3 300 m² de surface de vente (4 000 avec les bureaux et surfaces de stockage), Byblos se veut à la fois un lieu de vie confortable (rayons très lisibles, moquette, salons de lecture, jeux pour les enfants, espace d'animation et salle de conférences ultramodernes, cafétéria) et un commerce à la pointe des avancées technologiques. Avec déjà 100 000 références, la librairie propose tout ce que le client peut attendre d'un établissement de cette

dimension en couvrant l'ensemble des secteurs de la production éditoriale portugaise et lusophone, avec aussi des rayons de livres étrangers (anglais, français, espagnol, allemand), de CD, de DVD, de jeux vidéo et de presse locale et internationale. Mais en termes d'organisation, elle incarne un nouveau type de librairie à direction assistée par ordinateur. Utilisant le système d'identification par radiofréquence qu'il a découvert aux Pays-Bas chez Selexyz, Americo Augusto Areal a déployé des

Le libraire de Bordeaux, président de la commission RFID au sein de la Clil, estime que tous les professionnels du livre doivent se préparer ensemble à cette mutation technologique.

Franck Ferrière : « Les libraires ne seront pas les seuls gagnants »

directeur commercial de la librairie Mollat, à Bordeaux, Franck Ferrière a présidé la Clil (Commission de liaison interprofessionnelle du livre) de 2005 à octobre 2007. Durant son mandat, il a créé une commission de réflexion sur les puces RFID. Son successeur à la tête de la Clil, Jean-Paul Alic (DG adjoint d'Interforum), lui-même membre de cette commission, lui a demandé de poursuivre. La commission, qui regroupe des distributeurs (Interforum, Sodis...), des imprimeurs (CPI, Maury...), des éditeurs (Eyrolles, Rando Diffusion, Belin...), des libraires (Lucioles, à Vienne, Dialogues à Brest...), ainsi que Bertrand Picard, directeur du livre à la Fnac, se réunit une fois par mois. Franck Ferrière, désormais « chef de projet RFID » au sein de la Clil, en résume la démarche.



« Je ne vous cache pas que certains gros distributeurs, comme la Fnac, poussent de toutes leurs forces pour que la chaîne du livre bascule rapidement en RFID. »

Livres Hebdo – Comment est née l'idée de cette « Commission RFID » ?

Franck Ferrière – Quand je suis arrivé à la présidence de la Clil, en 2005, j'ai eu la curiosité de lire ses statuts et j'ai découvert que l'une de ses missions, à l'origine, était « la protection antivol à la source ». Or, rien n'avait jamais été fait dans ce sens. Pourquoi ? Parce que les libraires possédant un système antivol étaient pour l'essentiel équipés en technologie électromagnétique, laquelle interdisait toute normalisation. En effet,

chaque fournisseur de système antivol avait son propre type de protection, qui ne fonctionnait pas forcément sur les portiques d'un autre fournisseur. L'idée de protection à la source – c'est-à-dire chez l'imprimeur – était donc tombée aux oubliettes. Mais, entre-temps, était apparue la technologie à radiofréquence. Je la connaissais bien, puisque nous l'avions choisie pour Mollat en 2003, et là, je savais que la normalisation était réalisable : un livre volé à la Fnac ferait réagir les antennes de Mollat s'il était introduit chez nous, et réciproquement. Cette fois, il devenait donc possible d'imaginer une protection antivol insérée dès la fabrication des ouvrages. J'ai donc créé une commission de réflexion, en avril 2006, qui regroupait les principaux acteurs de la chaîne du livre.

Et très vite, vous avez élargi votre réflexion...

Oui, car en nous penchant sur cette technologie, nous avons compris que les étiquettes RFID pouvaient non seulement servir de marqueurs antivol, mais aussi véhiculer quantité d'informations dans leurs puces. Il nous a donc paru logique d'aller à l'optimum. Et, au printemps 2007, nous nous sommes rendus, en petite délégation, à Maastricht, pour visiter la librairie Selexy, qui venait d'ouvrir (lire page 8). Ce fut un choc pour tous les participants : tout à coup, la librairie devenait intelligente. Jean-Paul Alic, qui faisait partie du voyage, m'a donc demandé de poursuivre les travaux de la commission.

L'objectif étant bien de faire intégrer les puces RFID dès la fabrication des livres...

En effet. Nous avons la chance de compter dans cette commission les deux principaux imprimeurs français de livres, CPI et Maury, qui fabriquent à eux deux 270 millions de volumes sur les 390 millions de livres imprimés chaque année en France. Aujourd'hui, ils estiment que la technologie est prête pour l'insertion des puces dès l'impression. Mais le problème est évidemment de savoir qui va payer. Actuellement, le coût unitaire d'une puce, pose comprise, se situe aux environs de 13 centimes. Comparé au prix facial d'un livre, c'est peu, direz-vous. Et les prix des puces ne cessent de baisser. Mais dès qu'on commence à penser en volumes... Un distributeur comme Interforum gère un flux annuel d'une centaine de millions de livres. S'il revenait au distributeur de supporter le coût d'insertion de la puce, la facture, pour Interforum, dépasserait les 10 millions d'euros. Impensable !

Alors qui faire payer, le libraire, ou l'éditeur ?

Les libraires seront les grands gagnants de la généralisation de cette technologie. Un seul exemple : chez Mollat, l'inventaire annuel coûte 40 000 euros. Avec les étiquettes RFID, l'opération ne prendra plus que quelques heures, pour un coût dérisoire. Mais nous devons aussi investir : en tunnels de réception, en appareils de lecture des puces, en antennes magasins... Et puis, les libraires ne seront pas les seuls gagnants. Les distributeurs aussi doivent dresser l'inventaire de leur stock. Et ils connaissent également la démarque incondue. Quant à l'éditeur, la traçabilité RFID lui offrira une aide inédite à la gestion : il pourra suivre au plus près la carrière de chaque titre.

D'où l'idée, qui s'amorce, de partager la facture entre tout le monde...

Voilà. Bernard Kieffer, qui est directeur de l'innovation chez CPI, a été chargé, au sein de notre commission, de piloter un groupe de travail sur les évaluations financières du passage à la RFID. Et, en effet, il semblerait logique que chaque intervenant de la chaîne du livre supporte une partie du coût, au prorata des gains qu'il réalisera grâce à cette nouvelle technologie.

Vous êtes-vous fixé un calendrier ?

Nous devons encore approfondir notre réflexion. Et nous préoccuper d'une normalisation du contenu des puces. Mais je ne vous cache pas que certains gros distributeurs, comme la Fnac, poussent de toutes leurs forces pour que la chaîne du livre bascule rapidement en RFID...

PROPOS RECUEILLIS PAR D. G.

>>>

centaines d'antennes et 200 km de câbles sur les tables, dans les rayons et aux caisses avant d'apposer systématiquement une étiquette avec une puce RFID sur tous les livres mis en vente chez Byblos. Comme à Maastricht (voir ci-dessus), en utilisant l'un des postes informatiques à sa disposition, le client peut non seulement retrouver la référence d'un livre, mais aussi sa localisation précise dans le magasin. Quant au libraire, il lui suffit de présenter le code-barres d'un livre devant le lecteur optique de ce même poste pour retrouver son emplacement.

Grâce à ce dispositif, l'inventaire de la librairie est actualisé en permanence, et chaque livre toujours parfaitement localisé. « Nous avons fait un investissement à long terme, explique le directeur du magasin, Jorge Campos da Costa. Mais il nous facilite spectaculairement le travail, surtout pour le réassort à partir de la réserve. » Byblos dispose en effet d'une réserve entièrement automatisée. Comme dans les meilleures pharmacies, le vendeur n'a qu'à cliquer sur le livre souhaité par le client sur son ordinateur pour qu'il lui parvienne en quelques secondes dans un tiroir entièrement piloté informatiquement.

À LISBONNE, FABRICE PIAULT

LEVENEMENT La révolution RFID

Question RFID, les bibliothèques montrent la voie depuis 2000. Elles y voient une réponse à leurs besoins : transactions et inventaires automatisés, protection antivol et ... confidentialité.

Les bibliothèques en avant-garde

La RFID, c'est magique! s'enthousiasme Philippe Gauchet, directeur de la médiathèque de Calais (1). Il a même organisé, le 8 novembre 2007, un séminaire à l'intitulé lyrique : « RFID : et la gestion des collections change de dimension »... 120 participants étaient venus de toute la France écouter le récit d'une expérience qui fait aujourd'hui de la médiathèque de Calais l'une des très rares, en France, à proposer le libre-service intégral – avec celle de Rennes-Les Champs libres, qui a initié le mouvement.

« Pour nous, ce fut un choc. » La médiathèque de Calais existe depuis 1987. En 2006, d'importants travaux de rénovation sont entrepris et l'établissement ferme ses portes. « La question se posait alors de renouveler notre système antivol. Parallèlement, nous envisagions d'installer un ou deux automates de prêt pour le mercredi et le samedi, quand l'affluence est la plus importante. C'est un voyage d'étude en Belgique et aux Pays-Bas qui nous a fait comprendre que la technologie RFID pouvait offrir bien d'autres applications, et notamment l'automatisation intégrale du prêt. Là-bas, plusieurs collègues avaient sauté le pas, et, avec quelques mois de recul pour les uns et les autres, ils pouvaient témoigner que les usagers s'y étaient parfaitement adaptés. Pour nous, ce fut un choc. Au retour, nous avons convaincu les élus de nous suivre dans cette aventure. La médiathèque est ouverte 39 h 30 par semaine. L'automatisation intégrale du prêt permettait de dégager du temps pour le travail interne, pour les animations et pour la politique d'acquisition. »

« Aujourd'hui, il serait impensable d'envisager l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque, ou une rénovation importante, sans le passage à la RFID, d'autant que c'est à ce moment-là qu'elles bénéficient des budgets pour une telle opération », explique Philippe Anquetin, responsable du développement chez Nedap France, société qui a équipé la médiathèque de Calais. Voilà moins de dix ans que cette technologie a commencé de conquérir les bibliothèques françaises – la première fois, c'était pour la bibliothèque de l'université de Lyon-III, en 2000. « Désormais, chaque médiathèque d'une grande agglomération commence à se poser la question, autant dire que le marché est devant nous », résume Pascal Lerideau, directeur des ventes sécurité et traçabilité chez 3M, l'un des deux plus gros équipementiers au niveau mondial. D'autant que le monde des bibliothèques a pris une longueur d'avance dans l'indispensable course

VILLE DE CALAIS



Postes de prêt et de retour automatisés, BM de Calais.

à la normalisation qui doit accompagner la généralisation de la technologie RFID. Dès 2005, en effet, une concertation a été lancée entre les associations du secteur (ABF, ADBDP, ADBU, etc.) et les fournisseurs de systèmes RFID et de logiciels de bibliothèques. L'objectif était notamment de permettre une interopérabilité entre l'ensemble des systèmes RFID et systèmes d'information pouvant équiper les bibliothèques. Cette concertation a permis l'élaboration de la recommandation française Idrabib (Identification par radiofréquence en bibliothèque), en attendant la création d'une norme ISO mondiale, destinée à la supplanter.

Transfert brutal. Mais, comme le précise Pascal Lerideau : « La RFID, c'est beaucoup plus qu'un antivol. La décision d'investir dans cette technologie doit aller de pair avec un projet d'automatisation et de réinformatisation, pour que l'établissement récupère une vraie valeur ajoutée. » Ce que confirme Philippe Gauchet, à Calais : « Mettre l'argument d'antivol en avant, c'est se tromper de cible. La facilitation de l'inventaire et l'accélération des transactions apportent des confort non négligeables à nos métiers. Et surtout, nous sommes plus disposés à guider dans nos collections. » Le basculement, toutefois, n'est pas toujours évident : « C'est un transfert brutal du mode opé -

« Mettre l'argument d'antivol en avant, c'est se tromper de cible. La facilitation de l'inventaire et l'accélération des transactions apportent des confort non négligeables à nos métiers. »

atoire des bibliothèques, reconnaît Philippe Anquetin. Au début, les bibliothécaires ont peur de perdre pied avec l'automatisation intégrale du prêt. Il y a donc un travail psychologique à faire. »

Concrètement, la médiathèque de Calais nouvelle formule, qui a rouvert ses portes au printemps 2007, compte quatre automates de prêt. Trois autres seront installés d'ici à la fin de l'année, dont l'un fonctionnant 24 h sur 24. « Premier avantage du libre-service intégral : l'usager est davantage responsabilisé

dans ses transactions, puisqu'il voit ce qu'il met sur sa carte, et qu'il repart avec son ticket, du coup les contestations ont disparu », souligne Philippe Gauchet.

Confidentialité. Mais il y a plus inattendu : « Pendant notre voyage d'études en Belgique et aux Pays-Bas, les collègues à qui nous avions rendu visite nous avaient expliqué qu'à leurs yeux la confidentialité du prêt n'était pas garantie dès lors que du personnel se plaçait en intermédiaire. L'argument m'avait bien fait sourire. Jusqu'à ce qu'un collègue de Nogent-sur-Marne m'explique que depuis qu'il avait installé un automate dans son établissement, certains documents ne sortaient qu'à l'automate. En l'occurrence, il s'agissait du livre de Catherine Millet sur sa vie sexuelle. Sans aller jusque-là, un cadre supérieur n'a pas forcément envie de montrer qu'il repart avec un "vulgaire" polar. Avec l'automatisation intégrale du prêt, nos usagers préservent la confidentialité de leurs lectures s'ils le souhaitent. »

Une autre innovation sera expérimentée dès le mois de juin, jusqu'à la fin septembre : la mise en place de chariots de retour. Aujourd'hui, l'usager qui rend un document le positionne sur l'automate, en choisissant la fonction retour, puis il va déposer l'ouvrage sur une travée de prérangement, à roulettes. Au lieu de se déplacer dans deux endroits, il n'aura plus, avec ces chariots, qu'à faire bipper l'ouvrage rendu au moment de le déposer dans le chariot : « L'usager gagnera une étape, et nous aussi, puisque nous n'aurons plus à transvaser les livres de la travée de prérangement aux chariots. » Quand on vous dit que c'est magique...

D. G.

(1) Voir « Calais a choisi le tout-automatique », LH 687, du 27.4.2007, p. 71.