

## **4. Circuit du document**

Introduction .....	2
1. La commande .....	4
Préparation de la commande .....	4
a. Établissement du bon de commande .....	4
Livraison et vérification de la commande .....	5
a. Le bon de livraison, outil de vérification .....	5
b. La collation ou vérification de l'état de l'ouvrage commandé .....	5
Enregistrement sur le registre-inventaire .....	5
a. Le numéro d'inventaire .....	6
b. Le cas des périodiques : le bulletinage .....	6
L'estampillage.....	7
2. Le traitement du document .....	8
Le catalogage.....	8
a. Les catalogues informatisés.....	9
b. Les catalogues collectifs .....	9
L'indexation .....	11
La cotation .....	11
3. Equipement et reliure .....	13
Consolider les documents .....	13
Equipement pour la consultation et le prêt .....	13
4. La mise en fonctionnement des ressources électroniques payantes.....	15
5. Contrôle des fonds.....	16

Comment effectuer un inventaire ? .....	16
a. Reclasser .....	16
b. Faire le récolement .....	16
Conclusion.....	18

## Introduction

---

Le circuit du document ou circuit du livre ou chaîne documentaire selon les terminologies, décrit la succession d'opérations obligées que suit un document dans une bibliothèque (depuis que l'on a eu l'idée de l'acheter jusqu'à son élimination). C'est l'ensemble des opérations documentaires réalisées pour recueillir et traiter l'information afin d'en assurer la diffusion auprès des lecteurs.

Ce circuit suit quatre étapes principales, effectuées par différents professionnels des bibliothèques, plus ou moins spécialisés, étapes qui s'enchaînent rigoureusement, chaque étape conditionnant la suivante :

- La commande
- Le traitement du document c'est-à-dire sa description matérielle ou catalogage
- Le traitement d'indexation c'est à dire l'analyse de son contenu
- Son équipement pour la consultation et pour le prêt
- Son contrôle

Cette succession représente le circuit théorique idéal, mais dépend dans la pratique de la catégorie et de la taille de la bibliothèque, des locaux, du personnel, de l'importance des achats et de l'organisation interne.

L'ensemble de ces occupations techniques étant parfois très répétitif, le circuit du document est devenu un domaine où la gestion informatique apporte un gain de temps et d'efficacité indéniable. Nous n'étudierons ici que les aspects relevant du travail proprement interne à la bibliothèque, et nous aborderons dans les cours suivants les fonctions d'acquisition et de communication.

## Objectifs du cours

- Connaître les étapes du circuit technique du document. Les opérations de sélection sont traitées dans le cours « choix de documents ».
- Savoir situer son propre travail dans une chaîne documentaire
- Pouvoir renseigner les lecteurs sur les délais d'attente avant qu'un document ne soit disponible
- Pouvoir participer à la réorganisation de ce circuit lors d'une informatisation de la bibliothèque ou lors d'un réaménagement des espaces de travail, par exemple.

# 1. La commande

---

## Préparation de la commande.

### a. Établissement du bon de commande

Cette préparation se fait principalement à partir des informations données par les éditeurs sur les nouvelles éditions ou les rééditions. On inscrit ces données sur des fiches papier ou dans un module d'acquisition informatisé.

Les étapes de la préparation de la commande

1. Indication sur chaque fiche ou page d'écran des données bibliographiques essentielles :

- Auteur
- Titre
- Numéro de l'édition (en cas de réédition)
- Nom de l'éditeur
- Prix
- Nombre d'exemplaires.

2. Classement par fournisseurs des fiches ou des listes d'ouvrages à commander.  
Pour chaque fournisseur, les fiches seront classées ensuite par

- éditeur
- collection chez l'éditeur
- ordre alphabétique d'auteur

3. Etablissement du bon de commande

A partir de ces listes, on établira le bon de commande selon le modèle administratif fourni par les services financiers de l'autorité de tutelle.

### ***Un bon de commande en plusieurs exemplaires : pourquoi ?***

L'élaboration du bon de commande se fait en plusieurs exemplaires :

- un pour le service comptable (on aura cependant pris soin de vérifier que le montant de la commande ne dépassait pas le budget d'acquisition imparti à la bibliothèque ou à la section précise qui passe la commande : droit, lettres, physique, mathématique ou périodiques, ou encore enfant, adulte, musique...)
- un pour chaque fournisseur,
- un pour la bibliothèque : il servira à vérifier la commande à sa réception, puis sera conservé dans les archives de la bibliothèque.

N.B. : Le choix des fournisseurs est traité dans le chapitre de l'accroissement des collections.

## Livraison et vérification de la commande

### **a. Le bon de livraison, outil de vérification**

Les cartons de documents, livrés à la bibliothèque, sont toujours accompagnés d'un bon de livraison. Il ne faut pas le confondre avec la facture nécessaire au paiement. Celle-ci peut être incluse dans le colis mais parfois elle est envoyée par la poste quelques jours avant ou après la livraison.

Il faut alors vérifier que le bon de livraison correspond bien au contenu du colis, puis comparer celui-ci avec le double du bon de commande envoyé (il peut y avoir parfois des erreurs sur le titre, sur l'édition ou le nombre d'exemplaires... erreurs qu'il faut demander au fournisseur de réparer).

### **b. La collation ou vérification de l'état de l'ouvrage commandé**

Il faut encore contrôler chaque ouvrage un à un. C'est la collation, c'est-à-dire la vérification que l'ouvrage est complet, (qu'il n'y manque pas un cahier), correctement imprimé (on trouve parfois des pages blanches) et relié ou collé (certains cahiers sont inversés, la couverture se décolle à la première ouverture du livre...). Si un ouvrage est défectueux, il faut faire une réclamation auprès du fournisseur et lui renvoyer le document pour échange.

## Enregistrement sur le registre-inventaire

On procède ensuite à l'enregistrement sur le registre inventaire papier ou en saisie informatique.

Tout ce qui rentre à la bibliothèque par achat, dons ou échange doit être noté sur ce registre. On y inscrit :

- le numéro d'entrée
- la date de l'enregistrement (le plus tôt possible après la livraison)
- le nom de l'auteur
- le titre

- le nom de l'éditeur et l'année d'édition
- le prix

Dans ces registres, on doit également indiquer l'origine de la commande

- numéro de la commande
- nom du fournisseur ou du vendeur ou du donateur

Il est souvent prévu une colonne pour la cote ou pour les observations complémentaires (pilon, donné à telle bibliothèque, perdu, volé...).

#### **a. Le numéro d'inventaire**

Le numéro d'inventaire est reporté à l'encre indélébile ou au composteur, généralement sur la page de titre, en tout cas toujours au même endroit pour le même type de document.

Dans les anciennes bibliothèques, le numéro d'inventaire était utilisé comme cote, le classement se faisait par ordre d'entrée et par format pour économiser la place dans les magasins. Dans les bibliothèques en libre accès, le numéro d'inventaire est différent de la cote ; celle-ci est souvent un indice de classification systématique. Dans les bibliothèques informatisées, ce numéro d'inventaire correspond souvent à celui du code-barres collé sur le document.

Étant donné les délais de paiement, il faut renvoyer rapidement la facture signée par le bibliothécaire au service comptable dont dépend la bibliothèque : mairie, conseil général, service culturel, université... Alors seulement peut intervenir le règlement financier après certification du service fait.

Ce numéro d'inventaire sert aux vérifications comptables et administratives ainsi qu'aux statistiques d'acquisitions : par simple soustraction entre deux numéros d'inventaire correspondant à deux dates précises, on obtient le nombre de volumes entrés dans la bibliothèque, pendant cette période.

#### **b. Le cas des périodiques : le bulletinage**

Dans le cas des périodiques, l'inscription s'effectue dans un fichier particulier (papier type Kardex ou fichier informatique) où l'on note le numéro de chaque exemplaire reçu, sur une fiche portant le titre du périodique, la périodicité et la date du début de l'abonnement. C'est le bulletinage, opération de contrôle et d'inventaire qui permet de connaître l'état de la collection,

de faire des réclamations s'il manque un numéro ou deux, et de se réabonner à temps pour éviter d'interrompre la collection.

### L'estampillage

L'estampillage consiste à apposer le cachet de la bibliothèque (estampille) à certains endroits choisis sur un ouvrage : page de titre, dernière page sous l'achevé d'imprimer, planches d'illustration, et à certaines pages choisies par la bibliothèque, par exemple : page 77, 177, 277 etc. Ces cachets ou tampons attestent la propriété de la bibliothèque, sont dissuasifs contre le vol, ou la revente du livre et de ses illustrations.

## 2. Le traitement du document

---

L'étape du traitement du document va permettre d'accéder à l'information contenue dans le document. En effet, souvent la recherche documentaire ne se fait pas sur le document lui-même mais sur les fichiers.

Aux questions du lecteur :

— quel est ce document, qui l'a écrit, qui l'a édité, en quelle année, qui l'a traduit ?

C'est le catalogage qui donnera la description matérielle du document.

— de quoi parle-t-il et à quoi sert-il ?

C'est l'indexation comme description intellectuelle de son contenu.

Par ces deux opérations, catalogage et indexation, les documents seront représentés dans les divers fichiers. On pourra donc les retrouver de plusieurs manières, par différents accès : par le titre, le nom de l'auteur, le sujet etc.

### Le catalogage

Les catalogues peuvent être définis comme :

Une liste ordonnée des documents d'une collection permanente ou temporaire (catalogues annuels ou trimestriels d'éditeurs, catalogues d'expositions)

Un ensemble de notices catalographiques des documents d'un fonds, notices rédigées selon des normes internationales et classées pour faciliter les recherches des usagers

La fonction du catalogue est de localiser un document en indiquant sa cote, grâce à laquelle on retrouvera le document sur un rayonnage : c'est la mémoire de la bibliothèque (alors que la bibliographie consiste à le recenser dans des listes thématiques spécialisées, mais sans le localiser).

Le catalogue a pour objet de rendre possible la communication ; sa consultation est obligatoire si les documents sont en accès indirect, mais il est également très utile dans le cas du libre accès,

ne serait-ce que pour vérifier l'existence d'un document dans la collection, et faire une réservation s'il est déjà emprunté, ou pour le retrouver rapidement sur les rayons grâce à sa cote.

Par exemple dans la classification systématique de Dewey, tous les ouvrages de pédagogie seront rassemblés dans la même classe 150, mais certains de leurs auteurs ont peut-être écrit des ouvrages politiques ou de sociologie ou des romans, qui seront classés à d'autres endroits, justifiant un retour aux catalogues pour les retrouver.

#### **a. Les catalogues informatisés**

Ils regroupent les données des différents catalogues papier, en un seul outil multimédia et multi-supports : livres de fiction ou documentaires, périodiques, cassettes audio et vidéo, cartes et plans ou livres anciens, ressources numériques. Des possibilités d'interrogations multiples par auteur, titre, sujet, éditeur, date d'édition, ISBN ou ISSN ou encore par la cote, en font un instrument de recherche simple, rapide et très apprécié des usagers. Il donne des indications précises sur la localisation du document et sa disponibilité : communication en salle de réserve, usuel de salle de référence, document empruntable, document emprunté jusqu'à une date indiquée en clair, document envoyé à la reliure ou en traitement, document microfiché ou microfilmé à consulter sur place uniquement...

#### **b. Les catalogues collectifs**

Ce sont des ensembles de catalogues appartenant à plusieurs bibliothèques. Au niveau d'une ville ou d'un pays, on peut créer des catalogues collectifs qui recensent les collections de plusieurs bibliothèques et indiquent à l'utilisateur le lieu où sont conservés les documents, et la cote qui leur est attribuée dans chaque lieu. Le lecteur peut ainsi les consulter dans une autre bibliothèque ou les faire venir dans l'établissement qu'il fréquente habituellement, grâce au service du prêt entre bibliothèques, qui permet d'envoyer des documents d'une bibliothèque à l'autre pour un prêt d'un mois environ.

### ***Les différents catalogues***

#### **Catalogues obligatoires**

Le catalogue auteurs-titres d'anonymes  
Classement par ordre alphabétique des noms d'auteurs quelle que soit la forme ou le type de documents ou le support, et quel que soit l'auteur (personne physique ou morale) : administration, collectivité territoriale, associative ou privée, société...

## Médiadix Techniques documentaires et gestion des médiathèques

### Cours de bibliéconomie 4. Circuit du document

S'il y a deux ou trois auteurs pour une œuvre, on doit entrer chaque auteur, s'il y en a plus de trois (on parle d'ouvrage anonyme par excès d'auteurs), on indiquera alors le titre de l'œuvre seulement.

**Le catalogue alphabétique matières**

Recense les informations contenues dans un document.

Classement par ordre alphabétique des mots qui désignent le ou les sujets ainsi analysés dans le document. Dans ce type de catalogues sur fiches, celles-ci, pour une même entrée, doivent être classées dans un ordre chronologique inversé, ordre qui permet au lecteur de trouver, en premier, les ouvrages les plus récents sur le sujet.

Dans le catalogue matières, on facilitera la recherche par deux sortes de renvois : - voir : les renvois définitifs d'un terme non retenu vers un terme préféré par la liste d'autorités. Voir aussi : les renvois d'orientation qui signalent d'autres pistes de recherche.

Ce catalogue permet de connaître tout ce que la bibliothèque possède sur un sujet, il autorise autant de fiches que d'informations contenues dans un même document.

Il regroupe les différents points de vue d'un même sujet. Dans le cas d'un fichier manuel, la création de fiches matière est souvent limitée faute de temps, cette limite n'existe plus lorsque le catalogue est informatisé. Exemple : Enfant Alimentation

- Education
- Scolarité
- Maladies
- Sport

#### Catalogues facultatifs

**Le catalogue topographique**

Ce catalogue reflète le classement exact des documents sur les rayons. Les fiches sont classées par cote et portent le numéro d'inventaire de chacun des documents (ou les numéros quand il y a plusieurs exemplaires d'un même document).

Il sert à l'inventaire annuel des collections : le récolement.

**Le catalogue des titres de romans**

Ce catalogue est souvent utilisé dans les sections jeunesse

**Le catalogue des collections**

C'est l'ensemble des publications ayant chacune un titre particulier mais réunies sous un titre commun. Ce catalogue est élaboré dans les sections spécialisées, pour des collections scientifiques ou de recherche, rarement pour les collections encyclopédiques (Que-sais-je ? ou Découvertes Gallimard par exemple) où chaque titre sera intégré dans le fonds général selon son sujet.

**Le catalogue systématique**

Il utilise les indices d'une classification préétablie : CDU (classification décimale universelle), CDD (classification décimale de Dewey), LC (classification de la Library of Congress), ou NLM (classification de la National Library of Medicine)...

**Le catalogue des publications en série**

Classement par ordre alphabétique des titres de périodiques. Sur chaque fiche doit être indiqué l'état de la collection qui précisera au lecteur quelles années sont présentes à la bibliothèque et quels numéros sont absents (quelle qu'en soit la raison – perte, vol, jamais reçu...)

## L'indexation

L'indexation est la traduction en un langage documentaire des sujets traités dans un document, des informations qu'il contient. Cette traduction peut se faire :

- Dans un langage naturel : c'est l'indexation analytique des matières, des sujets traités, en suivant une liste d'autorités pour assurer la cohérence de ce catalogue.
- Grâce à une classification : c'est l'indexation systématique qui est la traduction du contenu d'un document par un indice choisi en fonction d'une classification préétablie des connaissances (Dewey, CDU...).

L'indice est un ensemble de chiffres suivi parfois de lettres qui exprime le sujet d'un document. On peut donner plusieurs indices à un document qui traite de plusieurs sujets mais c'est l'indice principal portant sur le sujet principal du document qui va servir à créer la cote du livre.

NB. Les classifications systématiques sont décrites dans le chapitre "Accès aux documents"

## La cotation

La cote est ainsi l'ensemble des chiffres (parfois accompagnés de lettres) inscrits sur le document sur la page de titre et sur le dos de l'ouvrage, et servant à la recherche et au classement de celui-ci sur les rayons. Dans les bibliothèques publiques en libre accès, on limite la cote à trois ou quatre chiffres pour conserver sa lisibilité, et l'on ajoute les trois premières lettres du nom de l'auteur.

Les périodiques et les DVD utilisent la même classification. Par contre pour les disques, on utilise les principes de classement des documents musicaux, souvent abrégés en PCDM. Ce système de classification musicale a été créé dans les bibliothèques publiques en France depuis 1983. Le schéma de cette classification correspond mieux aux préoccupations du public que la classification décimale de Dewey. Elle est divisée en 10 grandes classes (rock, musique classique, musique du monde, ...)

Afin d'éviter l'éparpillement, certains établissements adoptent le système des cotes validées. Il s'agit d'une liste de cotes préétablies par l'équipe de la bibliothèque à laquelle chacun se réfère

**Médiadix Techniques documentaires et gestion des médiathèques**  
**Cours de bibliothéconomie 4. Circuit du document**

au moment de la cotation. Ce système évite la multiplication à l'infini des cotes et permet d'offrir à l'utilisateur un classement clair et logique.

## 3. Equipement et reliure

---

### Consolider les documents

Avant de mettre les documents en service, il convient de les consolider.

L'équipement simple consiste à renforcer la couverture avec du carton ou une feuille de plastique rigide et à la doubler d'un film adhésif qu'on pourra nettoyer régulièrement avec une éponge imprégnée d'une solution de savon non moussante et désinfectante. Chaque type de document nécessite un équipement particulier. Les revues très consultées peuvent être plastifiées. Les disques et les DVD sont protégés par leur boîtier.

Dans le cas d'un ouvrage qu'on veut conserver longtemps ou qui sera souvent manipulé (dictionnaires, encyclopédies...) on préférera le faire relier par un relieur professionnel ; cette reliure est plus chère mais donne une protection et une consolidation durable.

#### **Préparation d'un train de reliure**

On appelle ainsi le tri des ouvrages envoyés chez le relieur, tri des livres neufs à renforcer, des livres usagés à réparer d'abord puis à renforcer, tri par format, par type de reliure choisie...

Une préparation soignée des trains facilite le travail du relieur, diminue les risques d'erreur, réduit donc les coûts et les délais d'immobilisation des documents. Une fois ces tris effectués, on enregistre tous les ouvrages, avec leur cote et les particularités du travail à faire, sur un bordereau qui accompagnera le train que l'on envoie chez le relieur. Ce bordereau porte aussi le prix convenu selon le service demandé, ceci afin de calculer le montant global de la dépense à engager.

### Equipement pour la consultation et le prêt

Enfin on effectue l'équipement pour la consultation et le prêt : étiquetage de la cote au dos du livre, sur une face des disques et documents audiovisuels ; on colle éventuellement les coins plastiques dans lesquels viendront s'insérer les fiches de prêt dans les systèmes de prêt manuel, ou bien on colle les codes-à-barres dans les systèmes informatisés. On ajoute enfin les pastilles ou les fils spécifiques du système antivol.

On procède ensuite à la mise en rayon et à la mise en valeur des nouveautés.

## **Médiadix Techniques documentaires et gestion des médiathèques**

### **Cours de bibliothéconomie 4. Circuit du document**

Selon l'importance et la fréquence des nouveautés, on peut les poser sur une table ou un présentoir réservé aux nouveautés.

On peut également faire une liste des nouvelles acquisitions, ou un recueil d'articles critiques. Les sites web sont largement utilisés pour mettre en valeur les nouvelles acquisitions.

Par exemple, la médiathèque intercommunale Ouest-Provence [<http://www.mediathequeouestprovence.fr/>] propose une multiplicité d'accès à des sélections diverses. La page d'accueil présente des nouveautés. Un nuage de mots clefs propose des pistes comme le top5 des bibliothécaires ou le soutien scolaire. Les fils RSS permettent de se tenir informés des nouveautés (par genres ou supports) régulièrement versées dans leur catalogue.

Modes d'accès aux documents traités dans le chapitre " accès aux documents "

## 4. La mise en fonctionnement des ressources électroniques payantes

---

Quand une bibliothèque s'abonne à une ressource en ligne, après les étapes de choix intellectuel et de négociations financières (parfois à l'aide d'un consortium ou d'une association), elle met ensuite en œuvre l'accès pour ses adhérents. Un test technique préalable est indispensable. Les conditions sont variables selon les situations et les termes des licences d'utilisation. Avant de procéder à toute commande, il convient de tester en réel l'accès à la ressource.

Les fournisseurs activent l'accès selon différents paramètres :

### A) La consultation à distance : l'adhérent accède à la ressource de son domicile

- Avec un annuaire sécurisé, souvent couplé à un portail : les utilisateurs sont reconnus avec leurs identifiants (nom, numéro d'adhérent).
- Sans un annuaire sécurisé : l'éditeur gère l'accès et l'utilisateur entre sur le site de l'éditeur des identifiants remis par la bibliothèque.

### B) La consultation sur place

- L'accès aux plates-formes des éditeurs est géré par la reconnaissance de l'adresse IP de l'institution. L'identification des utilisateurs se fait d'une façon transparente par reconnaissance de l'adresse IP de l'établissement.

## 5. Contrôle des fonds

---

L'inventaire ou le récolement permet la vérification de l'intégralité des collections de la bibliothèque, de déterminer à une date donnée le nombre total des volumes et leur répartition par catégories, de chiffrer le volume des acquisitions et des éliminations. Il devrait s'effectuer chaque année en totalité dans un établissement de 30 à 50 000 volumes ou partiellement pour un fonds plus important, une année la section histoire, l'autre la section littérature..., mais on devrait toujours effectuer un récolement annuel du fonds d'ouvrages de référence.

### Comment effectuer un inventaire ?

#### **a. Reclasser**

Il faut d'abord reclasser soigneusement tous les livres en rayon, y compris pour l'ordre numérique des exemplaires multiples.

Puis on regroupera en une série systématique unique toutes les fiches de prêt des ouvrages empruntés, ou bien on sortira un listing de ces prêts dans le même ordre de classement, ou encore on préparera une copie du fichier de prêt classée dans ce même ordre. En résumé on organisera un moyen simple de vérifier que les ouvrages absents sur les rayonnages sont bien inscrits au prêt à domicile. L'idéal serait de fermer la bibliothèque pendant une semaine, après avoir fait rentrer tous les documents empruntés.

#### **b. Faire le récolement**

Ensuite on commence le récolement proprement dit en suivant l'ordre des rayonnages par équipe de deux personnes, l'une ouvrant chaque document et donnant sa cote et son numéro de code à barres, l'autre vérifiant la fiche correspondante dans le catalogue topographique. On met de côté systématiquement les fiches auxquelles ne correspondent pas de livres et plus rarement un livre auquel ne correspond pas de fiche topographique. Dans le premier cas, cela exprime un vol ou une disparition, dans le second cas, c'est soit une fiche déclassée dans le catalogue topographique, soit un ouvrage disparu l'année précédente et revenu discrètement en place quand le lecteur n'en a plus eu l'utilité.

**Médiadix Techniques documentaires et gestion des médiathèques**  
**Cours de bibliothéconomie 4. Circuit du document**

Il vaut mieux avancer rapidement dans le récolement pour fermer la bibliothèque ou la section le moins longtemps possible pour les lecteurs (une semaine maximum) ; et donc le plus rapide est de mettre de côté toutes les anomalies, fiches ou livres et de les corriger ensuite. Si les documents ont été soigneusement reclassés avant d'entreprendre le récolement, ces cas particuliers "à traiter ultérieurement" sont peu fréquents.

Dans une bibliothèque de taille moyenne, cette opération de comptage de chaque document peut être l'occasion de vérifier l'état des fonds, en mettant par exemple un signet de couleur dans chaque volume à réparer ou en notant les cotes des documents à remplacer ou à racheter s'ils sont en trop mauvais état. Proposer des documents propres, soigneusement couverts est une simple marque de respect pour le lecteur qui en prendra d'autant plus soin.

Dans les bibliothèques informatisées, le SIGB propose des fonctionnalités d'inventaire.

La RFID (Identification à Distance des documents par Radio Fréquence) permet de simplifier le récolement (inventaire) et faciliter la recherche des documents. Chaque document doit être équipé d'une pastille RFID, cette technologie permet de réaliser les opérations de prêt et de retour rapidement, d'activer ou non l'information antivol de chaque ouvrage sans manipulation spécifique.

Pour les ressources en ligne, bien sûr, l'opération d'inventaire n'existe plus. Par contre, il est nécessaire de vérifier régulièrement la qualité des accès. Des opérations de maintenance, les évolutions des plates-formes et des différentes interfaces informatiques peuvent bloquer l'accès.

## Conclusion

---

Ces opérations documentaires permettant au lecteur de disposer des documents dont il a besoin, elles doivent être connues de tous les personnels, y compris de ceux qui n'y participent pas. En effet, il faut pouvoir répondre au lecteur qui s'inquiète de l'absence d'un document ou qui s'étonne du délai imposé depuis qu'il a fait une suggestion d'achat dans le cahier prévu à cet effet. Il faut pouvoir lui expliquer, dans un vocabulaire courant et non dans le vocabulaire professionnel qu'un achat à titre privé n'entraîne pas les mêmes contraintes qu'une commande payée sur un budget public. L'utilisateur appréciera particulièrement d'être prévenu de la disponibilité du document commandé, livré, vérifié, catalogué, indexé, équipé et finalement mis de côté pour lui.