

h e g

Haute école de gestion
Genève

Réflexion sur la mise en place d'une offre numérique à la Bibliothèque municipale de Delémont



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Lauranne TOTH

Conseiller au travail de Bachelor :

Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement HES

Genève, 21 juillet 2017

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiante atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiante accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Delémont, le 21 juillet 2017

Lauranne Toth



Remerciements

Je souhaite remercier très sincèrement tout d'abord mes mandants, Mme Elisabeth Fornerod et M. Romain Migy, ainsi que ma conseillère, Mme Ariane Rezzonico, qui m'ont accompagnée avec constance et disponibilité ; l'intérêt dont ils ont fait preuve envers mon travail et leurs conseils avisés m'ont été d'un précieux soutien.

Ensuite, je souhaite adresser un généreux merci à tous les professionnels et professionnelles qui ont répondu favorablement à ma requête et qui ont pris le temps de me rencontrer et de répondre à mes nombreuses questions :

Mme Mylène Badoux, Mme Charlotte Benzi, M. Yan Buchs, M. Florent Dufaux, Mme Isabelle Emmenegger, Mme Murielle Henchoz, Mme Lise Hentzler, Mme Pascale Hess, Mme Salomé Jaton, Mme Nathalie Jolissaint, Mme Béatrice Larcinese, M. Cédric Pauli, Mme Christine Prêtre, M. Samuel Rohrer, Mme Françoise Simonet, Mme Fanny Théoduloz, Mme Maude Thomas, Mme Marie-Claude Troehler, et Mme Rachel Vez.

Enfin, un grand merci à ma famille et à mes amis, pour leur soutien sans faille !

Résumé

Ce travail de Bachelor résulte d'une demande de la Bibliothèque municipale de Delémont qui souhaitait réfléchir à l'insertion de nouvelles offres numériques dans ses services. Elle désirait plus particulièrement mener une réflexion sur la place de ces derniers en bibliothèque et sur leurs potentiels apports à l'institution, afin d'être en mesure de déterminer lesquels étaient les plus adaptés à son public et à son environnement.

Ce travail traite donc tout d'abord des origines du numérique en bibliothèque et de l'état des lieux actuel dans ce domaine. Il expose ensuite les différentes raisons qui ont incité les bibliothèques à implanter ces outils dans leurs services.

Parallèlement, une étude sur les habitudes culturelles et numériques de notre société a été réalisée. Celle-ci aborde les thèmes suivants : l'usage fait des dispositifs numériques ; leurs impacts de ces derniers sur nos habitudes et nos comportements ; les dangers et les limites de ces dispositifs.

Puis vient dans la suite de ce travail une réflexion sur les possibilités d'intégration des ressources numériques à la Bibliothèque municipale de Delémont (section Jeunes et Adultes). Cinq offres sont explorées en détail : la mise en consultation d'applications numériques sur tablettes ; le prêt de livres numériques et de liseuses ; l'insertion d'un service de presse en ligne ; la mise en place d'une offre de médiation numérique ; un projet de service de référence.

Ce travail se conclut par une analyse complète pour chacune de ces offres, afin de définir la gestion idéale de ces services au sein de la Bibliothèque municipale de Delémont, la formation interne et les ressources nécessaires, de même que les modalités de mise en place et d'accompagnement des usagers.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	viii
Liste des figures	viii
1. Introduction	10
2. Définition	11
3. Historique	12
4. Numérique – Usages et pratiques	17
4.1 Pratiques des adolescents - « digital natives »	18
4.2 Les écrans – quels impacts ?	20
4.3 Littératie numérique.....	23
5. Le numérique en bibliothèque publique.....	27
5.1 Applications numériques et tablettes	29
5.2 Autoformation en ligne.....	31
5.3 Jeux vidéo	32
5.4 Liseuses.....	33
5.5 Livres numériques	35
5.6 Médiation numérique.....	38
5.7 Portail web.....	39
5.8 Ressources audiovisuelles en ligne	41
6. Zoom sur la situation en Suisse romande.....	43
6.1 Quelques bibliothèques en exemples.....	43
7. Fiches techniques	45
8. Projets BmD	47
8.1 Etat des lieux de la Bibliothèque municipale de Delémont (BmD).....	47
8.1.1 Personnel et organisation interne	47
8.1.2 Mission.....	48
8.1.3 Public	48
8.1.4 Collections, services et médiations.....	49
8.1.5 Locaux	49
8.1.6 Communication et promotion.....	50
9. Projet 1 : Applications numériques.....	51
9.1 Objectifs.....	51
9.2 Public cible	51

9.3	Modalités de consultation	52
9.4	Matériel	52
9.5	Espace et aménagement	56
9.6	Gestion du service	58
9.7	Médiation	61
9.8	Promotion	63
9.9	Evaluation	64
9.10	Mise en place et formation du personnel	64
9.11	Ressources humaines	65
9.12	Ressources financières	66
9.13	Perspectives d'avenir	68
10.	Projet 2 : Livres numériques et liseuses	69
10.1	Objectifs	69
10.2	Public cible	69
10.3	Choix de la plateforme	69
10.4	Modalités de prêt	71
10.5	Matériel	72
10.6	Gestion du service	76
10.7	Médiation	78
10.8	Promotion	79
10.9	Evaluation	79
10.10	Mise en place et formation du personnel	80
10.11	Ressources humaines	81
10.12	Ressources financières	82
10.13	Perspectives d'avenir	83
11.	Projet 3 : Presse en ligne	84
11.1	Objectifs	84
11.2	Public cible	84
11.3	Choix de la plateforme	84
11.4	Modalités de consultation	85
11.5	Matériel	86
11.6	Espace et aménagement	87
11.7	Gestion du service	88
11.8	Médiation	89
11.9	Promotion	89
11.10	Evaluation	89
11.11	Mise en place et formation des professionnels	89

11.12 Ressources humaines	90
11.13 Ressources financières.....	91
11.14 Perspectives d'avenir	92
12. Projet 4 : Médiation numérique	93
12.1 Objectifs.....	93
12.2 Public cible	93
12.3 Modalités de consultation	93
12.4 Matériel.....	94
12.5 Espace et aménagement	95
12.6 Gestion du service	96
12.7 Médiation	97
12.8 Promotion	98
12.9 Evaluation.....	98
12.10 Mise en place et formation du personnel	98
12.11 Ressources humaines	99
12.12 Ressources financières.....	99
12.13 Perspectives d'avenir	100
13. Projet 5 : Service de référence virtuel (SRV).....	101
13.1 Objectifs.....	101
13.2 Public cible	101
13.3 Modalités du service.....	101
13.4 Gestion du service	107
13.5 Médiation	110
13.6 Promotion	110
13.7 Evaluation	111
13.8 Mise en place et formation du personnel	111
13.9 Ressources humaines	112
13.10 Ressources financières.....	112
13.11 Perspectives d'avenir	112
14. Synthèse des cinq projets numériques de la BmD	113
15. Conclusion	114
16. Bibliographie	115
16.1 Applications numériques et tablettes	115
16.2 Autoformation	119
16.3 Création et partage de contenu (audiovisuel, expositions virtuelles, numérisation)	120
16.4 Culture et pratiques numériques.....	121

16.5 Informations sur les institutions	124
16.6 Jeux vidéo	126
16.7 Livres numériques et liseuses.....	127
16.8 Matériel technique et mobilier	131
16.9 Médiation numérique.....	133
16.10 Musique en ligne	135
16.11 Offres numériques en bibliothèque - général.....	136
16.12 Portail Web	139
16.13 Presse en ligne.....	140
16.14 Service de référence.....	140
16.15 Vidéo à la demande	142
Annexe 1 : Entretiens.....	143
Annexe 2 : Fiches pratiques.....	205
Annexe 3 : Projet d'offre numérique à la BmD	228
Annexe 4 : Exemples de chartes d'utilisation	230
Annexe 5 : Comparatif de tablettes	232
Annexe 6 : Equipement des tablettes.....	233
Annexe 7 : Photographies de la BmD.....	235
Annexe 8 : Aménagements pour tablettes.....	238
Annexe 9 : Propositions de mobilier pour le projet 1	248
Annexe 10 : Catalogue d'applications.....	252
Annexe 11 : Sources de référence pour les applications numériques	270
Annexe 12 : Solutions d'affichage pour le projet 1	272
Annexe 13 : Réglages de sécurité des tablettes	273
Annexe 14 : Fiches pratiques de médiation pour le projet 1	275
Annexe 15 : Quelques chartes d'utilisation et modes d'emploi de liseuses en bibliothèque.....	277
Annexe 16 : Comparatif de liseuses	278
Annexe 17 : Exemples de guides pour PressReader.....	281
Annexe 18 : Exemples d'aménagements d'espaces numériques	285
Annexe 19 : Exemples de médiations	289
Annexe 20 : Exemples de chartes de SRV	291
Annexe 21 : Partenaires potentiels du SRV (liste non exhaustive)	293
Annexe 22 : Proposition de mandat pour un SRV.....	296

Liste des tableaux

Tableau 1 : Liste des fiches techniques	45
Tableau 2 : Avantages et désavantages des espaces n°1-4	57
Tableau 3 : Répartition des applications	59
Tableau 4 : Calendrier pour le projet d'applications numériques	65
Tableau 5 : Budget du projet d'applications numériques sur tablette.....	67
Tableau 6 : Calendrier pour le projet de livres numériques et liseuses.....	81
Tableau 7 : Budget du projet de livres numériques et de liseuses	82
Tableau 8 : Calendrier pour le projet de presse en ligne	90
Tableau 9 : Budget du projet presse en ligne.....	91
Tableau 10 : Quelques montants à titre indicatif pour la médiation numérique	100
Tableau 11 : Chiffres et statistiques de la BCU.....	150
Tableau 12 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque de Nyon – Section Jeunes Publics	154
Tableau 13 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque de Nyon – Section Adultes ..	157
Tableau 14 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque communale Forum Meyrin...	163
Tableau 15 : Chiffres et statistiques de la BJ (La Chaux-de-Fonds).....	169
Tableau 16 : Chiffres et statistiques de la BV (La Chaux-de-Fonds)	175
Tableau 17 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque municipale de Vevey	181
Tableau 18 : Chiffres et statistiques de la Cité (BM Genève)	192
Tableau 19 : Chiffres et statistiques de la Médiathèque du Mont	195
Tableau 20 : Chiffres et statistiques de la Médiathèque Valais.....	203

Liste des figures

Figure 1 : Modèle de la littératie numérique selon HabiloMédias.....	24
Figure 2 : Activités et contenus consultés en numérique	29
Figure 3 : Rez-de-chaussée de la BmdJ	57
Figure 4 : Rez-de-chaussée de la BmdA	88
Figure 5 : Rez-de-chaussée de la BmdJ	95
Figure 6 : Projet d'offre numérique - BmdJ.....	228
Figure 7 : Charte d'utilisation de la Bibliothèque municipale Forum Meyrin.....	230
Figure 8 : Document affiché à la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds ..	231
Figure 9 : Systèmes de sécurité Maclocks	233
Figure 10 : Support de table Kimex	233
Figure 11 : Coques antichoc Impact Clear Tech21 et Pro-Impact Silicase	234
Figure 12 : Coques Big Grips Frame et Slim.....	234
Figure 13 : Support de tablette universel (Maclocks)	234
Figure 14 : Photo de l'espace n°1 de la BmdJ	235
Figure 15 : Photo de l'espace n°2 de la BmdJ	235
Figure 16 : Photo de l'espace n°3 de la BmdJ	236
Figure 17 : Photo de l'espace n°4 de la BmdJ	236
Figure 18 : Photo de l'espace d'animation de la BmdJ	237
Figure 19 : Photo de l'espace presse de la BmdA	237
Figure 20 : Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, site Ronde 9, espace des grands.....	238
Figure 21 : Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, site Ronde 9, espace des petits	238
Figure 22 : Bibliothèque communale de Meyrin	239
Figure 23 : East Ruthford Memorial Library	239
Figure 24 : Petite Bibliothèque ronde de Clamart	240

Figure 25 : Médiathèques Caux vallée de Seine.....	241
Figure 26 : Homer Township Public Library	241
Figure 27 : Tea Tree Gully Library	242
Figure 28 : Halifax Central Library.....	242
Figure 29 : Zumbrota Public Library	243
Figure 30 : The John Jermain Library	244
Figure 31 : Lawrence Public Library (KS).....	245
Figure 32 : Rapid City Public Library	246
Figure 33 : BM de Lyon	246
Figure 34 : Redbridge Central Library	247
Figure 35 : Hauteur idéale pour chaque taille	248
Figure 36 : Schémas d'aménagements possibles.....	249
Figure 37 : Exemples de canapés.....	250
Figure 38 : Exemples de chariots.....	251
Figure 39 : Exemple de fond d'écran.....	272
Figure 40 : Flyers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds	281
Figure 41 : Fiche pratique réalisée par la Bibliothèque municipale de Genève pour Labo-Cité.....	282
Figure 42 : Plans du projet de rénovation de la Bibliothèque d'Agent en 2011	285
Figure 43 : Digital Media Lab à la Skokie Public Library	285
Figure 44 : Photos de l'espace Labo-Cité (2014 - 2015).....	286
Figure 45 : Espace numérique BM de Lyon	287
Figure 46 : Digital Media Common (Lab) à la Northeastern University Library	288
Figure 47 : Idea Lab and Library de Lakeshore	288
Figure 48 : Charte du service InterroGE	291
Figure 49 : Charte du service Eurêkoi.....	292

1. Introduction

Ce travail de Bachelor a pour objectif de déterminer les services numériques qu'il serait intéressant de développer à la Bibliothèque municipale de Delémont (BmD), la manière de les mettre en place afin de proposer une offre de qualité et enfin la façon de les présenter au public pour que celui-ci comprenne leur implantation dans une bibliothèque.

Ce travail comprend deux parties. La première, de nature théorique, consiste à étudier ce qui existe déjà en matière d'offres numériques en bibliothèque publique (livres et journaux numériques, liseuses, applications, tablettes, musique et vidéo en streaming, jeux vidéo, etc.). Elle s'appuie sur de nombreuses recherches bibliographiques ainsi que sur des entretiens menés dans plusieurs bibliothèques de Suisse romande.

Cette étape débouche ensuite sur une revue des différentes possibilités, sous forme de fiches techniques. Celles-ci ont servi de base de réflexion à la bibliothèque mandante, qui a sélectionné cinq offres. La deuxième partie de ce travail est donc constituée de l'étude approfondie de celles-ci. Elle aboutit sur des propositions adaptées à la BmD englobant les aspects suivants : les moyens nécessaires à la mise en place de ces services numériques ; les limites légales les concernant ; les modalités relatives à l'entretien et au prêt du matériel ; la manière dont ces nouveaux services doivent-être présentés et expliqués aux lecteurs ; la médiation, les formations et les animations possibles en lien avec ces derniers.

2. Définition

Au début de ce travail, il me semble indispensable de préciser la signification de quelques termes, en commençant par celui de « numérique ». Le Larousse en ligne nous en donne la définition suivante :

« Se dit de la représentation d'informations ou de grandeurs physiques au moyen de caractères, tels que des chiffres, ou au moyen de signaux à valeurs discrètes.

Se dit des systèmes, dispositifs ou procédés employant ce mode de représentation discrète, par opposition à analogique. » (Larousse.fr, 2017)

Cette définition entend le terme numérique dans son sens premier, c'est-à-dire comme des données immatérielles représentées par une suite de nombres binaires et formant un fichier de nature informatique.

Mais actuellement, comme le souligne Marcello Vitali-Rosati, professeur de littérature et de culture numérique à l'Université de Montréal, cette définition ne suffit plus :

« [...] si cette explication peut rendre compte du sens original du mot « numérique », elle n'est pas suffisante pour comprendre la généralisation de son emploi et surtout sa grande fortune dans les dernières années, où l'on commence à parler d'« environnements numériques », de « natifs numériques », d'« humanités numériques » et même de « culture numérique ». »

(Vitali-Rosati 2014, p.63-75)

Effectivement, de nos jours, le terme numérique englobe non seulement des documents dans leur version électronique, mais aussi des outils, des méthodes ainsi que des usages et des pratiques.

Pour mieux cerner l'étendue de ce terme, il est intéressant de se pencher sur les concepts qui lui sont souvent associés. D'une part, on retrouve les notions de collaboration, de socialisation et de partage, termes également liés à tout ce qui a trait au web et aux technologies de l'information et de la communication (TIC). D'autre part, apparaissent aussi quelques éléments faisant ressortir un besoin de formation, tels que les notions de médiation ou de littéracie numérique.

Dans le monde des bibliothèques, nous pouvons donc comprendre une « offre numérique » comme un ensemble de biens et de services regroupant : des collections immatérielles, différents outils et dispositifs permettant l'accès à ces ressources, des services en ligne ainsi qu'un accompagnement des usagers.

3. Historique

Les avancées technologiques ont toujours influencé les bibliothèques et celles-ci en ont souvent tiré profit pour proposer de nouvelles offres à leurs usagers. Les bibliothèques universitaires ont été les plus rapides à s'adapter, car le milieu académique apprécie particulièrement les avantages découlant de la dématérialisation et l'accès en tout temps et à distance. Mais les bibliothèques publiques n'ont pas tardé à suivre leur exemple et à développer des services numériques pour leurs lecteurs.

Dès les années 1980, les catalogues des bibliothèques sont informatisés et les Systèmes de Gestion de Bibliothèque (SIGB) se développent afin de permettre l'échange des données. Les utilisateurs peuvent déjà consulter des bases de données sur des terminaux informatiques en bibliothèque, ainsi qu'emprunter des disques compacts et des cédéroms.

L'avènement d'Internet, dans les années 90, marque un grand changement au niveau de l'accès à l'information. Rapidement, les ordinateurs trouvent une place dans les foyers. Il est ainsi possible d'accéder à une masse d'informations en tout temps.

Cette révolution permet aux bibliothèques de mettre en ligne leurs catalogues, outils que l'on nommera OPACs (Online Public Access Catalog). C'est également au cours de ces années-là que la presse en format électronique ainsi que la numérisation d'ouvrages et d'autres documents (iconographiques, audio, presse, etc.) commencent de se développer.

En 1996, on parle pour la première fois de « bibliothèque hybride », terme utilisé pour définir une bibliothèque mêlant collections analogiques et numériques. Un projet mis en place à la fin des années 90 par une association britannique, ELib (The Electronic Libraries Programm), lance la troisième phase d'un programme visant à étudier le numérique en bibliothèque et ce nouveau modèle d'« hybrid library ». Peter Brophy écrit en 2002 un article sur ce sujet, duquel il tire la conclusion suivante :

« On peut voir dans le travail sur l'évolution de la bibliothèque hybride entrepris au Royaume-Uni une tentative concrète de définir de nouveaux modèles de ce que doit être la bibliothèque à l'ère de l'information. Il est évident que le modèle classique de la « collection », celui qui, pendant des années, a privilégié la constitution et le développement des collections, a fait son temps. Le modèle « des systèmes », qui amenait à penser la bibliothèque en fonction des différentes opérations (acquisitions, catalogage, classement, prêt...) à effectuer, garde sa valeur d'outil organisationnel et administratif, mais il ne saurait décrire la mission des bibliothèques dans l'espace de l'information au sens large. Quant à ceux qui prédisent « la mort de la bibliothèque » sous prétexte que les services électroniques régiront bientôt le monde de l'information, ils oublient tout simplement que les bibliothèques ont un autre rôle à jouer que celui de simples

mécanismes de diffusion de l'information. Il est donc devenu nécessaire d'adopter un nouveau modèle.

L'approche à cet égard la plus prometteuse est celle qui considère la bibliothèque comme un « intermédiaire expert » entre le champ à peu près illimité des informations potentiellement disponibles sur la planète et l'utilisateur individuel qui tente de s'y repérer et de transformer ces informations en connaissances personnelles ou professionnelles. [...]

Le concept de bibliothèque hybride traduit une réflexion sérieuse pour explorer et développer « les bibliothèques de demain », telles qu'elles fonctionneront dans le monde réel (celui où l'information circule déjà en réseau dans un environnement planétaire) sans rien perdre de leur richesse, de leur diversité, sans renoncer à leurs valeurs ni sacrifier la valeur de la bibliothèque traditionnelle. Le temps seul se prononcera sur la validité de ces nouveaux modèles, mais à présent que nous sommes effectivement entrés dans le XXI^e siècle, ce sont eux qui semblent ouvrir la voie la plus prometteuse au développement de bibliothèques soucieuses de répondre aux besoins de leur public et de remplir pleinement leur mission à l'âge de l'information. »
(Brophy 2002)

Nous constatons que le questionnement, toujours actuel, sur le rôle des bibliothèques dans la société du numérique et de l'information n'est pas vraiment récent ; au contraire, il est né en même temps que les premiers outils numériques.

En parallèle à ces évolutions, la numérisation se développe et l'on voit apparaître les bibliothèques numériques, des portails ou sites web sur lesquels il est possible de consulter des ressources numérisées (livres, documents sonores, vidéos, œuvres d'art) ou nativement numériques. On peut citer le projet Gallica¹ de la Bibliothèque Nationale de France (BNF), qui a vu le jour en 1997. Cette plateforme, à vocation patrimoniale et encyclopédique, donne accès sans restriction à de nombreux documents numérisés. D'autres projets similaires sont créés dans les années 1990 ou même avant, comme le projet Gutenberg², projet collaboratif ayant pour but la numérisation de la littérature tombée dans le domaine public. L'on peut aussi citer la plateforme de l'entreprise Google, Google Livres³ (originellement Google Print), élaborée en collaboration avec des bibliothèques ou encore Europeana⁴, bibliothèque numérique européenne.

Dans les années 2000, les nouvelles technologies de l'information et de la communication contribuent à la démocratisation de l'information. Dans son livre *Mémento de l'information numérique*, J.-P. Accart évoque les conséquences de ce changement :

¹ <http://gallica.bnf.fr/accueil/?mode=desktop>

² <http://www.gutenberg.org>

³ <https://books.google.fr>

⁴ <http://www.europeana.eu/portal/fr>

« Ces innovations [dans le domaine des technologies de l'information et de la communication parmi lesquelles la téléphonie mobile, le Web 2.0., les techniques de numérisation et de stockage...] s'accompagnent d'une modification radicale du comportement des utilisateurs par rapport à l'information et à la technologie, cette dernière étant intégrée de manière de plus en plus évidente dans la vie professionnelle et privée, notamment dans la génération née avec Internet (« the digital natives »). »
(Accart, Rivier 2012, p. 19)

Pour s'adapter aux usagers, les bibliothèques ressentent le besoin d'évoluer et la notion de bibliothèque 2.0 se répand. Olivier Deuff propose trois définitions de ce terme dans un numéro de la revue *Les cahiers du numérique* :

« La bibliothèque en réseaux à la fois au niveau du web social et de l'interopérabilité des données. »

« La bibliothèque comme un ensemble de services à disposition de l'utilisateur qui permet d'élargir la médiation et attirer de nouveaux publics via le numérique. »

« La bibliothèque qui transforme l'utilisateur en participant. » (Deuff 2010, p.101)

Il est donc question de nouveaux outils tels que les portails de bibliothèques, les réseaux sociaux, les flux RSS, les signets sociaux ou la folksonomie. Mais la notion de bibliothèque 2.0 ne se résume pas qu'à eux, elle conduit surtout à un changement dans la conception de l'utilisateur, qui sera considéré dorénavant comme un acteur occupant une place centrale dans la réflexion des bibliothèques.

Dès les années 2000, ce sont le livre numérique et ses supports de lecture, la liseuse et la tablette, qui font leur apparition. Les problèmes posés par les droits d'auteurs et les coûts des plateformes freinent considérablement cette évolution dans les bibliothèques publiques. Malgré tout, dix ans plus tard, on assiste à la mise en place de services de prêt numérique dans les grandes bibliothèques de lecture publique. Le modèle fréquemment préféré est celui du livre chronodégradable : le livre numérique prêté s'effacera automatiquement à la fin du prêt et, par conséquent, ne sera plus lisible passé ce délai.

Autre mission des bibliothèques, la médiation est également touchée par l'évolution du numérique. Sur son blog Bibliobsession⁵, Silvère Mercier, spécialiste en Sciences de l'information, définit en ces termes la notion de « médiation numérique » :

« La médiation numérique des savoirs est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. »
(Silvae 2010)

⁵ <http://www.bibliobsession.net>

Il ajoute encore :

« Pour moi la médiation numérique n'est donc ni de la communication ni du marketing public au sens strict, mais se situe au cœur des métiers de l'information-documentation, quelque part entre l'accompagnement à la recherche documentaire, la gestion/diffusion de contenus et l'animation de communautés. »
(Silvae 2010)

C'est avec le Web 2.0 que sont nées les premières pratiques de médiation numérique. Les nouveaux outils qu'il procure permettent aux bibliothèques de produire et de diffuser du contenu au-delà des murs de la bibliothèque. La médiation numérique répond donc à un besoin découlant de la surabondance d'informations, nommé « information literacy » en anglais, qui peut être traduit en français par le terme « compétences informationnelles ». Cette notion est définie ainsi par l'ADBU⁶ (Association des Directeurs & personnels de direction des Bibliothèques Universitaires et de la documentation) :

« Utiliser l'information de manière efficace et judicieuse, c'est d'abord savoir identifier et caractériser son besoin documentaire. C'est être capable de déterminer les sources pertinentes, les interroger, récupérer l'information et savoir l'évaluer. »
(ADBU 2012, p.14)

La médiation numérique ne se réalise pas seulement en ligne, elle se développe également en présentiel. Depuis quelques années, les grandes bibliothèques mettent en place des espaces numériques physiques dans lesquels elles proposent différentes médiations telles que : des formations à l'utilisation des appareils mobiles, des ateliers de codage, des animations pour les enfants autour du livre augmenté, etc.

Dans les innovations issues de cette volonté de médiation, on peut nommer les fablabs :

« Un fab lab (contraction de l'anglais fabrication laboratory, « laboratoire de fabrication ») est un lieu ouvert au public où il est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets. »
(Agefi.com 2017)

Il faut également mentionner les services de référence des bibliothèques, qui peuvent être définis comme une : « fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » (Corinne Verry-Jolivet 1996). Ces offres peuvent être proposées en présentiel ou via un portail en ligne. J.-P. Accart, professionnel en Sciences de l'information, définit les caractéristiques d'un service de référence en ligne ainsi :

⁶ <http://adbu.fr>

« Il [le service de référence] offre un point d'accès unique en ligne que l'utilisateur peut immédiatement identifier, auprès duquel il dépose une requête prise en charge par des professionnels qualifiés, requête amenant une réponse rapide, pertinente et de qualité. »
(Accart, Bazin 2009)

Force est de constater que les bibliothèques ont commencé depuis de nombreuses années déjà à développer ces nouvelles offres, des OPACS à la médiation numérique ; le numérique en bibliothèque n'est donc pas un effet de mode récent. Il prend ses racines dans la naissance de l'informatique et a évolué en parallèle à l'évolution des technologies de l'information et de la communication. Nous pouvons nous demander quel est son impact sur la mission des bibliothèques. Florent Dufaux propose la réponse suivante :

« Nos missions et nos objectifs ne changent donc pas, à priori : donner accès à une offre informationnelle, culturelle et de loisirs de plus en plus foisonnante et y accompagner nos publics. Il convient par contre d'innover pour suivre les nouveaux usages et contribuer au développement des compétences médiatiques. »
(Dufaux 2016, p.20)

Les bibliothèques ne sont donc pas confrontées à une mission nouvelle, mais plutôt à la nécessité de réfléchir à la manière de la mener à bien. Car les bibliothèques, en tant qu'intermédiaires, ont un rôle à jouer dans notre société d'information ; et celui-ci pourrait, en partie, se concrétiser par l'insertion d'une médiation et de nouveaux services numériques.

4. Numérique – Usages et pratiques

Internet, les nouveaux médias et les nouveaux dispositifs mobiles ont connu une expansion extrêmement rapide, entraînant avec elle un changement radical des habitudes et des pratiques. Tous les domaines, parmi lesquels les loisirs, la culture, la formation et les médias ont été touchés par cette évolution.

Selon les statistiques, la Suisse se situe dans les pays les plus avancés en matière de diffusion de l'Internet (E-Inclusion 2016). L'office fédéral Suisse de la statistique (OFS) précise que 91% des ménages en Suisse possèdent un accès à Internet (OFS 2016a). De plus, un grand nombre de personnes (14 ans et plus) consacrent du temps, plusieurs fois par semaine, à surfer sur le web. En 2016, c'est le cas pour 84% de la population (contre 7% en 1997) (OFS 2016c).

Selon un sondage (Malaguti 2016) mené en France au sujet des supports numériques les plus répandus, ce sont les téléphones portables qui sont en tête (91% de la population française), suivis des ordinateurs (74%), des tablettes (32%) et des liseuses (3%). En 2016, une étude du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Croutte et Lautié 2016) a démontré que, pour la première fois, il y a davantage de Français qui possèdent à la fois un ordinateur, un smartphone et une tablette que de personnes n'ayant qu'un ou deux dispositifs. Quant à la Suisse, elle arrive en septième position dans les pays les plus équipés en ordinateurs personnels par ménage (OFS 2017b). De plus, en 2014, environ 95% des ménages possèdent au moins un téléphone cellulaire (OFS 2017b).

Pour ce qui est de l'âge des utilisateurs, ceux-ci se trouvent majoritairement dans la tranche des « 14 - 59 ans ». Les usagers de « 60 – 69 ans » sont encore nombreux à utiliser Internet. Par contre, on relève une nette baisse d'utilisation de cet outil chez les « 70 ans et plus ». On remarque également que les personnes disposant d'un bas revenu ou peu formées sont moins connectées (OFS 2017a).

En ce qui concerne l'utilisation qui est faite de ces différents dispositifs, le rapport 2016 de l'International Telecommunication Union (ITU 2016) met en avant les « top internet activities » des populations de soixante et un pays. Les cinq premières activités exercées sur Internet sont les suivantes :

- Envoyer ou consulter ses mails.
- Réseaux sociaux, blogs et discussions en ligne.
- Chercher des informations sur des produits ou des services.
- Lire des journaux, des magazines ou des livres.

- Divertissement (films, musique, jeux)⁷.

En France, ce sont les trois activités suivantes qui sont le plus fréquemment pratiquées sur Internet : communiquer (réseaux sociaux et messagerie instantanée) ; acheter en ligne ; effectuer des démarches administratives.

Viennent ensuite : suivre l'actualité en ligne ; écouter, télécharger de la musique ; rechercher des offres d'emploi ; suivre une formation sur Internet (Croutte et Lautié 2016). Nous pouvons donc constater, qu'en opposition avec les activités citées au paragraphe précédent, la lecture de livres ou de journaux est absente des principales habitudes numériques des Français.

4.1 Pratiques des adolescents - « digital natives »

Le terme « digital native », qui peut être traduit par « natif du numérique » ou encore « enfant du numérique » désigne une :

« personne qui, ayant toujours vécu dans un environnement numérique, est présumée familière des outils et des usages des nouvelles techniques d'information et de communication »
(Ferrière 2015)

De nos jours, le terme « culture numérique » est utilisé pour désigner les habitudes et les connaissances du web et des dispositifs numériques que les natifs du numérique développent rapidement et qu'ils pratiquent au quotidien. Florian Dauphin définit cette culture comme :

« un ensemble de valeurs, de pratiques et de connaissances qui s'inscrivent dans l'immédiateté, où la communication (partout et tout le temps) et les nouveaux médias jouent un rôle prépondérant pour créer et maintenir une forme de sociabilité communautaire et permettre une construction identitaire. »
(Dauphin 2012, p.4)

Si nous nous intéressons aux études statistiques, nous pouvons constater que les jeunes ont des habitudes quelque peu différentes des adultes sur Internet. En 2011, une centaine de jeunes Suisses ont participé à une étude du Centre d'évaluation des choix technologiques (TA-Swiss) nommée « Les natifs de l'ère numérique - Comment la « génération Internet » utilise-t-elle l'Internet ? ». Dans le rapport, il est relevé que :

« La majorité des activités en ligne se déroule sur des réseaux sociaux. Parmi les élèves, 48% les utilisent fréquemment et 39% occasionnellement. Par ailleurs, 45% surfent fréquemment sur l'Internet et 39% y font occasionnellement d'autres activités. Voici une énumération des activités citées : Google, YouTube, chatter sur MSN, lire des journaux en ligne, regarder ou télécharger (le plus souvent illégalement) des programmes de télévision, des films, des vidéos et des émissions sportives, écouter ou télécharger de la musique jouer en ligne,

⁷ "sending or reviewing e-mail ; social media, blogs and online discussions ; getting information about goods or services ; reading newspapers, magazines or books ; entertainment (movies/music/games)"

rechercher des informations pour l'école ou pour soi-même et consulter des dictionnaires, traiter des photos et mettre des albums de photos en ligne. »

(D'Anna-Huber 2011, p.8-9)

L'étude JAMES (Waller et al. 2016) s'est intéressée non seulement aux pratiques sur Internet mais également à l'utilisation globale des outils numériques. Et elle arrive à la conclusion que les activités préférées des 12-19 ans sont, tous appareils confondus, l'utilisation du téléphone portable, l'utilisation d'Internet et l'écoute de musique.

Si l'on se penche sur les dispositifs numériques utilisés par les jeunes, on remarque que le 99% de ceux-ci possèdent des téléphones portables et que le 75% d'entre eux ont également un ordinateur.

L'étude de TA-Swiss souligne que le téléphone portable est utilisé pour des tâches diverses. Il fait office par exemple de réveil, de montre, d'appareil photo et d'agenda ; il sert à envoyer des SMS ou des messages via les applications comme « Whatsapp », à écouter de la musique, à faire des jeux, à regarder des vidéos, à consulter les horaires des cinémas ou des transports publics. Le téléphone portable sert aussi à être proactif sur les réseaux sociaux : 94% des personnes sondées possèdent au moins un compte sur un réseau social, les plus populaires étant Facebook, Instagram et Snapchat.

L'étude JAMES constate de même que les tablettes sont aujourd'hui davantage présentes qu'il y a quelques années ; en 2016, 40% des jeunes en possèdent une. Il est aussi intéressant de voir qu'en Suisse romande, seulement 12% des foyers interrogés possèdent une liseuse contre 21% au Tessin et 24% en Suisse allemande. Elle met aussi en évidence le fait que les jeunes utilisent très peu les liseuses :

« Les abonnements à un site de jeux en streaming sont [...] rares (12 %) et ceux à des livres numériques sont encore moins fréquents (8 %) dans les foyers. »

(Waller et al. 2016, p.15)

« D'autres activités ne sont jamais exercées par une majorité des jeunes. Il s'agit là de l'utilisation de liseuses ou de smartwatches. »

(Waller et al. 2016, p.22)

Les jeux vidéo sont aussi mentionnés dans ce rapport ; il indique que deux tiers des jeunes Suisses jouent de temps en temps aux jeux vidéo.

L'étude JAMES précise encore que les jeunes passent au total environ 3 heures par jour en semaine sur leurs portables et une heure de plus lors du week-end. Ils jouent 1 heure par jour en semaine et 2 heures lors du week-end ou en vacances à des jeux vidéo.

4.2 Les écrans – quels impacts ?

Les enfants de notre époque sont exposés dès leur plus jeune âge aux écrans. Ce constat effraie parfois, car il est dorénavant établi que ces derniers peuvent avoir des impacts négatifs sur le comportement et le développement psychologique.

L'Académie américaine de pédiatrie (AAP)⁸ affirme que la surexposition ou l'utilisation trop intensive des écrans comportent différents risques : obésité, troubles du sommeil, usage excessif ou problématique d'internet (impossibilité de se détacher des écrans, déconnexion avec la vie réelle), effets négatifs sur les performances scolaires, comportements à risques (exposition précoce à l'alcool, au tabac et au sexe). (AAP 2016). D'autres conséquences ont également été décelées parmi lesquelles : influence sur le développement (retards langagiers ou socio-émotionnels) ; baisse d'interaction entre parents et enfants ; effets sur la santé mentale (Chassiakos et al. 2016).

Cependant, il a aussi été démontré que les écrans, s'ils sont utilisés avec un accompagnement et de façon normée, peuvent avoir des impacts positifs sur le développement. Chez les enfants, l'utilisation d'écrans interactifs comme les tablettes peut par exemple : stimuler l'apprentissage spatio-temporel, faciliter la distinction du réel et du virtuel ou encore développer l'intelligence narrative (Chassiakos et al. 2016). De plus, dans le domaine de la littérature, l'environnement « augmenté » des applications sur tablettes (son, image, toucher, interactivité) offrent une autre expérience de lecture enrichissante et complémentaire au livre papier.

Pour les pré-adolescents, les écrans peuvent aussi contribuer à la construction de l'opinion, certains jeux pouvant impacter positivement sur le contrôle des émotions, l'attention et la concentration (Bach et al. 2013). En ce qui concerne la lecture, on décèle aussi « une augmentation de la vitesse et de la qualité de la compréhension de ce qui est lu » (Pouchot 2016).

J.-P. Accart dans son livre *Mémento de l'information numérique*, expose son point de vue sur la « baisse de concentration » due au numérique :

« Il est commun de dire que la nouvelle génération n'a plus de patience, qu'elle n'est capable de maintenir son attention qu'un temps limité sur la même chose. Mais ce constat est principalement lié à la pratique scolaire traditionnelle, qui requiert une longue période de concentration sur le même document. Passer d'un fragment de texte à un autre ne signifie pas nécessairement un impérieux besoin de passer à autre chose, cela correspond à une autre forme de concentration, beaucoup plus interactive. La lecture induit alors une action faisant apparaître de nouveaux contenus, à la manière de ces romans où l'usager participe à la construction du récit en sautant d'une page à l'autre en

⁸ <https://www.aap.org/en-us/Pages/Default.aspx>

fonction de sa réponse aux questions posées. Ou, lorsque, à partir d'une lecture sur Internet, on ouvre plusieurs onglets en lien avec le texte de base : ils peuvent éclairer une donnée historique, apporter des précisions sur un personnage évoqué, voire donner rapidement la définition d'un mot inconnu. »

(Accart, Rivier 2012, p. 22)

Il constate donc, plutôt qu'une baisse de la concentration, une évolution des pratiques. Par la navigation entre différentes sources, la lecture pourrait donc être qualifiée de multiple, en opposition à la lecture linéaire.

On remarque également que les jeux vidéo favorisent les échanges et permettent une forme de socialisation. Les réseaux sociaux sur lesquels les adolescents sont extrêmement présents peuvent jouer un rôle important pour la socialisation et la recherche d'une identité propre (Bach et al. 2013).

Serge Tisseron, psychiatre et psychanalyste français, propose une approche nommée 3-6-9-12⁹ pour gérer l'utilisation des écrans, afin de bénéficier de leurs effets positifs sans s'exposer aux risques qu'ils peuvent présenter. Le principe de cette méthode est d'associer un usage des écrans à une tranche d'âge. Voici ce qui est conseillé aux parents (Tisseron 2017) :

- **Avant 3 ans :**

« l'enfant a besoin de construire des repères spatiaux et temporels. Jouez, parlez, arrêtez la télé. »

- **De 3 à 6 ans :**

« l'enfant a besoin de découvrir ses dons sensoriels et manuels. Limitez les écrans, partagez-les, parlez-en en famille. »

- **De 6 à 9 ans :**

« l'enfant a besoin de découvrir les règles du jeu social. Créez avec les écrans, expliquez-lui Internet. »

- **De 9 à 12 ans :**

« l'enfant a besoin d'explorer la complexité du monde. Apprenez-lui à se protéger et à protéger ses échanges. »

- **Après 12 ans :**

« l'enfant commence à s'affranchir des repères familiaux. Restez disponibles, il a encore besoin de vous ! »

D'autres avis ont été émis sur la question ; l'Académie des Sciences par exemple a sorti en 2013 un rapport dans lequel elle donne diverses recommandations pour les familles et les éducateurs. En voici quelques éléments (Bach et al. 2013) :

- **L'enfant avant 2 ans :**

⁹ <http://www.3-6-9-12.com>

« Toutes les études montrent que les écrans non interactifs (télévision et DVD) devant lesquels le bébé est passif n'ont aucun effet positif ».

« Les tablettes visuelles et tactiles peuvent être utiles au développement sensori-moteur du jeune enfant, même si elles présentent aussi le risque de l'écarter d'autres activités physiques et socio-émotionnelles multiples, indispensables à cet âge. »

- **L'enfant entre 2 et 6 ans :**

« De 2 à 3 ans, l'exposition passive et prolongée des enfants à la télévision, sans présence humaine interactive et éducative, est déconseillée. »

« À partir de 3 ans, le développement des diverses formes de jeux symboliques invitant l'enfant à « faire semblant » l'éduque à distinguer le réel du virtuel. Ces jeux d'alternance virtuel-réel peuvent l'initier à une pratique modérée et autorégulée des écrans. Parallèlement, l'enfant doit être invité à parler de ce qu'il voit sur les écrans, car cela l'incite à mobiliser en alternance son intelligence visuelle et spatiale (activée par les écrans) et son intelligence narrative. »

« À partir de 4 ans, les ordinateurs et consoles de salon peuvent être un support occasionnel de jeu en famille, voire d'apprentissage accompagné. »

- **L'enfant entre 6 et 12 ans :**

« L'utilisation pédagogique des écrans et des outils numériques à l'école ou à la maison peut marquer un progrès éducatif important. Les logiciels d'aide à la lecture ou au calcul sont par exemple très précieux, notamment en cas de troubles spécifiques des apprentissages cognitifs (dyslexies, dyscalculies). »

« Une éducation précoce de l'enfant à l'autorégulation face aux écrans est essentielle. »

- **L'adolescent : après 12 ans :**

« Les outils numériques possèdent une puissance inédite pour mettre le cerveau en mode hypothético-déductif. Le cerveau de l'adolescent peut ainsi plus rapidement explorer toutes les possibilités ouvertes (notamment sur Internet) et exercer ses capacités déductives. Pour un adolescent, ce sont là des opportunités positives pour mieux former son esprit et son intelligence. »

« En revanche, un usage trop exclusif d'Internet peut créer une pensée « zapping », trop rapide, superficielle et excessivement fluide, appauvrissant la mémoire et les capacités de synthèse personnelle et d'intériorité. »

« La prévention doit associer l'encouragement des pratiques créatrices et les mises en garde. »

Une autre étude, publiée par la National Association for the Education of Young Children et the Fred Rogers Center for Early Learning and Children's Media, met en avant la nécessité d'utiliser les dispositifs numériques de façon réfléchie :

« Technology and interactive media are tools that can promote effective learning and development when they are used intentionally by early childhood educators, within the framework of developmentally appropriate practice, to support learning goals established for individual children. » (NAEYC, Fred Rogers Center 2012)

Elle recommande de ne pas mettre d'écran à disposition des enfants avant deux ans et souligne également le besoin d'utiliser ces dispositifs en tant que moyen et support d'apprentissage et non pas comme une fin en soi.

Pour conclure, nous pouvons dire que l'utilisation des écrans comporte des risques dont il faut avoir conscience. Informer et faire de la prévention est une tâche importante et nécessaire. Cependant, parallèlement, il est aussi essentiel de faire connaître les apports positifs qu'ils peuvent procurer. Employés à bon escient, dans un temps limité et avec un accompagnement, ceux-ci peuvent favoriser l'apprentissage, la collaboration, la communication et stimuler les capacités cognitives des enfants. Se priver des écrans ne constitue pas une solution applicable dans l'environnement actuel ; c'est même impensable ! Il est par contre indispensable d'apprendre à les utiliser correctement pour pouvoir ainsi profiter de leurs avantages. Tout réside dans la mesure.

4.3 Littératie numérique

L'omniprésence des écrans et d'Internet modifie les habitudes. Ces nouvelles pratiques, modernes, inédites, demandent des compétences novatrices ; or il faut être conscient qu'utilisation intensive ne va pas forcément de pair avec maîtrise.

La notion de littératie numérique est définie ainsi par HabiloMédias (Centre canadien d'éducation aux médias et de littératie numérique) :

« La littératie numérique n'est pas une catégorie technique qui décrit un niveau fonctionnel minimal de compétences technologiques, mais plutôt une vaste capacité de participer à une société qui utilise la technologie des communications numériques dans les milieux de travail, au gouvernement, en éducation, dans les domaines culturels, dans les espaces civiques, dans les foyers et dans les loisirs. »
(Hoechsmann et DeWaard 2015, p.5)

Les compétences inhérentes à cette définition sont classées par HabiloMédias en trois domaines : utiliser, comprendre et créer (HabiloMédias 2017). C'est ce qu'illustre le graphique ci-dessous :

Figure 1 : Modèle de la littératie numérique selon HabiloMédias



(HabiloMédias 2017)

Notons qu'en Suisse 12% de la population n'utilise pas Internet (E-Inclusion 2016) et que, selon l'OFS, le 60% environ de la population de plus de 15 ans ne posséderait pas de « compétences Internet moyennes » (Domenjoz 2017), terme désignant les savoirs suivants :

- Utiliser un moteur de recherche.
- Envoyer des mails avec fichiers attachés.
- Chatter ou poster des messages sur des réseaux sociaux, blogs, etc.
- Téléphoner ou faire des vidéoconférences.
- Utiliser des réseaux d'échange 'pair-à-pair' pour télécharger de la musique, films, etc.
- Créer et mettre à jour un site.

Ces constats mettent en évidence l'existence d'une fracture numérique en Suisse. Pour la réduire, les personnes qui ne disposent pas chez elles d'outils numériques

devraient pouvoir y accéder ailleurs. De même, tant les « digital immigrants »¹⁰ que les « digital natives » auraient besoin de formation dans le domaine du numérique.

En Suisse romande, pour répondre à ces besoins, un chapitre du PER (Plan d'étude romand) porte sur l'enseignement aux « Médias, à l'Image et aux Technologies de l'Information et de la Communication (MITIC) » (Plan d'études romand 2017). Les objectifs d'apprentissage qui y sont définis visent à acquérir des connaissances en bureautique et en recherche d'information. En effet, comme le souligne Florian Dauphin :

« La logique d'une navigation ludique sur le web est largement différente de celle mise en œuvre et prescrite dans le cadre scolaire qui vise à l'acquisition de connaissances et au développement de l'esprit critique. » (Dauphin 2012, p.24)

Effectivement, utiliser correctement les moteurs de recherche et les bons mots-clés pour trouver l'information adéquate, faire preuve d'esprit critique en sélectionnant les sources et en les croisant afin de différencier les informations des opinions et de repérer les fausses informations, savoir citer ses sources ou encore protéger sa vie privée sont tout autant d'éléments qui nécessitent un apprentissage.

Pour ce qui est de la fracture numérique en Suisse, c'est le réseau « Inclusion numérique en Suisse », actif depuis 2007, qui est chargé de :

« faciliter à chacun l'accès aux technologies de l'information et de la communication et de donner ainsi les mêmes chances à tous de bénéficier des avantages de la société de l'information. » (OFCOM 2014)

Leur plan d'action 2016 – 2020 vient également soutenir la *Stratégie "Suisse numérique"* du Conseil fédéral établie en 2016 et dont l'un des objectifs principaux est le suivant :

« Egalité des chances et participation de tous : Tous les habitants de Suisse peuvent accéder de manière égale, avantageuse, libre et non discriminatoire, à une infrastructure de réseau de qualité ainsi qu'à des contenus, des services et des applications innovants. Ils savent utiliser les TIC de manière compétente, sûre et responsable. Les TIC ouvrent la voie à de nouvelles formes de communication, tout en favorisant la formation politique de l'opinion et la participation de tous à une société démocratique et informée. » (Confédération Suisse 2016a, p.4)

Nous constatons donc qu'il y a une volonté réelle de la part du gouvernement suisse d'évoluer avec les nouvelles technologies. Les institutions publiques, telles que les bibliothèques, ont un rôle important à jouer en ce qui concerne la littératie numérique, comme l'explique le point 4.6.3 de la *Stratégie "Suisse numérique"* :

¹⁰ Terme opposé à celui de « digital native » et désignant les personnes n'ayant pas grandi dans un univers où le numérique est omniprésent.

« Actuellement, la population utilise de plus en plus les TIC pour participer à la vie culturelle. Dès lors, il convient de faciliter l'accès à la culture et au patrimoine ainsi que la diffusion et la transmission de contenus culturels par des canaux numériques. Dans cette optique, les archives, les bibliothèques et les musées sont encouragés à numériser leur patrimoine afin d'en améliorer l'accès. En plus, la Confédération soutient activement le développement, la production et la diffusion de la création culturelle numérique. »(Confédération Suisse 2016a, p.11)

Il incombe donc aux bibliothèques une mission de diffusion, de formation et de prévention à l'égard des différents dispositifs, outils et médias numériques.

5. Le numérique en bibliothèque publique

Depuis quelques années, nous avons vu émerger différents concepts comme les espaces numériques, les fablabs et les bibliothèques « troisième lieu » qui, souvent, font la part belle au numérique. Nous constatons aussi que les bibliothèques « traditionnelles » sont de plus en plus nombreuses à se lancer dans le numérique, en proposant différentes offres allant du livre électronique au jeu vidéo.

A l'origine de ces nouvelles propositions se trouvent souvent une volonté politique ou un engagement des professionnels, qui ont pour objectifs principaux de suivre les évolutions de notre société et d'œuvrer pour réduire la fracture numérique.

En France par exemple, le projet « Bibliothèques numériques de références » (BNR), lancé en 2010, est une initiative visant à soutenir financièrement les bibliothèques municipales et départementales de prêt qui souhaitent mettre en place des offres numériques. Les deux volontés principales sont : « d'atteindre de nouveaux publics (publics jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap, publics éloignés) » et « de contribuer à la modernisation des bibliothèques afin qu'elles demeurent au cœur de l'activité culturelle et sociale de leur territoire » (Ministère de la Culture et de la Communication 2017a). En décembre 2015, on comptait déjà vingt et une bibliothèques labellisées BNR.

Au Canada, dans le cadre du plan culturel numérique du Québec, un projet a vu le jour en 2016 ; il a pour objectif de créer : « un véritable réseau liant les créateurs, les organisations artistiques et culturelles, les entreprises numériques et le secteur de la recherche sur le territoire québécois. » (Québec Numérique, 2016). Une initiative intéressante qui propose de mettre en lien différentes institutions et de les accompagner dans leurs mutations numériques.

Penser le numérique en réseau permet aux institutions de s'appuyer sur les expériences antérieures et de collaborer afin de proposer une offre cohérente. Actuellement, en bibliothèque publique, excepté pour le livre numérique, il n'existe que peu de réseaux visant à développer les offres des bibliothèques. Nous pouvons quand même mentionner le réseau français Carel, qui propose, contre une inscription annuelle de 50 euros, de faciliter la collaboration et les échanges entre les institutions, d'offrir des tarifs préférentiels et de servir de référence dans le domaine.

Cependant, la plupart du temps, force est de constater que les institutions mettent en place l'un ou l'autre service en fonction de leurs intérêts. Les initiatives numériques dépendent dès lors totalement de l'implication des professionnels. Ainsi, le

développement dans ce domaine évolue de manière inégale et, de par là même, l'offre proposée se trouve déséquilibrée.

De plus, différents éléments freinent les bibliothèques qui souhaitent se lancer plus avant dans le numérique. Une étude menée au Québec démontre que le budget, les installations technologiques et l'augmentation de la charge de travail sont les plus grands défis des institutions culturelles. Viennent ensuite : les changements organisationnels, le respect de propriétés intellectuelles, la perte de contrôle et le sentiment d'incompétence du personnel (Québec Numérique, 2016).

En plus des limites « physiques », d'autres questions plus philosophiques se posent quant au rôle des bibliothèques vis-à-vis du numérique. Dans son *Mémoire Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique* (Tur 2015), Alexandre Tur identifie plusieurs questions récurrentes, parmi lesquelles :

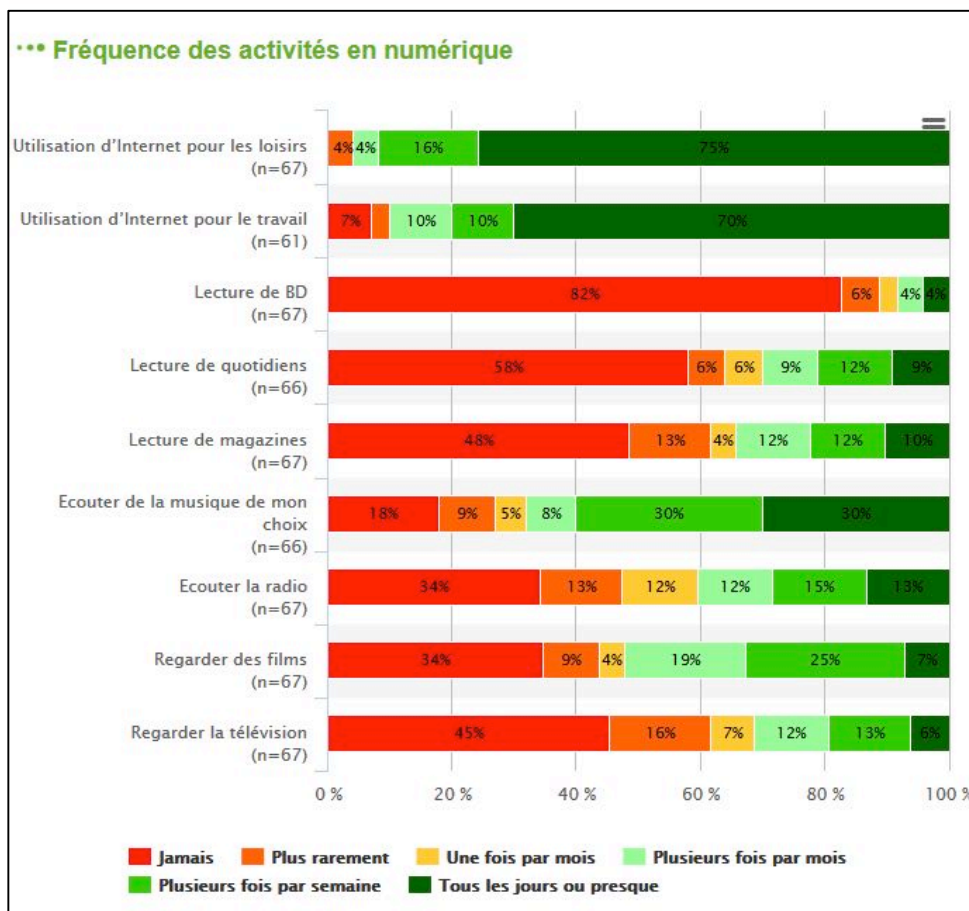
- La bibliothèque doit-elle être active dans la seule médiation de ses collections et dans le domaine de l'information literacy ou sa mission s'étend-elle aussi à la médiation des technologies en général ?
- Doit-elle se contenter de faire une médiation ou peut-elle aller jusqu'à la formation ?
- Doit-elle développer des services numériques en relation avec ses missions traditionnelles (lecture, consommation de contenu, éventuellement jeu) ou peut-elle aller plus loin et proposer une offre numérique touchant d'autres activités ?

Il n'y a bien entendu pas de réponses catégoriques à ces questions ; nous allons cependant tenter d'élaborer quelques éléments de réponse à celles-ci dans la suite de ce travail, car il est important de les garder en tête lors d'un processus de mise en place d'une offre numérique.

Au terme de cette introduction, nous pouvons encore nous pencher sur les études examinant les attentes des utilisateurs quant aux offres numériques des bibliothèques. Aux Etats-Unis, une étude du Pew Research Center (Horrigan 2015) affirme que 78% des sondés pensent que les bibliothèques devraient offrir des programmes pour former le public (enfants et seniors inclus) à l'utilisation des outils numériques.

A Genève, les bibliothèques municipales ont mené un sondage afin de déterminer les ressources qui intéressent leurs usagers. Elles ont tout d'abord mesuré la fréquence des activités numériques de ceux-ci en bibliothèque. Les résultats démontrent qu'après l'utilisation d'Internet, c'est l'écoute de musique, suivie de la radio et de la lecture de magazines qui dominent/concentrent le reste des autres activités.

Figure 2 : Activités et contenus consultés en numérique



(Dufaux 2016)

La deuxième question posée par ce sondage était celle-ci : « Dans l'optique du développement des ressources numériques des bibliothèques municipales, quels sont les cinq domaines qui vous intéressent le plus ? ». Les ressources les plus mentionnées ont été : l'autoformation, les journaux, la musique et la VoD (Video on Demand).

L'attente des lecteurs vis-à-vis du numérique en bibliothèque existe donc bel et bien. Il s'agit donc là d'une opportunité à saisir par les bibliothèques pour attirer un nouveau public par le biais d'offres numériques innovantes ; c'est également un moyen de fidéliser les adolescents qui désertent les bibliothèques ou encore de lutter contre la fracture numérique.

5.1 Applications numériques et tablettes

Nous l'avons relevé précédemment, les tablettes sont des dispositifs présents dans de nombreux foyers (Gaudion 2017) et dont les enfants sont très friands. Ce constat a amené les bibliothèques à réfléchir sur la possible insertion de ces outils dans leurs

services. Actuellement, plusieurs bibliothèques françaises et quelques bibliothèques suisses ont franchi le pas.

Les modalités de cette offre diffèrent beaucoup, selon le public ciblé. Un seul élément reste récurrent : les tablettes ne sont en général pas prêtées mais mises à disposition, en consultation, sur place. C'est le mode le plus fréquent. Il existe quelques exceptions comme la Médiathèque Valais¹¹ qui propose des iPads pour un prêt de 28 jours.

Ce choix dépend des ressources que les bibliothèques souhaitent favoriser par le biais de ces dispositifs. En effet, si ce sont principalement des ebooks qui sont proposés, le prêt de liseuses serait effectivement la solution la plus sensée. Par contre, si la volonté est de mettre en avant des ressources accessibles uniquement depuis le réseau WiFi de la bibliothèque (plateforme de streaming ou autre), proposer des tablettes en consultation s'impose.

La consultation sur place est gérée de différentes manières : certaines bibliothèques demandent le dépôt d'une pièce d'identité et/ou prêtent la tablette afin qu'elle apparaisse sur le compte du lecteur. Les tablettes peuvent être prises en main de façon nomade (pas de restriction de lieu au sein de la bibliothèque) ou accrochées au mobilier avec un câble antivol.

Pour un public cible adulte, les tablettes sont souvent destinées à la consultation de journaux, hebdomadaires ou revues. Pour cela, les bibliothèques peuvent s'abonner à des plateformes comme Lekiosk.fr¹² ou PressReader¹³, qui garantissent l'accès en streaming à différents titres de presse. Ou alors, elles peuvent aussi télécharger les applications (gratuites ou payantes) des journaux et magazines.

Différents genres d'applications sont également fournis pour ce public dont : art et culture ; littérature ; méthodes de langues ; vie pratique (par exemple : santé ou cuisine) ; voyages. De plus, la navigation Internet est souvent proposée en accès libre, contrairement aux tablettes destinées aux jeunes sur lesquelles l'accès à Internet est généralement bloqué. Cela évite la mise en place, parfois complexe, d'un contrôle parental. De même, l'accord d'un parent est requis pour la consultation des tablettes et les sessions sont généralement limitées dans le temps.

Nous l'avons vu précédemment, le sujet des écrans en lien avec les enfants est sensible. C'est pourquoi le choix des applications est primordial dans le secteur

¹¹ <http://www.mediatheque.ch>

¹² <https://www2.lekiosk.com/fr/>

¹³ <http://www.pressreader.com>

jeunesse. La Petite Bibliothèque Ronde de Clamart (La Petite Bibliothèque Ronde 2009)¹⁴, structure pilote de référence dans l'utilisation des outils numériques, est très active d'un point de vue professionnel. Elle propose par exemple une plateforme de partage d'applications pour tablettes nommée BibApps¹⁵ :

« *BibApps.com permet à chaque bibliothécaire qui le souhaite d'entrer de nouvelles applications dans cette base de données et de les passer aux spectres de trois critères :*

- les animations possibles à partir de l'application

- la qualité de l'application

- le niveau d'accessibilité de l'application »

(BibApps.com, 2017)

Un autre site de conseil et de sélection d'applications très prisé est celui de la Souris grise¹⁶. L'offre destinée aux jeunes y est très vaste.

Les genres d'applications que l'on retrouve le plus souvent en bibliothèque sont : les livres augmentés, allant du simple livre audio au livre applicatif ; les applications ludo-éducatives ainsi que les jeux (de réflexe, de concentration, de mémoire, et autres).

L'offre pour les adolescents se portera plutôt sur les loisirs (cinéma, musique, etc.) et la création de contenu. Par exemple, dans l'une des bibliothèques de la Médiathèque départementale de l'Eure (MDE)¹⁷, les tablettes ont été employées pour réaliser un film dans le cadre d'une animation pour les jeunes.

En ce qui concerne la marque, une étude de la Souris grise a démontré que 64% des foyers possèdent le modèle d'Apple, l'iPad. 46.1% des foyers ont un appareil fonctionnant avec le système Android. Et seuls 4.5% de ces derniers emploient une tablette fonctionnant sur Windows (Sutton 2015). Les bibliothèques ont également tendance à se doter d'iPads. L'une des raisons avancées est la grande diversité d'applications intéressantes proposées par l'App Store.

5.2 Autoformation en ligne

Dans son mémoire *Les dispositifs d'autoformation en bibliothèque publique* (2014), Clotilde Périgault se réfère au *Manifeste sur la bibliothèque publique* de l'IFLA¹⁸ (1994) pour souligner l'importance du rôle des bibliothèques concernant l'autoformation :

¹⁴ <http://www.lapetitebibliothequeronde.com>

¹⁵ <http://bibapps.com>

¹⁶ <http://www.souris-grise.fr>

¹⁷ <http://mediatheque.cg27.fr>

¹⁸ International Federation of Library Associations : <https://www.ifla.org/about>

« En offrant aux individus la possibilité d'acquérir de nouveaux savoirs en autonomie tout en les accueillant dans un lieu d'échange et de partage, la bibliothèque peut alors pleinement jouer son rôle d' « instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux ». »

(Périgault 2014, p.10)

Il existe différentes plateformes mettant à disposition des offres de formation en ligne pour les bibliothèques. C'est le cas par exemple de Vodeclit¹⁹ (informatique et bureautique), Rosetta Stone²⁰ (langues), Orthodidacte²¹ (orthographe du Français) ou de Toutapprendre.com²² (différents domaines dont bien-être, musique, multimédia et soutien scolaire). Les méthodes que l'on trouve le plus souvent en bibliothèque sont des méthodes de langue.

Nous pouvons citer en exemple la bibliothèque de Toulouse²³, qui met à disposition de ses utilisateurs différentes ressources pour se former. Il y a majoritairement des cours de soutien scolaire (ex : After class, Maxicours), de langues (ex : Duolingo, Commet) ou d'informatique (ex : Khan Academy, Vodeclit). Certaines de ces ressources sont accessibles seulement pour les usagers de la bibliothèque, d'autres le sont gratuitement sans abonnement.

Les lecteurs de la médiathèque Valais ont la possibilité d'accéder gratuitement à des plateformes de formation ; ils peuvent s'y inscrire après avoir participé à un atelier de présentation de ce service. Une fois enregistrés, ils peuvent s'y connecter sur place ou à distance. Les formations proposées sont celles de Rosetta Stone et Vodeclit.

Nous pouvons distinguer deux modèles économiques principaux pour ces plateformes. Dans le premier cas, la bibliothèque s'acquitte d'un forfait fixe annuel et n'a pas de restriction au niveau du nombre d'usagers de la plateforme. Dans le deuxième cas, l'institution achète des bouquets pour un nombre de comptes utilisateurs définis et paie donc au fur et à mesure de ses besoins.

5.3 Jeux vidéo

Le jeu vidéo est un média dont la « légitimité culturelle » a longtemps été questionnée. Mais comme le souligne Céline Méneghin :

¹⁹ <http://www.vodeclit.com/fr>

²⁰ <http://www.rosettastone.fr>

²¹ <http://www.orthodidacte.com>

²² <https://www.toutapprendre.com>

²³ <http://www.bibliotheque.toulouse.fr>

« Le jeu vidéo est bien un contenu culturel dans le sens où il participe d'un processus de création, d'imagination, de créativité tout comme le cinéma, la musique ou la création littéraire. [...] La conception d'un jeu vidéo fait intervenir non seulement des programmeurs de logiciels, mais aussi des scénaristes, des dessinateurs, des compositeurs, des plasticiens, etc.

Du point de vue de la stricte définition, aucune confusion possible donc, l'industrie vidéo-ludique fait bien partie des industries culturelles. »

(Ménéghin 2009, p.13)

Aujourd'hui, en France, le jeu vidéo en bibliothèque n'est plus si rare. Il faut faire la distinction entre deux offres quand on parle de jeu vidéo. Pour l'une comme pour l'autre, les bibliothèques exigent généralement un accord parental.

La première est celle du prêt de jeux vidéo, qui se fait par exemple à la bibliothèque de Nyon²⁴ (elle prête aussi des consoles). La deuxième offre est la mise à disposition dans la bibliothèque d'un espace équipé pour jouer sur place. A la bibliothèque Vaclav Havel²⁵, l'une des bibliothèques de la Ville de Paris, on trouve différentes consoles (Wii U, Xbox, Playstation) installées pour les utilisateurs. Ceux-ci peuvent les réserver pour une session et venir y jouer seuls ou à plusieurs.

Ces deux offres ne s'excluent pas l'une l'autre ; mais, si la bibliothèque ne possède qu'une petite collection de jeux vidéo mis en prêt, le choix risque d'être restreint pour les lecteurs qui souhaitent jouer sur place. Les usagers qui ne possèdent pas de console à la maison sont donc quelque peu désavantagés.

De plus, une contrainte juridique doit être respectée : sans l'accord des éditeurs, le prêt de jeux est illégal. Comme il n'existe pas d'offre globale pour les bibliothèques en France, la démarche devient fastidieuse, car il faut faire une demande pour chaque acquisition.

5.4 Liseuses

Afin de compléter l'offre des livres électroniques et de permettre à tous les usagers d'accéder à ces ressources, plusieurs bibliothèques ont décidé de mettre des liseuses en prêt.

Il existe deux formats principaux pour le prêt de liseuses. Dans le premier cas, la liseuse est pré-chargée, c'est-à-dire qu'elle contient déjà une sélection de livres (œuvres libres de droit, sélection thématique ou autre). C'est le cas par exemple des liseuses prêtées à La Chaux-de-Fonds²⁶ qui contiennent une sélection de livres effectuée par les bibliothécaires. Les liseuses ne peuvent pas être « bloquées », ce qui

²⁴ <http://bibliotheque.nyon.ch>

²⁵ <http://equipement.paris.fr/bibliotheque-vaclav-havel-8693>

²⁶ <http://cdf-bibliotheques.ne.ch>

offre la possibilité aux lecteurs qui le souhaitent d'y ajouter des documents de leur choix. Dans le deuxième cas, la liseuse est prêtée, accompagnée d'un mode d'emploi ou après une brève formation, car c'est le lecteur qui devra faire les démarches pour y charger des livres. Que ce soit avec l'une ou l'autre des solutions, les bibliothèques doivent reprogrammer les liseuses à chaque retour.

La Bibliothèque Forum Meyrin²⁷ propose une alternative intéressante pour éviter aux usagers de faire eux-mêmes ces démarches qui peuvent être complexes. Avant d'emprunter les liseuses, les lecteurs sont tenus de choisir les livres dont ils souhaitent disposer sur l'appareil et ce sont les bibliothécaires qui s'occupent de les charger sur les liseuses avant le prêt.

Les liseuses sont des appareils de lecture qui offrent plusieurs avantages. Le premier est bien évidemment leur poids. Une liseuse pèse en moyenne 200g pour une capacité de 4 Go (environ 3000 livres) (Gruhier, 2015) : un argument de taille pour les voyageurs ! Ces dispositifs contiennent aussi des outils intéressants qui peuvent toucher différents publics : dictionnaires intégrés (français ou bilingue), polices et tailles de caractères personnalisables, connexion à Internet (permet la lecture multimédias), possibilité de surligner et d'insérer des marque-pages et des notes retrouvables par une simple recherche. De plus, grâce à l'encre électronique, à leur autonomie (environ 3 semaines) et au rétro-éclairage, les liseuses offrent une lecture plus agréable que celle sur tablette ou smartphone.

Un élément auquel il faut par contre être attentif est la compatibilité des formats entre les livres électroniques et les liseuses. Amazon utilise un format propriétaire : il est donc impossible de lire des ebooks achetés sur sa plateforme avec une autre liseuse que la sienne, la Kindle. Respectivement, la liseuse Kindle est formatée pour les livres d'Amazon et elle n'accepte pas le format ePub, devenu pourtant le format standard. Les autres marques de liseuses, Kobo (Fnac), Cybook (Bookeen), PocketBook ou encore Tolino ne présentent pas ce problème. Elles ne peuvent bien entendu pas lire les livres électroniques d'Amazon, mais elles supportent toutes le format ePub.

Les liseuses présentent donc des avantages, mais aussi des inconvénients. La lecture peut se faire sur d'autres supports (smartphones, ordinateurs, tablettes), mais l'étude menée sur les habitudes d'achat en Suisse romande souligne que : « Comme support de lecture, la tablette est plébiscitée (49%) » (Dubosson 2016).

²⁷ <http://meyrin.e-sezhame.fr/index>

5.5 Livres numériques

Quand on parle de livre numérique, une question est récurrente : le marché du livre électronique va-t-il vraiment se développer ou va-t-il rester à jamais un marché de niche ? Si l'on se penche sur les chiffres concernant le livre dit « grand public », on constate que le livre électronique représente entre 3 et 5% des ventes dans les pays européens tels que la France, l'Allemagne et l'Italie (Koutchoumoff 2016). Un petit pourcentage donc. Mais en France, en 2016, on a relevé une augmentation du chiffre d'affaires des livres numériques, qui est passé de 4 à 5% (Sutton 2016). Par contre, au niveau des éditeurs, 31% d'entre eux ne possèdent pas d'offre de livres numériques et plus que la moitié n'envisagent pas d'en proposer une dans le futur (Sutton 2016). Ce marché se développe donc très lentement, peut-être en partie en raison des réticences des éditeurs.

Examinons maintenant les pratiques de lecture numérique. Une étude menée en 2016 sur les habitudes d'achats de livres en Suisse romande (Dubosson, 2016) indique que 26.4% des personnes interrogées lisent des livres numériques. Chiffre plus élevé qu'en France (18%) et plutôt proche de celui des Etats-Unis (28%). Cette étude met aussi l'accent sur le fait que presque un tiers des personnes lisant des livres électroniques n'en achètent pas. Ceci explique en partie la petite taille de ce marché.

Le livre électronique est un marché qui, pour l'instant, reste en marge. Il faut cependant souligner que l'offre pour les bibliothèques se développe gentiment. Selon le baromètre du KPMG (Sutton 2016), un tiers des éditeurs proposent actuellement des offres pour les bibliothèques.

Le prêt de livres numériques est l'offre numérique la plus répandue aujourd'hui en bibliothèque publique. Cela fait déjà plusieurs années que des réseaux se sont mis en place pour trouver des solutions aux problèmes en lien avec le droit d'auteur et les éditeurs. Bien que le modèle idéal n'existe pas encore, différentes formules intéressantes ont vu le jour.

Avant de parcourir le panorama de ces offres, commençons par distinguer deux différentes possibilités de lecture électronique. La première est la lecture en streaming : l'utilisateur n'a accès à son livre qu'en ligne, il a donc besoin d'une connexion Internet constante. La deuxième solution passe par le téléchargement. Le lecteur doit se connecter à Internet pour télécharger son livre ; une fois cela fait, il peut le charger sur le dispositif de son choix et le lire sans avoir besoin de connexion Internet. Le plus souvent, les bibliothèques proposent soit la seule lecture en streaming comme sur la

plateforme de bandes dessinées Iznéo²⁸, soit le téléchargement (parfois aussi accompagné d'une possibilité de lecture en streaming), auquel cas l'on peut parler de prêt numérique.

Passons aux différents modèles utilisés par les bibliothèques. Le premier modèle passe par l'association de différentes bibliothèques qui se mettent ensemble pour négocier avec les éditeurs. Un catalogue de livres numériques est géré centralement et les bibliothèques peuvent s'y inscrire contre une partie de leur budget d'acquisition. Le prêt d'ebooks se fait ensuite généralement sur le modèle du livre papier, un exemplaire numérique pouvant être emprunté par un utilisateur à la fois ; au terme de la période de prêt, le livre redevient automatiquement disponible pour les autres lecteurs (chronodégradable).

Au Canada, le consortium Bibliopresto.ca gère depuis 2012 une plateforme nommée Pretnumérique.ca²⁹, qui permet aux bibliothèques inscrites de proposer le prêt de livres électroniques à leurs usagers. En 2017, plus de 100 institutions sont parties prenantes de ce projet (Pretnumérique.ca 2017). Pretnumérique.ca utilise la plateforme Cantook Station, solution mise en place par l'entreprise DeMarque.

En Suisse, la fondation Bibliomedia Suisse³⁰ propose depuis 2014 la plateforme e-bibliomedia. Elle suit ce modèle économique : les bibliothèques qui choisissent d'y participer peuvent, contre 2% de leur budget d'acquisition, offrir à leurs lecteurs la possibilité d'emprunter des documents parmi un catalogue d'environ 4'500 livres. Actuellement, septante-trois bibliothèques publiques ou scolaires de Suisse romande adhèrent à cette offre (Fondation Bibliomedia Suisse 2017a).

D'autres réseaux encore fonctionnent selon ce modèle, par exemple en Suisse allemande : DiBiZentral³¹ et ebook+³².

Une autre solution est celle de l'achat livre par livre. Ce modèle permet aux bibliothèques de constituer leurs collections individuellement. Un consortium ou une entreprise est chargé de faciliter la tâche aux bibliothèques : ils s'occupent de négocier avec les éditeurs et proposent un catalogue de livres numériques dans lequel les bibliothèques font leur choix. C'est le cas d'Overdrive³³ aux Etats-Unis, de Numilog³⁴,

²⁸ <https://www.izneo.com/fr/>

²⁹ <http://www.pretnumerique.ca>

³⁰ <http://www.bibliomedia.ch/fr/>

³¹ <http://www.dibizentral.ch/dibizentral/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html>

³² http://www.ebookplus.ch/verbund_baden/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html

³³ <https://www.overdrive.com>

³⁴ <https://www.numilog.com/LivresNumeriques.aspx>

ou encore du réseau français Prêt Numérique en Bibliothèque (PNB, géré par Dilicom)³⁵.

Le troisième modèle est celui des bouquets de livres. La bibliothèque choisit de permettre à ses usagers d'accéder à un bouquet de livres déjà constitué ou à la totalité de l'offre d'une entreprise. C'est le cas de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou (Bpi)³⁶ qui utilise la plateforme BiblioVox³⁷ de Cyberlibris. L'Harmathèque³⁸ et la plateforme de bandes-dessinées Izneo fonctionnent aussi selon ce modèle.

En adoptant maintenant le point de vue de l'utilisateur, nous pouvons constater que trois éléments importants ne sont pas optimaux.

Premièrement, les livres numériques n'apparaissent que rarement dans les catalogues des bibliothèques ; ils se trouvent en général dans un catalogue séparé, ce qui oblige le lecteur à conduire doublement sa recherche. C'est une opportunité manquée pour les bibliothèques, car les points d'accès aux livres numériques sont de ce fait très restreints. Malheureusement, les manipulations techniques pour mettre ce système en place sont encore actuellement chronophages.

Deuxièmement, avant de pouvoir emprunter des documents sur les plateformes de prêt numérique, le lecteur est contraint la plupart du temps de demander une inscription spécialement pour la plateforme d'ebooks.

Dernièrement, les institutions utilisent en général la formule du prêt chronodégradable, gérée par Adobe Digital Edition³⁹. Le lecteur doit donc, pour télécharger un livre, se créer un identifiant Adobe, démarche peu intuitive et pour laquelle il est souvent nécessaire d'avoir un guide. C'est une des raisons (avec le coût) qui pousse les bibliothèques à proposer des liseuses pré-chargées de livres du domaine public. Car ces derniers ne sont pas soumis à des DRM⁴⁰ et évitent donc des manipulations chronophages pour les professionnels.

Ces différents éléments constituent de vrais obstacles au prêt de livres numériques. Mais, pour l'instant, très peu de solutions se profilent pour remédier à ces problèmes. Les institutions sont donc obligées de se soumettre à ces contraintes. Le meilleur

³⁵ <https://pnb-dilicom.centprod.com/documentation/doku.php>

³⁶ <http://www.bpi.fr/home.html>

³⁷ <http://www.bibliovox.com>

³⁸ <https://www.harmatheque.com>

³⁹ <http://www.adobe.com/fr/solutions/ebook/digital-editions.html>

⁴⁰ Digital Rights Management, en français gestion des droits numériques

moyen de rendre ce service plus attrayant est de proposer un bon accompagnement aux lecteurs, ce qui sous-entend aussi un besoin en professionnels formés.

5.6 Médiation numérique

Comme constaté précédemment, la médiation numérique est une notion qui englobe un grand nombre d'éléments. Pour tenter de mieux la définir, nous pouvons la répartir en trois domaines :

- La médiation numérique axée sur la maîtrise et la gestion de l'information.
- La médiation numérique des collections (applications, jeux vidéo, etc.).
- La médiation numérique visant la création de contenu.

La première a pour but d'accompagner et de guider l'utilisateur dans tout ce qui a trait au domaine de l'information et aux outils qui permettent d'y accéder. C'est peut-être la médiation numérique qui se fait le plus naturellement dans les bibliothèques. Ce peut être une formation à la recherche d'informations, une introduction à la liseuse ou encore un service de référence en ligne. Ce dernier est considéré comme un outil de médiation numérique à part entière car il permet d'orienter les lecteurs se trouvant face à un trop-plein d'informations en leur indiquant des ressources fiables : il y a donc une vraie action de médiation. Autre exemple, les WikiPermanences, dont voici la définition :

« Une WikiPermanence est une rencontre physique entre des wikipédiens chevronnés et de nouveaux ou futurs wikipédiens qui souhaitent acquérir des connaissances et des conseils sur le fonctionnement de Wikipédia. Il ne s'agit pas d'une simple rencontre entre wikipédiens : la WikiPermanence est là pour répondre aux questions, permettre des démonstrations, offrir une aide aux premiers pas et, si cela se fait régulièrement, permettre un suivi. »

(Wikipédia 2017)

Ces dernières sont souvent proposées dans les espaces numériques, comme par exemple durant l'expérience Labo-Cité à Genève.

La seconde médiation numérique, celle des collections, est axée sur les différentes ressources offertes par la bibliothèque. Les collections numériques sont très souvent accompagnées de médiation. On décèle une volonté forte de la part des bibliothèques de mettre en valeur ces collections, qu'il s'agisse d'applications, de livres électroniques et augmentés, de jeux vidéo, de musique en ligne, etc.

La Petite Bibliothèque Ronde de Clamart, par exemple, propose tous les derniers dimanches du mois des animations pour découvrir le numérique en famille, comme : jouer à Minecraft, jouer sur une console Wii ou découvrir des applications de livres augmentés. La bibliothèque anime aussi régulièrement différents ateliers multimédias,

tels des tournois de jeux vidéo ou des contes numériques avec des tablettes connectées à un projecteur.

Le troisième domaine de médiation numérique a pour objectif la création de contenu par les usagers. C'est la médiation pratiquée par les fablabs. Les espaces numériques se prêtent également particulièrement bien à ce genre de médiation. Par exemple, dans celui de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu⁴¹ à Lyon, des médiateurs numériques animent régulièrement des ateliers gratuits de formation à des logiciels libres (par exemple : retouche de photos, écriture collaborative) ou d'animation pour enfants (robotique, makey makey⁴², etc.).

Pour sa part, la Bibliothèque du Chesnay⁴³ met en place un atelier pour les familles appelé « l'heure du code » :

« Rendez-vous mensuel où des enfants et leurs parents s'emparent de différents outils de programmations, des jeux et puzzles algorithmiques, des environnements de développements, des langages. »

(Bibliothèque du Chesnay 2017)

Pour les adultes, cette bibliothèque offre également des animations, entre autres dans son fablab : atelier de réparation de téléphones portables, crypto'party⁴⁴, découverte de l'imprimante 3D.

Toutes ces formes de médiation peuvent être proposées par différents acteurs, comme des bibliothécaires, des médiateurs numériques, des particuliers (conteurs, auteurs, etc.) ou alors en partenariat avec une entreprise, une association ou une institution.

Elles sont souvent organisées selon un calendrier défini et régulier. Pour terminer, il faut encore préciser que les ressources financières nécessaires à ces animations vont de relativement peu élevées à conséquentes.

5.7 Portail web

Soulignons tout d'abord qu'il existe différents niveaux de portails web. Les fonctionnalités de ces derniers sont multiples et peuvent aller d'une simple présentation d'informations pratiques à la mise à disposition en ligne de contenus numériques. De plus, ces fonctionnalités peuvent être associées de manière très libre, car il existe peu d'interdépendance entre elles, ce qui a pour conséquence une grande disparité dans les portails de bibliothèques.

⁴¹ <https://www.bm-lyon.fr>

⁴² Matière pouvant rendre des objets du quotidien connectés. Plus d'informations : http://labenbib.fr/index.php?title=Makey_Makey

⁴³ <http://www.labibliothequeduchesnay.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION>

⁴⁴ Atelier autour de la protection des données

Ensuite, il ne faut pas confondre un portail web avec un OPAC (catalogue de références) ni avec une bibliothèque numérique (espace donnant accès à des ressources numériques). Le portail web peut contenir un OPAC et/ou une bibliothèque numérique mais il n'est jamais composé uniquement de ces deux éléments.

Dans le *Guide pratique pour un portail web en bibliothèque* (Barny-Prévost et al., 2010), on trouve un essai de typologie des fonctions que peuvent proposer ces portails. Les auteurs définissent trois « packages » :

- Fonctionnalités avancées du catalogue et du compte lecteur

Ce premier « package » désigne des services tels que : suggestions automatiques, commentaires, avis et coups de cœur ou encore envois de SMS et de mails.

- Fonctionnement et communication de la bibliothèque

Dans ce « package », il est question entre autres de calendrier des actions culturelles, de visite virtuelle, de flux RSS et de formulaire de contact.

- Ressources numériques

Ce dernier « package » présente des fonctions comme la mise à disposition de dossiers thématiques et bibliographiques, l'accès à des livres et à la presse en format numérique, ainsi que l'accès à de la Video on Demand.

La configuration de ces portails est également assez variée : certaines bibliothèques ne possèdent qu'un seul espace virtuel alors que d'autres en proposent deux ou plus. Par exemple, la médiathèque départementale de l'Eure propose sur son site web (équivalent d'un premier portail) un lien vers un espace nommé « médiathèque numérique »⁴⁵ (deuxième portail) où les usagers peuvent accéder à des livres électroniques récents, de la musique, des films en VoD, des autoformations et des jeux en ligne. Pour information, ce portail est une solution « clés en main » proposée par l'entreprise CVS.

Certaines bibliothèques proposent également des portails spécifiquement dédiés aux jeunes. A la Bibliothèque Nationale de France⁴⁶, par exemple, les enfants peuvent naviguer dans la *Bibliothèque numérique des enfants*⁴⁷, un espace pour les 8 à 12 ans, mélangeant jeux ludo-éducatifs, livres et ressources précieuses numérisées.

« Dans cette Bibliothèque numérique des enfants, l'internaute en herbe pourra tout à loisir – seul ou avec l'aide d'un adulte – déambuler dans des salles de lecture virtuelles, des cabinets de curiosités, des galeries d'images, des

⁴⁵ <http://mdeure.mediatheques.fr>

⁴⁶ <http://www.bnf.fr/fr/acc/x.accueil.html>

⁴⁷ <http://enfants.bnf.fr>

auditoriums, des magasins de secrets, des chambres d'histoires... Dans chacun de ces lieux, il trouvera des ressources et des outils pour découvrir, s'étonner, fabriquer, communiquer... » (Bibliothèque numérique des enfants 2017)

Pour conclure, nous pouvons encore souligner le fait que les portails sont généralement construits pour et par les bibliothèques, ce qui leur permet de les adapter à leurs publics. Il en existe donc un nombre incalculable.

5.8 Ressources audiovisuelles en ligne

En bibliothèque, on trouve différents formats d'accès pour les ressources audiovisuelles en ligne, dont les principaux modèles sont le streaming pour la musique et le visionnage à la demande pour la vidéo. Voici quelques exemples pour illustrer ces deux cas.

La bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds offre depuis 2011 un accès en streaming à la discothèque numérique Naxos⁴⁸. Après avoir demandé un accès à la plateforme, les usagers peuvent se connecter depuis leur appareil mobile ou leur ordinateur personnel, à condition bien sûr d'avoir un accès Internet (principe du streaming). Naxos permet l'écoute ou le visionnage en streaming d'environ 140'000 disques et vidéos. Dans le rapport des bibliothèques (Bibliothèques de La Chaux-de-Fonds 2015), il est spécifié que le service a rencontré un succès grandissant jusqu'en 2015, année durant laquelle il a subi une baisse d'utilisation certainement due aux plateformes telles que Spotify ou Deezer.

Dans la musique en streaming, il existe également la plateforme, dite équitable, 1D-Touch⁴⁹. Elle est mise à disposition par les bibliothèques municipales de Lyon (BML). Ses visiteurs peuvent écouter de la musique sans publicité sur plusieurs postes, sur place ou en ligne. La BML présente ainsi 1D-Touch :

« Vous écouterez gratuitement la musique de labels indépendants : défricheurs, rééditeurs de "back catalog" délaissés par les majors ou artistes attachés à leur liberté de création. 1D-touch propose des labels du monde entier et de tous les genres musicaux. Diversité culturelle, rémunération équitable des créateurs et qualité sonore sont au rendez-vous. » (Bibliothèque municipale de Lyon 2017a)

Un autre élément vaut d'être souligné pour le domaine de la musique : les ressources libres. Ce sont elles que la Bibliothèque de Toulouse propose à ses utilisateurs. Collection sonore de la BNF⁵⁰, Ziklibrenbib⁵¹, Philharmonie à la demande⁵², autant de

⁴⁸ <https://www.naxosmusiclibrary.com/home.asp?rurl=/default.asp>

⁴⁹ <http://1dtouch.com>

⁵⁰ http://www.bnf.fr/fr/la_bnf/anx_dep/a.collections_sonores_en_ligne.html

⁵¹ <http://ziklibrenbib.fr/>

⁵² <http://pad.philharmoniedeparis.fr>

plateformes que de genres musicaux qui sont recensés sur le site web de la bibliothèque.

Le second modèle est celui de la vidéo à la demande. Le principe est le suivant : l'utilisateur peut louer une vidéo à laquelle il aura accès depuis la plateforme pour une durée déterminée (souvent 24 heures). En France, plusieurs bibliothèques sont abonnées à la *Médiathèque numérique*⁵³ gérée par Arte VoD et UniversCiné, qui met à disposition des films de fiction et des documentaires.

Les Bibliothèques municipales de Grenoble⁵⁴ proposent aussi de la VoD accessible depuis leur plateforme *Numothèque*⁵⁵ (elle contient toutes les ressources numériques des Bibliothèques de Grenoble : musique, presse, livres, vidéo). La plateforme utilisée est Adavision-Médialib, une solution « clés en main » pour les bibliothèques qui leur permet de choisir, parmi les ressources du catalogue de la plateforme, celles qui les intéressent.

⁵³ <http://international.mediatheque-numerique.com>

⁵⁴ <http://www.bm-grenoble.fr>

⁵⁵ <http://numotheque.bm-grenoble.fr>

6. Zoom sur la situation en Suisse romande

En Suisse, les offres numériques se développent progressivement dans les bibliothèques depuis plusieurs années. En 2015, dans les bibliothèques universitaires, les frais d'acquisition des ressources numériques ont dépassé la moitié du budget d'acquisition (ressources électroniques prises en compte : journaux et périodiques électroniques, documents numériques individuels, bases de données) (OFS 2016b).

Les bibliothèques publiques n'ont quant à elles pas encore de statistiques, mais nous pouvons néanmoins relever qu'elles sont de plus en plus nombreuses à offrir des services ou des collections numériques.

En 2011, la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP) a rédigé un rapport sur les ressources numériques et scolaires dans les bibliothèques publiques et scolaires de Suisse romande. Elle y communique les résultats d'un questionnaire envoyé aux bibliothèques. En 2011 donc, les bibliothèques étaient toutes plutôt bien équipées au niveau informatique (postes de travail, catalogue sur Internet) ; seul le WiFi était un service qui faisait défaut dans les deux tiers des institutions répondantes (Dufaux et al. 2011).

Beaucoup de bibliothèques publiques de Suisse romande offrent déjà à leurs usagers des ressources audio (musique sur CDs, livres audio, etc.), des Cédéroms, et des DVDs (films, séries, documentaires). Elles sont aussi, pour la plupart, présentes sur le web via un espace hébergé sur le site officiel de leur ville ou commune ou via un site web individuel. Et nous pouvons également souligner que 73 bibliothèques utilisent le réseau e-bibliomedia pour les livres électroniques.

Actuellement, les défis numériques pour ces bibliothèques se trouvent donc du côté de la lecture électronique, des tablettes, des jeux vidéo et de la médiation numérique.

6.1 Quelques bibliothèques en exemples

Pour ce chapitre, j'ai tout d'abord rassemblé de la documentation sur différentes bibliothèques de Suisse romande. J'ai approfondi par la suite ces informations lors d'entretiens avec des professionnels.

Le but de ces rencontres était d'avoir une vision « de l'intérieur » sur les services numériques, pour pouvoir ensuite élaborer les fiches techniques se trouvant dans l'annexe 2. J'ai décidé de visiter tant des « grandes bibliothèques » de Suisse romande, qui ont les moyens de développer plusieurs offres numériques, que des plus petits établissements, ayant une situation semblable à la BmD.

Les entretiens se sont donc déroulés avec des professionnels de la BCU Lausanne, de la Médiathèque Valais, de la Bibliothèque municipale de la Cité de Genève, de la Bibliothèque de la Ville et des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, de la Bibliothèque Forum Meyrin, de la Bibliothèque de Vevey, des Bibliothèques de Nyon, section adulte et jeunes publics ainsi que de la Médiathèque du Mont-sur-Lausanne.

Ces interviews ont été très enrichissantes ; ils m'ont permis d'appréhender la situation à la fois globale, sur le numérique et à la fois très spécifique, pour certains éléments comme les problèmes récurrents que l'on rencontre forcément avec ce genre d'offres.

Les comptes-rendus de ces entretiens se trouvent dans l'annexe 1. Toutes les informations qui y figurent proviennent des échanges eux-mêmes, de documents que les professionnels interviewés m'ont fournis ou encore que j'ai trouvés sur les sites Internet des institutions.

Pour ce qui est des chiffres et statistiques présentés, ils m'ont été donnés à titre indicatif et parfois arrondis. Il ne s'agit pas de statistiques officielles. Malheureusement, les données récoltées par les bibliothèques ne sont pas toujours comparables entre elles.

7. Fiches techniques

J'ai souhaité mener ces entretiens afin de disposer d'éléments sur lesquels me baser pour développer les fiches techniques qui se trouvent dans l'annexe 2 et, par la suite, les projets sélectionnés par la BmD.

J'ai choisi de présenter à mes mandants un aperçu des offres existantes sous forme de fiches techniques, afin qu'ils soient en mesure de se faire une idée de ce qu'impliquent au niveau organisationnel, matériel et financier, les principales offres numériques. Cet outil peut aussi être repris par d'autres bibliothèques qui s'intéressent au domaine du numérique.

Le document en annexe 2 contient donc un certain nombre de fiches détaillant différentes offres numériques susceptibles d'être mises en place dans une bibliothèque publique. Cette liste n'est pas exhaustive. Les services présentés sont les suivants :

Tableau 1 : Liste des fiches techniques

Liste des fiches techniques présentées en annexe 2	
1. Applications numériques et tablettes	p.205
2. Autoformation en ligne (+ comparatif de plateformes)	p.207
3. Bibliobox	p.209
4. Création et diffusion de vidéos	p.210
5. Création, sélection et partage de contenus	p.211
6. Expositions virtuelles	p.212
7. Jeux vidéo	p.213
8. Liseuses	p.214
9. Livres numériques (+ comparatif de plateformes)	p.215
10. Médiation numérique	p.217
11. Musique en ligne (+ comparatif de plateformes)	p.218
12. Numérisation	p.220
13. Portail Web dédié aux ressources numériques	p.221
14. Portail Web pour les enfants	p.222
15. Presse en ligne (+ comparatif de plateformes)	p.223
16. Service de référence virtuel	p.225
17. Vidéo à la demande (+ comparatif de plateformes)	p.226

Le choix des offres présentées dans cette annexe a été établi en tenant compte de deux critères principaux. Tout d'abord, une sélection a été réalisée en fonction du public cible ; il s'agit ici de proposer des services à destination du grand public. La faisabilité au niveau des ressources humaines et financières a constitué le deuxième critère.

Pour chaque offre, les informations suivantes ont été recensées : public cible ; description ; contenu ; équipement ; prix ; compétences des bibliothécaires ; accompagnements possibles du public ; limites ; à penser ; partenariats possibles ; quelques bibliothèques en exemple. Des comparatifs viennent compléter les fiches présentant des services passant par l'abonnement à une plateforme.

Quelques précisions quant à ces rubriques :

- **Équipement** : les éléments décrits dans cette partie ne sont pas tous nécessaires, cela dépendra de la manière dont l'offre sera proposée par la bibliothèque.
- **Compétences des bibliothécaires** : elles ne doivent pas forcément être acquises par tous les professionnels de l'institution, mais être maîtrisées par au moins une personne de l'équipe.
- **Prix** : ils sont indicatifs ; il s'agit d'estimations basées sur les prix du marché actuel ou de chiffres tirés de sources fiables mais datant parfois déjà de quelques années (cette remarque est également valable pour les prix présentés dans les comparatifs).

Il faut encore préciser que lors de la mise en place de ces offres, il sera indispensable de réfléchir à la manière de former le personnel et de réaliser la promotion. Le temps à consacrer à ces deux éléments est généralement sous-estimé et cette négligence peut, à terme, avoir un impact négatif sur le succès du service. Il est également impératif de travailler conjointement avec le service informatique, d'autant plus que, pour la plupart des offres, l'installation d'un réseau WiFi est requise.

Ensuite, nous pouvons encore rappeler l'existence de ressources libres de droits et gratuites. Celles-ci peuvent être mises en évidence et exploitées, à peu de frais, par les bibliothèques.

8. Projets BmD

Sur la base de ces fiches, la BmD a fait un choix et a décidé d'approfondir les axes suivants : **Applications numériques sur tablette ; livres numériques et liseuses ; presse en ligne ; médiation numérique ; service de référence en ligne.**

Les trois premiers projets ont été développés ensuite dans le détail, dans la mesure du possible. Par contre, les deux derniers projets étant très complexes, ils sont restés au stade d'avant-projets, mais offrent quand même un aperçu des différentes possibilités.

Pour chacun de ces projets, il sera impératif pour la BmD d'obtenir en premier lieu l'accord de son autorité de tutelle, à savoir le Département de la Culture et des Sports, ainsi que le soutien du Service informatique de la Ville de Delémont.

8.1 Etat des lieux de la Bibliothèque municipale de Delémont (BmD)

La Bibliothèque municipale de Delémont est implantée sur deux lieux : la Bibliothèque des Jeunes (BmdJ) et la Bibliothèque des Adultes (BmdA). A leur création, les deux bibliothèques étaient deux institutions distinctes ; c'est en 2009 qu'elles ont été rassemblées sous une même direction.

La BmD est sous la tutelle du Département de la Culture et des Sports de la Ville de Delémont. Elle est reconnue comme l'une de sept institutions majeures actives dans la vie culturelle de la Ville (Municipalité de Delémont 2014). Elle rencontre effectivement du succès auprès de la population de Delémont et des environs :

« Les excellentes statistiques 2016 confirment que la Bibliothèque municipale est l'institution culturelle la plus populaire de notre ville, aussi bien par le nombre de ses visiteurs (52'244) que par l'infinie diversité de ses utilisateurs. » (BmD 2017)

8.1.1 Personnel et organisation interne

En raison de sa structure, la BmD est gérée par un responsable et deux responsables adjoints, l'un en charge de la BmdJ et l'autre de la BmdA. Au total, la bibliothèque compte sept collaborateurs (5.35 ETP) et quatre apprentis AID. Elle accueille également du personnel temporaire.

L'organisation de la BmD s'articule autour de six groupes de tâches : acquisition ; traitement ; prêt ; médiation culturelle ; administration ; informatique. La majorité de ces activités sont gérées de manière transversale entre les deux bibliothèques. Etant donné la division spatiale du personnel, les activités administrées de façon séparée se font sur chaque site selon des procédures harmonisées.

La bibliothèque fonctionne selon un modèle de responsabilités partagées. Tous les collaborateurs participent de façon directe ou indirecte à toutes les tâches. Et, pour les quelques missions qui nécessitent une personne de référence, un suppléant est toujours nommé.

Pour ce qui est de l'informatique, cette bibliothèque évolue dans un environnement Windows et travaille en collaboration avec le service informatique de la Ville.

8.1.2 Mission

La mission de la BmD est décrite dans l'« Ordonnance concernant la bibliothèque municipale » établie en 2010 par le Conseil communal de Delémont. Il y est spécifié que celle-ci se conforme aux valeurs du Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique (1994)⁵⁶ et qu'elle :

« a pour but de favoriser et promouvoir la lecture et de contribuer à la vie culturelle en offrant aux citoyens des possibilités de développement répondant à leurs besoins d'information, d'éducation, de culture et de loisirs. »

(Conseil communal 2010)

Ses collections doivent contenir des documents actuels et de référence dans tous les domaines. Elles ont pour objectif de refléter l'état des connaissances et les différents courants d'opinions dans chacun d'entre eux.

La BmD est ouverte à tous. Elle propose des animations, des visites et participe à des animations hors-les-murs. Elle est également proactive dans la promotion de la lecture et établit des collaborations avec différents partenaires.

La Bibliothèque municipale de Delémont n'a aucune mission patrimoniale ou de conservation liée au Canton, car ces tâches sont remplies par la Bibliothèque Cantonale Jurassienne⁵⁷.

8.1.3 Public

La BmD est ouverte à tous, l'inscription y est gratuite. Elle accueille un public composé des habitants de Delémont et des autres localités de la région. Au total, en 2016, la bibliothèque a accueilli 4'738 lecteurs actifs et a comptabilisé plus de 52'000 visiteurs, pour une ouverture de 25 heures par semaine, sur 6 jours.

Bien qu'elle ne possède pas officiellement la mission de bibliothèque scolaire, la BmD, plus particulièrement la BmdJ, entretient un rapport privilégié avec les classes et les professeurs des écoles enfantines et primaires (l'école secondaire possède sa propre

⁵⁶ <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

⁵⁷ <http://www.jura.ch/occ/bicj>

bibliothèque). Des visites sont organisées chaque année pour tous les élèves de 1P et de 3P.

8.1.4 Collections, services et médiations

La collection de la BmD, riche de plus de 60'000 documents, est constituée de fictions, documentaires, albums, bandes dessinées (dont mangas et comics), kamishibais, livres audio, compacts disques et DVDs. La bibliothèque est abonnée à 90 revues et propose à ses usagers la possibilité d'emprunter des ressources du réseau RBNJ, dont elle fait partie, via RERO.

En 2016, la BmD a fait l'acquisition de 4'070 nouveaux documents, elle a enregistré 160'392 prêts (233'124 prêts, prolongations comprises) et 10'259 prêts réseaux et PEB.

Au sein des bibliothèques, les lecteurs ont également accès à 2 postes informatiques (1 à la BmdJ et 1 à la BmdA) ; ce service est payant : 1 CHF pour 15 minutes. Les visiteurs ont aussi la possibilité de se connecter au WiFi, qui fonctionne selon un système de tickets.

La médiation est un pôle important pour la BmD. Elle organise régulièrement des visites pour les classes, associations ou collectivités (en 2016, 70 pendant les heures d'ouvertures et 163 en dehors de celles-ci). Des expositions sont proposées périodiquement sur divers thèmes. La bibliothèque met également sur pied des animations autour du livre, comme les ateliers « Né pour lire » (595 personnes accueillies pour 9 animations en 2016) ou les animations « Heures du conte ». Elle participe aussi activement au Festival Delémont'BD qui a lieu tous les ans. Dernièrement, la BmD a préparé des médiations hors les murs, telles que « Livres à l'eau », qui prend vie en été, dans l'enceinte de la piscine de plein air de Delémont.

8.1.5 Locaux

Actuellement la BmD se trouve dans un espace complet de 788 m². Elle a supervisé l'année passée un travail de Bachelor sur les possibilités d'agrandissement de ses locaux. Dans un futur plus ou moins proche, il se peut donc que la bibliothèque déménage dans un nouveau bâtiment.

8.1.6 Communication et promotion

La BmD utilise les outils de promotion et de communication papiers traditionnels.

De plus, du côté du numérique, la BmD est présente sur le site Internet de la Ville⁵⁸ ; elle envoie à ses lecteurs une newsletter mensuelle et elle possède une page Facebook⁵⁹ où elle publie des postes de façon hebdomadaire.

Elle utilise ces outils entre autres pour présenter des coups de cœur, mettre en avant les nouvelles acquisitions et communiquer des informations au sujet de ses activités.

⁵⁸ <http://www.delemont.ch/fr/Tourisme-culture-et-loisirs/Vie-culturelles/Bibliotheque.html>

⁵⁹ <https://www.facebook.com/bibliothequemunicipalededelemont/>

9. Projet 1 : Applications numériques

La Bibliothèque des Jeunes de Delémont (BmdJ) avait déjà mené une réflexion préliminaire pour la mise en place d'applications numériques sur tablette⁶⁰. Cette première étude a servi de base à l'élaboration du projet ci-dessous.

9.1 Objectifs

Les objectifs de ce projet sont les suivants (tirés de la feuille de projet de la BmdJ) :

- Rendre accessible une sélection d'applications numériques adaptées aux jeunes enfants (3-10/12 ans) par le biais de deux postes au minimum (IPad/Android) installés à la Bibliothèque des Jeunes.
- Sensibiliser les parents à une offre numérique de qualité pour les jeunes jusqu'à 10/12 ans.
- Proposer un espace de médiation autour du numérique.

9.2 Public cible

La BmdJ cherche à atteindre en priorité les enfants de 3 à 12 ans, tout en conservant une certaine souplesse. Il s'agit d'un public de natifs digitaux, qui ont grandi en « immersion technologique » et qui sont attirés par tout ce qui a trait au numérique. Avec cette nouvelle offre, la bibliothèque espère toucher ce public par le biais d'un support qui lui est familier. L'âge de 3 ans a été défini en se référant à des études menées sur les enfants et les écrans⁶¹. En résumé, selon la majorité des professionnels de la petite enfance, c'est à partir de cet âge-là que l'usage des tablettes, de façon modérée, peut avoir des effets positifs sur le développement de l'enfant.

A travers cette proposition, c'est également leurs parents que la BmdJ souhaite toucher. Effectivement, l'offre d'applications est tellement foisonnante qu'il est bien difficile et chronophage d'y dénicher celles qui sont de qualité. Par ailleurs, certains parents n'ont simplement pas connaissance de l'existence de cette offre. La BmdJ a donc l'opportunité de jouer un rôle important au niveau de la prescription et de la promotion pour ce public.

Les élèves des écoles constituent également un public potentiel, souvent enthousiaste à l'idée d'utiliser des tablettes. Il serait donc imaginable d'intégrer des applications numériques lors des visites de classes.

⁶⁰ Document en annexe 3 : Projet d'offre numérique à la BmdJ

⁶¹ Cf. chapitre 4.2

9.3 Modalités de consultation

La consultation des tablettes sur place doit être soumise à des règles afin de garantir une certaine fluidité et simplicité pour les usagers. Tous ces éléments doivent être repris dans la charte d'utilisation des tablettes, qui sera affichée auprès de celles-ci et dont voici deux exemples⁶².

Voyons tout d'abord ce qui concerne le facteur « temps ». Les sessions sur les tablettes nécessitent d'être limitées pour, d'une part, permettre à tous les usagers d'accéder à cette offre dans un délai acceptable et d'autre part, préserver les enfants d'une utilisation excessive. La durée choisie dans la plupart des bibliothèques est de 30 minutes. Elle laisse assez de temps pour découvrir les applications et est conforme aux recommandations des spécialistes par rapport aux écrans. Je conseille donc à la BmdJ de se calquer sur ce modèle.

Le deuxième élément qui doit être réglementé est l'âge et l'encadrement des enfants. Effectivement, comme expliqué dans le chapitre sur le public cible, l'offre n'est en principe pas destinée aux enfants de moins de 3 ans. La bibliothèque peut décider de rendre ou non obligatoire l'accompagnement d'un adulte. Si elle ne le fait pas, elle risque de devoir faire face à une agitation plus importante. De plus, les bibliothécaires de l'accueil auront sûrement un peu plus de travail de gestion. Si la bibliothèque choisit de prêter des tablettes sans exiger la présence d'un adulte, il serait judicieux de les proposer seulement à partir de 5-6 ans, âges à partir desquels la majorité des professionnels jugent qu'un accompagnement n'est plus indispensable. Cependant, comme la BmdJ a exprimé le souhait de mettre l'accent sur la médiation et l'accompagnement, de toucher les parents et de proposer une offre pour les plus petits, il me paraît nécessaire d'exiger l'encadrement des enfants par un adulte jusqu'à 5 ans au moins.

Pour terminer, l'accès Internet sera bloqué sur les dispositifs, tout simplement car ceux-ci sont destinés exclusivement à l'utilisation d'applications. De plus, cette solution facilite la gestion : il n'y a pas besoin de poser un contrôle sur Internet ou d'effacer les historiques et mots de passes sauvegardés après chaque session.

9.4 Matériel

Ce nouveau service exige une réflexion sur le choix des dispositifs, de leurs équipements de protection ainsi que de leurs supports. De plus, il faut prévoir l'acquisition de matériel supplémentaire, notamment pour les médiations.

⁶² Cf. annexe 4 : Exemples de chartes d'utilisation

Système d'exploitation

Il existe une multitude de tablettes, chacune avec ses spécificités. La première décision à prendre concerne le système d'exploitation (abrégé OS, pour Operating System). Celui-ci est relié à certaines marques ; il a de l'influence sur plusieurs éléments dont l'interface, le répertoire d'applications disponibles et le niveau de personnalisation de la tablette.

Les bibliothèques ont tout d'abord le choix entre deux options : proposer plusieurs systèmes d'exploitation différents (donc plusieurs marques de tablettes) ou se restreindre à n'en offrir qu'un seul.

Avantages et désavantages de la première option :

- Les usagers peuvent comparer et tester plusieurs genres de dispositifs, puis choisir d'employer l'un ou l'autre appareil en fonction de leurs affinités.
- Si les bibliothèques optent pour différents OS, elles profitent d'un plus grand choix d'applications, car elles peuvent acheter ces dernières dans plusieurs « magasins ». Mais cela sous-entend que tous les dispositifs n'auront pas la même offre d'applications numériques.
- L'utilisation de différents systèmes risque d'augmenter les coûts. En effet, pour mettre à disposition une même application sur des dispositifs fonctionnant avec différents OS, il faut acheter l'application en question pour chaque système.

Avantages et désavantages de la deuxième option :

- Comme évoqué précédemment, les coûts sont moindres.
- La gestion est facilitée, les achats d'applications ne se font que dans un seul magasin et donc via un seul compte et les mises à jour du système d'exploitation surviennent toutes en même temps.
- Cette solution offre aux usagers une seule et même prestation. Si un dispositif est déjà utilisé par quelqu'un d'autre à leur arrivée, ils n'ont pas à craindre de tomber sur un environnement qu'ils ne connaissent pas.

Pour répondre aux objectifs visés par la Bibliothèque municipale de Delémont, il me semble bien plus pertinent de proposer des appareils dépendant du même OS. En effet, dans le cas de la mise à disposition sur place de tablettes pour un public jeune, il est essentiel de proposer une offre cohérente, aisément compréhensible et accessible. Ce ne sera le cas qu'avec le même système d'exploitation sur tous les dispositifs, qui mettra à disposition une interface, une navigation et une offre d'applications identiques.

Pour le choix du système d'exploitation lui-même, ce sont principalement Android (Google) et iOS (Apple) qui entrent en ligne de compte, car ce sont les deux OS qui dominent le marché (Sociomantic Labs 2017). Au regard des parts de marché, Windows (Microsoft) pourrait être éventuellement envisagé, mais son interface et sa

navigation sont destinées à un public adulte, pour un usage personnel ou professionnel, ce qui en fait un outil inadapté aux besoins de la BmdJ (critère de facilité d'utilisation pour les enfants entre 3-12 ans).

La grande différence entre Apple et Android réside encore dans l'étendue du choix d'applications. Elle tend à se réduire, mais j'ai constaté en réalisant le catalogue d'applications (disponible en annexe 10) que la majeure partie des applications jeunesse intéressantes ne se trouvent encore que dans l'App Store. Malgré cela, de mon point de vue, le choix devrait s'effectuer en tenant compte du degré d'aisance des bibliothécaires. Il est effectivement primordial que la ou les personnes responsables de ce service soient complètement à l'aise avec l'OS utilisé. C'est pourquoi, dans le prochain chapitre, je présenterai deux tablettes, l'une fonctionnant avec iOS et l'autre avec Android, en spécifiant leurs avantages et inconvénients. Le choix final sera donc laissé aux professionnels de la BmD.

Modèle de tablette

Le choix de la tablette va reposer sur différents critères. Considérons tout d'abord la taille : la grandeur idéale d'une tablette pour un usage en bibliothèque jeunesse se trouve entre 9 et 10 pouces (22,9 et 25,4 cm de diagonale). Ainsi les enfants peuvent prendre facilement la tablette en main et naviguer sans difficulté dans celle-ci : les icônes doivent être assez grandes pour être manipulées avec le bout des doigts.

La capacité de mémoire est aussi un critère déterminant. Il faut savoir qu'une application normale occupe une place moyenne de 30 à 70 Mo, mais qu'une application avec des contenus plus lourds, comme celle de lecture augmentée ou de 3D, a besoin de 200 à 300 Mo. Le système d'exploitation et les applications par défaut nécessitent aussi une certaine place. Sachant qu'1 Go vaut 1024 Mo et tenant compte des différents éléments cités ci-dessus, l'on peut estimer qu'une tablette de 32 Go pourra contenir 100 à 150 applications. Les dispositifs sur le marché ont des capacités de 16 Go, 32 Go, 64 Go ou 128 Go. Pour une bibliothèque, une mémoire de 16 Go est sous-dimensionnée, mais une de 128 Go est inutilement grande. Mieux vaut faire l'acquisition d'un dispositif de 32 Go ou alors de 64 Go si l'on veut disposer d'une grande capacité.

En me basant sur les critères énumérés ci-dessus ainsi que sur différents comparatifs, les meilleurs dispositifs me semblent être : la tablette **iPad 32 Go (2017) d'Apple** et celle de Samsung, la Galaxy Tab S2 9.7" 32 Go. Or, la Galaxy Tab S2 vient d'être remplacée par une nouvelle tablette, la S3, proposant davantage de fonctionnalités, mais à un prix bien plus élevé. La S2 n'étant plus commercialisée, j'ai réalisé un

tableau comparatif des tablettes pour définir une alternative Android plus abordable que le nouveau dispositif de Samsung. Vous trouverez ce document dans l'annexe 5.

Au vu de ce tableau, nous constatons que la tablette de **Huawei, MediaPad M2 10''** est celle qui présente le plus d'avantages : très bonne résolution ; processeur performant ; poids et taille dans la norme et commercialisation à un prix acceptable.

Nombre de dispositifs

Le nombre de tablettes qui seront mises à disposition des utilisateurs de la Bibliothèque des Jeunes doit aussi être déterminé. Pour avoir une idée générale du nombre de tablettes nécessaires, nous pouvons nous pencher sur les usages de quelques bibliothèques publiques :

- La Bibliothèque Forum Meyrin propose **2 tablettes**. Elle n'a pas de statistiques de fréquentation mais compte **3'237 lecteurs actifs** en 2016, pour les sections jeune et adulte confondues (Commune de Meyrin 2016).
- La Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds met à disposition **8 tablettes**, 4 sur chaque site, pour une fréquentation de **29'000 usagers**⁶³ et **4'765 lecteurs actifs** en 2016 (informations récoltées lors de l'entretien).
- La GGG Stadtbibliothek Basel, site Schmiedenhof possède **4 tablettes**, pour un total de **421'549 visiteurs** (section adulte et jeune confondues) en 2016. La bibliothèque n'a pas publié le nombre de lecteurs actifs (GGG Stadtbibliothek Basel 2016).

Ces chiffres ne sont guère concordants et ne sont pas d'une grande aide pour estimer le succès que les tablettes vont remporter à la BmdJ. A titre de comparaison, la fréquentation de la Bibliothèque des Jeunes de Delémont est de **26'900 visiteurs** et **2'361 lecteurs actifs** en 2016 (BmD 2016). Mais, au vu du public qu'elle souhaite toucher avec cette offre (3-12 ans) et en considérant qu'il s'agit d'un premier projet, une station de trois tablettes pourrait convenir. Cela permettrait de proposer une tablette pour chaque tranche d'âge.

L'acquisition d'une quatrième tablette pourrait être envisagée si, par la suite, une forte utilisation est constatée. La BmdJ pourrait alors proposer deux « stations » de deux tablettes, l'une pour les plus petits (3-8 ans) et l'autre pour les plus grands (9-12 ans).

Pour les tests d'applications et les animations, il est également nécessaire d'acquérir une tablette « de gestion » dont l'utilisation sera réservée aux bibliothécaires.

⁶³ La fréquentation a commencé d'être relevée en septembre 2016. Ce chiffre a été calculé approximativement sur la base de la fréquentation de septembre à décembre 2016.

Equippedement des appareils

Concernant la fixation des tablettes, les entretiens ont révélé qu'il est souvent nécessaire de bricoler pour que le support, la housse et l'antivol « cohabitent ».

Les solutions qui semblent les plus adaptées pour chaque dispositif et pour chaque solution d'aménagement⁶⁴ sont décrites dans l'annexe 6.

Quelle que soit la solution choisie, il faut encore un casque audio : Philips a un modèle pour enfants, adaptable, avec un plafond de décibels adapté.

Matériel supplémentaire

Pour les médiations, la BmdJ possède déjà un projecteur et un écran. Il lui reste à acquérir un adaptateur pour connecter la tablette au beamer et, si elle le souhaite, un haut-parleur bluetooth.

Pour le reste, la gestion des tablettes serait facilitée par l'acquisition d'une station de chargement. Cet achat est facultatif mais il permet de brancher et stocker plusieurs tablettes en même temps.

9.5 Espace et aménagement

L'endroit où seront disposées les tablettes dans la bibliothèque doit répondre à plusieurs critères. Dans le cas présent, il est préférable de placer les tablettes à portée de vue du bureau de prêt et dans un lieu assez facilement repérable par les usagers. Nous pouvons donc éliminer d'office le premier étage de la BmdJ.

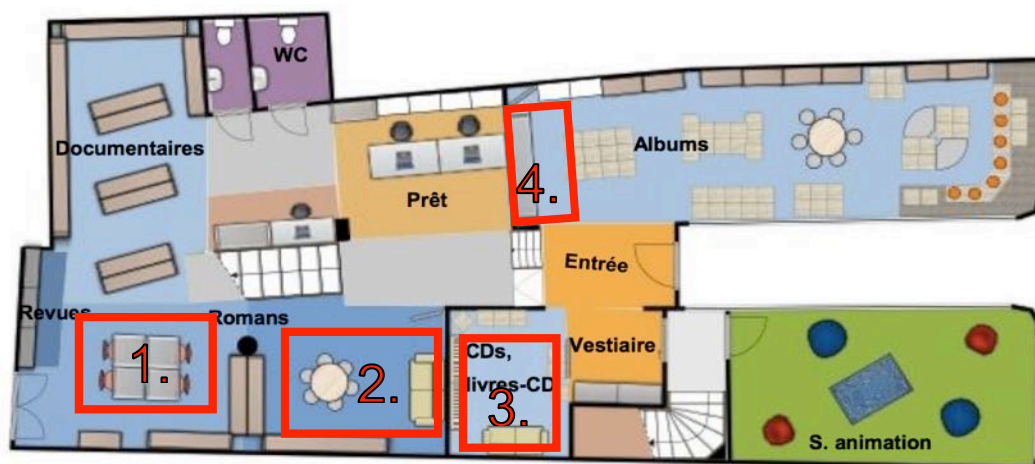
Une attention particulière doit être portée à l'éclairage de ce lieu : les écrans des tablettes ont facilement des reflets. Il faut donc éviter de les placer directement sous la lumière naturelle d'une fenêtre ou sous une lampe trop vive.

Le troisième critère concerne l'espace : les tablettes seront mises à disposition sur des tables entourées de sièges. Il faut donc compter une surface approximative de 4 m² pour deux tablettes, si l'on choisit de proposer une place assise pour l'enfant et une pour le parent l'accompagnant. De plus, le mobilier nécessaire étant plutôt volumineux, il serait préférable d'implanter la « station » dans un lieu qu'on ne doit pas libérer trop souvent.

⁶⁴ Cf. chapitre 9.5

En prenant en compte ces différents critères, j'ai pu définir quatre endroits possibles au rez-de-chaussée de la BmdJ. Des photos de ces espaces se trouvent dans l'annexe 7.

Figure 3 : Rez-de-chaussée de la BmdJ



(Hentzler 2016)

Voici les avantages et désavantages de chacun d'eux :

Tableau 2 : Avantages et désavantages des espaces n°1-4

	Avantages	Désavantages
N°1	Assez d'espace. Un peu isolé donc n'attire pas trop l'attention.	Mauvaise visibilité depuis le bureau de prêt. Espace presque invisible depuis le coin où se trouve les albums des enfants. Occuperait un endroit où les adolescents peuvent s'asseoir pour lire.
N°2	Assez d'espace. Se trouve au centre, entre les espaces des petits et des grands. Bonne visibilité depuis le bureau d'accueil.	Occuperait un endroit où les adolescents peuvent s'asseoir pour lire.
N°3	Proche des autres ressources numériques.	Espace assez limité au niveau de la place disponible.
N°4	Proche du bureau de prêt. Bonne visibilité générale.	Espace assez limité au niveau de la place disponible. Situé proche de l'espace des plus petits, peut exercer une forte attirance.

En conclusion, l'espace n°2 s'impose comme étant le plus adapté. Le n°3 pourrait aussi convenir si l'espace était aménagé différemment, mais cela nécessiterait le

déplacement d'une partie de la collection. L'espace n°2 ne demandant aucun aménagement, il sera préféré pour la mise en place de ce nouveau service.

Pour aborder cet aspect, on peut passer en revue quelques exemples de bibliothèques. Dans l'annexe 8 se trouve une série de photos présentant les différents aménagements installés dans des bibliothèques de lecture publique.

On distingue deux options d'aménagement possibles :

- Les tablettes sont fixées à des tables, les usagers s'assoient autour de celles-ci, sur des chaises ou des tabourets ; ils n'ont pas forcément besoin de décrocher le dispositif pour l'utiliser. Il est important d'étudier l'aspect ergonomique pour cette solution.
- Les tablettes sont accrochées à un support avec un long câble antivol, les usagers s'assoient sur des poufs ou des canapés disposés autour ; ils peuvent tenir la tablette dans leurs mains ou la poser à plat sur leurs genoux ou sur une table basse.

Une dernière solution envisageable serait de constituer un « espace mobile » pouvant être déplacé au gré des besoins de la BmdA.

J'ai donc sélectionné pour chacune de ces solutions du mobilier pour les tablettes. Ces propositions se trouvent dans l'annexe 9. La BmdJ pourra ensuite choisir la configuration qu'elle préfère. Elle pourra soit utiliser le mobilier qu'elle possède déjà ou alors faire l'acquisition de nouveaux éléments.

9.6 Gestion du service

Applications numériques

Les applications numériques doivent être considérées en bibliothèque comme des ressources documentaires. C'est pourquoi, il est indispensable de définir un cadre et des axes de développement pour leurs acquisitions.

Pour la collection d'applications numériques de la BmdJ, j'ai défini trois catégories d'âges : 3-5 ans ; 6-8 ans ; 9-12 ans et quatre catégories d'applications :

- Jouer : applications ludiques.
- Raconter : applications de lecture augmentée.
- Créer : applications interactives permettant d'éditer du contenu.
- Apprendre : applications pédagogiques.

Il est important de proposer aux usagers une offre diversifiée sans être trop vaste, afin de pouvoir répondre aux différents besoins des utilisateurs sans les noyer sous un flot de nouveautés. La BmdJ pourrait donc équiper les tablettes mises à disposition avec 36 applications, réparties selon le tableau suivant :

Tableau 3 : Répartition des applications

	3-5 ans	6-8 ans	9-12 ans
Jouer	2	2	3
Raconter	4	4	4
Créer	4	3	2
Apprendre	2	3	3

Cette répartition se fonde sur différents critères. Tout d'abord, il est essentiel de promouvoir les applications de lecture pour tous les âges. Ensuite, pour les petits de 3-5 ans, l'accent est mis sur la création. Il existe un grand nombre d'applications de ce genre favorisant l'éveil des enfants et il semble plus pertinent de mettre en lumière cet axe plutôt que les deux autres. En ce qui concerne les 6-8 ans, il y a peu de changement, si ce n'est l'accentuation de la catégorie « apprendre », tout simplement car c'est l'âge de l'entrée à l'école primaire ; l'apprentissage ludique prend un peu plus de sens. Pour finir, les applications de jeux sont favorisées au détriment de celles de création pour la tranche d'âge des 9-12 ans. Cet axe attirera sûrement davantage les pré-adolescents, alors autant développer celui-ci et leur faire découvrir des applications de qualité.

Pour la BmdJ, j'ai effectué une sélection de 36 applications en suivant le modèle ci-dessus. Le catalogue de celles-ci se trouve dans l'annexe 10.

Pour la suite du développement de la collection d'applications, la bibliothèque peut faire le choix de proposer à une fréquence régulière de nouvelles applications à la place des anciennes ou alors choisir d'ajouter à chaque fois les nouvelles applications. Il me semble judicieux de ne pas proposer trop d'applications à la fois sur les tablettes. Cependant, effacer complètement la sélection préalable me paraît être une solution radicale, ne valorisant pas le travail des bibliothécaires. Après un échange avec les mandants de ce travail, il est apparu que la fréquence des acquisitions et le nombre de nouvelles applications seront relativement peu élevés, ce qui minimise le risque d'un « trop-plein » d'applications. La solution de l'accumulation est donc celle qui présente le plus d'avantages.

L'agrandissement de la collection doit se faire régulièrement. La recherche et le test d'applications est un processus qui prend du temps et les professionnels de la BmdJ n'auront pas de pourcentages supplémentaires pour s'en occuper. C'est pourquoi, l'option qui conviendrait le mieux serait de faire les acquisitions tous les six mois.

Lors des acquisitions, il faudra veiller à garder un certain équilibre dans les sélections ; un ajout au moins pour chaque tranche d'âge devra donc être effectué. Avec la

profusion de la production, il serait intéressant d'acquérir 12 nouvelles acquisitions par année (6 tous les 6 mois). Ainsi la bibliothèque augmentera sa collection d'un tiers chaque année. Au bout de trois ans, elle aura doublé sa collection. Evidemment, ce modèle devra être testé et adapté en fonction des besoins des professionnels.

A chaque période d'acquisition, il faudra supprimer celles qui sont obsolètes. De même, les nouvelles applications devraient être présentées aux autres bibliothécaires à moins qu'un temps soit prévu pour qu'ils puissent les tester.

Pour assouplir ce modèle d'acquisition, la BmdJ peut proposer des sélections spéciales ponctuellement, par exemple des histoires de Noël pendant la période de l'Avent ou des applications spéciales bande dessinée lors du festival Delémont'BD.

Quelques premières sources de référence pour la sélection et la veille concernant la collection d'applications se trouvent dans l'annexe 11.

La question qui se pose ensuite est celle du catalogage. L'un des objectifs définis étant la sensibilisation des parents, il est essentiel d'utiliser un support pour leur communiquer au minimum le nom des applications présentes sur les iPads, afin qu'ils puissent les retrouver par la suite.

Le catalogage des applications dans RERO pourrait être une solution. Mais celle-ci ne serait pas optimale : cela demanderait pas mal de manipulations de la part des bibliothécaires et les applications seraient noyées dans le catalogue. De plus, comme elles ne peuvent pas être prêtées, la question se pose donc de savoir si leur présence dans le catalogue est pertinente.

La plupart des bibliothèques proposant ce service choisissent plutôt d'élaborer un document papier et/ou électronique qui recense les applications numériques avec des indications d'âges, de catégories, etc. Cette solution simplifie la recherche pour les usagers et la rédaction de « notices » pour les professionnels. La BmdJ pourrait éditer ce document tous les six mois, en y ajoutant les nouvelles applications. L'idéal serait de le mettre à disposition sur le site Internet en format PDF et de disposer sa version papier auprès des tablettes. Ce document pourrait prendre la forme d'un classeur de fiches individuelles : cela faciliterait les modifications et on éviterait de devoir le réimprimer en entier tous les six mois.

Tablettes

Abordons tout d'abord la classification des applications sur les tablettes. Il me semble primordial de faire apparaître visiblement les catégories d'âges et de genres. Le plus

intuitif serait de proposer d'abord les catégories d'âges, puis ensuite les différentes catégories de genres pour l'âge correspondant. Mais les tablettes fonctionnant avec iOS et Android ne permettent de créer qu'une seule couche de dossiers (pas de sous-dossiers). Pour qu'apparaissent ces deux catégories, des solutions sont présentées dans l'annexe 12.

Le point suivant concerne le blocage d'Internet et de certaines fonctionnalités (comme le réglage de langues, ou l'achat d'applications). Là aussi, plusieurs options sont possibles, comme l'utilisation des réglages de confidentialité ou la création de session. Celles-ci sont détaillées dans l'annexe 13.

Ensuite, il faut encore définir par quel moyen les sessions de 30 minutes seront gérées. Sur Android, il existe des applications permettant de verrouiller la tablette après un temps défini, telles que : Kidslock – Safe place for kids⁶⁵ ou Kid's shell – sécurité enfants⁶⁶. Les bibliothécaires de l'accueil doivent lancer l'application pour démarrer le mode enfant, le reste se fait automatiquement.

Pour Apple, cela se complique, car il n'est pas possible avec les applications existantes de verrouiller l'écran⁶⁷. Les sessions sur Apple ne pourront donc pas être gérées autrement que par les bibliothécaires se trouvant à l'accueil, avec un tableau Excel pour enregistrer les heures de début et calculer automatiquement celles de fin. Dans ce cas, les iPads devront également être verrouillés manuellement par les bibliothécaires de l'accueil pour chaque session. Pour permettre aux usagers de s'autogérer dans une certaine mesure, une minuterie pourrait être installée près des tablettes.

Les avis recueillis lors des entretiens concernant la mise à disposition des appareils ont démontré que la gestion des tablettes est exigeante. Différentes procédures doivent être fixées : à l'ouverture et à la fermeture de la bibliothèque (mettre en place les tablettes/les ranger et les mettre à charger) ; pour la gestion des sessions ; pour les mises à jour (p. ex. définir un jour par semaine). Ces manipulations peuvent être faites par les personnes s'occupant du bureau de prêt.

9.7 Médiation

Pour une offre telle que celle-ci, l'aspect médiation est primordial. Il est indispensable que les professionnels accompagnent le public dans la transition vers le numérique et,

⁶⁵ <https://play.google.com/store/apps/details?id=net.godsof.kidsworld&hl=en>

⁶⁶ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whisperarts.kidshell>

⁶⁷ Cela est dû à un paramètre spécifique d'Apple, concernant le développement d'applications : cf. point 2.5.9, <https://developer.apple.com/app-store/review/guidelines/>

ce faisant, s'imposent naturellement en tant que personnes de référence et prescripteurs.

Nous pouvons également souligner qu'il est tout à fait possible de proposer ces médiations sans qu'elles soient nécessairement accompagnées de la mise à disposition de tablettes sur place.

Différents axes de médiation peuvent être élaborés autour des tablettes en bibliothèque jeunesse. Afin de toucher le public ciblé par la BmdJ, je propose de mettre en place trois types de médiations :

- Animations autour de la lecture numérique.
- Ateliers de découverte d'applications.
- Ateliers pour les classes.

L'objectif est de développer ces différents axes tout au long de l'année et de les intégrer, en partie du moins, aux médiations déjà proposées par la BmdJ. Des fiches pratiques développant les modalités de réalisation des médiations se trouvent en annexe 14.

De plus, au lancement de ce nouveau service, il me semble tout à fait pertinent de mettre en place quelques actions particulières. Celles-ci sont décrites dans le chapitre « promotion ».

Animations autour de la lecture - Heure du conte numérique

Ces médiations auront pour but de faire découvrir aux enfants et à leurs parents les nouvelles évolutions dans le secteur du livre jeunesse (livres numériques, augmentés, participatifs, etc.). L'idée est également de proposer une entrée différente dans le monde de la lecture à travers ces contenus particuliers, dynamiques et attrayants.

Ces animations constitueraient une nouvelle médiation de la BmdJ. Elles pourraient également être proposées dans le cadre des « Heures du conte » et de la « Nuit du conte » ou alors dans celui des animations « Né pour lire ». Lors de ces dernières, les enfants accompagnés de leurs parents, sont répartis par tranches d'âge pour écouter une histoire ; pour les plus grands, une application numérique pourrait être présentée à la place d'un livre.

Ateliers de découverte d'applications – Applithèque

Le but des ateliers de découverte d'applications est de présenter aux parents une sélection d'applications adaptées à l'âge de leurs enfants. C'est aussi un moment de

partage entre les bibliothécaires et les usagers, ainsi qu'entre les parents et les enfants.

Il serait judicieux de proposer ces ateliers à chaque changement de contenu des tablettes, c'est-à-dire tous les six mois. Si cela représente une trop grande charge, on peut aussi décider de les organiser ponctuellement, à l'occasion d'événements particuliers (ex : applications de Pâques ou applications de création de courts-métrages lors du festival Delémont-Hollywood).

Ateliers pour les classes – Cyber-Rallye

Lors de ces animations, le principe consiste à utiliser les tablettes pour dynamiser la découverte et l'apprentissage liés aux ressources de la bibliothèque.

A moins d'acheter des tablettes supplémentaires, la BmdJ ne pourra proposer cette activité qu'aux petites classes ou à des demi-classes (16 enfants grand maximum) ; pour cela, elle devra utiliser les 3 tablettes mises à disposition ainsi que la tablette de gestion. En effet, un seul dispositif pour plus que quatre enfants paraît difficilement gérable et peu adapté pour une expérience agréable.

9.8 Promotion

Pour prévenir les réactions négatives face aux applications numériques et aux tablettes en bibliothèque, il serait certainement indiqué de mener une première campagne de promotion, avant la mise en place effective du service. On pourrait distribuer des flyers ou poser quelques affiches au sein de la bibliothèque annonçant le nouveau service et les raisons de sa mise en place. Cela suscitera peut-être déjà quelques partages ou réflexions de la part des usagers ou de leurs parents.

Pour le lancement ensuite, en plus de la promotion traditionnelle (flyers, réseaux sociaux, site Internet), pourquoi ne pas programmer une ou plusieurs médiations à destination des parents ? Voici quelques idées à développer :

- Table ronde autour de l'impact des écrans sur les enfants, en présence de professionnels de divers domaines comme des psychomotriciens, des pédiatres, des puéricultrices ou des pédopsychiatres.
- Conférence d'un professionnel de la méthode 3-6-9-12, par exemple Serge Tisseron, Olivier Duris ou Marie Noëlle Clément.
- Conférence sur l'évolution de l'édition jeunesse à l'heure du numérique avec, par exemple, un professionnel de La Souris Grise ou des Kenzan Studios.

Par la suite, la BmdJ pourra continuer de faire de la promotion grâce au catalogue d'applications qui s'agrandira tous les six mois. De plus, les réseaux sociaux pourront également servir à présenter des applications intéressantes.

9.9 Evaluation

Le nombre de sessions sur les tablettes ne pourra pas être comptabilisé de manière exacte par la BmdJ si elle choisit des iPads, à moins qu'elle ne note les heures de début des sessions. Elle pourrait aussi relever ponctuellement le nombre de sessions pendant une période définie.

Si la BmdJ propose des événements ou des médiations autour de ce service, le nombre d'utilisateurs présents constituera également un indicateur.

Certaines applications permettent de récolter des statistiques d'utilisation des applications. En voici deux, à tester :

- Pour Android : App Usage (coût : entre 0-20 CHF selon les fonctionnalités voulues) ; disponible sur Google Play⁶⁸.
- Pour Apple : Moment – screen time tracker (coût : entre 0-44 CHF selon les fonctionnalités voulues) ; disponible sur l'Apple Store⁶⁹.

9.10 Mise en place et formation du personnel

Il serait souhaitable de nommer une ou deux personnes responsables de ce projet. Le bibliothécaire en charge pourrait ainsi s'occuper tout d'abord de reformuler le projet, puis de faire valider celui-ci et son budget par le Service de la Culture et des Sports de Delémont ainsi que par le Service informatique.

Si ces accords sont obtenus, il pourra donc procéder à l'acquisition des tablettes et aux premières manipulations : formatage de base des dispositifs ; création d'un compte iTunes ou Google Play et liaison de celui-ci avec les tablettes ; acquisition d'une carte iTunes ou Google Play pour acheter des applications ; téléchargements et tests d'applications.

L'étape suivante consistera à former les collègues. Par la suite, ceux-ci devront connaître la sélection présente sur les tablettes et être capables de dépanner les utilisateurs en cas de besoin. Dans un premier temps, il sera nécessaire de présenter les raisons de la mise en place de ce service et de s'assurer de l'adhésion de toute l'équipe. Ensuite, les bibliothécaires devraient pouvoir bénéficier : d'une présentation des tablettes, de leur fonctionnement, de leurs fonctionnalités et des modalités de mise à disposition, ainsi que de temps pour tester les applications choisies.

Ensuite, pour impliquer toutes les personnes de l'équipe dans le projet, on pourrait proposer aux bibliothécaires de réaliser des fiches du catalogue d'applications. C'est à

⁶⁸ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.a0soft.gphone.uninstaller>

⁶⁹ <https://itunes.apple.com/us/app/moment-track-how-much-you/id771541926?mt=8>

ce moment-là qu'il faudra aussi définir plusieurs points, comme la fréquence exacte de renouvellement des applications, les personnes de référence, les procédures et les animations pour le lancement.

Il me paraît également opportun à ce stade-là d'organiser quelques actions de promotion pour annoncer le projet aux usagers⁷⁰.

Resteront donc à effectuer ensuite l'acquisition du mobilier et du matériel nécessaire et les tests. Les entretiens ont démontré qu'il n'existe pas vraiment de solution idéale de protection des tablettes et qu'il y a beaucoup d'éléments à prendre en compte. Il est donc primordial de tester le matériel choisi, de préférence aussi avec des enfants, et de l'adapter en fonction.

Voici un calendrier de projet pour ce service.

Tableau 4 : Calendrier pour le projet d'applications numériques

Calendrier de projet	
Obtenir l'aval de l'autorité de tutelle et du Service informatique	Temps indéterminé
Premiers achats, tests et préparation de la formation à l'interne	2 mois
Formation effective et temps de test pour les bibliothécaires	2 mois
Insertion des applications dans le catalogue, écriture des procédures ainsi que planification de la promotion et des animations au lancement	2 mois
Acquisition du mobilier, de l'équipement et tests de ceux-ci	1 mois
Total	Au minimum 7 mois

9.11 Ressources humaines

Comme relevé précédemment, toute l'équipe doit être impliquée dans ce projet. Il est cependant nécessaire qu'une ou deux personnes en soient responsables, afin qu'elles puissent former leurs collègues.

Pour la première phase de mise en place (7 mois), il faut compter environ 3-4 heures par semaine pour une personne (tâches : acquisition du matériel et équipement de l'espace ; formation interne ; acquisition des applications ; rédaction du catalogue et des procédures ; promotion et lancement).

⁷⁰ Cf. chapitre 9.8

Pour les autres bibliothécaires, on peut imaginer une demi-journée de formation, puis une heure par semaine pendant deux mois pour le test des applications et l'aide à la rédaction du catalogue.

Par la suite, le travail sera donc réparti entre les différents bibliothécaires. Les personnes au bureau de prêt auront effectivement plus de tâches à assumer (+15 minutes pour l'installation avant le prêt et le démontage à la fermeture ; + temps de gestion des sessions, qui sera absorbé dans les tâches de prêt), tout comme les personnes qui s'occuperont de la médiation.

Il serait par contre préférable de définir qui sera la personne responsable de la sélection et de l'acquisition des applications numériques, puis du téléchargement sur les tablettes, mission pour laquelle il faut compter environ 3 heures par semaine pendant un mois, deux fois par année.

Pour terminer, il faut ajouter à cela quelques heures, tous les six mois, pendant lesquelles les bibliothécaires se verront présenter les nouveautés ou auront l'opportunité de les tester individuellement.

9.12 Ressources financières

Les prix de référence, sauf mention contraire, sont ceux donnés par l'entreprise commercialisant le produit ou par digitec.ch. Pour les éléments qui n'ont pas de fournisseurs en Suisse, ils ont été convertis grâce à l'outil en ligne Oanda⁷¹ et arrondis au dixième. Les frais de livraison ne sont pas inclus.

Le budget ci-dessous contient les équipements indispensables pour ce projet. Le mobilier et les éléments facultatifs ne sont pas compris.

⁷¹ <https://www.oanda.com/lang/fr/currency/convertir/>

Tableau 5 : Budget du projet d'applications numériques sur tablette

Budget	
Applications numériques	
Budget de départ (36 applications)	Env. 100 CHF
Par la suite (env. 12 applications par année)	40 CHF par année à partir de l'année suivante
Total applications numériques	100 CHF
Tablettes	
4 tablettes iPad 2017 (WiFi, 32 Go) OU 4 tablettes Mediapad M2 10" (64 Go)	1556 CHF OU 1716 CHF
3 casques audio enfants (Philips)	104.85 CHF
Equipement « tables » : 3 systèmes de sécurité avec câble en spirale 3 supports réglables (Kimex) 4 coques antichoc iPad OU 4 coques antichoc Huawei	152.70 \$ = 147.40 CHF 93.30 € = 102.20 CHF 279.8 CHF OU 139.96 € = 153.30 CHF
Equipement « canapés » ou « mobile » : 3 systèmes de sécurité avec câble droit 3 coques Big Grips + 1 coque antichoc iPad OU 4 coques antichoc Huawei	134.80 \$ = 130.20 CHF 149.70 \$ = 144.50 CHF + 69.95 CHF OU 139.96 € = 153.30 CHF
Total tablettes	
Apple - tables	2190.25 CHF
Apple – canapés ou mobile	2005.50 CHF
Huawei - tables	2223.75 CHF
Huawei - canapés ou mobile	2104.35 CHF
Total	
Apple - tables	2290.25 CHF
Apple - canapés ou mobile	2105.50 CHF
Huawei - tables	2323.75 CHF
Huawei - canapés ou mobile	2204.35 CHF

9.13 Perspectives d'avenir

Comme déjà mentionné, la première évolution possible pourrait être d'ajouter une tablette supplémentaire dans la station, si les applications numériques ont du succès.

Un autre projet pourrait voir le jour parallèlement à celui-ci : l'utilisation d'un parc de tablettes pour la médiation. Il s'agirait de faire l'acquisition de 15 à 20 dispositifs pour être en mesure de proposer au public et aux classes des médiations plus poussées, avec une tablette pour une ou deux personnes. D'autres animations que celles développées ci-dessus pourraient alors également être organisées⁷².

Finalement, une piste à explorer reste celle des Management Device System. Ces outils, malheureusement souvent assez coûteux, permettent effectivement de gérer une flotte de tablettes et de garder ainsi une trace de l'utilisation des applications. Pour quatre tablettes, il n'y a pas grand intérêt à disposer de ce genre de logiciel ; par contre, si la bibliothèque agrandit son offre, il pourrait être intéressant d'étudier leurs fonctionnalités.

⁷² Cf. chapitre 12

10. Projet 2 : Livres numériques et liseuses

Le projet ci-dessous est développé uniquement pour la BmdA. En effet, l'offre de livres numériques jeunesse n'est aujourd'hui pas assez développée pour qu'il soit pertinent de la proposer pour la BmdJ.

10.1 Objectifs

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

- Proposer des dispositifs de lecture en prêt.
- Proposer une offre de prêt de livres numériques.
- Développer un accompagnement des usagers autour des dispositifs de lecture et des livres numériques.

10.2 Public cible

Le public ciblé par ce projet est celui fréquentant la BmdA : adolescents, adultes et seniors ; cependant, les adultes et les seniors sont, au vu des retours d'expériences⁷³, les principaux usagers de ces services.

10.3 Choix de la plateforme

Pour le prêt de livres numériques, la seule solution intéressante pour les bibliothèques de lecture publique est de profiter des solutions de plateformes pour lesquelles des intermédiaires s'occupent de négocier les droits numériques avec les éditeurs.

Dans les fiches techniques que j'ai élaborées⁷⁴, j'avais déjà sélectionné cinq plateformes principales pour le prêt de livres numériques. Ce sont les solutions les plus pertinentes pour une bibliothèque de Suisse romande. Ce sont donc les avantages et désavantages de ces plateformes-là que je vais exposer dans la suite de ce chapitre.

Pour la BmdA, il n'est pas envisageable de mettre en place sa propre solution de prêt, car elle s'avérerait trop coûteuse en ressources financières et humaines. Effectivement, pour une offre passant par la plateforme Cantook Station, la BCU Lausanne budgétise 28'000 CHF pour la plateforme et les acquisitions (BCU Lausanne 2015). Pour ce qui est de la plateforme Numilog, deux autres raisons peuvent encore être avancées : le support technique proposé n'est pas idéal et la plateforme a apparemment arrêté de conclure de nouveaux contrats avec des bibliothèques de Suisse.

⁷³ Cf. annexe 1

⁷⁴ Cf. annexe 2

Il reste donc à la BmdA le choix entre trois possibilités : e-bibliomedia⁷⁵ ; Cyberlibris⁷⁶ ; Izneo⁷⁷.

L'offre d'Izneo ne correspond pas aux objectifs du projet. Déjà au niveau de sa forme, cette plateforme utilise un modèle de consultation sur place ; les utilisateurs n'auraient donc pas la possibilité d'emprunter des documents numériques et l'accompagnement de cette offre par le prêt de liseuses n'aurait pas de sens. De plus, Izneo est une plateforme qui héberge exclusivement de la bande-dessinée numérique. La BmdA devrait donc s'abonner à une deuxième plateforme pour proposer des romans et documentaires, solution qui se révèle loin d'être idéale du point de vue de la gestion et des coûts.

Cyberlibris est aussi une plateforme de streaming. Bien qu'elle offre la possibilité d'accéder à la plateforme à distance, ceci ne constitue pas un atout suffisant car tous les avantages liés à la lecture sur liseuse sont perdus. De plus, si nous tenons compte des retours d'expériences, il est spécifié à plusieurs reprises que l'emprunt de livres numériques et de liseuses est plébiscité aux périodes de vacances. Le choix de Cyberlibris ne serait donc pas stratégique car il ne pourrait pas répondre à cette attente particulière des utilisateurs.

La plateforme la plus avantageuse pour la BmdA se révèle donc être e-bibliomedia. Elle a deux défauts majeurs. Le premier est que les acquisitions sont gérées par Bibliomédia ; certes, cela dispense la bibliothèque de consacrer un temps important à cette tâche, mais elle perd par là-même son pouvoir de décision dans la constitution de sa collection (elle peut cependant faire des « suggestions d'acquisitions »). Le second défaut est le fait que les notices sont difficilement intégrables dans le catalogue de la bibliothèque.

Par contre, ses avantages sont nombreux. Voici les plus importants : le prix abordable pour les petites et moyennes bibliothèques, le modèle de téléchargement, la gestion locale en Suisse romande et la diversité de la collection proposée. Ceux-ci font donc de cette plateforme la meilleure solution pour les bibliothèques de lecture publique ne disposant pas des ressources suffisantes pour mettre en place une offre sur mesure. Pour conclure, nous pouvons souligner que ce constat n'est finalement pas surprenant au vu du nombre d'adhésions à e-bibliomedia : plus de 70 bibliothèques de Suisse romande y sont affiliées actuellement.

⁷⁵ http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/e-bibliomedia.asp?navid=3

⁷⁶ <http://www.cyberlibris.com>

⁷⁷ <http://bibliotheque.izneo.com>

10.4 Modalités de prêt

Le prêt de livres électroniques et de liseuses ne sera pas soumis à une limite d'âge : comme ce service sera proposé à la Bibliothèque municipale des Adultes uniquement, il sera par là même réservé aux usagers dès 10 ans et plus.

Livres numériques

Pour le prêt de livres numériques sur e-bibliomedia, le lecteur doit demander une inscription spécifique que la bibliothèque transférera au support d'e-bibliomedia. Le lecteur recevra ensuite ses identifiants dans les 48 heures (jours ouvrables).

Il sera alors en mesure de se connecter à la plateforme en ligne⁷⁸ mais, avant de pouvoir emprunter des livres, il devra encore se créer un identifiant Adobe⁷⁹. C'est celui-ci qui lui permettra d'ouvrir les livres empruntés, protégés par DRM (dispositif servant à limiter la durée de prêt, principe du prêt chronodégradable) et de les lire sur n'importe quel appareil.

Le lecteur aura ensuite la possibilité de télécharger le livre souhaité. Il y aura accès pendant 28 jours, sans possibilité de prolongation directe. Le prêt est chronodégradable, mais le lecteur, s'il le souhaite, peut rendre son livre avant l'échéance. Il a droit, au total, à 10 emprunts et 3 réservations simultanées.

Selon l'appareil de lecture utilisé, le lecteur devra installer un logiciel de gestion de bibliothèque numérique comme Adobe Digital Editions, Reader for PC/Mac ou encore Bluefire Reader (se référer au tableau de compatibilité dans l'aide e-bibliomedia⁸⁰). C'est à travers ce logiciel qu'il pourra ensuite relier son identifiant Adobe avec son appareil de lecture et transférer les livres empruntés sur ce dernier.

L'onglet « Aide » disponible sur la plateforme⁸¹ est très complet, les lecteurs y trouveront entre autres : des guides de démarrage pour différentes liseuses et tablettes ; une foire aux questions (modalités de prêt et de retour, accès au dossier lecteur, problèmes fréquents, etc.) ; une introduction aux livres numériques et aux appareils de lecture ; un chapitre sur les appareils et applications compatibles ainsi que quelques astuces de recherche.

⁷⁸ <http://bibliomedia.cantookstation.eu>

⁷⁹ Procédure : http://bibliomedia.cantookstation.eu/help/guides/startup_kobo_pc

⁸⁰ http://bibliomedia.cantookstation.eu/help/compatible_devices

⁸¹ <http://bibliomedia.cantookstation.eu/help>

Liseuses

La pratique habituelle concernant le prêt de liseuses est de les soumettre aux mêmes conditions que les livres, ce qui voudrait dire pour la BmdA de Delémont : un prêt gratuit de 28 jours avec 3 prolongations possibles. Les liseuses doivent donc être cataloguées.

Cette solution me paraît être la plus adaptée. Les usagers n'ont ainsi pas à changer leurs habitudes et n'ont pas à déposer de caution, ce qui pourrait constituer un obstacle ou risquerait de retenir certains lecteurs. De plus, comme relevé par plusieurs professionnels au cours des entretiens, un livre d'art peut valoir bien davantage qu'une liseuse et il est prêté sans autres dispositions particulières.

Pour ce qui est de l'équipement, il est préférable de prêter la liseuse dans une boîte : ainsi, l'utilisateur peut emporter le tout aisément ; de plus, le câble de chargement et un petit feuillet servant de charte et de mode d'emploi⁸² peuvent y être insérés.

Pour conclure, une formation de base est nécessaire pour les lecteurs qui empruntent une liseuse pour la première fois. Il me semble également pertinent de pré-charger quelques livres libres de droit sur les liseuses, afin que les lecteurs puissent les tester sans avoir besoin de faire d'autres manipulations. Sur les liseuses Cybook Muse HD, il existe un mode par défaut avec des livres pré-chargés que la bibliothèque pourra utiliser. Pour les Kobo, il faudra effectuer une sélection de livres et les télécharger dans la bibliothèque numérique Adobe Digital Editions. Je propose à la BmdA de faire une sélection dans le catalogue de la librairie Feedbooks, car les ebooks sont correctement formatés pour les liseuses, ce qui n'est pas toujours le cas des sites recensant des ressources libres de droits.

10.5 Matériel

Tablettes ou liseuses ?

Il existe deux sortes de dispositifs mobiles pour la lecture numérique : les liseuses et les tablettes. Un aspect principal les différencie : les liseuses sont destinées essentiellement à la lecture numérique tandis que les tablettes sont multifonctionnelles et disposent de capacités proches de celles des ordinateurs.

D'autres éléments les caractérisent. Premièrement, les liseuses ont un affichage noir/blanc et utilisent une technologie appelée « encre électronique ». Celle-ci a un effet visuel proche de l'encre sur papier et a pour caractéristique de moins fatiguer les

⁸² Exemples de guides et de chartes dans l'annexe 15

yeux que les écrans traditionnels (ordinateur, télévision, tablette.). Les tablettes quant à elles ont des écrans couleurs, avec une luminosité plus agressive pour les yeux.

Deuxièmement, il existe aussi une grande différence au niveau de l'autonomie : une liseuse peut tenir en moyenne trois à quatre semaines sans avoir besoin d'être rechargée alors qu'une tablette a une autonomie moyenne de 10 heures. Ceci est dû aux fonctionnalités et aux utilisations possibles de ces dispositifs. En effet, la liseuse permet principalement la lecture ; certaines proposent également un accès à Internet ou à une boîte mail par WiFi, mais ces fonctionnalités restent limitées. La tablette offre bien d'autres usages, comme : surfer sur Internet, utiliser des applications de prises de notes ou de bureautique, gérer des photos, consulter des mails, jouer.

Pour finir, d'autres éléments sont encore à prendre en compte : le poids d'une liseuse est moindre que celui d'une tablette (environ 150-200g contre 600g) ; la taille est variable mais, habituellement, les liseuses possèdent un écran plus petit que les tablettes (environ 6 pouces contre 8-10 pouces) ; les prix diffèrent aussi, les liseuses étant généralement moins chères que les tablettes (150-200 CHF contre 500-700 CHF).

Le choix entre tablettes et liseuses dépend donc de l'utilisation voulue. L'objectif de la BmdA étant de proposer un support pour accompagner l'offre de livres numériques et donc destiné à la lecture, le choix se portera naturellement sur les liseuses.

Modèles de liseuse

Tout d'abord, la BmdA doit déterminer si elle souhaite mettre en prêt des dispositifs de marques différentes ou d'une seule marque. En proposant plusieurs marques, elle donne aux usagers la possibilité de comparer les appareils et leurs fonctionnalités. Mais la gestion de tablettes de différentes marques exige que les bibliothécaires développent leurs connaissances pour tous ces dispositifs. De plus, les utilisateurs n'auront pas forcément accès à la même liseuse d'une fois à l'autre, ce qui peut être dérangerant, particulièrement pour un public de seniors. La tendance actuelle en bibliothèque est de proposer des liseuses d'une même marque, pour le confort des usagers, mais aussi pour éviter de « noyer » les bibliothécaires qui seront déjà bien mis à contribution lors du lancement de cette offre. C'est pourquoi il me semble plus indiqué pour la BmdA de suivre cette orientation.

Le premier élément à prendre en considération quant au choix de la marque est la compatibilité des formats. Comme relevé plus tôt, Amazon utilise un format propriétaire pour ses livres numériques (AZW) ; ses liseuses peuvent donc être écartées d'office,

car les livres numériques proposés en bibliothèque sont majoritairement du format le plus répandu, l'ePub.

Les entreprises suivantes se démarquent dans l'industrie des liseuses : Bookeen, Fnac, Pocketbook et Deutsche Telekom AG, en collaboration avec Club. Sony était aussi active dans cette branche mais a cessé de produire des liseuses en 2014. Dans l'annexe 16 se trouve un tableau comparatif des liseuses les plus intéressantes sur le marché actuellement.

Voici les spécificités intéressantes à comparer pour les onze liseuses présentées :

- **Étanchéité** : avantage pour les personnes souhaitant prendre la liseuse en vacances à la plage ou à la piscine.
- **Grand écran (7 pouces ou plus)** : offre un très bon confort de lecture, mais réduit la mobilité (taille, poids).
- **Grande capacité de stockage (8Go ou possibilité d'extension)** : pour une bibliothèque, cette fonctionnalité n'est pas utile, car les livres chargés par les usagers sur les dispositifs seront effacés à chaque retour. (Avec 4 Go, une liseuse peut stocker environ 3'000 livres.)
- **Haute résolution (300 ppp)** : donne une meilleure netteté de la police sur l'écran. La différence n'est pas énorme, mais elle existe néanmoins.
- **Lecture des formats de bande dessinée** : intéressante, mais les liseuses 6 pouces ont un écran trop petit pour lire confortablement autre chose que des bandes dessinées de petits formats (mangas par exemple).
- **Sortie audio et lecture de fichiers MP3** : intéressant pour la lecture de livres audio, mais cette fonctionnalité ayant été abandonnée sur les appareils plus récents, on peut se demander si elle était vraiment utile et employée.
- **Technologie d'éclairage auto-adaptatif** : la lumière de l'éclairage s'adapte à l'environnement, elle devient orangée plutôt que bleue quand il fait nuit, ce qui perturbe moins l'endormissement.

Ces éléments permettent de classer ces modèles en trois catégories : les liseuses avec un bon rapport qualité/prix ; celles qui ont un « plus » ; les liseuses de « luxe ». Le choix effectué ensuite entre les modèles de chaque catégorie est déterminé par le design de l'interface et par la facilité et l'intuitivité de la navigation. Pour les évaluer, je me suis basée sur différents tests en ligne⁸³.

Pour un modèle de bonne qualité (liseuses ordonnées par prix) :

- **Cybook Muse HD (2016) : 129.90 €**
HD (300 ppp) ; produite en collaboration avec une librairie.
- **Kobo Aura Edition 2 (2016) : 149 CHF**

⁸³ <http://www.lesnumeriques.com> ; http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/ ; <http://allesebook.de> ; <https://www.lesen.net> ; <http://goodereader.com/blog/category/reviews> ; <http://www.01net.com>

Eclairage adaptatif ; support en Suisse romande.

- **Tolino Vision 4 HD (2016) : 155 CHF**

Eclairage adaptatif ; possibilité de télécharger les livres directement sur la liseuse depuis les plateformes de bibliothèque (à tester) ; étanche ; HD (300 ppp) ; produite en collaboration avec une librairie ; par contre, jamais mentionnée dans l'aide e-bibliomedia et peu de formats compatibles.

Pour un modèle avec un « plus » :

- Etanchéité : **Kobo Aura H2O Edition 2 (2017) : 199.90 CHF.**
- Sortie audio : **Pocketbook Touch HD (2016) : 175 CHF.**

Pour un modèle de « luxe » :

- **Kobo Aura One (2016) : 269 CHF.**

Je proposerai donc à la BmdA de faire l'acquisition d'une des trois liseuses de la première catégorie. Les fonctionnalités sont plus développées sur la Tolino, mais celle-ci est produite en Allemagne, le support est en allemand et elle est encore peu répandue en Suisse romande. C'est pourquoi, pour la BmdA, il me semble préférable d'acquérir des liseuses Cybook ou Kobo.

Après avoir testé ces deux appareils, j'ai une légère préférence pour l'interface et la navigation proposée par la Kobo, mais c'est un avis personnel. Je conseille au personnel de la BmdA de tester lui-même ces liseuses.

Il est aussi important de se rappeler que ce marché est évolutif et que des nouveautés sortent chaque année. Si la BmdA développe ce service dans un délai de six mois ou plus, il sera nécessaire de prendre le temps de comparer les nouveaux modèles.

Nombre de dispositifs

En 2016, la Bibliothèque des Adultes de Delémont a compté 2'377 lecteurs actifs pour plus de 60'000 prêts (BmD 2016). Nous pouvons nous baser sur ces chiffres pour évaluer le nombre de liseuses qu'il serait idéal d'acquérir.

A titre de comparaison :

- La Bibliothèque de Nyon, section adulte, propose **3 liseuses**, pour **1'237 lecteurs actifs** en 2015 (pas de données pour 2016) et 34'485 prêts en 2016, ebooks non compris (Ville de Nyon 2017).
- La Bibliothèque de Meyrin en 2016 met **5 liseuses** à disposition de ses **3'237 lecteurs actifs** pour 115'293 prêts, section jeune et adulte confondues (Commune de Meyrin 2016).
- La Bibliothèque de La Chaux-de-Fonds en 2016 prête **13 liseuses** et compte **6'140 lecteurs actifs** à la BV et 162'747 prêts, BJ et BV confondues, dont environ 5'000 prêts d'ebooks (Bibliothèques de La Chaux-de-Fonds 2016).

Pour la BmdA de Delémont, l'acquisition de 5 liseuses me paraît être un bon nombre pour débiter, sachant qu'elle peut toujours prévoir de faire l'acquisition de nouveaux dispositifs dans les années qui suivent, si le besoin s'en fait sentir.

Equipement des appareils

Pour le prêt en bibliothèque, il est indispensable de protéger ces dispositifs avec un étui de protection. Voici deux modèles correspondant aux liseuses Kobo Aura Edition 2 (31.90 CHF)⁸⁴ et Cybook Muse HD (29.90 CHF)⁸⁵ :

Au prêt, la liseuse sera accompagnée d'un câble et d'un mode d'emploi, il est donc préférable de disposer le tout dans une boîte. A cet effet, la bibliothèque peut utiliser le carton d'emballage de la liseuse, qui est en général bien adapté ou alors acheter des boîtes en plastique ou en carton aux mesures correspondantes.

Pour terminer, les liseuses sont livrées avec des câbles de chargement USB/micro-USB, qui permettent de les brancher aux ordinateurs, mais pas aux prises réseaux. Pour faciliter la mise en charge des liseuses, la bibliothèque peut faire l'acquisition d'adaptateurs secteur USB qui, selon les modèles⁸⁶, coûtent entre 10 et 20 CHF.

Matériel supplémentaire

Pour entreposer les liseuses qui ne sont pas prêtées, la bibliothèque doit disposer d'un meuble ou d'un tiroir fermé à clé. Celui-ci devrait se trouver de préférence à proximité du bureau de prêt.

10.6 Gestion du service

E-bibliomedia

Pour les inscriptions à la plateforme de livres numériques, e-bibliomedia met à disposition un fichier Excel dans lequel les bibliothécaires à l'accueil devront entrer les données des lecteurs intéressés. Il faut donc vérifier régulièrement s'il y a de nouvelles entrées dans le fichier et, le cas échéant, les faire parvenir au responsable chez Bibliomedia. Pour ce faire, la BmdA a deux solutions : soit désigner une personne de son équipe et une suppléante (selon son mode de fonctionnement) qui s'occupent de

⁸⁴ <http://www.fr.fnac.ch/Etui-Sleepcover-pour-liseuse-numerique-Kobo-Aura-2eme-edition-Rouge/a9880593#int=S:Liseuses%20Kobo%20By%20Fnac|Kobo%20by%20Fnac|NonApplicable|NonApplicable|BL4|L1>

⁸⁵ https://www.payot.ch/Detail/etui_pour_liseuse_muse_red_vermillon-cybook-3700506701087?fp=1

⁸⁶ Modèle compatible Kobo : <http://www.fr.fnac.ch/Modelabs-Mini-Chargeur-Secteur-pour-liseuse-numerique-Kobo-by-Fnac-Blanc/a4828405#int=S:DERNIERS%20ARTICLES%20CONSULTÉS|NonApplicable|4828405|BL4|L1>

Modèle compatible Cybook : https://www.payot.ch/Detail/adaptateur_ac_dc_usb_eu-cybook-3700506700394?clid=0

l'envoi du fichier avec les nouveaux inscrits ; soit décider que ce travail sera exécuté par la personne s'occupant de la fermeture du bureau prêt.

Afin d'insérer ce nouveau service de façon durable, la BmdA pourra également, lors l'inscription de nouveaux usagers, les informer de la possibilité d'emprunter des ebooks : ils pourraient alors être inscrits d'office. L'affiliation par défaut me paraît intéressante car elle pose le service d'ebooks au même niveau que celui des livres papiers.

Concernant les acquisitions de la plateforme e-bibliomedia, la BmdA peut, si elle le souhaite, faire des paniers de propositions d'acquisitions sur la librairie en ligne Feedbooks. Le personnel de la BmdA étant déjà très occupé et la bibliothèque ne pouvant bénéficier d'un pourcentage supplémentaire, le choix peut être fait de renoncer à cette fonctionnalité. Si la bibliothèque souhaite quand même prendre part au processus de recommandation d'achats, il serait préférable de prendre du temps sur celui dédié aux acquisitions papier, car l'offre numérique vient compléter cette collection. Les propositions doivent suivre la charte d'acquisition de la plateforme qui se trouve sur le site internet de Bibliomedia⁸⁷.

Liseuses

En ce qui concerne le prêt de liseuses, j'ai pu remarquer grâce aux entretiens que j'ai menés que, pour la bonne gestion de cette offre, il est nécessaire d'avoir des procédures internes de prêt et de retour ainsi que le soutien du service informatique.

Effectivement, la première chose à faire sera de créer ou de choisir une session, sur laquelle Adobe Digital Editions devra être installé. Un identifiant Adobe devra ensuite être créé et lié à chaque liseuse mise en prêt. Il faut savoir qu'au maximum six ordinateurs ou appareils peuvent être liés avec un seul identifiant Adobe. Donc, si la bibliothèque fait l'acquisition de plus de six liseuses, elle devra créer un deuxième identifiant pour une partie des appareils. Ainsi, la bibliothèque pourra gérer le contenu des liseuses et le réinitialiser au besoin.

Lors du prêt, en plus de la formation, il est nécessaire de rendre les lecteurs attentifs au fait que le matériel (liseuse, câble et mode d'emploi) doit être rendu en bon état et que les dommages ou pertes leur seront facturés⁸⁸. Des manipulations sont à faire au retour : le logiciel de la liseuse doit parfois être mis à jour, celle-ci doit être rechargée et ne plus être liée au compte Adobe de l'utilisateur précédent.

⁸⁷ http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/charte_d_acquisition_e-bibliomedia.pdf

⁸⁸ Élément qui doit être précisé dans la charte de prêt des liseuses.

Pour la gestion technique de ces appareils, il faut garder en tête que ce sont des outils électroniques qui peuvent « tomber en panne ». Si l'on veut maintenir une offre correcte, il faut donc impérativement obtenir le soutien du service informatique et l'assurance qu'ils s'occupera de gérer d'éventuels problèmes. De plus, il faut aussi être conscient que, dans 4 ou 5 ans environ (Aldus 2014 et Tomlinson 2015), ces appareils seront probablement devenus obsolètes et devront être remplacés.

10.7 Médiation

Les liseuses et les livres numériques sont des offres qui nécessitent un accompagnement car les procédures de prêt et de téléchargement ne sont ni aisées, ni intuitives.

Tout d'abord, comme relevé précédemment, la plupart des lecteurs auront besoin d'une explication concernant le service lorsqu'ils empruntent une liseuse pour la première fois. Ces informations de base devront être insérées dans une procédure de prêt.

Pour le lancement de cette offre, un événement de présentation et d'introduction pourrait être mis sur pied pour les usagers. Comme la Bibliothèque municipale ne dispose pas de locaux ou d'équipement suffisants pour organiser une formation en bonne et due forme, celui-ci pourrait prendre la forme d'une exposition, par exemple sur le thème du numérique et de l'évolution des pratiques culturelles. Un endroit serait dédié à la présentation de la nouvelle offre de la bibliothèque et aux raisons qui motivent son introduction. Pour accompagner cette manifestation, un poste informatique pourrait ainsi être réservé à la plateforme e-bibliomedia pour que les lecteurs puissent explorer l'offre. Et, pour qu'ils aient l'occasion de tester les fonctionnalités d'une liseuse, la bibliothèque pourrait offrir l'une des siennes en démonstration. Si la bibliothèque met en place d'autres services numériques simultanément, elle pourrait également les introduire à cette occasion et par exemple faire tester les différences entre la lecture sur tablette et sur liseuse.

Les entretiens ont démontré que le prêt de liseuses et de livres électroniques suscite beaucoup de questions techniques de la part des utilisateurs. C'est pourquoi il est primordial que les bibliothécaires soient formés, car les questions surviendront inévitablement, par mail, téléphone ou au bureau de prêt.

Pour éviter d'avoir à répondre à ces questions à tous moments, plusieurs bibliothèques (ex : BCU Lausanne, Nyon section Adultes) ont choisi de proposer des permanences.

Il s'agit de périodes définies durant lesquelles les usagers peuvent passer pour poser leurs questions et profiter d'un accompagnement individuel.

Il s'agit d'une réponse parmi d'autres à ce besoin ; dans le secteur public, il n'est peut-être pas réaliste de demander à un usager de revenir un autre jour pour poser ses questions. De plus, il faut être conscient du fait que, pour proposer une permanence, la bibliothèque a besoin de matériel : un poste informatique avec Adobe Digital Editions installé, de même qu'une personne disponible, à l'aise avec l'offre proposée, les différents logiciels de gestion de bibliothèque et les dispositifs de lecture.

10.8 Promotion

Pour la promotion de la plateforme e-bibliomedia, l'association met à disposition des bibliothèques différents documents :

- Le logo e-bibliomedia.
- Des modèles de flyers, à compléter avec les informations souhaitées.
- Des fantômes à glisser dans les rayons ou à afficher, portant la couverture d'un livre et un QR-Code pour y accéder.
- Des QR-Codes à afficher, redirigeant vers des sélections thématiques.

Il s'agit de bons outils de promotion qui rendent visible l'offre numérique dématérialisée. Les flyers pourraient être complétés pour faire également la promotion des liseuses. En plus de ces outils, la BmdA pourra mettre en avant de façon continue ces nouveaux services sur son site Internet et sur ses réseaux sociaux.

Le public visé (adultes et seniors) est un public qui consulte encore fréquemment la presse : on pourrait donc envisager, pour le lancement de l'offre, de publier un article dans le journal régional (le Quotidien jurassien). Les flyers pourraient aussi éventuellement être déposés à la gare ou dans les cars postaux par exemple, pour toucher les personnes qui sont souvent en déplacement et qui pourraient tirer avantage de cette offre.

En complément de ces différentes propositions, comme détaillé au chapitre précédent, une exposition pourrait être mise sur pied et, lors d'expositions ultérieures, il serait naturellement souhaitable de promouvoir des liens, grâce à des QR-Codes, vers des ressources numériques en rapport avec le thème de celle-ci.

10.9 Evaluation

Plusieurs éléments peuvent être mesurés pour évaluer le succès du service. Pour ce faire, e-bibliomedia fait parvenir aux bibliothèques chaque mois les statistiques d'emprunts des lecteurs. Ensuite, le nombre de prêts de liseuses peut être obtenu, car

celles-ci seront cataloguées. Et finalement, qu'une permanence soit ou non mise en place, la bibliothèque pourrait compter le nombre de questions des utilisateurs sur ce service pendant une période définie, qu'elles soient parvenues par téléphone, par courriel ou en présentiel.

Un premier bilan de ce service pourra être tiré après une année et, en fonction des résultats, la BmdA pourra y apporter des modifications telles que : l'acquisition de davantage de dispositifs de lecture ; l'insertion, la modification de la fréquence ou la suppression des permanences ; une relance de la promotion.

10.10 Mise en place⁸⁹ et formation du personnel

La première tâche consistera à obtenir le soutien de l'autorité de tutelle, du Service de la culture et des sports de Delémont et du Service informatique.

La bibliothèque intéressée à s'inscrire à e-bibliomedia pourra ensuite demander un compte gratuit sans engagement, pour tester l'offre proposée. C'est une bonne opportunité pour la personne qui devra décider de la mise en œuvre de ce service de le tester directement avec une liseuse.

Si la bibliothèque décide ensuite de s'affilier à e-bibliomedia, elle devra remplir un contrat et le renvoyer à Bibliomedia. A ce moment-là, la bibliothèque pourra également faire l'acquisition des liseuses qu'elle mettra en prêt, les équiper et les cataloguer. Il sera aussi temps de rédiger les guides ou modes d'emploi qu'elle souhaite proposer.

L'implication des bibliothécaires est primordiale pour offrir aux usagers un accompagnement optimal ; ceci a été relevé dans différents entretiens. Bibliomedia ne propose pas de formation. Pour que tous les professionnels se familiarisent avec cet outil et soient capables de renseigner les utilisateurs, on pourrait envisager les mesures suivantes :

- Formation à l'interne par la/les personne/s qui a/ont testé le service au départ : de l'offre de liseuses et de livres numériques ; des procédures de téléchargement ; du logiciel Adobe Digital Editions ; des fonctionnalités des liseuses proposées.
- Création d'un compte sur e-bibliomedia et d'un identifiant Adobe par chaque bibliothécaire.
- Exploration de la plateforme e-bibliomedia, de l'onglet « Aide » et emprunt d'un livre numérique par chaque bibliothécaire.
- Transfert d'un livre emprunté sur une liseuse et utilisation de celle-ci (lecture et tests des différentes fonctionnalités) par chaque bibliothécaire.

⁸⁹ Les informations sur la mise en place de la plateforme d'e-bibliomedia, m'ont été données par Mme Charlotte Benzi (charlotte.benzi@bibliomedia.ch), responsable de ce service.

- Si la bibliothèque souhaite offrir un service plus étendu : se renseigner et tester les fonctionnalités des autres dispositifs de lecture (liseuses, tablettes et ordinateurs) ; se documenter et essayer les autres logiciels de gestion de bibliothèque numérique (Blufire Reader par exemple).

Voici le calendrier de réalisation pour ce projet.

Tableau 6 : Calendrier pour le projet de livres numériques et liseuses

Calendrier de projet	
Obtenir l'aval de l'autorité de tutelle et du Service informatique	Temps indéterminé
Essayer une première fois e-bibliomedia	1 mois
Remplir le contrat, acquérir les liseuses, les équiper et les cataloguer	1 mois
Préparer une formation et la dispenser à l'interne	1 mois
Effectuer différents tests et emprunts par toute l'équipe	3 mois
Total	Au minimum 6 mois

10.11 Ressources humaines

Pour ce service, il est nécessaire qu'une personne soit responsable des démarches de mises en place et des relations avec e-bibliomedia. Dans la logique du fonctionnement de la BmdA, elle devra avoir une suppléante.

Pour la mise en place, estimée à 6 mois, ce projet représente une moyenne de 2-3 heures de travail par semaine pour une personne (tâches : test de la plateforme, conclusion du contrat, acquisition des liseuses et du matériel, préparation et animation de la formation interne, réalisation des guides pour les lecteurs, préparation des liseuses pour le prêt, choix et gestion des actions de promotion).

Cependant, comme souligné auparavant, le reste du personnel doit être impliqué et formé. Il faut donc aussi compter deux demi-journées de formation de base et du temps pour tester la lecture sur liseuse et le prêt de livres électroniques.

Après cette mise en place, quelques tâches restent à assurer continuellement :

- Le contact (géré par une personne et une suppléante) et le transfert des informations à la plateforme e-bibliomedia (peut être géré par tout le monde comme expliqué ci-dessus) : 15 minutes par semaine environ.
- Le retour des liseuses (géré par les personnes présentes au bureau de prêt) : 10-15 minutes à chaque retour (avec 5 liseuses, 50 min. - 1h15 par mois environ).

- La gestion des questions (par le personnel du bureau de prêt) ou alors la gestion de la permanence (par une personne désignée et une personne suppléante) : 30 minutes à 1 heure par semaine en moyenne.
- Facultatif : les propositions d'acquisitions (par les personnes responsables des acquisitions de chaque secteur) : 30 minutes par semaine.

10.12 Ressources financières

Les prix de référence, sauf mention contraire, sont ceux donnés par l'entreprise commercialisant le produit ou par digitec.ch. Pour les éléments qui n'ont pas de fournisseurs en Suisse, les prix ont été convertis grâce à l'outil en ligne Oanda⁹⁰ et arrondis au dixième. Les frais de livraison ne sont pas inclus.

Tableau 7 : Budget du projet de livres numériques et de liseuses

Budget	
Plateforme de livres numériques	
Plateforme e-bibliomedia (2% du budget annuel d'acquisitions de la BmdA, hors périodiques et non-livres)	1'000 CHF par an (budget BmdA : 50'000 CHF)
Total plateforme de livres numériques	1'000 CHF
Liseuses	
5 liseuses Kobo Aura Edition 2 OU 5 liseuses Cybook Muse HD	745 CHF OU 649.50 € = 711.30 CHF
5 étuis de protection Kobo Aura Edition 2 OU 5 étuis de protection Cybook Muse HD	159.50 CHF OU 149.50 CHF
5 adaptateurs secteur USB pour Kobo (vendus avec câbles, qui pourront être mis en réserve) OU 5 adaptateurs secteur USB pour Cybook	99.50 CHF OU 99.50 CHF
Total liseuses	
Kobo	1004.00 CHF
Cybook	OU 960.30 CHF
Total	
Kobo	2004.00 CHF
Cybook	1960.30 CHF

⁹⁰ <https://www.oanda.com/lang/fr/currency/converter/>

10.13 Perspectives d'avenir

Voici différents axes susceptibles d'être développés dans les années à venir.

Premièrement, la reprise des notices des ebooks dans les catalogues des bibliothèques est un projet en réflexion. Il se peut donc qu'il voie le jour d'ici quelques années.

Ensuite, il n'est pas exclu que l'offre jeunesse numérique (roman ados, bande-dessinée, etc.) commence à se développer. Bien qu'elle ne constitue apparemment pas un intérêt des éditeurs actuellement, il faut garder un œil sur son évolution.

Finalement, si au cours des prochaines années la BmdA a l'occasion de bénéficier d'un plus grand espace et d'un secteur dédié à la médiation numérique, elle pourra envisager de développer l'offre de liseuses et d'organiser des formations, qui pourront aller de la simple introduction : « Comment télécharger un livre numérique sur ma liseuse » à des médiations comme « Ecrire et publier ses textes en format ePub ».⁹¹

⁹¹ Cf. chapitre 10

11. Projet 3 : Presse en ligne

Ce projet sera développé pour la BmdA uniquement. En effet, les outils permettant aux bibliothèques de proposer la presse en ligne ont en général une offre jeunesse très restreinte. Il n'y a donc que peu d'intérêt à développer ce service pour le public de la BmdJ dans l'immédiat.

11.1 Objectifs

Les objectifs de ce service sont les suivants :

- Offrir aux usagers la possibilité de lire la presse en ligne à distance.
- Etoffer l'offre actuelle de presse de la BmdA.

11.2 Public cible

Le public visé est celui de la BmdA. L'offre à distance a pour but de toucher les personnes en possession d'un dispositif de lecture numérique tandis que l'offre sur place concernera plutôt les personnes qui viennent à la bibliothèque consulter la presse papier. Il s'agit donc d'un large public qui a en commun un intérêt pour la presse.

11.3 Choix de la plateforme

Pour les bibliothèques publiques, trois plateformes intéressantes existent pour la consultation de presse en ligne : Lekiosk.fr ; PressReader ; Europresse⁹².

Lekiosk.fr et PressReader sont des plateformes qui permettent aux usagers de consulter des magazines ou des journaux dans leur intégralité. Europresse est un outil de recherche d'articles et propose un service différent. L'utilisateur n'a donc pas accès à des magazines ou journaux entiers, mais il peut faire une recherche et accéder à des articles en version intégrale (html ou PDF) répondant à ses critères.

La recherche d'articles et la consultation de magazines sont deux services destinés à des publics différents. Le premier service répond à une demande de documentation précise ; ce sont principalement des étudiants, des professeurs ou des personnes faisant de la recherche qui vont utiliser cet outil. Europresse ne s'adresse donc pas vraiment au grand public, même si la plateforme propose une offre pour les bibliothèques de lecture publique. Le deuxième service, à savoir la consultation de magazines, sera utilisé majoritairement dans un cadre de loisirs par des usagers souhaitant découvrir le contenu d'un magazine ou d'un journal précis.

⁹² Cf. annexe 2

Le public des écoles secondaires et supérieures de Delémont pourrait être intéressé par une offre telle qu'Europresse. Toutefois, ces établissements possédant déjà tous leur propre bibliothèque, leurs utilisateurs ne se déplaceront probablement pas à la BmdA pour effectuer leurs recherches. C'est pourquoi, il serait plus pertinent de proposer à la BmdA l'accès à Lekiosk.fr ou PressReader, plateformes qui correspondent mieux aux profils de ses utilisateurs. De plus, celles-ci proposent également aux utilisateurs, via une application, la possibilité d'accéder au contenu recherché avec leurs propres dispositifs (téléphones portables, tablettes ou autres).

Il reste donc à se décider entre PressReader et Lekiosk.fr. Cette décision est relativement facile à prendre si l'on tient compte d'un critère déterminant : le modèle économique. Lekiosk.fr, propose un système de jetons : la bibliothèque en achète un quota ; les usagers en utilisent un ou deux par téléchargement de magazine ; quand elle arrive en « fin de stock », la bibliothèque doit racheter un lot de jetons. Cette solution est ingérable dans la durée, car la bibliothèque ne peut promettre un niveau égal de service en continu (interruption si plus de jetons). Il est également très difficile de budgéter les coûts d'un tel service. Cette offre n'est donc pas adaptée, contrairement à celle de PressReader, qui propose un abonnement annuel forfaitaire en fonction du bassin de population. Pour la BmdA, la plateforme de presse en ligne qui s'impose est donc PressReader.

Cette dernière présente en plus différents avantages en comparaison de Lekiosk.fr. Premièrement, elle permet aux lecteurs qui se rendent à la bibliothèque un accès à l'offre dans son intégralité (consultation et téléchargement) à distance, pendant sept jours. Ensuite, l'offre internationale en plus de 60 langues mise à disposition par PressReader est d'autant plus intéressante pour la BmdA que celle-ci a développé une collaboration avec les différentes institutions d'accueil de migrants et de réfugiés de la région.

11.4 Modalités de consultation

Pour avoir accès à cette offre, les lecteurs auront deux possibilités : utiliser leurs propres dispositifs numériques ou utiliser celui de la bibliothèque.

Pour la première option, le lecteur devra se connecter au moyen de son appareil (téléphone portable, tablette ou ordinateur) sur le réseau WiFi de la bibliothèque. Ensuite, il aura accès à l'offre via le site Internet de PressReader ou alors via l'application (téléchargeable sur Apple Store, Google Play ou Microsoft Store).

L'utilisateur a la possibilité de se créer un compte qui lui permettra ensuite de se connecter depuis n'importe quel appareil et de télécharger des magazines ou journaux à lire hors ligne. Une fois qu'il s'est connecté au WiFi de la bibliothèque, comme mentionné précédemment, l'usager peut utiliser PressReader sans restriction pendant sept jours. Il doit ensuite se reconnecter au WiFi de la bibliothèque pour profiter de cette offre pour une nouvelle période de sept jours, et ainsi de suite.

La deuxième solution, à savoir l'accès sur place, se fera grâce à la tablette installée au sein de la bibliothèque. Elle sera fixée avec un antivol ; les usagers pourront donc y accéder librement. Pour éviter que les lecteurs n'utilisent cet appareil à d'autres fins que pour consulter la presse en ligne, l'accès Internet de la tablette sera bloqué et des restrictions seront activées pour empêcher l'utilisation d'autres applications.

Comme ce dispositif sera mis à disposition d'un public adulte, il n'est peut-être pas nécessaire de définir un temps de consultation, il faudra le vérifier dans la pratique. A en croire les avis exprimés lors des différents entretiens, cette façon de faire dissuade plutôt les éventuels lecteurs intéressés.

11.5 Matériel

Modèles de tablette

Pour le choix d'une tablette, plusieurs critères importants sont à prendre en compte : la capacité, les possibilités de restrictions, la qualité de l'écran pour la lecture (adaptabilité de la luminosité, bonne résolution) ainsi que la taille. L'idéal pour ce dernier paramètre se situe entre 9" et 10" pouces, car il permet une surface d'affichage assez grande pour un poids plutôt léger.

Le tableau en annexe 5 présente différentes tablettes qui correspondent à ces critères. Pour une bonne qualité d'écran, cinq tablettes ont une résolution entre 224 et 308 ppp. Pour l'utilisation à laquelle il est destiné, le modèle choisi n'aura pas besoin d'une capacité plus grande que 32 Go. Les prix des tablettes dépendant en partie de ce critère, les modèles n'existant qu'en 64 Go peuvent donc être écartés. Restent en ligne les dispositifs suivants : iPad (2017) ; Iconia Tab ; Mediapad M2 10" (16 Go, 299 CHF⁹³) ; Galaxy Tab S3.

Le prix de la tablette Samsung étant presque le double des autres, il convient de la supprimer également des possibilités. Pour départager les appareils restants en tenant compte de l'utilisation qui en sera faite, l'analyse de la qualité de l'écran (luminosité, couleurs, contrastes) est un critère primordial. La tablette Acer est très mal notée à ce

⁹³ digitec.ch : <https://www.digitec.ch/fr/Search?q=mediapad+m2>

niveau-là (Jacquet 2016). A l'heure actuelle, les deux meilleurs modèles sont donc celui d'Apple, **iPad (2017)** et celui de Huawei, **Mediapad M2 10''** (16 Go).

La BmdA effectuera son choix entre ces deux dispositifs en fonction du système d'exploitation qu'elle préférera, après concertation avec le Service informatique.

Nombre de dispositifs

Le but visé par la mise à disposition sur place est de matérialiser l'offre et de permettre aux usagers de tester et utiliser le service directement à la bibliothèque. Les entretiens ont révélé que les tablettes permettant de consulter la presse ne sont généralement pas prises d'assaut. Pour une bibliothèque de la taille de la BmdA, il n'est pas nécessaire de proposer plus de deux tablettes.

Pour commencer, il serait peut-être judicieux de n'acquérir qu'un seul dispositif. Ainsi la bibliothèque pourra juger de son utilisation dans la pratique et décider par la suite si un deuxième achat est nécessaire. A savoir qu'il est aussi possible d'équiper les postes informatiques avec PressReader ; des accès supplémentaires sur les deux ordinateurs pourraient donc être envisagés.

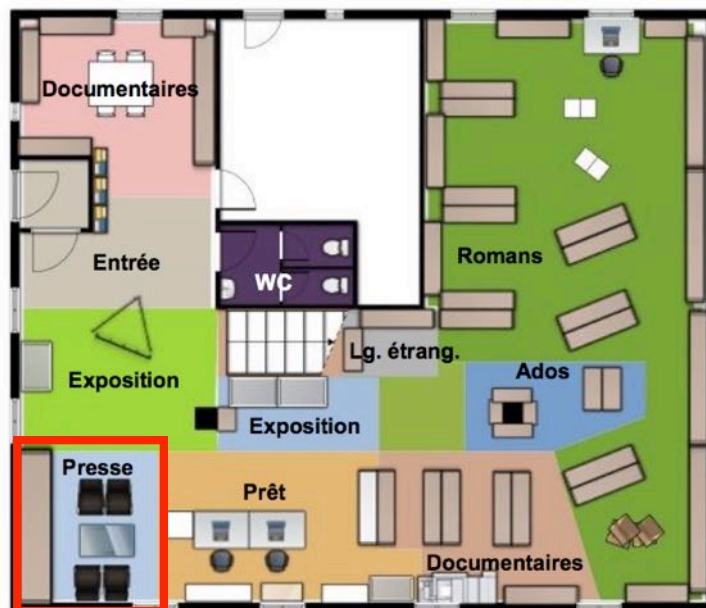
Equipement de l'appareil

Pour cette offre, le matériel restant ensuite à acquérir est l'équipement de protection de la tablette, à savoir une housse de protection (coque antichoc), un système antivol et un support (Maclocks). Ceux proposés en annexe 6 ont été choisis pour permettre une bonne prise en main et une certaine mobilité.

11.6 Espace et aménagement

Comme la tablette est mise à disposition dans un but de promouvoir l'offre de presse numérique, il paraît logique de la disposer dans l'espace presse de la BmdA. Une photo de celui-ci se trouve dans l'annexe 7. Il se présente ainsi :

Figure 4 : Rez-de-chaussée de la BmdA



(Hentzler 2016)

La solution la plus simple et efficace (utilisation du mobilier de la bibliothèque, pas de reconfiguration de l'espace nécessaire) est d'accrocher la tablette à la table basse avec un câble antivol assez long, permettant de la manipuler facilement en étant assis sur un des quatre fauteuils.

11.7 Gestion du service

La tablette mise à disposition devra bloquer l'accès à d'autres fonctionnalités. Pour cela, un iPad pourra être programmé avec la fonctionnalité « accès guidé »⁹⁴, qui permet de bloquer l'utilisation de la tablette à une seule application. Pour Android, il existe différentes solutions⁹⁵.

La tablette devra être reliée à un réseau WiFi. La bibliothèque propose à ses usagers un accès sous forme de tickets. Il n'est pas vraiment envisageable de connecter la tablette à ce réseau, car cela contraindrait les lecteurs qui souhaitent utiliser ce service à demander à chaque fois un ticket au bureau de prêt. L'idéal serait plutôt de connecter la tablette à un WiFi interne, à moins que les sessions ne soient limitées dans le temps, auquel cas les tickets resteraient une bonne solution (la tablette se déconnecte automatiquement au bout d'un certain temps).

Finalement, il restera à définir le moyen de gérer la recharge de l'appareil et sa mise à jour. Le plus simple serait de les insérer dans les tâches des bibliothécaires assurant la

⁹⁴ Procédure : <https://support.apple.com/fr-ch/HT202612>

⁹⁵ Cf. outils présentés dans l'annexe 13

permanence de prêt. Tous les soirs, ceux-ci mettront la tablette à charger et, une fois par semaine, effectueront les éventuelles mises à jour.

11.8 Médiation

Les usagers auront besoin d'un accompagnement pour comprendre le fonctionnement de la plateforme. Pour cela, il pourrait être intéressant de réaliser de petits guides à mettre à disposition dans le coin presse et sur le site Internet, à l'endroit où sera faite la promotion du service en ligne. Deux exemples se trouvent dans l'annexe 17.

Des questions surviendront sans doute au bureau d'accueil, c'est pourquoi il est important que toute l'équipe soit à l'aise avec PressReader.

11.9 Promotion

Comme pour tous les services numériques, il est essentiel de rendre visible l'offre de presse en ligne.

La promotion peut se faire sous forme papier (flyers, affiches, etc.) et numérique (réseaux sociaux, site Internet, etc.). La tablette mise à disposition donnera également une certaine visibilité à ce service.

De plus, on pourrait envisager d'utiliser des QR-Codes donnant un accès direct à l'application. Ces derniers pourraient être affichés avec une petite explication à côté des casiers de périodiques que l'on retrouve en ligne. On peut aussi imaginer d'en placer auprès de sections thématiques, pour promouvoir, par exemple à proximité des DVDs, un magazine de cinéma disponible sur PressReader.

11.10 Evaluation

PressReader fournit aux bibliothèques des statistiques d'utilisation détaillées chaque mois. On y retrouve les nombres de connexions, de titres et d'articles consultés par jour.

Il sera aussi intéressant de vérifier que la tablette proposée soit utilisée. Le bureau de prêt se trouvant juste à côté, il pourra être tenu manuellement compte du nombre d'utilisateurs, pendant quelques périodes définies dans l'année.

11.11 Mise en place et formation des professionnels

Pour la mise en place de ce service, il sera nécessaire de nommer un responsable de projet.

La première étape consistera à obtenir l'accord du Service de la culture et des sports ainsi que le soutien du Service informatique.

Ensuite, il faudra prendre contact avec un responsable de la plateforme PressReader pour obtenir un abonnement d'essai d'un mois. Le responsable de projet pourra donc effectuer des tests sur la plateforme, explorer les fonctionnalités et vérifier que l'offre convienne effectivement à la BmdA. Si le projet est validé, il faudra faire l'acquisition du matériel. Pour équiper les dispositifs avec PressReader, il faut donner leurs adresses IPs ; il est donc à priori nécessaire de posséder le matériel à ce stade. Puis il restera à finaliser le contrat avec la plateforme, qui est renouvelable annuellement.

Au stade suivant, il s'agira de réaliser les guides d'utilisation et de former les collaborateurs. PressReader étant assez intuitif, la formation ne sera pas très conséquente. Par contre, il est quand même important de prévoir du temps pour que tous les bibliothécaires puissent se familiariser avec l'outil et soient en mesure d'en expliquer l'utilisation aux usagers.

Pour terminer, il restera à faire la promotion du service ainsi qu'à équiper, protéger et mettre à disposition la tablette dans le coin presse.

Tableau 8 : Calendrier pour le projet de presse en ligne

Calendrier de projet	
Obtenir l'aval de l'autorité de tutelle et du Service informatique	Temps indéterminé
Prendre contact avec PressReader	1 mois
Tester le service	1 mois
Acquérir le matériel, rédiger les guides et former les collaborateurs	2 mois
Laisser du temps à ces derniers pour tester et faire les préparations finales	1 mois et demi
Total	Au minimum 5 mois et demi

11.12 Ressources humaines

Pour la gestion de cette offre, un responsable de projet (et éventuellement un suppléant) doit être désigné. Elle nécessite environ deux heures de travail par semaine sur une durée de 5-6 mois (tâches : prises de contact, tests, acquisition du matériel ; formation ; coordination de la promotion ; lancement du service).

De plus, il faudra prévoir du temps de formation pour toute l'équipe : une séance de 2 heures de présentation/formation puis du temps pour les questions et quelques heures de tests par la suite.

Il faudra ajouter un peu de temps à la procédure de fermeture, pour brancher la tablette et effectuer les éventuelles mises.

11.13 Ressources financières

Les prix de référence, sauf mention contraire, sont ceux donnés par l'entreprise commercialisant le produit ou par digitec.ch. Pour les éléments qui n'ont pas de fournisseurs en Suisse, les prix ont été convertis grâce à l'outil en ligne Oanda⁹⁶ et arrondis au dixième. Les frais de livraison ne sont pas inclus.

Tableau 9 : Budget du projet presse en ligne

Budget	
PressReader	
Abonnement à la plateforme	5'000 USD = 4773.70 CHF par an ⁹⁷
Total PressReader	4'773.70 CHF
Tablette	
1 tablette iPad 2017 (WiFi, 32 Go) OU 1 tablette Mediapad M2 10" (64 Go)	389 CHF OU 429 CHF
Equipement	
1 système de sécurité avec câble droit	44.95 \$ = 43.40 CHF
1 support simple (Maclocks)	19.95 \$ = 19.30 CHF
1 coque antichoc iPad	69.95 CHF
OU 1 coque antichoc Huawei	OU 34.99 € = 38.30 CHF
Total tablettes	
Apple	521.65 CHF
Huawei	530.00 CHF
Total	
Apple	5295.35 CHF
Huawei	5303.70 CHF

⁹⁶ <https://www.oanda.com/lang/fr/currency/convert/>

⁹⁷ Indication fournie par M. James Farbotham de PressReader pour un bassin de population de 12'557 personnes (Statistiques jurassiennes au 31.12.2016 : <http://stat.jura.ch/fr/STATISTIQUES/Population/1-Population/11-etat-et-structure-de-la-population.html>)

11.14 Perspectives d'avenir

L'évolution de ce service en ligne est difficile à prévoir étant donné qu'elle dépend totalement de l'entreprise PressReader. On peut envisager par contre de multiplier les postes permettant d'y accéder sur place (ordinateur ou tablette) si la tablette est très utilisée.

12. Projet 4 : Médiation numérique

La BmD se trouve actuellement dans des locaux limités. Un projet d'agrandissement est en discussion, mais aucune certitude n'est encore acquise quant à l'issue de ce projet. Dans ce chapitre, deux solutions de médiation numérique vont être étudiées : l'une pourrait être développée dans les locaux actuels de la BmD ; l'autre dans un potentiel espace numérique dédié à la médiation qui pourrait voir le jour lors d'un futur agrandissement. Dans tous les cas, l'adhésion et la collaboration du Service informatique à ce projet devront être acquises.

12.1 Objectifs

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

- Offrir un programme de médiation numérique avec des animations/formations à tous les publics.
- Promouvoir l'inclusion numérique et agir en faveur de celle-ci.
- Dynamiser l'image de la bibliothèque avec des ateliers réguliers.

12.2 Public cible

Avec cette offre de médiation numérique, tous les publics sont visés : toutes les tranches d'âges (enfants, adolescents, adultes et seniors) et tous les niveaux de compétences numériques (de néophyte à avancé).

La médiation numérique est un service qui a également du potentiel avec un public intergénérationnel ou pour des classes.

12.3 Modalités de consultation

Si ce projet prend vie dans la salle d'animation de la BmdJ, l'idée serait de l'axer sur la partie médiation plutôt que sur la consultation. Les dispositifs ne seraient donc proposés ni en prêt, ni en consultation sur place, ils seraient utilisés simplement dans le cadre des animations.

Dans le cas d'une salle dédiée, le principe est différent. Le but serait de proposer tous les appareils en libre accès sur place durant des horaires définis. En effet, le prêt va à l'encontre de la médiation, car la bibliothèque doit être certaine de pouvoir disposer du matériel nécessaire à la mise en place d'animations. Ainsi, jongler avec les prêts serait trop compliqué. Si les limitations de consultations sont difficiles à élaborer à ce stade du projet, nous pouvons déjà mettre en évidence certains éléments. Tout d'abord, les dispositifs qui seront reliés à Internet devront bénéficier d'une protection. Pour la BmD, il s'agira sûrement de celle du Service informatique de la Ville, comme sur les ordinateurs actuels. Ensuite, si cet espace est ouvert aux enfants, il sera nécessaire de

limiter le temps des sessions. De plus, il pourrait être intéressant de proposer des postes informatiques spécifiques pour les enfants, équipés de souris et clavier adaptés et d'un portail informatique créé spécialement pour les petits. Enfin, quelques services pourraient être payants, comme les impressions par exemple⁹⁸.

En ce qui concerne les horaires, deux options sont possibles : soit ouvrir aux mêmes horaires que la bibliothèque, ce qui implique qu'une personne soit toujours présente pour prodiguer aide et conseils aux usagers, soit définir des horaires réduits, en visant les plages qui attirent le plus d'utilisateurs.

12.4 Matériel

Si la BmD projette de mettre en place de la médiation numérique dans ses locaux actuels, elle pourrait décider d'acquérir du matériel en fonction des activités qu'elle souhaite proposer. Mais cette solution n'est de loin pas la meilleure, dans la mesure où les activités pouvant être réalisées sont extrêmement limitées et coûtent assez vite cher.

La solution suivante est un peu plus intéressante. Si la bibliothèque fait l'acquisition d'une flotte de tablettes (une vingtaine de dispositifs), elle pourrait déjà proposer un programme complet de médiation. En effet, les applications disponibles pour les tablettes permettent de réaliser un grand nombre d'animations (dans l'axe de création de contenu principalement).

La dernière solution serait de faire l'acquisition d'une flotte d'ordinateurs portables (une vingtaine de dispositifs). Ceux-ci permettraient d'élargir encore plus le nombre de médiations possibles. Mais il faut également se souvenir que, plus la bibliothèque possédera d'appareils, plus le temps qu'il faudra dédier à leur gestion sera conséquent.

Les autres outils qui peuvent être utiles pour proposer de la médiation numérique sont : un beamer et un écran (déjà en possession de la BmD) ; une télévision et une ou plusieurs consoles (pour un espace jeux vidéo par exemple) ; des adaptateurs en fonction des appareils ; des caissons de chargement (pour les flottes de tablettes ou d'ordinateurs).

Si la BmD a l'occasion de développer ce projet dans de nouveaux locaux avec une salle de médiation, l'idéal serait d'avoir du matériel et un mobilier complètement modulables. Ainsi, les appareils mobiles seraient privilégiés, à moins que la salle ne

⁹⁸ Une solution intéressante pour les impressions, utilisée dans quelques bibliothèques, est de proposer ce service gratuitement si les usagers amènent le papier nécessaire à leurs impressions.

soit assez grande pour contenir à la fois un espace avec des postes fixes et un espace d'animation avec du mobilier modulable.

Le matériel nécessaire pour proposer une offre minimale comprend : des ordinateurs bien équipés (logiciels de bureautique, de traitement multimédia, etc.), une imprimante et un scanner. Les tablettes constituent une option intéressante. Dans l'idéal, différents modules pourraient compléter ce lieu : des espaces de visionnage (télévisions), d'écoute (bornes de musique) et de jeu (consoles).

De plus, il y aura toujours des animations qui nécessiteront du matériel supplémentaire (robotique avec LEGO Mindstorms par exemple). La bibliothèque pourra faire l'acquisition de celui-ci petit à petit, en fonction des animations qu'elle prévoit.

12.5 Espace et aménagement

A l'heure actuelle, un seul espace permettrait à la BmD de proposer quelques médiations sans avoir besoin de déplacer ses collections. Il s'agit de l'espace d'animation de la BmdJ. Une photographie de celui-ci se trouve dans l'annexe 7.

Figure 5 : Rez-de-chaussée de la BmdJ



(Hentzler 2016)

Dans cette salle, aménagée et équipée différemment, la BmD pourrait déjà proposer plusieurs médiations numériques.

Par contre, pour tout ce qui concerne la formation sur ordinateur, il est nécessaire d'avoir une salle informatisée. Pour pallier ce manque, la BmD pourrait envisager par exemple, si elle dispose des fonds pour cela, de louer une salle informatique dans une école. Mais cela n'est pas une solution idéale, car, pour chaque installation de logiciel

(p.ex. Adobe Digital Editions pour une formation sur les liseuses), il faudra obtenir l'accord de l'école et faire des démarches auprès de son service informatique.

En ce qui concerne le mobilier pour cette solution, plusieurs possibilités sont envisageables, la seule condition étant évidemment de proposer des éléments modulables.

De nouveau, le mobilier dépend du « niveau » de médiation qui sera offert. Mais les éléments de base qu'il faudra proposer sont des tables et des sièges (min. 10 places). Si les animations sont ponctuelles et assez espacées, la BmD pourra utiliser les tables et chaises qu'elle possède déjà dans ses espaces. Dans le cas où les médiations se font de manière plus régulière, il sera par contre bien plus pratique d'avoir des tables et des chaises sur place au lieu de devoir systématiquement déplacer le mobilier et le remettre en place à la fin des médiations.

Dans l'optique d'un déménagement, il serait idéal de créer un espace dédié à la médiation numérique. Cela se fait actuellement de plus en plus en bibliothèque. Divers exemples d'espaces numériques se trouvent dans l'annexe 18. Les espaces divergent autant dans leurs tailles que dans leurs aménagements.

Une salle dédiée doit disposer de tables et des sièges adaptés. De plus, il serait agréable pour les usagers d'avoir des poufs ou des sièges plus informels pour les médiations comme les Heures du conte numérique. En outre, l'éclairage et l'organisation des prises et des câbles sont des éléments importants à prendre en compte dans les espaces numériques. Il faudra également prévoir du mobilier pour disposer les appareils fixes tels que le scanner et un poste de travail destiné au médiateur numérique, s'il doit assurer des permanences dans l'espace.

12.6 Gestion du service

Programmation

La tâche centrale du médiateur numérique sera la programmation des activités et la mise en place de celles-ci. En général, en bibliothèque, les calendriers d'activités sont réalisés pour des périodes d'un semestre.

On peut choisir de faire des programmations thématiques ou non. En tous les cas, les médiations et l'articulation de celles-ci entre elles devront faire l'objet d'une réflexion approfondie. De plus, il importe de mettre ce service en lien avec le reste de la bibliothèque et des collections. Il peut également tout à fait être envisagé d'inclure les bibliothécaires dans la proposition de formation, sur une base de volontariat par

exemple. Le médiateur numérique pourra dans ce cas fonctionner en tandem avec les professionnels intéressés à réaliser des formations.

Permanences

Selon le modèle choisi, des permanences devront être organisées. Un planning devra être fixé et des informations sur les horaires de l'espace devront être distribuées et mises en évidence dans la bibliothèque.

Partenariats

Finalement, ce service possède un énorme potentiel pour la mise en place de partenariats. Le développement de ces derniers est très intéressant, car ceux-ci pourront venir enrichir le service proposé, le médiateur numérique ne disposant pas forcément des connaissances dans tous les domaines.

A la BmD, l'on peut imaginer des partenariats avec les institutions suivantes :

- Canal Alpha⁹⁹.
- Espace-Jeune¹⁰⁰.
- Le CreaLab qui devrait voir le jour prochainement sur le campus Strate J¹⁰¹.
- ProSenectute Arc Jurassien¹⁰².

12.7 Médiation

Pour commencer, il est important de définir différents axes de la médiation, qui serviront de cadre stratégique pour la programmation.

Plusieurs typologies peuvent être utilisées pour catégoriser les médiations, dont : les tranches d'âges (ex : pour les seniors) ; les niveaux de compétences (ex : pour les débutants) ; les thématiques (ex : les enjeux citoyens) ; les collections (ex : autour du jeu vidéo) ; la nature des médiations (ex : création numérique). Souvent, ces catégories sont combinées entre elles pour créer des axes de médiation¹⁰³.

Voici cinq axes qui pourraient correspondre au contexte de la BmD et qu'il serait pertinent de développer :

- **Ateliers de création de contenu**
Ateliers de création d'œuvres/outils/logiciels grâce aux multimédias.
- **Conférences / débats / cafés philosophiques**

⁹⁹ <http://www.canalalpha.ch>

¹⁰⁰ <http://www.delemont.ch/fr/Administration/Affaires-sociales-jeunesse-ecole-et-logement-ASJEL/Jeunesse/Espace-Jeunes/Cet-espace-est-pour-toi.html>

¹⁰¹ <http://www.stratej.ch/fr/Le-campus.html>

¹⁰² <http://www.arcjurassien.prosenectute.ch>

¹⁰³ Cf. entretiens annexe 1

Proposer un moyen pour informer et dialoguer autour du thème du numérique.

- **Formations à la recherche d'information**

Formations à la gestion de l'information et à ses outils.

- **Initiations et formations aux outils informatiques**

Formations sur l'utilisation de dispositifs ou de logiciels numériques.

- **Médiation numérique des collections**

Présenter des sélections de contenus numériques et donner la possibilité de les tester.

Pour chaque axe, des exemples de médiations se trouvent dans l'annexe 19.

Si un nouvel espace numérique est créé, on peut proposer aux usagers de venir poser leurs questions, demander des conseils ou de l'aide aux médiateurs numériques pendant des tranches horaires définies (identiques aux horaires d'ouverture de la bibliothèque ou plus restreintes).

12.8 Promotion

La promotion est un élément primordial pour la médiation numérique. Tout d'abord, si un nouvel espace est créé, une journée d'inauguration pourra par exemple être organisée avec des médiations/animations/démonstrations pour marquer l'ouverture.

Ensuite, il sera nécessaire d'élaborer et de suivre une stratégie de communication pour la programmation. Il est effectivement important d'informer régulièrement à propos des médiations qui auront lieu. Les canaux à privilégier sont les réseaux sociaux, le site Internet de la BmD, et la newsletter. De plus, il est judicieux de proposer également un support papier. Les dates et les descriptions des médiations pourraient par exemple être intégrées dans l'agenda des animations culturelles, ou alors faire l'objet d'un document spécialement dédié à la programmation numérique.

12.9 Evaluation

Ce service pourra être tout d'abord évalué en fonction du nombre de personnes présentes aux animations.

Ensuite, si un espace numérique est créé et que des ressources sont proposées en accès libre, plusieurs indicateurs pourront être pris en compte : la fréquentation de l'espace, le nombre de sessions sur les différents dispositifs, le nombre de questions posées au bureau de permanence, etc.

12.10 Mise en place et formation du personnel

Que ce soit dans l'espace de la BmdJ ou dans un nouvel espace, plusieurs étapes seront obligatoires à la mise en place d'un tel projet. Tout d'abord, il faudra soumettre

le projet à l'autorité de tutelle et obtenir l'aval du Service informatique. Ensuite, il faudra nommer une ou plusieurs personnes responsables de la médiation numérique, en fonction de l'ampleur du service.

Voici le résumé des tâches que la ou les personnes engagées devront effectuer avant le lancement :

- Dresser un état des lieux.
- Définir les objectifs et l'axe stratégique du projet.
- Evaluer les ressources nécessaires (humaines, financières, matérielles).
- Définir un calendrier de réalisation.
- Faire valider le projet et les ressources par l'autorité de tutelle et par le Service informatique.
- Mettre en place des partenariats.
- Faire l'acquisition des appareils et des outils nécessaires.
- Préparer une première programmation (en général de semestre en semestre).
- Installer l'espace.
- Présenter le service aux collaborateurs et les former aux outils de base.
- Faire la promotion du service et ouvrir l'espace / commencer les médiations.

Si des permanences sont assurées dans l'espace numérique et qu'il n'y a qu'une seule personne responsable du service, il faudra soit nommer un suppléant, soit s'assurer régulièrement du niveau de compétences des bibliothécaires de l'équipe, au cas où un remplacement devrait être assuré.

12.11 Ressources humaines

Pour ce projet, il sera nécessaire d'engager une personne ou de dégager du temps pour la médiation. Celle-ci devra être très à l'aise avec l'informatique, capable de gérer le matériel, de répondre aux questions des usagers ainsi que de donner des formations. Ce service requiert effectivement des connaissances approfondies et un intérêt pour le numérique et l'informatique, de même que des compétences pédagogiques. Le pourcentage de temps dépendra complètement du « niveau » de médiation qu'offrira la bibliothèque.

12.12 Ressources financières

A ce stade, il est difficile de définir un budget, car trop de données restent encore incertaines.

Cependant, pour un projet qui verrait le jour dans l'enceinte actuelle de la BmD, voici quelques estimations basées sur les prix du marché. Le nombre de dispositifs et le

niveau d'équipement, tout comme le pourcentage de travail du personnel pour ce projet, sont donnés dans ce tableau à titre purement indicatif, comme première base de calculs.

Tableau 10 : Quelques montants à titre indicatif pour la médiation numérique

Indications de montants	
Equipements technique	
10 tablettes	4'000 CHF
Equipement de protection	700 CHF
10 ordinateurs portables	10'000 CHF
Caisson de chargement pour 10 appareils	1'000 CHF
Logiciels et équipement de type « contenus »	Dépend de l'équipement voulu
Mobilier	Dépend de l'équipement voulu
Ressources humaines	
1 médiateur numérique (25%)	16'000 CHF

12.13 Perspectives d'avenir

Par la suite, si la bibliothèque propose un espace dédié au numérique, on pourrait imaginer de faire l'acquisition de matériel plus spécialisé, comme une imprimante 3D ou une découpeuse laser, dans l'idée du fablab. Il faudra alors se rappeler que ces outils exigent des compétences approfondies ainsi qu'un budget conséquent.

Un autre axe de développement, qui nécessiterait également un budget du même ordre, serait la mise en place d'une offre de médiation autour de la réalité virtuelle.

Légèrement plus abordable, la mise sur pied d'un Hackerspace pourrait être envisagée. Voici une définition de ce concept :

« Ce sont des pièces ou édifices dédiés où les personnes intéressées par les technologies peuvent se retrouver pour socialiser, créer et partager leurs savoirs, et travailler sur leurs projets individuellement ou en groupe. Ils offrent également un rendez-vous régulier pour les hackers, à un endroit et à un horaire fixes. Ainsi un espace et un temps de discours partagés sont construits [...] »

(Maxigas 2014)

13. Projet 5 : Service de référence virtuel (SRV)

Pour ce service, mes mandants m'ont suggéré d'établir un avant-projet. Il s'agit de poser les premières bases, d'étudier les possibilités qui s'offrent à la BmD et de déterminer les orientations les plus intéressantes à développer.

13.1 Objectifs

Différents objectifs peuvent être définis pour ce projet :

- Promouvoir les collections et les ressources des bibliothèques partenaires.
- « Matérialiser » et valoriser les compétences des professionnels auprès des usagers.
- Unifier les bibliothèques et les professionnels de la région autour d'un service commun et donner une visibilité à cette collaboration.
- Toucher un public plus large en proposant un service à distance correspondant aux besoins et aux habitudes actuelles.

13.2 Public cible

Le public ciblé par ce service peut être divisé en deux catégories. D'une part, il s'agit de toucher le grand public, les enfants (possibilité à étudier plus en profondeur), les actifs, les seniors et toutes les personnes qui pourraient avoir des questions documentaires et qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas se déplacer à la bibliothèque. Le public des actifs revêt une importance particulière pour les SRV : ceux-ci rencontrent différents obstacles pour se rendre à la bibliothèque : les horaires d'ouverture ; le déplacement physique que cela implique ; le manque de temps... Une offre à distance pourrait séduire plus particulièrement ce public.

D'autre part, le public en formation (scolaire, universitaire, ou autre) ou faisant de la recherche sera particulièrement visé. En effet, de par son statut, il est actif dans la recherche documentaire et pourrait clairement profiter, grâce à ce service, des conseils et d'une aide à la recherche pour trouver des pistes de documentation ou des informations spécifiques.

13.3 Modalités du service

La politique du service constitue le premier élément à définir pour un SRV. La mission du service, le statut des répondants ainsi que des éléments plus techniques comme le délai et le niveau de réponse seront précisés dans ce chapitre.

Cette politique doit être explicitée dans la charte du service, qui sera mise à disposition des utilisateurs¹⁰⁴.

Cadre

Pour notre région, deux possibilités existent pour la mise en place d'un SRV. La première solution consiste à se calquer sur le modèle du « Valais en question » et de proposer un service portant essentiellement sur le canton du Jura et ses ressources. Le périmètre du service serait donc géographique (institutions partenaires localisées dans le Jura) et thématique (questions patrimoniales, géographiques, historiques, etc. traitant uniquement du Jura).

La deuxième solution est de proposer un SRV qui dépasserait les frontières du canton et qui serait mis en place à l'échelle du réseau RBNJ (Réseau des bibliothèques neuchâteloises et jurassiennes). Dans ce cas, les thématiques couvertes seraient plus larges (tous domaines), sur les modèles de SRV comme InterroGE¹⁰⁵ ou Eurêkoi¹⁰⁶.

Il n'est pas envisageable de mettre en place un service qui ne fonctionne pas en réseau, ceci pour des raisons économiques et organisationnelles. Effectivement, pour financer un tel projet, optimiser la capacité de réponse et disposer de suffisamment de ressources humaines, il est indispensable de constituer une structure assez grande (ce qui n'est pas le cas des bibliothèques jurassiennes) ou alors de fonctionner en réseau.

De ces deux possibilités, la deuxième option paraît la plus intéressante, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elle permettrait d'exploiter un réseau existant. Deuxièmement, elle accorderait une visibilité au réseau des bibliothèques participantes et mettrait en avant cette collaboration auprès du public. Ensuite, un SRV plus large signifierait aussi : davantage de ressources humaines et financières ; des institutions spécialisées dans plusieurs domaines ; des ressources documentaires ainsi que des sources de références élargies. Dernièrement, le public touché serait plus large que pour un SRV cantonal, l'impact ainsi que la visibilité du service et des bibliothèques partenaires s'en trouveraient par là même étendus.

Il en ressort donc qu'un service de référence à l'échelle géographique du RBNJ est plus pertinent à développer dans le contexte des bibliothèques jurassiennes. C'est donc ce modèle qui sera étudié dans la suite de ce chapitre.

¹⁰⁴ Quelques exemples sont exposés dans l'annexe 20.

¹⁰⁵ <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

¹⁰⁶ <http://www.eurekoi.org>

Mission

La mission de base du service de référence est assez simple : « Assister les usagers dans leurs recherches documentaires ».

D'autres éléments peuvent ensuite venir se greffer sur cette mission principale. Cela dépend du niveau de réponse souhaité.

Niveau de réponse

Choisir le niveau de réponse consiste à spécifier les types de questions auxquelles le service va répondre ainsi que le degré de complexité des réponses.

Il existe plusieurs typologies des questions posées. On distingue le plus souvent :

- Les questions de premier niveau (emplacements des documents et questions sur le prêt et les services).
- Les questions de deuxième niveau (référence factuelle et recherche de documentation complexe).
- Les conseils de recherche (méthode et stratégie de recherche, types de sources).
- Les questions techniques (accès aux ressources en ligne, bureautique, etc.).

Au centre des services de référence, on trouve principalement les questions de premier et deuxième niveaux ainsi que les questions techniques. Les conseils de recherche sont parfois délégués au « service physique » de la bibliothèque concernée, car les entretiens de référence se prêtent mieux à ce genre de requête.

Il est également nécessaire de spécifier les réponses auxquelles la bibliothèque ne répond pas. Par exemple, les bibliothèques ne donnent généralement jamais d'expertises juridiques ou médicales. De plus, les bibliothèques peuvent aussi préciser qu'elles ne répondent pas à certains types de requêtes, comme des demandes bibliographiques ou des dissertations, ou encore de l'aide aux devoirs.

Pour ce qui est du degré de complexité, on peut choisir de donner, dans la réponse, des indications concernant la méthodologie de recherche. A ce moment-là, les bibliothèques endossent une mission pédagogique. Cette dernière est presque toujours adoptée par les institutions proposant un service de référence, car la formation fait partie des missions de base de toutes les bibliothèques. Dans le cas d'un SRV des bibliothèques de la région jurassienne et neuchâteloise, la mission pédagogique paraît essentielle au vu du public visé.

A l'interne, il faut également spécifier si la bibliothèque tient compte du contexte de la requête (demande d'enfant, d'étudiant, de professeur, etc.) ou non. En effet, plus les

bibliothèques disposent d'informations, plus la réponse pourra être précise et adaptée, donc satisfaisante pour l'utilisateur. Compte tenu de la multiplicité des publics visés par ce projet, il semblerait pertinent de proposer un champ facultatif destiné à indiquer le contexte ou le but de la recherche.

Modalités de réponse

Différents éléments doivent être clairement explicités pour les usagers.

Tout d'abord, concernant le public : il faut décider si le service sera restreint aux lecteurs inscrits ou s'il sera ouvert à tous. Afin de correspondre aux objectifs et à la mission définie plus haut, l'option qui paraît la plus judicieuse est celle de « l'ouverture ». Effectivement, les bibliothèques souhaitent toucher un public au-delà de leur cercle habituel. Mais il faut être conscient que cette restriction est généralement utilisée comme un régulateur, permettant aux répondants de ne pas être noyés par le nombre de questions. Si le service est ouvert à tous, il faut pouvoir l'assumer du côté de la dotation en personnel.

Une autre limite à définir est celle de la zone géographique. Les bibliothèques répondent-elles aux questions, peu importe la localisation de l'utilisateur ? Cette restriction ne semble pas nécessaire dans le cas présent. Par contre, la zone géographique de provenance des questions sera en partie réduite en précisant les langues dans lesquelles doivent être posées les questions. Pour ce projet, le français sera évidemment accepté, mais qu'en est-il des requêtes en d'autres langues ? Si des bibliothèques universitaires sont partenaires, l'anglais devra presque obligatoirement être accepté, car ces celles-ci accueillent régulièrement des étudiants et des chercheurs anglophones. Pour ce qui est de l'allemand, quelques communes jurassiennes sont partiellement germanophones ; en conséquence, dans l'optique d'inclusion des bibliothèques, il serait souhaitable de pouvoir accepter les questions en allemand. Cependant, il faut prendre encore un élément en compte : les compétences des bibliothécaires. Si les questions peuvent être posées en allemand ou en anglais, les répondants doivent avoir un niveau de langue qui leur permette de les comprendre correctement. Cela ne signifie pas pour autant que les réponses devront être données dans la langue correspondante. Pour que les exigences concernant les répondants ne soient pas trop élevées, on peut décider de donner les réponses uniquement en français.

Un autre paramètre à définir est la gratuité du service. Pour ce genre de service en bibliothèque publique, la gratuité est presque la norme, car l'inverse consisterait à établir une inégalité au niveau de l'accessibilité.

Il faut ensuite encore fixer le temps de réponse du service. A savoir que le SRV peut être instantané (chat) ou asynchrone (mail, formulaire, etc.). Le chat est un outil particulièrement intéressant dans le cadre académique, car les questions de recherches dans les bases de données ou d'accès à celles-ci peuvent être nombreuses. Dans le cadre d'un service porté principalement par des bibliothèques publiques et des musées, il serait plus adéquat d'offrir un service asynchrone, car la messagerie instantanée ne permet pas d'effectuer des recherches documentaires poussées. De plus, la méthode asynchrone est préférable d'un point de vue administratif et financier (Rattazzi 2010).

En général, dans ce cas, le délai de réponse s'étend de 48 à 72 heures (jours ouvrables). Dans un réseau, le délai de 72 heures paraît plus adapté, étant donné l'allègement que cela représente en ressources humaines et financières. Il est par contre possible de préciser dans la charte que les questions trop complexes pourront être traitées dans un délai prolongé.

La question de la régulation est aussi un point qu'il faut aborder. Pour ne pas être surchargé par un nombre de questions trop important, certains paramètres du SRV peuvent être définis. Le Guichet du Savoir, par exemple, se limite à répondre à 3 questions par semaine par usager. La BNF, elle, explicite dans sa charte qu'un maximum de 2 heures est dédié à chaque question. Une autre solution a été choisie par Ubib, qui fixe à un nombre limité les bases de données interrogées. Si des mesures de régulation ne sont pas prises en amont, le risque existe de devoir fermer le SRV provisoirement pendant une période afin de permettre aux répondants de traiter toutes les questions correctement.

Finalement, il sera nécessaire de déterminer les fermetures du service, par exemple lors des vacances, en fonction des périodes de fermeture des bibliothèques partenaires.

L'outil de réponse

Il existe différents outils pour gérer un service de référence asynchrone, dont le courrier électronique et le formulaire.

Le courrier électronique fonctionne assez simplement : une adresse est créée pour le SRV et figure sur le site internet des institutions. Les utilisateurs doivent rédiger et envoyer leurs questions par mail. Il s'agit d'un outil facile à utiliser et connu des usagers comme des collaborateurs.

Le formulaire est inséré directement sur un site Internet (celui des institutions ou alors sur un site dédié¹⁰⁷). L'utilisateur remplit les différents champs (nom, adresse mail, zone géographique, question, etc.) et envoie sa requête. Le formulaire est en quelque sorte une version améliorée du courrier électronique, car il permet d'obtenir davantage d'informations sur la requête de l'utilisateur.

Pour un SRV en réseau, il est intéressant d'avoir un point d'entrée unique au service, où l'utilisateur peut trouver également la charte, la base de connaissance, etc. Comme les institutions potentiellement partenaires de ce projet n'ont pas de plateforme commune, l'idéal serait de mettre en place un formulaire hébergé sur un site dédié. Chaque institution insérerait dans son site Internet une redirection pour y accéder. Ainsi, des éléments comme la collaboration et l'étendue du réseau seraient plus visibles que si chaque institution hébergeait un formulaire sur son propre site.

Cette solution demande cependant un plus grand support. Pour la mettre en place, il est préférable de faire appel à un informaticien qui créera la plateforme et assurera par la suite la maintenance. Il faut savoir que les autres solutions, comme le courriel électronique, ne nécessiteront pas forcément un support informatique pour leur mise en place ; par contre, la création et le suivi de la base de connaissances qui les accompagnera, requerra de toute manière des connaissances plus techniques.

Le choix entre les différentes solutions dépendra également des ressources à disposition pour la création du SRV.

Il existe aussi des « extensions », comme l'application mobile ou les réseaux sociaux. L'application fonctionne comme le formulaire, mis à part le fait que l'utilisateur doit télécharger l'application et l'installer sur son dispositif avant de pouvoir remplir les champs. L'application mobile permet d'aller chercher les usagers sur les dispositifs qu'ils utilisent quotidiennement. Une alternative à cette fonctionnalité est de proposer une version mobile du site Internet où se trouve le formulaire ou l'adresse électronique. Les réseaux sociaux ont les mêmes avantages. Ils peuvent être utilisés pour publier les questions-réponses et ainsi faire de la promotion où alors directement comme support de question¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Par exemple : Eurêkoi <http://www.eurekoi.org>

¹⁰⁸ Exemple : https://fr-fr.facebook.com/groups/bibliosesame/?hc_location=ufi

13.4 Gestion du service

Le réseau

Ce SRV, comme mentionné précédemment, aurait pour cadre géographique le RBNJ. Toutes les institutions de cette région sont des partenaires potentiels : bibliothèques publiques, universitaires, scolaires ; musées ; institutions cantonales ou d'archives ; bibliothèques de centres particuliers ou de fondations. ; etc. Une réserve peut par contre être émise actuellement pour les bibliothèques de l'Université de Neuchâtel¹⁰⁹ car elles possèdent déjà leur propre service de référence.

Les institutions susceptibles de participer à ce projet de SRV sont listées dans l'annexe 21. Cette liste n'est pas exhaustive.

La mise en place d'un projet pareil exige de définir qui le coordonnera. Ce devra être une institution centrale d'assez grande envergure, disposant des ressources pour suivre et financer un projet de mandat visant à la mise en place d'un SRV. Celle-ci devra également être convaincue des avantages du projet, tout comme les autorités de tutelle qui devront impérativement le valider. Dans le cas présent, il serait judicieux qu'une bibliothèque porte ce projet, étant donné qu'il s'agit en premier lieu d'un service dédié aux usagers de ces établissements.

L'institution la plus à même de mener à bien la réalisation d'un SRV tel que décrit dans ce projet me paraît être la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel. Elle pourrait s'associer avec la Bibliothèque cantonale jurassienne. Ce postulat est personnel et est émis en fonction de l'étude que j'ai menée dans ce travail. Comme nous n'en sommes qu'au stade de l'avant-projet, aucun contact n'a encore été établi afin de sonder leur éventuel intérêt.

L'organisation interne du service

L'organisation d'un service de référence peut se faire selon différents modèles. Dans le livre : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, Claire Nguyen (2010) distingue six modèles d'organisation :

- La logique d'appoint : chaque bibliothèque s'occupe de répondre aux questions de ses usagers. Pendant les heures de fermeture, les questions sont redirigées vers les autres bibliothèques du réseau.
- La logique de secours : chaque bibliothèque s'occupe de répondre aux questions de ses usagers. En cas de surplus, les questions sont redirigées vers les autres bibliothèques du réseau.

¹⁰⁹ <http://www.unine.ch/bibliotheque>

- La logique coopérative : chaque bibliothèque s'occupe de répondre aux questions de ses usagers mais renvoie celles-ci aux autres bibliothèques du réseau si elle n'arrive pas à répondre ou si elles concernent un domaine dans lequel elle n'est pas spécialisée (exemple : Si@de¹¹⁰).
- La logique répartitive : les questions sont réparties entre les bibliothèques du réseau en fonction du profil de ces dernières.
- La logique distribuée : un coordinateur répartit les questions au fur et à mesure de leur arrivée (exemple : InterroGE¹¹¹).
- La logique mutualiste : les bibliothèques du réseau se répartissent des plages de réponses et s'occupent ainsi des questions à tour de rôle.

En étant à l'étape de pré-projet, il est difficile de définir le modèle d'organisation qui correspondrait le mieux aux besoins d'un SRV pour les bibliothèques du RBNJ. Cela dépend d'un grand nombre de paramètres comme le nombre et la taille des bibliothèques participantes, leur organisation interne, le degré d'implication de chaque institution, et le logiciel de gestion choisi.

Par contre, quel que soit le mode d'organisation sélectionné, il faudra définir des groupes/comités de travail. En effet, en réseau, un SRV ne peut fonctionner correctement qu'avec une ou plusieurs personnes responsables des domaines suivants : le pilotage ; l'implantation ; les finances ; la promotion ; la formation des collaborateurs ; le support informatique et l'hébergement du service.

Il faudra ensuite définir l'organisation spatiale ainsi que les tâches des collaborateurs en fonction du modèle retenu. On retrouve souvent deux fonctions principales dans les SRV : le coordinateur/filtreur/modérateur (il répartit les questions, vérifie les réponses, les archive, etc.) et le répondant (il apporte une réponse à la question).

Les outils

Pour un service en réseau, le choix de l'outil de gestion est primordial, car c'est lui qui permettra une bonne fluidité au sein du service.

Dans le cas présent, il existe deux façons de gérer les questions arrivant sous forme de courriel (questions envoyées par e-mail directement ou via un formulaire).

La première est l'administration des questions grâce à la boîte mail. Les courriels sont relevés soit par un coordinateur qui s'occupe de les répartir via les répondants, soit par les répondants eux-mêmes, à tour de rôle, selon des plages horaires (ceux-ci sont en conséquence responsables de répondre aux questions relevées). Cette solution a un

¹¹⁰ http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html

¹¹¹ <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

avantage majeur au niveau du coût. Par contre, elle nécessite la mise en place d'une stratégie d'archivage des questions-réponses.

La deuxième solution passe par l'utilisation d'un logiciel spécialisé. Les fonctionnalités offertes par ces outils sont diverses. Ils procurent généralement une interface pour administrer plusieurs formes de SRV (chat, mail, etc.). De plus, ils permettent de gérer les profils des bibliothécaires (autorisations de modifications, suppressions, etc.) ainsi que le flux de questions : assignation aux répondants, statuts des questions (en cours de traitement, traitées, validées, ...) et l'archivage dans une base de connaissances. L'outil utilisé par la grande majorité des SRV est QuestionPoint¹¹². Celui-ci est performant mais assez coûteux. Quelques réseaux font donc appel à des logiciels différents, libres ou commerciaux, comme par exemple Ubib.fr, qui utilise une solution de l'entreprise Diabolocom¹¹³.

Dans la situation qui nous occupe, il paraît plus efficace d'employer un logiciel dédié. Effectivement, vu le nombre d'institutions partenaires potentielles, il laisserait la place à moins d'erreurs et ses fonctionnalités réduiraient le temps nécessaire à la gestion de certaines tâches, comme l'archivage. De plus, ces outils fournissent à leurs clients des statistiques régulières.

Un outil que le réseau pourrait ensuite développer est une base de connaissances. Il s'agit d'un espace en ligne où certaines questions posées sont archivées avec leur réponse et dans lequel les usagers peuvent naviguer. Développer un tel outil offre plusieurs avantages : augmentation de la visibilité du service, promotion de la qualité de ce dernier et mutualisation du travail des répondants (permet par exemple de reprendre des parties de réponses). Mais il demande aussi un investissement important. Effectivement, il est nécessaire de trier toutes les questions, de leur ajouter des mots-clés pour la recherche et de les classer. De plus, l'accord de l'utilisateur est requis pour publier sa question. Cet outil étant très utile, il est primordial de le proposer si les ressources sont suffisantes pour le créer et le tenir à jour.

Finalement, pour l'équipe des répondants et des coordinateurs, il est indispensable de mettre en place des outils de communication interne ainsi qu'une boîte à outils, où les répondants retrouveront toutes les sources utiles auxquelles ils ont accès pour rédiger leurs réponses. Pour cela, le réseau a notamment la possibilité de créer un blog ou un wiki à usage interne.

¹¹² <http://www.questionpoint.org>

¹¹³ <http://www.diabolocom.com>

13.5 Médiation

Pour offrir un service complet à l'utilisateur, des outils peuvent être spécifiquement dédiés au service de référence seul.

Premièrement, une charte du service est indispensable. L'utilisateur pourra y trouver des indications importantes sur le fonctionnement et les règles de confidentialité du SRV.

Ensuite, il est important de proposer une FAQ (Frequently Asked Questions / Foire Aux Questions) où les usagers trouveront des indications générales sur l'utilisation du SRV.

Enfin, des outils peuvent accompagner l'utilisateur dans sa recherche et lui permettre, s'il le souhaite, de trouver une réponse sans avoir besoin de faire appel au service de référence. Les signets thématiques ou les répertoires de liens mettant en avant des sources fiables auxquelles l'utilisateur a accès sont de bons exemples. Ainsi, l'utilisateur pourra consulter ces sources pour trouver lui-même des éléments de réponse. La base de connaissances peut également être utilisée à ces fins.

L'idéal est de proposer ces outils dans le même « espace virtuel », afin de leur donner la meilleure visibilité possible. C'est pourquoi, dans le cas présent, utiliser une plateforme en ligne dédiée au SRV est une solution très intéressante, car elle éviterait de nombreuses redirections entre les sites Internet des institutions partenaires.

13.6 Promotion

La promotion est un élément essentiel des services aux usagers. Elle est d'autant plus importante pour un SRV, car celui-ci est totalement dématérialisé.

Les axes de promotion sont multiples. Tout d'abord, la publicité sous forme papier (affiches, flyers, signets, etc.) est indispensable pour rendre visible ce nouveau service au sein même de la bibliothèque. Publier des échos dans la presse est aussi un bon moyen de promouvoir le SRV.

Ensuite, l'axe des réseaux sociaux et de la promotion virtuelle est à exploiter au maximum. Facebook, Twitter, YouTube, les Newsletter, les Blog et les sites Internet des institutions constituent tous des outils permettant de faire connaître le nouveau service.

Lors du lancement, il est aussi envisageable d'organiser des événements de présentation dans les bibliothèques partenaires.

Malgré toutes ces actions, il faut être conscient qu'un tel service requiert une promotion constante. Les réseaux sociaux ou les fils RSS peuvent être utilisés

facilement à cet escient (publication de questions-réponses). De plus, il est important que la mise en valeur du SRV se fasse lors des visites de classes ou lors des présentations de la bibliothèque ainsi que par les bibliothécaires des bureaux d'accueil.

13.7 Evaluation

Un grand nombre d'indicateurs peuvent être développés pour mesurer un SRV. Tout d'abord, les activités peuvent être chiffrées. Voici quelques exemples : nombre de questions traitées par période (mois, année ou autre) ; le nombre d'utilisateurs ayant recours au service ; le nombre de consultations de la plateforme et des différents outils proposés (base de connaissances, signets et autres) ; le nombre de vues, de mentions ou de clics sur les articles/postes/vidéos de promotion en ligne.

Dans un deuxième temps, la satisfaction des usagers peut aussi être évaluée grâce à une enquête envoyée automatiquement à toutes les personnes ayant reçu une réponse pendant une période définie.

13.8 Mise en place et formation du personnel

La mise en place d'un tel service est un travail de longue haleine. Il faut compter, pour un SRV de cette ampleur, entre une et deux années de préparation. Voici les étapes principales permettant d'arriver au lancement du SRV :

- Etablir un premier contact entre les institutions concernées.
- Définir l'orientation et les objectifs du projet.
- Obtenir un soutien de la part de la/des autorité/s de tutelle et du/es Service/s informatique/s.
- Créer un groupe de travail regroupant des représentants des institutions partenaires principales et définir un calendrier de projet.
- Faire un état des lieux et mener une analyse des besoins.
- Définir les éléments de la politique du SRV et le modèle de gestion.
- Réfléchir à une politique de formation des collaborateurs et d'évaluation du service.
- Choisir les outils nécessaires.
- Evaluer les ressources nécessaires (humaines, financières, matérielles).
- Définir un calendrier de réalisation.
- Faire valider le projet et les ressources par la direction.
- Présenter le service aux collaborateurs de tous les partenaires.
- Acquérir les outils, engager et former les collaborateurs.
- Faire la promotion et lancer le service.

Une première partie de ces tâches pourrait être effectuée par une personne externe mandatée (par exemple un professionnel ou un étudiant dans le cadre d'un travail de Bachelor en Information documentaire) plutôt que par un groupe de travail. Une proposition de mandat se trouve en annexe 22.

Compétences des répondants

Un élément déterminant dans la mise en place d'un SRV est le niveau de compétence des répondants. Pour garantir une qualité et un niveau de réponse égaux, les répondants doivent maîtriser les différentes sources de référence, connaître les partenaires, être à l'aise dans la communication et l'utilisation de différents outils informatiques et posséder des compétences pédagogiques.

Cela nécessitera l'organisation pour les répondants d'une formation de mise à niveau avant le lancement du service, puis d'une formation continue.

13.9 Ressources humaines

A ce stade du projet, il est impossible d'évaluer les ressources humaines requises pour sa mise en place.

13.10 Ressources financières

A ce stade du projet, il est prématuré d'établir un budget. Néanmoins, nous pouvons souligner que, selon Claire Nguyen (2010), les coûts en personnel sont estimés à 60% du budget total.

13.11 Perspectives d'avenir

L'évolution d'un SRV peut prendre différentes formes. Si celui-ci remporte du succès, on pourrait imaginer le compléter par un service par chat ou par un autre canal.

Le service de recommandation se trouve être également une perspective intéressante pour les bibliothèques publiques. Il s'agit d'un outil permettant aux usagers de recevoir des suggestions personnalisées de livres, films, et musique. Un tel service a été développé par le réseau des médiathèques de Lorient¹¹⁴ ainsi que par les bibliothèques du réseau Eurêkoi¹¹⁵.

¹¹⁴ <http://www.jenesaispasquoilire.net/indexJNSPQL.html>

¹¹⁵ <http://www.eurekoi.org>

14. Synthèse des cinq projets numériques de la BmD

En étudiant les différents projets de ce travail dans le cadre du mandat de la BmD, il est vite apparu que les plus intéressants et les plus aisément réalisables seraient : les applications numériques sur tablettes, les livres numériques et les liseuses.

En effet, les applications et les livres numériques sont deux collections directement liées à celle des livres papier. Ces services entrent dans les missions de la BmD et sont complémentaires à son offre actuelle. Les ressources humaines et financières nécessaires sont à leur portée et leur mise en place est assez rapide. De plus, leurs succès dans d'autres institutions démontrent avantageusement leur pertinence. Ce sont donc ces deux offres que je conseillerais de mettre en place prioritairement à la BmD.

La presse en ligne est un service intéressant, car il correspond aux habitudes culturelles actuelles ; de plus, la prestation offerte par la plateforme PressReader est de très bonne qualité. Ce service ne requiert pas non plus un investissement trop conséquent de la part de la BmD. Son coût par contre est assez élevé. Libre à la bibliothèque de choisir si elle souhaite s'engager dans ce service, sachant que les statistiques d'utilisation dans les autres bibliothèques sont plutôt favorables (pour le début de l'année 2017, environ 7'700 articles lus par mois à La Chaux-de-Fonds et quelques 24'000 à la Bibliothèque cantonale jurassienne pour le mois de juin ; environ 945 connexions et 890 téléchargements par mois à La Chaux-de-Fonds)¹¹⁶ et que les bibliothécaires rencontrés étaient enthousiastes à propos de cette plateforme.

Les deux dernières offres étudiées, à savoir la médiation numérique et le service de référence en ligne, sont des offres à fort potentiel ; elles procureraient davantage de visibilité et une plus-value considérable à la BmD. Cependant, elles exigent une organisation et des ressources en conséquence. Il sera donc indispensable d'étudier plus en détail ces projets afin de déterminer plus précisément leur faisabilité. Si la BmD décide d'instaurer ces services, leur mise en place interviendra donc plutôt dans un second temps.

¹¹⁶ Statistiques fournies par Mme Nathalie Jolissaint, Bibliothèque cantonale jurassienne et par Mme Christine Prêtre, Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds. Une « connexion » n'est pas égale à un « utilisateur », il faut donc prendre ces statistiques avec précaution. De plus, ces services étant relativement nouveaux, il est difficile d'établir des statistiques fiables à long terme. L'effet « nouveauté » (beaucoup d'utilisateurs testent le service au départ, et seulement une partie l'utilise par la suite) est à prendre en compte également !

15. Conclusion

En accomplissant ce travail, j'ai pu vérifier que les services numériques se sont implantés dans de nombreuses bibliothèques publiques. Après une longue phase de questionnement tout à fait légitime sur l'utilité et la pertinence de ceux-ci, ils sont entrés progressivement dans une phase d'expansion. La complémentarité des offres numériques et des services traditionnels, la grande visibilité ainsi que la plus-value qu'ils peuvent apporter sont des avantages précieux dans l'environnement actuel des bibliothèques, qui se trouvent malheureusement, pour la plupart d'entre elles, en perte de vitesse. La nécessité de se renouveler pousse les institutions à explorer et à exploiter de nouveaux territoires pour correspondre aux besoins en constante évolution des usagers. La volonté est donc bien réelle, reste à la concrétiser !

C'est donc un état des lieux précis que je me suis efforcée d'établir dans la première partie de ce travail, afin de débroussailler le chemin pour les institutions souhaitant mettre en place des outils numériques. Les recherches et les entretiens menés m'ont permis, me semble-t-il, de créer un outil utile et pertinent sous forme de fiches techniques. Cependant, une réserve peut être émise sur ce point : les possibilités offertes par le numérique sont infinies et celles étudiées dans ce travail ne représentent qu'une petite part d'entre elles.

La volonté de réaliser un travail concret, qui corresponde aux besoins et à l'environnement de l'institution mandante m'a motivée pour la deuxième partie de ce projet. Différents aspects définis pour chaque projet ont été traités, dont l'implication des bibliothécaires, la médiation auprès du public et la communication. De mon point de vue, les objectifs fixés au départ ont été, dans l'ensemble, atteints.

Au terme de ce travail, je souhaite encore souligner l'importance de la médiation dans le domaine numérique. Il s'agit effectivement du pivot autour duquel s'articulent ces nouveaux services. Sans médiation, les raisons de leur mise en place demeurent parfois incomprises ; certains services passent complètement inaperçus alors que d'autres sont trop complexes et donc inutilisés. De plus, dès le moment qu'une telle offre est proposée, les bibliothécaires deviennent aux yeux du public des références dans le domaine numérique, qu'ils le souhaitent ou non. Ce nouveau statut accroît le besoin en formation numérique des professionnels car la maîtrise de ces outils constitue un élément indispensable pour une prestation de qualité.

16. Bibliographie

16.1 Applications numériques et tablettes

AAP, 2016. Constantly Connected: Adverse Effects of Media on Children & Teens. *HealthyChildren.org* [en ligne]. 10 juillet 2016. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.healthychildren.org/English/family-life/Media/Pages/Adverse-Effects-of-Television-Commercials.aspx>

ANGIE, 2015. New iPads. *Zumbrota Public Library* [en ligne]. 1 décembre 2015. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.zumbrota.info/uncategorized/new-ipads/>

APP-ENFANT, 2017. *App-enfant* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://app-enfant.fr/>

BACH, Jean-François et al., 2013. *L'enfant et les écrans : Un avis de l'Académie des sciences* [en ligne]. 19 mars 2013. [Consulté le 9 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.academie-sciences.fr/pdf/rapport/avis0113.pdf>

BIBAPPS.COM, 2017. *BibApps.com* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibapps.com/apropos.html>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE DELEMONT. Bibliothèque des jeunes : Offre numérique : Projet [Document PDF]. [S. d.]. [Consulté le 3 avril 2017].

CBC NEWS, 2014. Halifax Central Library opens to the public. *CBCNews* [en ligne]. 13 décembre 2014. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/halifax-central-library-opens-to-the-public-1.2872107>

CHAMPEY, Elsa, 2015. Le numérique et l'enfance. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 8 juillet 2015. [Consulté le 4 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/le-numerique-et-l-enfance_65377

CHASSIAKOS, Yolanda (Linda) Reid et al., 2016. Children and Adolescents and Digital Media. *Pediatrics* [en ligne]. Novembre 2016, Vol. 138, n° 5. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://pediatrics.aappublications.org/content/138/5/e20162593>

CITY OF TEA TREE GULLY, 2015. *Tea Tree Gully Library* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.teatreegully.sa.gov.au/Events_and_places/Places_-_Council_parks_facilities_and_venues/Library

EAST RUTHERFORD LIBRARY, 2017. Crayon Kiosk iPad Tablet Station. *Pinterest* [en ligne]. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.pinterest.com/pin/468585536202605491/>

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2017. *Usage des tablettes en bibliothèque à destination des publics adultes* [en ligne]. 29 janvier 2017. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/angiegaudion/usage-des-tablettes-en-bibliotheque-destination-des-publics-adultes>

HOMER TOWNSHIP PUBLIC LIBRARY, 2017. *Homerlibrary.org* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.homerlibrary.org/>

HOUGH, Brenda, 2013. Talking about Tablets: Lawrence Public Library (KS). *Techsoup for Libraries* [en ligne]. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://techsoupforlibraries.org/blog/talking-about-tablets-lawrence-public-library-ks>

JACQUET, Rémi, 2016. Test / Acer Iconia Tab 10 A3-A40 : une bonne tablette pour les "sérivores". *Lesnumériques* [en ligne]. 21 décembre 2016. [Consulté le 8 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesnumeriques.com/tablette-tactile/acer-iconia-tab-10-a3-a40-p32405/test.html>

JOHN JERMAIN MEMORIAL LIBRARY, 2013. Time Change... So Does Your Library. *It's Germane – The John Jermain Library's Weblog* [en ligne]. 6 février 2013. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://itsgermane.johnjermain.org/tag/library/>

LA PETITE BIBLIOTHEQUE RONDE, 2017. *Enfance Lecture* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enfance-lecture.com>

LA SOURIS GRISE, 2017. *La Souris Grise* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.souris-grise.fr/>

MEDIATHEQUE DEPARTEMENTALE DE L'EURE, 2013. Ipad. *Médiathèque départementale de l'Eure* [en ligne]. 17 octobre 2013. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.calameo.com/read/001633096ff697ffa1b2d>

NAEYC et FRED ROGERS CENTER, 2012. Technology and Interactive Media as Tools in Early Childhood Programs Serving Children from Birth through Age 8. *Naeyc.org* [en ligne]. Janvier 2012. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.naeyc.org/files/naeyc/file/positions/PS_technology_WEB2.pdf

OPENINGTHEBOOK, 2017. Redbridge Central Library | Library Design Success Story. *Opening the Book* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.openingthebook.com/case-studies/redbridge-central-library>

SOCIOMANTIC LABS, 2017. *Where it's App: The State of Mobile in the U.S* [en ligne]. 20 février 2017. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.slideshare.net/sociomantic/where-its-app-the-state-of-mobile-in-the-us>

SSP, 2012. Courbes de croissance. *Swiss-paediatrics.org* [en ligne]. 12 septembre 2012. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.swiss-paediatrics.org/sites/default/files/recommandations/recommandations/pdf/perzentilen_2012_09_15_sgp_f.pdf

SUTTON Elisabeth, 2015. Une étude très complète sur les usages des enfants sur tablettes. *IDBOOX* [en ligne]. 13 février 2015. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.idboox.com/etudes/une-etude-tres-complete-sur-les-usages-des-enfants-sur-tablettes/>

TAYLOR, Sally-Adrina, 2014a. iFought the iPads (and iWon). *WebJunction* [en ligne]. 28 mars 2014. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.webjunction.org/news/webjunction/iffought-the-ipads-and-iwon.html>

TAYLOR, Sally-Adrina, 2014b. You Shall Not Pass! iPad Passcode Programs and Other Insights. *WebJunction* [en ligne]. 11 août 2014. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.webjunction.org/news/webjunction/you-shall-not-pass-ipad-passcode-problems-and-other-insights.html>

TISSERON, Serge, 2017. 3-6-9-12 - *Apprivoiser les écrans et grandir* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.3-6-9-12.com/>

TABLETTES EN BIBLIOTHEQUE, 2017. *Tablettes en bibliothèque : Groupe public – Facebook.com* [en ligne]. [Consulté le 4 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr-fr.facebook.com/groups/333585290129478/>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ALIAGAS, Cristina et MARGALLO, Ana María, 2017. Children's responses to the interactivity of storybook apps in family shared reading events involving the iPad. *Literacy* [en ligne]. Janvier 2017. Vol. 51, no 1, p. 44-52. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/lit.12089/epdf>

ASSOCIATION POUR L'EDUCATION A LA REDUCTION DU TEMPS ECRAN, 2017. *Alerte écrans* [en ligne]. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.alertecran.org/>

AVELINE, Paul, 2016. « Pas d'écran avant 3 ans » met en garde le CSA. *BFMTV* [en ligne]. 18 février 2016. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfmtv.com/societe/pas-d-ecran-avant-3-ans-met-en-garde-le-csa-952649.html>

BERNARD, Alice, 2016. *La gestion et la maintenance d'un parc de tablettes et liseuses* [en ligne]. 9 mai 2016. [Consulté le 9 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/zerby/la-gestion-et-la-maintenance-dun-parc-de-tablettes-et-liseuses>

BIBLIOMANCIENNE, 2015. Scénarios d'usages pour les tablettes en bibliothèque publique (+ une liste de ressources). *Bibliomancienne* [en ligne]. 9 avril 2015. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliomancienne.com/2015/04/09/scenarios-dusages-pour-les-tablettes-en-bibliotheque-publique-une-liste-de-ressources/>

BIBLIPOLE, 2016. L'heure du conte numérique à la bibliothèque. *Festimalles2016* [en ligne]. [Consulté le 4 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://festimalles2016.files.wordpress.com/2016/05/l_heure-du-conte-numc3a9rique.pdf

CHARDENON, Aude, 2016. 2016, année du mobile... et des applications mobiles [Infographie]. *Lsa-conso.fr* [en ligne]. 28 avril 2016. [Consulté le 8 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lsa-conso.fr/2016-annee-du-mobile-et-des-applications-mobiles-infographie,237282>

CLEMI, 2017. *Guide pratique : La famille Tout-Ecran* [en ligne]. 2017. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.clemi.fr/fileadmin/user_upload/espace_familles/guide_emi_la_famille_tout_ecran.pdf

DESCHAMPS, Laure, 2015. *Les meilleures applications pour les enfants !*. Paris : Screenkids - Souris Grise, 2015. ISBN 978-2-95500-412-8

DOMINGUES-MONTANARI, Sophie, 2017. Clinical and psychological effects of excessive screen time on children. *Journal of Paediatrics and Child Health* [en ligne]. Avril 2017, Vol. 53, n° 4, p. 333-338. [Consulté le 15 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://onlinelibrary.wiley.com/wol1/doi/10.1111/jpc.13462/full> [accès par abonnement]

DURGNAT-SCIBOZ, Christine, DUPERREX, Olivier, 2013. Les écrans et l'enfant ; apprendre à gérer plutôt qu'interdire !. *Paediatrica* [en ligne]. 2013, Vol. 24 No. 3, p. 33-35. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.swiss-paediatrics.org/sites/default/files/33-35.pdf>

Faut-il interdire les écrans aux enfants ? [émission radio]. Le grand référendum [en ligne]. 19 mai 2017. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.sudradio.fr/player/28822>

FOURMEUX, Thomas, 2014. Réflexion sur les tablettes en bibliothèques. *Biblio Numericus* [en ligne]. 10 janvier 2014. [Consulté le 8 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://biblionumericus.fr/2014/01/10/reflexion-sur-les-tablettes-en-bibliotheques/>

G., Mona. Pourquoi des tablettes dans les bibliothèques ?. *Bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne]. [Consulté le 4 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.paris.fr/des-tablettes-dans-les-bibliotheques.aspx>

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2016. *Tablettes en bibliothèque* [en ligne]. 20 novembre 2016. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/angiegaudion/tablettes-en-bibliotheque>

L'enfant et les écrans [émission radio]. La tête au carré [en ligne]. 23 janvier 2013. [Consulté le 15 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceinter.fr/emissions/la-tete-au-carre/la-tete-au-carre-23-janvier-2013>

MANENTI, Boris, 2016. L'étude qui va vous dissuader d'exposer vos enfants aux écrans. *L'Obs* [en ligne]. 25 octobre 2016. [Consulté le 22 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://tempsreel.nouvelobs.com/sante/20161025.OBS0300/l-etude-qui-va-vous-dissuader-d-exposer-vos-enfants-aux-ecrans.html>

MAROQUIN, Aurélie, 2015. Des tablettes à la médiathèque. *Entrez dans la bibliothèque!* [en ligne]. 28 février 2015. [Consulté le 8 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://entrezdanslabib.wordpress.com/2015/02/28/des-tablettes-a-la-mediathèque/>

MERAUT, Bruno, 2017a. Comment créer et gérer un parc de tablettes. *Drive.google.com* [en ligne]. Juin 2017. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://drive.google.com/drive/folders/0B1RMYo4DvfRING1XeFBWNzJaN0k>

NAÏTRE ET GRANDIR, 2016a. Les écrans et les bébés. *Naître et grandir* [en ligne]. Novembre 2016. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://naitreetgrandir.com/fr/etape/0_12_mois/jeux/fiche.aspx?doc=ecrans-bebe-television-ordinateur-tablette

NAÏTRE ET GRANDIR, 2016b. Les écrans et les jeunes enfants. *Naître et grandir* [en ligne]. Novembre 2016. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://naitreetgrandir.com/fr/etape/1_3_ans/jeux/fiche.aspx?doc=ecrans-jeunes-enfants-television-ordinateur-tablette

NEUMANN, Michelle M. et NEUMANN, David L., 2017. The use of touch-screen tablets at home and pre-school to foster emergent literacy. *Journal of Early Childhood Literacy* [en ligne]. Juin 2017. Vol. 17, n° 2, p. 203-220. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1468798415619773> [accès par abonnement]

NICHOLS, Joel Arthur, 2013. *iPads in the Library: Using Tablet Technology to Enhance Programs for All Ages*. Santa Barbara : Libraries Unlimited, 2013. ISBN 978-1-61069-347-9

PHIFER, Lisa, 2016. Are there any open source mobile device management tools?. *SearchMobileComputing* [en ligne]. Février 2016. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://searchmobilecomputing.techtarget.com/answer/Are-there-any-open-source-mobile-device-management-tools>

PRETTE, Françoise, 2014. Ah ! Le vide juridique !. *Le blog de La Souris Qui Raconte* [en ligne]. 21 février 2014. [Consulté le 10 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lasourisquiraconte.com/blog/ah-le-vidé-juridique/>

PRIGENT, Anne, 2016. Surtout, ne pas abuser des écrans chez les tout-petits. *LeFigaro.fr* [en ligne]. 16 décembre 2016. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://sante.lefigaro.fr/article/surtout-ne-pas-abuser-des-ecrians-chez-les-tout-petits/>

PUBLIE.NET, 2016. *Editions publie.net* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.publie.net/>

ROBIN, Edward, 2016. How to Lock Specific Apps & Hide Secret Photos & Videos on an Android Phone. *Gadgethacks* [en ligne]. 1 avril 2016. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://android.gadgethacks.com/how-to/lock-specific-apps-hide-secret-photos-videos-android-phone-0161192/>

SHEEHAN, Kelly J. et UTTAL, David H., 2016. Children's Learning from Touch Screens: A Dual Representation Perspective. *Frontiers in Psychology* [en ligne]. Août 2016. Vol. 7. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://journal.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2016.01220/full>

SOCIETE CANADIENNE DE PEDIATRIE, 2017. *Cps.ca* [en ligne]. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cps.ca/fr/>

TABLETTES EN BIBLIOTHEQUE, 2016. *Tablettes en bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 4 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://tablettesenbibliotheque.wordpress.com>

THE DEPARTMENT OF HEALTH, 2010. National Physical Activity Recommendations for Children 0-5 years olds - Brochure, Tips & Ideas and Questions & Answers. *Health.gov.au* [en ligne]. 1 octobre 2010. [Consulté le 21 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/phd-physical-activity-0-5-pdf-cnt.htm>

WILLSE, Elizabeth, 2015. *Using Tablets and Apps in Libraries*. Lanham : Rowman & Littlefield, 2015. ISBN 1072124832

WOODS, Ben, 2017. How to securely hide your files and apps on Android. *AndroidPIT* [en ligne]. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.androidpit.com/how-to-hide-your-files-and-apps-on-android>

16.2 Autoformation

PERIGAULT, Clotilde, 2014. *Les dispositifs d'autoformation en bibliothèque publique* [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Diplôme de conservateur en bibliothèque. [Consulté le 18 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64183-les-dispositifs-d-autoformation-en-bibliotheque-publique.pdf>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, 2006. *Bibliothèques et autoformation : la formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ? : actes du colloque*, Paris, Petite salle du centre Pompidou, 5 décembre 2005. Paris : Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou, 2006. ISBN 978-2842460983

ORTHODIDACTE, 2017. *Orthodidacte.com* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.orthodidacte.com>

ROSETTA STONE, 2017. *Rosettastone.fr* [en ligne]. [Consulté le 18 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.rosettastone.fr>

STIELOW, Frederick J., 2014. *Reinventing the Library for Online Education*. Chicago : American Library Association, 2014. ISBN 978-9-38242-384-3

TOUTAPPRENDRE, 2017. *Toutapprendre.com* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.toutapprendre.com>

VODECLIC, 2017a. Pourquoi plus de 190 bibliothèques utilisent Vodeclit ? *Vodeclit* [en ligne]. 2017. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vodeclit.com/fr/solutions/bibliotheques>

VODECLIC, 2017b. *Vodeclit.com* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vodeclit.com/fr/?gclid=C1v9kaDvldUCFQUUGwodJO0AAg>

16.3 Création et partage de contenu (audiovisuel, expositions virtuelles, numérisation)

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BCU LAUSANNE, 2017a. *BCUL le Blog* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://blog.bcul.ch/tag/fenetre-sur/>

BCU LAUSANNE, 2017b. Chaîne YouTube de la Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne. *Youtube.com* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/channel/UCdk4ItiYuWBJBz6yZnOPaEw>

BIBLIOBOX, 2017. *Bibliobox* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliobox.net>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE, 2017a. *BM LeBlog* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://blog-bmgeneve.ch>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE, 2017b. Chaîne YouTube des Bibliothèques municipales de Genève. *Youtube.com* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/user/genevebm>

BNF, 2014. *Expositions – Les galeries virtuelles de la Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://expositions.bnf.fr/expositions.php>

DUJOL, Lionel, 2010. *Blog en bibliothèque : créer et animer* [en ligne]. 7 mars 2010. [Consulté le 11 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://es.slideshare.net/hulot/blog-en-bibliotheque-crer-et-animer>

LABENBIB, 2017. *Bibliobx* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://labenbib.fr/index.php?title=Bibliobox>

LEGER, François, 2014. *Créer un blog de bibliothèque* [en ligne]. Décembre 2014. [Consulté le 11 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/webmaster87/crer-un-blog-de-bibliotheque>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2017. Expositions virtuelles. *Mediatheque.ch* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/expositions-virtuelles-1906.html>

MICHAEL, 2016. Quel matériel pour réaliser des vidéos Youtube ? *Apprendre la video | Le blog* [en ligne]. 29 février 2016. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.apprendrelavideo.fr/materiel-realiser-vidéos-youtube/>

Numérisation et Bibliothèques numériques : Etats des lieux et perspectives [en ligne]. [Consulté le 20 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/Numerisation_des_collections_9_au_15_juin_2010/Biblio_2010.pdf

OURY, Antoine, 2014. *BiblioBox, boîte magique pour bibliothèque en manque de numérique* [en ligne]. 23 juin 2014. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/les-bibliotheques-prochains-promoteurs-de-la-culture-alternative/49680>

POSTEC, Amandine et JACQUET, Amandine, 2013. *Créer une exposition virtuelle en bibliothèque – Fiche pratique* [en ligne]. [Consulté le 30 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62643-creer-une-exposition-virtuelle.pdf>

USKE, Thierry, 2011. *Etude préliminaire en vue de la numérisation de la documentation scientifique de l'EPFL* [en ligne]. Genève : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 20 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://infoscience.epfl.ch/record/169179/files/Uske_T_Memoire_travail_diplome_bachelor_2011_EPFL_Bibliotheque.pdf

VAUTIER, Maaïke, 2014. *La BiblioBox, un nouvel outil de médiation numérique : recommandations pour l'implantation d'une BiblioBox à la BCUL, site Riponne* [en ligne]. Genève : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/232927/files/TBD_Vautier_Maaïke.pdf

VIEUX, Aurélie, 2008. *Réflexion préalable à l'utilité d'un projet de numérisation : L'exemple de la bibliothèque du Muséum d'Histoire Naturelle de la Ville de Genève* [en ligne]. Grenoble : Université Pierre Mendès France. Rapport de stage. [Consulté le 20 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/10740/files/Memoire_numerisation.pdf

16.4 Culture et pratiques numériques

CONFEDERATION SUISSE, 2016a. Stratégie « Suisse numérique ». *Office fédéral de la communication* [en ligne]. 14 décembre 2016. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/suisse-numerique-et-internet/strategie-suisse-numerique/strategie.html>

CROUTTE, Patricia et LAUTIE, Sophie, 2016. *Le baromètre du numérique 2016* [en ligne]. 29 novembre 2016. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/Barometre-du-numerique-2016-CGE-ARCEP-Agence_du_numerique.pdf

D'ANNA-HUBER, Christine, 2011. *Les natifs de l'ère numérique : Comment la « génération Internet » utilise-t-elle l'Internet ?* [en ligne]. Berne : TA-Swiss, 2011. [Consulté le 29 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ta-swiss.ch/?redirect=getfile.php&cmd%5Bgetfile%5D%5Buid%5D=1854>

DAUPHIN, Florian, 2012. Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ?. *Questions Vives. Recherches en éducation* [en ligne]. Octobre 2012, n° Vol.7 n°17, p. 37-52. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://questionsvives.revues.org/988?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=culture-et-pratiques-numeriques-juveniles-quels-usages-pour-quelles-competences

DOMENJOZ, Jean-Claude, 2017. La littératie médiatique et numérique, enjeu majeur pour notre société. *ÉDUCATION AUX MÉDIAS ET À L'INFORMATION* [en ligne]. 7 mars 2017. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://educationauxmedias.ch/la-litteratie-mediatique-et-numerique-enjeu-majeur-pour-notre-societe/>

E-INCLUSION, 2016. *E-Inclusion Suisse – Plan d'action 2016-2020 : Technologies de l'information et de la communication pour une société inclusive* [en ligne]. Avril 2016. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.einclusion.ch/images/stories/aktionsplan/e-Inclusion_Suisse_Plan_action_2016-2020_FR.pdf

FERRIÈRE, Pierre, 2015. Ne dites plus « digital native »... Dites « enfant du numérique »!. *Archimag* [en ligne]. 26 mai 2015. [Consulté le 18 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/vie-numerique/2015/05/26/ne-dites-plus-digital-native-dites-enfant-du-numerique>

HABILOMEDIAS, 2017. Les fondements de la littératie numérique. *Habilomedias.ca* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://habilomedias.ca/litteratie-numerique-et-education-aux-medias/informations-generales/principes-fondamentaux-de-la-litteratie-numerique-et-de-leducation-aux-medias/les-fondements-de-la-litteratie-numerique>

HOECHSMANN, Michael et DEWAARD, Helen, 2015. *Définir la politique de littératie numérique et la pratique dans le paysage de l'éducation canadienne : HabiloMédias* [en ligne]. 2015. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://habilomedias.ca/sites/mediasmarts/files/publication-report/full/definir-litteratie-numerique.pdf>

ITU, 2016. *Mesuring the Information Society Report 2016* [en ligne]. [Consulté le 17 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf>

MALAGUTI, Raphaël, 2016. Les statistiques 2016 du digital en France. *Content Marketing Académie* [en ligne]. 4 février 2016. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.contentmarketingacademie.fr/les-statistiques-2016-du-digital-en-france/>

OFCOM, 2014. Inclusion numérique en Suisse. *Office fédéral de la communication* [en ligne]. 19 décembre 2014. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/suisse-numerique-et-internet/egalite-de-chances/inclusion-numerique-en-suisse.html>

OFS, 2016a. Accès des ménages à Internet. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 18 mai 2016. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/acces-menages-internet.assetdetail.335236.html>

OFS, 2016b. Proportion des frais d'acquisition de documents sur supports électroniques par rapport aux frais totaux d'acquisition de documents. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 29 septembre 2016. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/culture/bibliotheques.assetdetail.321660.html>

OFS, 2016c. Utilisation d'Internet en Suisse. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 4 avril 2017 [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.assetdetail.2340994.html>

OFS, 2017a. Culture, médias et société de l'information : Panorama. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 28 mars 2017. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport.assetdetail.2241548.html>

OFS, 2017b. Equipement des ménages en biens TIC. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 4 avril 2017. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/equipement-tic.assetdetail.2340982.html>

PLAN D'ETUDES ROMAND, 2017. Formation générale (FG) – MITIC : Visées prioritaires. *Plan d'études romand* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.plandetudes.ch/web/guest/mitic>

QUÉBEC NUMÉRIQUE, 2016. *L'intégration du numérique en culture - résultat du sondage* [en ligne]. 19 décembre 2016. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.slideshare.net/CultureNumeriQc/lintgration-du-numrique-en-culture-rsultat-du-sondage>

VITALI-ROSATI, Marcello, 2014. Pour une définition du « numérique ». In : E. SINATRA, Michael et VITALI-ROSATI, Marcello. *Pratiques de l'édition numérique* [en ligne]. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal, 2014, p. 63-75. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://parcoursnumeriques-pum.ca/pour-une-definition-du-numerique>

WALLER, Gregor et al., 2016. *JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse* [en ligne]. Zurich : Haute école des sciences appliquées de Zurich. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.e-media.ch/documents/showFile.asp?ID=8896>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

CONFEDERATION SUISSE, 2016b. Plan d'action Stratégie « Suisse numérique ». *Office fédéral de la communication* [en ligne]. 23 mai 2016. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/suisse-numerique-et-internet/strategie-suisse-numerique.html>

DELACHE, Camille, 2012. Culture et numérique : quelles pratiques culturelles et quels changements ?. *La Baguette culturelle* [en ligne]. 2 février 2012. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://labaguetteculturelle.com/2012/02/02/culture-et-numerique-quelles-pratiques-culturelles-et-quels-changements/>

DONNAT, Olivier, 2010. *Les pratiques culturelles à l'ère numérique* [en ligne]. 1 janvier 2010. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0006-001>

Numérique. *Encyclopédie Larousse en ligne* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 16 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/numerique/74081>

PAQUIENSEGUY, Françoise et MIGUET, Mathilde, 2015. *Lectorat numérique aujourd'hui : pratiques et usages : résultats d'enquête 2011-2013*. Paris : Editions Des Archives Contemporaines, 2015. ISBN 978-2-81300-138-2

PAZZAGLIA, Loanne, 2017. 7e édition du Baromètre Sofia/SNE/SGDL : des habitudes qui se confirment. *Lettres Numériques* [en ligne]. 30 mars 2017. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lettresnumeriques.be/2017/03/30/7e-edition-du-barometre-sofiasnesgdl-des-habitudes-qui-se-confirment/>

ROMAN, Fabrice, PIRAUD, Mischa et TAWFIK, Amal, 2011. *Pratiques culturelles des 15-25 ans à Genève Rapport enquête-test* [en ligne]. Septembre 2011. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_3/Rapports/rapport_pratiques_culturelles_2012_ville-de-geneve.pdf

VITALI-ROSATI, Marcello, 2017. Biographie. *Marcello Vitali-Rosati* [en ligne]. [Consulté le 18 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://vitalirosati.com/biographie/>

16.5 Informations sur les institutions

BCU LAUSANNE, 2013a. *Bibliothèque cantonale et universitaire Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bcu-lausanne.ch>

BCU LAUSANNE, 2015. *Rapport annuel* [en ligne]. 2015. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bcu-lausanne.ch/wp-content/uploads/2016/06/BCUL-RAPPORT-ANNUEL-2015.pdf>

BIBLIOTHEQUE DE NYON, 2016. E-Lecture. *Bibliothèque de Nyon* [en ligne]. 15 septembre 2016. [Consulté le 27 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.nyon.ch/e-lecture/>

BIBLIOTHEQUE DU CHESNAY, 2017. *L@ Bibliothèque du Chesnay* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.labibliothequeduchesnay.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=general_portal.xml

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2017a. *Bm-Lyon.fr* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr>

BIBLIOTHEQUES DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2015. *Rapport des Bibliothèques : Exercice 2015* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://cdf-bibliotheques.ne.ch/bvcf/connaitre-la-bibliotheque/Documents/Rapports%20de%20gestion/Rapport_2015.pdf

BIBLIOTHEQUES DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2016. *Rapport des Bibliothèques : Exercice 2016* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://biblio.chaux-de-fonds.ch/bvcf/connaitre-la-bibliotheque/Documents/Rapports%20de%20gestion/Rapport_2016.pdf

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE, 2016. *Rapport de projet* [document PDF].

Document interne à l'entreprise.

BMD, 2016. *BMD – Indicateurs 2016* [fichier Microsoft Word].

Document interne à l'entreprise.

BMD, 2017. *Rapport 2016* [document PDF].

Document interne à l'entreprise.

COMMUNE DE MEYRIN, 2016. *Compte rendu administratif et financier 2016* [en ligne]. Meyrin : Commune de Meyrin. [Consulté le 3 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.meyrin.ch/jahia/webdav/site/meyrin/shared/documents/Secrétariat%20général/Compte%20rendu%20administratif%20et%20financier%202016.pdf>

CONSEIL COMMUNAL, 2010. *Ordonnance concernant la Bibliothèque Municipale* [en ligne]. 1 janvier 2010. [Consulté le 27 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.delemont.ch/fr/Tourisme-culture-et-loisirs/Vie-culturelles/Bibliotheque/Bibliotheque.html>

GGG STADTBIBLIOTHEK BASEL, 2016. Jahresbericht 2016. *Stadtbibliothekbasel.ch* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.stadtbibliothekbasel.ch/fileadmin/pdf/jahresbericht-16_web.pdf

HENTZLER, Lise, 2016. *Bibliothèque municipale de Delémont : un lieu, deux lieux, 3^e lieu ? Espaces et locaux à l'horizon 2018-2022* [en ligne]. Genève : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 27 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/278065/files/TDB_Hentzler_Lise.pdf

LA PETITE BIBLIOTHEQUE RONDE, 2009. *Lapetitebibliothequeronde.com* [en ligne]. [Consulté le 19 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lapetitebibliothequeronde.com>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2008. *Plan de développement et de conservation (PDC) des collections de la Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/fs/documents/rapportannuel2015fr.pdf>

MUNICIPALITE DE DELEMONT, 2014. Présentation publique de la nouvelle politique culturelle de la Ville de Delémont. *Delemont.ch* [en ligne]. 11 novembre 2014. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.delemont.ch/fr/Vivre-a-Delemont/Actualites/Nouvelle-politique-culturelle-de-la-Ville-de-Delemont.html>

VILLE DE NYON, 2017. *Rapport de Gestion 2016* [en ligne]. Nyon : Ville de Nyon, 2017. [Consulté le 18 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.nyon.ch/multimedia/docs/2017/05/RG_2016_PDF_web.pdf

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BIBLIOTHEQUE DE MEYRIN, 2017. *Meyrin.e-sezhame.fr* [en ligne]. [Consulté le 3 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://meyrin.e-sezhame.fr/index>

BIBLIOTHEQUE DE NYON, 2017. *Bibliothèque de Nyon* [en ligne]. [Consulté le 18 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.nyon.ch/>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE DELEMONT, 2017. *Delemont.ch* [en ligne]. [Consulté le 27 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.delemont.ch/fr/Tourisme-culture-et-loisirs/Vie-culturelles/Bibliotheque/Bibliotheque.html>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2015. Rapport d'activité 2015. *Enssib.fr* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66729-bibliotheque-municipale-de-lyon-rapport-d-activite-2015.pdf>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE VEVEY, 2017. *Bibliothèque municipale Vevey* [en ligne]. [Consulté le 17 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.vevey.ch>

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE ET UNIVERSITAIRE DE NEUCHÂTEL, 2017. *Bpun.unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bpun.unine.ch>

BIBLIOTHEQUES DE CAROUGE, 2017. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/>

BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2017. *Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bavl.lausanne.ch/iguana/www.main.cls>

BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE PARIS, 2017. *Paris Bibliothèques* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.paris.fr/Default/jeux-video.aspx>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GRENOBLE, 2017a. *Bibliothèques Municipales de Grenoble – Le site des BMG* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bm-grenoble.fr>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014. *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/?fb_locale=fr_FR

LA CHAUX-DE-FONDS, 2017a. *Bibliothèque de la Ville – La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://cdf-bibliotheques.ne.ch>

LA CHAUX-DE-FONDS, 2017b. *Bibliothèque des Jeunes – La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://biblio-jeunes.chaux-de-fonds.ch>

MEDIATHEQUE DEPARTEMENTALE DE L'EURE, 2017. *Médiathèque Départementale de l'Eure* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://mediatheque.cg27.fr>

MEDIATHEQUE DU MONT, 2017. *Médiathèque du Mont* [en ligne]. [Consulté le 17 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathequedumont.ch>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2013a. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/homepage.html>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2015a. *La Médiathèque Valais en 2015* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/fs/documents/rapportannuel2015fr.pdf>

RBNJ. Bibliothèque de la Ville du Locle. *RBNJ* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://rbnj.unine.ch/formulaire_opac/formulaire_opac.asp?id=12

SERVICE BIBLIOTHEQUES ET ARCHIVES DE LA VILLE, 2015. *Rapport de Gestion* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/culture-et-developpement-urbain/service-bibliotheques-et-archives/a-propos-du-service/extrasArea/autoGenerated1/links/0/linkBinary/rapport_gestion_bavl_2015.pdf

16.6 Jeux vidéo

MENEGHIN, Céline, 2009. *Des jeux vidéo à la bibliothèque* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2102-des-jeux-video-a-la-bibliotheque.pdf>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ANDRO, Mathieu et SALEH, Imad, 2016. Bibliothèques numériques et gamification : panorama et état de l'art. *I2D – Information, données & documents*. Janvier 2016. Vol. me 53, n° 4, p. 70-79.

BEGUENIN, Fanny, 2014. *Les jeux vidéo dans les bibliothèques publiques de Suisse romande : pourquoi, comment ?* [en ligne]. Genève : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/Jeux_video/BEGUENIN_Fanny_JVBIB_final.pdf

JEUXVIDEOTHEQUE, 2017. *Jeuxvidéothèque* [en ligne]. [Consulté le 12 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://jeuxvideotheque.com/>

MAURICE, Cyrielle, 2016. Jeux vidéo en bibliothèque : comment les structures municipales accueillent les joueurs. *Numerama* [en ligne]. 10 décembre 2016. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.numerama.com/pop-culture/215162-jeux-video-en-bibliotheque-comment-les-structures-municipales-accueillent-les-joueurs.html>

MENEGHIN, Céline, 2010. *Des jeux vidéo à la bibliothèque* [en ligne]. 1 janvier 2010. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0056-010>

PROST, Julien, 2014. La médiation avec les jeux vidéo à la bibliothèque Louise Michel, à Paris. *Takam tikou* [en ligne]. 8 mars 2014. [Consulté le 9 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://takamtikou.bnf.fr/dossiers/dossier-2014-la-mediation-du-livre-pour-la-jeunesse/la-mediation-avec-les-jeux-vid-o-la-bib>

ROHRER, Samuel, 2016. *Animation Jeu vidéo à la Bibliothèque de Nyon Jeunes publics en 2016 : Rapport d'activité à l'attention de Bibliomedia* [en ligne]. 18 août 2016. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/Jeux_video/Rapport_d_activit_des_animations_jeux_vid_o.pdf

WOITIER, Chloé, 2012. Le jeu vidéo fait son trou dans les bibliothèques. *Le Figaro* [en ligne]. 10 octobre 2012. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lefigaro.fr/jeux-video/2012/10/10/03019-20121010ARTFIG00485-le-jeu-video-fait-son-trou-dans-les-bibliotheques.php>

16.7 Livres numériques et liseuses

DUBOSSON, Françoise, 2016. *Les habitudes d'achats de livres en Suisse romande* [en ligne]. Avril 2016. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://ge.ch/culture/media/localhost.dipcultureinternet/files/achat_livres_sr_avril_16_0.pdf

FONDATION BIBLIOMEDIA SUISSE, 2017a. *E-bibliomedia : Information aux bibliothèques* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/information_aux_biblioth_ques.pdf

GRUHIER, Camille, 2015. Livres électroniques – Faut-il craquer pour une liseuse ? *Que choisir* [en ligne]. 2015. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.quechoisir.org/guide-d-achat-livres-electroniques-n8451/>

KOUTCHOUMOFF, Lisbeth, 2016. Le livre papier résiste mieux que prévu au numérique. Mais pourquoi ? *Le Temps* [en ligne]. 27 avril 2016. [Consulté le 1 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/culture/2016/04/27/livre-papier-resiste-mieux-prevu-numerique>

PRETNUMERIQUE.CA, 2017. *Pretnumerique.ca* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.pretnumerique.ca>

SUTTON, Elisabeth, 2016. France : Baromètre du livre numérique chiffre clés et perspectives 2020. *IDBOX* [en ligne]. 27 septembre 2016. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.idbox.com/etudes/france-barometre-du-livre-numerique-chiffres-cles-et-perspectives-2020/>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ADDNB, 2017. *AddnB* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.addnb.fr>

ADOBE, 2017. *Adobe Digital Editions* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.adobe.com/fr/solutions/ebook/digital-editions.html>

AGORABIB, 2017. *AgoraBib* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.agorabib.fr>

Aperçu du fichier Cyberlibris BiblioVox Carel Offre 2014.-1. *Fichier PDF* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.fichier-pdf.fr/2014/06/26/cyberlibris-bibliovox-carel-offre-2014-1/preview/page/2/>

BARTHELEMY, Antoine, 2013. *Lecture sur écrans et « natifs numériques » : quel positionnement pour les bibliothèques publiques ?* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64136-lecture-sur-ecrans-et-natifs-numeriques-quel-positionnement-pour-les-bibliotheques-publiques.pdf>

BCU LAUSANNE, 2017c. *Bcu-lausanne.cantookstation.eu* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bcu-lausanne.cantookstation.eu>

BESSARD-BANQUY, Olivier, 2012. *Les mutations de la lecture*. Pessac (Gironde) : Presses Universitaires De Bordeaux, 2012. Les cahiers du livre. ISBN 978-2-86781-788-5

BIBLIOVOX. *BiblioVox : Le leader des bibliothèques en Europe* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://portal1.cyberlibris.com/downloads/BiblioVox_web-2.pdf

BIENVAULT, Hervé, 2017. *Aldus - le blog du livre numérique, depuis 2006* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/

BM MEYZIEU. *Charte de prêt des liseuses* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bm-meyzieu.fr/IMG/pdf/charte_de_pret_liseuses_-_meyzieu_2013.pdf

BOILLET, Virginie et GUERRE, Louise, 2011. *Livre Numérique : Pratiques d'achat, usages et attentes en bibliothèques*. Paris : Serda Lab, 2011.

CALIMAQ, 2016. Décision CJUE sur le prêt numérique en bibliothèque : quel impact en France ?. *S.I.Lex* [en ligne]. 16 novembre 2016. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://scinfolex.com/2016/11/17/decision-cjue-sur-le-pre-numeric-que-impact-en-france/>

CASATI, Roberto, 2013. *Contre le colonialisme numérique : manifeste pour continuer à lire*. Paris : Albin Michel, 2013. ISBN 978-2-22624-627-1

CIP MEDIATHEQUE. *E-bibliomedia – guide d'utilisation pour liseuses [Kobo]* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cip-tramelan.ch/documents/showFile.asp?ID=3342>

CYBERLIBRIS, 2014. *Cyberlibris.com* [en ligne]. [Consulté le 3 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cyberlibris.com>

DANILEWSKY Frédéric, 2016. *Ebooks – Chiffres clés du baromètre des usages du livre numérique*. *IDBOOX* [en ligne]. 23 mars 2016. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.idboox.com/etudes/ebooks-chiffres-cles-du-barometre-des-usages-du-livre-numerique/>

DIBIZENTRAL, 2017. *DiBiZentral* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.dibizentral.ch/dibizentral/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html>

DILICOM, 2017. La plateforme PNB : présentation générale. *Prêt numérique en bibliothèque : Documentation* [en ligne]. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://pnb-dilicom.centprod.com/documentation/doku.php>

DILLAERTS, Hans et EPRON, Benoît (dir.), 2016. *L'offre de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique : un regard international, mai 2014 – mars 2015* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/offrelivresnum_dillaerts-epron2opt.pdf

E-BIBLIOMEDIA, 2017. *Bibliomedia.cantookstation.eu* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomedia.cantookstation.eu/home>

EBOOK+, 2017. *Ebook+* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ebookplus.ch/verbund_baden/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html

FEEDBOOKS, 2017. *Feedbooks* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://fr.feedbooks.com>

FOLIE-BOIVIN, Émilie, 2014. La grande séduction du prêt de livres numériques. *Le Devoir* [en ligne]. 11 octobre 2014. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ledevoir.com/culture/livres/420741/la-grande-seduction-du-pret-de-livres-numeriques>

FONDATION BIBLIOMEDIA SUISSE, 2017b. *Bibliomedia* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliomedia.ch/fr/>

G.-P., 2014. Le marché du livre numérique marque des points... mais personne ne dit vraiment combien. *lesechos.fr* [en ligne]. 25 mars 2014. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesechos.fr/25/03/2014/LesEchos/21654-099-ECH-le-marche-du-livre-numerique-marque-des-points---mais-personne-ne-dit-vraiment-combien.htm>

GIRARD, Hélène, 2016. Bibliothèques : 5 questions pour comprendre l'expérimentation PNB. *La Gazette des Communes* [en ligne]. 17 mars 2016. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lagazettedescommunes.com/433698/bibliotheques-5-questions-pour-comprendre-l'experimentation-pnb/>

GOUSSET, Flora, 2016. *Ressources numériques en bibliothèque* [en ligne]. 13 février 2016. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/floragousset/formation-ressources-numriques>

HARMATHEQUE.COM, 2017. *Harmathèque.com* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.harmatheque.com/html/informations>

IZNEO, 2017. *Bibliothèque.izneo.com* [en ligne]. [Consulté le 3 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliotheque.izneo.com>

KAPLAN, Richard, 2012. *Building and Managing E-book Collections: A How-to-do-it Manual for Librarians*. [S. l.] : American Library Association, 2012. ISBN 978-1-55570-776-7

MASPOLI, Philippe, 2016. Le livre numérique se fait une place dans les bibliothèques. *24Heures* [en ligne]. 1 mars 2016. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.24heures.ch/vaud-regions/livre-numerique-merge-bibliotheques/story/29548084>

- MATTHEY-DORET, Simon, 2016. InterCités - Les bibliothèques de demain [podcast]. *Play RTS* [en ligne]. 4 novembre 2016. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/play/radio/intercites/audio/intercites-intercites-les-bibliothèques-de-demain?id=8123607>
- MEDIATHEQUE VALAIS, 2013b. E-Books. *Médiatheque.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque.ch/valais/e-books-2678.html>
- MEDIATHEQUE VALAIS. *Cybook Odyssey – Guide d'utilisation* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.mediatheque.ch/fs/documents/Guide_utilisation_Booken_MV_ebook.pdf
- NUMILOG, 2016. Bibliothèques. *Numilogpro.com* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.numilogpro.com/Bibliothèque/bibliothèque.html>
- NUMILOG, 2017a. *Numilog* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.numilog.com>
- NUMILOG, 2017b. Télécharger ebook et livre numérique. *Numilog.com* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.numilog.com/>
- OVERDRIVE, 2017. *OverDrive* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.overdrive.com>
- PATEZ, Alain, 2012. *Guide pratique du livre numérique en bibliothèque*. Mont-Saint-Aignan, France : Editions Klog, 2012. ISBN 978-2-9539459-2-8
- PEREGRINA, Rafael, 2015. Labo Cité : ouvert pendant les travaux. *Enseignante, chercheuse, etc.* [en ligne]. 30 janvier 2015. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://ecetc.hypotheses.org/640>
- POLANKA, Sue, 2011. *No Shelf Required: E-books in Libraries*. Chicago : American Library Assoc., 2011. ISBN 978-0-83891-054-2
- PROJECT GUTENBERG, 2017. *Project Gutenberg* [en ligne]. [Consulté le 16 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.gutenberg.org/>
- SOCKEL, Adam, 2017. Libraries surpass 196 million checkouts on OverDrive in 2016. *OverDrive Blogs* [en ligne]. 10 janvier 2017. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://blogs.overdrive.com/front-page-library-news/2017/01/10/libraries-surpass-196-million-checkouts-overdrive-2016/>
- SOLYM, Clément, 2012. Tab en Bib : prêt de lecteurs ebook et tablettes en Midi-Pyrénées. *ActuaLitté* [en ligne]. 24 mai 2012. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/tab-en-bib-pret-de-lecteurs-ebook-et-tablettes-en-midi-pyrenees/33519>
- SOUAL, Laurent. *Le livre numérique en bibliothèque. Etat des lieux et perspectives*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2015. ISBN 978-2-7654-1477-3.
- TEXIER, Bruno, 2015. Dossier : Débuts difficiles du livre numérique en bibliothèque. *Archimag* [en ligne]. 13 avril 2015. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliothèque-edition/2015/04/13/dossier-debuts-difficiles-livre-numerique-bibliothèque>
- VILLENEUVE D'ASCQ, 2014. *Mini-guide d'utilisation de la liseuse & Charte liseuses* [en ligne]. 24 septembre 2014. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://mediatheque.villeneuvedascq.fr/images/pdf/liseuses-mode-demploi-et-charte-dutilisation.pdf>

16.8 Matériel technique et mobilier

ALDUS, 2014. Les meilleures liseuses pour l'hiver 2014-2015. *Aldus - le blog du livre numérique, depuis 2006* [en ligne]. 28 novembre 2014. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2014/11/les-meilleures-liseuses-pour-lhiver-2014-2015.html

APPLE, 2017. *Apple (Suisse)* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.apple.com/ch/fr/>

BIG GRIPS, 2017. *Biggrips.com* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://biggrips.com/index.html>

BORGEAUD, 2017. Pouf Fatboy point. *Borgeaud* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.borgeaudbibliotheques.com/lecture-et-detente/5885-pouf-fatboy-point.html>

DAILLOT, 2017. *Daillot – L'enfant et son espace* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.daillot.com>

DEMCO, 2017. Bac à livres mobile. *Demco.fr* [en ligne]. [Consulté le 19 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.demco.fr/mobile-book-organiser.html>

KIMEX, 2017. Support de table universel pour tablette 7-10.4. *KIMEX – Equipements audiovisuels* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.kimexinternational.com/A-9571-support-de-table-universel-pour-tablette-7-10-4.aspx>

MACLOCKS, 2017. *Maclocks.com* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.maclocks.com>

SBD, 2017. *Sbd.ch* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.sbd.ch/fr/>

TABLETTE-STORE, 2017. *Tablette-store.com* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tablette-store.com>

TOMLINSON, Helen, 2015. Le numérique et le papier : le bilan écologique de nos supports de lecture. *Monde du Livre* [en ligne]. 13 novembre 2015. [Consulté le 15 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://mondedulivre.hypotheses.org/1175>

WESCO, 2017. *Wesco-eshop.fr* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.wesco-eshop.fr>

VERTBAUDET, 2017. Bibliothèque à roulette Sirius. *Vertbaudet.fr* [en ligne]. 3 novembre 2015. [Consulté le 19 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vertbaudet.fr/bibliotheque-a-roulettes-sirius-blanc-gris.htm?ProductId=705030180&FiltreCouleur=6341&t=1>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

01NET, 2017. *01net* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.01net.com/>

ACER, 2017. *Acer.com* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.acer.com/ac/fr/CH/content/home>

BOOKEEN SHOP, 2010. *Bookeen.com* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bookeen.com/shop/europe/index.php/>

BOULANGER, 2017. *Boulangier.com* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.boulangier.com/ref/9000109944>

CHAPITRE.CH, 2017. *Chapitre.ch* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.chapitre.ch/>

CNET FRANCE, 2017. *CNET France* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnetfrance.fr/>

DECITRE.FR, 2017. *Decitre.fr* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.decitre.fr>

DEVICESPECIFICATIONS, 2017. *DeviceSpecifications.com* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.devicespecifications.com>

DIABOLOCOM, 2017. *Diabolocom* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.diabolocom.com/>

DIGITEC, 2017. *Digitec* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.digitec.ch/fr>

ESPACES-LUDIQUES, 2017. Mobilier pour les crèches, garderies, écoles en Suisse. *Espacesludiques.ch* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.espacesludiques.ch/delagrave-mobilier-suisse-catalogue-creche-garderie-ecole.html>

FAVRE, Loie, 2017. Pixel C a dying breed? 32 GB version disappears from Play Store. *AndroidPIT* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.androidpit.com/pixel-c-32-gb-version-disappears-from-play-store>

FEDERATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS, 2016. Test – 93 tablettes tactiles. *Test.frc.ch* [en ligne]. 1 septembre 2016. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://test.frc.ch/tablettes-tactiles-167803/> [accès par abonnement]

FNAC, 2017. *Fnac.com* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.fr.fnac.ch>

FRANDROID, 2017. *FrAndroid* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.frandroid.com/>

GOOGLE, 2017. Pixel C. *Google Store* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://store.google.com/ch/product/pixel_c?hl=fr-CH

HUAWEI, 2017. *Consumer.huawei.com* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://consumer.huawei.com/fr/index.htm?tag=pc>

KIDEO CRECHE, 2017. *Kideo-creche.com* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.kideo-creche.com>

LE MEMENTO, 2017. Taille des écrans : pouces et cm. *LeMemento.fr* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lememento.fr/taille-ecran-pouces-cm>

LES NUMERIQUES, 2017. *Lesnumeriques.com* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/>

LISEUSES.NET, 2017. *Liseuses.net - Liseuses et ebooks : toute la lecture numérique* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.liseuses.net>

MATHOU, 2017. *Mathou.com* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.mathou.com/wp-content/uploads/2017/03/mathou_2017.pdf

MOLUDO, 2017. *Moludo.com* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.moludo.com>

OANDA, 2017. *Oanda* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.oanda.com/lang/fr/currency/converter/>

PAYOT, 2014. Payot.ch [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.payot.ch/fr/accueil>

PHILIPS, 2017. Casque pour enfants. *Philips* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.philips.ch/fr/c-p/SHK2000PK_00/casque-pour-enfants

POCKETBOOK, 2017. *PocketBook* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.pocketbook-int.com/ch/fr-ch>

RAKUTEN KOBO EREADER STORE, 2017. *Rakuten Kobo eReader Store* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://gl.kobobooks.com/>

RICQUE, Edouard Le et FONTAINE, Philippe, 2016. Comparatif : quelles sont les meilleures tablettes ?. *Tom's Guide* [en ligne]. 10 octobre 2016. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.tomsguide.fr/article/tablette-comment-choisir,2-1217-3.html>

SAMSUNG, 2017. *Samsung.com* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.samsung.com/ch_fr/

TABLETTE-TACTILE, 2017. *Tablette-Tactile.net* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.tablette-tactile.net>

TOLINO, 2017. *Mytolino.ch* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://mytolino.ch/fr/>

16.9 Médiation numérique

AGEFI.COM, 2017. *FABLAB: le contributionnisme vécu de l'intérieur* [en ligne]. 2017. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.agefi.com/ageficom/series/fablab-le-contributionnisme-vecu-de-linterieur.html>

DUFAUX, Florent, 2016. Labo-Cité : pourquoi une bibliothèque sans livres ?. *Ressi* [en ligne]. 31 décembre 2016, no. 17. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num17/article_124

MAXIGAS, 2014. Hacklabs et hackerspaces : ateliers partagés de mécanique. *Mouvements* [en ligne]. 2014/3. No 79, p. 49-56. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-mouvements-2014-3-page-49.htm>

NORTHEASTERN UNIVERSITY, 2017. *Digital Media Commons* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://library.northeastern.edu/services/digital-media-commons>

PASQUAL, Noémie, 2014. Labo-Cité / Média. *Noemiepasqual.ch* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.noemiepasqual.ch/labocite.html>

SILVAE, 2010. Médiation numérique : une définition. *Bibliobsession* [en ligne]. 3 mars 2010. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

TUR, Alexandre, 2015. *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65114-accompagner-les-citoyens-dans-l-acquisition-d-une-culture-numerique-le-role-des-bibliotheques-de-lecture-publique-dans-la-formation-au-numerique.pdf>

W.M., 2012. *La rénovation de la bibliothèque d'Agent, nouvelle médiathèque* [en ligne]. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://renovation-bibliotheque.over-blog.net>

WENDY, 2015. Have you seen it?. *Innisfil ideaLAB & Library* [en ligne]. 9 mai 2015. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.innisfil.library.on.ca/have-you-seen-it>

WOLSKE, Martin, 2010. Equipping Computer Labs vs. Equipping Collaborative Spaces. *Martin Wolske's Blog* [en ligne]. 20 Mai 2010. [Consulté le 3 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://mwolske.files.wordpress.com/2010/05/skokietraining.jpg>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ACCART, Jean-Philippe, 2014. Genève inaugure son Labo Cité. *Les Blogs - TDG* [en ligne]. 19 septembre 2014. [Consulté le 30 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://jpaccart.blog.tdg.ch/archive/2014/09/19/geneve-inaugure-son-labo-cite-259923.html>

BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES DE MONTREAL, 2009. *Espace B : Le Blogue des Bibliothèques de Montréal* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://espaceb.bibliomontreal.com/tag/mediation-numerique/>

BRAUN, Linda W, 2004. *Technically Involved: Technology-based Youth Participation Activities for Your Library*. Chicago : American Library Association, 2004. ISBN 978-0-83890-861-7

CHAIMBAULT, Thomas, 2014. Médiation numérique en bibliothèque et lecture jeunesse. *Enssib - Bibliothèque Numérique* [en ligne]. 4 décembre 2014. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-65021>

CREATIVE COMMONS FRANCE, 2017. *Creativecommons.fr* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://creativecommons.fr>

FRECH, Gabrielle, 2015. *Un projet de médiation numérique en bibliothèque : de la réflexion stratégique au choix de l'outil* [en ligne]. Fribourg : Université de Fribourg. Mémoire de Certificate of Advanced Studies. [Consulté le 30 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/261321/files/G._Frech.pdf

GALAUP, Xavier, 2012. *Développer la médiation documentaire numérique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://mediationdoc.enssib.fr>

GALAUP, Xavier, 2014. *La Médiation Numérique en bibliothèque* [en ligne]. 11 mars 2014. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/xaviergalaup/la-mediation-numrique-en-bibliotheque>

L'AGENCE DU NUMERIQUE, 2017. Les bibliothèques, lieux de médiation numérique. *Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique* [en ligne]. 11 mars 2017. [Consulté le 17 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/2017/03/11/les-bibliotheques-lieux-de-mediation-numerique/>

LEGO MINDSTORMS, 2017. *Lego.com* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lego.com/fr-fr/mindstorms>

MAKEY MAKEY, 2017. *Makeymakey.com* [en ligne]. [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.makeymakey.com>

PLANTARD, Pascal, 2017. *Les bibliothèques et la transition numérique: Les ateliers Internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*. [S. l.] : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 5 mai 2017. ISBN 978-2-84246-228-4

RESEAU DES MEDIATHEQUES DE L'AGGLO PAU-PYRENEES, 2017. Les ateliers numériques. *Mediatheques.agglo-pau.fr* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://mediatheques.agglo-pau.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=capp_ateliers_numeriques.xml&SYNCMENU=ATNUM

TARDIF, Josée. Le Square : l'espace de création numérique de la Grande Bibliothèque. *École branchée* [en ligne]. 22 décembre 2016. [Consulté le 17 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://ecolebranchee.com/2016/12/22/square-espace-creation-numerique/>

VIDAL, Geneviève, 2017. Musée et médiation numérique. *Encyclopædia Universalis* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/musee-et-mediation-numerique/>

VILLE DE GENEVE, 2014. Ouverture du Labo Cité. *Ville de Genève* [en ligne]. 16 septembre 2014. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/actualites/detail/article/1410874971-ouverture-labo-cite/>

VILLE DE LISSES, 2017. Un espace numérique accessible à tous. *Ville-Lisses.fr* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ville-lisses.fr/actus/espace-numerique-accessible-tous>

WIKIPEDIA, 2017. *Wikipédia : WikiPermanence* [en ligne]. 18 avril 2017. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikip%C3%A9dia:WikiPermanence&oldid=136555293>

16.10 Musique en ligne

Documents consultés mais non référencés dans le texte

1D-TOUCH, 2017a. *1D touch* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://1dtouch.com/>

1D-TOUCH, 2017b. Ressources Pro. *1D touch* [en ligne]. [Consulté le 9 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://1dtouch.com/>

BELLOD, Delphine, 2012. *Mise en valeur d'une borne d'écoute à la bibliothèque de Belfort historique, difficultés et projections* [en ligne]. Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges, 2012. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://epublications.unilim.fr/memoires/licenceprombd/436>

BNF, 2015. BnF Collection sonore est en ligne !. *Bnf.fr* [en ligne]. 8 avril 2015. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/anx_dep/a.collections_sonores_en_ligne.html

BRUTHIAUX, Pierre, 2017. *Musique en ligne en bibliothèque publique* [en ligne]. 1 janvier 2007. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0105-006>

JEANNIARD, Lucile, 2013. Abandonnez Deezer et Spotify, adoptez le streaming équitable. *Rue89Lyon* [en ligne]. 19 septembre 2013. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.rue89lyon.fr/2013/09/19/abandonnez-deezer-spotify-adoptez-streaming-equitable/>

MUSICMEPRO, 2016. *Musicme-pro.com* [en ligne]. [Consulté le 9 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.musicme-pro.com>

NAXOS, 2017. *Naxos.com* [en ligne]. [Consulté le 9 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.naxos.com>

RESEAU CAREL, 2017a. Image et son. *Reseaucarel.org* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.reseaucarel.org/image-et-son>

16.11 Offres numériques en bibliothèque – général

ACCART, Jean-Philippe et RIVIER, Alexis, 2012. *Mémento de l'information numérique*. Paris : Ed. Du Cercle De La Librairie, 2012. ISBN 978-2-76541-3-325

ADBU, 2012. *Référentiel de compétences informationnelles pour réussir son parcours de formation dans les établissements d'enseignement supérieur* [en ligne]. Décembre 2012. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60368-referentiel-des-competences-informationnelles-adbu.pdf>

BROPHY, Peter, 2002. *La bibliothèque hybride* [en ligne]. 1 janvier 2002. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>

DEPARTEMENT DE LA CULTURE ET DU SPORT DE LA VILLE DE GENEVE, 2016. *Plan directeur 2016-2020 des bibliothèques* [en ligne]. Mars 2016. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_3/Administration/plan-directeur-bibliotheques-ville-de-geneve.pdf

DEUFF, Olivier Le, 2010. La bibliothèque 2.0. Genèse et évolutions d'un concept. *Les Cahiers du numérique* [en ligne]. 2010, Vol. 6, p. 97-118. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-97.htm>

DUFAUX, Florent et al., 2011. *Les ressources numériques en bibliothèque publique et scolaire : Etude pour la Suisse romande – Rapport final* [en ligne]. Novembre 2011. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56561-les-ressources-numeriques-en-bibliotheque-publique-et-scolaire-etude-pour-la-suisse-romande.pdf>

HORRIGAN, John B., 2015. Libraries at the Crossroads. *Pew Research Center: Internet, Science & Tech* [en ligne]. 15 septembre 2015. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.pewinternet.org/2015/09/15/libraries-at-the-crossroads/>

LA PETITE BIBLIOTHEQUE RONDE, 2009. Anticiper l'évolution des pratiques. *La Petite Bibliothèque Ronde* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lapetitebibliothequeronde.com/La-bibliotheque/Nos-projets/Anticiper-l-evolution-des-pratiques>

LAROUSSE.FR, 2017. Définitions : numérique. *Dictionnaire de français Larousse* [en ligne]. 2017. [Consulté le 7 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/num%C3%A9rique/55253>

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, 2017a. Les Bibliothèques numériques de référence. *Ministère de la Culture et de la Communication* [en ligne]. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>

POUCHOT, Stéphanie, 2016. *Tablettes et ados : des bibliothécaires scolaires à la page* [en ligne]. Mars 2016. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.leseforum.ch/sysModules/obxLeseforum/Artikel/599/2017_1_Pouchot.pdf

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ADMIN, 2015. DOSSIER : Bibliothèques et numérique en France et dans le Monde. *Club Innovation & Culture - CLIC France* [en ligne]. 25 octobre 2015. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.club-innovation-culture.fr/dossier-bibliotheques-et-numerique-en-france-et-dans-lemonde/>

BERMÈS, Emmanuelle et MARTIN, Frédéric, 2010. *Le concept de collection numérique* [en ligne]. 1 janvier 2010. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>

BIBLIOPRESTO.CA, 2017. *Bibliopresto.ca* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliopresto.ca>

Bibliothèque et Numérique. *Languedoc - Roussillon : Livre et lecture* [en ligne]. [Consulté le 6 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lr2l.fr/innovation-mediathèque.html>

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2008. *Les bibliothèques dans la société numérique : Bibliographie sélective* [en ligne]. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/documents/biblio_soc_num.pdf

CHAIMBAULT, Thomas, 2010. *La bibliothèque hybride et les services en bibliothèque* [en ligne]. 4 février 2010. [Consulté le 25 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/Faerim/outils-de-publications-et-de-partages-en-bibliothèques-applications>

DEBAR, Eléonore, GUESDON, Marie-Geneviève, LAMY, Stéphanie, et al., 2004. *L'offre numérique : quels enjeux pour les bibliothèques ?* [en ligne]. Enssib. Mémoire de recherche. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/900-l-offre-numerique.pdf>

ENSSIB, 2012. Bibliothèque hybride. *Le Dictionnaire* [en ligne]. 7 juin 2012. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliotheque-hybride>

FOURMEUX, Thomas, 2015. *Etude du Pew Research Center sur les bibliothèques – Biblio Numericus* [en ligne]. 18 septembre 2015. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://biblionumericus.fr/2015/09/18/etude-du-pew-research-center-sur-les-bibliothèques/>

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2015. *Ressources numériques en bibliothèque* [en ligne]. 12 décembre 2015. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/angiegaudion/ressources-numriques-en-bibliothèque-56075111>

- GILBERT, Raphaël, 2010. *Proposer des ressources numériques en bibliothèque (BDP – BM) : guide pratique* [en ligne]. Juin 2017. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56570-proposer-des-ressources-numeriques-en-bibliotheque-bdp-bm-guide-pratique.pdf>
- GROSJEAN, Marianne, 2017. Le futur façonne nos bibliothèques. *Tribune de Genève* [en ligne]. 11 janvier 2017. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tdg.ch/culture/futur-faconne-bibliotheques/story/30475511>
- GROSSRIEDER, Nadine, 2016. *Quelle nouvelle offre audiovisuelle à la BCU de Fribourg ?* [en ligne]. Genève : Haute école de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 6 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/278087/files/TDB_Grossrieder_Nadine.pdf
- LELEU, Mélanie, 2015. Bibliothèques jeunesse : quelles évolutions?. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2 juin 2015. [Consulté le 8 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheques-jeunesse-quelles-evolutions_65274
- Les ressources en ligne – Impact du numérique en bibliothèque (2). *Intermédia 78* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.intermedia78.fr/impact-du-numerique-en-bibliotheque-2-2014/>
- MAIGNIEN, Yannick, 2017. Bibliothèques numériques. *Encyclopædia Universalis* [en ligne]. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/bibliotheques-numeriques/> [accès par abonnement]
- MEDIATHEQUES DE L'AGGLOMERATION DE SAINT-NAZAIRE, 2017. *Bibliothèques et numérique* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliothequesetnumerique.wordpress.com/>
- MERAUT, Bruno, 2017b. *Un peu de culture (numérique)* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://unpeudeculturenumerique.blogspot.com/>
- MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, 2017b. Numérique et bibliothèques. *Ministère de la Culture et de la Communication* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques>
- PERISSE, Nicolas, RIVIERE, Jérôme, 2010. L'offre multimédia en bibliothèque jeunesse. *La Petite Bibliothèque Ronde* [en ligne]. Septembre 2010. [Consulté le 4 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lapetitebibliothequeronde.com/Ressources/Dossiers-thematiques/Multimedia-Numerique/Enquete-2010/Enquete-sur-l-offre-multimedia-en-bibliotheque-jeunesse>
- RESEAU CAREL, 2017b. *Réseau Carel* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.reseaucarel.org>
- TAKAM TIKOU, 2015. Culture numérique : la bibliothèque enrichie. *Takamtikou.bnf.fr* [en ligne]. 2015. [Consulté le 20 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://takamtikou.bnf.fr/dossiers/dossier-2015-culture-num-rique-la-biblioth-que-enrichie>
- TEXIER, Bruno, 2016. Bibliothèques en mouvement : ces établissements qui innent. *Archimag* [en ligne]. 27 juin 2016. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2016/06/27/bibliotheques-mouvement-etablissements-innovent>
- THE ELECTRONIC LIBRAIRIES PROGRAMME, 2013. *ELib : The Electronic Libraries Programme 1995-2001* [en ligne]. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/>

UNESCO, 1994. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. *Unesco.org* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

WENZ, Romain, 2009. *L'avenir des catalogues : Formats, données, outils, usages* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21205-l-avenir-des-catalogues.pdf>

16.12 Portail Web

BARNY-PREVOST, Léa et al., 2010. *Guide pratique pour un portail Web en bibliothèque* [en ligne]. Décembre 2010. [Consulté le 27 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49539-guide-pratique-pour-un-portail-web-en-bibliotheque.pdf>

BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE DES ENFANTS, 2017. *Bibliothèque numérique des enfants* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://enfants.bnf.fr/parents/>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2017. *Gallica* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://gallica.bnf.fr/accueil/?mode=desktop>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GRENOBLE, 2017b. *La numothèque* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://numotheque.bm-grenoble.fr/selection/ne-cherchez-plus-votre-divertissement-vacances-paques>

CVS, 2015. *La médi@thèque numérique : le choix de la liberté* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. 28 janvier 2015. Disponible à l'adresse : http://www.mediatheque66.fr/images/articles/La_Mediatheque_Numerique_CVS_-_Descriptif_utilisateur.pdf

CVS, 2017. *Cvs-mediatheque.com* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cvs-mediatheques.com>

EUROPEANA, 2017. *Europeana Collections* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.europeana.eu/portal/?locale=fr>

MEDIATHEQUE NUMERIQUE, 2017. *Mediatheque Numérique Internationale* [en ligne]. [Consulté le 17 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque-numerique.com>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2014. *WikiValais* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.wikivalais.ch/index.php/Accueil>

PELLEGRIN, Cécile, 2013. *L'offre numérique destinée aux jeunes dans les bibliothèques de lecture publique* [en ligne]. 1 janvier 2013. [Consulté le 19 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0052-008>

PRICE, Kate et HAVERGAL, Virginia, 2011. *E-books in Libraries: A Practical Guide*. London : Facet Publishing, 2011. ISBN 978-1-85604-800-2

VILLE DE MONTREAL, 2017. *Bibliothèque numérique* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bibliomontreal.com/numerique>

16.13 Presse en ligne

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2017. *PressReader* [document PDF].

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE GENEVE, 2014. *Kiosque numérique : PressReader* [document PDF].

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BCU LAUSANNE, 2013b. Journaux et magazines. *Bcu-lausanne.ch* [en ligne]. [Consulté le 5 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bcu-lausanne.ch/livres-articles-video-audio/journaux-et-magazines-2/>

CAIRN.INFO, 2017. *Cairn.info* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info>

CEDEROM-SNI, 2017. *Europresse.com* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.europresse.com/fr/>

CNEWS MATIN, 2017. La presse en ligne devance pour la première fois la presse papier. *www.cnewsmatin.fr* [en ligne]. 17 janvier 2017. [Consulté le 1 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnewsmatin.fr/web/2017-01-17/la-presse-en-ligne-devance-pour-la-premiere-fois-la-presse-papier-746848>

COGNÉ, Capucine, 2016. Bientôt autant de lectures de presse numérique que papier. *Le Monde.fr* [en ligne]. 22 septembre 2016. [Consulté le 1 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2016/09/22/bientot-autant-de-lectures-de-presse-numerique-que-print_5001770_3236.html

EUROPRESSE, 2017. Nos solutions : Bibliothèque Publique. *Europresse* [en ligne]. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.europresse.com/fr/bibliotheque-publique/>

INDEXPRESSE, 2017. *IndexPresse* [en ligne]. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.indexpresse.fr/>

LEKIOSK, 2014. *Les offres à destination des bibliothèques* [en ligne]. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque66.fr/images/articles/Lekiosk.com - Presentation.pdf>

LEKIOSK, 2017. *LeKiosk* [en ligne]. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www2.lekiosk.com/fr/>

LEKIOSK. *Grille tarifaire* [en ligne]. [Consulté le 2 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.mediatheque66.fr/images/articles/Le_Kiosk_grille_tarifaire.pdf

MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE L'HÉRAULT, 2014. *Groupe de travail « numérique en bibliothèque » : La presse en ligne* [en ligne]. 27 mars 2014. [Consulté le 3 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lr2l.fr/sites/default/files/upload/20130327_GT3_6_CR.pdf

RESEAU CAREL, 2017c. Presse. *Reseaucarel.org* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.reseaucarel.org/presse>

16.14 Service de référence

ACCART, Jean-Philippe et BAZIN, Patrick, 2009. *Les services de référence du présentiel au virtuel*. Paris : Editions Du Cercle De La Librairie, 2009. ISBN 978-2-76540-969-4

EUREKOI, 2017. *Eurêkoi - Il suffit de demander* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.eurekoi.org>

NGUYEN, Claire, 2010. *Mettre en oeuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses De L'ENSSIB, 2010. ISBN 978-2-91022-782-1

RATTAZZI, Rossana, 2010. *Un service de référence virtuel en lecture publique : réflexion pour les Bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. Genève : Haute Ecole de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 15 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/20941/files/TDB_2130.pdf

VERRY-JOLIVET, CORINNE, 1996. *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Presses De L'ENSSIB, 1996. ISBN 2-910966-02-X 125

VILLE DE GENEVE, 2017. InterroGE. *Ville-geneve.ch* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ACCART, Jean-Philippe et DESCHAMPS, Christophe, 2016. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Éditions Du Cercle De La Librairie, 2016. ISBN 978-2-76541-505-3

ACCART, Jean-Philippe, 2011. Les réseaux – les nouveaux modèles de services de référence. *Jpaccart.ch* [en ligne]. 2011. [Consulté le 22 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.jpaccart.ch/les-reseaux/2011-les-nouveaux-modeles-de-services-de-referance.html>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2017b. *Le Guichet du Savoir* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.guichetdusavoir.org>

BOURDET, Julie, 2015. Ubib.fr - Pau 19/05/2015 - dir. *Prezi.com* [en ligne]. 18 mai 2015. [Consulté le 25 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://prezi.com/2p3dpasquxc7/ubibfr-pau-19052015-dir/>

DEUFF, Olivier Le, 2015. *La documentation dans le numérique*. Villeurbanne : ENSSIB, 2015. Papiers. ISBN 979-10-91281-32-4

MEDIATHEQUE VALAIS, 2015b. *Le Valais en questions* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.valais-en-questions.ch/>

MOREILLON, Simon, 2013. La grande mue des bibliothèques. *Le Temps* [en ligne]. 26 septembre 2013. [Consulté le 24 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/no-section/2013/09/26/grande-mue-bibliotheques>

OCLC, 2013. *Questionpoint.org* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.questionpoint.org>

OWEN, Tim Buckley, 2012. *Successful Enquiry Answering Every Time*. 6ème édition. [S. l.] : Facet Publishing, 2012. ISBN 978-1856048118

RADFORD, Marie L. et LANKES, David R., 2010. *Reference Renaissance: Current and Future Trends*. New York : Neal-Schuman, 2010. ISBN 978-1-55570-680-7

RATTAZZI, Rossana, 2011. Les services de référence virtuels en lecture publique : étude et projet pour les BM de Genève. *Ressi.ch* [en ligne]. 1 décembre 2011. [Consulté le 15 juin 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num12/article_077

REZZONICO, Ariane, 2017. *Introduction aux services de référence en présentiel et virtuels* [document PPT].

Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

RONAN, Jana Smith, 2003. *Chat Reference: A Guide to Live Virtual Reference Services*. Westport (Conn.) : Libraries Unlimited, 2003. ISBN 978-1-59158-000-3

SAID, Gaëlle, 2017. InterroGE [document PPT].

Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

THEODULOZ, Fanny, 2017. *Le Valais en questions* [document PPT].

Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

UBIB, 2017. *Ubib.fr* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ubib.fr>

UBIBLOG, 2017. *Ubiblog, le blog interne d'ubib.fr* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://ubib.wordpress.com/>

UNINE, 2017. Renseignement en ligne. *Unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unine.ch/bibliotheque/renseignements>

16.15 Vidéo à la demande

Documents consultés mais non référencés dans le texte

ADAVISION-MEDIALIB, 2016a. *Adavision Medialib : La plus grande offre de VOD institutionnelle en France* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.universcine.com/films/l-eclipse>

ADAVISION-MEDIALIB, 2016b. *Votre plateforme VOD clés en main entièrement modulable et éditorialisable !* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.adavision.net/communication/plaquette_2017.pdf

FARENC, Julien, 2015. *La vidéo à la demande en bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.mediagers.fr/images/stories/pdf/MD32/V_D_en_mediathèque_2015_Images_en_bib.pdf

LASKOWSKI, Mary S., 2011. *Guide to Video Acquisitions in Libraries: Issues and Best Practices*. Chicago : Association for Library Collections & Technical Services, 2011. ISBN 978-0-83898-575-5

LEON Y BARELLA, Alicia, 2013. *La Vidéo à la demande en bibliothèque : Bilan et perspectives* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60376-la-video-a-la-demande-en-bibliotheque-bilan-et-perspectives.pdf>

MEDIATHEQUE NUMERIQUE, 2015. *Vod-mediathéquenumerique.com* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://vod.mediathèque-numerique.com>

UNIVERSCINE, 2017. *Universcine.com* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.universcine.com/films/l-eclipse>

Annexe 1 : Entretiens

Liste des entretiens :

1. Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne (BCU), site Riponne.... p.144
2. Bibliothèque communale de Nyon – Adultes et Jeunes publics..... p.151
 - 2.1 Bibliothèque de Nyon Jeunes publics..... p.151
 - 2.2 Bibliothèque de Nyon Adultes..... p.154
3. Bibliothèque communale Forum Meyrin..... p.158
4. Bibliothèque de la Ville et Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds... p.164
 - 4.1 Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds (BJ) p.164
 - 4.2 Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds (BV) p.170
5. Bibliothèque municipale de Vevey..... p.177
6. Bibliothèques municipales (BMs) de Genève, site Cité..... p.182
7. Médiathèque scolaire et communale du Mont..... p.193
8. Médiathèque Valais (MV), site Sion..... p.196

1. Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne (BCU), site Riponne

Entretien avec Mme Françoise Simonet, responsable des Renseignements et de la formation des usagers – Services publics, à la BCU site Riponne, le 4 mai 2017. Echange de mails avec Mme Rachel Vez, responsable du service de Communication à la BCU.

La BCU s'adresse à un vaste public. Elle a une « vocation patrimoniale, culturelle et académique » (BCU Lausanne 2013a). Répartie sur cinq différents lieux, elle offre une palette de services numériques assez large. Des cinq sites, c'est celui de la Riponne qui se rapproche le plus d'une bibliothèque de lecture publique.

La BCU étant une grande institution, elle profite d'une large palette de professions au sein de son équipe : elle est composée non seulement de bibliothécaires mais aussi de community managers, de spécialistes en communication, de graphistes, etc. Les différentes offres numériques sont donc parfois gérées par des services spécifiques et non pas par des bibliothécaires.

Etant donné son statut universitaire, la BCU a commencé de développer des services numériques pour les étudiants, les professeurs et les chercheurs depuis longtemps déjà (début aux environs des années 2000) et c'est donc naturellement qu'elle a petit à petit développé une offre pour le grand public.

Actuellement, la BCU met à disposition de ses usagers des livres numériques et des liseuses empruntables. Les lecteurs ont également accès sur place ou à distance à différentes offres de presse en ligne. La bibliothèque crée et diffuse du contenu à travers un blog, une chaîne YouTube et via les réseaux sociaux. Elle est encore abonnée à la plateforme d'autoformation Vodeclit et propose des expositions virtuelles à ses utilisateurs.

Création et diffusion de contenu

Pendant neuf ans, la BCU a alimenté deux blogs : « Musicosphère » et « Fenêtre sur ». En 2016, à la suite d'un besoin institutionnel, les deux ont été fusionnés sous le nom de « BCUL le Blog ».

Les raisons d'être des deux blogs étant toujours d'actualité, ceux-ci continuent de fonctionner comme avant, simplement sur une seule et même plateforme. Sont venus par contre s'ajouter à leurs billets des articles portant sur des « astuces » ou des

informations qui ont besoin d'une visibilité un peu plus longue que celle que les réseaux sociaux peuvent offrir.

Le blog, et maintenant les billets avec le tag « Musicosphère », ont pour but de mettre en valeur la grande collection musicale de la bibliothèque. Des articles thématiques (sur un anniversaire, un lauréat ou autre) dans lesquels figurent des liens vers la collection et vers les archives, sont créés par deux bibliothécaires spécialisés dans le domaine musical. Au départ, l'objectif était de rédiger un billet par semaine, mais actuellement, cela se fait de façon moins régulière.

Quant à « Fenêtre sur », il est destiné à promouvoir le fond qui se trouve en magasin et qui représente 85% de la collection ! Il s'agit de présenter une sélection thématique, toutes les 2 à 4 semaines, afin d'avoir une alternative à la grande exposition en cours. Le principe est donc de proposer une fenêtre à la fois numérique, via un billet de blog, et physique, en exposant à la bibliothèque les livres sélectionnés. Deux à quatre personnes sont responsables de ce blog et des expositions qui s'y rattachent.

Les bibliothécaires qui rédigent les billets ont dû apprendre à se familiariser avec WordPress, un outil de gestion de contenu, ainsi qu'avec les codes de la rédaction web. L'écriture d'un article, contrairement à ce que l'on pourrait croire, nécessite un temps certain ; les bibliothécaires de la BCU estiment que cela leur prend entre trois et cinq heures.

Les articles de blog sont repris et publiés dans la newsletter, sur le site Internet et sur les réseaux sociaux. Dans la même optique de promotion croisée, les billets font des liens, quand c'est pertinent, vers des vidéos, des notices ou d'autres éléments.

La bibliothèque partage aussi du contenu avec ses usagers depuis sa chaîne YouTube. Celle-ci est gérée par le service de communication de la BCU. Sa mise en place, ainsi que la création de comptes sur d'autres réseaux sociaux, relève d'une initiative visant à créer un écosystème entre ces derniers et le site Internet de la BCU.

Cette chaîne a pour but de valoriser, communiquer et participer à l'image de l'institution. Le format de la vidéo permet d'expliquer des sujets complexes plus facilement que par de longues explications et de présenter des éléments de manière dynamique. On trouve sur la chaîne YouTube différentes sortes de vidéos comme des présentations d'expositions, des promotions pour certaines offres ou des tutoriels de formation. Il n'y a pas de fréquence de publication définie mais, récemment, il a été décidé d'augmenter le nombre des vidéos de présentation de la BCU et de ses prestations.

Ces vidéos sont tournées à l'interne par le service de communication, en collaboration avec le service ou le professionnel qui en demandent la production. Le photographe de la BCU a développé des compétences de tournage et c'est donc lui qui les réalise ; cela occupe environ 5 à 8% de son temps de travail. La diffusion de ces vidéos nécessite par conséquent un investissement non négligeable en temps et en compétences.

Livres numériques et liseuses

En 2012, la BCU a mené une enquête sur les ressources numériques : il en est ressorti qu'il n'existait pas vraiment de besoins ou d'attentes du public, celui-ci se disant peu intéressé par les ebooks. Quelques années plus tard pourtant, en mai 2015, l'offre de livres numériques et de liseuses destinée au grand public a été lancée.

La BCU a toujours été attentive et curieuse vis-à-vis des évolutions technologiques. Avant l'instauration des liseuses, elle avait déjà proposé plusieurs fois des comparaisons entre différents supports à ses usagers : ceux-ci pouvaient aussi emprunter les dispositifs pour la journée afin de les tester.

Actuellement, treize dispositifs sont disponibles pour le prêt sur le site de la Riponne et six sur le site de la HEP. Ce sont toutes des liseuses Cybook Muse Frontlight de Bookeen. C'était une volonté de la BCU de proposer partout les mêmes outils pour simplifier la maintenance et la prise en main par l'utilisateur. Les liseuses sont en prêt au même titre qu'un livre. Il a été décidé de ne pas soumettre les lecteurs au dépôt d'une caution car, au final, certains livres plus coûteux que des liseuses sont prêtés sans autres dispositions particulières. Comme il faut avoir 14 ans pour s'inscrire à la BCU, il n'a pas été nécessaire d'instaurer des limites d'âge.

Au départ, il était prévu de pré-charger les liseuses avec des livres numériques de la plateforme de prêt. Or, les bibliothécaires se sont vite rendu compte que ce n'était pas une solution idéale car, au bout de 28 jours, les livres n'étaient plus disponibles (prêt chronodégradable) ; cela posait problème au niveau de la gestion. Les dispositifs ne sont donc plus chargés avec des livres de la BCU. Par contre, Bookeen proposant un formatage par défaut de la liseuse avec une palette de livres libres de droits, les usagers peuvent quand même l'essayer et la tester sans avoir besoin de faire quelque démarche que ce soit. De plus, lors du prêt, les bibliothécaires dispensent une courte formation au lecteur afin qu'il puisse y charger les livres qu'il souhaite. A chaque retour, on procède à une vérification et à une remise à jour de la liseuse.

Pour ce qui est de la plateforme, la BCU a décidé de créer sa propre collection numérique à l'aide de la plateforme Cantook Station et de la librairie Feedbooks, qu'elle a baptisée eLecture. Il s'agit des mêmes outils de base que pour e-bibliomedia, mais la BCU garde ainsi la liberté au niveau des acquisitions. L'offre diffère donc par son contenu. La BCU avait également étudié la possibilité de travailler avec Numilog, mais la plateforme, à ce moment-là, avait renoncé à conclure de nouveaux contrats avec les institutions suisses.

Les acquisitions sont effectuées par une personne, deux fois par mois, au même titre que les documents composant la collection générale. Les livres numériques ne sont pas présents dans le catalogue de la bibliothèque (RenouVaud), mais ce projet est en réflexion. Pour l'instant la solution qui paraît la plus satisfaisante serait de pouvoir mettre à profit les caractéristiques du catalogue, qui est un outil de découverte. Ce qui signifie que, lorsqu'une recherche est effectuée, le logiciel sonde toutes les ressources de la bibliothèque (ressources physiques, ressources numériques provenant des bases de données, etc.). L'avantage de ce système est que les résultats sont donnés en temps réel : ainsi, les livres numériques dont les licences ne seraient pas renouvelées ne poseraient pas de problèmes de gestion. Contrairement à une solution où les livres numériques seraient catalogués, il n'y aurait pas besoin de le vérifier systématiquement et de supprimer des notices. L'obstacle principal réside actuellement dans le fait que, pour les ressources Feedbooks et PNB qu'utilise la BCU, le protocole nécessaire à l'outil de découverte n'est pas toujours respecté.

La BCU a dû fournir un effort conséquent pour former tout son personnel à l'emploi des liseuses et d'eLecture. La première démarche a été d'inscrire chaque employé sur la plateforme et de lui créer un identifiant Adobe Digital Editions. Ensuite, tous les collaborateurs du site ont reçu une formation et, finalement, beaucoup se sont ensuite essayés naturellement à la lecture numérique.

La BCU propose à ses lecteurs des ateliers de formation ; lors du lancement de l'offre, ils se donnaient une fois par semaine. Actuellement, ils sont organisés une fois par mois. Les utilisateurs peuvent venir sans rendez-vous et profiter de l'accompagnement d'un professionnel. Ce service a été mis en place pour plusieurs raisons. Tout d'abord car le public attiré par l'offre des liseuses est généralement d'un certain âge et souvent peu à l'aise avec l'informatique. Ensuite parce que la BCU voulait proposer un accompagnement qui soit adapté au service, en plus de celui par téléphone ou par e-mail. Effectivement, il est vraiment plus aisé de répondre en présentiel aux questions concernant les liseuses et la plateforme eLectures. La dernière raison, c'est que le

public, tout comme celui de la bibliothèque, se renouvelle constamment : les mêmes questions reviennent donc et les nouveaux lecteurs ont toujours besoin de la même qualité d'accompagnement.

Pour le lancement de cette nouvelle offre, la BCU a mené plusieurs activités. Des vidéos ont été diffusées sur la chaîne YouTube et de la publicité a été mise en ligne sur le site Internet (onglet numérique), sur les différents réseaux sociaux et par le biais d'affiches, de flyers et de signets. Une action de promotion à la gare de Lausanne a également été effectuée. Actuellement, la BCU continue de distribuer régulièrement aux usagers des feuillets et des sélections thématiques présentant autant de livres numériques que physiques. De plus, des liens avec la collection numérique figurent constamment dans la newsletter, sur le blog, dans les suggestions et avis des bibliothécaires, le but étant de promouvoir les collections de façon croisée. La BCU compte aussi sur des partenariats (par exemple avec l'Université Populaire et plusieurs écoles) lui permettant de sortir des murs pour attirer un potentiel nouveau public.

Dans l'ensemble, cette offre a été bien acceptée par les usagers. A sa mise en place, certains lecteurs ont exprimé la crainte que le numérique vienne remplacer les collections physiques. Mais une fois rassurés, la plupart d'entre eux n'ont plus émis d'autres objections.

Au niveau de l'utilisation, la BCU a fait le constat que la lecture de loisir et de vacances était la plus plébiscitée. C'est durant les vacances, en été ou lors des périodes de fêtes, que le service est le plus sollicité.

Presse en ligne

La BCU est abonnée à plusieurs plateformes de presse en ligne : Scriptorium, Europresse, Cairn.info, Swisssdox et PressDisplay (version de PressReader). Elle fournit aussi à ses lecteurs l'accès aux archives des journaux : Le Temps et Le Monde.

La première est une plateforme proposant un accès gratuit à plus d'un million de documents de la presse vaudoise. Europresse est destinée à la recherche d'articles ; elle est essentiellement sollicitée pour les travaux de recherche. Pour cette plateforme, la BCU profite d'une licence inter-cantonale destinée aux bibliothèques de Suisse romande. La base de données Cairn.info est à l'origine destinée au public universitaire. Mais elle offre aussi un accès à des magazines qui peuvent intéresser le grand public. C'est pourquoi la BCU a décidé d'offrir à tous ses usagers l'accès en ligne à 450 revues et huit magazines via cette plateforme, sur le site de la Riponne. Swisssdox héberge des journaux suisses en texte intégral. La plateforme PressDisplay abrite,

avec trois mois d'historiques disponibles, la presse internationale ainsi que les journaux régionaux de plus de 100 pays. La licence utilisée pour cette plateforme est renouvelée d'année en année et offre à la BCU un accès illimité d'accès simultanés. Le coût est calculé sur une base de nombre d'ETP (taille de l'université/nombre de lecteurs).

Au départ, la BCU mettait à disposition de ses visiteurs deux tablettes pour lire la presse en ligne. Les tablettes se trouvaient alors en salle de lecture : elles ont été déplacées ensuite vers l'accueil, mais l'un des deux dispositifs, bien que sécurisés, a été volé. La tablette restante a été retirée temporairement de la circulation. La BCU attend de recevoir des antivols avant de remettre en place deux nouveaux iPads.

Par le biais de ces tablettes, les usagers ont accès, en plus de la presse en ligne, à différentes applications (par exemple : Bon à savoir, application pour le permis de conduire, histoires pour enfants). L'accès internet est quant à lui bloqué. Il n'était pas envisageable de mettre ces iPads à disposition sans protection car, étant en accès libre, il aurait fallu effacer après chaque utilisation les données des utilisateurs (mots de passe, historique, etc.). Par ailleurs, le bridage des dispositifs les rendait lents et bloquait certaines applications. La solution choisie a donc été d'empêcher l'accès au moteur de recherche Safari sur les iPads.

Quelques chiffres

Tableau 11 : Chiffres et statistiques de la BCU

Création et diffusion de contenu	
COÛTS	
Achat de matériel de filmage	7'000 CHF
STATISTIQUES	
Vues moyennes par vidéo YouTube	400 à 500 vues
Clics moyens sur un poste Facebook menant à un article de blog	150 à 200 clics
Accès au site web	548'679 accès (2015)
Livres numériques et liseuses	
COÛTS	
Coûts combinés de la plateforme eLecture et des acquisitions d'ebooks pour celle-ci	28'000 CHF par année (= 8% du budget papier)
STATISTIQUES	
Prêts de liseuses – 13 dispositifs	64 prêts (06/2015-12/2015)
Prêts de livres numériques	6'584 prêts (06/2015-12/2015)
Prêts de livres sur les 5 sites BCU (A savoir que le site Riponne compte environ 50% des sorties.)	626'394 prêts (2015)
Lecteurs ayant emprunté des ebooks	1'091 lecteurs (06/2015-12/2015)
Total de personnes présentes aux ateliers eLecture donnés chaque lundi	44 personnes (06/2015-12/2015)
Questions techniques concernant le numérique posées à distance	120 questions (2015) 300 questions (2016) (= 26% du total des questions posées)

2. Bibliothèque communale de Nyon – Adultes et Jeunes publics

La Bibliothèque communale de Nyon est établie sur deux lieux : l'un pour la section Adultes et l'autre pour la section Jeunes publics. Il s'agit d'une seule institution mais les deux bibliothèques sont gérées séparément, mis à part pour quelques tâches transversales.

Dans les deux lieux, des offres numériques ont été insérées : les jeux vidéo pour les Jeunes publics et les livres électroniques, ainsi que les liseuses, pour les Adultes.

2.1 Bibliothèque de Nyon Jeunes publics

Entretien avec M. Samuel Rohrer, bibliothécaire à la Bibliothèque de Nyon Jeunes publics, le 18 mai 2017.

La Bibliothèque de Nyon section Jeunes publics a décidé de débiter dans le numérique avec une offre de jeux vidéo. Elle envisage dans un futur plus ou moins proche de poursuivre avec les livres numériques, si l'offre jeunesse dans ce domaine se développe. Actuellement, elle est vraiment très peu étoffée.

Jeux vidéo

Les bibliothécaires ont décidé de mettre en place ce service de jeux vidéo en 2015 parce qu'ils ont constaté, qu'avec la disparition des magasins spécialisés, il existait un manque au niveau de la recommandation et des conseils personnalisés dans ce domaine. Les achats passant par Internet, les familles ne savent plus forcément ce qui est adapté à leurs enfants. Par ailleurs, les bibliothécaires avaient aussi à cœur de promouvoir les aspects positifs de ce produit culturel.

La bibliothèque dispose de sept consoles Nintendo 3DS et d'environ quatre-vingt jeux vidéo. Cette console a été choisie pour son support solide, qui permet de la prêter assez facilement. De plus, la collection de jeux qui existent pour ce dispositif est vaste et comporte un bon nombre de jeux de bonne qualité. La bibliothèque souhaitait insérer le prêt de consoles et pas uniquement le prêt de jeux, afin de permettre à tous les usagers d'y avoir accès.

Au départ, la bibliothèque voulait demander l'accord des parents pour autoriser le prêt mais, comme cette offre a été facilement acceptée, cette condition a été abandonnée. Les jeux mis à disposition ne sont pas destinés à un public de moins de 6 ans. Les âges sont définis par les bibliothécaires et ne correspondent pas forcément à ceux donnés par PEGI.

La bibliothèque prête différentes sortes de jeux : stratégie, jeu de rôle, jeu d'exploration, action, etc. Elle a choisi de mettre en avant l'aspect ludique. Pour faciliter le choix des utilisateurs, la bibliothèque élabore des fiches pour chaque jeu, sur lesquelles sont inscrits entre autres : l'âge défini par les bibliothécaires ; l'âge PEGI ; une description du jeu ; ses points forts ; un avis des bibliothécaires. Ces fiches ont été réalisées par tous les bibliothécaires qui ont testé ces jeux avant de les mettre à disposition, afin de se plonger un peu dans cet univers. Ils avaient également précédemment suivi deux formations de 8 heures sur les jeux vidéo.

Cette offre cible les 6-10 ans. La bibliothèque souhaite en effet principalement toucher les plus jeunes, car c'est un public qui a souvent envie d'essayer les jeux vidéo sans connaître ce qui existe et qui est facilement influencé par la publicité. La bibliothèque veut donc jouer un rôle de prescripteur pour eux et leurs parents. Les bibliothécaires ont remarqué que les plus grands (9-12 ans) sont moins attirés par cette offre ; ils soupçonnent que la console 3DS n'est pas celle qui leur convient le mieux.

Par contre, à partir de 2016, la bibliothèque a commencé à mettre en place des animations autour des jeux vidéo et par ce biais, elle touche le public des 9-12 ans. Pour ces animations, la bibliothèque a reçu le soutien de e-bibliomedia, qui lui a accordé un budget pour l'acquisition d'un PC, d'une télévision, de quatre manettes et de jeux dématérialisés. Deux sortes de médiations sont organisées : jeux multi-joueurs (2-4 joueurs) et jeux coopératifs. Ces derniers marchent cependant moins bien avec la tranche d'âge visée. Les animations se déroulent au sein de la bibliothèque, car elle n'a pas d'autre espace à disposition. C'est emplacement a un avantage : il donne une visibilité à ces animations. Le bruit peut par contre parfois déranger les autres utilisateurs.

La promotion de ces médiations est faite sur le site de la bibliothèque ainsi que dans l'agenda des animations. Les usagers intéressés n'ont pas besoin de s'inscrire car, pour l'instant, le nombre moyen de participants est tout à fait gérable. Pour les jeux multi-joueurs, les bibliothécaires mettent en place des tournus. Les enfants s'occupent très bien entre deux parties, soit en regardant et en encourageant les autres, soit en s'intéressant à d'autres offres de la bibliothèque. En plus de ces animations, la bibliothèque propose parfois aux enfants intéressés des découvertes ponctuelles, en leur donnant la possibilité de tester des jeux sur place, souvent choisis pour leur qualité artistique.

La bibliothèque aimerait bien disposer d'un espace destiné au jeu, mais cela demanderait un accompagnement constant que la bibliothèque n'a pas les moyens d'assurer, pour des questions d'espace ou de ressources humaines.

Quatorze animations ont eu lieu en 2016 et six cette année. C'est le bibliothécaire responsable de la collection qui s'occupe également de mettre sur pied et d'animer ces événements. Il envisage éventuellement de faire appel à des usagers fidèles volontaires pour le seconder dans l'animation, pour présenter les jeux à leurs pairs et répondre aux questions.

Les retours au sujet de cette offre ont été très positifs. Les utilisateurs ont apprécié de pouvoir échanger et recevoir des conseils dans ce domaine qu'ils ne connaissaient que peu. La bibliothèque a en effet insisté sur l'aspect médiation, en privilégiant les échanges, l'édition de fiches explicatives et les animations, ce qui a permis d'exposer les objectifs qui ce nouveau service.

Cette offre n'a pas forcément amené de nouveaux lecteurs, mais les usagers habituels, qui ont pour une bonne partie déjà une console à la maison, apprécient d'avoir accès à une collection de jeux. Il faut aussi noter que le prêt de consoles a également du succès, les utilisateurs patientent régulièrement un ou deux mois (à savoir que le prêt n'est pas prolongeable).

Une personne au sein de la bibliothèque est responsable des acquisitions. Les achats se font au nombre de trois à quatre jeux par mois environ. Les jeux sont catalogués dans le catalogue de la bibliothèque. Le temps dédié aux acquisitions pour cette collection est estimé à quelques heures par mois. De plus, il ne faut pas oublier qu'il y a une maintenance à assurer : il faut effacer les parties sauvegardées et l'ordinateur dédié aux animations doit être régulièrement mis à jour.

La bibliothèque avait commencé à travailler en collaboration avec un magasin spécialisé, qui a fermé depuis. La ludothèque, de son côté, n'était pas intéressée. Il faut préciser que cette institution est subventionnée par la ville mais ne fait pas partie du Service de la culture.

Pour ce qui a trait au niveau légal, la bibliothèque s'est renseignée. Une formation avec un avocat spécialisé dans le droit d'auteur a été organisée. Il en est ressorti qu'il existe un vide juridique, mais que la législation suisse est plutôt souple à ce niveau. Quelques pistes de réflexion ont néanmoins été données. Tout d'abord, il faut savoir que les jeux vidéo sont considérés comme des œuvres contenues sur des supports numériques. Si l'on consulte la jurisprudence, on peut constater que l'année passée, la

CJUE (Cour de Justice de l'Union européenne) a décidé que le livre numérique devait être soumis aux mêmes conditions de prêt qu'un livre papier. Cette décision pourrait donc potentiellement s'étendre à toutes les œuvres numériques. La Bibliothèque de Nyon section Jeunes publics a également contacté Nintendo concernant ces questions juridiques et la réponse officielle a été la suivante : l'entreprise est très contente que les gens puissent découvrir et jouer à leurs jeux grâce à la bibliothèque.

La promotion de ce service a été faite via la presse locale et le bouche à oreille. De plus, la bibliothèque a posté des informations sur son site Internet. Il n'a pas été nécessaire d'en faire plus : étant donné la grandeur actuelle de la collection, la bibliothèque n'est pas en mesure de répondre à une trop grande demande.

Quelques chiffres

Tableau 12 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque de Nyon – Section Jeunes Publics

Jeux vidéo	
FONDS	
Don de la fondation Bibliomédia pour l'achat de consoles et de jeux au démarrage	3'000 CHF
COÛTS	
Achats de jeux vidéo pour la collection 3DS	700 CHF par année
STATISTIQUES (2015)	
Nombre de jeux dans la collection	78 jeux
Nombre de consoles	7 consoles
Acquisitions de jeux vidéo	22 jeux
Prêts de jeux vidéo	657 prêts
Animations réalisées	14 animations
Total des personnes présentes aux animations	160 joueurs

2.2 Bibliothèque de Nyon Adultes

Entretien avec Mme Marie-Claude Troehler, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de Nyon Adultes, le 18 mai 2017.

La Bibliothèque de Nyon section Adultes a choisi de développer une offre numérique afin de toucher de nouveaux lecteurs et de suivre l'évolution des nouvelles technologies. La population de Nyon est en partie constituée d'expatriés, de langue maternelle étrangère, bénéficiant d'un bon statut social et plutôt familiers de la

technologie. Mais c'est un public qui ne fréquente pas régulièrement ce lieu, peut-être parce que les horaires de la bibliothèque ne lui conviennent pas.

L'impulsion est venue des bibliothécaires, le public n'ayant pas vraiment exprimé de demandes dans ce sens. Mais les bibliothécaires ont constaté que le service, une fois mis en place, a suscité l'intérêt des usagers.

Bibliobox

La Bibliothèque de Nyon souhaite proposer à ses lecteurs une bibliobox. L'idée a été lancée par une bibliothécaire qui a réalisé un travail de certification pour un CAS à Fribourg en 2012 sur cet outil. Ayant rencontré quelques difficultés au niveau informatique, ce projet a été mis de côté un certain temps, mais il devrait finalement voir le jour prochainement.

La bibliobox contiendra des classiques libres de droits. Le principe sera le suivant : les bibliothécaires feront une sélection de livres qu'ils chargeront sur la bibliobox ; les usagers se connecteront ensuite grâce à leurs téléphones, tablettes ou ordinateurs au réseau WiFi de la bibliobox et seront automatiquement dirigés sur une page où ils pourront télécharger ces documents.

Cette petite boîte sera disposée à côté des livres de littérature destinés aux élèves du secondaire et aux étudiants. Sachant qu'ils doivent lire les classiques pour l'école et qu'ils sont de fervents utilisateurs du téléphone portable, la bibliothèque espère leur offrir un service correspondant à leurs attentes et habitudes.

Livres numériques et liseuses

La Bibliothèque de Nyon section Adultes est l'une des premières institutions à avoir participé au projet e-bibliomedia. Elle a pris part à la phase pilote en 2015 et, convaincue, elle continue d'adhérer à cette offre. A l'insertion de ce service dans la bibliothèque, seule la médiathèque Valais s'était lancée dans la création d'une plateforme propre à l'institution. Au vu du budget et des compétences informatiques nécessaires pour une telle réalisation, c'est naturellement que la Bibliothèque de Nyon s'est tournée vers l'offre d'e-bibliomedia.

Les lecteurs ont également exprimé leur satisfaction par le biais d'une enquête que la bibliothèque a menée et qui s'est révélée très positive :

« Plus des deux tiers des usagers sont satisfaits du choix et du nombre de documents proposés, tandis que la majorité des sondés trouve l'utilisation globale d'e-bibliomedia aisée. Les explications fournies lors de l'inscription à ce service satisfont plus de 80% des usagers. » (Bibliothèque de Nyon 2016)

La bibliothèque a aussi noté des pics d'inscriptions lors des périodes de vacances.

Pour le prêt de livres numériques, la bibliothèque propose également depuis peu à ses lecteurs de s'inscrire à la plateforme E-Lecture de la BCU de Lausanne. Les deux bibliothèques faisant partie de RenouVaud mais de réseaux différents (écoles et lecture publique – sciences et patrimoine), les lecteurs doivent demander à la bibliothèque de Nyon de leur créer un second compte. Même si cela représente quelques manipulations supplémentaires pour la bibliothèque, ces offres sont assez complémentaires. Elle a par contre pu remarquer que le fait d'avoir deux comptes rendait certains usagers confus ; c'est pourquoi elle propose cette offre aux lecteurs plus expérimentés.

Pour accompagner le prêt de livres numériques, la Bibliothèque de Nyon a fait l'acquisition il y a quelques mois de trois Kobo (Fnac) qu'elle a mis en prêt au même titre qu'un livre. Cette marque a été choisie pour sa fiabilité et son prix. De plus, quelques bibliothécaires étaient déjà familiers de ce dispositif-là. Les liseuses sont équipées d'une housse de protection, rangées dans des boîtes (style Tupperware) et accompagnées d'un mode d'emploi. Lors du prêt, les bibliothécaires dispensent une petite formation aux lecteurs.

Au retour, la personne qui est à la permanence de prêt s'occupe de vider les liseuses, de les charger avec un livre libre de droits servant à la démonstration lors du prêt et de les mettre en charge.

Ces liseuses sont toujours empruntées et la bibliothèque envisage d'en acheter une de plus pour les démonstrations. En effet, la bibliothèque aimerait, en plus du mode d'emploi qu'elle a réalisé, accompagner les utilisateurs dans leur découverte de cet outil. Car elle s'est aperçue que les lecteurs demandaient régulièrement de l'aide et que le dépannage prenait vite un certain temps. Elle va donc dans les prochains mois mettre en place une permanence d'une ou deux heures tous les mardis après-midis, durant laquelle les usagers pourront venir poser leurs questions et demander un accompagnement.

Le public touché par cette offre de livres numériques et de liseuses est formé d'adultes et principalement de seniors, qui apprécient particulièrement les fonctionnalités d'agrandissement de la police et de rétro-éclairage. Ce public est essentiellement composé de grands lecteurs.

La promotion a été faite une première fois avec les outils proposés par e-bibliomedia (flyers, logo, etc.). Pour les nouveautés mises en place récemment, la bibliothèque va relancer une campagne de flyers et publier des annonces sur son site Internet.

Quelques chiffres

Tableau 13 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque de Nyon – Section Adultes

Livres numériques et liseuses	
COÛTS	
Plateforme e-bibliomedia	1'300-1'500 CHF par année (2% du budget d'acquisition de livres)
Liseuses et matériel de protection - 3 dispositifs	450 CHF
STATISTIQUES (2015)	
Lecteurs inscrits à e-bibliomedia	80 lecteurs (2016)
Prêts de documents	34'485 documents (2016)
Prêts d'ebooks	1467 prêts (2016) 539 prêts (2015)

3. Bibliothèque communale Forum Meyrin

Entretien avec M. Cédric Pauli, responsable de service à la Bibliothèque communale Forum Meyrin, le 22 mai 2017.

La Bibliothèque communale de Meyrin est formée d'une section adulte et d'une section jeunesse. Elle propose différents services numériques, des applications numériques sur tablettes, des livres numériques et des liseuses en prêt, une offre de formation à distance et de presse en ligne.

Ce sont les bibliothécaires qui ont souhaité s'impliquer dans les nouvelles technologies : plusieurs de ces ressources ont été mises en place suite à des formations CLP.

Applications numériques et tablettes

Des tablettes sont proposées aux lecteurs depuis une année et demie environ.

Le projet de départ, réalisé par un étudiant en stage, prévoyait deux tablettes fixes dédiées aux applications numériques pour les enfants et trois tablettes nomades, avec accès Internet, pour les adolescents (contre dépôt d'une carte d'identité et avec les mêmes restrictions que sur les postes Internet).

Les premières sont toujours en place et rencontrent du succès auprès des usagers. Les deuxièmes par contre n'ont pas du tout fonctionné. Elles ont donc été déplacées dans la section adulte pour la consultation de la presse.

L'offre en jeunesse vise deux objectifs principaux : mettre à disposition une offre d'applications numériques de qualité et utiliser des applications de lecture participative avec les classes. Récemment, la Bibliothèque de Meyrin a fait l'acquisition de 5 nouvelles tablettes pour les animations avec les écoles.

Les tablettes sont éteintes ; les enfants doivent demander à une personne du bureau d'accueil de venir les allumer. L'accord des parents est nécessaire pour les plus petits et le temps de consultation est limité. Cette solution fonctionne plutôt bien ; les enfants attendent en général volontiers quand les dispositifs sont déjà occupés.

Les tablettes proposées sont des iPads 2. Ces dispositifs avaient été choisis pour le panel d'applications disponibles et parce qu'il existait une possibilité de gestion de flotte (programme « éducation » d'Apple). Mais cette dernière solution n'a jamais vu le jour, la bibliothèque ne parvenant pas à être reconnue comme institution d'éducation.

Après avoir insisté durant six mois auprès d'Apple, la bibliothèque a renoncé et a investi dans un ordinateur portable MacBook pour gérer ses iPads.

Les tablettes sont équipées d'un écran et d'une coque de protection. Elles sont fixées avec un support et un antivol sur une table ; deux places sont prévues pour chaque tablette (enfant et parent). Les iPads peuvent être décrochés, un câble « tortillon » les retient à la table (ils sont plus pratiques que les premiers câbles testés, qui étaient longs et « traînaient » autour des fixations). Dans un premier temps, les iPads devaient être fixés au mur mais on a vite constaté que cette solution n'était pas adaptée au public jeunesse.

Il y a actuellement presque quatre-vingts applications sur les tablettes, classées par thèmes : apprendre, créer, découvrir, inventer et jouer. Une personne est responsable de la gestion de ce service au sein de la bibliothèque. Les acquisitions se font sur l'Apple Store avec une carte iTunes. Les applications sont achetées au nombre de 3 à 4 par année et, une fois acquises, elles sont transférées sur tous les appareils. Elles sont aussi cataloguées et des fiches de présentation sont ajoutées dans les classeurs mis à disposition auprès des tablettes.

Une personne gère ces dispositifs : elle s'occupe tous les matins de brancher les iPads car, tous les soirs, ils sont rangés dans un caisson de chargement qui ferme à clé.

En ce qui concerne les médiations, la bibliothèque utilise les iPads avec les classes. Les applications utilisées sont des histoires interactives, projetées avec un beamer. La bibliothèque a fait l'acquisition d'un haut-parleur Bluetooth, afin de proposer un son de meilleure qualité, plus chaleureux. Après les histoires, les élèves ont du temps pour tester les applications sur les tablettes. Grâce aux dernières acquisitions, les enfants disposent maintenant d'une tablette pour deux.

La Bibliothèque communale de Meyrin aimerait également proposer des médiations pour le grand public, par exemple présenter des applications, mais elle n'a pas encore réussi à placer une activité de ce genre dans son programme pour l'instant ; le manque d'espace est problématique.

Il n'y a eu que quelques réactions négatives envers ce service. Les bibliothécaires ont pris le temps d'expliquer les raisons de la mise en place des tablettes, en insistant sur le fait que les applications proposées sont toutes développées pour les enfants et qu'il s'agit aussi d'une question de dosage et de responsabilité des parents.

Formation en ligne

La Bibliothèque Forum Meyrin propose à ses utilisateurs la possibilité de se former en ligne sur la plateforme Vodeclis (formation dans le domaine de l'informatique).

Cette décision avait été prise en 2015 pour la raison suivante : le degré de renouvellement de la collection d'informatique était élevé (en effet, les livres de cette collection étaient vite obsolètes au vu des mises à jour régulières des logiciels). Au lieu de refaire la collection tous les deux ans, ce qui prenait du temps et demandait un certain budget, la bibliothèque a décidé d'offrir une possibilité d'auto-formation dans ce domaine.

Les lecteurs inscrits à la bibliothèque peuvent se créer un compte gratuitement et ont un accès illimité à des formations sur plus de 400 logiciels informatiques¹¹⁷. La promotion de ce service a été faite sur le site et via des affiches et des flyers dans le coin informatique.

Actuellement, la bibliothèque s'est rendu compte que l'utilisation de cette plateforme est extrêmement faible. Les raisons pourraient être les suivantes : une promotion insuffisante ; un outil inadapté au public visé (les jeunes se débrouillant principalement avec Internet, tandis que les personnes plus âgées préféreraient apprendre avec des livres). La Bibliothèque Forum Meyrin réfléchit donc actuellement à la possibilité de remettre en place, comme avant, une collection papier traditionnelle pour le même budget que celui dédié actuellement à la plateforme.

L'éventualité de mettre sur pied une permanence pour l'accompagnement des lecteurs dans le numérique est aussi en discussion. La bibliothèque souhaiterait proposer ce service et non pas une offre de formation. En effet, une association meyrinoise propose des cours payants et la bibliothèque ne veut donc pas lui faire concurrence. De plus, il est difficile de toucher le bon public avec le bon contenu lors de formations. Face à cela, la possibilité de personnaliser les conseils grâce à une permanence paraît plus adaptée.

Liseuses et livres numériques

Le tout premier projet de livres numériques et liseuses de la Bibliothèque communale de Meyrin avait été réfléchi il y a environ six ans. Il avait été envisagé de proposer une offre de livres numériques via Gallimard. Le choix étant très restreint, il avait été mis en veilleuse dans l'attente d'une meilleure offre.

¹¹⁷ http://meyrin.e-sezhame.fr/public/meyrin/images//mode_d%27emploi_vodeclis.pdf

Quand e-bibliomedia s'est lancée, la bibliothèque a donc adhéré à ce service assez rapidement étant donné son avantage incomparable au niveau du coût.

Les bibliothécaires ont la volonté de promouvoir cette forme de lecture auprès des usagers, en mettant en prêt des liseuses pour permettre aux lecteurs de découvrir cette offre et ses caractéristiques. Cinq liseuses sont à disposition du public adulte et leur prêt se fait aux mêmes conditions que les livres. La marque Kobo (Fnac) a été choisie pour son rapport qualité-prix.

Les lecteurs n'ont pas le droit de mettre des livres eux-mêmes sur les dispositifs de lecture ; ils doivent prendre rendez-vous et venir à la bibliothèque avec la liste des livres numériques e-bibliomedia qui les intéressent. Un bibliothécaire s'occupe ensuite de faire les manipulations nécessaires avec le lecteur. Les fonctionnalités de la liseuse lui sont également expliquées à ce moment-là. Ce processus prend un peu de temps lorsque les utilisateurs empruntent des livres pour la première fois (jusqu'à 45 minutes).

Les liseuses sont prêtées dans des boîtes réalisées sur mesure, avec un double fond pour ranger les câbles et un petit mode d'emploi. Elles sont également équipées d'une fourre de protection.

Lors de la mise en place, la bibliothèque a rencontré quelques difficultés liées au logiciel Adobe Digital Editions. Celui-ci posait problème pour l'authentification, quand il y avait des changements d'ordinateurs. Pour éviter cela, un seul ordinateur est maintenant utilisé pour les liseuses et celles-ci sont toutes liées au même identifiant Adobe.

Au sein de l'équipe, deux personnes s'occupaient principalement de ce service. Maintenant toute l'équipe est impliquée ; une formation a été dispensée en interne et tous les bibliothécaires ont testé l'offre pendant une période de 6 mois. L'accompagnement des lecteurs se fait donc par toute l'équipe, tout comme les procédures de retour des liseuses. Le temps dédié à ce service est d'environ 1h par semaine, principalement pour l'aide aux usagers.

La bibliothèque pourrait à l'avenir profiter de la mise en place d'une permanence pour répondre à la demande d'aide des utilisateurs concernant ce service.

Au niveau de la gestion des livres numériques, la bibliothèque ne fait pas de propositions d'achats sur e-bibliomedia, l'offre lui convenant très bien. Au départ, la question s'était également posée de savoir si les livres numériques devaient être

catalogués ; finalement il avait été décidé que cela ne serait pas le cas, compte tenu du travail et du suivi exigés.

La promotion a été faite grâce à des affiches et à des annonces dans le journal communal. De plus, les bibliothécaires ont pris l'habitude de proposer le service spontanément lorsqu'un livre n'est pas disponible en format papier.

Presse numérique

Dans le coin presse de la bibliothèque, les lecteurs ont la possibilité d'utiliser deux tablettes pour consulter la presse numérique.

Pour accéder à Internet à la bibliothèque, les usagers doivent s'inscrire : il s'agit d'une contrainte obligatoire imposée par la police. La bibliothèque ne peut donc pas donner un accès libre à Internet aux lecteurs via les tablettes. Elle prend le temps, chaque matin, de télécharger sur la tablette les versions électroniques PDF des journaux auxquels elle a accès. Cette prestation est comprise gratuitement dans l'abonnement papier de certains journaux.

Cette tâche est réalisée par la personne qui s'occupe d'ouvrir le prêt ; cela lui prend 15 minutes environ. La bibliothèque a pu constater que cette offre était utilisée, mais plutôt par défaut, par exemple quand la version papier n'a pas encore été livrée.

Quelques chiffres

Tableau 14 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque communale Forum Meyrin

Formation en ligne	
COÛTS	
Plateforme Vodeclic	2'500 CHF
STATISTIQUES	
Lecteurs inscrits à Vodeclic	27 inscrits depuis 2015
Heures de formations cumulées	30 heures depuis 2015
Applications numériques	
COÛTS	
Budget d'acquisition de départ	200 CHF
Budget actuel par année	50 CHF par année
STATISTIQUES	
Nombre d'applications disponibles	70 environ
Livres numériques	
COÛTS	
Plateforme e-bibliomedia	2% du budget d'acquisition
STATISTIQUES	
Prêts e-bibliomedia	1'365 prêts (2016) 462 prêts (01/17 – 03/17)
Prêts de documents physiques	113'928 prêts (2016) 32'411 prêts (01/17 – 03/17)
Prêts de documents physiques	113'928 prêts (2016) 32'411 prêts (01/17 – 03/17)

4. Bibliothèque de la Ville et Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds

Les Bibliothèques publiques de La Chaux-de-Fonds sont réparties sur trois lieux. La Bibliothèque de la Ville est destinée à un public adulte et les Bibliothèques de Ronde 9 et Président-Wilson 32, qui forment la Bibliothèque des Jeunes, s'adressent à un public d'enfants et d'adolescents.

Ces institutions ont une fonction publique et remplissent également des missions de conservation et de valorisation du patrimoine.

4.1 Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds (BJ)

Entretien avec Mme Pascale Hess, responsable de la Bibliothèque des Jeunes, le 21 avril 2017.

L'impulsion à la base du développement des services numériques dans les Bibliothèques de La Chaux-de-Fonds est venue de la direction, il y a de ça environ trois ans. Les premières offres ont été mises en place à la Bibliothèque des adultes puis ont fait leur apparition à la Bibliothèque des Jeunes.

Dans cette dernière, sont actuellement proposés : des applications sur tablettes, des jeux vidéo, une offre d'ebooks et de liseuses, ainsi que des médiations touchant au numérique. La BJ est en train de développer un portail Web pour les enfants qui viendra équiper les ordinateurs à disposition du public.

La BJ a reçu en 2015 un fond de 20'000 CHF de la Loterie Romande afin de mettre en place son offre de jeux vidéo et d'applications sur tablettes.

Applications numériques

Depuis mai 2016, la BJ met à disposition de ses usagers 8 tablettes (4 dans chaque site). Elles sont chargées avec une trentaine d'applications triées par genres (jeux ou histoires) et par tranches d'âge (3-5 ans ; 6-8 ans ; 9-12 ans). Les tablettes, protégées par d'épaisses coques, sont attachées avec des antivols. Elles sont placées dans des coins aménagés avec des poufs ; une charte d'utilisation et les recommandations de Serge Tisseron sont affichées au mur. Les tablettes sont disposées en deux stations : deux tablettes pour les 3-7 ans et deux tablettes pour les 8-12 ans.

Plusieurs raisons motivent le développement de ce service. Tout d'abord, l'équipe de la BJ souhaite suivre l'évolution des métiers du livre et de la littérature jeunesse, en proposant par exemple des livres augmentés. Ensuite, elle désire aussi jouer un rôle de médiateur en mettant à disposition une sélection de qualité tout en faisant de la

prévention envers les parents. Dernièrement, elle a la volonté de réduire la fracture numérique en offrant un accès libre à ses visiteurs.

Les tablettes choisies sont des iPads Air ; ce modèle a été sélectionné car l'offre d'applications jeunesse d'iTunes est plus large que celle d'Android. Les dispositifs sont accessibles en consultation libre pour les enfants de 3 ans et plus ; les bibliothécaires recommandent aussi aux parents d'accompagner leurs enfants qui utilisent ce service jusqu'à 5 ans. Le temps de consultation est limité à 20 minutes pour les 3-7 ans et à 30 minutes pour les 8 ans et plus. Les tablettes sont équipées de casques et l'accès Internet est bloqué.

Deux bibliothécaires sont en charge de ce service. Ils s'occupent de la sélection et de l'acquisition des applications, en se basant sur les revues professionnelles et sur des sites de références comme BibApps.com¹¹⁸ ou La Souris Grise¹¹⁹. La BJ n'a qu'un seul compte iTunes depuis lequel les bibliothécaires achètent les applications ; ils les transfèrent ensuite sur les tablettes. Deux iPads sont spécialement réservés à l'utilisation des bibliothécaires. Les applications sont régulièrement renouvelées et des feuillets les listant sont mis à disposition auprès des tablettes. Les bibliothécaires proposent plusieurs genres d'applications : des jeux (jeu d'agilité, jeu de réflexe, jeu avec un contenu documentaire, etc.) ou des histoires (histoires lues, livres augmentés, etc.). Une contrainte a été posée en ce qui concerne le WiFi : les tablettes ne sont pas connectées, car cela pose problème au niveau du service informatique. Les applications choisies ne doivent donc pas nécessiter de connexion internet.

La mise en place de ce service a soulevé de vives réactions chez certains parents qui ne comprenaient pas la démarche de la bibliothèque. De leur point de vue, les écrans n'avaient pas leur place dans ce lieu de culture qu'ils considéraient jusque-là comme un « refuge » pour leurs enfants. A l'origine de ces réactions se trouvait une réelle inquiétude à l'égard des écrans et de leurs influences sur les plus petits ainsi que la crainte de ne pas pouvoir gérer et/ou protéger leurs enfants. Les bibliothécaires ont fait face à ces oppositions avec calme en expliquant aux parents, par courriel ou lors d'entretiens, les raisons de la mise en place de cette offre. De plus, elles ont décidé de prendre deux mesures à la suite de ces protestations : les deux iPads qui se trouvaient à l'étage des petits ont été déplacés vers le coin des plus grands ; les tablettes ne sont pas mises à disposition le samedi (les bibliothécaires ne sont pas en nombre suffisant ce jour-là pour encadrer correctement ce service). Les réponses apportées par les

¹¹⁸ <http://bibapps.com>

¹¹⁹ <http://www.souris-grise.fr>

bibliothécaires ont été entendues et une fois entré dans le quotidien, ce service n'a plus posé problème.

Il faut également souligner que d'autres parents, de même que les enseignants avec qui la BJ avait travaillé, étaient très satisfaits de cette nouvelle offre. Ils ont pu remarquer, tout comme l'équipe de la BJ, que les tablettes permettent des interactions sociales différentes entre les enfants ou entre les enfants et leurs parents : ils s'entraident ou se regardent jouer. Cela crée une certaine ambiance et établit de nouveaux liens. Ces tablettes ne sont pas prises d'assaut, comme on aurait pu le craindre. Par contre, elles exigent un encadrement des bibliothécaires : effectivement, pour quelques enfants, les plus petits en général, il est parfois difficile de s'arrêter au bout du temps de consultation. Et pour gérer les éventuelles crises, les bibliothécaires doivent faire preuve de compétences éducatives !

En plus de ces capacités-là, la mise en place de ce service a nécessité un engagement de la part de toute l'équipe. Il a fallu faire en sorte que les professionnels se familiarisent avec les tablettes et les différentes applications proposées. Cette formation prend du temps et il est important de ne pas la négliger.

Au niveau de la médiation, la BJ a commencé à proposer des animations pour les 4-6 ans. Il s'agit de contes numériques qui peuvent prendre différentes formes : cela peut par exemple être des histoires, racontées à haute voix par l'animateur et dont les enfants peuvent choisir la direction à différents moments de la narration ou encore des histoires en lien avec un livre ou avec des objets comme des peluches, qui permettent de « sortir » de la tablette. Dès l'automne prochain, la BJ prévoit de mettre également en place des animations pour les plus grands.

Livres numériques et liseuses

En 2015, lorsque les Bibliothèques publiques de La Chaux-de-Fonds se sont inscrites à l'offre e-bibliomedia, la BJ a fait l'acquisition de trois liseuses, des Kobo Aura (Fnac), qu'elle a mises en prêt pour ses usagers.

L'inscription à la plateforme e-bibliomedia est destinée aux lecteurs dès 10 ans qui ont l'accord de leurs parents (signature demandée pour l'inscription). Les liseuses peuvent être empruntées par tous, mais elles le sont plutôt par des parents ou des enseignants. Lors du premier emprunt, les lecteurs bénéficient d'une petite introduction à l'utilisation de la liseuse par la personne se trouvant au bureau de prêt. Ces dispositifs sont pré-chargés avec des livres achetés via la plateforme e-readers.ch, qui permet à la

bibliothèque de choisir la librairie dans laquelle elle achète ses livres numériques ; elle peut ainsi privilégier le commerce local.

Les bibliothécaires de la BJ ont décidé d'offrir ce service car, de leur point de vue, il fait partie de la mission de la bibliothèque qui, en tant qu'institution de référence dans le monde du livre, se doit de donner accès à ses usagers aux dispositifs de lecture. Même si le service n'est utilisé que par une petite partie de ses lecteurs, il vaut la peine, selon la BJ, de permettre à son public d'expérimenter la lecture numérique sur liseuse.

Au niveau de la gestion du contenu des liseuses, la BJ a dû faire face à quelques complications liées aux comptes Adobe Digital Editions. Effectivement, les liseuses sont liées au gestionnaire de bibliothèque numérique d'Adobe par un identifiant. Si celui-ci n'est pas désactivé sur un poste ou une session, il est impossible de l'ouvrir sur un/e autre. La source du problème n'étant pas facilement identifiable, il a fallu un certain temps pour trouver la bonne solution. Et comme il était nécessaire de remettre à jour les liseuses à chaque retour, les utilisateurs étant libres d'y ajouter du contenu, ce problème a vraiment été agaçant et chronophage.

La promotion de cette offre a été faite à l'occasion de la visite des classes de 7^{ème} HARMOS ; des affiches ont aussi été posées dans le coin des livres pour adolescents.

Jeux vidéo et consoles

Depuis quelques mois, la Bibliothèque des Jeunes a commencé à prêter des jeux vidéo. Ce service a été mis en place sous l'impulsion de la direction des Bibliothèques de La Chaux-de-Fonds.

La BJ propose à ses lecteurs des jeux Nintendo Switch, Wii-U et 3DS (Nintendo) et, très prochainement, elle offrira également des jeux PlayStation 3 et PlayStation 4 (Sony). Le public ciblé est les usagers entre 3 et 14 ans. Le prêt de jeux vidéo est actuellement limité à un jeu par carte, car la collection est encore restreinte ; il se fait conformément aux âges recommandés par PEGI.

La bibliothèque ne collabore pas avec la ludothèque pour ce service et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la ludothèque exige un abonnement annuel payant, ce qui n'est pas le cas de la BJ. Ensuite parce qu'elle ne prête pas de jeux vidéo mais uniquement des consoles. Comme la bibliothèque proposait déjà des DVDs et des cédéroms en prêt, cette offre entrainait dans son évolution logique.

L'idée de départ était de mettre également à disposition sur place des consoles dans un espace dédié. Or, le projet d'agrandissement de la bibliothèque Président-Wilson n'a pas vu le jour et il n'aurait pas été possible de proposer un espace pour jouer dans les deux sites de la BJ. De plus, compte tenu des fortes réactions suscitées par la mise à disposition des tablettes, la bibliothèque a décidé de se contenter, pour débiter, d'offrir des animations ponctuelles.

Au sein de l'équipe, une personne s'occupe de la sélection et des acquisitions. L'apprenti de la BJ a également participé activement à la mise en place de ce nouveau service. Comme pour toutes les collections, il a fallu un certain temps pour se familiariser avec l'offre. Pour faciliter sa prise en main, la bibliothèque s'est abonnée à une revue de jeux vidéo et a collaboré avec la responsable de la collection de jeux vidéo de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux de Fonds. Les jeux, essentiellement de nature ludique, sont catalogués.

Au moment de cet entretien, la bibliothèque venait de mettre sur pied sa première animation jeux vidéo : un après-midi jeu ouvert aux familles. La bibliothèque a choisi de proposer un tournoi de Mario Kart sur la Wii-U, car ce genre de jeu est conçu pour plusieurs joueurs et ne demande pas de compétences particulières. Il convient donc bien pour les familles. Les usagers pouvaient participer à tour de rôle puis regarder les autres parties qui étaient projetées sur un mur grâce à un beamer. L'équipe de la BJ était satisfaite de la fréquentation : environ 6 adultes et 20 enfants ont pris part à l'animation et le tout s'est déroulé dans une bonne ambiance de partage et de convivialité.

Quelques chiffres

Tableau 15 : Chiffres et statistiques de la BJ (La Chaux-de-Fonds)

Applications numériques	
FONDS	
Don de la Loterie romande pour le développement de la collection d'applications numériques sur tablettes et de jeux vidéo	20'000 CHF
Fond de l'Association pour les Bibliothèques des Jeunes	3'000 CHF
Budget propre (Ville) pour les applications numériques et les jeux vidéo	5'000 CHF
COÛTS	
Acquisitions d'applications	50 CHF par an
iPads, équipement et matériel de protection	7'690 CHF (pas utilisés entièrement car le service informatique possédait déjà des iPads)
Mobilier	Proche de 1000 CHF
Livres numériques et liseuses	
COÛTS	
Achat de 3 liseuses	450 CHF
Plateforme e-bibliomedia	2% budget acquisitions de livres
STATISTIQUES (2016)	
Prêts d'ebooks e-bibliomedia	80 prêts
Lecteurs inscrits sur e-bibliomedia	10 lecteurs
Jeux vidéo et consoles	
FONDS	
Don de la Loterie romande pour le développement de la collection d'applications numériques sur tablettes et de jeux vidéo	20'000 CHF
Budget propre (Ville) pour les applications numériques et les jeux vidéo	5'000 CHF
COÛTS	
Matériel : casques, répartiteurs, manettes, consoles (300 CHF par console)	3'200 CHF
Collection de base de jeux vidéo	9'000 CHF
STATISTIQUES	
Personnes présentes à la 1ère animation	6 adultes et 20 enfants

4.2 Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds (BV)

Entretien avec Mesdames Christine Prêtre, Lise Hentzler et Isabelle Emmenegger, bibliothécaires à la Bibliothèque de la Ville, le 4 mai 2017.

Echange de mails avec Mme Béatrice Larcinese, bibliothécaires à la Bibliothèque de la Ville.

La Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds propose à ses usagers différentes offres numériques : presse en ligne, liseuses et livres numériques, musique en ligne et jeux vidéo.

Jeux vidéo

La Bibliothèque de la Ville propose le prêt de jeux vidéo depuis le mois de septembre 2014. Actuellement, les lecteurs dès 14 ans peuvent emprunter gratuitement un maximum de cinq jeux pour une durée de deux semaines.

Différentes sortes de jeux sont mises à disposition : jeux de rôles, d'aventure, de stratégie, de réflexion, d'action, familiaux, etc. Ils sont compatibles avec les consoles Playstation 3 et 4 (Sony), Wii-U (Nintendo), Xbox 360 et Xbox One (Microsoft). Actuellement, la collection compte plus de 400 jeux.

La mise en place de ce service découle d'une volonté d'offrir un produit culturel en phase avec la société actuelle. De plus, la bibliothèque démontre avec ce service et ses autres offres numériques sa capacité d'adaptation aux évolutions culturelles.

Cette collection rencontre un bon succès parmi les lecteurs. La bibliothèque organise des animations autour du jeu vidéo lors des événements « coups de cœur », où sont exposées des sélections de toutes les collections faites par les bibliothécaires. Des jeux vidéo sur console (PlayStation 4) sont présentés et remportent un véritable succès auprès des usagers présents, dont la moyenne d'âge se trouve entre 50 et 60 ans ! Après ces événements, les bibliothécaires sont davantage sollicités, médiatiquement parlant, par ce public.

Une personne est responsable de la collection de jeux vidéo. Le temps qu'elle y consacre est estimé à 4h par semaine en moyenne (sélection, acquisition, catalogage, mise en place).

Cette année, la BV a mis sur pied une exposition sur l'histoire du jeu vidéo : « Exposition Press Start... Une brève histoire des jeux vidéo ». Elle souhaite ainsi exposer les éléments qui font du jeu vidéo un produit culturel à part entière et profiter de cet événement pour promouvoir sa collection et organiser des médiations. En effet,

durant toute la période de l'exposition (29/03/17-14/07/17) la BV anime plusieurs activités : conférences, après-midis découverte ou encore rencontres ludiques.

Livres numériques et liseuses

En 2011, la CLP a effectué un travail sur le livre numérique. La Bibliothèque de la Ville s'y est intéressée de près et a élaboré un projet qui a vu le jour en 2013. La BV proposait alors trois liseuses empruntables, de marques Sony et Kindle (Amazon).

Actuellement, treize liseuses, des Kobo Aura et des Kobo Glo (Fnac) sont empruntables. Ces modèles ont été choisis pour leur rapport qualité-prix. Les liseuses sont exposées derrière le bureau de prêt dans une vitrine transparente fermée à clé. Elles sont prêtées comme des livres et pré-chargées avec des sélections thématiques (par exemple : polard ou rentrée littéraire), achetées via e-readers.ch. Les utilisateurs sont aussi libres d'y ajouter des documents. Pour éviter la perte et le mélange des câbles de chargement, la BV a décidé de leur attribuer un code barre.

Une session informatique a été créée spécialement pour gérer ce service ; le logiciel Adobe Digital Editions y est installé. Ainsi, tous les livres achetés se trouvent à la même place et la gestion des Adobe ID liés aux liseuses se fait toujours avec le même compte. Par manque de temps, la maintenance des liseuses ne se fait pas à chaque retour, mais une vérification se fait régulièrement.

Pour les plateformes de livres numériques, la Bibliothèque de La Chaux-de-Fonds propose deux offres différentes. Depuis janvier 2014, l'outil Numilog permet à la bibliothèque de faire ses acquisitions parmi les livres proposés dans un catalogue et offre aussi une interface où les lecteurs peuvent emprunter les documents numériques de leur choix. En 2015, lorsqu'est née la plateforme e-bibliomedia, La BV a décidé de s'abonner également à cette offre car elle est complémentaire à Numilog au niveau des éditeurs. Les usagers peuvent donc s'inscrire aux deux services.

Dans Numilog, les acquisitions sont gérées de la façon suivante : les responsables de collections composent des paniers de sélections dans le catalogue en ligne ; une personne est ensuite chargée des commandes. Les livres numériques peuvent être achetés soit de façon permanente, le document étant donc empruntable sans restriction ou de façon limité, soit temporairement : un nombre de prêt est fixé et une fois dépassé, il faut racheter une nouvelle licence pour continuer de le prêter. Le prix des livres numériques varie énormément, il tourne généralement autour des 10 euros mais peut monter jusqu'à 50 euros lorsqu'il s'agit de bestsellers.

A la BV, deux personnes gèrent les ressources électroniques pour les livres. L'une s'occupe des liseuses et des achats de documents numériques ; l'autre est responsable des plateformes, des inscriptions sur celles-ci et des propositions d'achat sur e-bibliomedia.

Cette offre est visible sur le site Internet de l'institution et des flyers promotionnels sont également distribués. Pour l'instant, il n'y a pas de formation spécifique pour ce service. Cependant, les usagers posent assez régulièrement des questions et, bien que les professionnels aient été formés, les démarches compliquées liées aux plateformes et aux dispositifs rendent le niveau de réponse inégal. Pour améliorer cela et décharger les personnes qui sont à l'accueil (les dépannages prennent vite 30-45 minutes), la BV réfléchit actuellement à proposer une permanence régulière pour l'accompagnement des lecteurs.

Musique en ligne

Depuis quelques temps, il a beaucoup été question de la mort du disque. Dans les bibliothèques musicales, de nouvelles solutions ont été développées afin de faire évoluer le métier. C'est à ce moment-là que l'idée de proposer de la musique en ligne à la Bibliothèque de la Ville a émergé. En 2009, celle-ci s'abonna à Naxos, plateforme de musique classique. A ce moment-là, seules deux plateformes étaient intéressantes dans ce domaine : Naxos Music Library et Classical Music Library. Les BMs de Genève n'ayant pas été tout à fait satisfaites par cette dernière, c'est naturellement que la BV s'est tournée vers sa concurrente.

Actuellement, les lecteurs (ouvert au réseau RBNJ) ont accès à Naxos Music Library, Naxos Music Library Jazz et Naxos Video Library. Sur ces plateformes, l'écoute peut se faire en streaming, sur place ou à distance. On y trouve des fichiers audio organisés par disques, de la documentation musicale, des livrets d'opéra et des analyses d'œuvres. Les bibliothécaires relèvent que l'offre de Naxos est immense et qu'elle répond bien aux demandes auxquelles la collection ne peut pas donner satisfaction.

La plateforme nécessite peu de suivi ; il suffit de donner aux usagers qui le souhaitent un mot de passe de connexion. L'idée de départ était de proposer un accès avec le numéro de carte du lecteur mais, pour des raisons techniques, cette solution n'a pu être concrétisée.

La promotion de la plateforme est faite par des flyers et sur le site internet. De plus, au sein de la discothèque, deux ordinateurs sont équipés avec un accès direct à Naxos.

Les bibliothécaires prennent aussi soin d'en faire la promotion aux utilisateurs qui ne trouvent pas ce qu'ils recherchent dans la collection physique de la bibliothèque.

Presse en ligne

Depuis juin 2016, la BV propose à ses lecteurs l'accès à la plateforme de presse en ligne PressReader. Le principe est le suivant : une fois que les usagers ont téléchargé l'application de PressReader, ils doivent se connecter au WiFi de la bibliothèque pour consulter l'offre ; ensuite, ils peuvent, pendant sept jours, télécharger cinq numéros et consulter la presse à distance.

Les utilisateurs ciblés par ce service sont principalement les adultes, mais il propose aussi des magazines pour le public adolescent. L'offre est multidisciplinaire : on trouve sur la plateforme plus de 6'000 publications, des journaux et magazines d'une centaine de pays et en différentes langues.

Les bibliothécaires ont constaté que les tablettes qui peuvent être empruntées dans l'enceinte de la bibliothèque ne sont que moyennement utilisées pour consulter PressReader. Une des raisons probables est que, pour consulter PressReader, il faut se connecter au WiFi de la bibliothèque et, pour recevoir un code, les usagers doivent inscrire leur numéro de téléphone. La procédure peut sembler compliquée pour simplement consulter la presse en ligne. Les lecteurs préfèrent plutôt télécharger l'application sur leurs dispositifs personnels ; ils peuvent ainsi télécharger des magazines sur leur propre compte. Un des avantages de ce service réside dans le fait que les usagers peuvent « recharger » leur application (après les sept jours) en se connectant au WiFi de n'importe quel institution, hôtel ou entreprise inscrit à PressReader (lieux définis comme des Hotspot et visibles sur une carte dans l'application).

La procédure de mise en place est plutôt facile ; la BV a néanmoins rencontré quelques difficultés au niveau technique. Effectivement, pour proposer PressReader sur les ordinateurs et les tablettes, il faut donner les IPs correspondants. Or, il existe deux sortes d'IPs (entrant et sortant). Les premiers envoyés à PressReader n'étaient pas les bons, ce qui a un peu retardé la démarche. De plus, le fait de devoir passer par le réseau informatique de la Ville, auquel la bibliothèque est affiliée, n'a pas facilité les choses. Au sein de l'équipe de la BV, une personne s'occupe de la presse en ligne ; mais cette plateforme ne requiert presque aucun suivi une fois mise en place.

La promotion est faite de plusieurs manières : grâce à des Flyers et à des affiches, sur le site Internet de la bibliothèque et lors des visites de classes, d'associations ou

d'institutions. La BV a pu remarquer qu'à la relance de la promotion correspond toujours un pic de nouvelles connexions.

La Bibliothèque de la Ville est abonnée à deux autres plateformes de presse en ligne. Mais elles sont destinées à la population universitaire plutôt qu'au grand public, car elles ne concernent pas la lecture récréative. Il s'agit d'Europresse, plateforme conçue pour la recherche d'articles qui ne propose pas de magazines complets et d'Index Presse, une base de dépouillement d'articles.

Tablettes

A la Bibliothèque de la Ville, en échange d'une carte d'identité, les lecteurs peuvent aussi emprunter pour deux heures des tablettes (iPad ou Galaxy) nomades au sein de la bibliothèque, pour une utilisation personnelle ou pour consulter les différentes plateformes proposées par la bibliothèque. Cette offre est en passe d'être renouvelée, car les premiers iPads achetés commencent à montrer des signes de vieillesse. La BV a le projet de proposer des tablettes sédentaires, disposées sur une table, mais sécurisées avec un antivol. Sur celles-ci, les utilisateurs auront accès à une sélection d'applications numériques (livres interactifs, applications culturelles, éducatives, etc.) et ils pourront aussi consulter la presse en ligne.

Quelques chiffres

Tableau 16 : Chiffres et statistiques de la BV (La Chaux-de-Fonds)

Jeux vidéo	
STATISTIQUES	
Nombre de jeux vidéo dans la collection	400 jeux vidéo
Prêts de jeux vidéo	1'276 prêts (2015) 2'155 prêts (2016)
Livres numériques et liseuses	
COÛTS	
Plateforme Numilog	1'500 CHF par année
Liseuses et ressources électroniques achetées	8'000 CHF
STATISTIQUES (2016)	
Nombre de téléchargements et de consultations en streaming sur Numilog	1'314 consultations (2015) 941 consultations (2016) : 881 téléchargements et 60 lectures en streaming
Prêts sur e-bibliomedia	1'508 prêts (2015) 3'977 prêts (2016)
Acquisitions sur Numilog	89 documents (2016)
Nouveaux lecteurs sur Numilog	287 lecteurs (2016)
Nouveaux lecteurs sur e-bibliomedia	287 lecteurs (2016)
Prêts de liseuses – 13 dispositifs	120 prêts et 54 prolongations (2016)
Acquisitions de livres pour les liseuses	80 documents (2016)
Musique en ligne	
COÛTS	
6 connexions simultanées à Naxos Music Library	1'480 euros
STATISTIQUES (2016)	
Connexions à Naxos Music Library	2'100 connexions
Connexions échouées	27 connexions

Presse en ligne	
COÛTS	
Plateforme PressReader	5'400 dollars US par année
STATISTIQUES	
Nombre de publications disponibles	6'470 publications (2016)
Articles lus sur PressReader	102'093 articles (04/2016-12/2016) 30'870 articles (01/2017-04/2017)
Publications téléchargées	6'260 téléchargements (04/2016-12/2016) 3'553 téléchargements (01/2017-04/2017)
Connexions à PressReader	6'088 connexions (04/2016-12/2016) 3'779 connexions (01/2017-04/2017)

5. Bibliothèque municipale de Vevey

Entretien avec Mme Mylène Badoux, médiatrice culturelle à la Bibliothèque municipale de Vevey, le 12 mai 2017.

La Bibliothèque de Vevey est actuellement en train de monter un projet d'espace numérique. Celui-ci devrait voir le jour au début de l'année prochaine. Il est prévu d'y proposer différents outils et contenus numériques, tels que : des liseuses et des livres numériques, de la presse en ligne, des jeux vidéo sur consoles et tablettes ou encore un espace dédié aux courts-métrages.

L'impulsion initiale a été donnée par une initiative de la médiatrice culturelle. Les raisons qui motivent ce projet sont multiples. Tout d'abord, il y a une volonté de rester en phase avec la société et de ne pas « louper » une évolution cruciale. Ensuite, la bibliothèque estime qu'elle a un rôle à jouer au niveau de la prescription des contenus numériques. Finalement, elle souhaite exploiter la mixité intergénérationnelle et sociale que l'on retrouve en bibliothèque, parce qu'elle constitue une opportunité unique et renferme un grand potentiel pour la médiation.

C'est pourquoi un des principaux objectifs de ce projet est de proposer aux usagers un espace de médiation numérique, avec une programmation étudiée pour convenir à tous les publics et tous les niveaux de compétences dans ce domaine.

D'un point de vue plus pratique, le local dédié à ce nouvel espace contenait jusqu'à présent une collection de livres provenant d'un don. Celui-ci va être déplacé dans un endroit plus adapté à la conservation et la pièce de 29 m² sera donc réaménagée pour accueillir le nouvel espace numérique. Il sera ouvert aux mêmes horaires que ceux de la bibliothèque, mais des plages seront définies pour les jeux vidéo sur place. Pour les actions, d'autres espaces de la bibliothèque seront également utilisés.

Les bibliothécaires seront formés aux différentes offres proposées, afin que les compétences de chacun et la qualité des conseils soient les plus égales possibles. Deux bibliothécaires seront en charge du catalogage des jeux vidéo et des livres numériques (un pour le secteur jeunesse, l'autre pour le secteur adulte) et trois personnes s'occuperont de l'achat du fond.

Pour ce qui est de l'aspect financier, la bibliothèque en prendra une partie sur son propre budget. Pour la médiation, la bibliothèque peut déjà compter sur le poste et le budget existants dédiés à la médiation. Il sera en plus fait appel à des personnes

externes pour animer certaines médiations. Pour le reste, elle est actuellement à la recherche de fonds.

La bibliothèque avait fait appel il y a quelques années à un graphiste qui avait créé un logo pouvant être décliné pour chaque service. Pour promouvoir cet espace numérique, une nouvelle déclinaison a donc été réalisée. Elle permettra aux lecteurs d'identifier clairement et facilement les différents services.

Courts-métrages

La Bibliothèque de Vevey souhaite dédier une partie de l'espace numérique aux courts-métrages, afin de favoriser la découverte de ce produit culturel peu connu du grand public.

Elle envisage de mettre à disposition sur place une ou deux tablettes fixes équipées d'antivols sur lesquels les usagers trouveront un choix de courts-métrages. A cet effet, la bibliothèque souhaite collaborer avec l'association Base-court à Lausanne, qui est active dans la distribution et la promotion de courts-métrages en Suisse romande ainsi qu'avec la Bibliothèque publique d'Yverdon-les-Bains.

Jeux vidéo

L'espace numérique sera également en partie dédié aux jeux vidéo. La volonté est de défendre cette forme de contenu culturel et de mettre en avant la production indépendante. La bibliothèque souhaite toucher tous les publics. L'offre étant plus fournie pour la jeunesse, ce sont les enfants qu'elle ciblera principalement, mais elle espère aussi atteindre un public néophyte et/ou adulte.

Sur place seront proposés : une borne d'arcade et des consoles rétro qui permettront aux utilisateurs de jouer à d'anciens jeux vidéo ; différentes consoles en alternance pour jouer sur place ; un ordinateur dédié aux jeux se jouant essentiellement sur cet appareil, avec une collection d'une vingtaine de jeux indépendants et de jeux suisses ; deux à trois tablettes contenant des sélections des bibliothécaires (jeux suisses, jeux actuels, etc.).

Le jeu sur place sera restreint à certaines plages horaires. Les jeux vidéo seront catalogués et il en est prévu de même pour les applications proposées. Celles-ci seront sûrement classées par âge. Rien n'a encore été décidé pour ce qui est de la fréquence de renouvellement des applications. Les acquisitions seront financées prioritairement par l'enveloppe extraordinaire que la bibliothèque a reçue de la Ville de Vevey.

En plus de cette offre sur place, la bibliothèque prévoit de donner aux usagers la possibilité d'emprunter des jeux vidéo et numériques. Le prêt sera soumis aux mêmes conditions que les livres, avec en plus le respect de l'âge légal limité conseillé sur les jeux vidéo.

Il est prévu d'entretenir plusieurs partenariats, notamment avec le Swiss Gamers Network ou encore le Gamelab de l'Université de Lausanne, afin de profiter d'une assistance et de matériel ou d'installations spécialisés.

La promotion se fera au travers de la médiation et des moyens de communication habituels. La bibliothèque songe également à proposer sur une chaîne YouTube des tutoriels de jeux ou des vidéos de jeux créées par les lecteurs.

Livres numériques et liseuses

La Bibliothèque de Vevey prévoit d'instaurer, avec l'espace numérique, le prêt de liseuses. Les lecteurs ont actuellement déjà accès au prêt de livres numériques grâce à l'offre e-bibliomedia, à laquelle la Bibliothèque de Vevey est inscrite.

Le projet est de compléter cette offre en acquérant cinq à dix liseuses. Celles-ci seront pré-chargées avec des sélections thématiques (par exemple : classique, polars ou nouveautés). Chaque liseuse contiendra environ dix ebooks ; ceux-ci seront achetés via les plateformes de Payot et de Lelivre.ch.

Le public visé est celui des adultes et des seniors. Cette offre ne sera pas disponible pour les moins de 14 ans. De plus, les dispositifs seront peut-être prêtés en échange d'une caution, la bibliothèque comptant un taux important de livres non-rendus.

Pour ce qui est de la promotion, la bibliothèque a pu remarquer que le service d'e-bibliomedia était déjà très prisé. La publicité pour les liseuses passera donc principalement par la médiation, par exemple par des ateliers « Présentation de la liseuse », « Comment emprunter un document ? »...

Médiation numérique

Afin d'introduire les nouvelles offres qui seront mises à disposition dans l'espace numérique, la Bibliothèque de Vevey a organisé l'année passée un cycle de médiation sur le numérique et les écrans (1^{er} semestre 2016). En partenariat avec une trentaine d'institutions, quinze animations ont été mises sur pied sur cette thématique afin de proposer des pistes de réponse aux nombreuses interrogations des usagers et de faire face aux idées reçues dans ce domaine. Voici quelques exemples de médiations qui se sont déroulées au cours de ce cycle nommé « Plein Ecran » :

- « Ecrans sur le quai » : création de petits films en stop-motion, projetés par la suite pendant quelques semaines sur le quai de Vevey.
- « Les nouvelles technologies, facteurs de risque, de burnout ? » : conférence de Catherine Vasey, psychologue et spécialiste du burnout.
- « Le héros était une femme... » : conférence de Loïse Bilat sur le rôle de la femme dans les écrans (jeux vidéo, séries, films, etc.).
- « Création d'un jeu vidéo » : invention d'un jeu à partir d'un premier chapitre de roman, animation en collaboration avec la Bibliothèque publique d'Yverdon.
- « Mystère de la tablette » : atelier intergénérationnel au cours duquel des jeunes ont présenté les usages des tablettes et ont assisté des seniors dans leur utilisation.

Il a été constaté que les personnes présentes aux différentes animations n'étaient majoritairement pas des lecteurs inscrits. De plus, grâce aux médiations, la bibliothèque a noté une augmentation de sa visibilité politique et a pu bénéficier d'une enveloppe extraordinaire pour ses acquisitions.

Dans l'espace numérique, les médiations proposées s'inséreront dans la continuité de ce cycle. Elles seront destinées à tous les publics (enfants, jeunes, adultes, seniors), de langue française ou étrangère et de tous niveaux de compétences dans le domaine du numérique. La bibliothèque souhaite aussi miser sur la collaboration intergénérationnelle et entre pairs. Ces médiations seront organisées autour de cinq axes :

- Apprentissages de base (par exemple : introduction à l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, d'un smartphone).
- Création multimédia (par exemple : création d'un site web, comment devenir « YouTuber », apprendre la retouche d'image).
- Ecriture numérique (par exemple : contribuer aux réseaux sociaux comme Twitter ou Facebook, publier ses textes en livres numériques, « Fact-checking » comment vérifier les informations).
- Jeux vidéo : pratique et création (par exemple : tournois de jeux sur consoles, atelier sur les compétences développées par la pratique du jeu vidéo, découverte de serious games).
- Hacker space¹²⁰ et enjeux citoyens (par exemple : programmation robotique, création 3D).

Ces animations seront menées en collaboration avec différents partenaires, parmi lesquels des éditeurs de jeux indépendants, des associations ou institutions pour la jeunesse, des parents ou des seniors, et des établissements scolaires de la région.

¹²⁰ <http://hackerspaces.org>

La promotion sera faite virtuellement, sur le site de la bibliothèque et de ses partenaires, ainsi que physiquement, via les canaux traditionnels (presse, flyers, affichage, programmes imprimés, etc.).

Presse en ligne

Il est également prévu de mettre à disposition des usagers, sur place, une ou deux tablettes pour consulter la presse en ligne. La Bibliothèque de Vevey envisage de s'abonner à PressReader afin de proposer une offre diversifiée : nationale et internationale, en français et en langues étrangères.

De plus, avec la formule de PressReader, les utilisateurs pourront télécharger l'application pour avoir accès aux documents chez eux, durant sept jours à compter de leur passage à la bibliothèque.

Quelques chiffres

Tableau 17 : Chiffres et statistiques de la Bibliothèque municipale de Vevey

Espace numérique	
FONDS	
Budget (Ville) pour les actions de médiation	20'000 CHF (dont 8'000 CHF pour le numérique)
Fond demandé à une fondation pour la médiation	10'000 CHF
COÛTS (ESTIMATIONS)	
Hardware	15'000 CHF
Software	8'000 CHF
Création de l'espace (mobilier et peinture)	9'500 CHF

6. Bibliothèques municipales (BMs) de Genève, site Cité

Entretiens avec M. Florent Dufaux, adjoint de direction des BMs de Genève, le 26 avril 2017 ; avec Mme Salomé Jatton, médiatrice numérique à la Bibliothèque de la Cité, le 30 avril 2017.

Entre septembre 2014 et avril 2015, d'importants travaux de rénovation ont été entrepris sur le site de la Cité des Bibliothèques municipales de Genève. Durant cette période, la bibliothèque n'ouvrait que les espaces du rez-de-chaussée et du quatrième étage (salle d'exposition). Elle avait donc deux solutions possibles : faire un choix drastique et ne plus proposer qu'une petite partie de ses collections ou profiter de vider la bibliothèque de ses livres pour lancer une expérience innovante de médiation numérique. Elle a opté pour la deuxième possibilité : c'est ainsi que le projet d'expérimentation Labo-Cité a vu le jour.

Avant Labo-Cité, les BMs proposaient déjà l'accès à plusieurs ressources numériques : l'encyclopédie Universalis, la plateforme Classical Music Library, des jeux vidéo et de la presse en ligne via Europresse.

Ce projet a permis aux BMs de faire le point sur leurs services numériques et d'en expérimenter de nouveaux. Pour ce faire, la bibliothèque s'est inspirée des expériences déjà menées dans le domaine en France et ailleurs et s'est inscrite au réseau Carel. L'objectif du projet était de : « Tester des ressources, des supports et des dispositifs de médiation numériques pour les publics jeunes et adultes pendant la fermeture de la Bibliothèque de la Cité » (Bibliothèques municipales de Genève 2016).

Dans l'espace numérique et de médiation de Labo-Cité, les usagers avaient accès à des ordinateurs, des applications sur des tablettes de différentes marques, des liseuses, des jeux vidéo et des consoles, ainsi que de la bande-dessinée et de la presse en ligne.

Pour la promotion de Labo-Cité, la bibliothèque a fait appel à une agence spécialisée en communication digitale. En plus des réseaux sociaux et du blog de Labo-Cité, la bibliothèque a utilisé les canaux classiques comme les affiches ou les flyers. Cet espace numérique a également pu profiter d'un bon écho dans la presse. Cela a porté ses fruits car c'est un public non-familier de ses espaces qui a fréquenté Labo-Cité.

Labo-Cité a constaté, qu'en dehors des médiations, il avait accueilli en grande partie un public de « séjournants », qui ne s'intéressaient pas forcément aux sélections et qui

profitaient simplement de la connexion et des postes Internet. Le bilan final a conclu que la médiation et l'accompagnement devaient être au centre d'un espace numérique.

Après cette expérience et conformément aux axes du plan directeur 2016-2020 des bibliothèques (Département de la Culture et du Sport de la Ville de Genève 2016), les BMs ont instauré certains de ces nouveaux services de façon permanente.

De plus, au quatrième étage de la Cité, un espace numérique et de médiation ouvrira en novembre prochain. La surface occupée sera de 120m² pour l'espace principal. L'idée est d'offrir un lieu qui soit une « caisse de résonance » pour les nouvelles technologies et le numérique, un lieu qui devienne incontournable sur Genève, où les usagers pourront expérimenter et demander conseil. L'espace sera ouvert aux mêmes heures que la bibliothèque et différents ateliers y seront organisés.

D'ici novembre, cet espace héberge une exposition montée au Mudac à Lausanne « Qu'en lira-t-on ? La lecture sous toutes ses formes », présentant les possibilités du numérique et des formes alternatives de lecture. Sont exposés différents dispositifs permettant de lire sans livre, comme des « coussins-raconteurs » sur lesquels il suffit d'appuyer sa tête pour entendre une histoire, un livre en réalité augmenté, ou une application mettant en scène nos propres dessins.

Applications numériques et tablettes

Dans l'espace numérique de Labo-Cité, les visiteurs avaient accès à quarante tablettes : vingt iPads et dix tablettes Android destinées aux adultes ; dix iPads avec une sélection d'applications jeunesse et l'accès Internet bloqué.

Depuis les dispositifs pour le public adultes, les utilisateurs pouvaient accéder à trois plateformes, deux de presse en ligne et une de bande-dessinée, Izneo. Cette dernière permet la lecture en streaming de bandes-dessinées ; son offre est restreinte à la consultation sur place via les tablettes ou les ordinateurs mis à disposition par la bibliothèque.

Deux personnes géraient les tablettes ; elles étaient également responsables de la production audio-visuelle. Compte tenu du nombre de dispositifs, il fallait prendre de l'avance pour les mises à jour ou pour installer les applications dont les intervenants avaient besoin : les dispositifs étant traités l'un après l'autre, il fallait donc compter trois jours environ pour les actualiser et les tester. On a constaté que les tablettes Android étaient plus faciles à gérer que les iPads.

Les acquisitions d'applications se faisaient pour chaque tablette et des fiches de présentation ont été rédigées et mises à disposition à côté des tablettes pour accompagner les usagers dans leur découverte.

Pour les tablettes qui seront à disposition dans le nouvel espace de la Cité, la bibliothèque envisage de faire l'acquisition du logiciel d'Apple (MDM, abréviation pour Mobile Device Management) destiné aux entreprises, pour la gestion centrale des achats et des mises à jour. Celui-ci facilitera et réduira considérablement le temps nécessaire à la manutention de ces tablettes.

A l'heure du bilan, force a été de constater que la mise à disposition de ces tablettes durant Labo-Cité n'avait pas vraiment attiré le public souhaité. Au final, les différentes plateformes et applications ont connu un succès modéré. Les tablettes étaient plutôt utilisées comme « extension » par les usagers, lorsqu'ils arrivaient au bout du temps de consultation des ordinateurs. Par contre, ces dispositifs ont été bien employés lors des animations.

Dans les BMs de Genève, des tablettes sont actuellement proposées aux utilisateurs. Ceux-ci peuvent les emprunter pour une durée de deux heures, en échange du dépôt de leur carte d'identité. La limite d'âge est de 16 ans et les applications proposées concernent différents domaines (méthodes de langues, dictionnaires, littérature, sport, cuisine, etc.). L'application Pressreader est aussi à disposition. De plus, dans certaines des BMs, des bibliothécaires ont inséré dans leurs programmes des animations pour enfants, pour lesquels une application numérique est employée pour raconter une histoire.

Dans le nouvel espace de la Cité, on réfléchit à la possibilité de mettre des tablettes (Apple et Samsung) à disposition des enfants. Celles-ci seraient chargées d'applications sélectionnées pour différents groupes d'âges.

Autoformation

Trois plateformes d'autoformation ont été testées pendant la période Labo-Cité. La première est Toutapprendre qui propose des formations dans différents domaines : langue, informatique, musique, bien-être, etc. La deuxième est Vodeclit, destinée à l'apprentissage dans la bureautique et l'informatique. La troisième est Orthodidacte, une plateforme pour apprendre ou améliorer son orthographe française.

Les usagers peuvent utiliser ces plateformes sur place ou à distance. Ils y ont accès avec un identifiant propre à chaque outil. La bibliothèque souhaitait au départ proposer une seule et unique connexion pour ces plateformes. Mais les contraintes dues aux

exigences du service informatique de la Ville de Genève, auquel les BMs sont affiliées, ont empêché cette réalisation.

Après cette expérience Labo-Cité, les trois plateformes ont été adoptées et sont donc venues compléter les services numériques des BMs de Genève. Dans l'espace numérique, il est envisagé de réserver deux postes informatiques pour l'autoformation.

Jeux vidéo et consoles

A la Bibliothèque de la Cité, il y avait déjà une collection de jeux vidéo. A Labo-Cité, il était donc toujours possible d'emprunter ces jeux. La collection contient principalement des jeux ludiques : c'est une volonté de la bibliothèque de proposer une sélection dans l'offre qui est plébiscitée par les utilisateurs et de leur faire découvrir de nouveaux jeux correspondant à leurs attentes. La bibliothèque axe sa collection sur l'édition indépendante et la création suisse.

En plus de cette collection, des jeux étaient proposés pour jouer sur les PC, sur une PlayStation 3 et sur les tablettes. Les sélections de jeux étaient accompagnées de fiches explicatives. Cette offre a peu fonctionné en self-service mais a remporté davantage de succès lors des animations.

Plusieurs médiations ont été mises sur pied avec le jeu vidéo pour thème : des conférences sur son histoire ou sur ses métiers, des journées avec des éditeurs, des apéro-vidéos ou encore divers concours.

Parmi toutes celles de Labo-Cité, c'est cette offre qui a suscité les réactions les plus fortes. La bibliothèque a effectivement reçu un certain nombre de remarques et de courriels virulents. Pour faire face à ces réactions, les bibliothécaires ont pris le temps de répondre et d'expliquer la démarche à l'origine de cette offre.

Ces médiations vont être reconduites dans le nouvel espace de la Cité, avec une volonté déjà présente pour Labo-Cité, celle de mettre en avant la création locale. Il y a une réelle envie de la part des bibliothécaires de faire une sélection et de la présenter aux usagers. Il est aussi prévu de continuer de développer l'offre de jeux vidéo et de proposer, comme pour Labo-Cité, un espace avec des consoles (PS4, Wii, Xbox) pour jouer sur place. Actuellement, des tournois de jeux vidéo continuent d'être organisés dans les BMs.

Livres numériques et liseuses

Pour la période d'ouverture de Labo-Cité, la Bibliothèque de la Cité avaient prévu de mettre en place une offre de livres numériques avec le réseau PNB. Pour plusieurs raisons techniques du côté du prestataire, la plateforme n'a jamais vu le jour.

L'offre prévue de six liseuses Kobo (Fnac) en prêt est donc également tombée à l'eau. Celles-ci ont été utilisées principalement pour les animations, par exemple lors des ateliers sur les livres numériques.

Actuellement, les BMs de Genève sont inscrites à la plateforme e-bibliomedia. Cette décision a été prise à la suite des soucis rencontrés avec PNB. Un des avantages d'e-bibliomedia, c'est que les bibliothèques participantes n'ont pas besoin de se soucier de la maintenance de la plateforme, de la sélection et de l'acquisition des ouvrages, ce qui constitue également un gain de temps.

Les liseuses quant à elles ne devraient pas être mises en prêt dans un futur proche ; elles sont pour l'instant réservées pour la formation des bibliothécaires. Il est néanmoins prévu de proposer des ateliers d'initiation à la liseuse dans le nouvel espace de la Cité, pour accompagner l'offre d'e-bibliomedia.

Médiation numérique

Durant la période d'ouverture de Labo-Cité, la bibliothèque a proposé 58 ateliers. Les BMs avaient conscience dès le départ, de par les expériences déjà menées dans d'autres bibliothèques, qu'un espace comme celui qu'elle voulait proposer nécessitait une bonne offre de médiation pour atteindre les objectifs souhaités.

La Cité voulait toucher tous les publics et avait donc développé quatre axes de programmation. Tout d'abord, les rencontres-débats, sur des sujets tels que la santé numérique ou les jeux vidéo. Un deuxième axe était celui de la création numérique : des intervenants ont animé des ateliers de création de livres ou de musique numérique. Les bibliothécaires ont également proposé diverses animations : création de podcasts, lecture de la presse en ligne, recherche d'informations juridiques (en collaboration avec la Bibliothèque du Pouvoir judiciaire). Et, finalement, il y a eu l'axe d'animation jeunesse, avec à la programmation : des ateliers d'impression 3D, de robotique ou des animations Kidimake¹²¹.

648 participants ont participé aux 58 animations. Pour chacune d'elles, une promotion a été faite par le biais de flyers et d'annonces via Facebook ou Twitter. Certaines

¹²¹ <https://kdmk.social-in3.coop>

animations ont rencontré un véritable succès (création de musique avec enfants, jeux vidéo, rallyes QR-Code en Vieille-Ville en collaboration avec le Service écoles-média du DIP) alors que d'autres ont attiré un public restreint (p. ex. ateliers de création adultes).

Dans l'ensemble, le personnel de la Cité était satisfait de la fréquentation de ces animations. Certaines ont très bien fonctionné, notamment celles destinées aux enfants ou aux familles. Cet espace a aussi permis de développer rapidement différents partenariats intéressants avec des personnes qui sont intervenues dans le cadre de ces médiations.

L'une des difficultés rencontrées est en lien avec la formation du personnel. En effet, les bibliothécaires, dont un certain nombre étaient peu à l'aise avec le numérique, avaient des attentes de formation qui n'ont pas été satisfaites. Une fois ce manque identifié, différents ateliers de formation ont été organisés sur ces thématiques : applications jeunesse, cultures numériques, jeux vidéo, etc.

De plus, au départ, il était prévu que 15 bibliothécaires soient actifs dans la préparation et l'animation des ateliers. Ceux-ci ont pu suivre un atelier sur la formation pour adultes mais, faute de temps (il faut compter un minimum de 8 heures pour la préparation d'un atelier d'une durée d'1 heure) et aussi par manque d'affinités avec le numérique, une partie de ces 15 professionnels n'a finalement pas pris part aux ateliers. Effet qui s'est révélé moindre dans le secteur jeunesse, où, probablement grâce à un meilleur suivi, les bibliothécaires se sont plus impliqués dans les animations.

Dans le nouvel espace numérique de la Cité, des médiations auront lieu régulièrement selon une programmation définie à l'avance. Ce sont des bibliothécaires ou des intervenants externes qui les animeront. La Cité prévoit de proposer des formations aux bibliothécaires intéressés à participer aux ateliers. Et, afin que toutes les personnes travaillant aux BMs soient capables de renseigner les lecteurs sur les offres accessibles, sur place ou à distance, il est également envisagé de mettre sur pied des formations à l'interne.

La Cité souhaite organiser des activités pour toucher tous les publics : les tout-petits, les enfants (5-12 ans), les adolescents (13-17 ans), les jeunes adultes (18-29 ans), les actifs, les seniors ainsi que les migrants et les familles. Des thématiques pour ces médiations ont été définies comme le monde du livre, la création numérique ou le 3D. Il y aura différents genres d'ateliers : des initiations (p.ex. liseuse, ordinateur, présentation d'applications numériques) ; des ateliers (p. ex. créer, monter et diffuser

une vidéo, utiliser le logiciel de déclaration d'impôts, construire une borne d'arcade) ; des conférences-débats (p.ex. le monde du livre, la vie privée sur Internet) ; des animations (histoire numérique, tournoi de jeu vidéo).

Musique en ligne

La Bibliothèque de la Cité propose aussi à ses usagers un accès à la plateforme de musique en ligne 1D touch. Cet outil a été choisi car son modèle, créé pour les bibliothèques, correspond aux besoins de la Cité. Une fois inscrits, les utilisateurs ont accès en streaming, sur place et à distance, à une offre de musique de labels indépendants.

Cette offre vient compléter la plateforme de Classical Music Library. Celle-ci est installée sur place, sur les postes de la discothèque et offre aux usagers un catalogue de musiques classiques.

Partage de contenu

Avant l'expérience Labo-Cité, les BMs de Genève partageaient déjà du contenu avec leurs utilisateurs. Pour ce faire, plusieurs canaux étaient utilisés : un blog, Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, YouTube et Soundcloud.

Les contenus auxquels les usagers ont accès sont très divers. Par exemple, sur le blog, les bibliothécaires présentent des livres, albums, musiques et films (nouveautés ou coups de cœur) et ils proposent également des sélections de ressources par thématiques, genres ou catégories d'âge. Différents éléments sont aussi publiés sur la plateforme YouTube. Celle-ci est utilisée pour diffuser, d'une part, des vidéos de présentation des services et des événements des BMs et, d'autre part, un BookTube¹²² nommé Le Boudoir, série de vidéos où les bibliothécaires présentent leurs coups de cœur.

Depuis l'année dernière, les BMs ont adopté une nouvelle stratégie concernant ces réseaux, élaborée par un chargé de communication spécialisé dans la communication digitale. Le principe étant d'utiliser Facebook comme plateforme de diffusion « centrale » : les contenus sont premièrement publiés sur les autres plateformes puis repris sur la page Facebook de l'institution. Ainsi, un podcast sera d'abord mis en ligne sur Soundcloud, une photo sur Instagram ou Flickr, une vidéo sur YouTube, etc. puis un lien vers ces contenus sera fait depuis Facebook. Cette solution permet de moins se disperser et donne une certaine cohérence aux flux d'informations.

¹²² <http://www.booktube.fr>

Au niveau des ressources humaines, les BMs fonctionnent avec des réseaux de contributeurs. Pour chaque plateforme, un certain nombre de contributeurs s'occupent de poster régulièrement des contenus.

Presse en ligne

La plateforme de presse en ligne Europresse que la Cité proposait à ses usagers sur place via les postes informatiques n'était que très peu utilisée. Pendant Labo-Cité, il a donc été décidé de tester deux autres offres, qui correspondaient peut-être mieux au grand public : LeKiosk.fr et PressReader. Contrairement à Europresse, les deux plateformes proposent des magazines et journaux entiers et offrent la possibilité de téléchargements. Elles sont utilisables soit depuis les postes informatiques, soit depuis les tablettes mises à disposition sur place.

Après Labo-Cité, les BMs ont fait le choix de garder la plateforme PressReader. Ce choix s'est imposé naturellement au vu du modèle économique. Effectivement, l'offre de LeKiosk.fr ne correspond pas aux besoins des bibliothèques. Le système d'abonnement fonctionne avec des jetons : la bibliothèque en achète un certain nombre puis, à chaque fois qu'un usager consulte un journal ou un magazine, elle paie un ou deux jetons (ça dépend des publications). Le problème avec cette offre est donc qu'elle n'est pas du tout pratique à gérer de façon permanente et qu'il est impossible de prévoir un budget. Par ailleurs, PressReader possède un autre argument en sa faveur, c'est sa formule permettant aux usagers de télécharger des documents durant les sept jours suivant leur passage dans la bibliothèque.

A la Cité, dans l'espace numérique, des tablettes seront également mises à disposition (accès libre, attachées avec antivols) pour consulter les revues numériques de PressReader. De plus, ces tablettes donneront peut-être également accès à une offre personnalisée de la plateforme Dynapresse.

Service de référence

Chapitre basé sur l'intervention à la HEG de Mme Gaëlle Said lors du cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », le 28 mars 2017.

Le service de référence des BMs de Genève s'appelle InterroGE, il a été mis en place en septembre 2013. Il est destiné à tous les publics de Genève ou d'ailleurs et répond à des questions sur tous les sujets.

Pour poser une question, les utilisateurs doivent se rendre sur le portail d'InterroGE et remplir le formulaire en ligne. Une fois celui-ci envoyé, ce sont les coordinateurs qui s'occupent, via le logiciel QuestionPoint, d'assigner cette question à un répondant.

Celui-ci fait les recherches nécessaires et rédige la réponse, puis l'adresse aux coordinateurs qui la relisent et la vérifient avant de la transmettre à l'utilisateur. Ils archivent aussi la question, qui deviendra publique si l'utilisateur y consent. Tout cela est fait en 72 heures, temps défini dans la charte d'InterroGE.

Les différents buts du service sont les suivants. Tout d'abord, la bibliothèque veut toucher les usagers là où ils se trouvent, c'est-à-dire sur Internet. Il est important pour elle de leur donner l'opportunité de profiter de la bibliothèque en dehors de ses murs. Deuxièmement, cet outil a pour objectif de donner un accès commun et de regrouper sous un même service toutes les bibliothèques de Genève. Troisièmement, il existe aussi une volonté de mettre en avant la connexion entre le Département de la Culture et les Bibliothèques de la Ville de Genève, visible grâce à l'hébergement d'InterroGE sur le site de la Ville. Dernièrement, le service de référence sert également à promouvoir les compétences des bibliothécaires, tout comme les collections et les ressources des bibliothèques du réseau.

Du point de vue des ressources humaines, le service InterroGE est un grand réseau. Il est constitué d'un responsable, de deux coordinateurs et de trente-cinq répondants (dans onze institutions¹²³). Les coordinateurs ont pour rôle la gestion des réponses (administration du logiciel, évaluation de la cohérence des réponses, archivage des questions, etc.), des répondants (identification des besoins de formation), de la promotion et de l'évaluation du service. Les répondants doivent se créer un réseau de personnes ressources, répondre en s'appuyant sur des sources fiables et en mettant en avant les ressources des collections. InterroGE compte aussi depuis 2014 un partenaire externe, Alliance Sud Infodoc, centre de documentation sur le développement et la mondialisation à Lausanne.

Lors du lancement de ce service, la promotion a été faite de plusieurs manières. Il y a eu une conférence de presse et une campagne d'affichage. Des signets et des sacs en coton portant le logo ont aussi été distribués dans les bibliothèques. InterroGE a pu également profiter d'une bonne couverture médiatique. Par la suite, diverses actions ont été entreprises, par exemple : des affiches avec des QR Code ont été insérées dans les bibliothèques ; des questions ont été publiées dans les agendas des BMs et sur Facebook ; de plus InterroGE a été mis en évidence lors d'événements culturels.

¹²³ Bibliothèque d'art et d'archéologie ; Bibliothèque de Genève ; Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques ; Bibliothèque du Musée Ariana ; Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève ; Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences ; Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle ; Bibliothèque musicale de la Ville de Genève ; Bibliothèques municipales de la Ville de Genève ; Centre d'iconographie genevoise ; Institut et Musée Voltaire.

Le service de référence marche actuellement très bien et les enquêtes de satisfaction donnent des résultats très positifs. De plus, InterroGE est un outil qui aide à redynamiser les bibliothèques, en apportant à celles-ci une image d'institutions actives et conviviales.

Quelques chiffres

Tableau 18 : Chiffres et statistiques de la Cité (BM Genève)

Labo-Cité	
COÛTS	
Programmation	16'678 CHF
Matériel	3'000 CHF
Acquisitions d'applications numériques	2'549 CHF
Achats de 40 tablettes et 6 liseuses	20'000 CHF
STATISTIQUES	
Sessions Internet	78 sessions par jour
Demandes d'iPads adultes	547 demandes (4 par jour)
Demandes d'iPads jeunes	100-150 demandes
Demandes de tablettes Android	100-150 demandes
Activités réalisées	58 activités
Total de participants aux activités	648 participants
Service de référence en ligne	
STATISTIQUES (2016)	
Questions adultes	1'250 questions
Pourcentage de questions par institution	BM : 31.04% Coordination : 43.04% BAA/Ariana : 4.08% BGE-Iconographie : 0.64% BGE-Musicale : 1.12% BGE-Publique : 7.44% BGE-Voltaire : 0.16% CJB : 1.52% MEG : 1.68% MHN : 3.04% MHS : 2.16% Partenaires externes : Alliance sud : 1.12% CDS : 2.96%

7. Médiathèque scolaire et communale du Mont

Entretien avec Mme Murielle Henchoz, responsable de la Médiathèque du Mont, le 8 mai 2017.

La médiathèque du Mont-sur-Lausanne est ouverte aux lecteurs de l'établissement scolaire EPS Le Mont ainsi qu'à ceux de la commune. Elle possède une collection principalement destinée à un public jeune et aux enseignants.

En 2015, la médiathèque a fait appel à trois étudiantes de la HEG pour réfléchir à la mise en place d'une offre d'applications numériques et de médiation autour de celles-ci.

Applications numériques

Les applications numériques et les tablettes ayant fait l'objet de beaucoup de discussions dans les bibliothèques, c'est une des raisons qui a motivé la création de ce mandat. Les bibliothécaires voulaient aussi étudier ce domaine car elles considéraient (et considèrent toujours) que ce développement faisait partie de leur mission scolaire. Avoir connaissance de ce qui se fait, suivre l'évolution de la littérature, proposer des applications de qualité et aiguïser la curiosité et le sens critique des élèves sont des tâches qu'elles estiment très importantes.

La médiathèque possède actuellement dix tablettes employées dans le cadre d'animations. Ce sont des iPads, car l'institution a un environnement informatique Apple. De plus, la médiathèque a pu acquérir des iPads qui avaient déjà été utilisés dans le cadre d'un projet pilote.

Le public visé, ce sont les enfants entre 8 et 12 ans. On a choisi de ne pas mettre les iPads à disposition dans la médiathèque, car l'objectif est de présenter et surtout d'accompagner la découverte d'applications. Il y a aussi un souci lié à la gestion de ce service : comment éviter que tous les enfants, qui viennent profiter de l'espace de la médiathèque durant leurs pauses scolaires, ne soient systématiquement captivés par ces dispositifs au détriment de la lecture ?

Les tablettes sont utilisées de plusieurs manières. Lors d'animations avec les classes, elles sont employées comme des ordinateurs, pour permettre la recherche dans le catalogue. Autre exemple, la médiathèque fait des Rallyes QR-Code : les participants scannent un QR-Code et doivent retrouver le document qui s'affiche. Une fois celui-ci trouvé, une deuxième question s'affiche. L'emploi des iPads est très pratique dans ce

contexte, car il permet de passer outre les impressions papier ; les enfants apprécient également ces dispositifs.

La médiathèque a aussi mis en place des ateliers découverte d'applications numériques. Les enfants doivent s'inscrire (pas besoin de l'accord des parents) et les animations sont limitées à 10 participants. La médiathèque possède en effet dix dispositifs et son but est de laisser tous les participants expérimenter les applications présentées. Celles-ci vont du livre numérique à la réalité augmentée. Ces ateliers sont organisés pour différents publics, majoritairement dans le cadre parascolaire et scolaire, mais aussi à un niveau communal. Pour les classes, les bibliothécaires proposent aussi des activités où les enfants doivent analyser différentes applications. Dans le cadre communal, les bibliothécaires présentent plutôt des applications ludiques. Les contraintes ne sont pas les mêmes qu'au niveau scolaire, où les animations proposées répondent aux objectifs du PER et sont construites comme des leçons. Les animations n'ont pas de calendrier régulier, elles dépendent des envies des bibliothécaires, des demandes des enseignants et des périodes de l'année.

Au niveau pratique, en plus des iPads, les bibliothécaires utilisent un caisson permettant de recharger tous les dispositifs en même temps et une Apple TV pour la projection sur écran. De plus, pour les animations comme les rallyes, les bibliothécaires ont fait appel à un graphiste qui a développé différentes illustrations mettant en scène des iPads.

Les iPads sont chargés pour l'instant d'une quarantaine d'applications. La sélection et les acquisitions ne se font pas vraiment de manière régulière car ces tâches, en plus des animations et de la manutention (mises à jour des iPads, etc.), nécessitent du temps et les bibliothécaires tentent de ne pas développer cette offre au détriment du reste. Les applications choisies sont le plus souvent payantes ; cela permet d'éviter la publicité. Pour simplifier les achats, la médiathèque a fait l'acquisition d'une carte iTunes. Mais pour l'instant, étant donné le moindre coût des applications, la médiathèque n'utilise même pas une carte de 50 CHF par année.

Les retours des enseignants sont plutôt positifs : ceux-ci ne connaissent généralement que peu l'offre d'applications numériques et ils apprécient de découvrir celles-ci. Les bibliothécaires profitent aussi parfois de proposer aux enseignants des applications spécifiques pour certaines branches.

Quelques chiffres

Tableau 19 : Chiffres et statistiques de la Médiathèque du Mont

Applications numériques	
COÛTS	
Achats d'applications numériques	50 CHF par année
STATISTIQUES	
Prêts d'iPads – 3 dispositifs	127 prêts (depuis 2012)
Prêts d'iPads – 3 dispositifs	14 prêts et 11 prolongations (2016)

8. Médiathèque Valais (MV), site Sion

Entretien avec Mesdames Fanny Théoduloz et Maude Thomas, bibliothécaires à la Médiathèque Valais, le 27 avril 2017.

La médiathèque Valais se décrit comme une institution présente sur cinq sites, quatre sites physiques (Médiathèque de Sion, Brigue, Martigny et St-Maurice) et un site virtuel, l'eMédiathèque.

La MV joue plusieurs rôles : médiathèque générale d'étude et d'information ; médiathèque patrimoniale du Valais ; médiathèque de lecture publique ; centre de documentation pédagogique et médiathèque spécialisée de la HEP ; médiathèque pour l'enseignement secondaire II ; bibliothèque spécialisée pour le domaine musical (Médiathèque Valais 2008). Il faut aussi souligner que, sur le site de Sion, la médiathèque a récemment fusionné avec la bibliothèque publique.

La mise en place des services numériques instaurés a toujours découlé d'une volonté claire de la part de la direction. La MV s'est lancée dans le numérique dès 2009 avec son service de référence en ligne « Le Valais en question ». Puis, une année plus tard, la médiathèque Valais a créé son site virtuel sur son portail web nommé l'eMédiathèque. Depuis là, différents services numériques pour le grand public ont été développés, dont : le prêt de liseuses, de livres électroniques et de tablettes, une application mobile, des expositions virtuelles, un wiki sur le Valais et une offre de formation en ligne.

La médiathèque Valais est aussi présente sur les réseaux sociaux. Elle propose à ses lecteurs des podcasts, un répertoire de sites web et de bases de données ainsi que des ressources patrimoniales. Elle numérise également depuis plusieurs années des contenus patrimoniaux.

Pour finir, la MV possède aussi une application numérique. Mais, en raison d'un besoin important de mise à jour, cette dernière va certainement être abandonnée au profit de l'utilisation de la version mobile du catalogue.

Applications numériques et tablettes

En 2012, la Médiathèque Valais a décidé d'offrir à ses usagers la possibilité d'utiliser des tablettes. Au départ, l'idée était de mettre à disposition deux iPads sur chaque site pour consulter la presse. Les lecteurs devaient demander les iPads à l'accueil, signer un formulaire, puis pouvaient s'en servir au sein de la médiathèque. Les iPads étant peu utilisés, la médiathèque Valais a décidé lors de l'instauration du prêt de liseuses,

en 2013, de les mettre en prêt également. Les lecteurs pouvaient les emprunter aux mêmes conditions que les livres.

Actuellement, le nombre d'iPads est passé de deux à quatre par site. Les applications qui s'y trouvent sont des applications gratuites, classées par thématiques (géographie, histoire, presse suisse, etc.).

Les bibliothécaires étudient un nouveau projet, soit la possibilité d'utiliser les iPads pour la presse en ligne. Ceux-ci seraient donc mis à disposition sur place, attachés avec un antivol dans le coin presse et équipés de l'application PressReader. Quelques questions subsistent encore sur la manière de connecter les tablettes au WiFi, car, pour l'instant, il est nécessaire de donner son numéro de téléphone pour se connecter au réseau de la MV, ce qui est un peu gênant. Il est donc potentiellement question de mettre en place une sorte de réseau fermé réservé aux tablettes.

D'autres applications seraient chargées sur les iPads. Le travail se faisant par pôle au sein de la médiathèque Valais, chaque pôle choisirait donc les applications intéressantes pour son domaine. Et, pour faciliter les mises à jour régulières des tablettes, la médiathèque envisage d'acquérir le logiciel d'Apple destiné à administrer une « flotte » de dispositifs. Cela permettrait de réduire le temps de gestion et de n'avoir qu'une personne responsable de ce service.

La promotion de ce service a été réalisée par les canaux traditionnels, affiches, flyers et via le portail internet et les réseaux sociaux.

Autoformation

La médiathèque Valais propose à ses usagers l'accès à trois plateformes d'autoformation. Deux sont du fournisseur Rosetta Stone, destinées à l'apprentissage des langues : Rosetta Stone Advantage, qui contient des formations pour tous les niveaux, de A1 à C1 (français, italien, espagnol, allemand, anglais, néerlandais et chinois) et Rosetta Stone V3 qui, elle, est conçue seulement pour les débutants (niveau A1, mais plus de 17 langues). La troisième, nommée Vodeclic, est une plateforme de formation pour les compétences informatiques et bureautiques. Le public ciblé est les adultes, mais les plateformes pourraient éventuellement convenir à des adolescents (Rosetta Stone Advantage : pas avant le secondaire II et Rosetta Stone V3 : pas avant 12 ans).

Avant Rosetta Stone, la médiathèque offrait un accès à la plateforme Tell me more qui avait un grand avantage : elle proposait une réelle immersion dans la langue d'apprentissage. Mais la plateforme a été rachetée fin 2013 par Rosetta Stone, à qui la

MV s'est donc rattachée. En ce qui concerne les offres de formations plus générales, la médiathèque s'est aussi intéressée à Video2brain. Mais celle-ci proposait un contrat qui ne convenait pas aux offres d'une bibliothèque.

Les abonnements se font de différentes manières. Rosetta Stone fonctionne avec des achats de bouquets de licences : l'institution en achète un nombre défini et autant d'utilisateurs que de licences peuvent se créer un compte ; arrivée au bout des licences disponibles, l'institution doit refaire l'achat d'un bouquet. La médiathèque Valais fait en général l'achat d'un bouquet de 300 licences par année mais, cette année, son stock est déjà sérieusement entamé. Pour ce qui est de Vodeclic, il s'agit d'un contrat annuel forfaitaire en fonction du bassin de population.

Ces deux modèles économiques ont des répercussions sur la manière dont les utilisateurs bénéficient de l'offre. Le prix de Vodeclic ne dépend pas du nombre d'utilisateurs, ceux-ci sont libres de s'y inscrire comme ils le souhaitent. Ils ont donc ensuite accès sur place ou à distance à cette plateforme d'autoformation. Quant à Rosetta Stone, offre pour laquelle le coût dépend du nombre d'utilisateurs, les utilisateurs doivent d'abord suivre une formation d'une heure donnée à la médiathèque. Ceux qui s'inscrivent sont ensuite contraints de travailler sur la plateforme au minimum 20 heures dans l'année, sinon ils sont tenus de payer 50 CHF à la médiathèque (équivalent au prix d'une licence).

Il y a au sein de la MV une personne qui a été engagée pour s'occuper en partie de l'offre d'autoformation. Le 10% de son cahier des charges est consacré à la coordination pour les médiathèques ainsi qu'à l'organisation et l'animation des ateliers de formation.

Pour le futur, la médiathèque est en contact avec la plateforme Toutapprendre, qui propose un « paquet » de formations dans différents domaines (langues, développement personnel, musique etc.). Le seul problème réside dans le fait que certaines formations sont conçues pour les Français, comme par exemple, la formation pour le code de la route (code de circulation français). L'idéal serait donc pour la médiathèque Valais de négocier un paquet de formations de son choix.

Création et diffusion de contenu

Les expositions virtuelles, les podcasts et Wikivalais, sont tout autant de ressources que la médiathèque utilise pour partager du contenu avec ses usagers.

Pour mettre en valeur le patrimoine, la MV a mis en place différents moyens. Parmi ceux-ci, elle propose des expositions virtuelles. Ces dernières sont destinées à un

public adulte et ne sont absolument pas liées à une exposition physique de la bibliothèque. Du point de vue technique, ce sont les concepteurs du portail web (qui est un Content Management System) qui ont créé un module permettant de réaliser ces expositions. Il a été constaté que ce service était peu utilisé en comparaison du travail fourni, mais la promotion de ce genre d'outils est difficile et la médiathèque Valais n'a pas encore trouvé la solution idéale.

Les podcasts que la médiathèque Valais met à disposition de ses lecteurs sur son site Internet sont les enregistrements de toutes les conférences données au sein des quatre sites physiques de l'institution. Ce service demande un temps qu'il ne faut pas négliger et de bonnes compétences techniques. Effectivement, il exige la présence d'un technicien à chaque conférence pour mettre en place le matériel d'enregistrement. De plus, le son a besoin d'être retravaillé sur un logiciel spécialisé avant d'être mis à disposition.

La création de Wikivalais découle d'une volonté de regroupement et de mise en valeur des ressources. Au départ, sur l'ancien site Internet de la médiathèque, les bases de données étaient éparpillées, diffusées sur différents supports (PDF, Excel, ou PHP) et de par là même peu consultées. De plus, à Martigny, un projet de création d'une encyclopédie en ligne du Valais avait vu le jour. Malgré la fondation d'un comité de rédaction, les différentes sections de l'encyclopédie n'ont jamais été correctement fournies. Il a donc été décidé de prendre une autre direction et c'est ce qui a motivé l'élaboration de Wikivalais. Le portail de la presse valaisanne y a été inséré, tout comme les différentes bases de données et les articles de l'encyclopédie Valais.

De 2008 à 2011, le 50% du cahier des charges d'une personne était dédié à la mise en place et à la gestion de ce Wiki. Actuellement, un suivi et un contrôle des modifications est toujours effectué mais il ne demande plus qu'en moyenne quinze minutes par semaine.

Les pages les plus consultées sont : les auteurs valaisans, les chercheurs, les pages de biographies et les listes des institutions valaisannes. La contribution respecte la norme pour ce genre d'outils : 90% de consultation et 10% de participation.

Un travail de Bachelor est actuellement mené par une étudiante en Information documentaire de la HEG afin de définir une nouvelle évolution du Wiki : ses contenus ne correspondent plus entièrement aux attentes et du public et de la médiathèque Valais.

Livres numériques et liseuses

La médiathèque Valais a été la première bibliothèque de Suisse romande à proposer un service de prêt de livres numériques et de liseuses. En 2013, deux liseuses par site, de la marque Cybook de Bookeen, étaient disponibles pour le prêt, au même titre qu'un livre. Cette marque a été choisie car, à ce moment-là, c'est elle qui était en tête du classement de la FRC.

Actuellement, au vu de l'augmentation des demandes, le nombre de liseuses par site a doublé. Celles-ci sont prêtées dans des boîtes ; un feuillet y est également inséré pour sensibiliser les usagers au coût d'un tel dispositif et les inciter à le manipuler avec soin. Aucun gros dégât n'est à signaler depuis le début de la mise en prêt des liseuses, si ce n'est la disparition de quelques câbles. Ayant remarqué qu'une bonne partie des lecteurs empruntent des liseuses pour les tester, la médiathèque a créé un document comparatif des offres qu'elle a mis à disposition sur son site Internet.

La MV offre trois plateformes pour le prêt d'ebooks : Numilog, Cantook Station et Onleihe pour la partie germanophone. En 2013, pour l'offre francophone, seul le fournisseur Numilog existait ; la médiathèque Valais n'avait donc pas le choix. Plus tard, quand PNB et e-bibliomedia ont fait leur apparition, la médiathèque a voulu proposer une offre complémentaire à celle de Numilog. Etant donné son envergure, la bibliothèque avait les ressources nécessaires pour mettre en place son propre service. C'est donc ce qu'elle a décidé de faire en créant sa plateforme avec Cantook Station. Actuellement, la bibliothèque souhaiterait n'avoir plus qu'une seule offre pour la partie francophone et, au vu de différents éléments, son choix se porterait plutôt vers Cantook Station. Les avantages qu'elle y trouve sont les suivants : une interface plus attractive, une exportation plus automatisée des notices vers le catalogue et une inscription d'office possible pour tous les lecteurs.

Les acquisitions de livres numériques sont faites par pôle sur la librairie de Numilog et, pour Cantook Station, sur Feedbooks. 10% du budget d'acquisition de livres est actuellement dédié à l'achat d'ebooks. La MV a fait le choix de reprendre les notices des livres numériques dans son catalogue (RERO). Pour ce faire, un des professionnels de l'institution a développé un outil pour intégrer automatiquement les notices de Cantook Station. Mais il est encore toujours nécessaire d'intervenir pour compléter ou corriger ces notices ou pour supprimer des livres dont la licence n'est pas renouvelée.

En 2013, la médiathèque Valais avait consacré un de ses « bulletin de l'été » (prospectus mettant en avant différentes ressources et animations) aux outils

numériques. Elle y faisait la promotion entre autres services de ses livres numériques et liseuses. Comme elle était la première à toucher à ce domaine, la médiathèque avait aussi pu profiter d'une couverture médiatique (articles dans la presse, émission de la RTS, etc.). De plus, elle avait édité des affiches, inséré les informations sur le site internet et fait de la publicité dans sa newsletter.

Service de référence en ligne

Chapitre basé sur l'intervention à la HEG de Mme Fanny Théoduloz lors du cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », le 28 mars 2017.

Le service de référence en ligne de la médiathèque Valais, nommé « Le Valais en question », satisfait différents objectifs de la MV : donner une meilleure visibilité à l'institution, promouvoir les compétences documentaires des professionnels et leur mission de médiation, répondre à la mission de coordination des bibliothèques valaisannes, valoriser le patrimoine en mettant en avant les collections valaisannes de la MV et le travail de la communauté culturelle et scientifique valaisanne, renforcer la participation de l'institution à la vie culturelle et scientifique. De plus, cet outil permet à la MV de proposer également une base de références, grâce à l'archivage des questions-réponses.

Le public ciblé par ce service est toute personne qui a un intérêt pour le Valais. Le réseau n'étant pas réservé aux seuls lecteurs de la bibliothèque. La MV cherche en particulier à atteindre, en plus des usagers des bibliothèques et médiathèques valaisannes, les chercheurs et les enseignants.

Le principe de ce service est le suivant : le client se rend sur le site Internet du Valais en question et pose sa question sur le formulaire ad-hoc. La réponse est donnée en moins de 72 heures (week-ends et jours fériés non-compris). Elle est ensuite archivée dans la base de connaissances, classée par thématique et son titre est retravaillé au besoin pour faciliter la recherche.

Au niveau organisationnel, deux rôles ont été définis : celui de modérateur, qui est en charge de la gestion des questions et réponses (réception, rédaction de la réponse, envoi de celle-ci, etc.) et de la diffusion de celles-ci (archivage, classement, suppression, etc.). Le correspondant, lui, répond aux questions qui lui sont transmises par le modérateur. Participent donc à ce service, un bibliothécaire responsable, des bibliothécaires spécialisés, ainsi que des responsables de fonds ou de collections spéciaux. Le temps total estimé au départ pour ce service était d'une demi-journée par

semaine, pour un total de 65 questions par année. A titre de comparaison, la médiathèque a répondu en 2016 à 46 questions.

Les collaborateurs de ce service doivent avoir des compétences de recherche d'information, relationnelles, rédactionnelles et informatiques. Il est aussi exigé qu'ils aient les connaissances suivantes : connaissances de l'institution, de ses collections et ressources, des institutions spécialisées valaisannes et des chercheurs valaisans.

La promotion a été faite via les canaux traditionnels ainsi que via les réseaux sociaux Twitter et Facebook, sur lesquels les questions posées étaient publiées. De plus, la Médiathèque Valais a créé des tutoriels d'aide en ligne sous forme vidéo.

La MV travaille aujourd'hui à l'évolution de son service avec des partenaires. Le « Valais en question » est depuis ses débuts lié au guichet virtuel de la Suisse, géré par la Bibliothèque nationale. Le projet en cours actuellement, visant à augmenter la visibilité du guichet, va dans un autre sens. La MV souhaiterait offrir à ses partenaires locaux la possibilité d'intégrer le service sur leurs sites Internet. De plus, elle aimerait développer un système d'affichage des questions que ceux-ci pourraient également incorporer à leurs sites. Un projet pilote a été réalisé pour la commune de Nendaz, nommé « Nendaz en question », service présent sur le site Internet de la commune.

Quelques chiffres

Tableau 20 : Chiffres et statistiques de la Médiathèque Valais

Applications numériques et tablettes	
STATISTIQUES	
Prêts d'iPads – 3 dispositifs	127 prêts (depuis 2012)
Prêts d'iPads – 3 dispositifs	14 prêts et 11 prolongations (2016)
Autoformation	
COÛTS	
Achats d'un paquet de 300 licences pour la plateforme Rosetta Stone	15'000 Euros (50 Euros par licence) par année (jusqu'en 2016, peut-être rachat de 300 licences en été 2017)
Plateforme Vodeclit	6'000 CHF (usagers langue française) et 2'000 CHF (usagers langue allemande) par année
STATISTIQUES	
Usagers inscrits à la plateforme Rosetta Stone Advantage	778 licences (printemps 2014-06/2017) 200 licences (2014) 300 licences (2015) 300 licences (2016) Déjà 270 licences utilisées Commande de 300 nouvelles licences cet été (05/2017)
Usagers actuellement en formation sur Rosetta Stone Advantage	472 personnes (06/2017)
Usagers actuellement en formation sur Rosetta Stone V3	42 personnes (06/2017)
Licences Rosetta Stone V3	50 licences en phase de test (06/2017)
Heures de formation réalisées par les usagers sur Rosetta Stone Advantage	2'885h39 donc moyenne de 23min/semaine et de 9h04/apprenant (05/2017)
Heures de formation réalisées par les usagers sur Rosetta Stone V3	85h95 (05/2017)
Usagers inscrits à Vodeclit (offre uniquement en français jusqu'à fin 2015)	378 personnes (printemps 2014-05/2017)
Heures de formation réalisées par les usagers sur Vodeclit	632h (printemps 2014-05/2017)
Nombre de connexions à Vodeclit	1676 connexions (printemps 2014-05/2017)

Livres numériques et liseuses	
COÛTS	
Acquisitions d'ebooks	10% du budget des imprimés
Plateforme Numilog	1'500 CHF par année
Plateforme Cantook Station	3'000 CHF par année
Dilicom	70 euros par année
STATISTIQUES	
Prêts d'ebooks (français et allemand)	16'715 documents (2016)
Prêts de liseuses – 4 dispositifs depuis 2013, 2 depuis 2014 – avril 2017)	298 prêts (2013/2014-04/2017)
Prêts de liseuses - 6 appareils	49 prêts et 45 prolongations (2016)
Service de référence en ligne	
STATISTIQUES	
Questions posées (français et allemand)	16 questions (2009) 30 questions (2010) 21 questions (2011) 18 questions (2012) 18 questions (2013) 14 questions (2014) 28 questions (2015) 46 questions (2016)

Annexe 2 : Fiches pratiques

1. Applications numériques et tablettes

Public cible : Tous publics.

Description :

Les tablettes peuvent être mises en prêt, proposées en consultation sur place ou utilisées simplement lors d'animations ponctuelles. Le prêt est plutôt destiné à un public adulte. La consultation sur place peut se faire de deux manières :

- Tablettes nomades : les tablettes n'ont pas de câble antivol. Les usagers doivent les demander au prêt et peuvent ensuite s'installer où ils le souhaitent dans la bibliothèque.
- Tablettes attachées : les usagers ont un libre accès aux tablettes dans un espace aménagé (fauteuil, mobilier pour attacher le câble antivol).

Contenu :

Différentes possibilités en fonction du public :

Adultes : presse ; applications (loisirs, vie pratique, etc.) ; livres électroniques ; bandes dessinées.

Enfants : livres applicatifs ; applications ludiques et/ou éducatives ; bandes dessinées.

La gestion du contenu peut se faire de deux manières différentes :

- Téléchargement/achat d'applications depuis un ordinateur via un seul compte (sur Apple Store ou Google Play). Puis téléchargement des applications sur toutes les tablettes, une à une. Pour l'achat d'applications, l'utilisation d'une carte de crédit ou d'une carte prépayée est nécessaire.
- Gestion centralisée grâce à un Mobile Device Management (MDM) qui permet l'achat en volume (VPP) et la synchronisation par WiFi des tablettes. Cette solution est très coûteuse car les bibliothèques ne peuvent pas bénéficier des offres professionnelles destinées aux écoles ; elles n'ont accès qu'à celles destinées aux entreprises.

Equipement :

Housse de protection ; antivol ; casque audio ; câble de chargement.

Prix :

Tablette :	200 - 700 CHF.
Housse de protection :	20 - 30 CHF.
Antivol :	50 - 60 CHF.
Casque audio :	20 - 30 CHF.

+ Acquisitions ; + Aménagement d'un lieu de consultation sur place.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise des fonctionnalités des tablettes mises à disposition ; maîtrise de la procédure de téléchargement d'applications ; connaissances des différentes applications proposées.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique ; charte d'utilisation ; atelier d'initiation à l'utilisation des tablettes ; atelier d'initiation aux applications ; feuillet listant les applications (informatif et permet également aux usagers de retrouver les applications à la maison) ; affiches informatives à destination des parents.

Limites :

L'offre d'applications est dépendante de la marque de la tablette. L'intégration dans l'environnement informatique peut poser quelques problèmes (tablettes Apple dans un environnement Windows par exemple). Acheter une application pour équiper plusieurs dispositifs est une pratique qui se trouve à la limite du cadre légal.

A penser :

- ⇒ Si les tablettes sont prêtées, un endroit sécurisé de stockage doit être défini.
- ⇒ Le renouvellement des applications doit être régulier. Il demande un suivi.
- ⇒ Les assurances sont trop coûteuses pour les bibliothèques, il vaut mieux compter sur une bonne protection et une responsabilisation des utilisateurs.
- ⇒ Beaucoup d'applications requièrent une connexion Internet, le WiFi est donc un prérequis pour la consultation sur place.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds ; Médiathèque du Mont-sur-Lausanne.

2. Autoformation en ligne

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

Cette offre permet aux usagers de se former, sur place ou à distance, dans différents domaines. L'accès se fait en général via les postes informatiques de la bibliothèque (sur place) ou via le portail de cette dernière (sur place et à distance). L'autoformation à distance demande généralement une inscription spécifique pour ce service.

Contenu :

Les formations peuvent porter sur de nombreux domaines : bien-être, informatique, bureautique, apprentissage des langues, etc. Les plus utilisées sont celles destinées à l'apprentissage des langues.

Equipement :

Poste informatique ; casque audio ; lien d'accès présent sur le portail Web.

Prix : Plateforme : cf. comparatif page suivante.
Casque audio : 20 - 30 CHF.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la procédure d'accès aux plateformes proposées ; maîtrise des fonctionnalités de ces dernières ; connaissance des différents domaines de formation.

Accompagnements possibles du public :

Guide (papier ou électronique) d'utilisation de la plateforme ; initiation à la plateforme.

Limites :

L'offre est majoritairement française : certaines formations, comme celles portant sur le code de la route ou proposant un soutien scolaire, deviennent donc moins pertinentes pour la Suisse.

Le modèle économique des plateformes peut poser différents problèmes :

- Achat d'accès : risque qu'un certain nombre d'utilisateurs s'inscrivent et n'utilisent finalement pas la plateforme.
- Abonnement avec accès nominatif annuel : les usagers qui ne s'inscrivent pas en début d'année disposeront de moins de temps pour progresser avant que leur session ne soit réinitialisée.

A penser :

⇒ Si la formation n'est disponible que sur les terminaux de la bibliothèque, il peut y avoir un risque d'attente dû à l'occupation des ordinateurs par d'autres usagers.

Partenariats possibles :

L'institution souhaitant mettre en place ce service pourrait bénéficier d'une association avec d'autres bibliothèques. Il serait envisageable, par exemple, de proposer cette offre conjointement avec les bibliothèques du réseau RBNJ.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou ; Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

Comparatif des principales plateformes d'autoformation

	Vodéclic	Rosetta Stone			ToutApprendre.com	Othodidacte
		V3	Foundations	Avantage		
Publics cibles	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes
Types de ressources	Informatique ; bureautique ; usage de l'Internet	Langues (plus de 17)	Langues (plus de 24)	Langues (français ; italien ; espagnol ; allemand ; anglais ; néerlandais ; chinois)	19 catalogues (langues ; soutien scolaire ; multimédias ; bien-être ; musique ; code de la route ; bureautique ; etc.)	Français langue maternelle et langue étrangère (conjugaison ; grammaire ; orthographe ; syntaxe ; compétences rédactionnelles)
Niveaux	Tous niveaux	Débutants	Débutants	A1 - C1	Tous niveaux	Tous niveaux
Nombre de ressources disponibles	Plus de 18'000 formations	-	-	-	Plus de 2'600 formations	-
Accès sur place	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès à distance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Choix du catalogue de formations	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Modèle économique	Contrat annuel forfaitaire en fonction du bassin de la population	Achat par paquets de 300 licences (= inscription)	Achat par paquets de 300 licences (= inscription)	Achat par paquets de 300 licences (= inscription)	Prix de licence dégressif en fonction du nombre de connexions choisies	Pas d'information
Prix	Exemple Médiathèque Valais (bassin de population de langue française) : 6'000 CHF	1 licence : env. 50 €	1 licence : env. 50 €	1 licence : env. 50 €	Pas d'information	Pas d'information

3. Bibliobox

Public cible : Tous publics.

Description :

Une Bibliobox est un outil qui permet aux usagers d'accéder à des contenus libres (domaine public ou sous licence Creative Commons) téléchargeables ou lisibles en streaming. Pour y avoir accès, il faut simplement se connecter au réseau WiFi de la Bibliobox.

Ce genre de dispositif peut être mis en place dans la bibliothèque ou peut être proposé hors les murs.

Contenu :

La Bibliobox peut contenir n'importe quel document numérique : musique, livres, BDs, vidéos, etc.

Equipement :

Clé USB ; routeur ; source d'énergie (prise secteur ou batterie).

Prix : Bibliobox (routeur et source d'énergie) : 50 €.
Clé USB : 20 - 30 CHF.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise du téléchargement de contenus sur une clé USB ; maîtrise de la procédure d'accès à la Bibliobox ; quelques connaissances informatiques pour la configuration de la Bibliobox lors de sa mise en place.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique pour l'utilisation de la Bibliobox.

Limites :

La Bibliobox ne peut contenir que des ressources libres.

A penser :

- ⇒ Le contenu nécessite d'être renouvelé régulièrement.
- ⇒ La recherche et la sélection de contenu libre peut être chronophage.
- ⇒ Certains contenus ont besoin d'applications particulières pour être lus, c'est le cas par exemple des BDs numériques. Il faut donc penser à proposer aussi des applications de lecture.
- ⇒ La mise en scène de la Bibliobox est nécessaire pour assurer sa visibilité.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèque Municipale de Lyon

4. Création et diffusion de vidéos

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

Créer des vidéos permet à une bibliothèque de transmettre différents contenus sous forme audio-visuelle. Les plateformes de diffusion les plus connues et utilisées sont YouTube et Dailymotion.

Les utilisateurs peuvent avoir accès à ce contenu gratuitement et en streaming, sur place ou à distance.

Contenu :

Les vidéos peuvent porter sur différents sujets : recommandations de lecture ; présentation des offres de la bibliothèque ; conférences filmées ; tutoriels sur la recherche documentaire ou sur l'utilisation de certaines ressources ; etc.

Equipement :

Caméra ou appareil photo ; lumières parapluies ou softbox ; trépied ; micro ; logiciel de montage vidéo (gratuit ou payant).

Prix :	Caméra/appareil photo :	500 - 1'500 CHF
	Lumières parapluies/softbox :	50 - 100 CHF.
	Trépied :	40 - 70 CHF.
	Micro :	100 - 150 CHF.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la prise de vue et de son ; maîtrise d'un logiciel de montage de vidéo ; maîtrise de la plateforme de diffusion.

Accompagnements possibles du public :

Feuillets / flyers d'information.

A penser :

⇒ La réalisation d'une vidéo est un processus complet. Une réflexion doit être menée avant la prise sur le contenu et, après, au sujet de la forme et du visuel.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

5. Création, sélection et partage de contenus

Public cible : Tous publics.

Description :

La création, la sélection et le partage de contenus avec les usagers de la bibliothèque peut se faire à travers différents canaux : les réseaux sociaux, les blogs ou la création d'onglets spécifiques sur le site de l'institution.

Les réseaux sociaux sont plutôt réservés au partage de contenus, tandis que le blog ou le site Web seront destinés à la création et à la sélection de contenus.

L'utilisation d'un site Web exige moins de démarches et de connaissances techniques que la création d'un blog, mais elle n'offre généralement que peu de souplesse. La création d'un blog peut se faire grâce à : une solution « tout en ligne », peu personnalisable mais très rapidement créée ou grâce à une plateforme logicielle, plus difficile à maîtriser mais plus souple au niveau de la présentation et de la structure.

Contenu :

Via ces outils, une multitude de contenus peuvent être proposés. Voici quelques exemples : sélections et recommandations de ressources (coups de cœur, top 5, etc.) ; présentations d'auteurs, d'artistes, d'illustrateurs ; ou encore dossiers d'actualités.

Equipement :

Plateforme de gestion de site Web ou de blog.

Prix : Plateforme : dépend de la plateforme utilisée, les coûts peuvent être compris dans ceux du site Web ou venir s'y ajouter.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la rédaction Web ; maîtrise de la plateforme de gestion utilisée ; maîtrise des réseaux sociaux.

Accompagnements possibles du public :

Bonne visibilité et bonne structuration du site ou du blog.

Limites :

Ce genre de service est principalement fait pour du contenu que la bibliothèque veut promouvoir de façon temporaire. Les informations importantes à long terme n'y ont pas leur place.

A penser :

- ⇒ Une ligne éditoriale et une identité visuelle doivent être définies en amont afin de garantir la cohérence de l'espace Web utilisé.
- ⇒ Les contenus doivent être renouvelés régulièrement, ce service demande donc un suivi dans le temps.
- ⇒ Ces outils sont de bons moyens pour mettre en avant les offres de la bibliothèque en faisant des liens vers le catalogue, les ressources numériques, etc.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèques de la Ville de Paris ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

6. Expositions virtuelles

Public cible : Tous publics.

Description :

Les expositions virtuelles sont mises à disposition des usagers via le portail de la bibliothèque. Il n'y a généralement pas de restriction d'accès. Ces expositions peuvent être des reproductions ou des compléments de celles proposées dans l'espace physique de la bibliothèque.

Une exposition virtuelle peut être montée grâce à un module directement intégré au site de la bibliothèque ou avec l'utilisation d'un outil servant à créer des sites Web (CMS, Content Management System). Dans ce cas-ci, l'utilisateur sera donc redirigé depuis le portail de la bibliothèque.

Contenu :

Les expositions virtuelles comme les expositions traditionnelles peuvent porter sur tous les domaines. L'important est d'y privilégier la multiplicité des formats, afin d'offrir aux utilisateurs une expérience multimédias.

Équipement :

Logiciels de création multimédias (son, vidéo, etc.) ; CMS ou module dédié.

Prix : Plateforme : pas d'informations.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise des logiciels de création multimédias ; maîtrise du CMS ou du module prévu pour la diffusion.

Accompagnements possibles du public :

Si l'exposition virtuelle vient compléter une exposition existante, il est intéressant d'utiliser des QR Codes ou des outils de ce genre, qui permettent de faire le lien entre les deux.

Limites :

Certains formats de fichiers ou certaines applications contenues dans les expositions virtuelles ne sont pas lisibles par tous les navigateurs. Cela peut constituer une barrière d'accès pour les usagers possédant par exemple un équipement informatique peu récent.

A penser :

- ⇒ Il est important de se conformer aux droits d'auteurs lors de la diffusion de ressources en ligne.
- ⇒ La conception d'une exposition virtuelle nécessite autant de temps qu'une exposition physique (sélection du contenu, rédaction, structure, etc. sont aussi à réfléchir).

Partenariats possibles :

La Bibliothèque cantonale jurassienne a des fonds numérisés qu'il pourrait être intéressant de promouvoir via cette offre. Un partenariat avec des musées de la région pourrait aussi être enrichissant.

Il est également envisageable de collaborer avec des enseignants, en mettant en ligne des expositions conçues par des classes.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Nationale de France ; Médiathèque Valais.

7. Jeux vidéo

Public cible : Enfants, adolescents et familles.

Description :

L'offre de jeux vidéo en bibliothèque peut prendre différentes formes : consoles disponibles pour jouer sur place ; prêt de jeux vidéo ; consoles destinées exclusivement à l'organisation d'animations.

Le jeu sur place, dans le secteur jeunesse, nécessite d'être cadré : session de temps limité ; éventuellement réservation de tranches horaires.

Pour le prêt, il est judicieux de demander une autorisation parentale.

Contenu :

Il y a plusieurs genres de jeux vidéo. On peut distinguer tout d'abord les jeux à but ludique de ceux à visée pédagogique, nommés « serious game ». Une différenciation peut aussi être faite entre les jeux traditionnels et les jeux massivement multi-joueurs en ligne, dans lesquels tous les joueurs progressent dans le même monde virtuel. En bibliothèques publiques, on retrouve principalement le jeu ludique traditionnel.

Equipement :

Jeux vidéo ; console ; manette ; écran ; casque audio.

Prix :

Console :	200 - 500 CHF.
Manette :	20 - 50 CHF.
Ecran :	250 - 350 CHF.
Casque audio :	20 - 30 CHF.

+ Acquisitions ; + Aménagement d'un lieu de consultation sur place.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise technique des dispositifs de jeu sur place ; connaissance du fond proposé ; connaissance des tendances.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique d'utilisation des dispositifs proposés sur place ; affiches informatives à destination des parents.

Limites :

Légalement, en Suisse, le prêt de jeux vidéo ne peut se faire qu'avec l'accord de l'éditeur. Il faut cependant être conscient que les demandes effectuées restent souvent sans réponse. Faire le choix de prêter des jeux sans accord préalable engage donc la responsabilité de la bibliothèque.

A penser :

- ⇒ Le marché du jeu vidéo se développe rapidement, il nécessite un suivi constant.
- ⇒ Au début d'une collection de jeux vidéo, il peut être judicieux de limiter le nombre d'emprunts par personne.
- ⇒ L'emplacement des consoles sur place doit être réfléchi. Le bruit et l'agitation peuvent facilement déranger ou capter l'attention.
- ⇒ Que ce soit pour les animations, le prêt ou le jeu sur place, il est vivement conseillé de respecter l'âge limite indiqué sur les jeux vidéo (PEGI).

Partenariats possibles :

La bibliothèque peut réfléchir à un partenariat avec la ludothèque si celle-ci est déjà engagée dans les jeux vidéo.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds ; Bibliothèque Václav Havel ; Les Bibliothèques de Chartres.

9. Liseuses

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

Les conditions de prêt d'une liseuse sont à définir par la bibliothèque. Généralement, elles sont soumises aux mêmes conditions de prêt que les livres.

Les liseuses peuvent être pré-chargées avec une sélection de livres électroniques libres de droits ou achetés.

Contenu :

Les liseuses sont principalement dédiées aux livres électroniques.

Equipped :

Câble USB (fourni avec la liseuse) ; housse de protection ; logiciel de gestion de bibliothèque numérique (Adobe Digital Editions, Calibre, BlueFire Reader, ou autre) installé sur un ordinateur et sur les liseuses.

Prix :

Liseuse :	150 - 200 CHF.
Housse de protection :	20 - 30 CHF.
Câble USB :	25 CHF.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise des fonctionnalités des liseuses prêtées ; maîtrise du logiciel de bibliothèque numérique ; maîtrise de la procédure de téléchargement d'un livre électronique libre ou sous DRM ; connaissances des différents formats.

Accompagnements possibles du public :

Petite formation lors du prêt ; guide papier ou électronique de la liseuse ; atelier d'initiation à la liseuse ; horaire de permanence régulier (hebdomadaire, mensuel, etc.) pour les questions.

Limites :

Tous les formats de livres électroniques ne sont pas compatibles avec toutes les liseuses (ce point concerne principalement les produits d'Amazon).

A penser :

- ⇒ Un endroit sécurisé de stockage doit être défini (armoire fermée à clé ou autre).
- ⇒ Une procédure pour le retour doit être établie : remise à niveau de la liseuse (effacer les livres téléchargés par l'utilisateur, charger la batterie, etc.).
- ⇒ Si les liseuses sont pré-chargées : prévoir un renouvellement de la sélection.
- ⇒ Au bout d'un certain temps, les câbles auront besoin d'être remplacés.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèques des Jeunes et de la Ville de La Chaux-de-Fonds ; Médiathèque Valais.

10. Livres numériques

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

Les bibliothèques peuvent proposer des livres numériques en streaming ou en prêt. Cela dépend des offres auxquelles elles sont abonnées.

Les livres numériques destinés au prêt peuvent presque toujours être soumis aux conditions définies par la bibliothèque (les conditions définies par les éditeurs sont généralement assez larges).

La consultation en streaming peut être offerte : soit seulement au sein de la bibliothèque, sur les terminaux de celle-ci ; soit sur place et à distance, à travers un accès personnel (demande une inscription spécifique à ce service).

Contenu :

Il existe des livres numériques dans tous les domaines.

Équipement :

Logiciel de gestion de bibliothèque fourni par la plateforme ; ordinateur ou tablette en accès libre (pour la consultation sur place).

Prix : Logiciel/plateforme : cf. comparatif page suivante.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la procédure d'inscription ; maîtrise de la plateforme proposée ; maîtrise de la procédure de téléchargement d'un livre électronique libre ou sous DRM ; connaissances des différents formats.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique ; atelier d'initiation à l'utilisation de la plateforme ; horaire de permanence régulier (hebdomadaire, mensuel, etc.) pour les questions.

Limites :

Modalités de prêt dans le cadre de celles définies par les éditeurs.

A penser :

- ⇒ Suivant la plateforme, les acquisitions doivent être faites par la bibliothèque. Cela demande une politique documentaire et un temps dédié aux acquisitions.
- ⇒ Les licences d'utilisations sont souvent fixées par les éditeurs à un nombre d'emprunts ou à une période donnée, ce qui fait que les livres peuvent disparaître de l'offre s'ils ne sont pas achetés à nouveau.

Partenariats possibles :

L'institution souhaitant mettre en place ce service pourrait bénéficier d'une association avec d'autres bibliothèques. Il serait envisageable, par exemple, de proposer cette offre conjointement avec les bibliothèques du réseau RBNJ.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Communale de Nyon ; Bibliothèques de Carouge ; Médiathèque Valais.

Comparatif des principales plateformes de livres numériques

	E-bibliomedia	Numilog		Cyberlibris	PNB	Izneo	
		Bibliothèque numérique	Biblioaccess	Bibliovox		Bd pass	Bd pass 500
Publics cibles	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Enfants, adolescents et adultes	Enfants, adolescents et adultes
Type de ressources	Fictions ; documentaires ; bds ; classiques	Fictions ; documentaires ; bds ; classiques ; audiobooks	Fictions ; documentaires ; bds	Fictions ; documentaires ; classiques	Fictions ; documentaires ; bds ; classiques	Bds	Bds
Nombre de ressources disponibles	env. 5'000	-	-	env. 27'500	-	env. 15'000	500
Formats de fichiers	Epub ; PDF	Epub ; PDF ; WMA ; MP	Epub ; PDF ; WMA ; MP	-	Epub ; PDF	-	-
Langues	Français ; anglais	Français ; anglais ; allemand ; espagnol	Français ; anglais ; allemand ; espagnol	Français ; anglais ; espagnol	Français ; anglais	Français	Français
Accès en streaming	Extrait	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Possibilité de téléchargement	Oui	Oui (sauf livres audio)	Oui (sauf livres audio)	Non	Oui	Non	Non
Accès à distance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Modèle de prêt	Chronodégradable (Adobe)	Chronodégradable (Adobe)	Chronodégradable (Adobe)	-	Chronodégradable (Adobe)	-	-
Limites de prêt	28 jours ; 10 documents à la fois	Paramétrable	Paramétrable	-	Paramétrable	-	-
Réservation possible	Oui	Non	Non	-	Oui	-	-
Plateforme Web	Cantook Station	Numilog	Numilog	Bibliovox	Non compris dans l'offre	Izneo	Izneo
Personnalisation de la plateforme	Possibilité de proposer des sélections thématiques	Logo, sélections	Logo, sélections	Possibilité de proposer des sélections thématiques	Logo, sélections	Non	Non
Notices visibles dans l'OPAC	Non compris dans l'offre	Non compris dans l'offre	Non compris dans l'offre	Envisageable	Non compris dans l'offre	Non compris dans l'offre	Non compris dans l'offre
Choix des acquisitions	Possibilité de suggérer des acquisitions	Oui (achat titre à titre)	Oui (achat titre à titre)	Non	Oui (achat titre à titre)	Non	Oui (choix des titres du bouquet)
Librairie - Catalogue	Feedbooks	Numilog (possibilité d'avoir aussi PNB)	Paramétrable	Bibliovox	Paramétrable	Izneo	Izneo
Aide au lecteur	Aide en ligne, guides, FAQ	Guide	Guide	Non	Non	Pas d'information	Pas d'information
Modèle économique	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du nombre d'inscrits à la bibliothèque. Donne accès à toute l'offre	Abonnement annuel forfaitaire pour la plateforme. Achat titre à titre	Abonnement annuel forfaitaire pour la plateforme. Achat titre à titre	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du nombre d'abonnés à la bibliothèque. Donne accès à toute l'offre	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du nombre d'abonnés à la bibliothèque. Achat titre à titre	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du nombre d'appareil équipés dans la bibliothèque	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du nombre d'appareil équipés dans la bibliothèque
Prix	2% budget d'acquisition	Plateforme : env. 1'500 CHF + Achat titre à titre	Plateforme : env. 1'500 CHF + Achat titre à titre	< 4'000 abonnés : 1'250 € 4'001 - 8'000 abonnés : 2'450 € > 8'000 abonnés : 0.35 € par abonné (plafond 20'000) (source)	Plateforme : < 5'000 abonnés : 30,00 € 5'000 – 19'999 : 30,00 € 20'000 – 39'999 : 70,00 € 100'000 – 1 M : 350,00 € 40'000 – 99'999 : 150,00 € + Achat titre à titre	1 appareil équipé : 1'357 € 3 appareils équipés : 2'824 € 7 appareils équipés : 4'011 €	1 appareil équipé : 717€ 3 appareils équipés : 1115 € 7 appareils équipés : 1911 €

11. Médiation numérique

Public cible : Tous publics.

Description :

La médiation numérique permet aux bibliothécaires de faire le lien entre les usagers et les contenus, collections, outils et méthodologies du numérique. Actuellement, par le terme de « médiation numérique », on désigne plutôt ce qui se fait sous forme de formation, d'atelier ou d'animation, bien que les sélections thématiques, les guides et les tutoriels fassent également partie du domaine de la médiation.

Contenu :

La médiation numérique peut être organisée en trois axes. Voici quelques exemples pour chacun d'eux :

- La maîtrise et la gestion de l'information et de ses outils : formation à la recherche documentaire ; introduction à la gestion d'une bibliothèque personnelle de photos ; initiation à l'utilisation d'une tablette.
- La médiation numérique des collections : animation autour d'un livre augmenté ; concours de jeux vidéo ; découverte de la plateforme de livres numériques de la bibliothèque.
- La médiation numérique visant la création de contenu : initiation au codage pour la création de jeux en ligne ; atelier de création et d'impression 3D ; écriture collaborative d'un livre numérique.

Equipement :

Espace ou salle dont le mobilier peut être adapté au besoin ; matériel spécifique pour la médiation choisie.

Prix : Dépend entièrement de la médiation.

Compétences des bibliothécaires :

Compétences en pédagogie ; compétences en gestion de groupe ; connaissances techniques et approfondies de l'objet de la médiation.

Accompagnements possibles du public :

La médiation est un accompagnement des publics en soi.

Limites :

Les ressources financières pour la mise en place de certaines médiations sont conséquentes.

A penser :

- ⇒ Afin de proposer un environnement d'apprentissage correct (p.ex. 1 ordinateur par utilisateur), il est souvent nécessaire d'avoir recours à un système d'inscriptions.
- ⇒ Il peut être judicieux de faire appel à des professionnels pour les ateliers les plus pointus.

Partenariats possibles :

Les organismes de formation continue, comme l'Université Populaire Jurassienne, peuvent devenir des partenaires, tout comme les écoles primaires et secondaires ou les associations/fondations, telles que Pro Senectute par exemple.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Municipale de Lyon ; La Bibliothèque du Chesnay ; La Petite Bibliothèque Ronde de Clamart.

12. Musique en ligne

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

L'offre de musique en ligne passe soit par l'abonnement de la bibliothèque à une plateforme, soit par la redirection vers des plateformes d'écoute gratuites. L'utilisateur peut y avoir accès sur place, grâce à des bornes d'écoute ou des ordinateurs dédiés et/ou à distance.

L'écoute se fait plutôt en streaming ; certaines plateformes proposent aussi la possibilité de télécharger de la musique (prêt chronodégradable ou musique libre de droits). Les usagers doivent généralement s'inscrire pour profiter de l'offre à distance.

Contenu :

Tous les genres de musique sont représentés dans les offres de musique en ligne.

Équipement :

Ordinateur, tablette ou borne d'écoute donnant accès à la plateforme ; casque audio.

Prix :

Plateforme :	cf. comparatif page suivante.
Casque audio :	20 - 30 CHF / 50 - 60 CHF (bonne qualité).
Borne d'écoute :	env. 1'700 €.

+ Aménagement d'un lieu de consultation sur place.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la procédure de connexion à la plateforme ; maîtrise des fonctionnalités de la plateforme ; maîtrise technique des dispositifs d'écoute sur place (borne, tablette, etc.) ; connaissance du fond proposé.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique pour l'utilisation de la plateforme ; guide papier ou électronique de l'utilisation des dispositifs d'écoute sur place ; atelier d'initiation à la plateforme.

Limites :

L'écoute en streaming requiert un appareil connecté à Internet. Même avec une bonne promotion, cette offre risque de ne toucher qu'un public de niche.

A penser :

- ⇒ Les bornes d'écoute sont plutôt coûteuses et ont besoin d'une maintenance régulière (mises à jour, etc.).
- ⇒ Si la bibliothèque propose des musiques libres de droits ou sous licence Creative Commons, il est important que les professionnels comprennent les enjeux liés à ces ressources et puissent communiquer autour de celles-ci.
- ⇒ L'abonnement à des plateformes n'offre que rarement aux professionnels la possibilité de choisir leurs acquisitions.

Partenariats possibles :

L'institution souhaitant mettre en place ce service pourrait bénéficier d'une association avec d'autres bibliothèques. Il serait envisageable, par exemple, de proposer cette offre conjointement avec les bibliothèques du réseau RBNJ.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds ; Bibliothèque Municipale de Lyon ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

Comparatif des principales plateformes de musique en ligne

	1D touch	MusicMe Pro	Naxos				
			Naxos Music Library	Naxos Music Library Jazz	Naxos Music Library World	Naxos Radio	Naxos Video Library
Publics cibles	Enfants, adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adultes	Adolescents et adulte	Adolescents et adulte	Adolescents et adulte	Adolescents et adulte
Types de ressources	Musique indépendante : tous genres	Musique : tous genres	Musique classique ; ressources documentaires (sur les œuvres, les compositeurs, etc.)	Musique jazz ; ressources documentaires (sur les œuvres, les compositeurs, etc.)	Musique du monde ; ressources documentaires (sur les œuvres, les compositeurs, etc.)	Playlists pré-programmées de musique classique, jazz, blues, world et folk	Vidéos : performances musicales classiques, opéras, concerts en live, documentaires, etc.
Nombre de ressources disponibles	Plus d'1 million de titres	Plus de 10 millions de titres	Env. 2 millions de pistes	Plus de 100'000 pistes	Plus de 100'000 pistes	80 chaînes	Plus de 2750 vidéos
Accès en streaming	Oui	Oui (On Demand)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Possibilité de téléchargement	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Accès à distance	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Borne d'écoute	Oui	Oui (env. 1'500 € + 300 €/an)	Non	Non	Non	Non	Non
Personnalisation de la plateforme	Playlists et sélections sur la page d'accueil	Personnalisation de la charte graphique ; Création et diffusion de Webradio (fonctionnalité payante)	Non	Non	Non	Non	Non
Application pour dispositifs mobiles	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Choix des acquisitions	Possibilité d'intégrer des CDs dont les droits ont été obtenus	Choix entre deux offres : catalogue Indés (1) ; catalogue Indés et Majors (2)	Non	Non	Non	Non	Non
Modèle économique	Achat d'un nombre d'accès activables pour une année. Equipement de tablette.	Achat d'un nombre d'accès activables pour une année. Equipement de tablette.	Achat d'un nombre d'accès simultanés à la plateforme. Le prix varie également en fonction de la qualité (radio ou CD).	Achat d'un nombre d'accès simultanés à la plateforme. Le prix varie également en fonction de la qualité (radio ou CD).	Achat d'un nombre d'accès simultanés à la plateforme. Le prix varie également en fonction de la qualité (radio ou CD).	Achat d'un nombre d'accès simultanés à la plateforme. Le prix varie également en fonction de la qualité (radio ou CD).	Achat d'un nombre d'accès simultanés à la plateforme. Le prix varie également en fonction de la qualité (radio ou CD).
Prix	Frais d'ouverture : 39 € 250 accès : 650 € 500 accès : 1'200 € 1'000 accès : 2'250 € etc.	Mise en place : 500 € 50 accès : (1)- ; (2)1'400 € 100 accès : (1)- ; (2)2'100 € 150 accès : (1)- ; (2)2'800 € 250 accès : (1)600 € ; (2)3'500 € 500 accès : (1)1'100 € ; (2)7'000 € etc. Equipement d'une tablette : 150 €	1 connexion : entre 140 - 250 € (minimum 5 connexions Naxos)	1 connexion : entre 140 - 250 € (minimum 5 connexions Naxos)	1 connexion : entre 140 - 250 € (minimum 5 connexions Naxos)	1 connexion : entre 140 - 250 € (minimum 5 connexions Naxos)	1 connexion : entre 140 - 250 € (minimum 5 connexions Naxos)

13. Numérisation

Public cible : Tous publics.

Description :

Numériser les documents d'un fond permet de les promouvoir et de les diffuser à grande échelle sans les abîmer.

La numérisation de documents est constituée de quatre étapes : la numérisation, qui requiert un équipement spécifique et coûteux et pour laquelle il est souvent fait appel à une entreprise spécialisée ; l'indexation qui peut être effectuée par les bibliothécaires ; l'hébergement dans une base de données ou sur un serveur sécurisé ; la diffusion, qui peut se faire via une exposition virtuelle ou un dossier thématique sur le site Web.

Contenu :

Théoriquement, tous les documents peuvent être numérisés, peu importe leur contenu. La fragilité de certains supports peut cependant compliquer la tâche. Le contenu proposé dépend donc principalement des fonds spéciaux que la bibliothèque possède.

Equipement :

Serveur ou base de données (bdd) pour la conservation ; laboratoire de numérisation (pour les grandes institutions souhaitant effectuer une numérisation de masse).

Prix :

Numérisation :	entre 0.10 et 2 CHF / page (dépend de l'institution à laquelle il est fait appel, de la masse de documents à numériser et de leurs supports).
Serveur / bdd:	pas d'informations.

Compétences des bibliothécaires :

Connaissances des normes archivistiques ; maîtrise de la procédure d'indexation et de conservation.

Accompagnements possibles du public :

Mise en contexte des documents via des expositions, des dossiers thématiques, des liens avec d'autres ressources de la collection, etc. ; possibilité de faire participer le public en proposant un système collaboratif d'enrichissement des métadonnées.

Limites :

Plusieurs limites juridiques font obstacle à la diffusion de documents numérisés. Les droits d'auteurs principalement, mais aussi la protection des données personnelles, les droits voisins ou encore les droits du sujet ou de l'objet d'une photo.

La conservation des documents numérisés peut aussi être considérée comme un obstacle, car elle exige beaucoup de rigueur (sécurité, migrations, etc.).

A penser :

- ⇒ Des subventions sont parfois prévues pour la numérisation de fonds ayant un intérêt patrimonial.
- ⇒ Il est important de prendre du temps pour effectuer les choix techniques, tels ceux concernant les formats, la qualité, le mode de numérisation (texte ou image), les métadonnées et le support de stockage.

Partenariats possibles :

Pour les petites structures, le partenariat avec une société / une bibliothèque / un musée spécialisé dans la numérisation de documents est presque obligatoire.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèque Nationale de France ; Médiathèque Valais.

14. Portail Web dédié aux ressources numériques

Public cible : Adolescents et adultes.

Description :

Un portail Web offre aux usagers un point d'accès unique aux ressources numériques d'une bibliothèque. C'est un moyen de rendre ces dernières plus visibles et plus accessibles. Le portail Web peut prendre la forme d'une page du site Web de la bibliothèque ou alors d'un site Web à part entière.

Contenu :

Le portail doit contenir les liens permettant d'accéder aux différentes ressources numériques. Il peut également proposer divers autres contenus : des sélections (thématiques ou autre) ; des informations, des guides ou des tutoriels sur l'utilisation des différentes ressources ; un calendrier des animations/formations en lien avec le numérique ; un recueil de liens pour accéder à des ressources libres de droits ; etc.

Equipement :

Logiciel de création et gestion de site Web.

Prix : Logiciel : dépend de la plateforme utilisée, les coûts peuvent être compris dans ceux du site Web ou venir s'y ajouter.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la rédaction Web ; maîtrise du logiciel de gestion du site Web.

Accompagnements possibles du public :

Bonne visibilité et bonne structuration de l'espace dédié au numérique ; présence du lien pointant vers cet espace sur les supports de promotion des offres numériques.

Limites :

Le portail Web se limite souvent à rediriger les utilisateurs vers d'autres plateformes, alors qu'il serait pertinent de proposer les offres numériques directement sur ce portail. Mais, du point de vue technique, cela devient véritablement compliqué, voire impossible.

A penser :

- ⇒ Pour proposer des éléments comme des sélections thématiques, les bibliothécaires doivent avoir les droits pour ajouter du contenu sur le site Web.
- ⇒ Pour la création d'un site Web à part entière, on peut faire appel à un informaticien afin de profiter d'une solution dédiée et personnalisée.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Municipale de Lyon ; Bibliothèques Municipales de Grenoble ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

15. Portail Web pour les enfants

Public cible : Enfants.

Description :

A travers un portail Web spécialement destiné aux enfants, la bibliothèque peut proposer une sélection de ressources et de contenus directement à ce public.

Ces portails peuvent être spécifiquement réalisés pour venir équiper les postes informatiques de la bibliothèque, ou alors proposés via un lien sur le site de la bibliothèque.

Ils prennent différentes formes : adaptation du site Web de la bibliothèque ; adaptation de l'interface de l'OPAC ; ou encore site Web dédié. La mise en place peut se faire grâce à un CMS ou à un outil permettant de créer des blogs, ou alors ces portails peuvent être créés directement par le service informatique.

Contenu :

Les ressources que peuvent contenir ces portails sont infinies. Voici quelques exemples :

Apprentissage : liste de ressources pour la recherche documentaire ; accès à des dictionnaires ou encyclopédies pour enfants ; moteurs de recherche dédiés aux enfants ; jeux éducatifs.

Ludique : accès aux ressources numériques de la bibliothèque destinées aux enfants : musique, presse en ligne, histoires à écouter ou à regarder, vidéo ; jeux en ligne, etc.

Equipement :

Ordinateurs équipés du portail ; casque audio.

Prix :	Portail :	pas d'information.
	Casque audio :	20 - 30 CHF.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise des différentes fonctionnalités du portail.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique pour l'utilisation de la plateforme ; document informatif à destination des parents.

Limites :

Contraintes informatiques liées à la dépendance du service de la ville.

A penser :

- ⇒ La mise en place d'un tel portail demande beaucoup de temps.
- ⇒ La gestion de ce portail est généralement confiée à un service informatique.

Partenariats possibles :

Il y a peu d'intérêt à proposer ce service en partenariat.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Nationale de France ; La Petite Bibliothèque Ronde de Clamart.

16. Presse en ligne

Public cible : Adultes.

Description :

La presse en ligne peut être offerte aux usagers grâce à l'abonnement à une plateforme dédiée, la mise à disposition d'une tablette équipée d'applications ou encore l'accès à des plateformes gratuites (qui contiennent majoritairement des contenus patrimoniaux).

La consultation de la presse peut se faire sur place ou à distance, via une inscription préalable. Elle se fait généralement en streaming, mais certaines plateformes proposent des abonnements qui permettent aux utilisateurs de télécharger des titres durant un temps défini après leur passage à la bibliothèque.

Contenu :

Les plateformes de presse en ligne se concentrent en général sur les revues, magazines et quotidiens grand public. Les publications spécialisées font plutôt partie des offres pour les bibliothèques universitaires.

Équipement :

Ordinateurs ou tablettes équipés de la plateforme ou des applications ; équipement antivol.

Prix :	Plateforme :	cf. comparatif page suivante.
	Tablette :	200-700 CHF.
	Housse de protection :	20-30 CHF.
	Antivol :	50-60 CHF.
	Casque audio :	20-30 CHF.

+ Acquisition d'applications ; + Aménagement d'un lieu de consultation sur place.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la procédure de connexion à la plateforme ; maîtrise des fonctionnalités de la plateforme ; maîtrise technique des dispositifs de consultation sur place (borne, tablette, etc.) ; connaissances du fond proposé.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique pour l'utilisation de la plateforme ; guide papier ou électronique de l'utilisation des dispositifs de consultation sur place ; atelier d'initiation à la plateforme ; feuillet listant les applications.

Limites :

La lecture en streaming sur place ou à distance nécessite une connexion Internet.

A penser :

- ⇒ Si la formation n'est disponible que sur les terminaux de la bibliothèque, il y a un risque d'attente dû à l'occupation des ordinateurs par d'autres usagers.
- ⇒ Proposer cette offre près du secteur de la presse papier ou dans un lieu de détente la rendra plus visible.

Partenariats possibles :

L'institution souhaitant mettre en place ce service pourrait bénéficier d'une association avec d'autres bibliothèques. Il serait envisageable, par exemple, de proposer cette offre conjointement avec les bibliothèques du réseau RBNJ.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne ; Bibliothèque Municipale de Lyon ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

Comparatif des principales plateformes de presse en ligne

	Lekiosk.fr	PressReader	Europresse
Publics cibles	Adolescents et adultes	Adultes	Etudiants et adultes
Types de ressources	Revues ; magazines ; presse ; bds	Revues ; magazines ; presse	Articles et journaux ; transcriptions ; sélections tirées de sites web ; biographies ; publications spécialisées ; etc.
Archives	Env. 7 mois	Env. 3 mois	Oui
Nombre de ressources disponibles	Plus de 1'600 titres	Plus de 5'000 titres	Plus de 8'000 sources d'informations
Formats de fichiers	-	PDF	PDF
Langues	Français ; italien ; anglais	Plus de 60 langues : français ; allemand ; italien ; anglais ; russe ; indienne ; suédois ; afrikaans ; etc.	Français ; anglais
Accès en streaming	Oui	Oui	Oui
Possibilité de téléchargement	Oui (stocké dans l'application)	Oui (stocké dans l'application)	Oui
Possibilité d'impression	Oui	Oui	Oui
Accès à distance	Oui	Oui	Non
Application pour dispositifs mobiles	Oui	Oui	Non
Choix des acquisitions	Non	Oui (personnalisation du bouquet)	Non
Modèle économique	Abonnement annuel forfaitaire pour l'équipement d'ordinateurs ou de tablettes avec accès illimité. Achat par quota de jetons (1ère consultation d'un titre = 1 ou 2 jetons ; consultations suivantes de ce titre illimitées).	Abonnement annuel forfaitaire en fonction du bassin de population	Pas d'information. Une licence existe pour certaines bibliothèques de Suisse romande.
Prix	Equipement d'un poste : env. 1'500 € 2'000 jetons : env. 2'000 € 5'000 jetons : env. 4'700 € 8'000 jetons : env. 7'200 €	Exemple Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds : env. 5'400 €	Pas d'information.

17. Service de référence virtuel

Public cible : Tous publics.

Description :

Un service de référence en ligne permet aux professionnels de répondre de façon personnalisée à des demandes d'informations documentaires via un guichet virtuel. Les professionnels effectuent la recherche d'informations et donnent une réponse dans un délai défini (généralement 48 ou 72 heures).

Le service peut être ouvert uniquement aux usagers ou à tout le monde ; il peut être synchrone (outil de messagerie instantané comme le chat) ou asynchrone (p. ex. formulaire ou e-mail) ; il peut faire écho à une mission de formation, si le choix est fait d'expliquer la démarche de recherche dans la réponse.

Contenu :

C'est dans la charte d'utilisation que seront définis les domaines couverts par le service.

Équipement :

Logiciel de gestion spécialisé.

Prix : Logiciel : dépend du logiciel (le choix sera basé sur les fonctionnalités proposées et le moyen de contact : chat ; e-mail ; etc.).

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise du logiciel de gestion ; connaissances et maîtrise des différentes sources de références ; maîtrise de la rédaction et des codes de communication du Web (« savoir-répondre »).

Accompagnements possibles du public :

Charte d'utilisation ; FAQ (Frequently Ask Questions) ; répertoire de signets/liens.

Limites :

Ce service nécessite beaucoup de ressources humaines. Une personne au minimum doit s'occuper de la coordination de toute l'équipe.

A penser :

- ⇒ Les réseaux sociaux sont un très bon outil pour promouvoir ce service.
- ⇒ La mise en place d'un tel service demande un certain temps. Il faut déterminer toutes les modalités (le moyen de contact, le domaine couvert, le temps de réponse, le nombre d'heures accordé à chaque question, etc.), prendre contact avec différentes institutions pour pouvoir profiter de partenariats et former les professionnels, afin d'assurer un niveau constant de réponse.

Partenariats possibles :

Tous les musées, toutes les bibliothèques (cantonales, municipales, universitaires, etc.), tous les services d'archives et tous les centres de recherche spécialisée de la région peuvent être des partenaires potentiels.

Quelques bibliothèques en exemple :

Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou ; Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève ; Médiathèque Valais.

18. Vidéo à la demande

Public cible : Adultes et familles.

Description :

La vidéo à la demande permet aux usagers de visionner depuis chez eux les ressources vidéo proposées. L'accès peut être restreint dans le temps (p.ex. : 24 heures pour visionner la vidéo) et/ou par un quota de visionnage. L'accès est nominatif, une inscription est nécessaire.

Des espaces dans la bibliothèque peuvent être dédiés au visionnage des ressources cinématographiques.

Contenu :

Les plateformes de vidéo à la demande proposent en général majoritairement des fictions et des documentaires.

Equipement :

Ordinateur ou écran connecté à la plateforme ; casque audio.

Prix :
Plateforme : cf. comparatif page suivante.
Casque audio : 20-30 CHF.
+ Aménagement d'un lieu de consultation sur place.

Compétences des bibliothécaires :

Maîtrise de la procédure de connexion à la plateforme ; maîtrise de la plateforme ; connaissances du fond proposé ; maîtrise technique des dispositifs de consultation sur place.

Accompagnements possibles du public :

Guide papier ou électronique d'utilisation de la plateforme ; atelier d'initiation à la plateforme ; guide papier ou électronique de l'utilisation des dispositifs d'écoute sur place.

Limites :

Le visionnage sur place ou à distance nécessite une connexion Internet.

A penser :

- ⇒ L'abonnement à des plateformes n'offre que rarement aux professionnels la possibilité de choisir leurs acquisitions.
- ⇒ Les postes de visionnage prennent facilement de la place.
- ⇒ Le modèle économique des « jetons » (une consultation vaut un nombre défini de jetons ; la bibliothèque en achète un quota et ce sont les utilisateurs qui les dépensent petit à petit) est problématique pour les bibliothèques. Il ne permet pas d'établir un budget à l'avance et il y a toujours un risque d'arrêt momentané du service.

Partenariats possibles :

L'institution souhaitant mettre en place ce service pourrait bénéficier d'une association avec d'autres bibliothèques. Il serait envisageable, par exemple, de proposer cette offre conjointement avec les bibliothèques du réseau RBNJ.

Quelques bibliothèques en exemple :


Bibliothèques Municipales de Grenoble ; Réseau des médiathèques de Montpellier.

Comparatif des principales plateformes de vidéo à la demande

	Médiathèque numérique (Arte VOD et UniversCité)	Adavision-Médialib.tv	CVS Médi@thèque numérique
Publics cibles	Enfants, adolescents et adultes	Enfants, adolescents et adultes	Enfants, adolescents et adultes
Types de ressources	Documentaires ; spectacle ; cinéma ; films français et étrangers	Fictions ; documentaires	Fictions ; courts-métrages ; documentaires (autres ressources sur abonnement : livres, musique, etc.)
Nombre de ressources disponibles	Plus de 4'000 programmes	12'000 titres	Plus de 2'500 titres
Langues	Principalement français	Principalement français	Principalement français
Accès sur place	Oui	Oui	Oui
Accès à distance	Oui	Oui	Oui
Limites d'accès	Définition de quotas de visionnage	Définition de quotas de visionnage et de limites d'âge	Définition de quotas de visionnage
Personnalisation de la plateforme	Playlists et sélections sur la page d'accueil	Personnalisation de la charte graphique ; Possibilité d'intégrer des titres dont les droits ont été obtenus	Possibilité d'intégrer des titres dont les droits ont été obtenus
Choix des acquisitions	Non	Oui	Non
Modèle économique	Paiement à l'acte ou abonnement annuel (plafonné sur le nombre d'inscrits au service)	Principe d'acquisition forfaitaire. Achat titre à titre (visionnage illimité pour 2 ou 5 ans).	Paiement à l'acte ou forfaitaire (selon le nombre d'inscrit ou selon un système de jetons pré-achetés)
Prix	Pas d'information	5 offres donnant accès à plus ou moins de fonctionnalités et d'espace de stockage. (installation + prix/mois HT) Micro : 500 € + 100 € Basic : 800 € + 195 € Standard : 800 € + 295 € Plus : 800 € + 395 € Premium : 800 € + 695 € Plus achat titre à titre.	Mise en place : à partir de 900 €. Abonnement forfaitaire selon le nombre d'inscrits : à partir de 950 €. 5'000 jetons : 1250 €

Annexe 3 : Projet d'offre numérique à la BmD

Figure 6 : Projet d'offre numérique - BmdJ



Bibliothèque des jeunes

Offre numérique : projet

Objectifs

- rendre accessible une sélection d'applications numériques adaptées aux jeunes enfants (3-10/12 ans) par le biais de deux postes au minimum (I-Pad/Android) installés à la Bibliothèque des jeunes,
- sensibiliser les parents à une offre numérique de qualité pour les jeunes jusqu'à 10/12 ans,
- proposer un espace de médiation autour du numérique

Cadre

Actuellement, le taux de pénétration de la tablette et/ou portable dans les ménages est très élevé. Ce canal s'avère intéressant comme porte d'entrée des histoires, contes, narration...notamment dans les milieux où le livre n'occupe pas une place prépondérante. L'offre numérique présente un réel intérêt même pour le jeune public pour autant que celle-ci soit ciblée et choisie avec attention. Au niveau des applications, des liens forts peuvent être mis en avant par rapport à la littérature pour la jeunesse. De nombreux auteurs reconnus se sont lancés avec succès dans la création d'applications et de plus en plus d'albums existent en format papier et en format applicatif.

Au départ, nous proposerions une centaine d'applications. Par la suite, nous compléterions par de nouvelles acquisitions au gré des nouveautés.

Actuellement, il n'existe pas de possibilité de prêt pour les applications numériques, à moins de prêter le support numérique, ce qui n'est pas envisageable pour des raisons de coûts et de maintenance.

Ce nouveau secteur sera développé et proposé en complémentarité avec les actions menées notamment dans le cadre de Né pour lire.

Installation d'un espace numérique :

1. Contenu : choix des applications
 - Politique de sélection et de veille
 - Choix du type de contenus selon les âges (applications, jeux, sites, etc.)
2. Aspect technique
 - Choix des tablettes (I-Pad, Android, windows) pour le public et en interne (ordinateur de référence)
 - Réseau informatique (connexions)
 - Entretien des appareils (casques, beamer, écran, etc)
 - Anti-Vol
3. Installation de l'espace
 - Choix de l'endroit
 - Choix du mobilier (fixe, souple...)
 - Définition du public auquel on s'adresse
 - Consultation du matériel, sur demande, en consultation libre, etc.

4. Médiation

- Découverte : consultation et sélection de contenus / présentation numérique aux parents / mise à disposition d'un catalogue (en ligne, papier) des applications proposées
- Initiation : manipulation de la tablette *niveau des adultes*
- Animation : atelier avec projection d'applications pour groupes
- Création : atelier (ex. création d'une bande dessinée,)

Financement / budget

1. Acquisitions des applications

2. Matériel

Supports (I-Pad, Android)
Coque antivol iPad avec pied et câble
Support ergonomique pour iPad (adapté aux enfants)
Casques audio
Beamer
Ecran

3. Mobilier + poufs/chaises

LES SITES POUR LE CHOIX D'APPLICATIONS

<http://www.souris-grise.fr/>

<http://www.applimini.com>

<http://www.declickids.fr/>

<http://popapp.slpj.fr/>

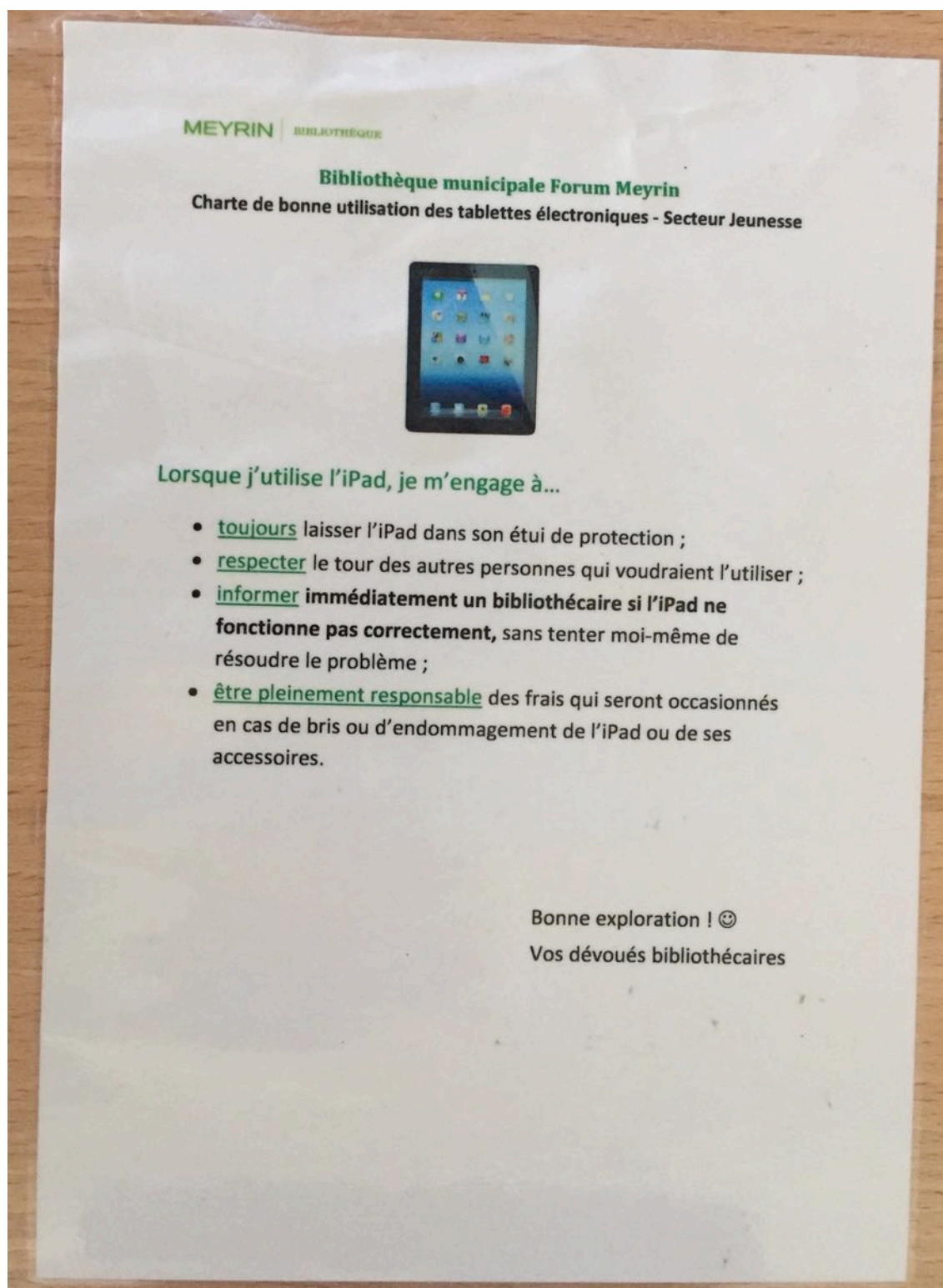
<http://bibapps.com/>

<http://www.jaimelirestore.com/> (groupe Bayard)

(Bibliothèque municipale de Delémont [s. d.]

Annexe 4 : Exemples de chartes d'utilisation

Figure 7 : Charte d'utilisation de la Bibliothèque municipale Forum Meyrin



(Toth 2017)

Figure 8 : Document affiché à la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds

Apprivoiser les écrans et grandir

3 - 6 - 9 - 12





Avant 3 ans
L'enfant a besoin d'apprendre à se repérer dans l'espace et le temps

Jouez, parlez, arrêtez la télé



De 3 à 6 ans
L'enfant a besoin de découvrir ses dons sensoriels et manuels

Limitez les écrans, partagez-les, parlez-en en famille



De 6 à 9 ans
L'enfant a besoin de découvrir les règles du jeu social

Créez avec les écrans, expliquez-lui Internet



De 9 à 12 ans
L'enfant a besoin d'explorer la complexité du monde

Apprenez-lui à se protéger et à protéger ses échanges



Après 12 ans
L'enfant commence à s'affranchir des repères familiaux

Restez disponibles, il a encore besoin de vous !

“ J'ai imaginé les repères « 3-6-9-12 » comme une façon de répondre aux questions les plus pressantes des parents et des pédagogues. ” Serge Tisseron

3-6-9-12. Apprivoiser les écrans et grandir, Ed. érès

Cette affiche peut être téléchargée sur <http://3-6-9-12.com/> ou <http://sergetisseron.com>

(Tisseron 2017)

Annexe 5 : Comparatif de tablettes

	Apple	Acer		Google	Huawei		Samsung
	iPad (2017) Wi-Fi, 32 Go	Iconia One (B3-A30)	Iconia Tab (A3-A20)	Pixel C	Mediapad T3 10"	Mediapad M2 10"	Galaxy Tab S3 9.7", 32 Go, Wi-Fi
Prix	389 CHF*	159 CHF**	229 CHF**	659 CHF	Pas encore commercialisée	479 CHF**	649 CHF**
Date de commercialisation	Printemps 2017	Été 2016	Printemps 2016	Hivers 2015/2016	Pas encore annoncée. Sortie à surveiller.	Hivers 2015/2016	Printemps 2017
Système d'exploitation	iOS	Android	Android	Android	Android	Android	Android
Capacité	32 Go	32 Go Extensible par carte micro SD jusqu'à 128 Go	32 Go Extensible par carte micro SD jusqu'à 128 Go	64 Go La commercialisation de la tablette 32 Go a été stopée.***	16 Go Extensible par carte micro SD jusqu'à 128 Go	64 Go Extensible par carte micro SD jusqu'à 128 Go	32 Go Extensible par carte micro SD jusqu'à 256 Go
Taille de l'écran	9.7 pouces (24,6 cm)	10.1 pouces (25,6 cm)	10.1 pouces (25,6 cm)	10.2 pouces (25,9 cm)	9.6 pouces (24,4 cm)	10.1 pouces (25,6 cm)	9.7 pouces (24,6 cm)
Technologie d'affichage	IPS, écran Retina	IPS, écran LCD TFT	IPS, écran LCD TFT	LCD LTIPS	IPS	IPS	Super AMOLED
Définition	2048 x 1536 pixels	1280 x 800 pixels	1920 x 1200 pixels	2 560 x 1 800 pixels	1280 x 800 pixels	1920 x 1200 pixels	2048 x 1536 pixels
Résolution	264 ppp	157 ppp	224	308 ppp	157 ppp	224 ppp	264 ppp
Dimensions	240 x 169.5 x 7.5 mm	259 x 167.5 x 9.15 mm	259 x 167.5 x 8.99 mm	242 x 179 x 7 mm	229.8 x 159.8 x 7.95mm	239.8 x 172.75 x 7.35 mm	237.3 x 169 x 6 mm
Poids	469 g	530 g	529 g	517 g	460 g	490g	429 g
Autonomie	environ 10 heures	environ 10 heures	environ 10 heures	environ 10 heures	environ 10 heures	environ 10 heures	environ 10 heures
Processeur	Apple Twister 1840 MHz 2 cœurs	ARM Cortex-A53 1300 MHz 4 cœurs	ARM Cortex-A7 1300 MHz 4 cœurs	4 x 2.0 GHz ARM Cortex-A57 4 x ARM Cortex-A53 8 cœurs	ARM Cortex-A53, 1400 MHz 4 cœurs	4 x 2.0 GHz ARM Cortex-A53e 4 x 1.5 GHz ARM Cortex-A53 8 cœurs	2 x 2.15 GHz Kryo 2 x 1.6 GHz Kryo 4 cœurs
Ports	Micro USB, prise Jack	Micro USB, prise Jack, micro SD	Micro USB, prise Jack, micro SD	USB Type-C, prise Jack	Micro USB, prise Jack, micro SD	Micro USB, prise Jack, micro SD	USB Type-C, prise Jack, micro SD

*Source : Apple store, <https://www.apple.com/ch/fr/>

**Source : digitech.ch, <https://www.digitec.ch>

Annexe 6 : Equipement des tablettes

« Chaises et tables »

- Système de sécurité universel à clé pour tablette avec câble en spirale (Maclocks)¹²⁴.
- Support de table universel pour tablette (7" - 10.4") inclinable, pivotable, orientable (Kimex)¹²⁵.
- Coque antichoc pour iPad (Impact Clear Tech21)¹²⁶ OU pour MediaPad M2 (Pro-Impact Silicase)¹²⁷ dans lesquelles il faudra découper un trou pour faire passer l'antivol.

« Canapés » et « espace mobile »

- Système de sécurité universel à clé pour tablette avec câble droit (Maclocks)¹²⁸.
- Coque Big Grips Frame ou Slim¹²⁹ pour iPad OU antichoc pour MediaPad M2 (Pro-Impact Silicase) dans laquelle il faudra découper un trou pour faire passer l'antivol.

Figure 9 : Systèmes de sécurité Maclocks



(Maclocks 2017)

Figure 10 : Support de table Kimex



(Kimex 2017)

¹²⁴ <https://www.maclocks.com/i-pad-lock/ipad-pro-locks/ipad-platelock.html>

¹²⁵ <https://www.boulanger.com/ref/9000109944>

¹²⁶ <https://www.apple.com/shop/product/HL692ZM/A/tech21-impact-clear-case-for-ipad-5th-gen?fnode=9a>

¹²⁷ <http://www.tablette-store.com/etuis-protection-entretien/protections-coques-de-protection/huawei-silicase-huawei-mediapad-m2-10-noir.html>

¹²⁸ <https://www.maclocks.com/i-pad-lock/ipad-pro-locks/ipad-platelock.html>

¹²⁹ Frame : <http://biggrips.com/frame.html> ; Slim : <http://biggrips.com/slim.html>

Figure 11 : Coques antichoc Impact Clear Tech21 et Pro-Impact Silicase



(Apple 2017 / Tablette-store.com 2017)

Figure 12 : Coques Big Grips Frame et Slim



(Big Grips 2017)

Figure 13 : Support de tablette universel (Maclocks)



(Maclocks 2017)

Annexe 7 : Photographies de la BmD

Figure 14 : Photo de l'espace n°1 de la BmdJ



Figure 15 : Photo de l'espace n°2 de la BmdJ



Figure 16 : Photo de l'espace n°3 de la BmdJ



Cet espace abrite ici de façon temporaire une partie de l'exposition actuelle.

Figure 17 : Photo de l'espace n°4 de la BmdJ



Figure 18 : Photo de l'espace d'animation de la BmdJ



Cet espace abrite ici de façon temporaire une partie de l'exposition actuelle.

Figure 19 : Photo de l'espace presse de la BmdA



Annexe 8 : Aménagements pour tablettes

Figure 20 : Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, site Ronde 9, espace des grands



(Toth 2017)

Figure 21 : Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, site Ronde 9, espace des petits



(Toth 2017)

Figure 22 : Bibliothèque communale de Meyrin



(Toth 2017)

Figure 23 : East Rutherford Memorial Library



(East Rutherford Library 2017)

Figure 24 : Petite Bibliothèque ronde de Clamart



(La Petite Bibliothèque Ronde 2017)

Figure 25 : Médiathèques Caux vallée de Seine



(Tablettes en Bibliothèque 2017)

Figure 26 : Homer Township Public Library



(Homer Township Public Library 2017)

Figure 27 : Tea Tree Gully Library



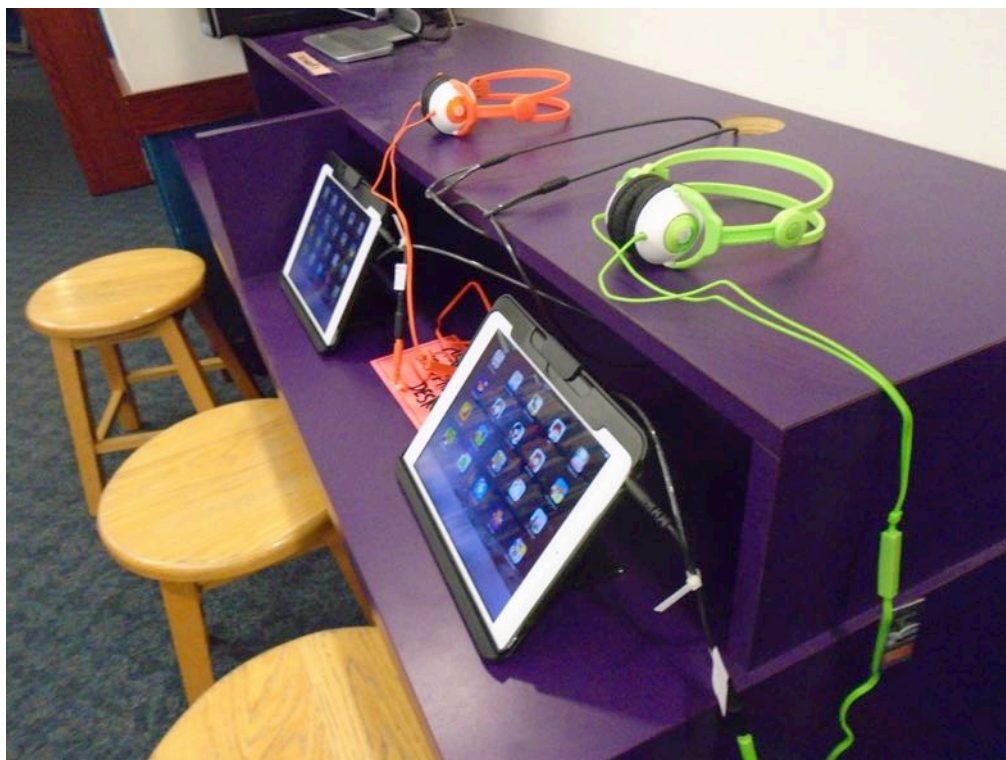
(City of Tea Tree Gully 2015)

Figure 28 : Halifax Central Library



(CBC News 2014)

Figure 29 : Zumbrota Public Library



(Angie 2015)

Figure 30 : The John Jermain Library



(John Jermain Memorial Library 2013)

Figure 31 : Lawrence Public Library (KS)



(Hough 2013)

Figure 32 : Rapid City Public Library



(Taylor 2014b)

Figure 33 : BM de Lyon



(Champey 2015)

Figure 34 : Redbridge Central Library



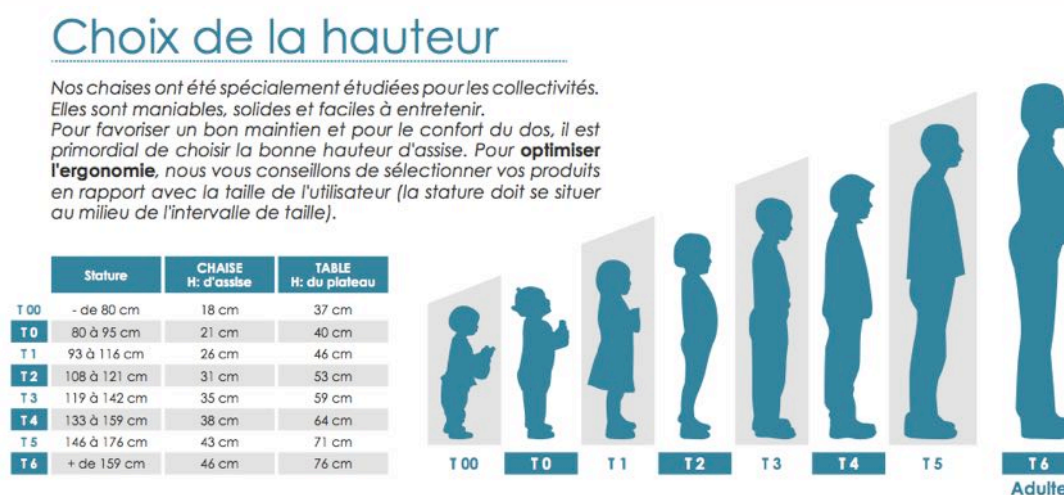
(Openingthebook 2017)

Annexe 9 : Propositions de mobilier pour le projet 1

Solution « Table et chaises »

Le choix du mobilier doit tenir compte de différents aspects ergonomiques. L'entreprise Wesco, spécialisée dans le mobilier pour les crèches, donne les informations suivantes concernant la hauteur des tables et des chaises, selon la taille des usagers :

Figure 35 : Hauteur idéale pour chaque taille



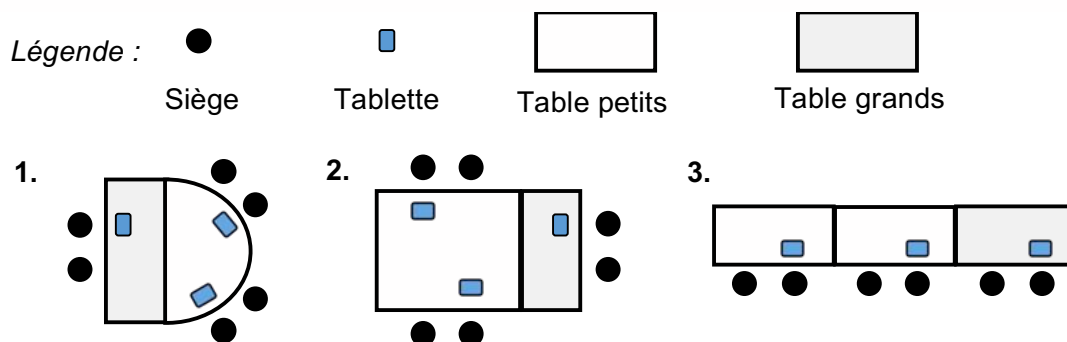
(Wesco 2017)

En se basant sur les courbes de croissance de la Société Suisse de Pédiatrie (SSP 2012), nous pouvons évaluer que la tranche d'âge 3-5 ans correspond plus ou moins à la stature T1, celle de 6-8 ans à la stature T2 et celle de 9-12 ans aux statures T3/T4.

L'idéal serait d'avoir une table adaptée à chaque tranche d'âge. Mais, si plusieurs enfants du même âge veulent utiliser les tablettes en même temps, ils devront soit attendre, soit utiliser une place inadaptée. Il pourrait donc être plus judicieux de placer deux tablettes sur une table conçue pour les enfants entre 3-8 ans et une autre pour les jeunes de 9-12 ans (les grands auront plus de facilité à utiliser de façon confortable les tablettes destinées aux plus petits que les petits celles des plus grands).

Plusieurs configurations sont ainsi possibles. Sur les schémas ci-dessous, les plus adaptées pour la BmdJ sont présentées. Les tables sont collées ; elles pourront aussi être séparées et agencées autrement.

Figure 36 : Schémas d'aménagements possibles



Du mobilier ergonomique et adapté peut être trouvé dans les catalogues d'entreprises spécialisées pour la petite enfance ou le mobilier de classe, comme par exemple : Wesco¹³⁰, Espaces ludiques¹³¹ Daillot¹³² ou Mathou¹³³.

Cette option présente plusieurs avantages : les parents et les enfants sont installés confortablement et n'ont pas besoin de porter la tablette ; des informations pour les parents peuvent être mises bien en vue sur les tables ; le rendu est « propre », les câbles peuvent être rassemblés facilement.

Solution « canapés »

Pour cette solution, il faut une table, ou un meuble servant de support de fixation ainsi que des fauteuils ou des poufs. Il faut veiller à ce que les sièges choisis pour les parents puissent être rapprochés de ceux des enfants (les accoudoirs peuvent être gênants) et qu'ils ne nécessitent pas de se pencher ou de se tenir trop de travers pour voir l'écran que l'enfant aura en mains.

Voici quelques canapés ou fauteuils qui pourraient convenir :

- Coussin Fatboy Junior (enfants) et Fatboy Original (adultes)¹³⁴.
- Fatboy Point¹³⁵.
- Pouf Chillen¹³⁶.
- Chauffeuses en mousse Daillot (modulable, achats séparés)¹³⁷.

¹³⁰ <http://www.wesco-childspace.ch/fr/>

¹³¹ <http://www.espacesludiques.ch>

¹³² <http://www.daillot.com>

¹³³ <http://www.mathou.com>

¹³⁴ <https://www.sbd.ch/fr/mobilier/assortiment-mobilier/mobilier-pour-enfants-et-jeunes/chaises/coussin-fatboy>

¹³⁵ <http://www.borgeaudbibliotheques.com/lecture-et-detente/5885-pouf-fatboy-point.html>

¹³⁶ <https://www.sbd.ch/fr/bien-venu-au-ssb.service-aux-bibliotheques-sa/pouf-chillen>

¹³⁷ http://www.daillot.com/fr/book_2017/index.html#p=210

- Grand îlot Nature (modulable, achat de modules)¹³⁸.

Illustrations, dans l'ordre (droite à gauche) :

Figure 37 : Exemples de canapés



(SBD 2017 / Borgeaud 2017 / SBD 2017 / Daillot 2017 / Wesco 2017)

L'idéal est d'installer une table basse à côté de ces sièges qui servira de support de fixation pour les tablettes.

Les avantages de cette solution sont : le confort qu'offrent les poufs et les canapés ; la modularité : il est facile de déplacer les différents éléments au besoin ; et l'effet « coin détente ».

Solution « mobile »

Pour permettre à la bibliothèque de changer l'emplacement de tablettes en fonction de ses besoins, il serait judicieux de disposer d'un support mobile sur lequel les tablettes peuvent être accrochées.

Voici quelques exemples de chariots qui pourraient convenir :

- Bibliothèque à roulette Sirius de Vertbaudet¹³⁹.
- Bac à livres mobile de Demco¹⁴⁰.
- Bac à albums modèle ekz¹⁴¹.

¹³⁸ <http://www.wesco-eshop.fr/of51961-grand-ilot-nature.html>

¹³⁹ <http://www.vertbaudet.fr/bibliotheque-a-roulettes-sirius-blanc-gris.htm?ProductId=705030180&FiltreCouleur=6341&t=1>

¹⁴⁰ <http://www.demco.fr/mobile-book-organiser.html>

¹⁴¹ <https://www.sbd.ch/fr/mobilier/assortiment-mobilier/mobilier-de-bibliotheques/bacs-a-livres-d-images-et-comics/bac-a-albums-modele-ekz-sans-chassis>

- Chariot à livres frontal ekz modèle B¹⁴².
- Chariot à livres frontal ekz modèle T¹⁴³.

Illustrations, dans l'ordre (droite à gauche) :

Figure 38 : Exemples de chariots



(Vertbaudet 2017 / Demco 2017 / SBD 2017)

Pour accompagner ces chariots, des poufs comme ceux présentés dans la solution précédente peuvent être sélectionnés.

¹⁴² <https://www.sbd.ch/fr/mobilier/assortiment-mobilier/mobilier-de-bibliotheques/chariots-a-livres/chariot-a-livres-frontal-ekz-modele-b>

¹⁴³ <https://www.sbd.ch/fr/mobilier/assortiment-mobilier/mobilier-de-bibliotheques/chariots-a-livres/chariot-a-livres-frontal-ekz-modele-t>

Annexe 10 : Catalogue d'applications

Les applications ci-dessous ne sont malheureusement pas toutes disponibles pour les deux modèles de tablettes (Apple – App Store ; Android – Google Play). N'ayant pas pu tout tester, je me suis basée sur des critiques (ex : BibApps, La Souris Grise, etc.). Les âges donnés sont donc ceux estimés par les professionnels et ne correspondent pas forcément exactement à ceux définis pour les éditeurs.

Applications 3-5 ans

Jouer	
Le singe au chapeau	
 <p>Description : Chris Haughton, l'auteur irlandais des bestsellers Oh non, George!, Un peu perdu et Chut! On a un plan, nous offre ici sa première application. Nous retrouvons son univers coloré pour une série de neuf scènes de la vie quotidienne qui permettront à l'enfant d'interagir pour son plus grand plaisir, avec le malicieux singe au chapeau. (Source : Bibliothèques de Paris)</p>	Editeur : Fox and Shepp
	Store : App Store (màj ¹⁴⁴ 2017)
	Prix : 2 CHF
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester
Petites choses	
 <p>Description : Les enfants doivent, à travers différents tableaux urbains, trouver les clés pour libérer l'oiseau de sa cage. On zoome sur l'oiseau et on peut voir qu'il y a sept cadenas qui ferment cette cage. Pour trouver les clés, il suffit de faire défiler le décor et d'exécuter les sept mini-jeux qui parsèment cette application. Imagination et observation seront nécessaires pour atteindre cet objectif. (Source : Bibliothèques de Paris)</p>	Editeur : C'est Magnifique
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2014)
	Prix : 2 CHF (App Store) 1.54 CHF (Google Play)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : moins de 30 min.

¹⁴⁴ màj est ici utilisé pour « mise à jour »

Raconter

Le Petit Chaperon vert

**Description :**

Le petit Chaperon vert est une petite fille qui vit dans un joli village et qui aime beaucoup faire pousser des légumes et des fruits. Sa grand-mère donne des cours de Yoga aux animaux de la forêt pour le plus grand malheur du Grand Méchant Loup.

Les animaux sont tellement en forme grâce au Yoga que le loup ne peut plus les attraper ! Parviendra-t-il à neutraliser Grand-Mère pour satisfaire son appétit ?

A chaque page, de nombreux détails s'animent au bout de nos doigts : une sorcière apparaît, la caverne du loup s'illumine, un biscuit saute dans la bouche de grand-mère, sans compter le numéro d'acrobate de la petite souris !

(Source : [App-enfant](#))

Editeur : Bobaka

Store : [App Store](#) (màj 2017)

Prix : Gratuit, achats intégrés (1-4 CHF)

Langue : Français (et autres)

Nombre de joueurs : 1

Temps : à tester

Pierre et le loup

**Description :**

Le conte musical de Sergueï Prokofiev se retrouve superbement mis en scène dans une application qui propose un film et une série d'expériences et de jeux d'écoute et de découverte. Une application qui joue pleinement son rôle d'éveil à la musique : génial !

Cette application a été primée en février 2014 par le salon du livre de Jeunesse de Bologne, en Italie, remportant le prix de la catégorie digitale.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : France télévisions Distribution

Store : [App Store](#) (màj 2014)


Prix : 4 CHF

Langue : Français

Nombre de joueurs : 2

Temps : 30 min. à 1h

La grande histoire d'un petit trait / Petit trait	
 <p>Description :</p> <p>Le dessinateur Serge Bloch fait un nouveau détour en poésie numérique.</p> <p>Prenez votre jeune enfant sur vos genoux ou installez-vous tranquillement en famille autour de la tablette. Ouvrez La grande histoire d'un petit trait et vivez là ensemble. Dans cet album, vous allez voir se dérouler la vie d'un petit garçon et vous allez aider son ami, un trait de crayon, à se manifester à l'écran.</p> <p>(Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : France Télévision
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2016)
	Prix : Gratuit
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

3 Histoires de lapin	
 <p>Description :</p> <p>3 histoires de lapin est une création de Soledad Bravi où l'interactivité est reine, c'est un peu l'appli dont tu es le héros.</p> <p>Au commencement, le lecteur découvre le héros de l'histoire, un lapin, dont il peut changer la couleur. Ce petit lapin semble bien décidé à se balader plutôt que d'aller à l'école. Une fois le lapin paré de la couleur choisie par l'enfant, il décide (par le biais de l'enfant) quel protagoniste il va rencontrer : une princesse, un dragon, un loup.</p> <p>Après ce choix, l'histoire commence, se lit et se joue. Par moments, une petite main apparaît et propose une activité. L'enfant est invité à interagir dans l'histoire.</p> <p>(Source : BibApps)</p>	Editeur : Europa App
	Store : App Store (màj 2013)
	Prix : Gratuit
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 4
	Temps : moins de 30 min.

Créer

DipDap

**Description :**

Lors de petites scènes animées, l'enfant est invité à participer au déroulé de l'histoire en dessinant à l'écran un élément manquant.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Cube Interactive**Store :** [App Store](#) (màj 2013)[Google Play](#) (màj 2015)**Prix :** 3 CHF (App Store)

3.32 CHF (Google Play)

Langue : Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** 30 min. à 1h

Pango Imaginery Car

**Description :**

Avec ce mini studio de création, vous pourrez réaliser toutes sortes de véhicules roulant, marchant ou même volant !

Le principe est simple. Sur la gauche de l'écran, une barre de menu propose différents éléments classés par catégories : des boîtes, des roues, des hélices, des toboggans et encore toutes sortes d'objets plus farfelus les uns que les autres. Le reste de l'écran sert d'espace de travail pour disposer les différents éléments.


Une icône en haut permet également de sélectionner un paysage : route, désert, montagne, ville de nuit Quand le véhicule est prêt, on appuie sur l'icône « Play » et c'est parti.


(Source : [App-enfant](#))

Editeur : Studio Pango**Store :** [App Store](#) (màj 2017)[Google Play](#) (màj 2016)**Prix :** 2 CHF (App Store)

3 CHF (Google Play)

Langue : Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

Loopimal	
 <p>Description : Un cochon rythmé, un yéti attentif, un paresseux bouddhiste, un oiseau élégant, un ours appliqué, une pieuvre ondoyante, un mammouth appliqué, un panda dynamique et un hippopotame siffleur : neuf animaux attendent leurs chorégraphes dans Loopimal. Grâce aux choix des joueurs, les animaux vont se mettre à tourner, se dandiner ou taper des pattes, en solo ou en troupe. Et la musique se transformera. Irrésistible.</p> <p>(Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : Yatatoy
	Store : App Store (màj 2016)
	Prix : 4 CHF (App Store)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
Temps : à tester	

Toca Band	
 <p>Description : Toca Band est une application très ludique dans laquelle on joue avec les sons, les rythmes et où l'on créé son "rock band", son groupe.</p> <p>Autour de couleurs vives et des personnages rigolos, on s'amuse à créer une mélodie, harmonieuse ou pas, entêtante évidemment, mais surtout qui donne la patate.</p> <p>Sur trois niveaux qui représentent trois rythmes différents (lent, medium, rapide), on dispose les personnages délirants qui jouent du triangle, de la grosse caisse, de la harpe, voire même qui chantent !</p> <p>(Source : BibApps)</p>	Editeur : Toca Boca
	Store : App Store (màj 2016)
	Prix : 3 CHF
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
Temps : moins de 30 min.	

Apprendre

Sound Salad

**Description :**

Sound Salad nous propose d'aiguiser l'oreille de nos enfants en jouant. On démarre l'application et on découvre sur l'écran 3 images. Au-dessous de chacune d'elle se trouve une note de musique. En passant le doigt sur la note, un son se fait entendre. Pour gagner, il faut associer le son à la bonne image.

(Source : [App-enfant](#))

Editeur : Funny Yummy Studio UG

Store : [App Store](#) (màj 2017)

Prix : 3 CHF

Langue : Français

Nombre de joueurs : 1

Temps : à tester

Science Museum Splach

**Description :**

Exploration ouverte et libre autour de « ce qui coule » et de « ce qui flotte ». Pour le savoir on remplit la baignoire avec de l'eau (froide ou chaude) et l'on fait tomber au choix : canard en plastique, bouchon de liège, pomme, bateau, ballon, pièce de monnaie, balle de golf, clé à molette, clés, ancre, savons colorés.

(Source : [BibApps](#))

Editeur : GR/DD Ltd

Store : [App Store](#) (màj 2014)

[Google Play](#) (màj 2014)

Prix : 1 CHF (App Store)

1.46 CHF (Google Play)

Langue : Français (et autres)

Nombre de joueurs : 1

Temps : moins de 30 min.

Applications 6-8 ans

Jouer

Thinkrolls Kings and Queens



Description :

Roulez-glissez le long de l'écran pour explorer le labyrinthe d'un château aux multiples portes à déverrouiller... évitez crocodiles et fantômes, actionnez les herses et déplacez les coffres pour vous construire un chemin. Les personnages bulles de Thinkrolls sont de retour, avec plus de 200 puzzles logiques à résoudre !

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Avokiddo

Store : [App Store](#) (màj 2017)

[Google Play](#) (màj 2017)

Prix : 4 CHF (App Store)

1ers niveaux gratuits, puis 3.90 CHF (Google Play)

Langue : Français (et autres)

Nombre de joueurs : 1

Temps : moins de 30 min.

Monument Valley



Description :

Monument Valley est un jeu atypique, une quête poétique à partager en famille. Cette application invite petits et grands à entrer dans un univers fait de géométries impossibles et d'illusions d'optique. Une très belle réussite qui rejoint aussitôt nos applications géniales.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Ustwo Games

Store : [App Store](#) (màj 2016)

[Google Play](#) (màj 2016)

Prix : 4 CHF, achats intégrés (App Store)

3.80 CHF, achats intégrés (Google Play)

Langue : Anglais

Nombre de joueurs : 1

Temps : à tester

Raconter

David Wiesner's Spot



Description :

L'application Spot de l'auteur illustrateur américain David Wiesner est un récit visuel peuplé d'une multitude d'êtres, humains, animaux, robots, extraterrestres... L'application nous ouvre les horizons des fonds sous-marins, l'espace infiniment grand, et d'autres mondes inédits. Qu'est-ce qui se cache sous le fauteuil ? Qu'est-ce qui se passerait si les chats devenaient les maîtres du monde ?

Comme dans ses albums, nous retrouvons la précision du dessin, la qualité des détails, même les plus petits détails, les couleurs vives et contrastées. Vous entrez dans l'application, et sur la carapace de la coccinelle, des cercles concentriques vous invitent à « pinch to zoom », à zoomer avec deux doigts. Alors, votre voyage commence...

(Source : [BibApps](#))

Editeur : Houghton Mifflin Harcourt

Store : [App Store](#) (màj 2015)

Prix : 5 CHF

Langue : Anglais

Nombre de joueurs : 1

Temps : 1h

Mystère préhistorique



Description :

Nous voici plongés au début de l'humanité. Les dinosaures ont disparu et nos lointains ancêtres ont fait leur apparition. Mais ces premiers hommes, répartis dans différentes tribus ne cessent de se bagarrer. Lassé de leur dispute, L'ermite a décidé de vivre un peu à l'écart avec Lucy, sa nièce, l'héroïne de notre histoire.

Quand tout à coup, un événement pas ordinaire se produit. On a volé des peintures rupestres ainsi que d'autres objets des différentes tribus.

Saurez-vous aider Lucy et son dodo de compagnie, Darwin, à retrouver notre voleur ?

(Source : [App-enfant](#))

Editeur : SlimCricket

Store : [App Store](#) (màj 2015)
[Google Play](#) (màj 2017)

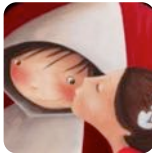
Prix : 3 CHF (App Store)
2.99 CHF (Google Play)

Langue : Français

Nombre de joueurs : 1

Temps : env. 20 min.

Découvre Casse-Noisette	
 <p>Description : Ne soyez pas pressés justement, prenez le temps de découvrir cette application qui va vous plonger dans le conte d'Alexandre Dumas et la musique de Piotr Illitch Tchaïkovski. La véritable histoire de Casse-Noisette s'ouvre sur le rêve de Marie et nous emmène dans un royaume où les princesses en danger sont sauvées par la noix magique de Kratakut. (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : SlimCricket
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2017)
	Prix : 5 CHF (App Store) 4.55 CHF (Google Play)
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

La grande fabrique de mots	
 <p>Description : Cette application est issue de l'album éponyme écrit par Agnès de Lestrade et illustré par Valeria Docampo. L'histoire met en scène un étrange pays de rouges et de gris, où l'on doit acheter les mots pour pouvoir les prononcer. Les illustrations, sont légèrement interactives et permettent, une fois la lecture achevée, de jouer avec les mots : mots drôles ou jolis mots, mais aussi rimes et mots oubliés... En bonus : l'histoire en version film d'animation. (Source : BibApps)</p>	Editeur : SlimCricket
	Store : App Store (màj 2015) Google Play (màj 2015)
	Prix : 3 CHF (App Store) 2.72CHF (Google Play)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : moins de 30 min.

Créer

Incredibox

**Description :**

Incredibox vous donne en quelques effleurements de tablette l'impression d'être très doués en beatbox. Vous et vos enfants composeront des mix assez irrésistibles. Attention, addiction musicale en vue !

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : So Far So Good**Store :** [App Store](#) (màj 2017)**Prix :** 4 CHF**Langue :** Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

Toca Nature

**Description :**

Toca Nature est une application d'observation et de création sur le thème de la nature. Les enfants vont créer un petit monde de forêts et de lacs, peuplé d'animaux sauvages. Puis ils partiront à la découverte de la faune et de la flore et se transformant en explorateurs.

(Source : [Bibliothèques de Paris](#))

Editeur : Toca Boca**Store :** [App Store](#) (màj 2016)
[Google Play](#) (màj 2015)**Prix :** 3 CHF**Langue :** Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

Quiver – 3D Coloring App

**Description :**

Quiver 3D coloring App (ex Colar Mix) vous permet de réaliser une expérience de réalité augmentée. Après avoir colorié, sur une feuille de papier, l'un des dessins de l'éditeur, les enfants pourront voir leurs œuvres devenir des sujets animés via l'application dédiée.

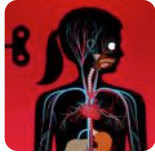
L'éditeur propose une série de dessins à télécharger sur son [site](#).

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : QuiverVision Limited**Store :** [App Store](#) (màj 2017)
[Google Play](#) (màj 2017)**Prix :** Gratuit, achats intégrés (0.99 – 5 CHF)**Langue :** Anglais**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

Apprendre

Le corps humain

**Description :**

Une application d'exploration libre des différents systèmes du corps. Il est possible d'enlever des parties du corps, de chercher à les remettre, de constater les effets des différents stimuli. Chaque partie du corps est animée et interactive : les battements du cœur, le gargouillis des intestins, la respiration des poumons, le toucher de la peau et les yeux.

(Source : [Bibliothèques de Paris](#))

Editeur : Tinybop**Store :** [App Store](#) (màj 2017)**Prix :** 1 CHF, version test gratuite, achats intégrés**Langue :** Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester


Le voyage d'Adeline la girafe

**Description :**

Une brochette de partenaires, France Télévisions, Gedeon Programmes, MFP et Muséum d'Histoire naturelle, est à l'origine du voyage d'Adeline la girafe, du nom de la mascotte du parc zoologique de Paris. Adeline accompagne les enfants dans la découverte des animaux du monde. Une très belle réalisation.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : France Télévision**Store :** [App Store](#) (màj 2015)
[Google Play](#) (màj 2015)**Prix :** Gratuite**Langue :** Français**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

Le système solaire - Astrocat	
 <p>Description :</p> <p>Le système solaire n'aura plus de secret après ton voyage dans l'espace avec le Professeur Astrocat.</p> <p>On commence par choisir son personnage, on entre son nom et hop! nous voici Astronaute amateur. Il va maintenant nous falloir remporter nos galons d'astronaute confirmé pour pouvoir construire notre fusée et partir en exploration dans l'espace.</p> <p>Toutes les planètes du système solaire sont là sur l'écran avec également la ceinture d'astéroïdes ainsi que la fusée du voyage spatial. Un doigt sur une planète et notre voyage commence.</p> <p>(Source : Bibliothèques de Paris)</p>	Editeur : Minilab Ltd
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2017)
	Prix : 4 CHF (App Store) 3.50 CHF (Google Play)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
Temps : à tester	

Applications 9-12 ans

Jouer

Samorost 3

**Description :**

Samorost 3, du studio Aminata Design, nous propose une aventure visuelle et sonore. Ce jeu d'énigmes se déroule dans des paysages fascinants peuplés de créatures et plantes étonnantes. Une application géniale qui s'apparente plus à une expérience artistique qu'à un jeu.

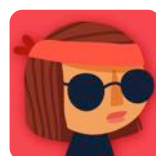
(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Amanita Design**Store :** [App Store](#) (màj 2017)[Google Play](#) (màj 2017)**Prix :** 5 CHF (App Store)

5 CHF, version test gratuite (Google Play)

Langue : Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** Plusieurs heures


The Unstoppables

**Description :**


Mai, Jan, Achim et Melissa partent à la recherche du chien Tofu, kidnappé en ville. Au cours des tableaux, les quatre amis gagneront leur titre de The Unstoppables. En s'épaulant et en réfléchissant ensemble, rien ni personne ne pourra les arrêter. Éditée par la fondation suisse Cerebral, cette application gratuite a pour objectif de valoriser la solidarité, quelles que soient les particularités de chacun. Mission réussie.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Schweizerische Stiftung für das cerebral gelähmte Kind**Store :** [App Store](#) (màj 2015)[Google Play](#) (màj 2015)**Prix :** Gratuit**Langue :** Français (et autres)**Nombre de joueurs :** 1**Temps :** à tester

V3CK: Casse-tête et puzzle	
 <p>Description : D'une simplicité redoutable, mais plutôt joli et attractif, l'objectif de ce casse-tête est de reconstruire la forme géométrique en utilisant les bonnes couleurs grâce aux indications données. Un raisonnement logique à rapprocher de celui du démineur. Ce jeu s'adresse à tous les membres de la famille. (Source : Cité des Sciences)</p>	Editeur : Dark Eye
	Store : Google Play (màj 2017)
	Prix : Gratuit, achats intégrés
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester


Raconter

SwapTales : Léon !	
 <p>Description : Swap Tales Léon propose aux enfants une aventure sous forme d'album à jouer. En choisissant des zones de l'illustration, les enfants pourront changer le sens du texte de la page et avancer dans l'histoire. Un jeu à proposer aux apprentis lecteurs – avec de l'aide pour les plus jeunes, les énigmes étant parfois adaptées à des enfants de 8/10 ans – ou aux apprenants en langues étrangères (Allemand, Anglais, Espagnol et Italien) de fin de primaire et début de collège. (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : Plug In Digital
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2016)
	Prix : 5 CHF (App Store) 1 ^{er} chapitre gratuit, puis 5 CHF (Google Play)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1 ou 2
	Temps : à tester

Conte du haut de mon crâne	
 <p>Description : Voici une très belle œuvre de littérature jeunesse. Conte du haut de mon crâne raconte avec délicatesse la vie de Ari Allistair Arx-Sorensen, un étrange personnage qui va connaître tout autant un bonheur gigantesque et une tristesse intense. Un livre très joliment mis en scène, en voix et en musique. (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : La Souris qui raconte
	Store : App Store (màj 2015) Google Play (màj 2014)
	Prix : 5 CHF (App Store) 4.57 CHF (Google Play)
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

Lumino City	
 <p>Description : Ce jeu signé State of Play Games s'inscrit dans la tradition des grandes aventures aux graphismes atypiques. Luminocity se fait le chantre de l'artisanal et de l'ingénieur, démontre encore une fois que la passion et l'exigence permette de toucher le cœur des joueurs. Tandis que la jeune Lumi descend l'escalier de la maison pour faire chauffer la bouilloire, son grand-père est enlevé à l'étage dans un grand fracas. Grand-père a juste le temps de crier « Va en ville, Lumi ! » et le voilà disparu. Alors, dotée de son courage et du livre de chevet que son grand-père a fait tomber, Lumi va partir à sa recherche dans la ville de Luminocity. (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : State of Play Games
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2017)
	Prix : 5 CHF (App Store) 4.90 CHF (Google Play)
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

Voyage au centre de la Terre	
 <p>Description : L'Apprimerie vient de publier une version revisitée du Voyage au centre de la terre de Jules Verne. Le texte s'enrichit d'effets visuels et textuels suffisamment bien dosés pour ne pas gêner la lecture. Un bel ouvrage. (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : L'Apprimerie
	Store : App Store (màj 2014) Google Play (màj 2014)
	Prix : 5 CHF (App Store) 5.49 CHF (Google Play)
	Langue : Français
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

Créer	
Musyc	
 <p>Description : Des carrés, des ronds, des triangles, des mouvements et des sons : d'étonnantes et sympathiques créations sonores et visuelles en perspective ! (Source : Cité des Sciences)</p>	Editeur : Finger Lab
	Store : App Store (màj 2015)
	Prix : Version complète 4 CHF
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

Little Alchemy	
 <p>Description : Ciel et Feu Soleil. Soleil et Pluie Arc-en-ciel. Arc-en-ciel et Eau Peinture... Dans le jeu Little Alchemy, les éléments s'associent, se combinent et nous entraînent dans une véritable quête. Arriverez-vous à atteindre les 560 éléments ? (Source : La Souris Grise)</p>	Editeur : Jakub Koziol
	Store : App Store (màj 2017) Google Play (màj 2017)
	Prix : Gratuit
	Langue : Français (et autres)
	Nombre de joueurs : 1
	Temps : à tester

Apprendre

Les saisons : Morphosis

**Description :**

Les Saisons : Morphosis est une expérience narrative et ludique tirée du long-métrage de Jacques Perrin et Jacques Cluzaud, Les Saisons, en salles le 27 janvier 2016. Remontez le temps pour découvrir l'histoire de notre environnement et l'évolution du paysage. Vivez une fabuleuse aventure en famille, traversez des millénaires d'évolution pour mieux comprendre le monde dans lequel nous vivons. Vous découvrirez comment les espèces animales et végétales se sont adaptées sans cesse au fil des siècles jusqu'à aujourd'hui.

(Source : [BibApps](#))

Editeur : France Télévision

Store : [App Store](#) (màj 2016)
[Google Play](#) (màj 2016)

Prix : Gratuit

Langue : Français

Nombre de joueurs : 3

Temps : 30 min. à 1h

Lightbot

**Description :**

Le code informatique, c'est pas automatique !
Lightbot le prouve : voici une autre application de pré-apprentissage du code, bien conçue et agréable à jouer. Les enfants planifieront les déplacements et les actions d'un robot ou d'une robote. Et les parents apprécieront également l'exercice, en duo avec leurs enfants et même en solo.

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Lightbot Inc

Store : [App Store](#) (màj 2016)
[Google Play](#) (màj 2015)

Prix : 3 CHF (App Store)
2.89 CHF (Google Play)

Langue : Français (et autres)

Nombre de joueurs : 1

Temps : à tester

Dans l'atelier



Description :

Devenez apprenti imprimeur dans un atelier du XVe siècle ! Alors que Gutenberg a récemment inventé le caractère mobile en métal, maître Werther a ouvert une imprimerie et prépare son premier livre, avec l'aide précieuse de son lecteur-assistant. Dans l'atelier de Werther est un livre augmenté à admirer et à jouer, pour s'initier à l'histoire de l'imprimerie !

(Source : [La Souris Grise](#))

Editeur : Invenit

Store : [App Store](#) (màj 2015)

Prix : Gratuit

Langue : Français (et autres)

Nombre de joueurs : 1

Temps : à tester

Annexe 11 : Sources de référence pour les applications numériques

Sites de critiques d'applications¹⁴⁵

- App-enfant, critiques d'applications ludo-éducatives.
<http://app-enfant.fr/>
- BibApps, site collaboratif initié par la Petite Bibliothèque Ronde de Clamart.
<http://bibapps.com>
- Fun4Family, portail présentant des jeux sur tablettes, smartphones et ordinateurs.
<http://www.fun4family.com/fr/>
- La Ruche aux applis, tenu par la Médiathèque Jean-Loup Tassard et le Cybercentre Annie Dissaux.
<http://larucheauxapplis.legrandnord.fr>
- La Souris Grise, critiques d'applications Jeunesse francophones.
<http://www.souris-grise.fr/>
- PopApp, portail des littératures numériques du Salon du livre et de la presse jeunesse.
<http://popapp.slpj.fr>

Les Blogs :

- Applicakids, tests d'applications et partage d'impressions.
<http://www.applicakids.com>
- Super-Julie, applications ludo-éducatives testées par une enseignante.
<http://www.super-julie.fr>

Les sélections de bibliothèques ou d'institutions de référence

- Bibliothèque en ligne de la Cité des Sciences et de l'Industrie.
<http://www.cite-sciences.fr/fr/ressources/bibliotheque-en-ligne/ailleurs-sur-le-web/applis-jeunesse/>
- Médiathèque départementale d'Ille et Vilaine.
<http://www.mediathèque35.fr/fr/article/selections-d-applications-pour-tablettes>
- Portail du Ministère français de la Culture et de la Communication.
<http://www.culture.fr/Juniors/Selection-applications>

¹⁴⁵ Les sites de référence déclickids et applimini sont actuellement indisponibles, les activités sur leurs groupes Facebook respectifs remontent à l'été 2016. C'est la raison pour laquelle ils n'apparaissent pas dans cette liste.

Les éditeurs jeunesse

- Autresphere : <http://www.autresphere.com/main/AutreSphere.html>
- Bayard jeunesse : <http://www.bayard-jeunesse.com/numerique-enfants/> ;
<http://www.jaimelirestore.com>
- Cotcotcot Editions : <http://www.cotcotcot-apps.com/fr/>
- E-magine : <http://www.e-magine.tv>
- E-Toiles : <http://www.etoiles-editions.com>
- Edoki Academy : <https://www.edokiacademy.com/fr/>
- Gallimard jeunesse (rubrique Catalogue numérique) : <http://www.gallimard-jeunesse.fr>
- Kiupe : <http://kiupe.com>
- La Souris qui raconte : <http://www.lasourisquiraconte.com>
- Marbotic : <http://www.marbotic.fr>
- Tralalere : <http://www.tralalere.com>

Les sites d'échange autour des applications numériques :

- Forum de l'Association des bibliothécaires de France (section Le monde du numérique).
<http://www.agorabib.fr/forum/11-le-monde-du-numerique/>
- Groupe Facebook de discussion autour des tablettes en bibliothèques.
<https://www.facebook.com/groups/333585290129478/>

Annexe 12 : Solutions d'affichage pour le projet 1

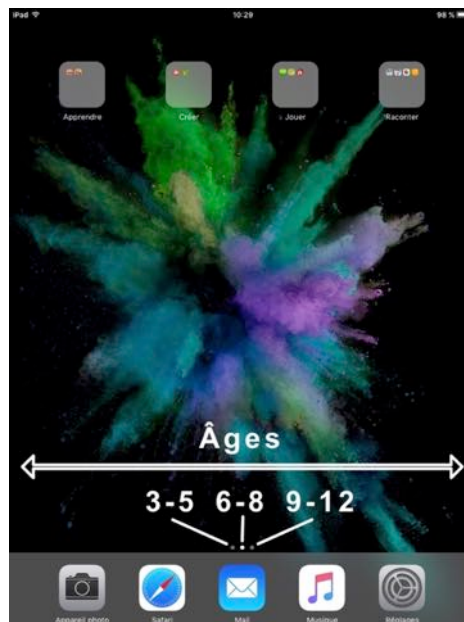
« Launcher » sur Android :

Android, contrairement à Apple, est système ouvert, permettant des modifications poussées de l'interface. Pour réaliser ces modifications, des outils nommés « launcher » peuvent être utilisés. Mais il faut quelques connaissances en informatique ou alors du temps pour se plonger dans cet univers. La bibliothèque pourrait éventuellement faire appel au service informatique pour développer une interface, à l'aide de ces outils, qui lui conviendrait mieux.

Utilisation des « pages » et du fond d'écran sur Apple ou Android :

Il est possible d'utiliser les « pages » des tablettes, auxquelles on accède en passant le doigt de droite à gauche sur l'écran. Cette solution a un désavantage : la présence de plusieurs pages étant seulement indiquée par de petites icônes, la visibilité n'est donc pas idéale. Pour contourner cela, la bibliothèque peut créer un fond d'écran pour indiquer un peu mieux que les autres catégories se trouvent dans les pages suivantes, comme sur l'exemple ci-dessous. Mais cela risque de n'être compris que par les parents.

Figure 39 : Exemple de fond d'écran



Nommer « doublement » les dossiers sur Apple ou Android :

La dernière solution est simplement de nommer les dossiers de la façon suivante : 3-5 ans – jouer ; 3-5 ans – apprendre ; etc. Ce n'est pas idéal, mais ainsi toutes les icônes apparaissent sur la même page.

Annexe 13 : Réglages de sécurité des tablettes

Réglages de confidentialité sur Apple :

Il est possible de restreindre l'accès par défaut à différents éléments du formatage des iPads, notamment à la navigation Internet, l'appareil photo ou encore la suppression ou l'ajout d'applications¹⁴⁶. Seul bémol, la partie « réglages » ne peut pas être complètement protégée.

Les sessions sur Android :

Sur les tablettes Android, il est permis de créer plusieurs sessions d'utilisateurs¹⁴⁷. Ainsi, pour les usagers en bibliothèque, on pourra mettre en place une session « utilisateur (profil limité) », qui leur permettra d'accéder uniquement aux applications choisies par l'administrateur.

Les dossiers sécurisés sur Android :

Ce système permet de sécuriser des dossiers d'applications avec un mot de passe.¹⁴⁸

« Launcher » et fonctionnalité « Hide apps » sur Android :

Certains « launcher » proposent des fonctionnalités pour masquer certaines applications. C'est le cas de « Nova Launcher Prime »¹⁴⁹ et de « Apex Launcher ».

Les applications « lock » sur Apple et Android :

Après avoir effectué plusieurs tests et écumé des sites de questions, je n'ai pu trouver une application disponible sur l'Apple Store Suisse proposant de mettre un mot de passe pour protéger l'ouverture d'une application spécifique ou d'un dossier contenant des applications. Pour Android, par contre, il existe différentes applications comme « Serrure (Applock) »¹⁵⁰ ou « Norton App Lock »¹⁵¹.

Solutions de MDM (Mobile Device Management) sur Apple ou Android :

Les MDM sont des logiciels de gestion de flotte d'appareils qui permettent de bloquer des fonctionnalités en fonction de profils d'utilisateurs. Par contre, ces outils ne peuvent être gérés que depuis des ordinateurs du même environnement que la tablette (Mac pour Apple et PC pour Android). Le logiciel officiel d'Apple est nommé « Apple

¹⁴⁶ Procédure : <https://support.apple.com/fr-fr/HT201304>

¹⁴⁷ Procédure Huawei « Activation de la protection de la vie privée » dans le manuel : http://consumer.huawei.com/fr/support/tablets/mediapad_m2_10_fr-sup.htm

¹⁴⁸ Procédure Huawei « Coffre-fort à fichier » dans le manuel : http://consumer.huawei.com/fr/support/tablets/mediapad_m2_10_fr-sup.htm

¹⁴⁹ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teslacoilsw.launcher.prime&hl=fr>

¹⁵⁰ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.domobile.applock&hl=fr>

¹⁵¹ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.symantec.applock&hl=fr>

Configurator »¹⁵². Pour Android, il en existe plusieurs dont, par exemple, « Miradore »¹⁵³. Pour davantage de fonctionnalités dans la gestion de flotte, il existe des logiciels payants.

¹⁵² <https://itunes.apple.com/ch/app/apple-configurator-2/id1037126344?l=fr&mt=12>

¹⁵³ <https://www.miradore.com/miradore-online-for-mobile-device-management/>

Annexe 14 : Fiches pratiques de médiation pour le projet 1

« L'heure du conte numérique »

- **Public** : 3 ans et +, accompagnés ou non (peut varier en fonction de l'application choisie).

- **Nombre de participants** :

Variante 1 : 10 enfants maximum, sur inscription.

Variante 2 : environ 20 enfants.

- **Durée** : Plus ou moins 1h.

- **Description** : L'application présentée est un livre augmenté ou un jeu « point and click »¹⁵⁴ racontant une histoire, dont la direction est influençable par les choix des enfants.

L'interface de la tablette est projetée sur un écran. Un bibliothécaire raconte l'histoire à haute voix ; à chaque fois qu'il est nécessaire de choisir une direction, il fait appel aux enfants. Ceux-ci devront collaborer, s'accorder sur des choix, résoudre des énigmes, etc. afin d'arriver au bout de l'histoire.

Variante 1 : Les participants manipulent tour à tour la tablette sous la direction de l'animateur. Ils peuvent également incarner les personnages et participer à la narration.

Variante 2 : Les participants peuvent intervenir oralement, mais ils ne manipulent pas la tablette eux-mêmes.

- **Préparation** : Choix de l'application. Tests de l'application. Préparation du matériel (préparer le projecteur ; relier la tablette à l'écran).

- **Lieu** : Salle d'animation. Les spectateurs/acteurs doivent avoir une bonne vue sur l'écran.

Variante 1 : La tablette doit pouvoir être prise en main facilement par tous les participants.

- **Temps de préparation** : 2h00-3h00.

- **Matériel** : Tablette, application, projecteur, adaptateur (tablette-projecteur), petite table pour le projecteur, mur blanc ou écran.

- **Exemple d'application** :

Variante 1 : *Tiny Bang Story* (Colibri games)

Variante 2 : *Contes du haut de mon crâne* (La Souris qui raconte)

Ateliers de découverte d'applications – Applithèque

- **Public** : 3-5 ans ; 6-9 ans ; 10-12 ans, accompagnés (correspond aux catégories d'âges définies pour les applications).

- **Nombre de participants** : 9 enfants maximum, sur inscription.

- **Durée** : Plus ou moins 1h.

¹⁵⁴ Genre de jeu d'aventure où le joueur interagit avec les éléments du jeu en pointant et cliquant sur ceux-ci.

Description : L'animateur présente, grâce à une tablette reliée à un projecteur, une sélection d'applications proposées par la bibliothèque. Les participants ont ensuite les tablettes à disposition pour les tester, les découvrir et poser des questions.

L'idée est de faire la démonstration des applications « coup de cœur ». Différentes options peuvent être prises : en présenter une de chaque domaine (créer, raconter, apprendre, jouer) ; se focaliser sur un seul de ceux-ci ou alors ne mettre en avant qu'une seule application et prendre du temps pour l'explorer, par exemple en créant une vidéo avec un application destinée à cet usage.

- **Préparation** : Choix des applications. Tests des applications. Préparation du matériel (préparer le projecteur ; relier la tablette à l'écran).
- **Lieu** : Salle d'animation. Les spectateurs/acteurs doivent avoir une bonne vue sur l'écran.
- **Temps de préparation** : 3h environ.
- **Matériel** : Tablettes, applications, projecteur, adaptateur (tablette-projecteur), petite table pour le projecteur, mur blanc ou écran.
- **Exemple d'application** : Cf. catalogue de l'annexe 10. Pour la présentation et l'utilisation d'une seule application : Toontastic 3D (Google).

Ateliers pour les classes – Cyber-Rallye

- **Public** : 3P et 5P.
- **Nombre de participants** : 20 enfants par classe environ.
- **Durée** : Plus ou moins 45 minutes.

Description : Cette animation doit être précédée d'une introduction à la recherche documentaire et d'une explication des règles d'utilisation des tablettes ainsi que de la manière dont elles doivent être manipulées pour lire les QR-Codes.

Ensuite, par groupes de trois ou quatre, les enfants reçoivent une tablette sur laquelle s'affichent les instructions. Le principe est de demander aux enfants de retrouver un livre ou un lieu dans la bibliothèque, puis un autre, etc. Pour valider une étape et recevoir les instructions pour la suivante, les enfants doivent scanner le QR-Code correspondant à la réponse (qui sera placé donc dans le livre ou le lieu demandé).

- **Préparation** : Création des questions. Création des QR-Codes et des instructions. Impression des QR-Code et placement dans la bibliothèque. Test du rallye. Préparation du matériel (charger les tablettes et ouvrir le rallye).
- **Lieu** : Dans toute la bibliothèque.
- **Temps de préparation** : 4h environ.
- **Matériel** : Tablettes, QR-Codes.
- **Outil** : Générateurs de QR-Codes : <https://www.unitag.io/fr/qrcode> ; <https://qrcode.kaywa.com>

Annexe 15 : Quelques chartes d'utilisation et modes d'emploi de liseuses en bibliothèque

- Guide e-bibliomedia et Kobo de la médiathèque du CIP à Tramelan :
<http://www.cip-tramelan.ch/documents/showFile.asp?ID=3342>
- Guide Cybook Odyssey de la Médiathèque Valais :
http://www.mediathèque.ch/fs/documents/Guide_utilisation_Booken_MV_ebook.pdf
- Guide et charte de la Médiathèque municipale Till l'Espègle :
<https://mediatheque.villeneuvevasc.fr/images/pdf/liseuses-mode-demploi-et-charte-dutilisation.pdf>
- Charte de prêt des liseuses de la Médiathèque de Meyzieu :
http://www.bm-meyzieu.fr/IMG/pdf/charte_de_pret_liseuses_-_meyzieu_2013.pdf

Annexe 16 : Comparatif de liseuses

La sélection des liseuses présentes dans le tableau a été faite selon plusieurs critères :

- Ecran de grandeur minimum 6 pouces.
- Résolution minimale de 1024x768 px.
- Rétro-éclairage intégré.
- Poids en dessous de 300g.
- Date de commercialisation dès 2014.

Ces cinq éléments sont essentiels pour le public visé et pour l'utilisation qu'il pourra faire des liseuses. Effectivement un poids acceptable, un affichage net, une bonne prise en main et un éclairage adaptatif et non-agressif sont des caractéristiques indispensables pour favoriser le confort et la mobilité. De plus, la date de commercialisation de la liseuse est importante afin de ne pas acquérir du matériel déjà « vieux ». La plupart des liseuses sorties en 2014 sont effectivement déjà remplacées par de nouveaux modèles.

	Fnac			Bookeen	
	Kobo Aura One	Kobo Aura Edition 2	Kobo Aura H2O Edition 2	Cybook Muse Frontlight	Cybook Muse HD
Prix	269 CHF**	149 CHF**	199.90 CHF**	159 CHF***	129.90 €*****
Date de commercialisation	Automne 2016	Automne 2016	Printemps 2017	Hiver 2014/2015	Automne 2016
Eclairage frontal	Oui, ComfortLight PRO	Oui, ComfortLight	Oui, ComfortLight PRO	Oui	Oui
Capacité	8 Go (env. 6'000 ebooks)	4 Go (env. 3'000 ebooks)	8 Go (env. 6'000 ebooks)	4 Go (env. 3'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go	8 Go (env. 6'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go
Taille de l'écran	7,8 pouces (19,81 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6,8 pouces (17,3 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)
Technologie d'affichage	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta
Définition	1872 x 1404 pixels	1024 x 768 pixels	1440 x 1080 pixels	1024 x 758 pixels	1 448 x 1 072 pixels
Résolution	300 ppp	212 ppp	265 ppp	212 ppp	300 ppp
Moyens de navigation	Tactil	Tactil	Tactil	Tactil capacitif et boutons	Tactil capacitif et boutons
Dimensions	195 x 138,5 x 6,9 mm	159 x 113 x 8,5 mm	172 x 129 x 8,8 mm	155 x 116 x 8 mm	155 x 116 x 8 mm
Poids	230 g	180 g	207 g	190 g	180 g
Processeur	1GHz	1GHz	1 GHz	1 GHz	1 GHz
Autonomie	Jusqu'à 1 mois (suivant utilisation)	Jusqu'à 2 mois (suivant utilisation)	Plusieurs semaines	Jusqu'à 1 mois (suivant utilisation)	Jusqu'à 1 mois (suivant utilisation)
Fonctionnalités	Dictionnaires, annotations, WiFi, IPX8 (étanche sous 2 mètres d'eau pendant 60 minutes), statistiques de lecture, police spéciale adapté à la dyslexie	Dictionnaires, annotations, WiFi, IPX8 (étanche sous 2 mètres d'eau pendant 60 minutes), statistiques de lecture, police spéciale adapté à la dyslexie	Dictionnaires, annotations, WiFi, IPX8 (étanche sous 2 mètres d'eau pendant 60 minutes), statistiques de lecture, police spéciale adapté à la dyslexie	Dictionnaires, annotations, WiFi, une vingtaine d'ouvrages français offerts, personnalisation de l'écran	Dictionnaires, annotations, WiFi, une vingtaine d'ouvrages français offerts, personnalisation de l'écran
Formats	Texte : EPub, EPub3, PDF, MOBI, TXT, HTML et RTF Image : JPEG, GIF, PNG, BMP et TIFF Bande dessinée : CBZ et CBR	Texte : EPub, EPub3, PDF, MOBI, TXT, HTML et RTF Image : JPEG, GIF, PNG, BMP et TIFF Bande dessinée : CBZ et CBR	Texte : EPub, EPub3, PDF, MOBI, TXT, HTML et RTF Image : JPEG, GIF, PNG, BMP et TIFF Bande dessinée : CBZ et CBR	Texte : EPub, PDF, TXT, HTML, FB2 et DJVU Image : JPEG, GIF, PNG, BMP, ICO, TIF et PSD	Texte : EPub, PDF, TXT, HTML, FB2 et DJVU Image : JPEG, GIF, PNG, BMP, ICO, TIF et PSD
Ports	Micro USB	Micro USB	Micro USB	Micro USB, Micro SD	Micro USB, Micro SD

	Pocketbook		Pocketbook et Tea		Deutsche Telekom AG et Club	
	Touch HD	Touch Lux 3	Tea Touch Lux 3	Tea Ultra	Tolino Shine 2 HD	Tolino Vision 4 HD
Prix	175 CHF*	109 CHF*	109 CHF****	149.99 €*****	119 CHF*	155 CHF*
Date de commercialisation	Automne 2016	Automne 2015	Automne 2015	Automne 2015	Automne 2015	Automne 2016
Eclairage frontal	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui, SmartLight
Capacité	8 Go (env. 6'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go	8 Go (env. 6'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go	4 Go (env. 3'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go	4 Go (env. 3'000 livres) Extensible par carte Micro SD jusqu'à 32 Go	4 Go (env. 3'000 livres) Extensible sur le Cloud (5 Go)	8 Go (env. 6'000 livres) Extensible sur le Cloud (5 Go)
Taille de l'écran	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)	6 pouces (15,24 cm)
Technologie d'affichage	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta	E-Ink Carta
Définition	1448 x 1072 pixels	1024 x 758 pixels	1024 x 758 pixels	1024 x 758 pixels	1448 x 1072 pixels	1448 x 1 072 pixels
Résolution	300 ppp	212 ppp	212 ppp	212 ppp	300 ppp	300 ppp
Moyens de navigation	Tactil infrarouge et boutons	Tactil capacitif et boutons	Tactil capacitif et boutons	Tactil capacitif et boutons	Tactil infrarouge et bouton	Tactil capacitif, tap2flip et boutons
Dimensions	175 x 113.5 x 9 mm	174.4 x 114.6 x 8.3 mm	174.4 x 114.6 x 8.3 mm	162.7 x 106.7 x 7.9 mm	164.2 x 113.49 x 9.3 mm	114 x 163 x 8.16 mm
Poids	180 g	180 g	208 g	175 g	184 g	175 g
Processeur	1 GHz	1 GHz	1 GHz	1 GHz	1 GHz	1 GHz
Autonomie	Jusqu'à 8'000 pages tournées	Jusqu'à 8 000 pages tournées	Jusqu'à 1 mois	Jusqu'à 1 mois	Jusqu'à 7 semaines	Plusieurs semaines
Fonctionnalités	Dictionnaires, annotations, WiFi, sortie audio, Dropbox, Send-to-PocketBook, PocketBook Sync, ReadRate, PocketNews, Scribble, Navigateur, Galerie PocketBook, Notes, Librairie, Calculatrice, Calendrier & horloge, Klondike, Sudoku, Echecs	Dictionnaires, annotations, WiFi, Dropbox, Send-to-PocketBook, PocketBook Sync, ReadRate, PocketNews, Scribble, Navigateur, Galerie PocketBook, Notes, Librairie, Calculatrice, Calendrier & horloge, Klondike, Sudoku, Echecs	Dictionnaires, annotations, WiFi, Dropbox, Send-to-PocketBook, PocketBook Sync, ReadRate, PocketNews, Scribble, Navigateur, Galerie PocketBook, Notes, Librairie, Calculatrice, Calendrier & horloge, Klondike, Sudoku, Echecs	Dictionnaires, annotations, WiFi, appareil photo (5 mégapixel), sortie audio, Dropbox, Send-to-PocketBook, PocketBook Sync, ReadRate, PocketNews, Scribble, Navigateur, Galerie PocketBook, Notes, Librairie, Calculatrice, Calendrier & horloge, Klondike, Sudoku, Echecs	Dictionnaires, annotations, WiFi, accès au toolino Cloud, police spéciale adapté à la dyslexie, compatible avec les systèmes de prêts d'e-books	Dictionnaires, annotations, WiFi, Water Protection par HZO, police spéciale adapté à la dyslexie, compatible avec les systèmes de prêts d'e-books
Formats	Texte : EPub DRM, EPub, PDF DRM, PDF, TXT, HTML, FB2, FB2.ZIP, DJVU, DOC, DOCX, RTF, CHM, TCR et PRC (MOBI) Image : JPEG, PNG, BMP, TIFF mp3	Texte : EPub DRM, EPub, PDF DRM, PDF, TXT, HTML, FB2, FB2.ZIP, DJVU, DOC, DOCX, RTF, CHM, TCR et PRC (MOBI) Image : JPEG, PNG, BMP, TIFF	Texte : EPub DRM, EPub, PDF DRM, PDF, TXT, HTML, FB2, FB2.ZIP, DJVU, DOC, DOCX, RTF, CHM, TCR et PRC (MOBI) Image : JPEG, PNG, BMP, TIFF	Texte : EPub DRM, EPub, PDF DRM, PDF, TXT, HTML, FB2, FB2.ZIP, DJVU, DOC, DOCX, RTF, CHM, TCR et PRC (MOBI) Image : JPEG, PNG, BMP, TIFF	Texte : EPub (avec et sans DRM), PDF (avec et sans DRM), TXT	Texte : EPub (avec et sans DRM), PDF (avec et sans DRM), TXT
Ports	Micro USB, Micro SD	Micro USB, Micro SD	Micro USB, Micro SD	Micro USB, Micro SD	Micro USB	Micro USB, Micro SD

*Source : digitech.ch, <https://www.digitech.ch>

**Source : Fnac, <http://www.fnac.ch>

***Source : Payot, <https://www.payot.ch>

**** Source : Chapitre, <http://www.chapitre.ch>

*****Source : Decitre, <https://www.decitre.fr>

*****Source : Bookeen, <http://www.bookeen.com/fr/>

Annexe 17 : Exemples de guides pour PressReader

Figure 40 : Flyers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Pressreader

Vos magazines sur tablette et smartphone

En vous connectant au réseau wifi de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, vous aurez accès à **plus de 5'000 journaux et magazines du monde entier** à télécharger sur votre tablette, ordinateur ou smartphone.

La connexion reste active pendant 7 jours depuis n'importe où. Pour la réactiver, il suffit de revenir à la Bibliothèque et de se connecter au wifi.

Plus d'informations sur :
www.chaux-de-fonds.ch/bibliotheques →
Lectures et musiques numériques → Périodiques

Le Temps, The Washington Post, Corriere della Sera, Le Monde, Libération, Der Tagesspiegel, Le Figaro, Architecture durable, Basler Zeitung, Les Inrock' – et plusieurs milliers d'autres titres.

Les quotidiens et magazines les plus courants sont toujours disponibles à la Salle de lecture, au coin presse (1^{er} étage) et dans le nouvel espace convivial au rez-de-chaussée.

press reader



Ill.: Bibliothèque de la Ville
www.chaux-de-fonds.ch/bibliotheques



Bibliothèque de la Ville
de La Chaux-de-Fonds
33, rue du Progrès
2303 La Chaux-de-Fonds
informations : 032 967 68 21
information.bibville@ne.ch
bus 304 direction Hôpital

lundi 13–19h
mardi-vendredi 10–19h
samedi 10–16h

Bibliothèque de la Ville 

(Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2017)

Figure 41 : Fiche pratique réalisée par la Bibliothèque municipale de Genève pour Labo-Cité

<p>LABO-CITÉ</p> <p>Bibliothèques Municipales de la ville de Genève <i>une fenêtre sur le monde</i></p> <p>N°06</p> <p>Découvrir les fonctionnalités principales de PressReader</p> <p>KIOSQUE NUMÉRIQUE : PRESSREADER</p>  <p>Genève, ville de culture www.ville-geneve.ch</p> 	<p>Description</p> <p>PressReader est une société spécialisée dans la presse en ligne qui propose plusieurs types d'abonnements, dont le <i>PressReader HotSpot for Libraries</i> qui permet un accès au catalogue et aux téléchargements sur le réseau wifi de la bibliothèque.</p> <p>Fondée en 1999 sous le nom de NewspaperDirect Inc, ce n'est qu'en 2013 que la firme opte pour le nom de PressReader.</p> <p>Basée à Vancouver, elle possède des bureaux à New York, Londres, Vienne et Düsseldorf, et propose un kiosque numérique comprenant des magazines et des journaux, gratuits ou payants, de plus d'une centaine de pays.</p>
--	--

● ● ● ● En quelle(s) langue(s) ?

Français, Anglais, Arabe, Allemand, Italien, Russe, Espagnol, etc.

● ● ● ● Pour que(s) support(s) ?

En ligne, tablette, smartphone

● ● ● ● Pour quel(s) système(s) d'exploitation ?

iOS (Apple), Android (Google), Fire OS (Amazon), Windows (Microsoft), Blackberry 10

● ● ● ● Connexion: lorsque la tablette est connectée au wifi de la bibliothèque (le logo de la tasse en haut à gauche de l'écran doit être vert), il n'est plus nécessaire de se connecter à un compte utilisateur pour effectuer ses recherches dans le catalogue et télécharger des documents.

● ● ● ● ● Menu principal: pour accéder au menu principal et naviguer dans les différents onglets, il suffit de sélectionner l'icône représentant 3 barres parallèles en haut à gauche de l'écran.

● ● ● ● ● Signets: les signets sont des marque-pages que l'on peut ajouter aux articles lors d'une lecture en mode *Smart Flow* et que l'on peut ensuite retrouver dans l'onglet «Signets» du menu principal.

● ● ● ● ● Bloguer: l'onglet se trouve dans le menu principal et permet simplement d'accéder au blog de PressReader.

PageView

À quoi ça sert ? Mode de lecture classique, il permet une lecture verticale d'un article.

Comment faire ? Il s'active automatiquement à l'ouverture d'une publication. Le menu en haut à droite de l'écran offre la possibilité de traduire, d'imprimer ou d'écouter son article. D'autres fonctions, comme le partage de l'article ou l'ajout de signets, s'effectuent en appuyant longuement sur la page. La navigation rapide, quant à elle, se trouve au bas de l'écran.

Smart Flow

À quoi ça sert ? Mode d'affichage similaire au mode de lecture qu'offrent les iPad, il permet une lecture horizontale d'un document. Ce mode comprend, en plus des fonctionnalités du mode PageView, la possibilité de créer des signets, de sélectionner et d'agrandir les images ou de copier le texte, voire même de choisir sa police via le menu situé en haut à droite de l'écran.

Comment faire ? Pour l'activer, il suffit de cliquer sur le titre d'un article (encadré en bleu) lorsque l'on se trouve en mode PageView.

Note : Le passage d'un mode d'affichage à un autre s'effectue via l'icône en bas à gauche de l'écran.

Recherche via le kiosque

À quoi ça sert ? Elle permet une recherche et un affichage des publications par pays, type de document (magazine ou journal), catégorie ou langue et offre la possibilité d'effectuer une recherche simple par titre de périodique grâce à la barre de recherche en haut à droite de l'écran.

Comment faire ? Il suffit de sélectionner l'onglet «Kiosque» dans le menu principal et de cliquer sur les options voulues.

Recherche via la page d'accueil

À quoi ça sert ? Elle permet deux types de recherche d'articles - simple ou avancée - par mots-clés, avec la possibilité d'affiner sa recherche par titre, langue, date, emplacement ou auteur.

Comment faire ? Les deux types de recherche s'effectuent à travers l'icône représentant une loupe sur la page d'accueil, elle-même accessible depuis le menu principal.

Labo Cité ● Kiosque numérique : PressReader

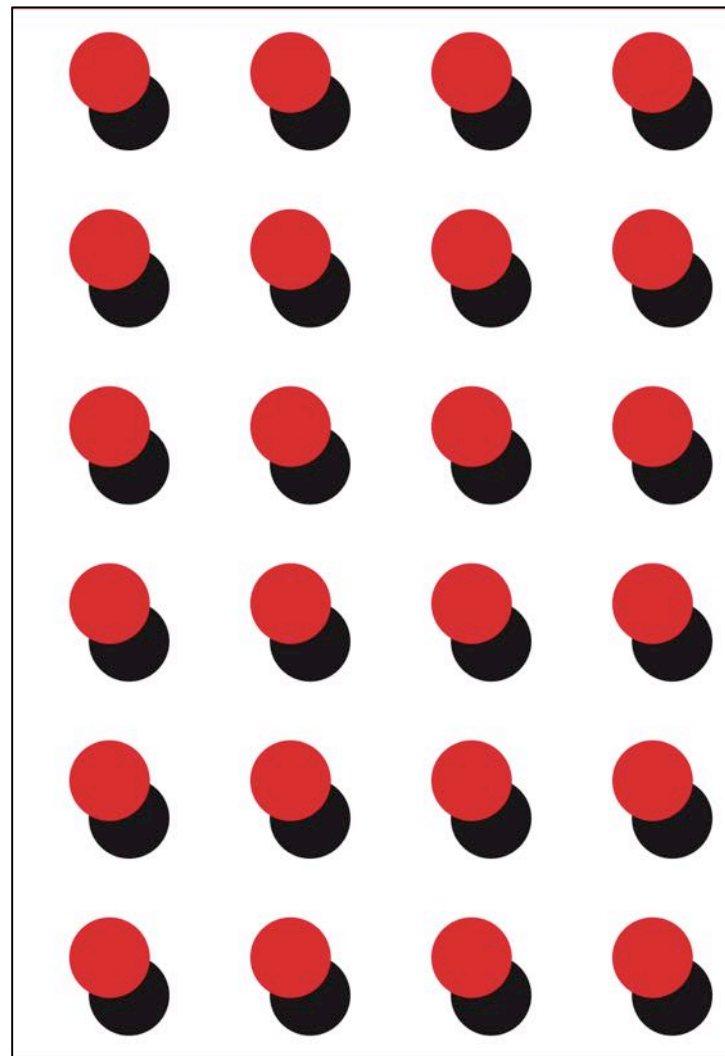
Dossiers

À quoi ça sert ? Accessible depuis le menu principal, cet onglet permet d'agréger, d'enregistrer, puis de suivre les résultats d'une recherche.

Comment faire ? Après avoir effectué une recherche via la page d'accueil, il suffit de cliquer sur l'onglet «Ajouter à mes sujets».

Téléchargements

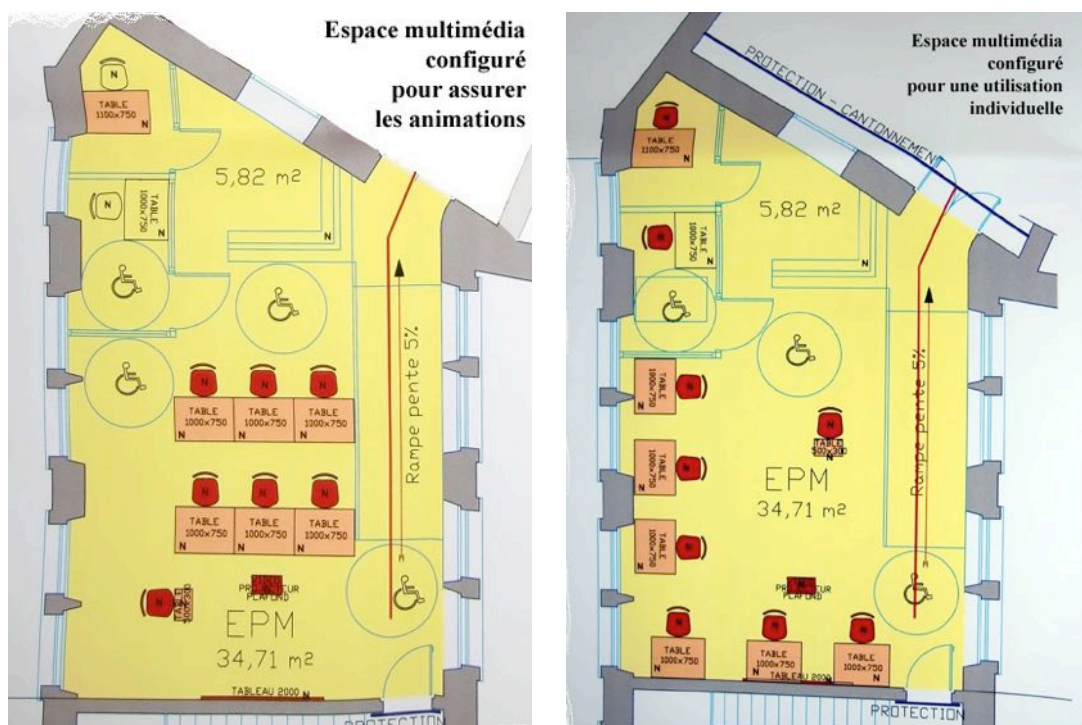
À quoi ça sert ? Vous pouvez télécharger jusqu'à 5 journaux par jour en étant connecté au réseau wifi de la bibliothèque. Les documents téléchargés se retrouveront ensuite dans l'onglet «Téléchargé» du menu principal et pourront être consultés ultérieurement, dans l'enceinte ou non de la bibliothèque.



(Bibliothèque municipale de Genève 2014)

Annexe 18 : Exemples d'aménagements d'espaces numériques

Figure 42 : Plans du projet de rénovation de la Bibliothèque d'Agent en 2011



(W.M. 2012)

Figure 43 : Digital Media Lab à la Skokie Public Library



(Wolske 2010)

Figure 44 : Photos de l'espace Labo-Cité (2014 - 2015)



(Pasqual 2014)

Figure 45 : Espace numérique BM de Lyon



(Bibliothèque Municipale de Lyon 2017a)

Figure 46 : Digital Media Common (Lab) à la Northeastern University Library



(Northeastern University 2017)

Figure 47 : Idea Lab and Library de Lakeshore



(Wendy 2015)

Annexe 19 : Exemples de médiations

Ateliers de création de contenu

- Atelier Makey makey¹⁵⁵.
- Collaborer au réseau Wikipedia.
- Création avec des stylos 3D.
- Créer son blog ou son site web.
- Ecrire et publier ses ebooks.
- Montage photo (ex : retouches, créer son album photo).
- Montage sonore (ex : mixage).
- Montage vidéo (ex : stop-motion, tutoriel, créer un flipbook).
- Programmation (ex : jeux vidéo avec scratch).
- Robotique (ex : LEGO Mindstorms¹⁵⁶).

Conférences / débats / cafés philosophiques

- L'identité numérique sur le web.
- L'impact des écrans sur notre cerveau.
- La culture numérique.
- La santé à l'heure du numérique.
- Les robots dans notre société.

Formation à la recherche d'information

- Les alternatives à Google.
- Les licences Creative Commons¹⁵⁷.
- Préparer son voyage en ligne.
- Recherche d'information sur le web.
- Repérer les « fake news » et vérifier l'information.

Initiations et formations aux outils informatiques

- BYOD¹⁵⁸ (ordinateurs portables, tablettes, téléphones portables).
- Classer ses photos.
- Créer et gérer sa messagerie.
- Gérer ses fichiers et ses dossiers.

¹⁵⁵ <http://www.makeymakey.com>

¹⁵⁶ <https://www.lego.com/fr-fr/mindstorms>

¹⁵⁷ <http://creativecommons.fr>

¹⁵⁸ « Bring your own device », en français « Amener vos propres appareils »

- La bureautique (traitement de texte, tableur, présentation de diapositives).
- Les démarches administratives en ligne.
- Les dispositifs numériques (tablette, liseuse, ordinateur).
- Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube, etc.).
- Protéger sa vie privée sur le web.
- Stocker ses fichiers sur le cloud avec Dropbox.

Médiation numérique des collections

- Emprunter des ebooks.
- L'heure du conte numérique.
- Présentation et sélection de livres numériques (club de lecture numérique).
- Présentation, recommandation et test d'applications.

Annexe 20 : Exemples de chartes de SRV

Figure 48 : Charte du service InterroGE

InterroGE : les bibliothèques genevoises répondent à vos questions

CHARTRE DU SERVICE

1. Qu'est-ce qu'InterroGE ?

C'est un service de renseignements à distance accessible par formulaire. Son but est de répondre à vos questions à l'aide de spécialistes et de vous accompagner dans la recherche d'informations.

2. A qui s'adresse ce service ?

A tout public, de Genève ou d'ailleurs, inscrits ou non à la bibliothèque.

3. Ce service est gratuit

4. Comment faire pour envoyer vos questions ?

En utilisant le formulaire en ligne.

5. À quelles questions ce service répond-il ?

Il répond aux questions sur tous les sujets, de tout niveau et tous domaines confondus.

Des pôles spécialisés peuvent vous fournir des réponses plus approfondies sur certains domaines.

6. Qui répond aux questions ?

Des professionnel-le-s de la recherche d'information, bibliothécaires, conservateur-trice-s et expert-e-s d'un domaine particulier.

7. Dans quel délai ?

Trois jours ouvrés.

Pour une recherche complexe un délai de réponse plus long peut être nécessaire.

8. Quelles sont les langues utilisées ?

Pour la question : français, anglais, allemand, italien, espagnol.

Pour la réponse : français, sur demande anglais.

9. Nous nous engageons à

Fournir des réponses et des sources fiables et pertinentes.

Offrir des pistes, afin que vous puissiez poursuivre votre recherche.

Réorienter vos questions vers le service le plus pertinent.

10. Nous ne fournissons pas

Des bibliographies exhaustives, revues de presse, généalogies complètes.

Des expertises : par exemple financières, médicales, artistiques, juridiques, commerciales, généalogiques, techniques.

Des dissertations, devoirs, mémoires ou résultats de concours.

Des opinions ou prises de position

Des aides à la rédaction.

Des documents complets (papiers ou électroniques) soumis aux droits d'auteurs.

11. Confidentialité et données personnelles

L'égalité de traitement pour tous-tes est garantie.

Ce service utilise le réseau *QuestionPoint* (<http://www.questionpoint.org/>), maintenu par OCLC (<http://oclc.org/fr-CA/home.html>). Ce réseau

n'appartient pas à la Ville de Genève. Les données soumises dans le formulaire seront enregistrées dans le réseau *QuestionPoint*, dont les serveurs sont situés aux Etats-Unis. Malgré les mesures de sécurité mises en œuvre par la Ville de Genève et OCLC, nous vous rendons attentif au fait que les données circulent sur Internet et que la confidentialité absolue ne peut être garantie.

Certaines questions et réponses d'intérêt général sont archivées, avec l'accord du-de la demandeur-euse, dans une base de connaissances publique. Dans ce cas, nous nous engageons à supprimer les éléments personnels qui pourraient figurer dans le texte de la question.

Les conditions d'utilisation du service *QuestionPoint* vous renseignent sur la politique de confidentialité du fournisseur du logiciel. OCLC s'engage notamment à supprimer les données personnelles figurant dans votre adresse e-mail (partie située avant le « @ ») dans un délai de 90 jours.

<http://www.questionpoint.org/ordering/patronterms.html>

12. Informations légales

Les réponses sont données conformément au droit suisse en vigueur et n'engagent pas la responsabilité des institutions.

Les informations obtenues ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales.

(Ville de Genève 2017)

Figure 49 : Charte du service Eurêkoi



Les bibliothécaires s'engagent à répondre à votre question en trois jours. Aucune question ne sera laissée sans réponse, le service est gratuit pour l'utilisateur.

Le service est rendu dans les conditions suivantes :

- Les lieux de ressources les plus proches du domicile des utilisateurs leur sont proposés
- Dans le cadre d'une réorientation, les sources d'information les plus pertinentes sont communiquées en premier
- Les sources sont citées même dans le cas de fourniture indirecte d'une information primaire
- La fourniture d'information est accompagnée d'une approche méthodologique et pédagogique
- Le nombre de bases interrogées au cours d'une recherche bibliographique sera limité
- Le service n'est pas destiné à devenir un service de fourniture de documents imprimés à distance par courrier : nous pouvons localiser un document imprimé mais si vous désirez le consulter il faudra vous rendre à la bibliothèque recommandée ou vous adresser à un service de prêt inter bibliothèques
- Respect du cadre juridique international et pour chaque pays membre du réseau
- Le droit d'auteur est respecté en se limitant à des citations
- Les demandes de consultation spécialisées, d'ordre commerciales, juridiques ou médicales ne seront pas prises en comptes
- Nous ne rédigeons pas les mémoires, thèses ou devoirs scolaires mais nous proposons des pistes bibliographiques et/ou des conseils méthodologiques
- Nous nous réservons le droit de ne pas répondre à des questions si la même personne pose des questions manifestement provocantes ou si elle abuse du service en posant des questions à intervalles très réguliers.

Conseils sur des oeuvres

- Les bibliothécaires proposent des conseils subjectifs portant sur des livres de fiction (roman, BD, albums jeunesse), le cinéma et les séries pour tous les publics en fonction des demandes et de manière personnalisée
- Les bibliothécaires s'engagent à proposer une recommandation sur mesure en moins de 72 heures
- Aucune demande ne sera laissée sans réponse, le service est gratuit pour l'utilisateur.
- Suite à une recommandation, des échanges sont possibles pour affiner les recommandations dans une limite raisonnable à l'appréciation des bibliothécaires
- Un nombre limité de références est proposé, le service n'a pas vocation à proposer des bibliographies complètes
- Autant que possible, des références de supports empruntables des bibliothèques les plus proches du domicile des utilisateurs seront proposées, en particulier pour les villes partenaires du réseau
- Les recommandations sont proposées dans le respect du cadre juridique international.
- Les recommandations des bibliothécaires et les questions des internautes peuvent être mises en ligne à l'exception des informations personnelles.
- Les bibliothécaires se réservent le droit de ne pas répondre si une même personne pose des questions manifestement provocantes ou si elle abuse du service en posant des questions à intervalles très réguliers.

(Eurêkoi 2017)

Annexe 21 : Partenaires potentiels du SRV (liste non exhaustive)

Les bibliothèques de centres particuliers ou de fondations :

- Bibliothèque du Centre international d'étude du sport (Neuchâtel).
- CABI, Centre for Agriculture and Biosciences International (Delémont).
- Centre de documentation de l'Hôpital neuchâtelois.
- Centre de documentation de l'Institut Suisse de Police (Neuchâtel).
- Centre de documentation du Bureau de l'Egalité (Delémont).
- Fondation Cours de Miracles (Delémont).
- Fondation des Moulins souterrains du Col-des-Roches (Le Locle).
- Fondation Rurale Interjurassienne – Courtemelon / Loveresse.
- Institut de recherche et de documentation pédagogique (Neuchâtel).
- Jardin botanique de Neuchâtel.

Les bibliothèques publiques

- Bibliobus de l'Université populaire (Delémont).
- Bibliobus neuchâtelois.
- Bibliothèque aux mille et un livres (Bassecourt).
- Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds et Bibliothèque des Jeunes.
- Bibliothèque de la Ville du Locle.
- Bibliothèque municipale de Delémont – section adultes / section jeunes.
- Bibliothèque municipale de Porrentruy.
- Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel.

Les bibliothèques scolaires (secondaire I et II), universitaires :

- Bibliothèque cantonale et scolaire du Noirmont.
- Bibliothèque de l'Ecole d'arts appliqués (La Chaux-de-Fonds).
- Bibliothèque du Cercle scolaire de Colombier et environs.
- Bibliothèque du Cercle scolaire du Val-de-Ruz.
- Bibliothèque du Cercle scolaire du Val-de-Travers.
- Bibliothèque du Cercle scolaire Les Cerisiers.
- Bibliothèque scolaire de Saignelégier.
- Bibliothèques de l'Université de Neuchâtel.
- Bibliothèques du Cercle scolaire Éorén.
- Centres de documentation de l'école obligatoire de La Chaux-de-Fonds.

- Centres de documentation de l'Ecole secondaire (La Chaux-de-Fonds).
- CIFOM-Ecole technique (Le Locle).
- Collège de Delémont.
- Collège de Saint-Charles (Porrentruy).
- Conservatoire de musique neuchâtelois – Site de La Chaux-de Fonds / Site de Neuchâtel.
- Ecole cantonale de culture générale / Ecole des métiers de la santé et du social (Delémont).
- Ecole de commerce / Ecole professionnelle commerciale Delémont.
- Lycée Jean Piaget (Neuchâtel).
- Médiathèque de la Haute Ecole de Santé Arc (Delémont).
- Médiathèque de la HEP-BEJUNE (Delémont et La Chaux-de-Fonds).
- Médiathèque du Lycée cantonal et Ecole de commerce de Porrentruy.

Les institutions communales, cantonales ou d'archives :

- Archives de l'ancien Evêché de Bâle (Porrentruy).
- Bibliothèque cantonale jurassienne (Porrentruy).
- Bibliothèque des tribunaux jurassiens (Porrentruy).
- Bibliothèque du Service juridique de l'Etat de Neuchâtel.
- Bibliothèque et Archives de l'Etat de Neuchâtel.
- Service de l'information et de la communication Delémont.
- Tribunal cantonal – Neuchâtel.
- Tribunal de première instance – Jura (Porrentruy).

Les musées :

- Centre Dürenmatt de Neuchâtel.
- Centre Nature (Les Cerlatez).
- Jurassica – Museum et jardin botanique (Porrentruy).
- Laténium, parc et musée d'archéologie de Neuchâtel.
- Musée d'art et d'histoire (Neuchâtel).
- Musée d'ethnographie de Neuchâtel.
- Musée d'histoire (La Chaux-de-Fonds).
- Musée d'histoire naturelle (La Chaux-de-Fonds).
- Musée d'horlogerie du Locle, Château des Monts.
- Musée de l'Hôtel-de-Ville (Le Landeron).
- Musée de l'Hôtel-Dieu (Porrentruy).

- Musée des beaux-arts (La Chaux-de-Fonds).
- Musée des beaux-arts (Le Locle).
- Musée des civilisations de l'Islam (La Chaux-de-Fonds).
- Musée international d'horlogerie (La Chaux-de-Fonds).
- Musée jurassien d'Art et d'Histoire (Delémont).
- Musée paysan et artisanal (La Chaux-de-Fonds).
- Musée régional de la Sagne.
- Muséum d'histoire naturelle (Neuchâtel).

Annexe 22 : Proposition de mandat pour un SRV

Contexte

Les services de référence (SRV) sont des offres qui se développent dans les bibliothèques, car ils correspondent particulièrement bien aux besoins actuels des usagers. Dans notre société, où l'information est accessible facilement par tous, en tous temps et en tous lieux, les bibliothèques se doivent d'évoluer et de se profiler en démontrant leurs compétences. Les services de référence sont un excellent moyen pour ces professionnels de faire apprécier leur savoir-faire, car grâce à lui, les usagers ont accès à des informations fiables, vérifiées et spécifiquement sélectionnées pour répondre à leurs besoins documentaires, de façon rapide et à distance. C'est une façon d'offrir une certaine visibilité aux connaissances de ces professionnels, trop souvent méconnues du grand public.

Description du projet

Ce projet a pour but de définir les modalités de mise en place d'un SRV qui regrouperait les institutions jurassiennes et neuchâteloises. Il pourrait se faire en deux étapes.

Tout d'abord, il faudra commencer par établir un premier contact avec les institutions des cantons du Jura et de Neuchâtel, afin de déterminer clairement quels seront les partenaires du projet. Un état des lieux et une analyse des besoins des institutions participantes pourront être dressés.

Ensuite, toutes les modalités de mise en place d'un SRV devront être étudiées, afin de proposer un projet concret et chiffré à l'intention des différentes institutions. Cette étude devra contenir une proposition de politique du service, une évaluation des ressources nécessaires, un calendrier de réalisation, un plan de formation du personnel ainsi qu'un plan de communication.

Objectifs

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

- Définir le cadre précis du projet.
- Faire un état des lieux des institutions jurassiennes et neuchâteloises et mener une analyse des besoins de leurs usagers.
- Définir l'orientation, les objectifs et les éléments de la politique d'un SRV ainsi que le modèle de gestion qui conviendront le mieux au contexte des institutions partenaires.