



Faculté des Lettres et des Sciences Humaines
2011-2012

Licence Professionnelle
Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

**Pourquoi, comment : les tablettes à
la médiathèque de Panazol**



Chloé AVERTY

Stage effectué du 2 janvier
au 30 mars 2013
Médiathèque de Panazol

Maître de stage
Maryse CAUSSE-GUIMBARD
Directrice,
Médiathèque de Panazol

Remerciements

Avant tout, je tiens à remercier Maryse Causse-Guimbard, directrice de la médiathèque de Panazol, ainsi que toute l'équipe de la médiathèque : Marianne Le Berre, Elisabeth Villeneuve, Isabelle Boyer, Corinne Perpillou et Nathalie Verger qui m'ont très chaleureusement accueillie et encouragée dans un projet nouveau pour moi. Elles m'ont énormément donné pendant ces trois mois de stage et j'espère que mon humble contribution au fonctionnement de la médiathèque leur revaudra leur accueil et leur aide.

Je remercie également tous les bibliothécaires pionniers des tablettes contactés au cours de mes recherches, et qui ont aimablement répondu à mes questions : Johann Brun, Stéphane Torregrosa, Karine de Feynol, Manuela Geirnaert, Sophie Pilaire, la médiathèque départementale de l'Eure, ainsi que ma collègue stagiaire à Nexon Aleth Coitoux.

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Photo de couverture : Cécile Denis-Francesci, œuvre d'Isabelle Braud.

Table des matières

Introduction.....	6
1.Panazol : une nouvelle médiathèque, la nécessité du numérique.....	7
1.1.Une nouvelle médiathèque.....	7
1.1.1.Panazol : histoire, géographie, démographie.....	7
1.1.2.Le projet : histoire de la médiathèque.....	8
1.2. Un nouveau dynamisme	9
1.2.1.La bibliothèque troisième lieu.....	9
1.2.2.Médiathèque numérique ?	11
1.2.2.1.Organisation du parc de machines.....	11
1.2.2.2.Ressources numériques.....	12
1.2.2.3.Médiation et ressources à distance.....	13
2. Le rôle de l'iPad en médiathèque : réflexions préalables.....	15
2.1.Pourquoi les tablettes en médiathèque ? État des lieux et pistes de réflexions.....	15
2.1.1.Tab en Bib	15
2.1.2.La médiathèque départementale de l'Eure.....	15
2.1.3.Le Salon de Lecture Numérique.....	16
2.1.4.La médiathèque du Bois Fleuri.....	16
2.1.5.Les médiathèques du département.....	16
2.1.6.L'iPad ou le contenu ?.....	16
2.1.7.Le marché des applications	17
2.1.8.Question de droits	18
2.2.L'iPad à Panazol.....	19
2.2.1.Pour quels publics ? Pour quels usages ?.....	19
2.2.1.1.La journée « Vivre sa vie de senior à Panazol »: un premier contact.....	19
2.2.1.2.Les attentes du public.....	21
2.2.2.L'iPad et le bibliothécaire : médiation et sélection.....	22
2.2.2.1.L'importance de la médiation.....	22
2.2.2.2.Problématiques de sélection.....	22
3.Proposition de protocole pour la mise en place des iPads.....	24
3.1.Proposition de sélection d'applications.....	24
3.1.1.Sources.....	24
3.1.1.1.Les sites et les blogs.....	24
3.1.1.2.Les sélections des bibliothécaires.....	25
3.1.2.Critères et sélection.....	26
3.1.2.1.Qualité du contenu.....	27
3.1.2.2.Qualité des applications.....	27
3.1.3.Sélection.....	28
3.2.Plan de mise en place.....	28
3.2.1.Formation de l'équipe.....	28
3.2.2.Processus de veille	29
3.2.3.Choix de mise en place et sécurité.....	30
3.2.3.1.Sécurité : verrouillage et jailbreak.....	30
3.2.3.2.Mise à disposition.....	32
3.2.3.3.Médiation et ateliers.....	34
3.2.3.4.Évaluation du dispositif.....	35
Conclusion.....	36
Références bibliographiques.....	37
Références webographiques.....	38

Index des illustrations

Illustration 1: Plan de la médiathèque par Netlib.....	10
--	----

Introduction

Aujourd'hui, les bibliothèques sont confrontées aux évolutions des pratiques de lecture, pratiques qui se nomadisent, se numérisent, mais aussi se diversifient. Ainsi, si la liseuse ne permet que la lecture, son avenir paraît compromis par les tablettes tactiles, supports nomades qui présentent les fonctionnalités d'un ordinateur tout en tenant la place d'un livre en grand format. En effet, à la fois ultra-connectée mais aussi support de contenus développés spécialement pour elle, la tablette permet des usages multiples et toujours renouvelés.

Quelle est la place de ces nouveaux supports, ces supports nomades, en médiathèque ? La question se pose dans tous ses aspects, pratiques aussi bien que théoriques, pour la médiathèque de Panazol. Récemment installée dans un bâtiment flambant neuf, la médiathèque fait peau neuve et se tourne vers le numérique. Elle souhaite proposer à ses usagers des iPads ainsi que des tablettes Toshiba en consultation sur place. L'objectif est de leur proposer de découvrir les nouvelles formes, parfois très créatives, que sont les applications, ainsi que l'ensemble des potentialités offertes par la tablette.

Mon travail de stagiaire, dans ce contexte, a consisté à explorer les différentes options possibles et à déterminer lesquelles seraient les plus adaptées à la médiathèque de Panazol, afin de proposer un plan de mise à disposition des tablettes tactiles. Ce plan couvre la sélection des applications, la réflexion sur les modalités pratiques de mise à disposition, la question de la formation du personnel et de la médiation envers les publics. En effet, ce qui ressort de l'ensemble des témoignages des professionnels relatifs non seulement aux tablettes en médiathèque, mais même aux ressources numériques en général, c'est que la médiation reste essentielle si l'on souhaite faire vivre ces nouvelles collections et peut-être, à la longue, faire entrer dans les habitudes du public le nouveau visage des médiathèques.

1. Panazol : une nouvelle médiathèque, la nécessité du numérique

1.1. Une nouvelle médiathèque

La nouvelle médiathèque de Panazol ouvre ses portes le 22 octobre 2012. Pourtant si le projet est neuf, la bibliothèque a des racines profondes et la lecture publique est depuis longtemps un souci de la municipalité.

1.1.1. Panazol : histoire, géographie, démographie

Panzol jouxte Limoges à l'est et constitue l'agglomération la plus peuplée de la couronne périphérique, avec 10 627 habitants. C'est également la troisième ville du département, derrière Limoges et Saint Junien.

Son histoire avérée remonte au Moyen-Age, quand le bourg, situé sur les chemins de Saint Jacques de Compostelle, prend de ce fait une certaine importance. La mairie est installée depuis 1969 dans le château de la Beusserie, juste à côté de la médiathèque actuelle. La sensibilité de la commune reste depuis la fin de la deuxième guerre mondiale du côté d'une gauche socialiste, parti socialiste puis divers gauche depuis 2008 et l'élection de Jean-Pierre Duret à la mairie.

La population de Panazol a énormément changé au cours des dernières décennies. Or, connaître la structure et l'évolution de la population est essentiel pour une médiathèque pour afin de proposer un service adapté aux usagers. J'ai donc compulsé les statistiques proposées par l'Insee (les chiffres datent de 2009) et dégagé quelques tendances.

L'explosion démographique de la commune a eu lieu entre 1968 et 1982, lorsque la population a plus que doublé en une quinzaine d'années. Néanmoins, l'augmentation reste constante jusqu'à la fin des années 90, avant de se stabiliser dans les années 2000. Avec cette forte expansion démographique, Panazol a dû s'adapter en proposant une grande quantité de logements, ce qui lui vaut parfois, en association avec sa position géographique en périphérie de Limoges, d'être qualifiée de « banlieue-dortoir ». Néanmoins, la ville périphérique a son propre dynamisme économique avec trois zones d'activités.

Panzol fait partie des banlieues aisées de la ville. Le taux de chômage reste relativement faible (5,5 % selon l'Insee en 2009). Les catégories socioprofessionnelles les plus représentées sont les employés, les ouvriers, et les professions intermédiaires. Néanmoins, depuis 2007, le nombre des décès excède celui des naissances et le vieillissement de la population est sensible : les retraités constituent en 2009 35,2 % de la population de plus de 15 ans sur la commune, contre 26,5 % en 1999¹.

¹Cf. Insee, « Chiffres-clés : Evolution et structure de la population », Paris, Insee, 2011. Disponible en annexe et sur <http://www.recensement.insee.fr/exportPDF.action?codeZone=87114-COM&idTheme=3> (consulté le 7 mars 2013).

Selon les données de 2009, la tranche d'âge majoritaire est celle des 45-59 ans, suivie de près par les 30-44 ans, sans doute grâce au dynamisme de la commune et à l'arrivée de nouvelles familles. Panazol vit donc un vieillissement de sa population, dont l'âge moyen est passé de 38 à 44 ans entre 1990 et 2007.

Enfin, à ce vieillissement se rajoute un accroissement de l'isolement : baisse de la taille des ménages, augmentation du nombre des ménages d'une personne et isolement des personnes âgées reflètent sur la commune l'évolution démographique des pays développés. Malgré cela, l'arrivée de familles permet à la population de se renouveler et les enfants restent relativement nombreux : 17,1 % de la population est âgée de moins de 14 ans en 2009. Un article de l'Insee résume la situation :

« Arrivée d'actifs et de jeunes enfants, départ des jeunes de 20 ans, vieillissement de la population : la structure démographique évolue, ainsi que les modes de vie. »²

La population de Panazol est donc assez hétérogène et représentative de l'évolution démographique des pays développés. Le vieillissement de la population et l'isolement croissant des personnes âgées, mais aussi les besoins des enfants et ceux des populations actives ou en recherche d'emploi sont autant de données qui doivent contribuer à déterminer le rôle et les services que la médiathèque met en place. La médiathèque de Panazol doit ainsi s'adresser à un public hétérogène.

1.1.2. Le projet : histoire de la médiathèque

En 1985, la première bibliothèque municipale de Panazol s'installe dans le sous-sol de la mairie. L'espace est ensuite agrandi en 1996 pour atteindre 200 m². Les agents sont alors au nombre de trois : Isabelle Boyer, Elizabeth Villeneuve et Nathalie Verger. Néanmoins, avec l'expansion démographique de la ville, la médiathèque devient trop exigüe :

« La fréquentation par les groupes de public captif que sont le public scolaire, le public de la petite enfance, notamment, est difficile. Les attentes du public, en termes d'espace, d'utilisation des lieux ont changé ; on attend de la bibliothèque qu'elle évolue comme a pu évoluer l'offre culturelle »³

La demande est de plus en plus forte et la création d'une nouvelle médiathèque devient le projet phare de la collectivité et de la mandature de Jean-Pierre Duret, comme le souligne le projet d'établissement.

Le projet d'établissement met en évidence les différentes facettes de ce changement. La construction de la nouvelle médiathèque de Panazol s'inscrit dans la longue vague de constructions

²BEAUDEMOULIN Catherine, PRÉVOT Pascal, *Panazol : 40 ans de croissance*. Paris, Insee, 2011. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=9&ref_id=18091 (consulté le 7 mars 2013).

³Projet d'établissement de la médiathèque de Panazol, 2012. p.6.

de bibliothèques en Limousin,⁴ aboutissement de la politique de consolidation de la lecture publique dans la région. Ce projet intervient également au moment où les bibliothèques publiques, confrontées à l'évolution des usages et des supports, doivent repenser leur rapport au numérique et leur rôle au sein des communautés.

La nouvelle médiathèque de Panazol, avec un plateau de lecture de 850 m², implique un nouveau projet et un redimensionnement de la bibliothèque tant d'un point de vue pratique que d'un point de vue bibliothéconomique. Le projet affirme en effet une offre documentaire élargie et de nouveaux modes de fonctionnement, incluant de nouveaux services et un programme d'animation particulièrement dense.

Un dossier présenté au Centre National du Livre a ainsi permis de reprendre entièrement des fonds en réalisant un grand nombre d'acquisitions, notamment en ce qui concerne les documentaires adultes, la littérature étrangère et la collection jeunesse.

1.2. Un nouveau dynamisme

1.2.1. La bibliothèque troisième lieu

La médiathèque de Panazol, imaginée par l'architecte François Guibert, prend la forme d'un grand plateau de lecture unique, entièrement vitré. A l'extérieur de ces vitres, de grands pare-soleils en métal découpé selon des motifs imaginés par l'artiste Isabelle Braud permettent de projeter le 1 % culturel sur toute l'envergure de la médiathèque, tout en régulant la luminosité et la chaleur.

Un petit dessin valant souvent mieux qu'un long discours, voici le plan de l'organisation des lieux fourni sur le site de la médiathèque:



Illustration 1: Plan de la médiathèque par Netlib

⁴Cf. Valero, Lydie, *Bibliothèques en Limousin: 24 ans de constructions*, Limoges, Direction régionale des affaires culturelles du Limousin, 2010.



Le lieu est conçu comme agréable, lumineux et aéré, avec la présence du puits de lumière et la situation topographique : la médiathèque, construite en hauteur, s'avance sur un parc. L'architecture intérieure privilégie une certaine forme de sobriété ou d'élégance, mais surtout la clarté, le confort et l'appropriation des lieux avec des fauteuils autour du puits de lumière, des canapés dans le hall et devant l'espace vidéo, des espaces flexibles et indépendants comme l'heure du conte ou l'atelier pédagogique. C'est donc typiquement dans la vague des « bibliothèques troisième lieu » que s'inscrit cette construction.

Le troisième lieu est un concept sociologique, créé au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride. Mathilde Servet, conservateur des bibliothèques, l'a appliqué à la lecture publique dans son mémoire de l'Enssib « Les bibliothèques troisième lieu ». En complémentarité du premier et du deuxième lieu, le travail et la maison, le troisième lieu « s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. »⁵ Ces lieux réunissent un certain nombre de caractéristiques telles que neutralité, égalité sociale, accessibilité, habitués, convivialité, etc., et selon Oldenburg, ils « sont essentiels à la cohésion sociale ».⁶

La pertinence du concept de troisième lieu appliqué à la bibliothèque a pu être discutée et ce n'est probablement pas ce à quoi Ray Oldenburg pensait en priorité. Néanmoins, le mémoire de Mathilde Servet établit que les nouveaux modèles de bibliothèques, tels que les Idea Stores à Londres, tendent vers cet idéal d'un lieu de rencontre, de lien social et peut-être de débat

⁵Servet, Mathilde, « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n°4, p.57-63 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 07 mars 2013

⁶Cf. *ibid.*, p.22.

démocratique. En France, où la tradition des bibliothèques est peut-être plus conservatrice, il s'agit d'un vrai renouvellement du concept de lecture publique.

Ainsi, dans la commune de Panazol, la nouvelle bibliothèque est destinée à être un lieu d'accueil pour tous et, peut-être, un lieu d'élaboration du vivre ensemble.

1.2.2. Médiathèque numérique ?

Construire une médiathèque en 2012, c'est nécessairement tenir compte de l'évolution de la société, des nouvelles technologies et des modifications dans les modes de lecture qui s'ensuivent. Aujourd'hui, la diversité des usages s'impose en médiathèque : après le CD et le DVD, après l'informatisation des médiathèques et la mise à disposition d'ordinateurs pour travailler, ce sont les ressources numériques et les interfaces nomades (tablettes et liseuses notamment) qui font leur entrée en médiathèque.

Lors de la rédaction du projet de la nouvelle médiathèque, le terme « médiathèque numérique » a ainsi surgi. Il n'a cependant pas été retenu comme nom du projet, n'étant pas suffisamment emblématique de la vocation plurielle de la médiathèque. Il n'en reste pas moins que le numérique reste un souci majeur :

« Très vite, est apparu le terme de médiathèque numérique ; il s'agit de mettre à disposition du public les moyens d'accès à l'information et de communication, ceux qui sont devenus habituels, les ordinateurs avec leur connexion Internet mais aussi les plus récents comme les tablettes numériques, un tableau blanc interactif (TBI), les consoles de jeux, une machine à lire, etc. »⁷

La médiathèque s'est donc dotée à la fois d'un parc de machines à mettre à disposition des usagers et de ressources numériques à leur proposer.

1.2.2.1. Organisation du parc de machines

La médiathèque dispose de différents types d'équipement :

- un TBI ou Tableau Blanc Interactif, utilisé en animation ou en conférence pour son interactivité et qui rencontre un grand succès, notamment auprès des enfants ;
- une machine à lire, qui permet aux publics empêchés d'entendre un texte, y compris en traduction ;
- pour le moment, seulement deux clients légers pour consulter le catalogue (il doit en arriver d'autres). En l'état actuel des choses, ces ordinateurs permettent également d'accéder à internet ;
- un ordinateur HP tactile destiné à la consultation internet et aux ressources numériques ;

⁷Mairie de Panazol, Projet d'établissement de la médiathèque de Panazol, 2012. p.12.

- une borne Dogmazic, qui est le support physique d'une des ressources numériques acquises par la bibliothèque ;

- six mini-PC ;

- six iPads ;

- trois tablettes Toshiba.

Au moment où je suis en stage à la médiathèque, quelques problèmes subsistent : le prestataire qui doit installer d'autres ordinateurs fixes, mais aussi configurer les mini-PC, n'est toujours pas venu. Tout reste donc à mettre en place, y compris au niveau des tablettes.

Il faut également déterminer quel support sera dédié à quel usage. Le plan initial de Maryse Causse-Guimbarde est de dédier les mini-PC à la consultation internet, pour permettre aux usagers de naviguer en paix, d'utiliser les réseaux sociaux tant qu'ils le veulent et de libérer les autres supports de cet usage. A l'inverse, les tablettes et surtout l'iPad, pour lequel se développent de nouveaux types de contenus, seront davantage destinés à compléter les collections de la médiathèque et à faire découvrir ces nouvelles formes que sont les applications.

1.2.2.2. Ressources numériques

La bibliothèque a investi pour environ 4500 euros dans des ressources numériques destinées à élargir son offre documentaire. Malheureusement, beaucoup ne sont toujours pas activées, en raison d'un manque de suivi. Après quelques coups de téléphone et envois d'e-mails, j'ai pu en activer la plupart.

Seulement deux sont accessibles en dehors de la médiathèque :

Vodeclic, un site qui propose des vidéos de formation en informatique. La médiathèque a acheté un pack de 100 accès simultanés, sous forme de codes à distribuer aux usagers qui en font la demande. Au mois de mars, elle en a distribué une quinzaine.

Planet Nemo, un site sécurisé destiné aux enfants, qui propose des jeux, etc.

En accès sur place, la médiathèque propose :

une borne Dogmazic, qui propose d'écouter ou de télécharger de la musique libre (association Pragmazic)

un accès à la formation code de la route sur Toutapprendre.com

l'Encyclopédie Universalis et l'Encyclopédie Universalis Junior (ouvrages de référence),

l'accès à six cent titres de presse magazine ou quotidienne sur lekiosk.fr

l'accès à Bayam, site de Bayard Presse destiné aux enfants de 3 à 13 ans.

Dans le choix de ces ressources, l'accent a été mis sur quelques basiques indispensables (le code de la route, l'Encyclopédie Universalis, Vodeclic pour la formation informatique). La bibliothèque

a cependant essayé de ne pas proposer de ressources en doublon avec celles de la Bibliothèque Francophone Multimédia. La B.F.M. offre en effet un panel très large et très riche avec lequel une médiathèque comme celle de Panazol aurait du mal à rivaliser.

1.2.2.3. Médiation et ressources à distance

En ce qui concerne ces ressources, à Panazol, comme sans doute ailleurs, on peut constater qu'elles sont sous-utilisées par rapport à leur coût. Ce n'est pas nécessairement par manque d'intérêt de la part des usagers, mais surtout par manque de communication et d'information. En effet, il n'y avait quand je suis arrivée aucune communication sur ces ressources en dehors de l'onglet « ressources numériques » sur le site internet. Or, il me semble que le terme même de « ressources numériques » peut sembler intimidant et n'évoque pas forcément une réalité concrète pour un usager novice. C'est d'autant plus regrettable qu'il n'existe pas vraiment d'autre expression adéquate!

L'utilisation de ressources dématérialisées, dans les bibliothèques publiques de taille moyenne, n'est pas encore considérée comme venant de soi par les usagers ; de plus, pour une bibliothèque comme Panazol qui ne dispose pas d'un portail pour regrouper ces ressources, c'est encore plus compliqué. Il faut prendre soin d'expliquer le fonctionnement de chaque ressource, les modalités d'accès, les adresses url qui ne correspondent plus à celles qui ont été mises sur le site internet... C'est pourquoi ces ressources doivent particulièrement être mises en avant. Lorsque je suis arrivée, j'ai tenté de pallier en partie à ce manque d'information en créant des flyers explicatifs pour plusieurs ressources.

Par ailleurs, les deux seules ressources, parmi celles activées, qui « marchent » bien sont les deux seules proposées en accès à distance, PlanetNemo et Vodeclit. Cela confirme plusieurs remarques glanées au fil des blogs ou des entretiens avec des professionnels : pour beaucoup de ressources, ne pas fonctionner en-dehors de la bibliothèque revient à ne pas fonctionner du tout. Ainsi, dans le document de présentation du projet Tab en Bib en Albigeois, Evelyne Mazars évoque la plate-forme de BD Iznéo et déplore :

« bien que ce soit une belle offre et une belle plateforme, izneo n'est que très peu consulté dans nos structures. Nous n'avons probablement pas suffisamment mis en valeur ce service – nous allons y remédier très rapidement –, je pense également que ce service serait beaucoup plus utilisé s'il était proposé à distance et non uniquement dans nos structures. Mais pour l'instant, izneo ne propose pas une offre de consultation à distance via un abonnement à la médiathèque. »⁸

En effet, à la banque de prêt, on peut constater que les usagers sont légèrement, mais inmanquablement, déçus lorsqu'ils apprennent que les ressources code de la route ou Encyclopédie Universalis ne sont consultables que sur place. Ce choix d'avoir peu de ressources en accès à

⁸Cf. Mazars, Evelyne, *Tab en Bib dans l'Albigeois*, 2013. Envoyé par e-mail.

distance relève évidemment de contraintes budgétaires : les offres en accès à distance sont souvent beaucoup plus onéreuses.

Il y a donc un problème de médiation vis-à-vis des ressources numériques existantes, et un manque d'intérêt du public pour celles qui sont accessibles seulement à la médiathèque. Parallèlement, il s'agit de mettre en place des contenus sur iPad qui seront consultables uniquement à l'intérieur de la médiathèque. C'est donc bien la spécificité de l'outil tablette qui est en jeu : l'iPad et ses congénères peuvent-ils se démarquer de l'ordinateur, dont l'usage en médiathèque est délaissé au profit d'un ordinateur individuel que l'on utilise tranquillement chez soi ? Les contenus proposés sur tablette apportent-ils vraiment une plus-value ? Quel est le rôle de la tablette en médiathèque ?

2. Le rôle de l'iPad en médiathèque : réflexions préalables

Mon rôle à la médiathèque de Panazol est de réfléchir et de proposer un projet de place des tablettes. J'ai donc commencé par mener des recherches sur l'appareil (principalement sur l'iPad), les applications, et les bibliothèques déjà engagées dans ce genre de projet. J'ai pu contacter plusieurs bibliothécaires, qui m'ont aidée à y voir plus clair dans ce nouveau domaine et à dégager les problématiques principales.

2.1. Pourquoi les tablettes en médiathèque ? État des lieux et pistes de réflexions

L'iPad bénéficie aujourd'hui, de concert avec les liseuses, d'un vent favorable auprès des médiathèques. De plus en plus d'établissements proposent ce genre de services. Cela a donc été mon premier travail : contacter différentes structures engagées dans ce type de projets. J'ai été plus particulièrement en contact avec les bibliothèques suivantes :

- Bibliothèque intercommunale de Tarn & Dadou, dans le cadre de l'opération Tab en Bib en Midi-Pyrénées ;
- Médiathèque départementale de prêt de l'Eure ;
- Salon de lecture numérique aux Champs Libres (Rennes) ;
- Bibliothèque Francophone Multimédia (Limoges) ;
- Médiathèque du Bois Fleuri (Lormont).
- Médiathèque de St Yrieix-La-Perche
- Médiathèque de Nexon.

Un court résumé des différents projets peut s'avérer utile pour dessiner un état des lieux des iPad en médiathèque.

2.1.1. Tab en Bib

L'opération Tab en Bib en Midi-Pyrénées est un projet pilote soutenu par le Ministère de la Culture et par la DRAC Midi-Pyrénées. Douze tablettes, équipées de contenus sélectionnés par la médiathèque, sont proposées à la consultation sur place, contre remise de la carte d'usager. L'opération comprend également un volet liseuses, qui elles sont proposées en prêt.

2.1.2. La médiathèque départementale de l'Eure

La médiathèque départementale de l'Eure s'est équipée très récemment de tablettes et de liseuses qu'elle prête aux bibliothèques de son réseau sur des appels à projets. Elle a ainsi préparé

des catalogues d'applications (jeunesse, adulte, jeux, ...) dans lesquels les bibliothécaires effectuent une sélection. Les tablettes sont prêtées à la structure mais doivent ensuite rester en consultation sur place pour les lecteurs. Malheureusement pour moi, le début de l'opération est tellement récent qu'aucun retour n'a encore été fait.

2.1.3. Le Salon de Lecture Numérique

Aux Champs Libres à Rennes, c'est tout un salon de lecture numérique qui est mis en place : l'accent est ici clairement mis sur l'accessibilité aux nouveaux outils numériques. On y propose des tablettes (Archos, iPad, Samsung), des liseuses (Kobo, Kindle, Bookeen, Sony...) et d'autres outils nomades tels que consoles portables (Nintendo DSI XL) ou l'iPod Touch d'Apple. Le contenu est essentiellement libre et gratuit, sauf pour un ensemble de romans sentimentaux chargés sur les liseuses. De nouveaux outils sont proposés régulièrement (deux à trois fois par an): il s'agit clairement donc d'un espace d'expérimentation, qui s'adresse à des usagers qui ont un profil de futur acheteur.

2.1.4. La médiathèque du Bois Fleuri

À la médiathèque du Bois Fleuri à Lormont, que je suis allée visiter avec une partie de l'équipe de la bibliothèque de Panazol, des iPad sont mis à disposition du public notamment dans les secteurs presse, musique (applications destinées à la consultation mais aussi à la création) et jeunesse. Un accompagnement est proposé avec des animations (par exemple, le 27 mars 2013 est organisée une présentation de la presse sur iPad).

2.1.5. Les médiathèques du département

À Nexon, six iPads sont proposés en consultation sur place, certains antivolés et d'autres ambulants, et un même ensemble d'applications est proposé sur chaque iPad. A Saint-Yrieix-la-Perche, les iPads sont antivolés et laissés à la libre disposition des usagers, qui peuvent également aller sur internet et installer des applications s'ils le souhaitent. Néanmoins, ceux-ci doivent demander un code d'accès au wifi aux bibliothécaires pour pouvoir se connecter.

2.1.6. L'iPad ou le contenu ?

Dans un certain nombre de ces initiatives, on se rend compte que le support (la tablette) prend le dessus sur le contenu. Parfois cela est défini clairement dans le projet (comme aux Champs-Libres, où l'on ne propose pas de contenu spécifique). D'autres fois, et cela ressort de plusieurs entretiens avec des bibliothécaires impliqués dans de tels projets⁹, ce sont les usagers qui spontanément utilisent les fonctions de navigation et les réseaux sociaux, mais choisissent plus

⁹Notamment Manuela Geirnaert, de la Bibliothèque Francophone du Limousin, et Karine de Feynol, responsable de la mise en œuvre et du suivi de l'opération Tab en Bib à la médiathèque intercommunale de Tarn & Dadou,

rarement d'utiliser les contenus proposés par la médiathèque. Ainsi, dans son retour d'expérience sur l'utilisation des iPads à Lormont, Johann Brun fait deux constatations :

« Peu de consultation des Ipads servant à valoriser nos propres contenus. Beaucoup de curiosité et d'attractivité de l'outil, mais beaucoup essayent de détourner le verrouillage pour des activités annexes : surfer sur le net par exemple. »¹⁰

Or, il serait dommage de mettre des tablettes en médiathèque, si elles servent simplement à la navigation internet. D'un autre côté, faut-il vraiment tout verrouiller et amputer les potentialités de l'appareil?

Proposer un iPad en médiathèque, c'est avant tout mettre à disposition de l'utilisateur une interface numérique nouvelle. Comme l'exprime très clairement Stéphane Torregrosa, que j'ai pu rencontrer à Lormont, l'avantage de l'iPad est sa grande simplicité, qui fait souvent correspondre une icône (une application) à un usage, et qui rend son utilisation très intuitive. Pour un public peu familier avec l'informatique, comme l'est souvent le public âgé par exemple, cette simplicité est un atout de taille. De même, l'interface tactile évite un apprentissage parfois fastidieux du maniement de la souris et du clavier.

2.1.7. Le marché des applications

Les tablettes fonctionnent principalement autour de petits programmes, appelés applications. On trouve ces programmes sur l'AppStore pour l'iPad ou sur Google Play pour les tablettes sous Android ; ils peuvent être gratuits, payants ou proposer un achat intégré (in-app) après une première partie gratuite.

La volonté de la directrice, Maryse Causse-Guibard, est de mettre en valeur ces nouveaux contenus et de compléter les collections de la médiathèque sur tablette. Il est vrai que certaines applications sont particulièrement bien faites et intéressantes, que des formes hybrides naissent comme l'e-BD, que le secteur des applications enfants se développe à grande vitesse. Mais d'un autre côté, les contenus disponibles sur iPad sont encore en plein développement et se situent le plus souvent en dehors du cadre de ce qui est attendu en bibliothèque. « Compléter » à proprement parler les fonds de la médiathèque semble difficile pour plusieurs raisons qui sont inhérentes au marché des iPads ou aux moyens de la médiathèque :

- peu d'applications « documentaires » de qualité ;

¹⁰ Voir Brun, Johann, *Ipads en médiathèque : retour d'expérience*, Biblioroots, 2011. Disponible sur : <http://www.biblioroots.fr/2011/11/16/ipad-en-mediathèque-retour-d'expérience/> . Consulté le 10 mars 2013.

- déséquilibre entre un secteur florissant d'applications dédiées aux enfants, souvent de qualité et bien documentées, et un secteur d'applications adultes foisonnant mais de qualité très inégale ;
- déséquilibre entre les applications disponibles sur l'AppStore et celles disponibles sur GooglePlay ;
- prédominance d'offres en forme de bouquet, onéreuses et inadaptées aux moyens comme aux ambitions de la médiathèque de Panazol ;
- peu de personnel pour mener une veille sur les iPads et tester les applications, pour en assurer la médiation ;
- et pas de moyens de paiement, du moins pendant la durée de mon stage, pour acquérir des applications afin de les tester avant de les présenter au public.

La tablette propose donc bien de nouveaux types de contenus, mais il reste encore difficile de s'y retrouver. De plus, la question des applications reste floue au niveau juridique.

2.1.8. Questions de droits

L'iPad reste en effet un support de contenus, d'applications et de livres numériques, ce qui, dans le cadre d'une bibliothèque publique, amène logiquement à se poser la question des droits. Or, le flou juridique qui entoure les applications iPad encourage à la prudence. Ce flou est de deux natures : l'une concerne des contenus qui peuvent être en eux-mêmes illégaux, l'autre en revient à la question des droits de consultation d'un contenu en bibliothèque. En effet, puisque les bibliothèques doivent payer des droits spécifiques pour diffuser une vidéo sur place, ou pour la prêter, pourquoi n'en serait-il pas de même pour les applications et les e-books ?

Pourtant, toutes les bibliothèques que j'ai contactées à ce sujet confessent l'inexistence, à leur connaissance, de toute législation sur le sujet. Il n'existe tout simplement aucun texte. Il y a donc un flou juridique dans lequel les bibliothèques s'engouffrent, tout en essayant de couvrir leur arrières. Elles évitent ainsi de prêter les tablettes, à l'inverse des liseuses qui disposent d'un système de droits de prêts, notamment via les DRM¹¹, et qui est certes insatisfaisant mais qui a le mérite de clarifier les choses. Cependant, dans la mesure où la consultation se fait sur place et compte tenu de l'absence de texte ou de jurisprudence, les bibliothèques engagées dans des expérimentations de consultation de tablettes en bibliothèque considèrent qu'il n'y a pas d'infraction caractérisée.

¹¹Sur ce sujet, voir Jacquesson, Alain, *Du livre enchaîné aux DRM, BBF*, 2011, n° 3, p. 36-41 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>. Consulté le 27 avril 2013

Un autre problème concerne le contenu. Il existe par exemple des offres alléchantes, comme celle proposée par le site Manga Rock 2, qui présente une grande quantité de mangas lisibles en streaming. Cependant, leur légalité est douteuse. S'il n'existe aucune notion de droit de consultation pour des applications iPad, une médiathèque préférera à juste titre éviter de proposer des contenus numérisés de façon illicite.

Si donc nous choisissons d'éviter cette option, l'offre se restreint notamment en ce qui concerne la BD et les contenus vidéo.

Comme on le voit l'iPad est donc à la fois une nouvelle interface, avec des contenus différents et en pleine évolution, vers lesquels la médiathèque se doit de faire de la médiation. C'est aussi un outil différent, peut-être plus simple à utiliser. Il peut donc être un atout pour pallier certains effets de la fracture numérique auprès du public de Panazol.

2.2. L'iPad à Panazol

Il faut maintenant tenir compte des spécificités de la situation à Panazol, déjà évoquées plus haut, pour faire des choix adaptés en matière de mise en place des iPads.

2.2.1. Pour quels publics ? Pour quels usages ?

Le public de Panazol est mélangé : familles, mais aussi personnes âgées, enfants et ados, actifs. Les réactions et les horizons d'attente face à l'iPad seront donc probablement hétérogènes. Pour beaucoup, l'iPad fonctionnera comme une nouveauté, éventuellement un peu intimidante, peut-être aussi intrigante. Pour un public jeune, il sera clairement un facteur d'attractivité, mais plus en raison de l'accès à internet, en tout cas si nous décidons de le laisser.

2.2.1.1. La journée « Vivre sa vie de senior à Panazol » : un premier contact

Le 9 mars, la journée « Vivre sa vie de senior à Panazol » me permet de prendre la température des usagers par rapport aux tablettes. En effet, cet événement communal et associatif se déroule en partie à la mairie, en partie dans la médiathèque (salle de conférence et d'exposition). À 10h et à 14h30, la médiathèque propose un atelier de présentation de ses ressources à destination des seniors : livres en gros caractères, livres lus, etc.

Nous avons donc décidé de présenter les iPad au public des seniors à cette occasion. En effet, les livres numériques, à l'instar des livres en gros caractères, permettent un confort de lecture optimal : le lecteur peut adapter taille des caractères, couleurs de la page, luminosité, mode de défilement du texte... J'en profite donc pour leur présenter les appareils et quelques fonctionnalités possibles. Pour cela, j'ai réalisé une sélection de quelques applications gratuites. Cette sélection répond à une double contrainte : choisir des applications plutôt simples en termes de manipulation, et donner un aperçu, sur un temps très court, des fonctionnalités de l'iPad :

- iBooks, donc, pour leur présenter des livres numériques gratuits ;
- L'âge d'or des cartes marines, une application de la BNF, qui permet de feuilleter des cartes anciennes et de zoomer dessus ;
- Gallica, l'application phare du catalogue général de la BNF ;
- Wikipanion, l'application de Wikipédia, qui utilise bien les fonctions de navigation de l'iPad ;
- Marmiton, une application pratique et bien faite, qui semble attractive ;
- Indés Radios, qui donne accès à toutes les radios indépendantes, comme exemple d'application musicale ;
- Arte Live Web, la plate-forme d'Arte qui donne accès à toutes les vidéos de la chaîne sur le spectacle vivant ;
- Allociné et Grand Écran, l'application du cinéma de Limoges, pour le côté pratique ;
- Angoulême 12, l'application qui propose des extraits de tous les albums en sélection au festival d'Angoulême 2012, en version adaptée pour la tablette ;
- National Gallery, application qui propose l'accès à toutes les collections du musée londonien ;
- dans le kiosque de l'iPad, Libé Next, un exemple de magazine numérique.

L'intervention s'est bien déroulée. Ayant une douzaine de personnes à chaque fois, nous avons pu proposer un iPad pour deux ou trois personnes et plutôt que de faire un cours magistral, j'ai circulé pour aider les gens à manipuler eux-mêmes. Si bien que je n'ai pu présenter que très peu d'applications (les livres numériques, les cartes marines, Wikipanion ou Marmiton avec certaines personnes). Certains avaient plus de mal à saisir le fonctionnement de l'appareil, d'autres plus nombreux ont compris tout de suite les gestes de base et ont commencé à naviguer par eux-mêmes, explorant par exemple Angoulême 12 ou l'application de la National Gallery. Ce qui prouve que du moment que les gens trouvent des applications qui rencontrent leurs propres centres d'intérêts, ils prennent rapidement l'outil en main.

J'ai également conçu un petit questionnaire de retour, qui malheureusement n'a reçu que peu de réponses. Sur ces réponses trop spasmodiques pour constituer un vrai sondage, on peut remarquer néanmoins les choses suivantes :

- aucun des répondants n'avait manipulé d'iPad auparavant, y compris des gens plus jeunes que les seniors auxquels était initialement destiné l'atelier ;
- trois réponses sur cinq jugent la manipulation difficile ; néanmoins, tout le monde s'accorde à trouver l'iPad intéressant ou plutôt intéressant et à souhaiter sa présence en médiathèque ;
- quatre personnes sur cinq aimeraient avoir des ateliers autour de l'iPad en médiathèque ;
- les difficultés semblent venir essentiellement de la navigation sur écran tactile ;
- une personne aurait souhaité naviguer sur Internet pendant l'atelier ;
- à la dernière question, qui porte sur les contenus que l'on souhaiterait voir en médiathèque, la presse, les livres numériques et enrichis, les applications pratiques arrivent en tête, suivis des jeux, des arts et de la musique.

Le questionnaire comme l'attitude des personnes assistant à l'atelier démontrent une vraie curiosité à l'égard de ces nouveaux outils et une volonté de les connaître, malgré un premier abord pas toujours aisé.

2.2.1.2. Les attentes du public

Pour évaluer la demande et les attentes des usagers, j'ai mis un questionnaire à disposition dans la médiathèque, entre le 15 et le 27 mars. Il s'agit d'un petit questionnaire rapide, qui sert davantage à identifier le degré de familiarisation du public avec les tablettes, les catégories de public intéressées et les domaines d'intérêt majoritaires.

Le questionnaire montre une curiosité à l'égard des tablettes - davantage marquée chez les plus jeunes, qui sont également les plus équipés - mais que l'on retrouve chez toutes les générations.

Au niveau du contenu, les plus jeunes marquent un peu plus d'intérêt pour internet et les applications jeunesse, mais peu de tendances se dégagent : toutes les tranches d'âge sont intéressées par tous les contenus. Il faut donc poursuivre une logique de proposition, dont on envisagera ensuite l'évolution en restant attentifs aux suggestions des usagers. Presque tous les participants, équipés d'une tablette ou non, pensent utiliser les tablettes de la médiathèque et une majorité d'entre eux souhaite avoir des ateliers autour des tablettes en médiathèque, bien que les usagers déjà équipés soient moins enthousiastes¹².

L'hétérogénéité du public implique des niveaux de familiarisation avec Internet et les nouvelles technologies très différents, et c'est ce qui risque de poser problème. Il semble difficile de parvenir à concilier une offre en direction des publics les moins familiers de l'iPad et une offre convaincante vers

¹²Voir le questionnaire et son résultat en annexe.

un public plus averti (un tiers des participants au sondage déclarent être équipés), surtout si celui-ci préfère aux contenus de la bibliothèque ses propres usages. Il n'est pas forcément question d'interdire toute approche de Facebook en bibliothèque, mais il n'est pas non plus question de mettre des iPads à disposition à cette seule fin.

Si la bibliothèque doit offrir un accès vers le numérique sécurisant et rassurant pour le public qui en est peu familier, elle devrait également proposer des contenus pour des publics plus à l'aise. Et c'est là que le bât blesse. En effet, en matière de numérique, une bibliothèque qui se doit de s'en tenir à une offre légale aura toujours un temps de retard sur les usages du web.

Il nous paraît peu judicieux, par exemple, de proposer à nos usagers l'accès à la plate-forme Deezer sur un iPad dédié à la musique : c'est une plate-forme que beaucoup d'entre eux connaissent déjà, de plus c'est une plate-forme commerciale, qui se finance en partie grâce à la publicité. Éventuellement, leur proposer l'accès à d'autres plate-formes du même genre, mais plus confidentielles, serait envisageable ; cependant nous retrouvons la problématique de la sélection, puisque cela revient à s'en remettre à une offre en bouquet. Les bibliothèques doivent-elles suivre les tendances ou proposer quelque chose de différent, des contenus plus confidentiels mais qui exigeront plus de médiation pour vivre ?

2.2.2. L'iPad et le bibliothécaire : médiation et sélection

Comme l'expriment l'ensemble des bibliothécaires engagés dans des opérations autour des tablettes, la sélection des applications et surtout la médiation sont essentielles.

2.2.2.1. L'importance de la médiation

Avant tout, les expériences déjà menées en bibliothèque montrent que sans médiation, les contenus proposés sur l'iPad seront délaissés par les usagers au profit de la navigation internet. Or, en ce qui concerne Panazol, les moyens dont dispose la bibliothèque, financiers mais surtout humains, sont réduits. Il apparaît par exemple compliqué, dans un premier temps du moins, de mettre en place des applications créatives (iMotion, etc...), car elles nécessiteraient des animations régulières, du personnel formé (de type animateur multimédia) et beaucoup de médiation. Il nous faut donc a priori renoncer, pour le moment du moins, à tout l'aspect créatif de l'iPad, ce qui est regrettable.

Il sera déjà difficile de former et de motiver les personnels pour maintenir « vivant » le mini-parc d'iPad, en assurer la manipulation et un minimum de médiation auprès des publics. Il paraît pourtant indispensable de mettre en place des ateliers réguliers autour, par exemple, de la prise en main de l'appareil, puis d'une application, etc. ...

Pour une médiathèque « de proximité » comme celle de Panazol, il faut bien être conscient que, malgré tout le travail de sélection effectué par les agents, c'est l'objet qui va attirer en premier.

Certaines bibliothèques ont pris acte de cela en proposant, comme à Rennes, des Salons de Lecture Numérique dont l'objectif est clairement de familiariser les lecteurs avec les derniers outils numériques et de leur permettre ainsi d'appréhender les nouveaux modes de lecture.

2.2.2.2. Problématiques de sélection

Il existe un autre problème : l'essentiel, à mon avis, est de permettre aux usagers d'accéder aux contenus facilement. Pour cela, il ne faut pas qu'ils soient pléthoriques. Pour des usagers peu familiers du numérique en général, avoir trop d'informations et un choix trop vaste peut être intimidant, voire paralysant. Je pense donc qu'il vaut mieux se contenter de quelques applications par iPad dans un premier temps, quitte à renouveler progressivement l'offre au bout d'un certain temps, quand les usagers seront pleinement habitués à la présence des iPads en médiathèque.

Ainsi, on peut se demander si proposer systématiquement, comme contenu sur iPad, des plate-formes donnant elles-mêmes accès à un grand nombre de contenus, (lekiosk.fr, iznéo, noslivres.net...) ne revient pas à la fois à perdre l'utilisateur en cours de route et à négliger le travail de choix et de médiation qui fait l'aspect essentiel du travail du bibliothécaire. En effet, ces plates-formes offrent des sélections toutes prêtes, sur lesquelles le bibliothécaire n'a aucune prise. Cela reviendrait à prendre de nous-mêmes ces offres en bouquet contre lesquelles les bibliothécaires se battent au niveau de la presse par exemple.

Afin d'éviter de perdre l'utilisateur débutant sous une pléthore d'applications, et de noyer les personnels qui devront apprendre à maîtriser trop d'applications à la fois, il semble donc judicieux de se concentrer sur quelques applications par iPad, du moins dans un premier temps.

Mettre en place des iPads est donc un projet alléchant, a priori simple, mais qui soulève un vaste ensemble de questions. J'ai évoqué, dans cette partie, et grâce aux contributions de tous les bibliothécaires contactés, les grandes lignes qui doivent guider la réflexion dans la mise en place des iPads : tenir compte des données (ou de l'absence de données) juridiques, des attentes du public, mettre l'accent sur la sélection et s'en tenir à un projet modeste mais qui permettra de construire un processus de médiation plus solide.

3. Proposition de protocole pour la mise en place des iPads

Il s'agit maintenant d'appliquer ces grandes lignes de manière concrète à Panazol. Pour cela, il faut clarifier plusieurs points : mode de sélection des applications, formation de l'équipe, options de sécurité.

3.1. Proposition de sélection d'applications

Le travail du bibliothécaire est de sélectionner des ressources pour leur qualité, leur pertinence et leur actualité, et de les mettre à disposition du public. Pourtant, étant donné la nouveauté du support iPad, la sélection des applications peut s'avérer déroutante.

3.1.1. Sources

Une grande partie de mon travail a consisté à mener une veille informationnelle sur les applications iPad, en grande partie via des sites internet.

3.1.1.1. Les sites et les blogs

J'ai rencontré plusieurs obstacles : le problème posé par les applications payantes, impossibles à tester au préalable ; une offre pléthorique ; la difficulté à évaluer les sources d'information sur les applications. Il n'existe évidemment aucun organe officiel, on doit donc se résigner à consulter les commentaires de l'AppStore et différents blogs ou sites dédiés aux iPads, en s'efforçant de séparer le bon grain de l'ivraie.

Voici les principaux sites qui chroniquent et classent des applications :

- <http://www.ilovetablette.com/> Site généraliste sur les tablettes, aspects techniques (jailbreak etc.) et applications.
- <http://francaiseapps.fr/>
- <http://www.tablette.com/> répertoire tout ce qui se fait en matière de tablette. Il faut faire le tri.
- <http://www.vipad.fr/category/Applications-iPad-application-iPad> propose notamment la mise en avant d'applications gratuites temporairement.
- Sur <http://www.welovemac.net>, l'onglet iOS > iOS Apps donne accès à des informations sur des applications mais en intégrant les applications iPhone.
- <http://www.mac4ever.com/> chronique parfois des applications. Mieux vaut pour cela taper « appli » dans le moteur de recherche de ce site dédié à Apple et essentiellement orienté hardware.
- <http://www.clubic.com/> est assez similaire, il vaut mieux fouiller pour trouver.

- <http://www.ipadd.fr> présente aussi une rubrique applications régulièrement mise à jour.

Dans la majorité de ces sites, on se contente de signaler une nouvelle application permettant telle ou telle fonctionnalité, et la part d'analyse réelle est plutôt restreinte et assez frustrante. À l'inverse, en ce qui concerne les applications jeunesse, beaucoup de sites font une description très détaillée et donnent clairement leur avis sur des applications :

- <http://www.souris-grise.fr/>, média indépendant, fondé en 2010, qui propose des analyses des meilleures applications disponibles pour les enfants. Newsletter d'information. Propose une sélection spéciale bibliothèques.
- <http://www.declickkids.fr/>, magazine indépendant qui s'appuie sur ses « 11 piliers » pour sélectionner les meilleures applications enfants. Propose une sélection quotidienne d'applications gratuites ou en promotion.
- <http://www.applimini.com/>, site de veille sur les applications jeunesse de bonne qualité.
- dadisgeek, le « site repère des papas tendance », propose un onglet Applis et High-Tech et notamment une sélection d'applications du mois : <http://www.dadisgeek.com/portail/content/la-selection-dapplis-du-mois-des-trois-elles-10>.
- <http://www.lasourisquiraconte.com/blog/> : le blog de lasourisquiraconte.com propose des sélections d'applications de qualité, mais souvent développées par le site.
- <http://app-kid.fr> est un blog qui chronique des applications ludiques et éducatives pour les enfants.

3.1.1.2. Les sélections des bibliothécaires

Heureusement, et bien que le phénomène iPad en médiathèque en soit encore à ses balbutiements, j'ai pu bénéficier de la veille déjà effectuée par certains bibliothécaires en avance sur leur temps.

Plusieurs bibliothèques se sont déjà penchées sur la question de déterminer des critères pour les applications iPad. Ainsi, la Petite bibliothèque ronde, à Clamart, a même lancé la création d'un label pour les applications enfants, auquel participent de nombreux bibliothécaires jeunesse. Le projet est en cours, si bien que je ne pourrais pas me baser sur le label pour sélectionner des applications. Le site de la Petite bibliothèque ronde est néanmoins toujours de bon conseil.

La Médiathèque Départementale de l'Eure, qui a lancé vers décembre 2012 un service de prêt d'iPad aux bibliothèques de son réseau, a développé à cet effet des catalogues d'applications jeunesse, adulte, etc¹³. Ces catalogues ont été une bonne source d'inspiration.

Je me suis également inspirée des applications sélectionnées à la Bibliothèque Francophone Multimédia, à la médiathèque de Nexon, et pour les iPads de l'opération Tab en Bib¹⁴.

3.1.2. Critères et sélection

Dans la sélection d'applications, définir des critères est une étape importante. Peu de bibliothèques ont pour le moment formalisé un processus de sélection des applications, avec des critères de choix très précis ; la Petite bibliothèque ronde notamment, dans le cadre de l'élaboration de son label Enfance et Lecture¹⁵. On peut remarquer d'ailleurs que la notion de sélection et l'élaboration de critères de choix ne s'applique que pour les applications dédiées à la jeunesse. Les sites lasourisgrise ou declickids¹⁶ ont aussi défini des critères. On retrouve généralement : la qualité de l'application (image, son, texte) et des animations ; l'originalité ; le caractère ludique et pédagogique ; les possibilités d'interaction et leur pertinence.

Pour la mise en place du label Enfance et Lecture cité ci-dessus, comme pour les projets de tablettes en bibliothèques, ce sont des équipes entières de bibliothécaires qui portent le projet, font de la médiation auprès des collègues, proposent et affinent des critères de sélection. Il va sans dire que mettre en place un cahier des charges complet des applications iPad est impossible dans le cadre qui nous occupe, faute de temps et surtout de moyens humains à y consacrer. Si la médiathèque doit choisir, il vaut mieux qu'elle consacre du temps à la médiation, en aval. Ne pas pouvoir tester d'applications payantes, faute de moyens de paiement sur les marchés d'application (en tout cas, pendant la durée de mon stage), est également un obstacle important dans cette démarche.

J'ai néanmoins essayé de sélectionner les applications en fonction des moyens à ma disposition, c'est-à-dire essentiellement en me basant sur les commentaires de sites web et blogs spécialisés, mais aussi sur les retours des internautes sur l'AppStore et sur Google Play. Quand aux critères de sélection que j'ai utilisés, ils sont loin d'être aussi affinés que ceux de la Petite bibliothèque ronde. Néanmoins il me semble important qu'une application iPad réponde à certaines exigences qualitatives sur deux points : le contenu et l'ergonomie.

¹³La liste des différents catalogues et les liens vers ceux-ci sont disponibles sur http://bdp.cg27.fr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=45 (consulté le 14 février 2013).

¹⁴Cf. Médiathèque Pierre-Amalric d'Albi, *Qu'allez-vous trouver sur l'iPad?*, Albi, 2013. Disponible sur http://www.mediathèque-albi.fr/images/stories/services/TabEnBib/contenus_ipad.pdf. Consulté le 11 mars 2013.

¹⁵Cf. Slembrouck, Clémentine, *#Critères sélection #applications #4-12 ans*, La Petite bibliothèque ronde, Clamart, 2013. Disponible sur <http://www.enfance-lecture.com/projet-label/criteres-selection-applications-4-12-ans-2034>

¹⁶Cf. *Les 11 piliers de Declickids* et *Le numérique pour les enfants ? La qualité avant tout !*, Metatext, 2011. Disponibles sur <http://www.declickids.fr/les-1-piliers-de-declickids/> et <http://www.declickids.fr/le-numerique-pour-les-enfants-la-qualite-avant-tout/> (consultés le 15 mars 2013).

3.1.2.1. Qualité du contenu

Il est indispensable évidemment que le contenu soit au rendez-vous dans les applications choisies. Cela implique, par exemple, pour les applications jeunesse ou pour les e-books en général, une histoire et une écriture soignées, des illustrations de qualité, un propos... En ce qui concerne les documentaires, on peut se fier à certains éditeurs reconnus (Réunion des musées nationaux, Gallimard Jeunesse...) pour la qualité documentaire de leur production.

Le choix doit également être pensé en fonction des collections existantes de la médiathèque, dans un souci de complémentarité. Ainsi, pour la presse, on privilégiera un propos décalé par rapport à l'offre existante et susceptible d'intéresser un autre public, ou de faire découvrir de nouvelles choses au public habituel de la presse papier à Panazol. Quelques titres sur iPad feront ainsi un complément bienvenu à l'offre périodiques. Certaines applications pourront également permettre de pallier à certains manques manifestes. Ainsi, l'application Eurosport permet de développer l'offre sports de la bibliothèque.

3.1.2.2. Qualité des applications

Un autre critère qui doit être pris en compte dans la sélection des applications, c'est l'ergonomie, la qualité des interactions, la facilité de prise en main, bref, l'application en elle-même. En effet, pourquoi proposer (par exemple) du contenu presse sur iPad, s'il n'y a pas de plus-value par rapport à l'édition papier ?

Hélas, de ce point de vue, beaucoup d'éditeurs d'applications, et la presse notamment, restent à la traîne. Le support qu'est l'iPad n'est pas exploité à fond. On retrouve souvent, sur les commentaires de l'AppStore, le reproche du manque d'interactivité des applications. La question de la distinction entre e-books et applications, notamment en jeunesse, est souvent discutée : une application trop linéaire, n'offrant pas assez de possibilités d'interaction, est reclassée en livre numérique par les internautes.

J'ai d'ailleurs pu remarquer qu'il existe malheureusement, pour certaines applications et notamment celles de presse ou de radio, une différence qualitative énorme entre les applications développées pour Apple et celles développées pour le marché Android. Pour une même application (je pense notamment à l'application RF Direct pour Radio France), la version Apple est graphiquement élégante, très claire, attractive et lisible (un écran blanc, les logos des différentes radios que l'on touche du doigt pour écouter la radio en question). Sous Android, la page d'accueil est incompréhensible et il faut dénicher un petit menu en bas à droite pour changer de station.

Toutes les applications sont donc bien loin de mettre en œuvre le potentiel des tablettes tactiles, et toutes n'offrent pas un accès aussi instinctif qu'on pourrait le souhaiter. Si l'on en croit les commentaires de l'AppStore, beaucoup d'applications présentent même des bugs techniques réguliers. En attendant que le marché s'améliore, il va bien falloir nous résigner à proposer des

applications qui, pour certaines d'entre elles, négligent un peu l'aspect interactif mais présentent du contenu de qualité. On ne peut cependant faire l'impasse sur l'ergonomie et la facilité de prise en main de l'application, qui sont des qualités essentielles pour un public comme celui de Panazol.

3.1.3. Sélection

Après concertation avec Mme Causse-Guibard, nous décidons de mettre en en place :

un iPad pour la jeunesse;

un iPad pour la presse

un iPad pour les ados qui contiendra également la bande dessinée ;

un iPad dans l'espace adulte, qui comprendra les livres, documentaires et applications arts, qui pourront permettre de suivre à distance les grandes expositions des musées nationaux ;

un iPad pour la musique et la vidéo.

Cela permettra de conserver un iPad pour la formation du personnel. Après mûre réflexion, devant la moindre abondance et surtout la piètre qualité de certaines applications sur Android, qui n'offrent aucune ergonomie, nous renonçons à proposer du contenu sur les tablettes Toshiba. Elles viendront en renfort des mini-PCs en donnant accès simplement aux applications des réseaux sociaux.

Nous décidons également, en ce qui concerne la jeunesse, de proposer non pas toutes les applications d'un coup, mais de répartir leur acquisition par vagues, ce qui créera un phénomène de nouveautés sur les tablettes. L'opération devrait commencer courant mai 2013.

3.2. Plan de mise en place

Pour concrétiser la mise en place des iPads à la médiathèque de Panazol, il faut prendre en compte plusieurs aspect : la place de l'équipe (formation, médiation), le processus de veille pour les applications, et les choix de mise en place et de sécurité.

3.2.1. Formation de l'équipe

Le projet ne peut fonctionner que si l'équipe entière s'y investit, malgré sa charge de travail déjà importante. Il est en effet impératif que chacun puisse répondre aux demandes des usagers, mais aussi participer à la sélection des applications en fonction de son domaine de compétence. La mise en place des iPads commence donc par la formation des personnels.

Tout d'abord, deux fois deux heures, les 18 et 26 mars, sont consacrées à la présentation de l'iPad et à la transmission de ce que j'ai appris sur son fonctionnement, des éléments de veille pour

les applications, la présentation du projet de mise en place et ses modalités. Le temps étant compté, je me focalise sur la manipulation de l'appareil et quelques points importants :

la mise en route,

la manipulation,

les choix de sécurité effectués par la médiathèque et ses conséquences techniques,

la question de la sauvegarde et la gestion du compte iCloud,

le marché des applications et la question de la veille applicative.

Par ailleurs, la formation se déroule iPads en main, ce qui permet de passer plus rapidement de la théorie à la pratique. Dans l'intervalle de cette formation en deux temps, les agents ont eu à leur disposition des tablettes pour expérimenter. Je leur ai donné des idées d'applications sur différents domaines, afin de les inciter à télécharger et à se familiariser avec l'AppStore.

Le temps manquant, j'ai rédigé un document qui reprend ces différents points et pourra servir de référence pour le personnel. Il contient également des ressources web, des contacts utiles, des pistes pour l'évolution du projet, etc. Il s'intitule Vademecum pour les tablettes et fait désormais partie de la documentation interne de la médiathèque de Panazol. Il contient également la sélection des applications et la répartition chronologique de leur acquisition, éléments qui, faute de place, ne pourront figurer dans ce rapport.

3.2.2. Processus de veille

Pour sélectionner mes applications, j'ai mené un travail de veille informationnelle ; j'ai pu organiser une partie de cette veille (un certain nombre de sites délaissant malheureusement les flux RSS) sur Netvibes, en créant un dashboard qui sera un premier outil de travail pour mes collègues quand elles voudront reprendre le processus de sélection. Ce processus de veille inclut également des sites plus techniques sur l'iPad, des blogs de bibliothécaires engagés dans des opérations similaires, etc. J'ai donc inclus les flux RSS issus du blog de Tab en bib, des blogs des bibliothécaires de Lormont, etc.

Tous les sites ne proposent pas de flux RSS, aussi il serait également judicieux que la bibliothèque s'abonne à certaines newsletters (la sourisqiraconte.fr, la Petite bibliothèque ronde...) Certains sites sont également présents sur Twitter, par lequel peuvent passer des informations précieuses pour la veille. Malgré tout, les supports (iPad) comme les sites web sont amenés à évoluer, de plus en plus de bibliothèques vont proposer leurs sélections de contenus, et il faudra rester vigilants et lancer des recherches régulières sur la question des applications en médiathèque.

Il faut donc réfléchir au transfert de compétences au sein de l'équipe. L'agent qui est déjà en charge du site internet, Marianne Le Berre, est la plus à même de reprendre le processus de veille sur les applications et les aspects techniques de l'iPad. C'est donc à elle que revient, en premier lieu, de surveiller le Netvibes et les réseaux sociaux concernant les applications en bibliothèque.

Cette surveillance doit évidemment profiter à toute l'équipe. Malheureusement, en l'état actuel des choses, un manque de compétences informatiques rend l'appréhension de l'iPad difficile, en tout cas dans ses côtés techniques. La compréhension du processus de veille sur le web est elle aussi compliquée.

C'est pourquoi il serait intéressant d'avoir des interventions ponctuelles d'Arnaud Bouyat, l'informaticien de la commune, sur cette question. Ces interventions pourront porter sur :

- l'iPad et la tablette Toshiba : questions techniques, sauvegarde, etc.
- les processus de veille sur internet (Twitter, flux RSS, Netvibes, Scoopit).

Il s'agit d'assurer un socle commun de connaissances autour de l'informatique, de la veille sur le web et de l'iPad en général, afin, à long terme, de pouvoir répartir sur l'ensemble des agents la responsabilité du processus de veille, la prise en main des formations et la capacité d'assurer une réelle médiation.

Enfin, l'information devra circuler au sein de l'équipe, afin d'assurer l'homogénéité des connaissances. La réunion des personnels se tenant tous les mardis matins, on peut par exemple y ajouter un volet sur les tablettes, les retours des lecteurs, leurs évolutions et les applications intéressantes trouvées par chacun. Cette mise au point pourra se dérouler par exemple tous les quinze jours.

3.2.3. Choix de mise en place et sécurité

Préparer la mise en place des iPads, c'est également réfléchir à des aspects très concrets : où dans la médiathèque, comment (antivol ou pas, verrouillage des appareils...) Sur ces questions comme sur d'autres, je me suis appuyée sur l'expérience d'autres bibliothèques. Les blogs Bibloroots et SquidImpact des bibliothécaires de Lormont et le blog de la Petite bibliothèque ronde donnent par exemple des pistes très concrètes pour choisir des protections, verrouiller l'iPad, etc.

Enfin, il faut envisager une façon de nettoyer les iPads entre chaque consultation. Le problème est d'abîmer l'écran ; pour éviter cela, on se contentera d'utiliser des lingettes microfibrées sur tout l'espace tactile, et on ne passera de produit nettoyant que sur la coque de protection.

3.2.3.1. Sécurité : verrouillage et jailbreak

Les choix en matière de sécurité sont un aspect désagréable, mais incontournable dans la mise en place des tablettes. De plus, les options de sécurité ne sont pas les mêmes en ce qui

concerne l'iPad et en ce qui concerne les tablettes Toshiba. L'iPad, comme on va le voir, permet beaucoup plus de contrôle.

Au départ, à Panazol, le choix s'est porté sur une suppression complète de l'icône Réglages de l'iPad. En effet, deux iPads qui avaient été mis à disposition avant mon arrivée ont déjà été complètement bloqués par des usagers, et Arnaud Bouyat, l'informaticien de la commune, a dû les re-formater totalement pour les récupérer.

iOS, le système d'Apple, inclut pourtant un système qui permet d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités de l'appareil, dans Réglages>Général>Restrictions. Il faut ensuite taper un code pour activer/désactiver les restrictions. Mais l'icône Réglages reste apparente sur l'écran d'accueil, ce qui pourrait comprendre un risque : les usagers peuvent tenter de trouver le code. Nous pensons donc non seulement utiliser les restrictions, mais même jailbreaker les iPads (ou plutôt débrider l'appareil, pour respecter la décision de la Commission générale de terminologie et de néologie¹⁷). Débrider un iPad revient à contourner le dispositif de protection mis en place par Apple et empêchant l'utilisateur d'installer des applications en dehors de l'AppStore. Cela permet donc d'aller sur un autre marché d'applications, Cydia, et d'installer des applications non développées par Apple, qui permettent de verrouiller davantage l'iPad.¹⁸ L'application SBSettings permet par exemple de cacher le bouton Réglages, ce qui évite toute intrusion dans le fonctionnement de l'appareil.

Quand il a re-formaté les deux iPads bloqués par les usagers, Arnaud Bouyat a débridé les appareils et nous pensions faire de même. Mais en me renseignant sur la procédure, je me suis rendu compte qu'Apple, non content de déconseiller formellement le jailbreak, considère que tout appareil débridé perd sa garantie. Par ailleurs, au regard de la loi française, le jailbreak pourrait, selon certains, être considéré comme une violation des conditions d'utilisation imposées par Apple sur son logiciel, et donc du droit d'auteur¹⁹.

Cela nous paraît un grand prix à payer pour seulement un peu plus de sécurité. Les restrictions proposées dans iOS 6 permettent d'empêcher déjà un certain nombre d'actions :

- ajouter ou supprimer une application

¹⁷ Voir Mise, Johann, *Ne dites plus jailbreaker mais débrider*, Best of Media, 2011. Disponible sur : <http://www.infos-du-net.com/actualite/17755-Jailbreak-iPhone.html>. Consulté le 11 mars 2013.

¹⁸Concernant le jailbreak, voir Torregrosa, Stéphane, *Bloquer le bouton home de l'iPad*, squid-impact 2011. Disponible sur <http://www.squid-impact.fr/2012/02/16/bloquer-le-bouton-home-de-lipad/> (consulté le 12 février 2013).

¹⁹Voir Thierry-Aimé, Étienne, *Jailbreaker, est-ce légal ou pas ?*, 01.net, 2012. Disponible sur <http://www.01net.com/editorial/553850/jailbreaker-est-ce-legal-ou-pas/>. Consulté le 24 février 2013.

- acheter « in-app » (bloque l'achat intégré dans une application)
- accéder à Safari, le navigateur d'Apple
- accéder à son compte Twitter ou Facebook
- accéder à certains films/livres/contenus selon l'âge des enfants ;
- accéder au menu Réinitialiser ;
- etc. ...

Nous pourrions donc nous contenter d'utiliser les quatre premières restrictions ci-dessus, et peut-être de celles gérant le contenu autorisé pour les iPad destinés aux enfants. De toute façon, dans la mesure où les usagers ne pourront pas accéder à un navigateur internet, la probabilité de tomber sur du contenu explicite (et du contenu tout court d'ailleurs, en dehors de celui qui sera sélectionné par la médiathèque) est mince.

Le risque est donc essentiellement de tomber sur quelqu'un qui va essayer des codes jusqu'à bloquer l'iPad, ou éventuellement réussir à contourner les restrictions. Étant donné que deux iPads sont déjà débridés et ont de toute façon perdu la garantie, nous allons donc quand même utiliser SBSettings sur ces deux appareils pour dissimuler le bouton Réglages, par exemple pour les iPads destinés aux ados et à la musique et à la vidéo.

En revanche, en ce qui concerne les tablettes Toshiba, le système lui-même ne permet pas de sécuriser la tablette. La seule possibilité est de verrouiller l'accès à la tablette par un code, mais ensuite, il n'est pas possible d'appliquer des restrictions sur certaines fonctionnalités seulement, comme on peut le faire sur l'iPad. On peut en revanche télécharger une application dans Google Play, appelée App de verrouillage. Après avoir établi un code, on choisit quelles applications verrouiller (navigateur par exemple) et il faudra retaper le code quand on voudra y accéder. On peut par exemple bloquer l'accès aux paramètres. C'est assez approchant de ce qu'on peut trouver sur l'iPad, mais un petit peu moins précis (par exemple, on ne peut pas verrouiller les achats in-app), et les icônes des applications ne disparaissent pas.

3.2.3.2. Mise à disposition

Avec la question du verrouillage des tablettes vient la question de la sécurité physique de l'appareil : le problème des vols mais aussi des dégradations. La médiathèque de Panazol s'est déjà équipée de coques de protection pour prolonger la durée de vie de l'appareil²⁰. Ces coques permettent

²⁰Sur la question des coques de protection, voir notamment Torregrosa, Stéphane, *L'iPad en public en toute sécurité*, SquidImpact, 2011 . Disponible sur : <http://www.squid-impact.fr/2011/04/14/ipad-en-public/> (consulté le 3 mars 2013).

également d'installer des antivols, un peu comme des antivols de bicyclette, que l'on peut fixer par exemple à un élément du mobilier. Mais, dans un souci de rendre les iPads les plus accessibles et attractifs possibles, il faut s'interroger sur les choix en matière de sécurité. Les bibliothèques contactées ont choisi différentes options, dont voici quelques exemples :

- à Saint-Yrieix-la-Perche, les iPads sont en libre-accès, mais attachés à des antivols. Ils ne sont pas toujours visibles des bibliothécaires. L'accès à Internet est possible, mais il faut demander son code d'accès à un bibliothécaire, ce qui doit responsabiliser un peu l'usage du réseau.
- Pour l'opération Tab en Bib, l'utilisateur doit venir chercher une tablette en déposant sa carte de bibliothèque. Cela permet de contrôler le temps d'utilisation (s'il y a beaucoup de demandes), le nombre d'emprunts, et de sécuriser l'accès. Les usagers ont accès à internet et cela se fait manifestement au désavantage des applications sélectionnées par la bibliothèque.
- A Lormont, les iPads sont antivolés et on demande également la carte d'utilisateur.

En bref, plusieurs options s'offrent à nous.

- Laisser les iPads en libre-accès, antivolés et fixés à des éléments du mobilier ;
- Demander la carte d'utilisateur et laisser l'utilisateur circuler librement dans la bibliothèque (sachant que les iPads seront équipés d'une puce RFID qui sonnera s'ils passent le portique) ;
- Demander la carte d'utilisateur ET antivolier l'appareil dans un endroit de la médiathèque.

Ces différentes options ont leurs avantages et leurs inconvénients. Demander la carte d'utilisateur permet de compter les utilisations, de responsabiliser l'utilisateur et d'engager le personnel. Il y aura en effet un minimum de contact avec l'utilisateur, permettant de mener une médiation même très basique (déverrouillage, premiers gestes). Cependant, cela implique un engagement de la part du lecteur qui doit d'une part être inscrit à la médiathèque et d'autre part faire la démarche de demander l'iPad. Cela entraîne également un peu plus de travail pour le personnel.

D'autre part, laisser les iPads à disposition, c'est jouer la carte de l'attrait immédiat de l'objet, mais risquer aussi un désintérêt rapide sans médiation, notamment en jeunesse, et peut-être des dégradations. A Panazol, la banque d'accueil ne permet pas de surveiller tout le plateau. Il faudrait donc, si les iPads sont antivolés sur le mobilier, les disposer au niveau du patio central, avec les chauffeuses et les petites tables.

Enfin, demander la carte d'usager et verrouiller l'iPad est sans doute la solution la plus sécuritaire, mais aussi la moins sympathique. Cela impliquera en outre des déplacements systématiques des bibliothécaires.

Mais d'autres questions se posent encore, notamment pour la jeunesse : ne faudrait-il pas que les iPads puissent être posés à plat sur une table, afin d'éviter toute maladresse de la part des enfants ? Faut-il laisser les iPads à libre disposition des enfants ou demander aux parents d'assurer surveillance et médiation ?

Nous décidons finalement d'opter pour une solution mixte : proposer les iPads en échange de la carte d'usager et laisser les usagers circuler librement dans la médiathèque, pour les usagers adultes. Il faudra toutefois qu'ils respectent une charte d'utilisation élaborée par mes soins avec l'équipe. Pour les usagers en dessous de 18 ans, il faudra que la charte soit signée par les adultes responsables. Enfin, en ce qui concerne les détenteurs d'une carte jeunesse (moins de 15 ans) à la médiathèque de Panazol), les iPads seront antivols. Il faudra donc demander au Centre technique municipal d'installer deux antivols en espace jeunesse et un autre en espace ados.

3.2.3.3. Médiation et ateliers

Bien que la médiation la plus efficace soit la médiation directe, le personnel de Panazol ne peut pas, en l'état, assurer une médiation en permanence pour les tablettes en sus de sa charge de travail existante. J'ai donc essayé de concevoir un système de médiation qui ne prenne pas trop de temps aux agents.

Au moment de la remise, on peut montrer au lecteur comment déverrouiller l'appareil, etc., en quelques gestes. Pour le reste, la médiation se fera avec deux documents : l'un sous forme papier et l'autre numérique. On remettra au lecteur un document de prise en main, avec les gestes essentiels pour naviguer, et qui l'amènera à ouvrir un document présent à l'intérieur de chaque tablette dans l'application ibooks. Ce document PDF, rédigé par les agents, sera différent pour chaque tablette, et détaillera le contenu de celle-ci. Il est important que le fichier explicatif se trouve à la première place sur l'étagère dans ibooks (la procédure pour cela figure dans le Vademecum pour les tablettes).

Si le personnel ne pourra assurer de médiation continue, il serait judicieux de mettre en place des animations ponctuelles dédiées aux tablettes et aux applications. Dans un premier temps, des ateliers de présentation des tablettes pourront avoir lieu, en direction des publics les moins familiers avec le support. À la longue, on pourra envisager des ateliers de présentation d'une ou deux applications, par exemple des ateliers autour des applications de la Réunion des musées nationaux²¹. Ces ateliers seront aussi l'occasion d'échanger avec les usagers afin d'évaluer leurs demandes, leurs besoins et ainsi d'adapter la proposition de la médiathèque.

²¹ Voir les fiches ateliers en annexe.

En direction du public jeunesse, des heures du conte numériques pourraient être intéressantes ; il faut réfléchir au comment. Les retours reçus à la médiathèque de Saint Yrieix semblent montrer que les enfants laissés sur les tablettes ont tendance à aller trop vite, à négliger l'histoire pour aller au plus vite aux interactions.

Enfin, dans le cadre de la réorganisation du temps scolaire, la médiathèque devra proposer des ateliers périscolaires. L'iPad pourrait trouver sa place dans ce cadre avec par exemple des applications ludo-éducatives telles que GeoMaster+, qui propose des quiz autour de la géographie.

3.2.3.4. Évaluation du dispositif

Plusieurs indicateurs devront être pris en compte pour évaluer la pertinence du dispositif : le nombre de consultations, mais aussi les remarques et le retours des usagers, ainsi que leurs suggestions.

Proposer les iPads en consultation contre remise de la carte d'utilisateur permettra de compter les consultations ; comme les iPads sont différenciés par secteur, on pourra ainsi évaluer quels contenus sont les plus prisés, ou lesquels au contraire nécessiteront plus de médiation. Il faudra donc prévoir une fiche de comptage à la banque d'accueil et veiller à la remplir après chaque consultation.

Les ateliers seront également un moyen d'évaluer le degré de satisfaction des usagers quand au service proposé et de se renseigner sur leurs attentes. Enfin, on proposera aux usagers ayant demandé une tablette en consultation sur place de remplir un questionnaire.

On pourra également proposer un cahier de suggestions pour les achats d'applications. Il faudrait en ce cas rappeler en préambule la démarche de la médiathèque : pas d'accès à internet ni aux réseaux sociaux, des applications de qualité avec un contenu fictionnel ou documentaire solide.

Conclusion

Mon rôle à la médiathèque de Panazol a été d'assurer, en concertation étroite avec l'équipe, la réflexion préalable à la mise en place d'un projet nouveau. Les tablettes sont un nouveau support, qui implique comme les autres une veille de la part des bibliothécaires, une veille avec des contraintes techniques différentes mais dont les ressorts sont fondamentalement les mêmes – après les discothécaires et les vidéothécaires, le blog Biblio numericus a déjà forgé un nouveau qualificatif pour bibliothécaires connectés, les applithécaires²².

Ce sont donc bien les mêmes enjeux qui évoluent vers de nouveaux formats, et celui des applications proposé par les tablettes est particulièrement intéressant. Il rend une certaine forme de matérialité à l'immatériel, le numérique, par le biais de l'interface tactile et de la portabilité de l'appareil. Le format d'une tablette est à peu près celui d'un livre : un livre-monde, connecté, et support de nouvelles formes créées spécifiquement pour lui, les applications.

J'ai eu ainsi la chance de plonger dans un sujet pour moi inconnu avec le soutien d'une équipe très chaleureuse, tout en m'investissant dans la vie d'une médiathèque de taille moyenne et en expérimentant ses beautés, ses joies, ses aléas, ses limites.

Ce travail à la fois théorique sur le mémoire et pratique au quotidien m'a permis de comprendre l'importance de la médiation en bibliothèque, et ce pour n'importe quel support, mais tout particulièrement pour les ressources numériques. Pour faire vivre son fonds, au-delà de la sélection, le bibliothécaire doit assumer en permanence un rôle de passeur pour faire le lien entre lecteurs et contenus. J'aurais donc aimé pouvoir poursuivre ce projet de réflexion en accompagnant sa mise en application concrète et en adaptant ma proposition théorique aux développements pratiques inévitables de ce genre d'opération.

²²Voir Fourmeux, Thomas, *Quand le bibliothécaire devient applithécaire*, Biblio Numericus, 2011. Disponible sur: <http://biblionumericus.fr/2013/04/22/quand-le-bibliothecaire-devient-applithecaire/> . Consulté le 23 avril 2013.

Références bibliographiques

Valero, Lydie, *Bibliothèques en Limousin: 24 ans de constructions*, Limoges, Direction régionale des affaires culturelles du Limousin, 2010

Mazars, Evelyne, *Tab en Bib dans l'Albigeois*, 2013. Envoyé par e-mail.

Mairie de Panazol, *Projet d'établissement de la médiathèque de Panazol*, 2012.

Références webographiques

Bernard, Alice, *L'offre numérique à la BFM de Limoges : mise en place et valorisation d'une bibliothèque numérique*, Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges, 2009. Disponible sur :

<http://epublications.unilim.fr/memoires/licenceprombd/index.php?id=127> (consulté le 17/01/2013)

Servet, Mathilde. « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n° 4, p. 57-63 <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 25 janvier 2013

Insee, « Chiffres-clés : Evolution et structure de la population », Paris, Institut national de la statistique et des études économiques, 2011. Disponible sur <http://www.recensement.insee.fr/exportPDF.action?codeZone=87114-COM&idTheme=3> (Consulté le 13 février 2013).

Beaudemoulin, Catherine, Prévot Pascal, *Panazol : 40 ans de croissance*. Paris, Insee, 2011. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=9&ref_id=18091 (consulté le 7 mars 2013)

Brun, Johann, *Ipads en médiathèque : retour d'expérience*, Biblioroots, 2011. Disponible sur : <http://www.biblioroots.fr/2011/11/16/ipad-en-mediathèque-retour-dexperience/> . Consulté le 10 mars 2013.

Fourmeux, Thomas, *Quand le bibliothécaire devient applithécaire*, Biblio Numericus, 2011. Disponible sur: <http://biblionumericus.fr/2013/04/22/quand-le-bibliothécaire-devient-applithécaire/> . Consulté le 23 avril 2013.

Jacquesson, Alain, « Du livre enchaîné aux DRM », *BBF*, 2011, n° 3, p. 36-41 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>. Consulté le 27 avril 2013

Torregrosa, Stéphane, *L'iPad en public en toute sécurité*, SquidImpact, 2011 . Disponible sur : <http://www.squid-impact.fr/2011/04/14/ipad-en-public/> (consulté le 3 mars 2013).

Torregrosa, Stéphane, Bloquer le bouton home de l'iPad, squid-impact 2011. Disponible sur <http://www.squid-impact.fr/2012/02/16/bloquer-le-bouton-home-de-lipad/> (consulté le 12 février 2013).

Les 11 piliers de Declickids et Le numérique pour les enfants ? La qualité avant tout !, Metatext, 2011. Disponibles sur <http://www.declickids.fr/les-1-piliers-de-declickids/> et <http://www.declickids.fr/le-numérique-pour-les-enfants-la-qualité-avant-tout/> (consultés le 15 mars 2013).

Slembrouck, Clémentine, [#Critères sélection #applications #4-12 ans](#), La Petite bibliothèque ronde, Clamart, 2013. Disponible sur <http://www.enfance-lecture.com/projet-label/criteres-selection-applications-4-12-ans-2034>

Médiathèque départementale de l'Eure, *Applications iPad jeunesse, Applications iPad Adultes*, Evreux, 2013. Disponible sur http://bdp.cg27.fr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=45 (Consulté le 10 février 201).

Médiathèque Pierre-Amalric d'Albi, *Qu'allez-vous trouver sur l'iPad?*, Albi, 2013. Disponible sur http://www.mediathèque-albi.fr/images/stories/services/TabEnBib/contenus_ipad.pdf. Consulté le 11 mars 2013.

Table des annexes

Annexe 1. Compte-rendu du questionnaire pour évaluer la demande.....	41
 Age des participants :	41
 Rapport à la tablette.....	41
 Les tablettes à la médiathèque.....	41
 Contenu par tranche d'âge :	42
 Bilan.....	42
Annexe 2 : Projets de formation et d'ateliers	44
 Ateliers de présentation des tablettes.....	44
 Ateliers de présentation des applications.....	44
 Naviguer sur internet et trouver des ressources.....	45
 Animations autour des tablettes.....	46
 Animations autour des expositions des musées nationaux.....	46
 Ludo-éducatif	46
 Heure du Conte numérique	47
Annexe 3 : Questionnaire de satisfaction.....	48

Annexe 1. Compte-rendu du questionnaire pour évaluer la demande

Questionnaire mis à la disposition des usagers dans les espaces de la médiathèque et sur les banques d'accueil, du 15 au 27 mars. 32 réponses.

Age des participants :

Age :

Moins de 15 a	12
15 à 30 ans	6
30 à 45 ans	6
45 à 60 ans	6
60 ans et plus	2

Rapport à la tablette

Ont déjà manipulé une tablette :

Oui	20
Non	12

Possèdent une tablette :

Oui	10
Non	22

Environ un tiers des personnes ayant répondu au questionnaire possède une tablette, ce qui légitime leur curiosité à l'égard du sondage, mais nous devons penser aussi à tous ceux qui n'ont pas manifesté leur intérêt à cette occasion.

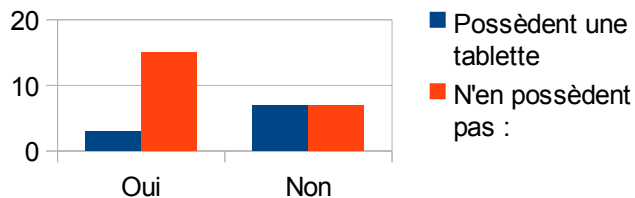
Les tablettes à la médiathèque

Pensent utiliser les tablettes de la médiathèque :

	Ont une tablette	N'ont pas de tablette
Oui	7	20
Non	2	2
NSP	1	

Volonté d'utiliser les tablettes de la médiathèque très majoritaire, y compris chez ceux en possédant une.

Souhaitent des ateliers :



Un souhait global pour des ateliers, moins fort chez ceux qui possèdent une tablette

Contenu par tranche d'âge :

- Presse et médias
- Jeunesse
- Internet
- Jeux
- Langues
- Arts
- Musique
- Documentaire
- Livres
- BD, eBD
- Vidéo
- Pratique

Moins de 15 ans :	15 à 30 ans :	Plus de trente ans :
<p>Tendances légèrement majoritaires : Jeunesse, Internet, Vidéo</p>	<p>Tendance (très) légèrement majoritaire : Vidéo Suggestion d'utilisateur : Sports (application Eurosports fait partie de la sélection)</p>	<p>Tendances légèrement majoritaires : Pratique, Musique, Presse et Médias.</p>

J'ai dû regrouper les trois catégories d'âge les plus élevées à cause de réponses moins nombreuses. Comme on le voit, l'ensemble des contenus intéresse l'ensemble des publics.

Bilan

Le questionnaire montre une curiosité à l'égard des tablettes - davantage marquée chez les plus jeunes, qui sont également les plus équipés - mais que l'on retrouve chez toutes les générations.

Au niveau du contenu, les plus jeunes marquent un peu plus l'intérêt pour internet et les applications jeunesse, mais peu de tendances se dégagent : toutes les tranches d'âge sont intéressées par tous les contenus. Il faut donc poursuivre une logique de proposition, dont on envisagera ensuite l'évolution en restant attentifs aux suggestions des usagers. Presque tous les participants, équipés d'une tablette ou non, pensent utiliser les tablettes de la médiathèque et une majorité d'entre eux souhaite avoir des ateliers autour des tablettes en médiathèque, bien que les usagers équipés soient moins enthousiastes.

Annexe 2 : Projets de formation et d'ateliers

Je propose deux cycles d'ateliers : des ateliers de formations et des animations autour des tablettes.

Ateliers de présentation des tablettes

Avec une progression : prise en main, présentation d'une application, présentation de la navigation et des fonctionnalités permises par internet.

Durée : une heure, une fois tous les 15 jours / une fois par semaine. Dans un premier temps : pour accompagner la mise en place des tablettes.

Public : Ouvert à un public adulte ou adolescent. Probablement plus de demande du côté des personnes âgées. Prévoir un atelier spécialement pour les seniors ?

Où : dans l'atelier pédagogique. Une douzaine de personnes maximum.

Matériel technique : 6 ipads. Câble HDMI pour connecter l'iPad au TBI pour la démonstration.

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Personnel : une à deux personnes (une pour faire la présentation, si possible une autre pour guider les usagers).

Pré-requis pour le personnel : bonne manipulation et compréhension du fonctionnement de la tablette.

Pré-requis : aucun.

Objectif : que les usagers soient capables de naviguer de façon fluide (revenir en arrière, passer d'une application à l'autre), de comprendre le fonctionnement de l'iPad et de la tablette Toshiba

Déroulement :

Qu'est-ce qu'une tablette ?

Fonctionnement : via internet (Wi-Fi), connexion à l'ordinateur pour les photos

Gestes de bases : Boutons, manipulation des applications

Présentation d'ibooks : montrer le document de prise en main de l'iPad

Présentation d'une application

Présentation d'un ibooks

Quelques astuces clavier (majuscules, accents, chiffres, etc.)

Réponses aux questions des usagers

Évaluation de la demande des usagers

Ateliers de présentation des applications

Durée : une demi-heure ou une heure

Public : adulte ou adolescent

Déroulement : dans l'atelier pédagogique

Personnel : une personne. Pré-requis pour le personnel : bonne manipulation de la tablette, familiarité avec l'application.

Pré-requis : Manipulation et connaissance de base de la tablette (voir atelier précédent)

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Objectif : permettre de comprendre pleinement les fonctionnalités d'une application.

Déroulement :

Prise en main de l'application

Explication de ses différentes fonctionnalités

Réponses aux questions des usagers

Évaluation de la demande des usagers : suggestions d'applications

Naviguer sur internet et trouver des ressources

La médiathèque ne souhaite pas mettre internet à disposition sur les tablettes. Pour la navigation, les usagers pourront consulter des mini-PCs ou des clients légers. Cependant, un atelier de présentation de la navigation sur tablette pourra être intéressant pour ceux qui ont acquis ou souhaitent acquérir une tablette et souhaitent découvrir des ressources ou être guidés.

Durée : une heure

Public : adulte ou adolescent. Public utilisateur de tablettes à titre personnel. Un douzaine de personnes maximum

Déroulement : dans l'atelier pédagogique

Personnel : un ou deux agents. Pré-requis pour le personnel : bonne connaissance du fonctionnement de la tablette et d'internet, ainsi que des ressources à proposer.

Pré-requis : Familiarisation avec la tablette.

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Objectif : permettre de comprendre comment (et pourquoi) naviguer sur internet, utiliser les fonctions messageries, trouver et télécharger une application

Déroulement :

Présentation du navigateur Safari (action concrète : aller chercher les horaires de bus ou de cinéma...)

Quelques astuces clavier (majuscules, chiffres, utilisation des champs de recherche)

Télécharger un ibooks (noslivres.net)

Télécharger une application (pour éviter tout problème, créer un compte AppStore sans moyen de paiement associé)

Présentation de la messagerie (il faudra alors prendre soin de déconnecter les comptes afin de permettre aux utilisateurs de se connecter)

Utiliser l'appareil photo et envoyer une photo par mail

Animations autour des tablettes

Ces animations pourraient s'intégrer au programme d'animations de la médiathèque (en direction des adultes ou des enfants) ou aux activités périscolaires imposées par la réforme du temps scolaire.

Animations autour des expositions des musées nationaux

Matériel technique : 1 iPad. Câble HDMI pour connecter l'iPad au TBI.

Durée : une heure. Ponctuellement ou selon une périodicité large (une fois par mois?)

Public : Adulte ou adolescent.

Où : dans l'atelier pédagogique. Une douzaine de personnes maximum.

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Personnel : une personne. Pré-requis : utilisation du TBI ; bonne connaissance de l'application.

Objectif : Visiter des grandes expositions nationales via les applications iPad, participer à la vie culturelle à l'échelle nationale.

Déroulement :

Présentation des applications Réunion des musées nationaux

Présentation et exploration de l'application

Proposition de pistes pour aller plus loin : bibliographie succincte, liens internet, etc.

Retours et demandes des usagers.

Ludo-éducatif

Matériel technique : 1 iPad. Câble HDMI pour connecter l'iPad au TBI.

Durée : une demi-heure à 45 minutes.

Public : Enfants

Exemple d'applications pouvant se prêter à l'exercice :

Pompidou Kids, Gallimard jeunesse

Corrigolo, la faute à Toto

My museum, L'œil Pop et réunion des Musées nationaux

Le corps humain expliqué par Tom (Chocolapps)

Geomaster+ HD

Où : dans la salle de l'heure du conte. Dix à quinze enfants.

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Personnel : une personne. Pré-requis : utilisation du TBI ; bonne connaissance de l'application ; expérience de l'animation avec les enfants.

Objectif : Proposer une activité ludique et éducative, qui pourra se pratiquer en groupe pour les enfants, dans le cadre d'activités périscolaires et/ ou d'animations de la médiathèque.

Déroulement :

Explication des règles du jeu et de quelques règles de discipline

Éventuellement, constitution d'équipes (par exemple, pour GeoMaster+, deux équipes peuvent s'affronter tour à tour)

Lancement de l'application et jeu

Questions sur le contenu (qu'est-ce que les enfants en ont retenu ?)

Heure du Conte numérique

Durée : une demi-heure à 45 minutes.

Public : Enfants

Exemple d'applications pouvant se prêter à l'exercice :

L'idéal serait de réserver quelques applications à cet effet, et de ne les proposer en consultation qu'après l'heure du conte numérique, si les usagers souhaitent les retrouver.

Contes du haut de mon crâne, par la Souris qui raconte

Le marchand de sable, par Hocusbookus

Où : dans la salle de l'heure du conte. Dix à quinze enfants.

Diffusion : site internet, Tohu-Bohu, affichage.

Personnel : une personne. Pré-requis : utilisation du TBI ; bonne connaissance de l'application ; expérience de l'animation avec les enfants.

Matériel : 1 iPad

TBI et câble pour connecter l'iPad et le TBI.

Objectif :

Proposer un autre forme d'heure du conte et présenter les meilleurs contes numériques jeunesse sur tablette.

Déroulement :

Accueil des enfants dans la salle de l'heure du conte.

Ensuite, conte projeté sur le TBI. En fonction de l'application, on pourra ménager des temps d'interactivité (si il y a des petits jeux par exemple...)

Annexe 3 : Questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire sera proposé aux usagers ayant consulté une tablette.

Aviez-vous déjà utilisé une tablette ?

Oui, j'en utilise régulièrement Oui, à l'occasion Non

Comment avez-vous trouvé la prise en main de la tablette ?

Facile Assez facile Plutôt difficile Très difficile

Quel tablette avez-vous consultée ?

Jeunesse	
Presse	
Musique & Vidéo	
Arts & Littérature	
Ados-BD	
Réseaux sociaux	

Quels application(s) / e-book(s) avez-vous consulté(es) ?

Aviez-vous trouvé le contenu de la tablette intéressant ?

Oui Assez Pas trop Pas du tout

Aviez-vous trouvé les applications pertinentes par rapport au contenu (Jeunesse, Arts...) ?

Oui Assez Pas trop Pas du tout

Souhaiteriez-vous davantage d'applications ?

Oui Non

Souhaiteriez-vous un autre type de contenu que ceux proposés par la médiathèque ?

Non Oui,

Chloé AVERTY

Pourquoi, comment : les iPads à la médiathèque de Panazol

Résumé :

L'objet de mon stage à la médiathèque de Panazol a été l'élaboration d'un projet de mise en place des tablettes en consultation sur place : où, comment, avec quels contenus. J'ai d'abord étudié les spécificités de la médiathèque afin d'adapter le projet au public large et varié de la médiathèque, avant d'explorer le marché des applications et les opérations mises en place par différentes bibliothèques. Enfin, j'ai essayé de proposer des sélections d'applications, des ateliers de médiation et des modalités de mise en place qui me paraissaient les plus adaptés au public et à l'équipe de la médiathèque de Panazol.

Mots-clés :

tablettes tactiles

ressources numériques

Abstract :

During my internship at the Panazol Library, I had to imagine how the library would propose tablet computers to its users. The project implied technical aspects, selection issues, and the necessity to adapt these to the specificities of the library, considering both the users and the workload of the team. I explored the applications market and the technical issues of the device, especially concerning back-up and security. I sought for information concerning iPads in libraries and contacted several librarians to explore and analyse different possibilities and then decide how we should apply them to Panazol library.

Keywords :

tablet computers

digital resources