

2015-2016

Master 2 pro. Histoire et document

Spécialité Métiers des bibliothèques

Gestion de la présence de la bibliothèque sur le web et mise à disposition de tablettes

RAPPORT DE STAGE

Jérôme Véron |

Sous la direction de Mme Florence Alibert |

**L’auteur du présent document
vous
autorise à le partager,
reproduire,
distribuer et communiquer selon
les conditions suivantes :**



- Vous devez le citer en l’attribuant de la manière indiquée par l’auteur (mais pas d’une manière qui suggérerait qu’il approuve votre utilisation de l’œuvre).
- Vous n’avez pas le droit d’utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n’avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l’adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :

Ces conditions d’utilisation (attribution, pas d’utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

Je remercie l'équipe de la médiathèque de Saran pour son accueil, en particulier Mme Ingrid Ingelbrecht, pour la confiance qu'elle m'a accordée tout au long de mon stage, Mmes Camélia Desnoues, Hélène Sevestre, Lise Chateignier, Claudette Bataille, avec qui j'ai partagé la salle de travail, Pauline Allézy, Régine Brissard, Cécile Gautier et M. Jean-Pierre Sestier.

Je remercie aussi les personnes du service communication, en particulier M. Sébastien Prévot, celles du service informatique, notamment M. Arnaud Friquet, qui a su m'apporter son aide et ses idées à plusieurs reprises.

Je remercie également Mme Florence Alibert pour ses conseils bienveillants, son énergie, sa présence, tout au long de ces deux dernières années.

Sommaire

GLOSSAIRE DES SIGLES ET DES MOTS TECHNIQUES

INTRODUCTION

LA MÉDIATHÈQUE DE SARAN

1. La commune de Saran et l'Agglo

- 1.1. Une mairie communiste
- 1.2. Vers une sortie de l'Agglo ?

2. Historique de la médiathèque

- 2.1. Du bibliobus à la bibliothèque
- 2.2. De la bibliothèque à la médiathèque actuelle

3. Évolutions futures de la médiathèque

- 3.1. Un nouvel aménagement fin 2016
- 3.2. Changements dépendant de la communauté urbaine

PREMIÈRE MISSION : MISE À DISPOSITION DU PUBLIC DE TABLETTES TACTILES

1. Cahier des charges

2. État des lieux et préconisations

- 2.1. Usages du public
- 2.2. Modalités de mise à disposition
 - 2.2.1. Pratiques d'autres médiathèques
 - 2.2.2. Objet nomade ou non ?
 - 2.2.3. Accès internet et libre téléchargement d'applis
 - 2.2.4. Installation des tablettes dans l'espace de la médiathèque
- 2.3. Contenu
 - 2.3.1. Typologie des applis
 - 2.3.2. Gestion des applications dans le nuage
 - 2.3.3. Installation d'applications sur plusieurs tablettes et droit d'auteur
 - 2.3.4. Test et choix du contenu
 - a) Les premières applis
 - b) Tablettes et vie privée des usagers
- 2.4. Une politique documentaire propre aux tablettes
 - 2.4.1. Échelonnement de la mise à disposition des tablettes
 - 2.4.2. Choisir de nouvelles applis
 - 2.4.3. Une politique documentaire comme une autre
- 2.5. Médiation

- 2.5.1. Formation du personnel
- 2.5.2. Formation des usagers
- 2.5.3. Animations
- 2.5.4. Affichages et modes d'emploi
- 2.6. Communication

3. Bilan et perspectives d'évolution

- 3.1.1. Réception par le public
 - a) Remarques générales
 - b) Remarques particulières
- 3.1.2. Pertinence du code de verrouillage
 - a) Suppression du code
 - b) Réactivation du code
- 3.1.3. Évolutions potentielles à venir
 - a) Des changements de place et d'attribution
 - b) De nouvelles offres

DEUXIÈME MISSION : LA PRÉSENCE DE LA MÉDIATHÈQUE SUR LE WEB

1. Le site web

- 1.1. Critique du site web
 - 1.1.1. Points à améliorer
 - a) L'organisation complexe de l'interface administrateur
 - b) L'organisation générale du site (expérience utilisateur)
 - c) Les différents « custom post types » ne sont pas clairs pour l'utilisateur
 - d) Des liens vers des pages vides
 - e) L'adaptation aux usages mobiles
 - f) Personnalisation de la page d'accueil
 - g) Archivage des articles
 - h) Réseaux sociaux
 - i) Erreur dans la feuille de style
 - 1.1.2. Points à conserver
 - 1.1.3. Plusieurs possibilités, une seule envisageable
 - a) Améliorer l'existant
 - b) Changer de CMS
 - c) Changer de thème Drupal
 - d) Choix final
- 1.2. Analyse du comportement du public

- 1.2.1. Support de consultation
- 1.2.2. Pages consultées
- 1.3. Proposition d'organisation du site web et mise en œuvre de celle-ci
 - 1.3.1. La découverte de l'outil et d'un précieux sésame
 - a) Une nouvelle organisation générale de la page d'accueil
 - b) Changement de statut d'utilisateur : la reprise en main du site devient possible
 - c) La page d'accueil définitive
 - 1.3.2. Menu et organisation des pages
 - a) Organisation de départ
 - b) Proposition d'une nouvelle arborescence pour le menu
- 1.4. Préconisations quant à la pratique de publication des articles sur le portail
 - 1.4.1. Le rythme
 - 1.4.2. La présentation
 - 1.4.3. Le contenu

2. L'OPAC

- 2.1. Présentation de l'OPAC
 - 2.1.1. Des menus uniformes
 - 2.1.2. Une personnalisation des différents écrans de l'OPAC

3. Les réseaux sociaux

- 3.1. La présence de la médiathèque sur le web
- 3.2. La nécessité d'une communication indépendante
 - 3.2.1. Les réseaux sociaux de la ville
 - 3.2.2. L'utilisation de ces réseaux sociaux par la médiathèque
- 3.3. Préconisations sur le choix des réseaux sociaux
 - 3.3.1. Quels réseaux sociaux ?
 - 3.3.2. Des règles et caractéristiques spécifiques
 - a) Facebook
 - b) Twitter
 - c) Des outils complémentaires
- 3.4. Préconisations sur les pratiques des réseaux sociaux
 - 3.4.1. Une identité numérique pour une certaine image de la bibliothèque
- 3.5. Des limites à dépasser

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES ILLUSTRATIONS

TABLE DES TABLEAUX

Glossaire des sigles et des mots techniques

Body : Contenu principal d'une page web

CMS : Content Management System, système de gestion de contenu. Les CMS sont des logiciels permettant de gérer les bases de données constituant les sites web.

EPM : Espace public multimédia. L'EPM est constitué de l'ensemble des postes informatiques mis à disposition du public dans une bibliothèque. Ils sont en général gérés par un logiciel spécifique.

Responsive design : le design *responsive* est une apparence graphique étudiée pour s'adapter aux différents supports : ordinateur, tablette ou smartphone.

Scroll : défilement d'une page, en général à l'aide du bouton dédié sur la souris.

Sidebar : barre latérale dans une page web. Elle peut être située à droite ou à gauche, parfois sur les deux côtés.

Slider : module permettant l'affichage de diapositives aux dimensions définies contenant en général une image, le titre et le début d'un article.

Thème : Apparence graphique d'un site web. Un thème peut être commun à plusieurs sites web.

Type de contenu : personnalisation des articles d'une base de données gérée par un CMS.

Widget : module s'affichant dans une zone de la page prévue à cet effet. Les widgets peuvent s'afficher sur plusieurs pages.

Introduction

Le présent mémoire constitue le rapport des missions que j'ai réalisées durant mon stage de fin d'études. Ce stage s'est déroulé à la médiathèque de Saran (Loiret), du 23 février au 14 mai 2016. Ce stage de 12 semaines vient conclure le master « Histoire et document », spécialité « Métiers des bibliothèques », de l'Université d'Angers, destiné à former les futurs bibliothécaires.

Ce stage fut l'occasion pour moi d'être immergé dans le monde professionnel des bibliothèques, en y travaillant à temps plein pendant trois mois. Mon temps de travail fut équilibré entre mes missions et la participation à la vie de la médiathèque, en particulier à l'accueil du public et au rangement des collections. J'ai aussi assisté aux réunions d'équipe, dont l'ordre du jour était souvent tourné vers le nouvel aménagement de la médiathèque, suite à d'importants travaux qui auront lieu d'octobre 2016 à janvier 2017. Ce fut l'occasion pour moi de donner mon avis sur certains points, en tant que membre temporaire de l'équipe. J'ai également pu me frotter, dans la mesure du possible, aux différentes tâches du métier de bibliothécaire : catalogage, équipement.

Le numérique occupa une place importante dans mon stage. Ma première mission fut d'organiser la mise à disposition du public des tablettes tactiles achetées par la médiathèque. La deuxième concernait la rénovation éventuelle du portail. Cette mission fut finalement étendue à une réflexion sur la présence de la médiathèque sur le web.

La description de ces deux missions correspondait tout à fait à mes attentes ; ce stage à la médiathèque de Saran était donc pour moi une opportunité professionnelle qui allait me permettre de concrétiser mon profil de « bibliothécaire-technicien » et d'accéder par la suite au monde professionnel des bibliothèques de lecture publique.

Ce rapport s'articulera autour de trois parties. La première s'attachera à présenter la médiathèque, sa tutelle et les enjeux liés au contexte politique et administratif. Les deux parties suivantes seront consacrées à la présentation de mes missions et à leur réalisation.

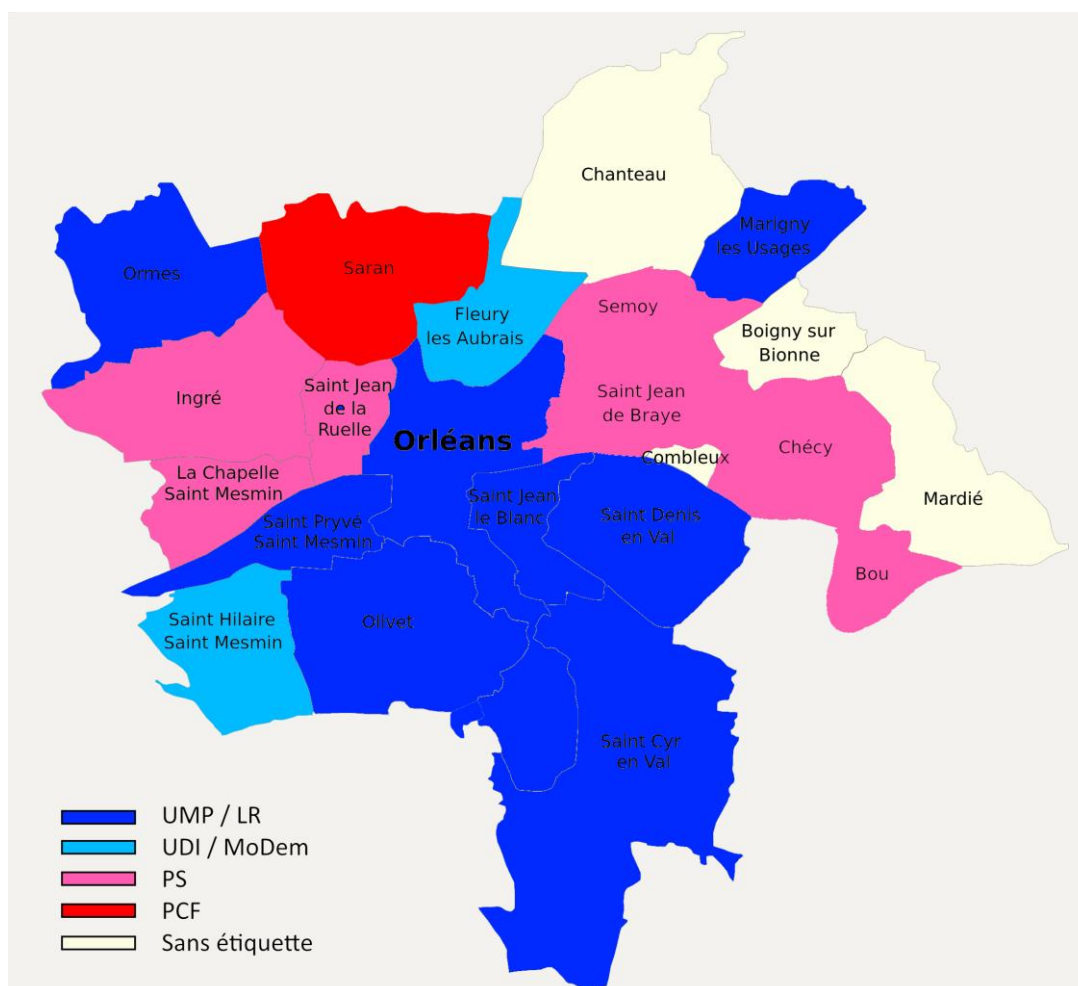
La médiathèque de Saran

1. La commune de Saran et l'Agglo

Saran est une ville située au nord d'Orléans, et appartenant à la communauté d'agglomération d'Orléans Val de Loire, surnommée « Agglo ». Saran comptait 15 449 habitants en 2013.

1.1. Une mairie communiste

Saran est actuellement dirigée par une mairie communiste. Son maire, Maryvonne Hautin, étiquetée Parti Communiste Français, a été élue en octobre 2014. Elle était déjà maire depuis 2010, à la suite de la démission de Michel Guérin, également communiste, et maire de Saran depuis 1977.



(Travail personnel, réalisé à partir de la carte de la communauté d'agglomération Orléans Val de Loire, par Augusta 89, CC-BY-SA.)

Figure 1 : Les couleurs politiques des communes de l'Agglo

Saran fait ainsi figure de « village gaulois »¹ au sein de l'agglomération d'Orléans, dont les communes membres sont situées politiquement en majorité à droite.

1.2. Vers une sortie de l'Agglo ?

L'image de Saran vis-à-vis des autres communes de la communauté d'agglomération tient à sa couleur politique mais aussi à son opposition au projet de transformation de la communauté d'agglomération en communauté urbaine.

Ce projet de changement de statut devrait se faire courant 2017. L'enjeu est d'attribuer davantage de compétences à ce nouvel EPCI, au détriment des communes. La mairie de Saran, opposée au projet, organise un référendum pour consulter les Saranais sur l'attribution de nouvelles compétences de la commune vers la communauté d'agglomération². Le résultat de ce référendum ne sera toutefois que consultatif puisque Saran ne pourra pas quitter l'Agglo. En effet, une commune n'a pas la possibilité de sortir d'une communauté d'agglomération sans entrer dans une autre intercommunalité. Or, le seul EPCI qui pourrait accueillir Saran, la communauté de communes de la Beauce loirétaine, ne le souhaite pas.

2. Historique de la médiathèque

2.1. Du bibliobus à la bibliothèque

Jusqu'en 1979, la ville de Saran ne possède pas de bibliothèque. En revanche, un dépôt de livres est alimenté par le bibliobus d'Orléans.

En avril 1979, la mairie se dote d'une bibliothèque, qui fonctionne avec un fonds propre et les livres prêtés par le bibliobus. Elle est située dans une annexe de la mairie.

Progressivement, le fonds de la bibliothèque s'enrichit d'ouvrages divers, pour les adultes et pour la jeunesse, et met en place l'heure du conte.

¹ L'expression est utilisée régulièrement par les Saranais et par les habitants de l'agglomération, qu'ils soient des opposants politiques ou non.

² Le référendum a eu lieu le 29 mai 2016. 78,2 % des votants ont voté contre le transfert de nouvelles compétences de la commune à l'Agglo. Le taux d'abstention s'élève à 80 %.

Trois ans plus tard, en 1982, la bibliothèque déménage dans un local plus grand (300 m²), situé dans la même rue. Elle possède alors plus de 5 000 ouvrages. Le catalogage de ces documents est effectué, pour permettre la recherche documentaire.

En 1983, une annexe dédiée à la littérature jeunesse est ouverte, dans le quartier du Chêne Maillard.

Le début des années 1990 est marqué par l'informatisation. On réfléchit également à un projet de nouvelle mairie-bibliothèque.

Le nouveau bâtiment est inauguré le 12 février 1994. L'annexe jeunesse est alors fermée.

2.2. De la bibliothèque à la médiathèque actuelle

En 2006, deux postes informatiques permettent aux usagers de se connecter à l'internet.

À partir de 2010, la bibliothèque amorce une série d'évolutions majeures, destinées à la rendre plus moderne. Elle propose à présent six postes informatiques connectés à l'internet, et deux destinés à la consultation du catalogue.

En décembre 2011, la bibliothèque devient « médiathèque ». Son identité graphique est repensée, avec un nouveau logo, un site web, des marque-pages et un nouveau guide du lecteur.

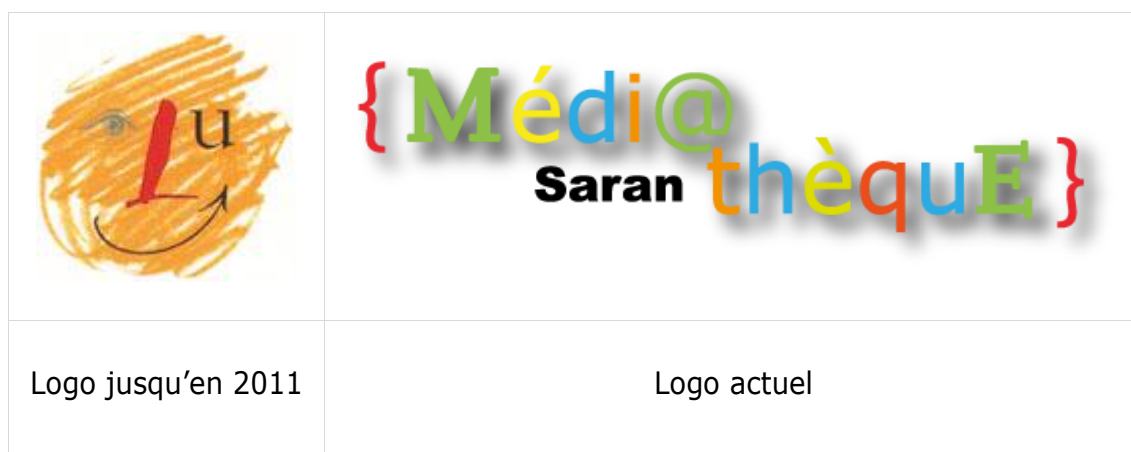


Figure 2 : Logos de l'établissement

Aujourd'hui, la médiathèque possède un fonds de 50 611 documents (hors périodiques)³ répartis sur un espace public de 726 m² et une réserve de 81 m². Les bureaux du personnel représentent une surface de 139 m². Le tout ne couvre qu'un seul niveau (rez-de-chaussée).

3. Évolutions futures de la médiathèque

3.1. Un nouvel aménagement fin 2016

La médiathèque sera fermée pendant quatre mois, d'octobre 2016 à janvier 2017 inclus, pour travaux. Le nouvel aménagement qui en résultera sera le fruit d'une longue réflexion menée par les bibliothécaires depuis 2013. Les collections s'organiseront désormais selon des pôles thématiques destinés à faciliter l'orientation des usagers dans la médiathèque. Le mobilier, en place depuis 1994, sera aussi renouvelé.



³ Au 31 décembre 2015.

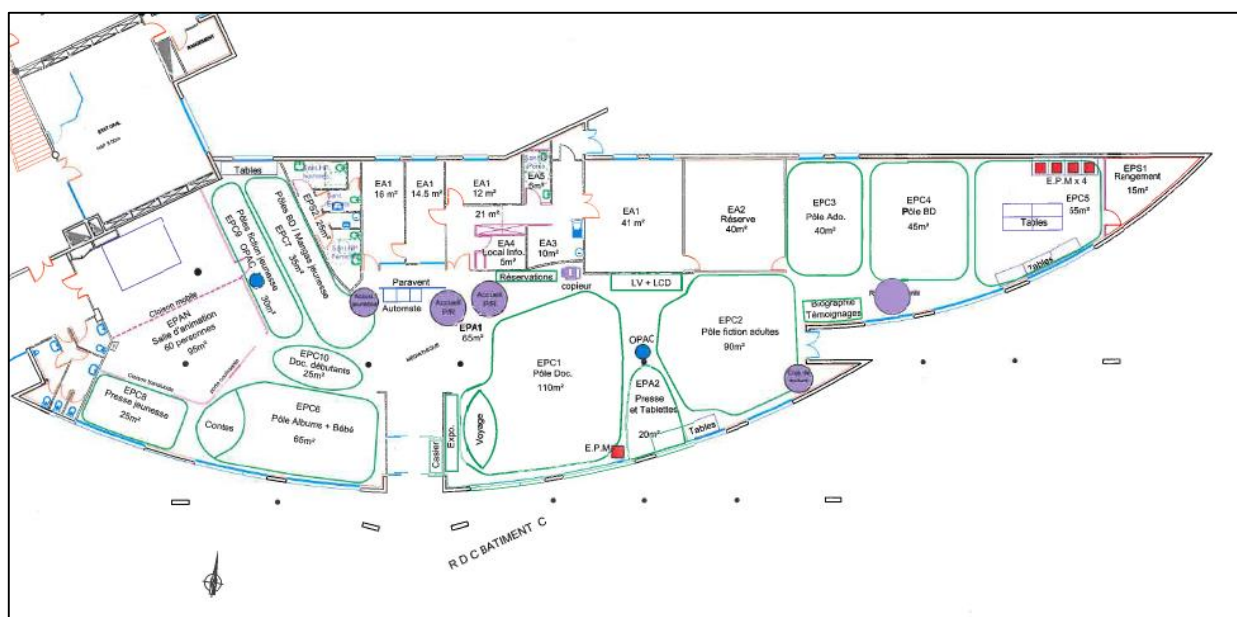


Figure 3 : Plans de la médiathèque avant et après les travaux

La médiathèque rénovée se veut plus fonctionnelle. Elle possédera une salle d'animation plus grande que l'actuelle salle de l'heure du conte, qui sera dotée d'une cloison amovible pour en réduire l'espace si besoin. Les ouvrages documentaires, qu'ils soient destinés aux adultes ou aux enfants, seront tous regroupés dans un pôle « documentaires pour tous ». L'espace dédié au public et aux collections en accès libre sera augmenté grâce à la suppression ou au déplacement de certains murs. Enfin, le bâtiment respectera les normes d'accessibilité : les toilettes seront réorganisées de manière à pouvoir y laisser l'accès aux fauteuils roulants.

3.2. Changements dépendant de la communauté urbaine

Les bibliothécaires de Saran font l'hypothèse que la transformation de l'Agglo en communauté urbaine entraînera la perte de la compétence culturelle pour les communes, et que la médiathèque devra rejoindre un potentiel futur grand réseau de bibliothèques regroupant toutes les bibliothèques de la collectivité.

Dès lors, les bibliothécaires sont réticents à tout changement important dans le mode de fonctionnement de la médiathèque (changement de SIGB, de portail). De gros investissements, tant financiers qu'humains, nécessitent un projet pérenne.

Première mission : mise à disposition du public de tablettes tactiles

1. Cahier des charges

La médiathèque de Saran a acquis 7 tablettes iPad, dans l'optique de les mettre à la disposition du public (en consultation sur place), à l'exception d'une d'entre elles, qui serait réservée au personnel pour préparer et mener des actions ponctuelles (heure du conte numérique, par exemple). Les 6 tablettes restantes seraient réparties dans les différents espaces de la médiathèque, et proposeraient des applis en lien avec ces espaces. Des cartes prépayées iTunes ont été achetées, pour un montant de 500 €.

L'équipe se demande quel paramétrage adopter, et notamment si les tablettes doivent ou non permettre l'accès à l'internet.

La médiathèque souhaite que cette mise à disposition de tablettes s'accompagne d'une formation à destination des usagers, mais aussi envers le personnel.

2. État des lieux et préconisations

2.1. Usages du public⁴

Les tablettes tactiles sont, depuis quelques années, de plus en plus présentes dans les foyers français. En 2012, la France se retrouvait au quatrième rang mondial en terme de vente de tablettes, après les États-Unis, le Canada et l'Espagne.

Les usages se concentrent majoritairement sur les jeux (pour 19 % des usagers), le visionnage de vidéos (pour 16 %), et l'écoute de musique (pour 15 %).

En 2012, les applications gratuites les plus téléchargées sur l'AppStore (pour les iPads) sont issues de chaînes de télévision (M6, MyTF1) ou bien des outils grands public (Mappy, Skype,

⁴ D'après La Poste, « Les tablonauts français et leurs usages », in /LeHub [en ligne], <http://www.laposte.fr/lehub/Decouvrez-la-Datavision>, mis en ligne le 12 juin 2012 (consulté le 25 février 2016).

Pages Jaunes). Du côté des applis payantes, on retrouve des outils bureautiques (Pages, Numbers) et des jeux (Scrabble, Monopoly).

2.2. Modalités de mise à disposition

La réflexion sur les modalités de mise à disposition des tablettes au public a donné lieu à l'élaboration d'une carte heuristique, présente en annexe⁵, et reprenant le discours ci-dessous.

2.2.1. Pratiques d'autres médiathèques

Les pratiques de quinze médiathèques françaises choisies aléatoirement parmi celles proposant des tablettes sont analysées ici. Une seule a choisi de prêter les tablettes ; ces dernières restent sur place dans la plupart des cas. On distingue alors deux modes d'accès : l'accès libre et l'emprunt sur place.

Les tablettes en accès libre peuvent être réparties dans l'espace ou bien regroupées dans un point précis de la bibliothèque. Elles sont dans tous les cas liées physiquement à leur environnement géographique (antivol, borne fixée au mur, au sol...).

L'emprunt sur place concerne les tablettes qui ne sont pas directement accessibles par le public. Celles-ci sont rangées près du bureau d'accueil ou bien dans les locaux réservés au personnel, et les usagers doivent effectuer une demande auprès du bibliothécaire pour pouvoir les utiliser.

Médiathèque	Accès	Pour qui	Caution	Applis	Durée
Ouest-Provence	Emprunt sur place	Abonné	-		1 h 45 (durée d'une session Wi-Fi)
Caudan	Emprunt sur place				
Château-Gontier	Accès libre	Tous	-	Presse (LeKiosk)	illimité

⁵ Cf. annexe 1.

Alfortville	Accès libre	Tous	-	Sélection d'applis (loisirs, presse, outils pratiques, jeux, culture)	1 h
Contres	Accès libre	Tous	-	Presse (LeKiosk) BD (Iznéo)	
Vincennes	Accès libre	Tous	-	Sélection d'applis	
Cergy	Accès libre	Tous	-		
Cormontreuil	Emprunt sur place		Signature d'une charte de prêt des tablettes		
Orléans	Accès libre	Tous	-	Sélection d'applis	
Carnon	Emprunt sur place			Sélection d'applis	
Orvault	Accès libre				
Divatte-sur-Loire	Accès libre Emprunt sur place				
Douarnenez	Accès libre				
Mer	Emprunt sur place				
Saint-Avertin	Accès libre Emprunt sur place Prêt à domicile	Abonnés majeurs	-	Sélection d'applis. Un compte dédié permet d'ajouter d'autres applications.	2 ou 3 semaines selon l'affluence

(Les cases vides correspondent à une information non communiquée par la médiathèque.)

Tableau 1 : Synthèse des pratiques de bibliothèques de lecture publique à propos des tablettes

2.2.2. Objet nomade ou non ?

On pourrait trouver dommage d'entraver la mobilité de la tablette par un câble antivol, alors que cet outil est conçu pour pouvoir être déplacé au gré de son utilisateur. Pour autant, Thomas Fourmeux rappelle qu'il est rare de lire en courant ou de « jouer à Angry Birds en marchant » et n'est donc pas d'accord avec cette conception⁶. Cependant, c'est bien l'emplacement de la tablette qui impose à l'utilisateur de s'installer dans un endroit de la médiathèque, qu'il n'aura pas choisi et qui ne correspondra pas forcément à ses souhaits.

2.2.3. Accès internet et libre téléchargement d'applis

Pour Thomas Fourmeux, l'accès à l'internet sur les tablettes en bibliothèque est une évidence : pour lui, les ardoises numériques sont des objets conçus pour être connectés en Wi-Fi, et les usagers en sont conscients⁷.

Toutefois, la possibilité d'une connexion internet par l'utilisateur sur les tablettes soulève plusieurs problèmes :

- le réseau Wi-Fi actuel déployé sur la médiathèque est restreint à une durée maximale de 2 h ; il faudrait donc soit changer ce paramétrage, soit intervenir sur chaque tablette toutes les deux heures ;
- derrière l'accès internet, c'est la question de la possibilité de télécharger de nouvelles applications par les usagers, sans contrôle du bibliothécaire, qui est sous-tendue. (Or c'est bien au bibliothécaire de décider de la présence ou non de chaque document dans la bibliothèque.).

Pour autant, certaines applications doivent être connectées à l'internet pour fonctionner.

La limite de la durée de connexion Wi-Fi avait été posée pour éviter une surcharge de connexions au sein de la médiathèque. Il n'est donc pas possible de la modifier. Un bibliothécaire devra donc se charger de reconnecter les tablettes nécessitant une connexion internet, deux heures après l'ouverture de l'établissement, c'est-à-dire tous les après-midis.

⁶ Thomas Fourmeux, « Réflexions sur les tablettes en bibliothèque », in *Biblio Numericus* [en ligne], <http://biblionumericus.fr/2014/01/10/reflexion-sur-les-tablettes-en-bibliotheques/>, mis en ligne le 10 janvier 2014 (consulté le 24 février 2016).

⁷ *Ibid.*

Quid de la possibilité de laisser les usagers télécharger librement des applis ? Toujours, d'après Thomas Fourmeux, l'idéal serait de permettre aux usagers d'utiliser entièrement la tablette, sans aucun bridage, y compris en laissant la possibilité de télécharger des applis⁸, pour permettre à l'utilisateur d'utiliser toutes les fonctionnalités de l'outil.

C'est pour lui la meilleure manière de s'approprier la tablette. Toutefois, cette liberté offerte aux usagers aurait pour conséquence de devoir vérifier les tablettes après chaque utilisation et supprimer les applis téléchargées par l'utilisateur, ainsi que toutes ses données issues de sa navigation éventuelle sur l'internet (historique, identifiants et mots de passe).

Deux solutions s'offrent alors :

- l'utilisation d'un service d'identification similaire à celui présent sur les ordinateurs, qui permettrait l'installation d'applications tout en les limitant à la session en cours (en supposant qu'un tel service existe) ;
- l'emprunt de la tablette auprès de l'accueil, pour permettre au bibliothécaire sa vérification après restitution.

Cette deuxième solution induit une protection antivol non câblée, et ne respecte pas la volonté initiale de répartir les tablettes dans les différents espaces.

L'accès à l'internet est à distinguer de la navigation sur le web. Le surf doit-il être permis sur les iPads, dans la mesure où les ordinateurs proposent déjà ce service ? En effet, bien que l'offre soit limitée (6 ordinateurs), la demande n'est pas très importante et les postes sont toujours suffisants en général.

Si le surf est permis, doit-il être limité dans sa durée ? Si oui, quelle doit-être sa durée maximale autorisée ? Si la navigation est permise, il faudra nécessairement y appliquer les mêmes règles et les mêmes filtres que pour la navigation sur les ordinateurs.

La gestion de la flotte d'iPads via le logiciel EPM de Decalog, déjà utilisé pour les postes informatiques mis à disposition du public, a été envisagée. Nous avons contacté Decalog pour

⁸ *Ibid.*

en savoir plus sur leur service dédié aux tablettes, mais celui-ci ne nous a pas semblé satisfaisant⁹.

L'absence de câble antivol, ainsi que l'absence de bridage permettent d'utiliser les tablettes comme des supports de découverte de nouveaux documents (les applis), et de respecter les usages courants des utilisateurs. C'est aussi un moyen de découvrir un nouvel outil (la tablette).

Il est aussi tout à fait possible de cumuler les deux modes d'accès : certaines tablettes seraient en libre accès (mais privées de leur mobilité par un câble antivol, et bridées dans leur accès internet), d'autres seraient empruntables auprès de l'accueil pour une consultation sur place (en échange d'une pièce d'identité ou de la carte d'abonné et/ou signature d'une charte de prêt de tablettes).

La problématique de l'accès internet en bibliothèques

Qu'il s'agisse de tablettes ou d'ordinateurs, la connexion à l'internet dans les établissements publics fait souvent l'objet de règles strictes.

L'enjeu est d'empêcher les usagers de se rendre sur des sites illégaux, ou contraires aux bonnes mœurs, voire simplement contraires à l'ambiance souhaitée par l'établissement (réseaux sociaux, jeux...), ainsi que d'identifier les usagers afin de fournir ces données aux autorités en cas de problème (consultation de site illégal, téléchargement illicite d'œuvres...). Les établissements publics ont tendance à vouloir se protéger, au détriment de la liberté et de la vie privée de ses usagers.

Depuis 2009, l'accès à l'internet constitue, en France, une liberté fondamentale. C'est en se fondant sur cette idée que le Conseil Constitutionnel avait retoqué la première version de la loi Hadopi¹⁰. Lionel Maurel rappelait en mars 2010 que les bibliothèques mettaient en place

⁹ Cf. l'échange de mail avec Décalog en annexe 2. La solution proposée par le prestataire ne nous a pas semblé utile vis-à-vis de la manière dont nous souhaitons utiliser les iPads.

¹⁰ Conseil Constitutionnel, « Décision n° 2009-580 DC du 10 juin 2009 », in *Conseil Constitutionnel* [en ligne], <http://www.conseil-constitutionnel.fr/decision//2009/decisions-par-date/2009/2009-580-dc/decision-n-2009-580-dc-du-10-juin-2009.42666.html> (consulté le 24 mai 2016).

des mesures qui étaient souvent supérieures à celles exigées par la loi¹¹. Il s'appuie pour cela sur l'analyse par l'IABD¹² des textes de loi concernés¹³. La loi anti-terroriste de 2006 précise que les bibliothèques, services d'archives et centres de documentation doivent conserver leurs données de connexion pendant un an. L'identification de l'utilisateur n'est donc pas exigée, ni la mise en place de quelconques filtres.

À la médiathèque de Saran, l'accès à l'internet peut s'effectuer via les postes informatiques de l'EPM, ou via une connexion Wi-Fi fournie par la mairie. Dans le premier cas, il est nécessaire pour l'utilisateur de s'identifier à l'aide de son numéro d'abonné ; dans le second cas, une page de connexion demande le nom, le prénom et l'adresse e-mail de l'utilisateur. Notons qu'il s'agit là deux moyens très différents d'accéder à l'internet. Le premier est réservé aux usagers abonnés (il n'est donc pas libre) et l'identification est stricte. Le second n'exige que des données qui ne seront pas vérifiées (l'utilisateur peut tout à fait entrer d'autres noms et prénoms que les siens et une adresse e-mail factice)¹⁴. Notons toutefois que la connexion aux postes de l'EPM se justifie par le fait qu'il s'agisse d'un service global fourni par un prestataire et comprenant également un espace de stockage sur les serveurs de la commune¹⁵.

2.2.4. Installation des tablettes dans l'espace de la médiathèque

La médiathèque a acheté 4 antivol sous forme de câbles et 2 bornes à fixer au mur ou à poser au sol, ainsi que 4 étuis, dont un adapté pour les enfants (housse renforcée).

¹¹ Lionel Maurel, « Accès Internet en bibliothèque : ce qu'exige vraiment la loi », in S.I.Lex [en ligne], <https://scinfolex.com/2010/03/26/acces-internet-en-bibliotheque-ce-quexige-vraiment-la-loi/>, mis en ligne le 26 mars 2010 (consulté le 24 mai 2016).

¹² « Interassociation Archives, Bibliothèques, Documentation... »

¹³ IABD, « Offrir un accès à l'internet dans une bibliothèque, un service d'archives ou d'information : Les conditions juridiques », in IABD [en ligne], <http://iabd.fr/2010/03/25/offrir-un-acces-a-l%E2%80%99internet-dans-une-bibliotheque-un-service-d%E2%80%99archives-ou-d%E2%80%99information-les-conditions-juridiques/>, mis en ligne le 25 mars 2010 (consulté le 24 mai 2016).

¹⁴ Les tablettes seront finalement connectées à partir de cet accès Wi-Fi, par les bibliothécaires, qui renseigneront des noms, prénoms et adresses e-mail aléatoires.

¹⁵ Mais Lionel Maurel précise dans le même article que l'on pourrait se connecter à ces espaces de stockage en fournissant un pseudo plutôt que son véritable nom.

Les câbles antivol sont identiques à ceux prévus pour sécuriser les ordinateurs. Les iPads ne disposent pas, comme la plupart des ordinateurs, de trou pour y fixer l'antivol. C'est pourquoi ces câbles sont fournis avec une fixation autocollante à coller sur le dos de la tablette. Ces pavés adhésifs sont censés endommager la tablette s'ils en sont décollés.

Il s'est avéré que l'équipement des tablettes n'était pas toujours adapté à l'emplacement initialement prévu pour celles-ci. En effet, les deux équipements antivol de type borne rendent les tablettes qui y sont insérées complètement fixes. Il fallait donc pour ces deux bornes des tablettes qui ne nécessitaient pas d'être mobiles et pour lesquelles on supposait qu'elles n'accueilleraient jamais d'application utilisant la fonction gyroscope¹⁶. Les tablettes dédiées à la littérature et à la musique semblaient répondre à ce critère, mais la place réservée à la tablette musique ne pouvait pas accueillir de borne fixe. Il a donc fallu revoir légèrement la configuration des lieux pour créer un espace d'écoute musicale confortable.

2.3. Contenu

Le souhait initial de l'équipe était de répartir les six tablettes sur l'ensemble des espaces de la médiathèque, notamment :

- 1 pour l'espace presse, sur laquelle serait présente l'appli « LeKiosk », qui permet un accès en pay-per-view (prépayé) à plus de 1000 magazines ;
- 1 pour l'espace documentaire, située près des rayonnages dédiés aux voyages, sur laquelle seraient présentes des applis dédiées à cette thématique ;
- 1 pour l'espace romans adultes ;
- 1 pour l'espace musique, qui permettrait l'écoute de musique ;
- 2 pour l'espace jeunesse, dédiées à la bande dessinée, et aux albums numériques ;
- 1 réservée au personnel, qui servirait à mener des « heures du conte numérique » et des animations diverses.

¹⁶ Un gyroscope est un capteur de position angulaire présent sur certaines tablettes et smartphones et utilisé par plusieurs applications.

Notons que la médiathèque a déjà acheté 1500 jetons sur LeKiosk, permettant le téléchargement d'environ 1500 titres de revues.

2.3.1. Typologie des applis

On peut distinguer plusieurs types d'applis, aux finalités différentes.

Types d'applis	Exemples
Jeux	
Vidéos	Youtube, Dailymotion, Vimeo
Musique	Deezer, Spotify
Web	Safari
Mails	Gmail, Yahoo, Outlook, LaPoste
Réseaux sociaux	Facebook, Twitter, LinkedIn
Commerce	
Utilitaires divers	banques, GPS / cartographie, PagesJaunes
Lecture	iBooks, Kindle, Iznéo
Bureautique	Word, Excel, Pages, Numbers

Tableau 2 : Typologie des applis

Si la médiathèque fait le choix d'un emprunt sur place des tablettes (ou d'une partie des tablettes), il pourrait être intéressant d'installer un certain nombre d'applis communes à ces tablettes, de manière à permettre aux usagers un maximum de possibilités.

2.3.2. Gestion des applications dans le nuage

Le contenu des sept tablettes (notamment les applis) peut être synchronisé à partir du compte iCloud de la médiathèque. Ce dernier permet de choisir les applications à installer sur chaque tablette, sans qu'il soit nécessaire d'acheter à nouveau l'appli.

2.3.3. Installation d'applications sur plusieurs tablettes et droit d'auteur

Il existe un vide juridique autour du téléchargement d'applis en bibliothèque. Certains médiathécaires se vantent de pouvoir installer sur une centaine de tablettes la même appli achetée une seule fois¹⁷. Apple autorise la synchronisation des applis sur autant d'appareils Apple qu'une famille possède. Une médiathèque ne peut évidemment pas être comparée à une famille, toutefois, il n'existe pas d'offre adaptée pour les services publics, comme il en existe une pour les établissements scolaires.

Aussi, à partir de combien de tablettes une médiathèque devrait-elle renouveler l'achat d'une même appli ?

Dans notre cas, les applis téléchargées ne seront installées que sur une seule tablette, deux au maximum. Cette problématique du droit d'auteur ne nous concerne donc pas vraiment.

2.3.4. Test et choix du contenu

Avant de choisir quelles applis proposer au public, il est nécessaire de les tester auparavant. J'ai donc testé plus d'une centaine d'applis parmi les sélections effectuées par certains sites, les classements des applis les plus téléchargées, les applis proposées par les autres médiathèques, les revues spécialisées.

On diversifiera les applis selon leur thème et leur type (jeu, livre, etc.). On n'hésitera pas à proposer aussi bien des applis gratuites que des applis payantes. Dans le cas des applis gratuites, on veillera à ce que la publicité éventuelle ne soit pas trop envahissante.

¹⁷ Françoise Prêtre, « Ah! Le vide juridique! », in *La souris qui raconte* [en ligne], <http://www.lasourisquiraconte.com/blog/ah-le-vide-juridique/>, mis en ligne le 21 février 2014 (consulté le 24 février 2016).

a) Les premières applis

Les applis ne doivent pas être proposées en une seule fois : il faut pouvoir évaluer les comportements et ajuster notre action si besoin. C'est aussi une manière de répartir la nouveauté dans le temps, comme on le fait avec les autres types de documents.

Tablette jeunesse 1

Deux tablettes seront placées dans l'espace jeunesse, une pour les jeunes enfants (3 à 8 ans) et une pour les plus grands (8 à 16 ans), chacune étant dotée de contenus différents.

Les contenus existants pour les jeunes enfants sont de deux types : les albums numériques et les jeux. Nous diversifierons au maximum les contenus, de manière à ce qu'ils soient représentatifs de la production actuelle, et qu'ils satisfassent le public le plus large possible. Pour le lancement de cette tablette, trois albums et trois jeux seront proposés, chacun s'adressant à une tranche d'âge différente.

Des tablettes pour les bébés lecteurs ?

La présence d'écrans, en l'occurrence de tablettes, spécifiquement dédiées pour les plus jeunes, dans une médiathèque, peut susciter des réactions négatives. D'un commun accord avec l'ensemble des membres de l'équipe, j'ai choisi de faire adopter par la médiathèque un positionnement selon lequel les tablettes sont inadaptées pour les enfants de moins de 3 ans. Je m'appuie ainsi sur les travaux de Serge Tisseron, qui préconise de ne pas laisser les enfants de moins de 3 ans devant un écran¹⁸. Passé cet âge, l'enfant devra être accompagné par l'adulte, et ce jusqu'à 6 ans. J'ai rappelé ces règles grâce à un flyer édité par le département du Loiret et mis à disposition des parents à proximité de la tablette jeunesse 1¹⁹.

Ainsi, les âges proposés sur les affiches réalisées pour promouvoir les nouvelles applis ne sont jamais en deçà de 3 ans. Quant aux parents, ils sont bien sûr invités à accompagner leur enfant pour jouer et lire des histoires sur cette tablette.

¹⁸ Serge Tisseron, « 3-6-9-12 », in *Serge Tisseron* [en ligne], <http://www.sergetisseron.com/3-6-9-12/> (consulté le 24 mai 2016).

¹⁹ Cf. annexe 3.

Les applis

Pour les plus petits, *Le singe au chapeau* fait interagir l'enfant (accompagné d'un adulte), et la tablette. Il s'agit d'un album interactif demandant au lecteur d'accomplir certaines actions simples nécessitant ou non l'utilisation des fonctions de la tablette : ouvrir la porte (par une tape), envoyer un message au téléphone, parler au singe, danser avec lui.

Lil' Red s'adresse à un public plus vaste et concerne la tranche d'âge supérieure. L'appli est une adaptation du conte du Petit chaperon rouge. Sa particularité est de ne présenter aucun texte, ni écrit, ni oral. Les dialogues se présentent sous la forme de bulles imagées et les actions des personnages ne demandent qu'à être commentées par les lecteurs.

Il existe aussi des livres documentaires numériques. Certains albums issus de la collection « Mes premières découvertes » de chez Gallimard ont été adaptés en applications pour tablettes. Nous avons retenu le livre-application *La forêt*, issu de cette collection, et s'inspirant des particularités du livre original.

À ces trois livres numériques, nous avons ajouté trois jeux pour la jeunesse. *Potatoyz* est dédié aux plus petits : le but est de décorer, habiller et colorer des petits personnages ovoïdes. *Promenons-nous dans les bois* est un jeu inspiré de la comptine homonyme. L'enfant choisit les vêtements enfilés par le loup pour le rendre le moins effrayant et le plus drôle possible. Enfin, *Prune* nous emmène dans un univers onirique où la croissance et la survie d'un arbre dépendent de la dextérité du joueur.

Une seule tablette sera proposée au départ. La seconde, destinée aux enfants plus âgés, sera proposée au public plus tard.

Tablette presse

Peu de temps après l'achat des tablettes, la médiathèque s'est abonnée au service « LeKiosk », qui permet l'accès aux versions numériques de centaines de revues. Contre le paiement d'un forfait annuel, les usagers peuvent consulter, à partir de l'appli installée sur la tablette de la médiathèque, 1500 numéros de revues. Si les usagers ont consulté moins de 1500 magazines dans l'année, les crédits non utilisés sont reportés sur l'année suivante.

La tablette dédiée à l'espace presse proposera donc l'appli LeKiosk, qui côtoiera les applis d'autres sources d'information. Dans un premier temps, ce seront les applications du *Monde*,

de *France 24*, de *BBC News* et de *BFMTV* qui seront disponibles. Si *Le Monde* et *BFMTV* proposent de l'information généraliste, la forme peut être différente puisque l'appli *BFMTV* propose de visionner des vidéos et la chaîne de télévision en direct. Les deux autres applis proposent un contenu différent : *France 24* se consacre à l'actualité internationale, tandis que *BBC News* propose un point de vue britannique, en langue anglaise.

Tablette littérature

La tablette présente dans l'espace littérature ne doit pas avoir pour seule vocation de se substituer aux liseuses : d'une part, il serait dommage de réduire l'utilisation d'un iPad à la lecture de simples livres numériques homothétiques ; d'autre part, il n'est pas souhaitable que cette tablette soit monopolisée par un unique usager pour un temps trop long. Nous choisissons donc de privilégier les livres numériques enrichis et les courts récits, qui peuvent prendre la forme de nouvelles ou d'extraits de romans.

L'une des applications de littérature les plus réussies est sans doute *La comtesse de Cagliostro*, développée par le réseau des bibliothèques de Rouen. Ce livre numérique reprend le texte de Maurice Leblanc, en l'agrémentant de divers documents (photographies, cartes d'époque, biographies des personnages) et propose une lecture découpée en 52 chapitres, chaque chapitre n'étant disponible qu'une semaine après la lecture du précédent.

S'agissant là de la première aventure du personnage d'Arsène Lupin, il est intéressant de proposer sur la même tablette d'autres premières aventures de personnages issus de séries policières. L'iPad littérature accueillera donc *Double assassinat sur la rue Morgue*, d'Edgar Allan Poe, la première nouvelle mettant en scène Auguste Dupin, ainsi que *L'affaire Lerouge*, d'Émile Gaboriau, le premier roman ayant pour protagoniste l'inspecteur Lecoq, et aussi le premier roman policier français.

Enfin, cette tablette proposera également des extraits de nouveautés acquises récemment. Le mois d'avril étant consacré à l'Inde, ce seront donc cinq romans se déroulant en Inde qui seront mis en avant.

Tablette jeunesse 2

La deuxième tablette située dans l'espace jeunesse sera consacrée aux plus grands. Les livres numériques pour cette tranche d'âge se font beaucoup plus rares. On y trouvera donc davantage de jeux. L'enjeu est de proposer des jeux originaux et de qualité.

The Unstoppables est un album numérique interactif dédié aux plus grands. Il met en scène quatre amis atteints chacun d'un handicap différent. Le personnage principal, Mélissa, se fait kidnapper son chien. Le groupe doit s'entraider pour le récupérer.

LiquidSketch est un jeu d'habileté. Le principe est simple et utilise la fonction gyroscope de l'iPad : il s'agit de transvaser des liquides d'un contenant à un autre, sans en renverser. Les marges d'erreur possibles se réduisent au fil des niveaux.

Framed est un jeu prenant la forme d'une bande dessinée à reconstituer. Sur chaque écran, le personnage est mis en difficulté par des obstacles qu'il peut éviter à condition de placer chaque case dans le bon ordre.

Tablette documentaire

La tablette dédiée aux documentaires doit accueillir des applis ayant trait à la découverte du monde, des sciences, de la culture en général. Les trois premières applis choisies sont volontairement de trois types différents : exposition virtuelle, exploration utilisant le gyroscope de l'iPad, vidéo.

L'âge d'or des cartes marines est une appli développée par la BnF et présentant une collection de 22 cartes marines anciennes commentées. Cette exposition virtuelle commence par une introduction en vidéo.

Si on peut trouver l'exposition virtuelle de la BnF assez peu dynamique, il en est tout autre pour *Lune, la face cachée de la Terre*, développée à l'occasion de l'éclipse solaire du 20 mars 2015. Cette appli s'inscrit dans la continuité du film produit pour la chaîne Planète+ et en reprend des extraits. À l'ouverture, l'utilisateur est invité à chercher où se trouve la lune autour de lui, en réalité augmentée. Il peut ensuite avoir accès au calendrier lunaire et découvrir des événements culturels ou naturels rythmés par le cycle lunaire. L'appli permet aussi de profiter d'une vue du paysage lunaire en 360°, grâce au gyroscope. Des questions / réponses sont à découvrir dans la voûte céleste.

Enfin, l'appli *ARTE* propose de visionner les programmes de la chaîne diffusés au cours des sept derniers jours.

Tablette musique

La médiathèque départementale du Loiret permet d'accéder à plusieurs ressources numériques, regroupées au sein de la plateforme Loiretek. Parmi ces ressources, chaque adhérent peut s'abonner à MusicMe, service de streaming permettant d'écouter des milliers de titres musicaux. Nous avons créé un compte pour la médiathèque sur le site de streaming musical, puis installé l'appli *MusicMe* sur la tablette dédiée à la musique.

Toutefois, à partir du 1^{er} avril, le service s'est interrompu au profit d'une nouvelle offre proposée par Loiretek, beaucoup plus restrictive : l'utilisateur ne pouvait plus faire de recherche, mais devait choisir ce qu'il souhaitait écouter parmi des sélections thématiques. MusicMe présentait dès lors beaucoup moins d'intérêt.

Parmi les autres services de streaming musical, *Deezer* sort du lot. L'appli propose les mêmes services que le site web, dans une interface plus esthétique, et permet donc la recherche et l'écoute de milliers de titres. Des publicités sonores peuvent ponctuer l'écoute des morceaux, mais ces intermèdes peuvent être supprimés par un abonnement à Deezer Pro (à 19,99 € par mois) ou bien par l'installation d'un bloqueur de publicités (à 1,99 €). Nous opterons pour la deuxième solution, dans la mesure où les revenus issus de ces plateformes de streaming reviennent en grande partie aux actionnaires du service plutôt qu'aux artistes²⁰.

b) Tablettes et vie privée des usagers

Si la navigation sur l'internet est désactivée sur les tablettes en libre accès, c'est justement pour éviter de devoir supprimer les traces que l'utilisateur pourrait laisser derrière lui sur la tablette (historique de navigation, identifiants et mots de passe, cookies...). Pourtant, certaines applis enregistrent par défaut certaines données concernant l'utilisateur. Certaines de

²⁰ Guillaume Champeau, « Deezer, Spotify... : l'inéquité de l'offre légale dénoncée par les musiciens », in *Numerama* [en ligne], <http://www.numerama.com/magazine/31160-deezer-spotify-l-inequite-de-l-offre-legale-denoncee-par-lesmusiciens.html>, mis en ligne le 3 novembre 2014 (consulté le 7 mai 2015).

ces données ne sont pas nécessairement personnelles : il peut s'agir tout simplement de l'avancement dans un jeu, un livre ou un article de presse. Il appartient à l'utilisateur de fermer ou non les applis qu'il a ouvertes afin de supprimer ces données. Certaines applis stockent toutefois des informations sans que l'utilisateur ne puisse les supprimer.

En l'occurrence, MusicMe, qui est associé au compte de la médiathèque, conserve l'historique des recherches et des écoutes, ainsi que (et c'est normal) les téléchargements de titres. L'appli affiche ces informations pour permettre à l'utilisateur de retrouver ses musiques favorites. Le compte de la médiathèque n'est cependant pas utilisé par une seule personne puisque tous les usagers peuvent y écouter de la musique. Évidemment, le mal est moindre puisque l'utilisateur ne renseigne pas son identité auprès de l'application. Il n'est donc pas possible pour un autre usager de connaître les goûts musicaux d'un autre sauf à utiliser la tablette immédiatement après lui.

L'application *Deezer* conserve aussi l'historique des recherches, jusqu'à ce que l'utilisateur supprime cet historique.

2.4. Une politique documentaire propre aux tablettes

Tout comme les autres documents proposés par la médiathèque, les applis disponibles sur les tablettes doivent faire l'objet d'une politique documentaire. Le circuit du document est différent de celui du livre ou du CD physique.

2.4.1. Échelonnement de la mise à disposition des tablettes

J'ai échelonné la mise à disposition des tablettes sur deux phases :

- une phase de découverte du nouvel outil, avec la présentation des trois premières tablettes (tablette jeunesse 1, tablette presse, tablette littérature) et une séance d'accompagnement spécifique ;
- une phase de complément de l'offre avec la mise à disposition des trois autres tablettes (tablette jeunesse 2, tablette documentaire, tablette musique).

Ces deux vagues de lancement, espacées de deux semaines d'intervalle, ont permis de faire un premier bilan et d'ajuster l'offre. C'est aussi un moyen de répartir la nouveauté dans le temps et de renouveler l'intérêt des usagers.

2.4.2. Choisir de nouvelles applis

On pourra prendre des idées d'applis dans les listes des meilleures applis que l'on trouve sur le web, dans les classements des applis les plus téléchargées, dans les applis proposées par les autres médiathèques. La médiathèque des Champs Libres à Rennes, propose par exemple 3 nouvelles applis jeunesse et 3 applis pour les plus grands par mois²¹.

Il ne s'agit pas de télécharger tout ce qui est proposé. Les applis ont en général un coût ; on ne peut donc pas se permettre d'acheter en masse sans réfléchir à ce que l'on proposera au public. Il faut s'appuyer sur la description de l'appli par son éditeur, mais aussi sur les avis que l'on retrouve sur les sites spécialisés ou sur les sites de médiathèques.

Le choix des applis sera conditionné par le projet que l'on souhaite mener, par exemple des sélections d'applis liées par un même thème. Ce sera d'ailleurs ce qui nous aura guidés pour élaborer notre programmation²².

2.4.3. Une politique documentaire comme une autre

Il faut envisager les applis comme les autres documents, et appliquer une politique documentaire, avec des acquisitions et des désherbages réguliers. La tablette n'est qu'un support, comme peuvent l'être le papier, le disque ou la liseuse.

Il serait donc inapproprié d'acheter toutes ses applis en une seule fois, de la même manière qu'il n'est pas d'usage de dépenser tout le budget annuel livres au début de l'année. Les nouveautés, qu'il s'agisse de livres, de CD ou d'applis sortent de manière continue, il faut donc répartir de la même manière la proposition de ces documents aux usagers.

Les tablettes sont soumises aux mêmes règles techniques que les espaces d'une bibliothèque : le manque de place. Le désherbage est donc nécessaire pour pouvoir proposer de nouveaux documents, mais aussi pour permettre une plus grande visibilité de ces derniers. Des livres trop serrés dans les bacs freinent leur consultation et leur prêt ; de même, on

²¹ Bibliothèque des Champs Libres, « #MeZZapplis », in *Bibliothèque de Rennes Métropole* [en ligne], <http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/collections/mezzapplis/> (consulté le 25 mai 2016) et Bibliothèque des Champs Libres, « #KidZZapplis », in *Bibliothèque de Rennes Métropole* [en ligne], <http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/collections/kidzzapplis/> (consulté le 25 mai 2016).

²² Cf. annexe 4.

suppose que des applis présentes en trop grand nombre (par exemple sur plusieurs écrans) freinent leur ouverture.

2.5. Médiation

La médiation culturelle peut prendre plusieurs formes : expositions, conférences / débats, atelier de pratique artistique, clubs de lecture, projections audiovisuelles, concerts, spectacles²³. Dans notre cas, elle commence d'abord par la formation du personnel, de manière à ce qu'il puisse effectuer à son tour la médiation autour des tablettes.

2.5.1. Formation du personnel

La mise à disposition du public de nouveaux outils s'accompagne d'une formation préalable du personnel sur l'utilisation de ces outils, les enjeux liés à cette utilisation, les contenus proposés et la routine à adopter pour le bon fonctionnement des tablettes. Sur les neuf personnes composant l'équipe, plusieurs ne sont pas du tout à l'aise avec l'outil numérique. Il est donc nécessaire d'adapter cette formation à leur niveau.

Cette formation a pris la forme d'une présentation rapide des tablettes via un diaporama projeté avec un vidéoprojecteur. Cette introduction fut suivie d'une démonstration des applis prochainement proposées au public, pendant laquelle chaque personne présente disposait de sa propre tablette pour expérimenter en même temps. Ma propre tablette était connectée en Wi-Fi à la passerelle AppleTV, elle-même reliée au vidéoprojecteur, de manière à ce tout le monde puisse prendre appui sur un écran de référence pour comprendre mes explications. Du temps était réservé à l'issue de chaque démonstration pour approfondir personnellement la découverte de chaque appli.

Après avoir présenté la routine quotidienne à adopter pour allumer, connecter et éteindre les tablettes, certains collègues firent part de leur inquiétude à ce sujet. J'ai donc réalisé une

²³ D'après Yves Alix (dir.), *Le métier de bibliothécaire*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2010, p.364-377.

fiche explicative détaillée à ce propos, je l'ai testée auprès de certains collègues, effectué quelques ajustements, puis je l'ai distribuée à chacun²⁴.

2.5.2. Formation des usagers

La question de la formation des usagers se pose bien évidemment. Si une partie d'entre eux sont déjà familiers avec cet outil, ce n'est pas le cas de tous.

Les modalités de cette formation peuvent prendre plusieurs formes. Il peut s'agir d'une ou plusieurs séances programmées, ouvertes aux usagers qui s'y seront inscrits, ou au contraire d'une séance libre, sans réservation, assez courte mais renouvelable toute la journée.

C'est la deuxième formule qui a été retenue. Cette séance de formation a eu lieu le samedi 2 avril, toute la journée dans une salle dédiée (mais ouverte sur la médiathèque), où furent installées un vidéoprojecteur relié à la passerelle AppleTV, elle-même reliée à une tablette. Les trois tablettes non encore installées dans les espaces de la médiathèque furent mises à disposition dans cette salle pour l'occasion.

Une communication fut organisée afin que le public soit au rendez-vous. Des affiches furent réalisées et positionnées dans les différents espaces, ainsi qu'à l'entrée de la médiathèque, un article sur le site web de la médiathèque fut rédigé, et le journal local fut invité à participer à cette communication. Toutefois, l'article ne parut que le lundi 4 avril (soit deux jours après l'événement)²⁵. Cette journée de présentation ne fut que vaguement évoquée dans le journal du 29 avril, l'information étant noyée dans un dossier sur les médiathèques de la communauté d'agglomération²⁶.

Une douzaine de personnes se sont présentées, tout au long de la journée, dans la salle prévue pour la démonstration. C'est un chiffre qui peut paraître assez faible, mais deux faits viennent le relativiser. Le 2 avril correspondait au premier jour des vacances de printemps et la médiathèque fut de fait moins fréquentée ce jour-ci que les samedis habituels. Le portique

²⁴ Cette fiche est disponible en annexe 5.

²⁵ Cf. annexe 6.

²⁶ Cf. annexe 7.

de sécurité, qui mesure les entrées et les sorties a comptabilisé 167 entrées ce jour-là contre 218 habituellement²⁷, soit une baisse de 23 %. Par ailleurs, les tablettes ont pris leur essor depuis quelques années déjà, et ne constituent plus une réelle nouveauté pour le public, qui se trouve déjà en partie équipé.

Ce temps de démonstration devait être consacré à une présentation rapide des tablettes en général, puis des applis proposées sur les tablettes jeunesse 1, presse et littérature²⁸. Il a finalement davantage pris la forme d'une discussion informelle, pour suivre les attentes et les questions des usagers.

2.5.3. Animations

Afin de mener des animations avec les tablettes, sans s'encombrer de câbles et profiter de la mobilité offerte par cet outil, il fut décidé de l'achat d'une passerelle AppleTV, permettant de connecter un iPad à un écran (téléviseur ou vidéoprojecteur), et de mener plusieurs types d'animation avec les tablettes.

Heure du conte numérique

Le déploiement des tablettes va de pair avec l'instauration d'une première « heure du conte » numérique. J'ai donc présenté à ma collègue responsable du fond jeunesse une sélection d'applis jeunesse, parmi lesquelles elle a choisi celles qu'elle montrera lors de l'événement, le 14 mai. Lesdites applis rejoindront alors par la suite la tablette jeunesse 1²⁹.

Ateliers de création

Les animations possibles avec les tablettes sont multiples. Bien que n'ayant pas eu le temps de proposer d'autres animations, j'ai souhaité approfondir le sujet. Je me suis entretenu avec Karl Verdot, bibliothécaire à la médiathèque d'Orléans, qui a récemment organisé des animations autour des tablettes tactiles et de la musique. Ce dernier m'a expliqué que les ateliers de création musicale qu'il menait étaient en fait simplement des séances de

²⁷ Ce chiffre est la moyenne des entrées réalisées les samedis, depuis le début de l'année 2016, en excluant le samedi 13 février, qui correspondait également à un départ en vacances.

²⁸ Cf. la fiche « séance de découverte » en annexe 8.

²⁹ Cf. programmation en annexe 4.

démonstration-accompagnement. Karl Verdot a aussi organisé un concert d'iPads, où les instruments des musiciens étaient remplacés par des tablettes³⁰.

De la même manière, on peut imaginer des ateliers de création artistique autour de la peinture, du dessin, de la sculpture (pour une impression 3D), de la littérature collaborative...

Des démonstrations d'utilisation ordinaire

Des démonstrations d'utilisation des tablettes dans un contexte courant sont aussi envisageables. Il s'agirait de montrer à l'utilisateur les fonctions de base d'une tablette³¹.

On peut aussi imaginer montrer aux usagers comment fonctionnent les services accessibles sur le site web de la médiathèque, via les tablettes (réservation d'un livre, consultation de son compte lecteur, recherche d'un document), de manière à montrer l'utilisation de ces outils sur des objets utilisés au quotidien par les usagers. Bien sûr, cela n'est possible que si le site web de la médiathèque possède un design *responsive*, ce qui n'est pas le cas actuellement pour la médiathèque de Saran.

2.5.4. Affichages et modes d'emploi

La médiation doit prendre aussi la forme d'affichages explicatifs et de modes d'emploi réalisés pour l'occasion.

En ce qui nous concerne, j'ai positionné plusieurs affiches explicatives :

- près de chacune des tablettes, une affiche expliquant comment sortir la tablette de veille ;
- près de la tablette presse, une affiche expliquant comment fonctionne l'appli LeKiosk ;
- près de la tablette jeunesse 1, des flyers sur les dangers des écrans sur les plus jeunes³² ;

³⁰ Orléans et son Agglo, « Concerts et ateliers i-band à la médiathèque d'Orléans », in *YouTube* [en ligne], <https://www.youtube.com/watch?v=2EXuOfpk8Fw>, mis en ligne le 15 juin 2015 consulté le 25 mai 2016).

³¹ Thomas Fourmeux, « Tablettes en bibliothèques : pour un meilleur service au public », in *Biblio Numericus* [en ligne], <http://biblionumericus.fr/2015/01/12/tablettes-en-bibliotheque-pour-un-meilleur-service-aux-publics/>, mis en ligne le 12 janvier 2015 (consulté le 24 février 2016).

³² Cf. supra « Des tablettes pour les bébés lecteurs ? », p. 17.

- dans la salle dédiée à la présentation des tablettes, pendant la journée de découverte, des affiches expliquant la gestuelle particulière correspondant aux iPads, et décrivant la fonction des différents boutons de la tablette.

Comme nous l'avons déjà évoqué, une fiche décrivant la routine à adopter pour l'allumage et l'extinction des tablettes fut aussi réalisée à destination du personnel³³.

2.6. Communication

La présence de tablettes tactiles et d'applications étant une nouveauté, elle doit faire l'objet d'une communication à destination du public, pour promouvoir ces nouvelles ressources. Une communication a été effectuée pendant le mois de mars, avant le lancement officiel, qui a eu lieu le 2 avril.

Des affichages furent disposés aux futurs emplacements des tablettes, ainsi que des iPads factices³⁴. J'ai aussi rédigé et publié des articles sur le site web. Le but est double : attirer l'attention sur un événement (journée de présentation des tablettes) et sur une nouveauté (les tablettes et les applis).

Le correspondant de *La République du Centre* est venu s'informer sur l'événement. Une brève et un article sont ensuite parus³⁵.

Enfin, dans la semaine précédant l'événement et le jour-J, une communication orale fut menée par l'équipe : il s'agissait alors d'informer les usagers, de leur apporter des précisions, de répondre à leurs questions.

Le service communication a également participé à cette communication en annonçant cette animation sur la page Facebook de la commune³⁶.

³³ Cf. annexe 5.

³⁴ Cf. annexe 9.

³⁵ Cf. annexes 6 et 7.

³⁶ Cf. annexe 10.

3. Bilan et perspectives d'évolution

3.1.1. Réception par le public

Il est possible de mesurer la réception par le public de plusieurs façons :

- l'observation directe, dans la journée ;
- les remarques et questions des usagers au sujet des tablettes ;
- la vérification des tablettes en fin de journée, avant leur extinction.

a) Remarques générales

Les deux premières semaines du lancement correspondant à deux semaines de vacances, la médiathèque a été moins fréquentée que d'habitude. On remarque que les personnes intéressées par l'outil sont surtout des enfants (7-15 ans). Ces derniers n'hésitent pas à tester chacune des trois tablettes, même si elles ne leur sont pas prioritairement destinées. On s'aperçoit en fin de journée que beaucoup d'applis ont été ouvertes, en particulier des applis utilitaires de l'iPad, installées par défaut (Photos, Musique, Horloge, Plans, Game Center). Ce public s'avère déçu lorsqu'il apprend qu'il n'a pas la possibilité de télécharger les applis qu'il souhaite.

L'utilisation des tablettes a fait naître des usages inattendus, sans doute liés à la découverte de ce nouvel outil, mais quelque peu dérangeants : l'ouverture des applis natives « Notes » et « Contact » pour écrire des messages (comme sur un *chat*) et enregistrer des données personnelles (nom, prénom, numéro de téléphone, etc.). Il s'agit sans doute d'enfants ou d'ados qui sont à l'origine de ces pratiques. Comme Apple empêche la suppression de ces applis natives, il incombe au bibliothécaire de vérifier ponctuellement leur contenu et de les supprimer.

b) Remarques particulières

Les deux tablettes jeunesse sont sans doute celles les plus utilisées. Le soir, on s'aperçoit que toutes les applis ont été ouvertes. Les jeux et albums proposés ont donc trouvé leur public.

La tablette presse n'a pas obtenu le succès escompté. Elle est manifestement moins utilisée que les tablettes jeunesse et l'on constate que les applis ne sont pas toutes ouvertes. Très peu de revues ont été téléchargées sur l'appli LeKiosk.

La tablette littérature a également été moins utilisée. Sa faible popularité était néanmoins prévisible. Cette tablette est présentée dans une borne dédiée à une consultation en posture debout ; il n'est donc pas possible de lire en s'installant dans un fauteuil.

La tablette documentaire est également peu utilisée. Un changement de configuration des lieux fut adopté afin de permettre aux usagers de s'installer sur une table, et de pouvoir, par exemple, réviser leurs examens tout en prenant des notes³⁷. Auparavant, la tablette était posée sur un plot, ce qui nécessitait une posture debout.

Enfin, la tablette musique a connu beaucoup de succès. Il s'est déjà trouvé le cas d'un enfant attendant son tour pour pouvoir écouter de la musique sur cette tablette. Les dix heures d'écoutes permises par l'appli Deezer n'ont toutefois pas été consommées entièrement pour le moment.

3.1.2. Pertinence du code de verrouillage

a) Suppression du code

Dès le premier jour de mise en service des tablettes, il est apparu que le code de verrouillage était, directement ou indirectement, à l'origine de deux problèmes. En effet, si ce code empêche une personne tierce de sortir la tablette de veille ou de la démarrer, il n'empêche pas de l'éteindre, ni de la mettre en veille, ce qui est problématique si un usager appuie sur le bouton de mise en veille. Si la tablette est en veille et qu'un usager souhaite la sortir de veille, il ne pourra pas le faire sans rentrer le code.

Par ailleurs, la non mise en veille des tablettes entraîne une décharge assez rapide de leur batterie : au bout de deux jours d'ouverture, les batteries sont déjà vides.

³⁷ Les dernières applis installées sur cette tablette sont des applis de révisions et d'entraînement au bac et au brevet.

J'ai donc choisi de désactiver le verrouillage par code des tablettes, et d'activer leur mise en veille au bout de 2 minutes d'inactivité.

Ce nouveau mode de fonctionnement nécessite un nouvel affichage³⁸ et une nouvelle médiation pour expliquer au public comment sortir les tablettes de leur veille.

b) Réactivation du code

La désactivation du code de verrouillage n'a pas posé de problème pendant les cinq premières semaines. Cette désactivation du code était en fait définitive et n'empêchait pas les usagers d'attribuer un autre code de verrouillage sur les appareils.

La tablette dédiée à la musique fut victime d'une telle manipulation : l'accès à la tablette était dès lors impossible tant par les usagers que par les bibliothécaires. J'ai donc aussitôt réactivé le code de verrouillage sur toutes les tablettes tout en ne faisant exiger ce code qu'au bout de 4 h d'activité. La mise en veille au bout de 2 min reste toujours effective.

J'ai ensuite restauré la tablette musique en y réinstallant le logiciel iOS.

3.1.3. Évolutions potentielles à venir

a) Des changements de place et d'attribution

Comme on l'a vu, certaines tablettes ont moins de succès que d'autres. Les raisons sont diverses : il peut s'agir de leur place dans l'espace géographique de la médiathèque, de leur mode de consultation (borne obligeant à une posture debout par exemple), ou bien de leur contenu.

On peut dès lors envisager des modifications dans cette offre « tablettes ».

Notons également que le nouvel aménagement de la médiathèque sera l'occasion de repenser le mode de présentation des tablettes au public. La responsable de la médiathèque a notamment évoqué l'aménagement d'un pôle presse numérique, constitué de plusieurs tablettes.

³⁸ Cf affichage en annexe 11.

On pourrait donc imaginer que la tablette littérature rejoigne ce pôle presse numérique. On peut aussi imaginer mettre à disposition du public cette même tablette pour un emprunt sur place, tout en l'agrémentant de nouveaux contenus, divers et variés.

Une nouvelle configuration dans la mise à disposition des tablettes doit être réfléchie en fonction des usages du public : si la tablette presse ne rencontre pas davantage de succès, il sera inutile de créer un pôle presse numérique.

b) De nouvelles offres

Une offre musicale étendue

Le succès de la tablette dédiée à la musique demandera peut-être à revoir l'offre qui y est proposée. Pour le moment, l'écoute de musique est limitée à dix heures par mois. En fonction de la demande, il conviendrait peut-être d'envisager une offre illimitée. Deezer Pro propose aux médiathèques ce type de service pour 19,99 €. On peut aussi envisager une offre alternative, comme la médiathèque d'Orléans, qui propose via l'appli YouTube le visionnage illimité de clips musicaux (mais aussi de nombreux autres contenus pas forcément liés à la musique).

La possibilité d'imprimer la presse numérique

Un usager a soulevé une piste de réflexion intéressante à propos de l'impression de pages des revues numériques disponibles sur LeKiosk : si les revues papier sont photocopiables par l'utilisateur³⁹, pourquoi n'en va-t-il pas de même pour les revues numériques ? Après vérification, LeKiosk propose l'impression de ses revues, mais uniquement à partir de son site internet (et non pas à partir de l'appli pour tablettes). Il faudrait donc pouvoir proposer une connexion au site LeKiosk pour que les usagers puissent imprimer des extraits des revues proposées.

³⁹ La photocopie de revues est de facto possible à la médiathèque. La loi (droit de copie) impose cependant au copiste d'être propriétaire du moyen de copie (photocopieur, scanner, appareil photo). Si l'utilisateur utilise le photocopieur, le bibliothécaire le laisse libre dans son utilisation et ne lui demande pas des comptes à ce sujet. Seule la responsabilité de l'utilisateur est engagée.

L'idée serait de pouvoir stocker l'identifiant et le mot de passe dans le navigateur des postes informatiques, tout en bridant l'accès à ces mots de passe par les usagers. L'accès au compte de la médiathèque via un ordinateur soulève une autre question : l'utilisateur a alors accès à différents paramètres, et notamment la possibilité de supprimer le compte. Après avoir pris contact avec LeKiosk, il s'avère que dans le cas où un usager malveillant supprimait le compte, le service serait réactivé après en avoir informé LeKiosk.

Le service informatique devrait bientôt permettre l'accès au Kiosk sur ordinateur.

Deuxième mission : la présence de la médiathèque sur le web

La deuxième mission de mon stage consistait à réfléchir à une rénovation du portail documentaire de la médiathèque, et si possible, la mettre en œuvre. J'ai finalement mené cette réflexion, appliqué mes propres recommandations après validation de la responsable de la médiathèque, ainsi que réfléchi à la présence de la médiathèque sur les réseaux sociaux.

1. Le site web

La médiathèque dispose d'un portail documentaire auquel est lié l'OPAC. Ce portail fonctionne avec le logiciel Sezhome.

Décalog, la société éditrice du SIGB de la médiathèque (Carthame) présente Sezhome comme une solution de création de sites web qui s'appuie sur le CMS Drupal.

1.1. Critique du site web

Le portail utilise actuellement Sezhome 2 (qui tourne sous Drupal 7). L'OPAC existe comme un site indépendant, mais certains modules sont intégrés sur le portail : recherche simple, coups de cœur, nouveautés.

En découvrant l'interface webmaster du site, on se rend compte rapidement que « Sezhome » n'est en fait qu'une coquille vide, un emballage dont le contenu n'est autre que le CMS Drupal, agrémenté d'un thème développé sur mesure, et d'un module propriétaire permettant d'insérer du contenu issu de l'OPAC.

1.1.1. Points à améliorer

a) L'organisation complexe de l'interface administrateur

Se fondant sur Drupal, la gestion du site est par essence complexe, que ce soit pour gérer l'apparence du site, que pour créer du contenu. Il est ainsi difficile d'en comprendre l'organisation (hiérarchie des articles, des blocs), et cette difficulté peut se ressentir aussi du côté de l'utilisateur, qui a du mal à comprendre l'organisation générale du site.

En ce qui me concerne, j'ai découvert Drupal au cours de ce stage. Alors que j'avais déjà été formé sur Wordpress et Joomla!, qui sont deux autres CMS très utilisés, je me suis senti un peu désorienté avec Drupal.

Ce paragraphe n'est pas un point négatif en tant que tel : une fois habitué au logiciel, un webmaster finit par le maîtriser. Mais tous les bibliothécaires n'ont pas la fibre numérique et Drupal, qui reste difficile d'accès, tend à creuser encore plus le fossé entre les deux types de bibliothécaires.

b) L'organisation générale du site (expérience utilisateur)

Le site n'est pas assez ergonomique. Les informations essentielles ne sont pas facilement repérables par l'utilisateur.

L'espace de la page d'accueil est mal organisé : de nombreux vides sont présents et représentent environ 50 % de la page. C'est surtout flagrant dans le slider, où l'image ne remplit jamais l'espace qui lui est attribué (à moins de choisir une image dont on aura préalablement adapté les dimensions), et où l'espace situé sous le titre et le « résumé » (chapô) reste désespérément vide.

Le menu, situé dans l'en-tête, propose des entrées variées, mais trop peu explicites. Par ailleurs l'accès au catalogue n'est possible que par le champ de recherche présent dans la barre latérale de droite, qui reste peu visible.



Figure 4 : Vue de la partie supérieure de la page d'accueil (avant rénovation)

c) Les différents « custom post types » ne sont pas clairs pour l'utilisateur

Sezhame prévoit l'existence de plusieurs types de contenus personnalisés, dont la dénomination n'est pas toujours explicite : accueil, actualité, billets de blog, coup de cœur, événement, galerie d'images, livre (dossier), page, ressources numériques, site internet, sélection thématique. À chacun de ces types de contenus sont associés des caractéristiques particulières. Par exemple, les événements possèdent un attribut « date » et sont associés au module « agenda » présent sur la page d'accueil.

Les différents articles sont répartis dans les différents menus présentés dans la barre supérieure. Il n'y a pas de page « blog » recensant tous les articles. Les articles n'apparaissant pas en page d'accueil ne sont donc jamais, ou que très rarement consultés. On note aussi la présence de doublons : certains articles sont présents sur plusieurs pages. Le lecteur souhaitant prendre connaissance du contenu non permanent du site devra donc régulièrement consulter toutes ces pages, alors qu'il aurait été plus simple pour lui que ces articles soient regroupés dans une seule page de type blog.

d) Des liens vers des pages vides

On remarque que certaines pages sont vides (ex. : « À découvrir »). En outre, le lien vers les nouveautés CD (sur la page d'accueil, dans la barre latérale de droite) renvoie vers un site externe (celui du fournisseur de la médiathèque, GamAnnecy), qui affiche un message d'erreur.

e) L'adaptation aux usages mobiles

Le site n'est pas *responsive* : l'affichage ne s'adapte pas aux smartphones et aux tablettes. Aussi, sa consultation peut être difficile depuis ces supports et peut nécessiter d'effectuer des zooms sur certaines parties des pages.

f) Personnalisation de la page d'accueil

Dans la barre latérale, plusieurs boutons permettent de personnaliser le portail pour les enfants et pour les ados : n'apparaissent alors dans le slider, dans les blocs coups de cœur et dans les nouveautés que les articles concernant lesdites tranches d'âges.

Or il s'avère que ces personnalisations sont peu voire pas du tout utilisées.

g) Archivage des articles

La médiathèque a pris l'habitude de dépublier les articles les plus anciens, ne pratiquant aucune forme d'archivage. La conservation de ces articles serait pourtant un moyen de montrer au public l'évolution de l'activité de l'équipement. La présence d'articles sur une longue période permet aussi de montrer que son dynamisme ne date pas d'hier.

Certaines pages affichent du contenu ancien mélangé avec du contenu à jour (ex. : « Club de lecture », où l'on retrouve les dates de la prochaine rencontre, mais aussi les sélections du club pour les années 2011 à 2013).

h) Réseaux sociaux

La page d'accueil arbore un bloc Facebook, mais il s'agit de celui de la mairie de Saran. La médiathèque ne dispose d'aucun compte sur les réseaux sociaux, puisque la mairie souhaite réserver la communication sur les réseaux sociaux au service communication de la commune.

i) Erreur dans la feuille de style

La feuille de style du type de contenu « Galerie d'images » semble mal formatée : il manque manifestement les marges gauche et droite, ce qui a pour effet de « coller » le titre et la première photo sur la bordure de la page.

1.1.2. Points à conserver

Le site web a été réalisé en respectant une charte graphique en harmonie avec l'espace : le logo et les couleurs sont les mêmes que ceux présents sur les différents supports de communication donnés par la médiathèque.

En outre, on remarque la présence d'un calendrier dans la barre latérale de droite, qui permet à l'utilisateur de connaître en un seul clic les animations pour une journée en particulier.

1.1.3. Plusieurs possibilités, une seule envisageable

Après avoir établi ce constat, j'ai proposé plusieurs solutions générales. Chacune d'entre elles met en jeu des scénarios financiers et fonctionnels différents. Ce sont pourtant les contraintes politiques qui ont fortement orienté la décision finale.

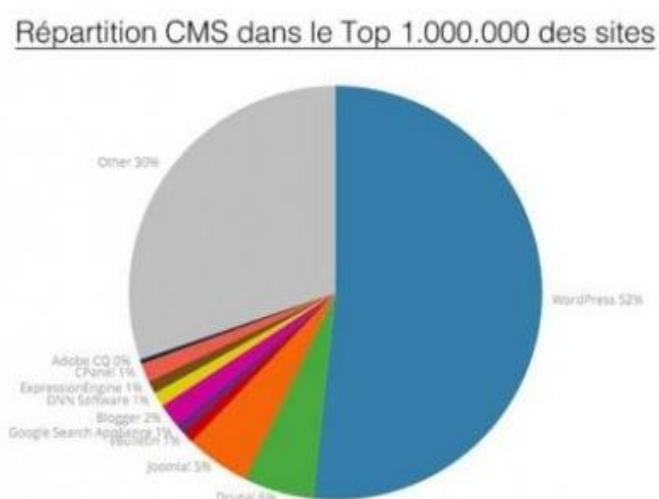
a) Améliorer l'existant

La solution la plus simple, la plus évidente et sans doute la plus facile est l'amélioration du site web actuel, c'est-à-dire conserver l'offre proposée par Décalog tout en repensant l'architecture des menus, et la présence des différents modules sur les différentes pages. Financièrement, cela revient au même qu'auparavant : la maintenance est toujours officiellement assurée par Décalog, prestation payée annuellement par la ville. Cette solution est celle qui bouleverse le moins les habitudes de l'équipe, et des usagers.

b) Changer de CMS

Comme évoqué plus haut, l'utilisation du CMS Drupal pour un site de bibliothèque peut être dérangeante pour une équipe de bibliothécaire, du fait de la complexité de l'outil. À Saran, la gestion du site web est assurée par la responsable et par son adjointe, et celles-ci considèrent l'interface administrateur comme étant compliquée.

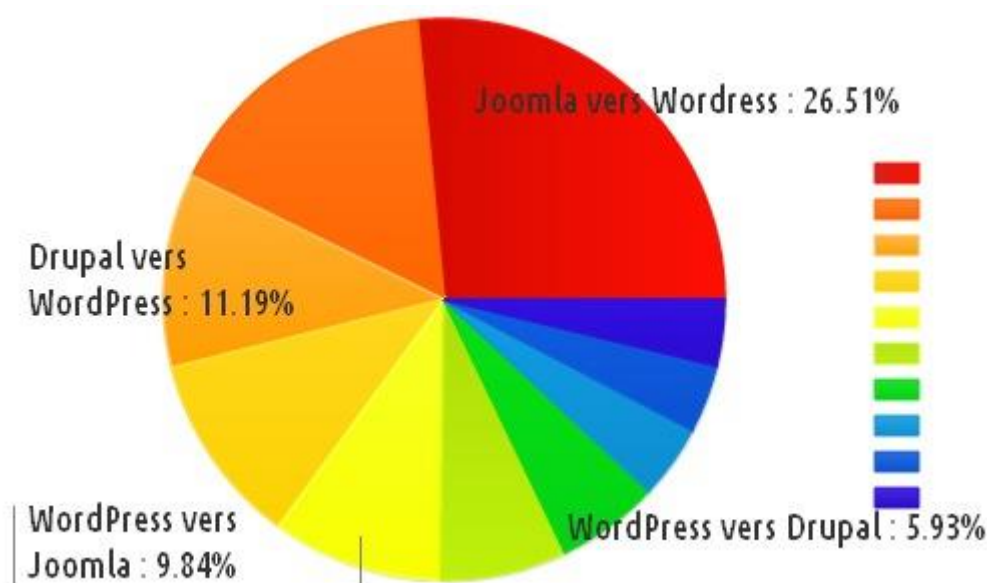
Parmi les CMS existant sur le marché, trois se démarquent par leur popularité : Wordpress, Joomla! et Drupal.



(source : Codeur.com, <https://www.codeur.com/comparatifs/cms-statistiques-utilisation/>)

Figure 5 : Répartition des CMS pour les 1 000 000 sites les plus fréquentés (au 25 novembre 2015)

La migration du site de Drupal vers Wordpress n'est pas saugrenue, en atteste le document suivant.



(source : Codeur.com, <https://www.codeur.com/comparatifs/cms-statistiques-utilisation/>)

Figure 6 : Migration d'un CMS vers un autre, entre 2011 et 2015

Ce graphique nous montre que Wordpress reste plébiscité y compris lorsqu'un autre CMS tel que Drupal ou Joomla! était auparavant utilisé (38 % des migrations se font vers Wordpress). Les changements inverses existent aussi, mais restent marginaux (16 % des migrations ont lieu de Wordpress vers Drupal ou Joomla!).

Mon expérience passée m'a conduit à étudier et utiliser Wordpress et Joomla!. Ce stage m'a permis d'enrichir ma pratique du troisième CMS parmi les plus populaires, Drupal. En connaissant et comprenant le fonctionnement de ces trois logiciels, je peux ainsi porter un regard critique sur l'emploi de chacun d'entre eux pour un site web de bibliothèque.

Qu'il s'agisse de Wordpress, de Joomla! ou de Drupal, tous peuvent potentiellement être utilisés pour un site web de bibliothèque. On retrouve d'ailleurs de nombreux exemples de sites utilisant ces différents outils. En général, la médiathèque fait appel au même prestataire qui lui fournit le SIGB. On retrouve donc des CMS associés à certains SIGB. Décalog (qui édite Décalog SIGB, Carthame et Paprika) s'est donc tourné vers Drupal ; C3RB, l'éditeur du très répandu Orphée a choisi Joomla!. Mes recherches ne m'ont apporté qu'un seul exemple

de portail de bibliothèque (lié avec l'OPAC) utilisant Wordpress : celui de la médiathèque de Vitré, qui utilise le SIGB libre Koha. Notons bien que Koha n'est pas lié à une société en particulier. Sa nature de SIGB libre autorise n'importe qui à utiliser son code source pour développer un module qui effectue la liaison entre l'OPAC et le site web, pour y intégrer la recherche ou l'apparition de notices. La BU de Rennes 2 utilise d'ailleurs à la fois Koha et Drupal.

Il n'existe pas de différence graphique notable entre les trois CMS. Certains thèmes sont d'ailleurs développés pour plusieurs CMS, comme le thème Astrum, existant à la fois pour Drupal et pour Wordpress. Si l'apparence visuelle est alors très proche pour deux CMS différents, il n'en est rien de son interface administrateur.

Nous avons déjà évoqué brièvement la complexité interne de Drupal. Par opposition à ce dernier, Joomla! est beaucoup plus simple et Wordpress est à la fois plus simple et plus ergonomique pour le webmaster.

En outre, une migration de Drupal vers Wordpress (ou vers un autre CMS) impliquerait d'abandonner le site déjà existant et donc de rompre le contrat de maintenance qui lie la médiathèque à la société Décalog, pour la partie portail. Cette maintenance devra être assurée par la ville elle-même (service communication ou médiathèque) ou bien par un autre prestataire.

Par ailleurs, un tel choix entraînerait une rupture de la liaison entre l'OPAC et le site web : le module assurant cette liaison a été développé pour Drupal uniquement et c'est un module propriétaire. J'ai contacté le support de Décalog à ce propos, pour savoir s'ils proposaient des offres n'incluant que ce module. Mon message est resté lettre morte depuis le 14 avril 2016. L'absence de ce module transformerait le site web en un simple site d'information : l'OPAC resterait complètement indépendant, et les mises en avant des nouveautés, des coups de cœur et le champ de recherche dans le catalogue disparaîtraient du site.

c) Changer de thème Drupal

Le thème actuellement utilisé pour le site web a été développé sur mesure par Décalog, en réponse aux exigences de la médiathèque, en 2012. Le service communication avait à ce moment attribué la couleur marron à l'équipement, et cette couleur devint la couleur principale de tous les supports de communication de la médiathèque, notamment son site

web. Cette couleur n'a jamais plu à l'équipe. Le responsable du service communication estime qu'il faudrait attendre encore deux ans avant de changer la charte graphique de la médiathèque. Toutefois, on pourrait imaginer réduire la quantité de marron sur le site, sans pour autant l'abandonner complètement, à l'image de ce qu'a choisi la médiathèque de Château-Gontier⁴⁰.

Un changement de thème permettrait non seulement de changer la charte graphique du site, mais aussi de repenser en profondeur son organisation.

Toutefois, un changement de thème Drupal impliquerait soit une dépense importante auprès de Décalog (si le prestataire se charge de créer un nouveau thème), soit l'absence de liaison entre le site et l'OPAC (suite à la rupture du contrat entre la médiathèque et Décalog, pour les mêmes raisons évoquées précédemment).

d) Choix final

Ces trois propositions et leurs enjeux furent soumis à la responsable de la médiathèque.

Un certain nombre d'arguments furent avancés en faveur des deux derniers choix, qui permettraient de reprendre complètement la main sur le site, de ne plus dépendre de Décalog en ce qui concerne la maquette du site, d'être indépendant sans être contraint financièrement. De plus, la maintenance fournie par Décalog et payée annuellement par la médiathèque n'est pas réellement assurée. On se rend compte que les questions posées au service d'assistance ont des délais de réponses très variables, qui peuvent parfois être très longs ; que les mises à jour de sécurité ne sont jamais effectuées. En 2015, la plupart des sites de médiathèques gérés par Décalog, dont celui de la médiathèque de Saran, furent la cible d'attaques par des hackers islamistes, et n'affichaient plus que des appels au djihad pendant quelques semaines.

⁴⁰ Cet équipement s'est vu doté d'une couleur spécifique (#8c8cb0) peu appréciée par son équipe. Aujourd'hui, le site (<http://mediatheque.chateaugontier.fr>) reprend cette couleur tout en mettant en avant sa couleur complémentaire.

Toutefois, ces deux solutions qui impliquent rompre ce contrat avec Décalog et à assurer soi-même la réalisation et la maintenance du site web présentent un inconvénient majeur : l'impossibilité d'effectuer une liaison entre le site et l'OPAC par différents modules tels qu'un champ de recherche et la présence de notices intégrées.

Par ailleurs de tels changements ne seraient pas judicieux au regard des possibles transformations administratives à venir. En effet, l'évolution de la communauté d'agglomération d'Orléans-Val de Loire en communauté urbaine entraînera très probablement des changements d'attribution de compétences. Dans ce nouveau schéma administratif, la médiathèque pourrait intégrer le réseau des bibliothèques d'Orléans, et son organisation être dépendante d'une nouvelle direction. On peut très bien imaginer ce nouveau réseau utiliser un seul et même SIGB et un seul et même portail web.

La solution la plus simple fut donc choisie : améliorer le portail web déjà existant.

1.2. Analyse du comportement du public

Les choix effectués dans un établissement de service public doivent être motivés par les besoins du public. Les sites web peuvent fournir des statistiques sur le comportement de leurs visiteurs. Nous pouvons ainsi tenter d'en tirer des conclusions quant à leurs besoins.

Les données mentionnées ci-dessous concernent la période du 20 février au 21 mars 2016.

1.2.1. Support de consultation

74,15 % des usagers du portail consultent le site à partir d'un ordinateur. 14,52 % le font à partir d'un smartphone et 11,34 % à partir d'une tablette, soit un total de 25,86 %. Le *responsive design* n'est donc pas une option « gadget », il représente un besoin pour un quart des usagers du site web.

Une simple amélioration de l'existant ne pourra pas rendre le site *responsive*. La question a été posée à Décalog : le prestataire prévoit de se pencher sur la question pour la prochaine version de Sezhome. Il s'agirait alors d'une prestation de service payante.

1.2.2. Pages consultées

Pour cette partie, nous nous référons aux statistiques fournies par Google Analytics, et notamment au tableau joint en annexe⁴¹.

Au cours du mois étudié, 2108 sessions furent ouvertes : il s'agit du nombre de consultations du site. Ce chiffre nous servira de base de comparaison pour analyser le nombre de pages vues.

On peut noter que la page « Horaires » a été vue 71 fois au cours du dernier mois, ce qui est peu et trop à la fois : on peut supposer que plusieurs usagers n'ont pas trouvé la page des horaires (parce que mal signalée) et qu'ils auraient pu avoir l'information directement sur la page d'accueil.

On remarque également que la page d'accueil personnalisée « espace jeunesse » fût affichée 25 fois au cours du mois écoulé, ce qui est négligeable au regard du nombre total de sessions (2108 sessions), tandis que son équivalent pour les ados (« espace ados ») n'apparaît même pas dans cette liste. On se doute que le public ado n'est pas celui qui sera le plus intéressé par le portail de la médiathèque, le lieu lui-même étant délaissé par ce public. Ces pages d'accueil personnalisées ne sont peut-être pas si pertinentes.

Enfin, les parcours thématiques ne sont que peu consultés (14 vues sur les 2108 sessions), sans doute parce qu'ils sont peu mis en valeur : il n'y a un accès vers cette page qu'à partir d'un menu peu visible et par le module situé en bas de page.

1.3. Proposition d'organisation du site web et mise en œuvre de celle-ci

1.3.1. La découverte de l'outil et d'un précieux sésame

a) Une nouvelle organisation générale de la page d'accueil

La page d'accueil constitue la porte d'entrée du site web. Elle doit donc être la plus claire possible, orienter rapidement l'utilisateur vers l'information qu'il cherche, si possible en un clic maximum. Le scroll doit aussi être réduit à son maximum.

⁴¹ Cf. annexe 12.

Dans l'idéal, cette page d'accueil possède un slider où défilent certains articles mis en avant. Le menu supérieur présente les différentes pages sur lesquelles on retrouvera des infos pratiques sur la médiathèque. Une barre latérale regroupe plusieurs widgets à définir, notamment un module de recherche dans le catalogue, un bloc présentant les horaires d'ouverture. L'espace placé sous le slider sera dédié aux articles plus récents et peut-être aussi à des informations statiques.

Les types de contenu proposés par Sezame

Le site web développé sous Drupal par Décalog propose plusieurs types de contenus différents, que nous décrivons ci-dessous.

Nom du type de contenu	Description
Actualité	Articles de blog simples
Événement	Articles avec les attributs suivants : date, publics concernés, infos pratiques, type d'événement
Page	Type de contenu identique aux articles, mais théoriquement non associé à une date précise.
Galerie d'images	Comme son nom l'indique, ce type de contenu est réservé aux galeries d'images.
Livre (dossier)	Articles auxquels on peut attribuer des sélections thématiques, qui se retrouvent alors éditorialisées.
Sélection thématique	Ensemble de notices bibliographiques. On peut attribuer une sélection à un « livre (dossier) », qui présentera les notices légèrement différemment. Les sélections sont créées soit à partir des EAN, soit à partir de paniers créés dans l'OPAC.
Billet de blog	Identique au type de contenu « Actualité ». Les « billets de blog » ne sont pas utilisés sur le site.
Ressource numérique	Ce type de contenu est associé à une URL et d'autres métadonnées spécifiques. Les « ressources numériques » ne sont plus utilisées sur le site.

Site internet	Ce type de contenu est similaire au précédent, en n'étant destiné qu'à présenter un site web. Les « sites internet » sont regroupés sur la page « Sitothèque ».
---------------	---

Tableau 3 : Les types de contenu existant dans Sezhamé

Ce n'est pas tant la diversité des types de contenus qui est dérangeante (à condition d'adapter ces types en fonction du contenu), que leur emplacement dans le site web.

Pour plus de clarté pour l'utilisateur, il faut considérer chaque type de contenu, à l'exception des pages, comme des articles de blog et les présenter en page d'accueil (pour ce qui est des plus récents), ainsi que sur une page les regroupant tous, dans l'ordre antéchronologique. Pour le moment, seul le slider affiche les articles du site, ce qui est insuffisant. En effet, la particularité d'un slider est bien de mettre en avant des articles, mais qui seront vus par les usagers de manière plus ou moins aléatoire, puisqu'ils ne s'affichent pas tous en même temps, mais bien un seul à la fois. L'utilisateur ne dispose pas d'espace sur le site pour retrouver les derniers articles ou les articles d'actualité d'un seul coup d'œil.

L'ajout du bloc « contenu récent »

Drupal permet l'ajout d'un tel bloc. Malheureusement, il ne s'agit que d'une simple liste, sans image mise en vignette, et sans extrait. Le nom de l'auteur est renseigné ; en l'occurrence, il s'agit toujours de « Webmaster 1 ». Même s'il est possible de modifier le nom de cet utilisateur (en « Médiathèque », par exemple), ce dernier revient une ligne sur deux, ce qui est peu esthétique. Par ailleurs, ce bloc fixe le nombre d'articles consultables : on ne peut donc pas y retrouver un article paru il y a longtemps.

En outre, l'ordre des articles est fonction des dates de dernière modification et non pas des dates de publication, ce qui est problématique puisque chaque article retiré du slider devient un article « mis à jour » (même si la seule mise à jour effective est ce retrait du slider). Les articles qui ne sont plus d'actualité sont donc *de facto* mis en avant dans ce bloc présentant le « contenu récent ». Une solution envisageable est de dépublier les articles périmés, contrairement à ce que nous préconisons plus haut.

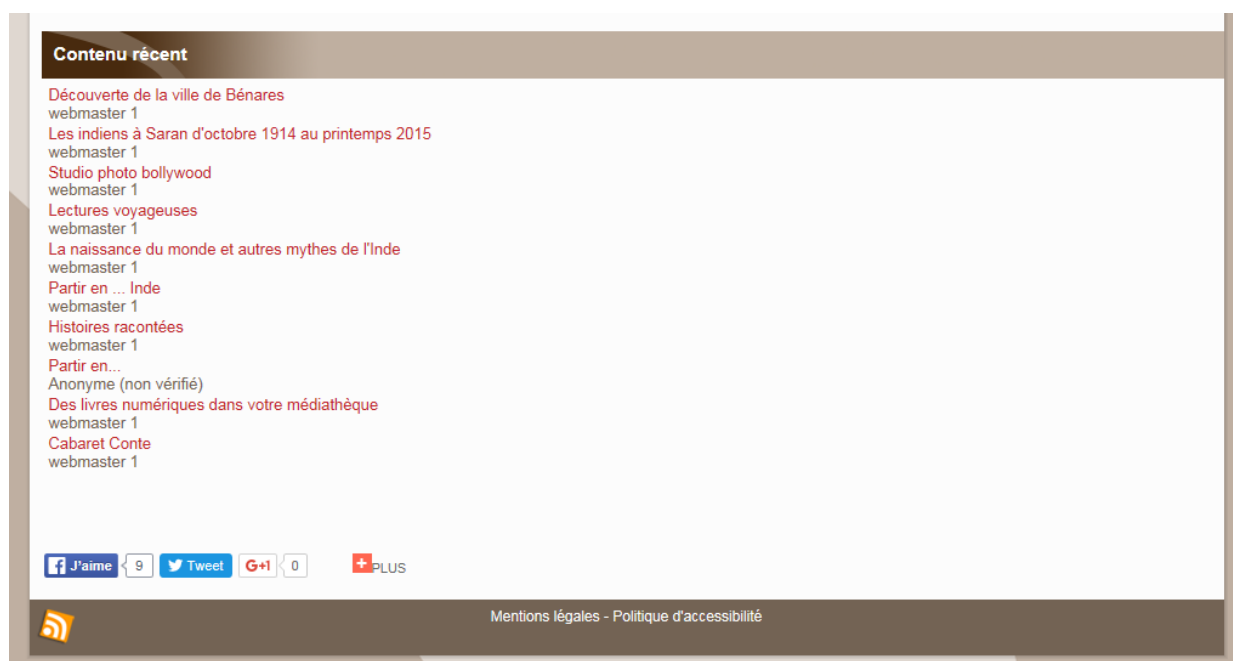


Figure 7 : Le bloc « Contenu récent », dans la partie inférieure de la page d'accueil

Paradoxalement, le flux RSS du site comprend tous les articles, dans leur intégralité, avec l'image d'illustration en vignette. Pour que le bloc « contenu récent » corresponde à ce que nous désirerions, il faudrait pouvoir reprendre complètement la main sur le site et disposer des droits d'administrateur.

b) Changement de statut d'utilisateur : la reprise en main du site devient possible

Une solution à ce problème a été trouvée en modifiant le statut du compte utilisateur. De « webmaster », la médiathèque devient « administrateur », ce qui lui donne de nombreux droits supplémentaires, y compris la création de « vues », des modules complètement personnalisables sur le fond (mais pas sur la forme, qui elle, dépend des feuilles de style CSS, qui resteront dans le giron de Décalog).

Il n'est pas certain que ce changement de statut ait été prévu par le prestataire. J'ai posé la question au support de Décalog, qui n'a toujours pas répondu un mois après. Quoi qu'il en soit, ces nouveaux droits m'ont ouvert de nombreuses possibilités, que je n'ai pas hésité à exploiter.

c) La page d'accueil définitive

Le corps de la page (*body*)

La page d'accueil peut donc prendre la forme envisagée au départ : un slider mettant en avant les articles importants, suivi de la liste des derniers articles. Pour ne pas trop allonger cette page, j'ai choisi de limiter le nombre d'articles présent dans cette liste à dix, tout en y laissant un lien vers la page complète des articles. Pour la même raison, j'ai déplacé les blocs « Nouveautés » et « Coups de cœur » dans la barre latérale de droite. Nous avons toutefois laissé les sélections thématiques dans le corps principal de la page, puisqu'il s'agit d'un contenu réfléchi et éditorialisé, destiné à perdurer davantage que les deux derniers.

La barre latérale de droite (*right sidebar*)

La sidebar ne comportera désormais que les éléments les plus importants. Cette barre latérale s'affiche sur la page d'accueil, mais aussi sur toutes les autres pages du site web. Elle doit donc contenir des accès vers des informations ou des modules fréquemment consultés ou utilisés, placés dans l'ordre de leur importance.

J'ai supprimé les accès aux espaces d'accueil personnalisé (« espace jeunesse » et « espace ados »), puisqu'on a vu précédemment qu'ils étaient peu utilisés. J'ai également supprimé les boutons « coups de cœur » et « multimédia » puisqu'ils constituaient des doublons avec le bloc « coups de cœur » et l'accès à la page « espace multimédia » tous les deux présents sur la page d'accueil.

Enfin, j'ai ajouté en bas de cette sidebar les blocs « nouveautés » et « coups de cœur ». Il ne s'agit pas là d'informations essentielles mais de mise en avant du fonds, qui peut donc avoir lieu sur toutes les pages du site web⁴².

⁴² Cf. la nouvelle sidebar en annexe 13.

1.3.2. Menu et organisation des pages

a) Organisation de départ

Le menu est présent dans l'en-tête du site ; il est donc accessible à partir de toutes les pages. Il se décompose en cinq boutons sur lesquels apparaissent les cinq parties principales du menu, dans des couleurs différentes.

En voici la liste, avec les sous-menus y afférant, ainsi qu'une description des pages leur correspondant.

Titre	Contenu
Accueil	Page d'accueil.
Mode d'emploi	Sommaire des sous-menus.
Venir	Adresse, plan d'accès, lignes de bus.
Horaires	Horaires détaillés.
Emprunter	Présentation des collections, des modalités d'inscription et d'emprunt, de prolongation, de réservation d'un document, de suggestion d'achat. Liens vers le règlement, le guide du lecteur, la fiche d'inscription.
Groupes	Présentation de l'accueil des scolaires, des centres de loisirs, des animations auprès de la petite enfance.
Besoin d'aide ?	FAQ.
Nous contacter	Formulaire de contact.
Animation	Liste des animations à venir, de type « événements ».
Atelier d'écriture	Présentation des ateliers d'écriture, avec le recueil des productions de 2011-2012 (via Calaméo), et la date des prochains ateliers.
Club de lecture	Présentation du club de lecture, avec les sélections du club de juin 2011 à novembre 2015 (via Calaméo), et la date des prochaines rencontres.
Heure du conte	Liste des articles de type « événements – heure du conte » dont la date est à venir.

Les histoires avec petit Tom	Présentation des animations mensuelles réalisées vers la petite enfance, avec les liens vers les fichiers présentant les dernières séances.
Partir en...	Présentation de cette manifestation bisannuelle, avec un slider Calaméo présentant plusieurs sélections de documents.
Rencontre musicale	Présentation des rencontres musicales, avec les galeries d'images des dernières rencontres.
Y étiez-vous ?	Page présentant les derniers grands événements organisés par la médiathèque, avec plusieurs galeries d'images dont l'affichage se fait en cliquant sur les onglets correspondants.
À découvrir !	Page vide.
Parcours thématiques	Liste des parcours thématiques (Livres/dossier) établis par les bibliothécaires. Cette liste est ordonnée selon un ordre indéterminé.
Nos coups de cœur	Liste des coups de cœur des bibliothécaires, cette liste commençant par un slider.
Un auteur... un artiste... une œuvre...	Liste des « livres (dossiers) » présentant pour chacun un artiste, avec des bibliographies sélectives et des liens externes.
Du livre... à l'écran	Page contenant une sélection thématique qui liste des œuvres littéraires récemment adaptées au cinéma.
Se former, s'informer	Page vide
Ressources en ligne	Présentation des services proposés par Loiretek.
Sitothèque	Liste de sites web repérés par la médiathèque et proposant du contenu culturel.

Tableau 4 : Liste des menus et descriptions du contenu correspondant

Si son architecture n'est pas si complexe (seulement deux niveaux), ce menu reste assez dense. On y retrouve beaucoup de pages, avec des titres pas toujours explicites, et des contenus qui auraient pu fusionner ensemble dans certains cas. On note que le contenu de certaines pages n'est pas à jour. Enfin, on remarque plusieurs doublons (Rencontre musicale / Y étiez-vous ? ; Coups de cœur déjà présents dans la sidebar).

b) Proposition d'une nouvelle arborescence pour le menu

À partir de mon expérience des autres sites de médiathèques et des sites web en général, j'ai proposé une nouvelle arborescence pour le menu, avec pour certaines entrées, un nom alternatif. J'ai regroupé certaines pages en une seule, j'en ai supprimé d'autres. J'ai ajouté deux menus de premier niveau : un accès vers le catalogue, situé juste après le bouton « Accueil », et un accès vers la page des articles (« Blog »).

Nom	Nom alternatif	Décision finale
Accueil	🏠 (🏠)	🏠 (🏠)
Catalogue		Rechercher
Recherche avancée		
Infos pratiques	La médiathèque	Infos pratiques
Horaires et plans		
Nos collections et nos services	Collections et services	Collections et services
Inscription et emprunt	S'inscrire et emprunter	S'inscrire et emprunter
Groupes		
FAQ		Foire aux questions
Contact		

Blog		<i>(Page non retenue)</i>
Animations		
Ateliers d'écriture		
Club de lecture		
Heures du conte		
Les histoires avec Petit Tom		
Partir en...		
Rencontres musicales		
À découvrir		
Parcours thématiques		
Coups de cœur	Nos coups de cœur	Coups de cœur
Un auteur, un artiste, une œuvre		<i>(Suppression de la page)</i>
Du livre... à l'écran		<i>(Suppression de la page)</i>
		Les documents les plus empruntés
		Happy Applis

Tableau 5 : Proposition d'un nouveau menu

La responsable et son adjointe ont validé la plupart de mes propositions, en choisissant le nom final des menus concernés, parfois en proposant elles-mêmes un autre nom. Elles ont admis que certaines pages n'étaient plus suivies et ont profité de l'occasion pour les supprimer.

Par ailleurs, ma proposition de créer une page « blog » sur laquelle figureraient tous les articles n'a pas été retenue. L'équipe préfère « dépublier » les articles trop datés, afin que

l'utilisateur ne puisse pas trouver d'articles au contenu dépassé. Mes arguments n'ont pas réussi à convaincre de constituer une archive publique de ce contenu. Notons que les deux idées sont défendables.

Enfin, deux pages furent ajoutées à ce menu par la suite. Comme son nom l'indique, la page des documents les plus empruntés met en avant les dix documents les plus empruntés au cours des deux derniers mois écoulés. Cette page intègre des notices issues de l'OPAC et se trouvait auparavant sur l'OPAC lui-même. Quant à la page « Happy Applis », elle recense toutes les applis disponibles sur les tablettes de la médiathèque.

1.4. Préconisations quant à la pratique de publication des articles sur le portail

La publication des articles pour le portail doit suivre certaines règles, qui s'avère être assez éloignée des pratiques de l'équipe.

1.4.1. Le rythme

Au sein de l'équipe, une personne est responsable de recopier les articles issus de la brochure présentant la programmation culturelle en lien avec la médiathèque. Ce bibliothécaire écrit et publie alors tous les articles concernés et correspondant au prochain trimestre, ce qui représente une douzaine d'articles pour le deuxième trimestre 2016.

La nouvelle mouture de la page d'accueil du site n'est pas compatible avec une telle pratique. Le lot des nouveaux articles fraîchement publiés est venu remplacer les articles encore d'actualité dans le bloc « derniers articles », qui n'affiche que les dix derniers articles publiés. En outre les articles les plus récents concernaient un événement qui n'aurait lieu qu'en juillet (alors que nous n'étions qu'en mai).

Sans forcément bouleverser l'habitude de cet agent qui consiste à rédiger tous les articles en une seule fois, il convient de programmer la publication de ces derniers afin que le public en ait connaissance au meilleur moment. On peut par exemple imaginer une programmation d'articles à vingt jours avant l'événement qu'il annonce.

1.4.2. La présentation

Les articles doivent aussi respecter des règles de présentation liées au thème du site. En l'occurrence, le slider est paramétré pour afficher une image d'en-tête au format portrait, un titre et un résumé, ou bien, à défaut, les 400 premiers caractères de l'article.

Les articles doivent donc tous contenir une image, au format portrait, et non pas paysage, faute de quoi un espace vide s'affichera dans la partie inférieure du slider de la page d'accueil. Ils doivent aussi posséder un résumé suffisamment conséquent pour remplir l'espace qui lui est attribué dans le slider.



Figure 8 : Mauvais et bon exemples de présentation d'articles (vue du slider)

1.4.3. Le contenu

Chaque article apporte une information. Chacun traite d'un et d'un seul événement à la fois. Il n'est pas question par exemple de rédiger un article présentant en une seule fois toutes les manifestations de trois mois à venir. On se retrouverait avec un article, qui ne serait approprié ni sur le fond ni sur la forme : il serait beaucoup trop long et donc indigeste pour l'utilisateur, et traiterait d'événements situés trop loin dans le temps.

Si l'article ne doit pas être trop long, il ne doit pas non plus comporter une seule phrase. L'information doit être développée un minimum. Le but d'un article est en général de faire venir le public à une animation. Un événement mal décrit pourra au mieux susciter la curiosité, au pire l'indifférence.

2. L'OPAC

2.1. Présentation de l'OPAC

Le portail coexiste avec l'OPAC, qui est présent sur une page indépendante, avec des modules différents, qui n'ont plus rien à voir avec Drupal. L'OPAC fourni par Décalog se nomme « OPAC 3D ». Son interface est personnalisable, dans une certaine mesure. L'OPAC 3D permet d'ajouter des blocs de texte ; il est donc possible de faire de cet OPAC un site web, et c'est d'ailleurs le choix qu'ont fait certaines médiathèques⁴³. Toutefois, il ne s'agit en aucun cas d'un CMS comparable à Drupal ou à Wordpress. Le contenu est fixe, il n'y a pas de gestion d'articles sur le modèle d'un blog.

De plus, il n'existe pas dans les solutions proposées par Décalog (qu'il s'agisse de l'OPAC ou du portail) d'automatisations des mises en avant de contenus spécifiques (nouveau, documents les plus empruntés). Ces sélections sont effectuées manuellement, sous forme de paniers, qui sont ensuite rattachés au bloc correspondant.

La place de l'OPAC n'est pas clairement définie par rapport au site web. Il apparaît comme un deuxième site, qui permet en plus l'accès au catalogue. Il possède quasiment les mêmes fonctions que le portail : mise en valeur du fonds et médiation culturelle. Or, il faut selon moi profiter du cumul des deux outils (site + OPAC) pour restreindre l'OPAC à sa fonction principale (la recherche dans le catalogue) et ne pas perdre l'utilisateur par des informations hors sujet.

⁴³ Comme les bibliothèques de Saint-Malo, par exemple.

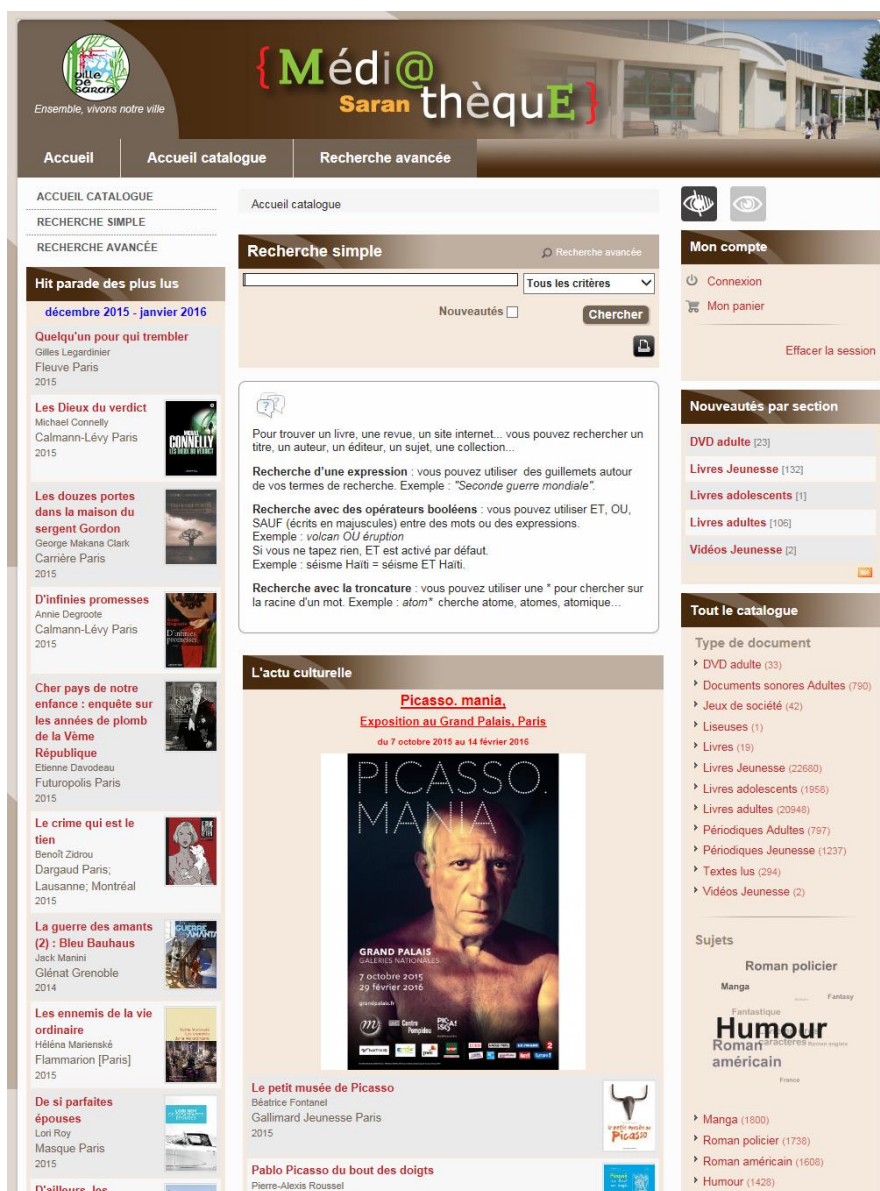


Figure 9 : Vue de la partie supérieure de l'accueil de l'OPAC (avant rénovation)

2.1.1. Des menus uniformes

Le menu de départ possède trois boutons : Accueil, Accueil catalogue et Recherche avancée. On y retrouve donc les deux fonctions principales de l'OPAC, ainsi qu'un lien pour revenir au site web de la médiathèque. Toutefois, on peut trouver dommage pour l'utilisateur de ne pas pouvoir avoir un accès direct vers les autres pages du site web, comme le permet son propre menu. Alors que la charte graphique de l'OPAC est calquée sur celle du site web afin de donner l'illusion à l'utilisateur qu'il reste sur le même site, pourquoi ne pas pousser cette illusion jusqu'au bout et ne pas dupliquer le menu du portail sur l'OPAC ? Ainsi, l'utilisateur pourra passer de l'un à l'autre sans s'en apercevoir, grâce aux multiples portes d'entrée et de sortie.

Cette configuration a tout de même ses limites : il n'est pas possible, dans l'OPAC, d'avoir des sous-menus qui s'affichent lors du survol de la souris sur les menus.



Figure 10 : Un menu identique à celui du site web

Dès lors, il est nécessaire que chaque bouton pointe vers une page explicite et soignée. Or certains d'entre eux ne renvoient que vers une simple liste de pages de niveau inférieur. Des vignettes furent donc créées en collaboration avec le service communication, pour remplacer ces sommaires peu esthétiques.



Figure 11 : Les vignettes de la page « Infos pratiques »

2.1.2. Une personnalisation des différents écrans de l'OPAC

L'OPAC permet de personnaliser l'écran selon les quatre vues possibles :

- l'écran de recherche simple,
- l'écran de recherche avancée,
- l'écran des résultats de recherche,
- l'écran des notices.

Nous allons donc déterminer la position des différents blocs retenus pour chacun de ces écrans.

	Contenu de départ	Contenu proposé
L'écran de recherche simple	<i>Sidebar de gauche</i> Hit parade des plus lus	<i>Sidebar de gauche</i> Nouveautés par section Prolongation
	<i>Body</i> Module de recherche simple L'actu culturelle Dernières recherches / Dernières consultations	<i>Body</i> Module de recherche simple Dernières recherches / Dernières consultations
	<i>Sidebar de droite</i> Nouveautés par section Prolongation Tout le catalogue Jargon du bibliothécaire	<i>Sidebar de droite</i> Tout le catalogue
L'écran de recherche avancée	<i>Sidebar de gauche</i> Hit parade des plus lus	<i>Sidebar de gauche</i> Nouveautés par section Prolongation
	<i>Body</i> Module de recherche avancée	<i>Body</i> Module de recherche avancée
	<i>Sidebar de droite</i> Nouveautés par section Prolongation Aide à la recherche Jargon du bibliothécaire	<i>Sidebar de droite</i> Aide à la recherche
L'écran des résultats de recherche	<i>Sidebar de gauche</i> Hit parade des plus lus	<i>Sidebar de gauche</i> Prolongation Jargon du bibliothécaire
	<i>Body</i> Résultats de la recherche	<i>Body</i> Résultats de la recherche

	Dernières recherches / Dernières consultations	Dernières recherches / Dernières consultations
	<i>Sidebar de droite</i> Nouveautés par section Prolongation Affiner la recherche par Jargon du bibliothécaire	<i>Sidebar de droite</i> Affiner la recherche par
L'écran des notices	<i>Sidebar de gauche</i> Du même (auteur / sujet / série / éditeur) Hit parade des plus lus	<i>Sidebar de gauche</i> Du même (auteur / sujet / série / éditeur) Prolongation Jargon du bibliothécaire
	<i>Body</i> Notice Recherche simple Dernières recherches	<i>Body</i> Notice Recherche simple Dernières recherches
	<i>Sidebar de droite</i> Nouveautés par section Prolongation Suggestions Jargon du bibliothécaire	<i>Sidebar de droite</i> Suggestions

Tableau 6 : Proposition de personnalisation des écrans de l'OPAC

Dans les différentes vues de l'OPAC, le bloc « hit parade des plus lus » reste en permanence dans la barre latérale gauche. Pourtant, cet affichage n'est pas forcément pertinent : il prend de la place dans une localisation stratégique de l'OPAC, et il prend du temps aux bibliothécaires (nécessité d'éditer un panier manuellement et régulièrement, puisque ce module n'est pas automatique et donc jamais vraiment à jour). Toutefois, l'équipe souhaite conserver ce module et le déplacer dans le site web. J'en ai profité pour le renommer en « Les documents les plus empruntés ».

De même, le nuage de tags situé dans la barre latérale de droite fait doublon avec la liste des sujets juste en dessous, et occupe une place précieuse. Sa pertinence est également remise en question. Malheureusement, il ne nous est pas possible de modifier la composition du bloc « sujet », formé à la fois du nuage de tags et de la liste des sujets.

La place libérée par la suppression du bloc « hit parade des plus lus » permet de mettre en évidence des informations importantes, auparavant reléguées en bas de page (plus précisément, en bas de la barre latérale de droite) : celles contenues dans les blocs « Nouveautés par section », « Prolongations » et « Jargon du bibliothécaire ». De plus, il est possible de paramétrer l’affichage de ces différents blocs en fonction du type d’écran (écran de recherche simple, de recherche avancée, des résultats de recherche ou de notice). Nous choisirons donc de n’afficher que les informations pertinentes au regard du contenu principal de chaque écran : par exemple, les explications sur les termes « en réserve » et « équipement » contenues dans le bloc « Jargon du bibliothécaire » ne sont pertinentes que si elles s’affichent lorsque l’usager est confronté à ces termes dans une notice ou dans une liste de résultats de recherche.

3. Les réseaux sociaux

3.1. La présence de la médiathèque sur le web

La présence d’une institution, d’une entreprise, d’une structure, d’une personne publique ou d’un service public sur le web passe aujourd’hui souvent davantage par les réseaux sociaux que par un site web propre. Depuis la fin des années 2010, la démocratisation de l’internet s’est traduite par le développement des réseaux sociaux et l’apparition du web social, dit « web 2.0 ».

Si les médiathèques sont présentes aujourd’hui sur le web, c’est avant tout pour proposer leur catalogue en ligne, sous la forme d’un OPAC, le plus souvent issu du prestataire fournisseur du SIGB, et accessible à partir d’un nom de domaine personnalisé (en général un sous-domaine du site web de la tutelle). Il arrive que cet OPAC soit complété par un « portail », c’est-à-dire un site web présentant l’équipement et ses services, ainsi que son actualité, les animations qu’il propose.

À l’heure actuelle, la médiathèque de Saran dispose de son propre site web, qui donne accès à l’OPAC. La médiathèque souhaiterait toutefois accroître sa présence sur le web, profiter des outils du web pour penser la médiation culturelle différemment, notamment par le biais des réseaux sociaux et des blogs.

Toutefois, cette présence sur le web est limitée par les décisions de la mairie et du service communication qui souhaitent contenir la communication des services communaux sur les réseaux sociaux dans les comptes créés et administrés par le service communication.

3.2. La nécessité d'une communication indépendante

3.2.1. Les réseaux sociaux de la ville

La mairie de Saran dispose aujourd'hui d'une page Facebook, d'un compte Twitter et d'une chaîne Youtube.

Le service communication a choisi d'utiliser Facebook comme un support de communication supplémentaire, complémentaire au site web de la ville. La page Facebook compte aujourd'hui 1071 mentions « J'aime ». Pour toucher également les personnes inscrites sur Twitter, le service a créé un compte qu'il a lié à la page Facebook, de manière à ce que le contenu publié sur le premier soit synchronisé avec le second. Celui-ci compte 148 followers. Quant à la chaîne Youtube, elle accueille les productions vidéos des différents services de la ville.

La ville de Saran compte 15 449 habitants (en 2013). Voici les ratios abonnés / habitants selon chaque réseau social.

	Nombre d'abonnés	Ratio abonnés / habitants
Facebook	1071	6,9 %
Twitter	148	0,9 %
Youtube	48	0,3 %

Tableau 7 : Ratio du nombre d'abonnés sur le nombre d'habitants

Sans surprise, Facebook est le réseau qui a le plus de succès, compte tenu de sa popularité sur le web.

3.2.2. L'utilisation de ces réseaux sociaux par la médiathèque

Aujourd'hui, la médiathèque de Saran est peu présente sur le web en dehors de son portail. Elle n'utilise les réseaux sociaux de la ville que ponctuellement pour deux raisons :

- elle n'a pas accès à ces réseaux autrement qu'en passant par le service communication ;
- le public de ces comptes institutionnels ne sont pas forcément ceux de la médiathèque.

Suivre un compte sur un réseau social relève d'une démarche personnelle. Les usagers d'un établissement culturel ne sont pas nécessairement intéressés par le Marché de printemps organisé par l'union commerciale du Bourg, ou bien par le dernier match de handball⁴⁴ dans lequel joue l'équipe de Saran.

Par ailleurs, la médiathèque de Saran compte 2309 abonnés individuels actifs⁴⁵, dont 241 qui n'habitent pas Saran, soit une proportion de 10 %. On présume que ces 10 % ne se sentent pas concernés par les réseaux sociaux saranais.

Les deux publics que visent le service communication et la médiathèque sont donc différents.

Les réseaux sociaux utilisés par les médiathèques ont en général deux fonctions principales :

- promouvoir les animations menées par l'équipement ;
- effectuer la médiation de contenus culturels.

Il s'agirait donc, pour la médiathèque de Saran, d'informer le public des animations qu'elle organise, à plusieurs reprises, et de mettre en avant les coups de cœur des bibliothécaires, les nouveautés, ainsi que d'autres ressources culturelles accessibles en ligne. Ces réseaux sociaux seraient donc un prolongement du portail web, une manière de toucher un public plus large. En effet, la consultation d'un site web résulte d'une démarche volontaire (consultation du catalogue ou recherche d'animations organisées par l'établissement), alors que la navigation sur les réseaux sociaux est devenue une pratique courante et presque automatique.

⁴⁴ Deux animations promues sur la page Facebook de la commune, le 18 et le 20 avril 2016.

⁴⁵ Ayant effectué au moins un prêt entre le 11 mai 2015 et le 10 mai 2016.

Par ailleurs, l'utilisation des réseaux sociaux permet de développer l'interaction des usagers, les faire participer à la médiation de la bibliothèque (par le système de partages de publications), rester proche du public et développer la communauté d'une autre manière.

3.3. Préconisations sur le choix des réseaux sociaux

3.3.1. Quels réseaux sociaux ?

En juin 2014, la ville de Paris a mené une étude comparative sur 50 réseaux sociaux, pour permettre à la bibliothèque Canopée d'être présente sur les plus intéressants⁴⁶.

L'étude classe les réseaux analysés en huit catégories :

- les réseaux de type « Facebook »,
- les réseaux de micro-blogging,
- les réseaux de partage d'images et de vidéos,
- les réseaux de curation de contenu (« épinglage »),
- les réseaux musicaux,
- les réseaux de littérature,
- les agrégateurs,
- les inclassables.

N'envisageant les réseaux sociaux que dans le sens usuel du terme, nous ne nous intéresserons qu'aux deux premières catégories, pour n'analyser que les réseaux sociaux non spécialisés.

Parmi les réseaux de type « Facebook », seuls Facebook, Google+ et Peuplade ont finalement été analysés. Google+ obtient la meilleure note (24/30), suivi par Facebook (15/30). Peuplade, qui n'a pas connu d'évolution depuis 2009, obtient une note négative (-6/30).

⁴⁶ Ville de Paris, *Benchmark – Les réseaux sociaux en bibliothèque de lecture publique : étude comparative* [en ligne], <http://b14-sigbermes.apps.paris.fr/userfiles/file/Bibliographies/reseaux-sociaux-bibliotheques/reseaux-sociaux-bibliotheques.pdf>, mis en ligne en juin 2014, consulté le 20 avril 2016.

Malgré les résultats de l'étude, Google+ nous semble inapproprié du fait de sa faible audience réelle. Si le nombre d'inscriptions y est très important, le nombre d'utilisateurs actifs est en réalité très faible.

Parmi les réseaux de micro-blogging, Twitter, Tumblr et Pheed sortent du lot. Twitter reste l'outil phare dans ce domaine, mais nécessite une forte implication (note : 18/30). Tumblr ressemble beaucoup à une plateforme de blog et possède une image à la fois dynamique, décalée et élitiste (15/30). Quant à Pheed, le service, bien que prometteur (21/30), a aujourd'hui fermé ses portes.

Il convient alors d'étudier plus précisément les deux réseaux sociaux les plus emblématiques, à savoir Facebook et Twitter.

3.3.2. Des règles et caractéristiques spécifiques

a) Facebook

Tout comme les profils Facebook, les pages Facebook utilisent l'*edge rank*, c'est-à-dire que leurs publications ne sont diffusées qu'à environ 10 % des abonnés. Facebook a adopté ce procédé pour deux raisons : d'une part, il s'agit de ne pas noyer les utilisateurs sous un flux d'information, mais sélectionner ces dernières en fonction de l'intérêt supposé (notamment par l'engagement) auprès de ces publications ; d'autre part, Facebook propose aux détenteurs de pages de payer pour diffuser ses propres publications à un pourcentage plus important parmi ses abonnés.

L'engagement correspond au nombre de « like », de partages et de commentaires sur chaque publication, sur le nombre d'abonnés. Ce taux d'engagement est en général proche de 5 %⁴⁷.

⁴⁷ Romain Gaillard, « L'engagement sur les pages Facebook: évaluation, analyse et commentaires de quelques comptes d'après un questionnaire », in Ville de Paris, *Livre Blanc – Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques : étude coordonnée par la préfiguration de la bibliothèque Canopée* [en ligne], <http://bibliotheques-de-pret.paris.fr/userfiles/file/Nouveautes/Canopee/livre-blanc.pdf>, mis en ligne en juillet 2014, consulté le 20 avril 2016.

b) Twitter

Twitter adopte un positionnement différent de son homologue puisque toutes les publications s'affichent sur les fils d'actualité, sans aucune censure préalable. Toutefois, un abonné ne verra pas nécessairement tous les tweets (c'est-à-dire les publications) puisque la quantité d'information publiée peut être impressionnante. L'enjeu est donc de publier ses tweets au bon moment.

Twitter nécessite donc une forte présence, un rythme de publication soutenu.

c) Des outils complémentaires

Notons l'existence d'outils permettant de programmer ses publications à l'avance, et de gérer sa présence sur plusieurs réseaux en même temps, comme Buffer, par exemple.

Lier ses deux comptes Facebook et Twitter de manière à automatiser les publications sur l'un à partir de l'autre serait une erreur. En effet, les publications Facebook excédant les 140 caractères publiés sur Twitter sont forcément tronquées et renvoient vers la publication Facebook via un lien hypertexte. L'inverse est tout autant malvenu : Twitter dispose de son langage particulier (@, RT, #, etc.) qui n'est pas adapté à Facebook.

3.4. Préconisations sur les pratiques des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ont plusieurs fonctions pour une médiathèque. Des établissements pionniers, comme la médiathèque du Musée du Quai Branly⁴⁸ ou bien la bibliothèque numérique nationale Gallica⁴⁹, en ont bien compris les enjeux. Le musée utilise notamment Facebook pour promouvoir sa programmation culturelle, rester proche du public, mais aussi recueillir leurs impressions à la suite de leurs visites. Quant à la BnF, elle a constitué une véritable communauté d'internautes (les « Gallicanautes »), soudée autour d'une identité numérique propre (plutôt qu'un service formel et désincarné), qui peuvent parfois jouer le

⁴⁸ Pierre-Yves Belfils, Sébastien Magro, « Vers une médiation innovante en bibliothèque : dispositifs en ligne à la médiathèque du Musée du quai Branly », in *Bibliothèque(s)*, n° 70, octobre 2013, p. 22-24.

⁴⁹ L'équipe @GallicaBnF, « Une bibliothèque numérique sur les réseaux sociaux : l'exemple de Gallica », in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 57, n° 5, 2012.

rôle d'ambassadeurs auprès des non-publics. En effet, l'une des fonctions des réseaux sociaux est de disséminer les contenus, les « appâts documentaires » sur les espaces du web les plus fréquentés, « là où le public passe »⁵⁰.

3.4.1. Une identité numérique pour une certaine image de la bibliothèque

La création de l'identité numérique sera différente selon la taille de l'établissement. Silvère Mercier définit quatre types d'identités numériques pour une institution : l'identité institutionnelle, l'identité de service, l'identité thématique et l'identité de personnes⁵¹.

Une grande bibliothèque pourra s'appuyer simplement sur son image institutionnelle déjà existante. Les réseaux sont alors utilisés comme de simples moyens d'information. On retrouve en général le logo de l'institution utilisé pour l'image de profil du compte. C'est le parti pris de la Bibliothèque du Congrès, de la British Library ou de la New York Public Library, aux nombres d'abonnés impressionnants sur Twitter. Pour Silvère Mercier, adopter une telle stratégie pour une petite bibliothèque serait une erreur. Il avance le fait que les usagers ne vont pas sur Facebook pour s'informer de ce qui se passe à la médiathèque, mais pour prendre des nouvelles de leurs amis.

L'identité de service correspond à la mise en avant d'un service spécifique de l'établissement. Il s'agit par exemple des services de question-réponses virtuels tels que « Le guichet du savoir » ou encore « Ubib ». Le fil Twitter @GallicaBnF, qui promeut des contenus issus de Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF, s'inscrit également dans ce cadre.

Les bibliothèques peuvent aussi développer une ou plusieurs identités thématiques, afin de toucher une communauté d'intérêts. La médiathèque de Dole anime ainsi un blog musical, *Mediamus*⁵², associé à un compte sur treize réseaux sociaux différents.

Enfin, la médiathèque peut faire le choix d'associer l'identité de personnes à son identité numérique. Il peut s'agir de mettre en avant des personnes-ressources, qui se trouvent faire

⁵⁰ Lionel Maurel, cité par Céciles Arènes, « Les bibliothèques à l'heure du numérique : évolution des publics et des services », in *Bibliothèque(s)*, n° 53/54, décembre 2010, p. 80-81.

⁵¹ Silvère Mercier, « Quelle identité numérique pour une institution publique ? », in *Bibliobsession* [en ligne], <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/>, mis en ligne le 5 mai 2009 (consulté le 26 avril 2016).

⁵² Médiathèque de Dole, *Mediamus* [en ligne], <http://mediamus.blogspot.fr/> (consulté le 26 avril 2016).

partie du personnel de l'institution. La communication est dès lors incarnée par ces personnes. On peut aussi faire le choix d'une incarnation virtuelle, comme le sont les profils @GallicaBnF ou encore « Miss Média », pour les bibliothèques de Metz. Notons enfin que la British Library avait ouvert en 2009 un profil pour Henry VIII, pour les 500 ans de son couronnement⁵³.

3.5. Des limites à dépasser

Affirmer sa présence sur les réseaux sociaux peut faire peur : cela représente du travail supplémentaire, pour un résultat qui peut être décevant. C'est toutefois une nouvelle manière de communiquer avec le public, c'est créer une relation différente avec lui. Par ailleurs, les réseaux sociaux apportent leurs lots de problématiques propres : comment organiser la présence de la bibliothèque sur le web ? Quelle identité pour l'établissement ? Quel rythme doivent avoir les publications ? Qui est responsable de cette présence ? Comment modérer les commentaires des usagers ?

S'il est souhaitable d'avoir un référent « réseaux sociaux », la publication ne doit pas nécessairement lui être réservée, dans la mesure où des règles claires ont été préalablement définies et admises par les membres de l'équipe. Le ton choisi pourra être moins formel que sur le site web, plus léger, plus proche des usagers.

Le référent devra également être attentif aux commentaires laissés sur la page Facebook, puisque l'établissement devient responsable du contenu présent sur sa page à partir du moment où il en a connaissance. La modération des commentaires doit donc être effectuée régulièrement.

Un outil comme Buffer permettra de gérer facilement la présence de la médiathèque à la fois sur Facebook et sur Twitter.

⁵³ Lionel Maurel, « Ce que Twitter fait aux bibliothèques » in Muriel Amar, Véronique Mesguich, *Bibliothèques 2.0 à l'heure des réseaux sociaux*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 2012, p. 32-35.

Conclusion

En acceptant les missions qui me furent confiées pour ce stage, je ne savais exactement à quoi m'attendre, tant du côté des tablettes que de celui du site web. Ne connaissant pas précisément les attentes de l'établissement, je ne savais pas combien de temps chacune de ces missions me prendrait, ni si j'aurais le temps de les achever.

À la fin de mon stage, j'ai finalement eu le temps d'accomplir les deux missions dont j'étais chargé, mais aussi de les approfondir par des réflexions et des réalisations complémentaires. J'ai notamment effectué un catalogage d'applications et réalisé un guide d'utilisation du site web à destination des usagers⁵⁴.

Ces douze semaines furent passionnantes. Être chargé de missions précises à accomplir, trouver des solutions à des problèmes (au sens neutre du terme) qui surviennent en permanence, répondre à des besoins nouveaux, est source de motivation. Par ailleurs, j'ai eu la chance d'obtenir un stage avec deux missions très différentes, bien qu'elles touchent toutes les deux aux nouvelles technologies. L'ennui ne fut donc jamais au rendez-vous.

Au cours de ces trois mois de stage, j'ai pu acquérir de nouvelles compétences. D'une part, j'ai dû apprendre à utiliser de nouveaux logiciels professionnels : en particulier Drupal, l'un des CMS les plus utilisés par les sites de bibliothèques, et Carthame, le SIGB de l'équipement. D'autre part, j'ai été responsable de deux projets pour lesquels j'étais le référent au sein de la bibliothèque. Je remercie d'ailleurs la responsable de la médiathèque, pour la confiance qu'elle m'a accordée tout au long du stage.

Ce stage a confirmé mon choix de travailler en bibliothèque de lecture publique, où le public n'est pas captif et reste encore et toujours à conquérir. J'ai pu mesurer l'étendue de ce challenge au cours de mon stage.

⁵⁴ Cf. annexe 14.

Bibliographie

Sur les tablettes et l'offre de tablettes en bibliothèques

La Poste, « Les tablonauts français et leurs usages », in */LeHub* [en ligne], <http://www.laposte.fr/lehub/Decouvrez-la-Datavision>, mis en ligne le 12 juin 2012 (consulté le 25 février 2016).

Bibliothèque des Champs Libres, « #MeZZapplis », in *Bibliothèque de Rennes Métropole* [en ligne], <http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/collections/mezzapplis/> (consulté le 25 mai 2016)

Bibliothèque des Champs Libres, « #KidZZapplis », in *Bibliothèque de Rennes Métropole* [en ligne], <http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/collections/kidzzapplis/> (consulté le 25 mai 2016).

Orléans et son AggLO, « Concerts et ateliers i-band à la médiathèque d'Orléans », in *YouTube* [en ligne], <https://www.youtube.com/watch?v=2EXuOfpk8Fw>, mis en ligne le 15 juin 2015 consulté le 25 mai 2016).

Yves Alix (dir.), *Le métier de bibliothécaire*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2010, p.364-377.

Guillaume Champeau, « Deezer, Spotify... : l'inéquité de l'offre légale dénoncée par les musiciens », in *Numerama* [en ligne], <http://www.numerama.com/magazine/31160-deezer-spotify-l-inequite-de-l-offre-legale-denoncee-par-lesmusiciens.html>, mis en ligne le 3 novembre 2014 (consulté le 7 mai 2015).

Thomas Fourmeux, « Réflexions sur les tablettes en bibliothèque », in *Biblio Numericus* [en ligne], <http://biblionumericus.fr/2014/01/10/reflexion-sur-les-tablettes-en-bibliotheques/>, mis en ligne le 10 janvier 2014 (consulté le 24 février 2016).

Thomas Fourmeux, « Tablettes en bibliothèques : pour un meilleur service au public », in *Biblio Numericus* [en ligne], <http://biblionumericus.fr/2015/01/12/tablettes-en-bibliotheque-pour-un-meilleur-service-aux-publics/>, mis en ligne le 12 janvier 2015 (consulté le 24 février 2016).

Françoise Prêtre, « Ah! Le vide juridique! », in *La souris qui raconte* [en ligne], <http://www.lasourisquiraconte.com/blog/ah-le-vide-juridique/>, mis en ligne le 21 février 2014 (consulté le 24 février 2016).

Serge Tisseron, « 3-6-9-12 », in *Serge Tisseron* [en ligne],
<http://www.sergetisseron.com/3-6-9-12/> (consulté le 24 mai 2016).

Sur l'accès à l'internet en bibliothèque

Conseil Constitutionnel, « Décision n° 2009-580 DC du 10 juin 2009 », in *Conseil Constitutionnel* [en ligne], <http://www.conseil-constitutionnel.fr/decision//2009/decisions-par-date/2009/2009-580-dc/decision-n-2009-580-dc-du-10-juin-2009.42666.html> (consulté le 24 mai 2016).

IABD, « Offrir un accès à l'internet dans une bibliothèque, un service d'archives ou d'information : Les conditions juridiques », in IABD [en ligne],
<http://iabd.fr/2010/03/25/offrir-un-acces-a-l%E2%80%99internet-dans-une-bibliotheque-un-service-d%E2%80%99archives-ou-d%E2%80%99information-les-conditions-juridiques/>, mis en ligne le 25 mars 2010 (consulté le 24 mai 2016).

Lionel Maurel, « Accès Internet en bibliothèque : ce qu'exige vraiment la loi », in S.I.Lex [en ligne], <https://scinfolex.com/2010/03/26/acces-internet-en-bibliotheque-ce-quexige-vraiment-la-loi/>, mis en ligne le 26 mars 2010 (consulté le 24 mai 2016).

Sur les réseaux sociaux en bibliothèque

L'équipe @GallicaBnF, « Une bibliothèque numérique sur les réseaux sociaux : l'exemple de Gallica », in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 57, n° 5, 2012.

Médiathèque de Dole, *Mediamus* [en ligne], <http://mediamus.blogspot.fr/> (consulté le 26 avril 2016).

Ville de Paris, *Benchmark – Les réseaux sociaux en bibliothèque de lecture publique : étude comparative* [en ligne], <http://b14-sigbermes.apps.paris.fr/userfiles/file/Bibliographies/reseaux-sociaux-bibliotheques/reseaux-sociaux-bibliotheques.pdf>, mis en ligne en juin 2014, consulté le 20 avril 2016.

Céciles Arènes, « Les bibliothèques à l'heure du numérique : évolution des publics et des services », in *Bibliothèque(s)*, n° 53/54, décembre 2010, p. 80-81.

Pierre-Yves Belfils, Sébastien Magro, « Vers une médiation innovante en bibliothèque : dispositifs en ligne à la médiathèque du Musée du quai Branly », in *Bibliothèque(s)*, n° 70, octobre 2013, p. 22-24.

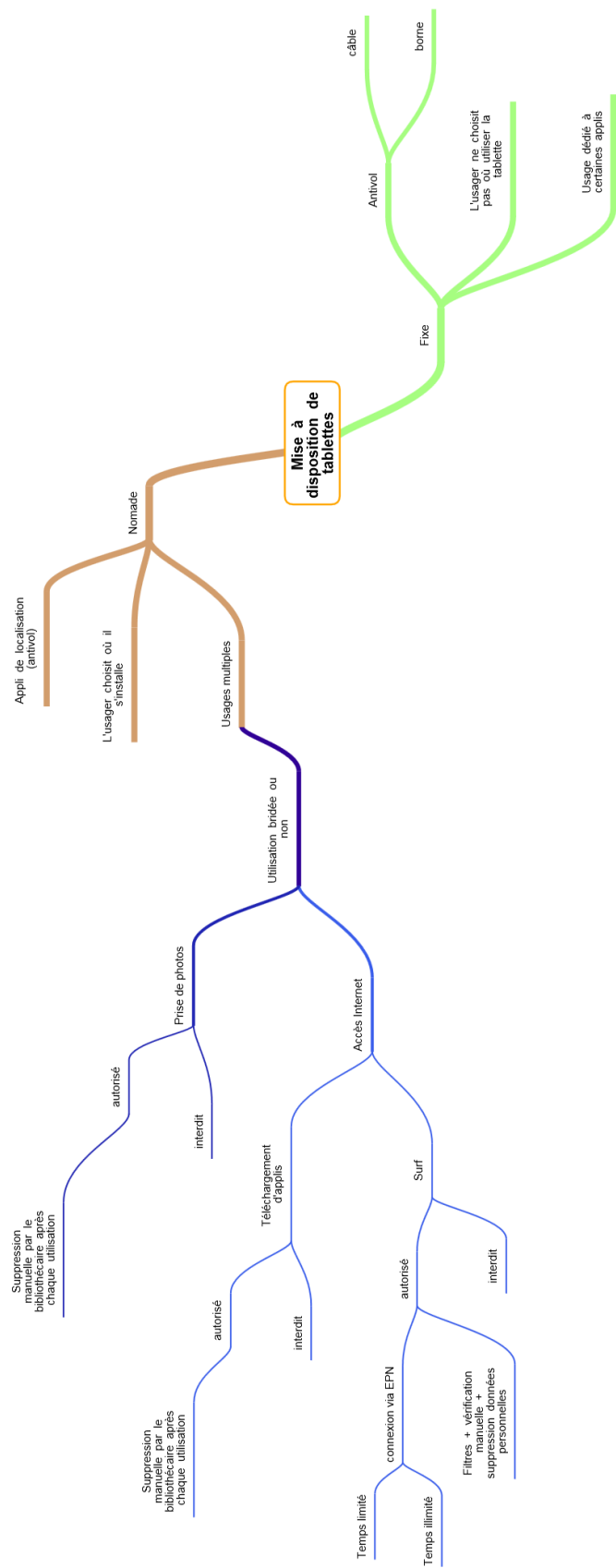
Romain Gaillard, « L'engagement sur les pages Facebook: évaluation, analyse et commentaires de quelques comptes d'après un questionnaire », in Ville de Paris, *Livre Blanc – Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques : étude coordonnée par la préfiguration de la bibliothèque Canopée* [en ligne], <http://bibliotheques-de-pret.paris.fr/userfiles/file/Nouveautes/Canopee/livre-blanc.pdf>, mis en ligne en juillet 2014, consulté le 20 avril 2016.

Lionel Maurel, « Ce que Twitter fait aux bibliothèques » in Muriel Amar, Véronique Mesguich, *Bibliothèques 2.0 à l'heure des réseaux sociaux*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 2012, p. 32-35.

Silvère Mercier, « Quelle identité numérique pour une institution publique ? », in *Bibliobsession* [en ligne], <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/>, mis en ligne le 5 mai 2009 (consulté le 26 avril 2016).

Annexes

Annexe 1 : Carte heuristique sur la proposition de tablettes en médiathèque




Annexe 2 : Échange d'e-mails avec Décalog au sujet de leur offre de services pour gérer l'accès aux tablettes

Ticket		Ouvrir le ticket	
Ticket N°	T91742	Affecté à	Anne CHAZAL
Relatif à	Ingrid INGELBRECHT	Statut	Fermé
Téléphone		Logiciel	EPM
Rendez-vous		Heure R.V.	00:00:00
COMPTE	SARAN		
Titre			
Titre	Intégration de tablettes dans l'EPN		
Description			
Description	<p>Bonjour,</p> <p>Nous réfléchissons actuellement à la mise à disposition de tablettes tactiles (iPad) auprès du public. Nous aimerions savoir si l'EPN dont nous disposons actuellement sur nos ordinateurs serait aussi applicables sur ces tablettes.</p> <p>Quel serait le coût de l'extension de notre EPN à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 tablette ? - 2 tablettes ? - 6 tablettes ? <p>Par ailleurs, l'EPN autorise-t-il le téléchargement d'applis, qui seraient désinstallées lorsque l'utilisateur fermerait sa session ?</p> <p>Merci de votre réponse.</p> <p>Cordialement.</p>		
Solution			
Solution			
Création / Modification			
Heure de création	2016-03-04 17:30:46	Heure de modification	2016-04-15 14:32:07
Commentaires			
1	<p>Bonjour,</p> <p>Le fonctionnement de l'application EPM se limite aux tablettes fonctionnant sous Android. La version minimale d'Android supportée est la version 4.0 (Ice Cream Sandwich).</p> <p>Les principales fonctionnalités de l'EPM pour tablette Android sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloquer l'accès aux paramètres système et aux applications non autorisées • Authentifier les usagers, avec un système de session et de temps d'utilisation • Accéder uniquement à une liste d'applications autorisées par l'administrateur • Limiter l'utilisation de certaines tablettes à des usagers d'une certaine catégorie d'âge (enfants, adolescents ou adultes) • Si la tablette a été réservée, n'autoriser la connexion que pour le réservataire (module optionnel de gestion des réservations nécessaire) • Filtrage des accès à l'Internet <p>Les tablettes sont soumises au même mécanisme d'authentification que les postes fixes. Chaque profil d'utilisateur (ou chaque tablette) peut être paramétré pour limiter la durée de consultation. A l'issue de ce délai, une série de messages indique l'imminence de la déconnexion.</p> <p>Pour les tablettes iPad Air uniquement le filtrage des accès à l'Internet !</p> <p>Pour évaluer le prix des licences approchez vous d'Anne Chazal a.chazal@decalog.net</p> <p>Cordialement,</p> <p>Commentaire de : Amer GANIC actif 2016-03-07 16:59:52</p>		

Annexe 3 : Flyer distribué par le département du Loiret sur les dangers des écrans sur les enfants

Les écrans et nos enfants



- > **Avant 3 ans : pas d'écran**
- > **Entre 3 et 6 ans : pas de console de jeux, pas de jeux vidéo**
- > **Entre 6 et 9 ans : pas d'Internet seul, temps d'écran limité**

Les écrans peuvent engendrer des troubles

www.loiret.fr

Loiret
votre Département

- Avant 3 ans : pas d'écran**
 - le tout petit a besoin d'agir sur le monde pour se construire.
 - la télévision le rend passif et nuit à son développement.
 - l'enfant a besoin de jouer, toucher et manipuler des objets.
- Entre 3 et 6 ans : pas de console de jeux, pas de jeux vidéo**
 - à cet âge, l'enfant perçoit toutes les images comme la réalité.
 - 15 minutes par jour maximum de télévision.
 - un DVD est préférable car l'adulte qui accompagne l'enfant peut faire un arrêt sur image et lui demander ce qu'il a compris.
 - l'enfant a besoin de développer sa créativité par le dessin, le modelage, les jeux partagés.
- Entre 6 et 9 ans : pas d'Internet seul, temps d'écran limité**
 - temps d'écran (télévision, jeux vidéo, consoles de jeux) limité.
 - pas d'Internet seul. À cet âge, l'enfant reste vulnérable psychologiquement.
 - les parents doivent encadrer et échanger avec l'enfant.
 - certaines émissions, comme le journal télévisé, ne sont pas adaptées, à la sensibilité.
 - l'enfant a besoin de passer du temps avec d'autres enfants.
- Les écrans peuvent engendrer des troubles**
 - difficultés d'endormissement, cauchemars, angoisse.
 - banalisation de la violence et isolement social.
 - surpoids par manque d'activité et grignotage.
 - impact sur les apprentissages scolaires, retard de langage.
- Il n'est pas souhaitable que l'enfant ait une télévision ou un ordinateur dans sa chambre**

Annexe 4 : Programmation des applis pour le reste de l'année 2016

Programmation applis

Avril 2016

2 avril : lancement des 3 premières tablettes

16 avril : lancement des 3 autres tablettes

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
Le singe au chapeau	The Unstoppables	Le Kiosk	L'âge d'or des cartes marines	La comtesse de Cagliostro	Deezer
Lil'Red	LiquidSketch	BFMTV	Lune, la face cachée de la Terre	Double assassinat dans la rue Morgue	
La forêt	Framed	France 24	ARTE	L'affaire Lerouge	
Potatoyz		Le Monde		Extraits de 5 romans « Inde »	
Promenons-nous dans les bois		BBC News			
Prune					

Mai 2016

Jeunesse 1 : les applis de l'heure du conte

Presse : nouvelles applis

Documentaires : spécial révisions Bac et Brevet

Littérature : extraits de nouveaux romans

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
Et si la nuit...	Mon Quotidien	France Inter	Bac 2016 L'étudiant		
Les histoires de Lapin		Le comptoir de l'info	Brevet 2016 L'étudiant		
Qui fait bzzz ?		Mediapart	GeoMaster Plus HD		
Grégoire la grenouille		Le Point Hebdo	Wikipédia		
Ma petite fabrique à histoires		L'OBS			
		Marianne			

Juin 2016

Jeunesse 1

Jeunesse 2

Musique : fête de la musique

Littérature : extraits de nouveaux romans

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
Premiers mots	Badland				BreakBeat Visual Studio
Chabada	Lost in harmony				GarageBand
					Lost in harmony

Juillet 2016

Libre ! (Littérature et musique)

Vacances scolaires

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
				Nouvelles et romans sous licence Creative Commons (Scribay, Wattpad, ebookenbib.net, bibebook.com). Cf. fiche « Textes libres ».	Jamendo

Août 2016

Documentaires

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
			3D Paris Saga		
			TED		

Septembre 2016

Rentrée des classes, rentrée littéraire :

Jeunesse 1, jeunesse 2, documentaires, littérature

<u>Jeunesse 1</u>	<u>Jeunesse 2</u>	<u>Presse</u>	<u>Documentaires</u>	<u>Littérature</u>	<u>Musique</u>
	DragonBox Elements		Terre interactive	Candide, l'édition enrichie	
	Maths Mathews			Poésie Fr	
				Le labyrinthe des Fables	

(Fermeture de la médiathèque jusqu'en février 2017)

Routine tablettes

Avant l'ouverture

Allumer les iPads

Appuyer sur le bouton marche-arrêt pendant 4 secondes. Attendre quelques instants.

Déverrouiller l'écran en le faisant glisser vers la droite.



Les connecter à Internet

Cliquer sur **Réglages**, puis **Wi-Fi** (puis sur **orange** si besoin). Cliquer sur **m'inscrire**. Rentrer quelques caractères dans les champs « **nom** » et « **prénom** », renseigner une **adresse mail fictive** (exemple : az@az.az), accepter les conditions d'utilisation en **cochant la case**, puis cliquer sur **se connecter**. Cliquer sur **OK** (en haut à droite).



Appuyer sur le bouton principal pour sortir. Faire glisser l'écran pour arriver aux applis spécifiques à la tablette (jeunesse, presse, documentaires, etc.).

Au bout de 2 h (mercredi à 15 h 30, vendredi à 16 h, samedi à 16 h)

Les reconnecter à Internet en répétant la même procédure

Rappuyer sur le bouton principal.

À la fermeture

Fermer les applications ouvertes par les lecteurs

Appuyer deux fois sur le **bouton principal** ; **glisser toutes les fenêtres ouvertes vers le haut** pour les fermer, sauf l'écran principal. Rappuyer sur le bouton principal.

Éteindre les iPads

Appuyer sur le **bouton marche-arrêt pendant 4 secondes**. Sur l'écran, faire **glisser le bouton Éteindre** pour éteindre définitivement la tablette.



Annexe 6 : Article de La République du Centre

lundi 04.04.16

SARAN ■ Depuis samedi, des outils multimédia sont accessibles

Des tablettes à la médiathèque

Après les liseuses en 2015, la médiathèque innove un peu plus. Depuis samedi, elle propose à ses lecteurs, l'utilisation de tablettes numériques de type iPad en libre accès.

Ce projet a été mis en place par Jérôme Véron, étudiant en master 2 pro biblio-économie. Lors de ce stage, il sera également chargé d'initier le public au fonctionnement de ce nouvel outil multimédia, ainsi que les différentes applis que les lecteurs ont pu découvrir et utiliser samedi, lors d'un rendez-vous de présentation.

Dans différents espaces

Grâce à une subvention de la DRAC, trois appareils tout d'abord, puis trois autres un peu plus tard, sont répartis dans les différents espaces de la médiathèque, dans les pôles réservés à la jeunesse, la musique, la littérature, les documentaires et la presse.

« Certaines sont fixées sur une borne et d'autres sont semi-mobiles, afin

que l'on puisse les tenir en étant confortablement installé. Le contenu sera mis à jour régulièrement, le but étant de faire découvrir des applications peu connues du public. Rapidement nous allons aussi nous abonner à un

kiosque à journaux pour que les lecteurs puissent consulter toutes les éditions de la presse en ligne », explique Ingrid Ingelbrecht, responsable de la structure municipale, ravie d'annoncer que le 14 mai prochain, l'heure

du conte sera en version numérique. Une première pour l'histoire de la médiathèque : la tablette sera reliée à un projecteur vidéo. ■

Pratique. Informations et renseignements au 02.38.80.35.10



MULTIMÉDIA. Jérôme Véron a été chargé de la mise en place des tablettes numériques.

Annexe 7 : Brève parue dans La République du Centre



LISEUSES ET IPADS

Des liseuses et/ou tablettes sont, entre autres, à disposition à Olivet, Ingré et Fleury-les-Aubrais. À Saran, dès le 2 avril, ce sont même 3 iPads qui seront en libre accès à la médiathèque.

Annexe 8 : Séance découverte des tablettes

Découverte des tablettes

Objectifs :

- Découvrir l'outil tablette
- Découvrir et tester plusieurs applis

Durée : 10 min.

Préparation :

Installer les tablettes (dans la médiathèque et dans la salle de l'Heure du conte, avec les antivols)

Installer le vidéoprojecteur et l'AppleTV

Installer les tables, chaises

Poser les affiches

Durée	Déroulement
1 min	Accueil du public Introduction <i>Bonjour, on vous propose une démonstration des tablettes tactiles. Cela vous intéresse ?</i>
3 min	Les iPads → tablettes de marque Apple → support intermédiaire entre l'ordinateur et le smartphone → simple et intuitif : 1 seul bouton, le reste se fait au doigt → écran avec icônes correspondant aux applis (= logiciels, programmes, livres numériques) <i>Peut-être avez-vous déjà des tablettes chez vous (?). Ici, nous avons 6 tablettes de la marque Apple, 6 iPads.</i> <i>Les tablettes, on peut les comparer à de petits ordinateurs, ou bien à de gros téléphones portables, sur lesquels on va pouvoir utiliser des applications : jeux, livres, ou applications utilitaires (Mappy, Pages Jaunes). A la médiathèque, nous vous proposons des applications pour lire, pour jouer, se divertir, pour apprendre.</i> <i>Vous allez voir, les iPads sont très simples d'utilisation, très intuitifs. Il n'y a qu'un seul bouton, tout le reste se fait au doigt.</i> <i>Je vous propose de vous montrer les premières applis que nous mettons à votre disposition, puis vous pourrez les tester vous-mêmes soit dans cette salle, soit directement sur les 3 autres tablettes réparties dans la médiathèque.</i>
5 min	Les applis → demander quelle tablette découvrir en premier, sinon montrer en priorité les applis en gras. <i>Pour le moment, 3 tablettes sont installées, avec 3 types d'applis, 3 types de contenu différents : 1 tablette pour la jeunesse, 1 tablette pour consulter la presse, 1 tablette dédiée à la littérature. Y en a-t-il une qui vous intéresse en particulier ?</i>

	<p>Jeunesse</p> <p>→ Le singe au chapeau</p> <p>→ Lil'Red</p> <p>→ La forêt</p> <p>→ Potatoyz</p> <p>→ Promenons-nous dans les bois</p> <p>→ Prune</p> <p>Presse</p> <p>→ LeKiosk</p> <p>→ BFMTV</p> <p>→ France 24</p> <p>→ Le Monde</p> <p>→ BBC News</p> <p>Littérature :</p> <p>→ La comtesse de Cagliostro</p> <p>→ Roman et nouvelle policiers : Poe, Gaboriau (dans iBooks)</p> <p>→ Extraits de nouveautés sur l'Inde (dans iBooks)</p>
1 min	<p>Teasing :</p> <p>annonce de la suite : d'autres tablettes à venir, dédiées à la jeunesse, les documentaires, la musique, avec de nouvelles applis régulièrement.</p> <p><i>Il y aura très prochainement 3 autres tablettes mises à disposition : une 2^e pour la jeunesse (pour les plus grands), une pour la musique et une dernière pour les documentaires.</i></p>
illimité	<p>Test sur place, dans les différents espaces, en autonomie, ou dans la salle de l'Heure du conte, sur les 3 tablettes non encore déployées, et sur lesquelles toutes les applis proposées auront été téléchargées.</p> <p>Des affiches dans la salle présenteront les différentes applis proposées, ainsi qu'un rappel de la « gestuelle iPad ».</p> <p>Accompagnement des usagers si besoin.</p>

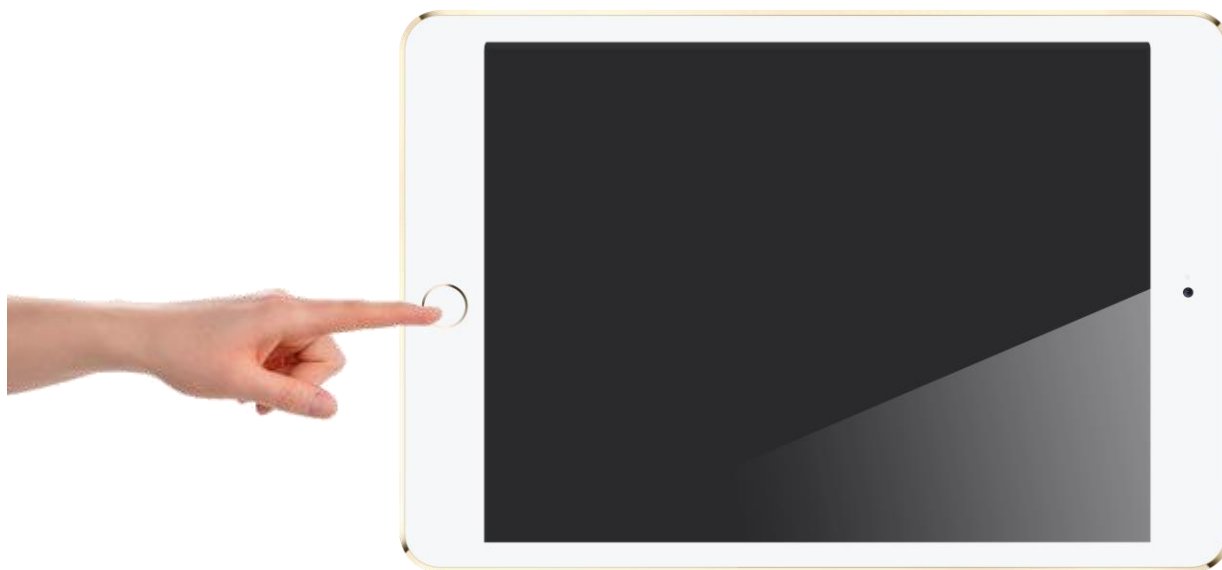
Annexe 9 : Photographies d'une partie du *teasing* mis en place



Annexe 10 : Annonce sur Facebook de la journée découverte des tablettes



Pour sortir les tablettes de veille, appuyer sur le bouton principal, puis faire glisser l'écran vers la droite pour déverrouiller.



Faire à nouveau glisser l'écran vers la droite pour avoir accès aux applis spécifiques.



Annexe 12 : Les 30 pages les plus vues, d'après Google Analytics

Titre de page ?	Pages vues ?	Vues uniques ?	Temps moyen passé sur la page ?
	7 519 % du total: 100,00 % (7 519)	5 646 % du total: 100,00 % (5 646)	00:00:56 Valeur moy. pour la vue: 00:00:56 (0,00 %)
1. Résultats de la recherche	2 380 (31,65 %)	1 768 (31,31 %)	00:00:51
2. Accueil Médiathèque de Saran	622 (8,27 %)	426 (7,55 %)	00:01:15
3. Login	484 (6,44 %)	275 (4,87 %)	00:00:29
4. Accueil	433 (5,76 %)	268 (4,75 %)	00:00:34
5. Mon compte	349 (4,64 %)	164 (2,90 %)	00:01:03
6. La semaine bleue 2016 Médiathèque de Saran	92 (1,22 %)	76 (1,35 %)	00:02:19
7. Recherche avancée	84 (1,12 %)	67 (1,19 %)	00:00:52
8. Animations Médiathèque de Saran	75 (1,00 %)	53 (0,94 %)	00:01:03
9. Horaires Médiathèque de Saran	71 (0,94 %)	65 (1,15 %)	00:01:08
10. Compte utilisateur Médiathèque de Saran	59 (0,78 %)	19 (0,34 %)	00:01:58
11. Emprunter Médiathèque de Saran	54 (0,72 %)	44 (0,78 %)	00:01:05
12. (not set)	53 (0,70 %)	35 (0,62 %)	00:00:25
13. Une lecture inoubliable	31 (0,41 %)	27 (0,48 %)	00:01:25
14. Heure du conte Médiathèque de Saran	27 (0,36 %)	25 (0,44 %)	00:00:44
15. Espace Jeunesse Médiathèque de Saran	25 (0,33 %)	15 (0,27 %)	00:01:28
16. Ressources en ligne Médiathèque de Saran	25 (0,33 %)	20 (0,35 %)	00:00:41
17. Médiathèque : mode d'emploi Médiathèque de Saran	24 (0,32 %)	16 (0,28 %)	00:00:10
18. Panier	24 (0,32 %)	7 (0,12 %)	00:00:33
19. Les Héroïnes Disney dans les longs métrages d'animation	20 (0,27 %)	10 (0,18 %)	00:00:18
20. Cabaret Conte Médiathèque de Saran	18 (0,24 %)	14 (0,25 %)	00:00:48
21. Contact Médiathèque de Saran	17 (0,23 %)	15 (0,27 %)	00:00:36
22. Ma rentrée à la crèche des P'tits Loups Médiathèque de Saran	16 (0,21 %)	15 (0,27 %)	00:00:16
23. Nos coups de cœur Médiathèque de Saran	16 (0,21 %)	12 (0,21 %)	00:00:53
24. Venir Médiathèque de Saran	16 (0,21 %)	14 (0,25 %)	00:01:07
25. Club de lecture Médiathèque de Saran	15 (0,20 %)	12 (0,21 %)	00:01:35
26. Max Ernst : Loplop présente une jeune fille	14 (0,19 %)	12 (0,21 %)	00:03:21
27. Parcours thématiques Médiathèque de Saran	14 (0,19 %)	8 (0,14 %)	00:00:36
28. De si parfaites épouses	13 (0,17 %)	10 (0,18 %)	00:00:43
29. Besoin d'aide ? Médiathèque de Saran	11 (0,15 %)	11 (0,19 %)	00:00:35
30. Un été d'herbes sèches	11 (0,15 %)	10 (0,18 %)	00:01:05

Annexe 13 : La nouvelle sidebar du site web

Rechercher

OK

Accès direct catalogue

Mon compte

Événements

« Avril »

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Horaires d'ouverture

Mardi 14h00 - 18h00

Mercredi 10h00 - 12h00
13h30 - 18h00

Vendredi 14h00 - 18h00

Samedi 10h00 - 12h30
14h00 - 17h00

Nouveautés CD

Découvrez, écoutez nos nouveautés CD

Coups de coeur

Tchou Tchouuuu Poule
Un livre à dévorer avec les tout-petits..... conte de sagesse inspiré de la tradition de l'art indien Vivell indienne

- > Inde
- > Mourgui, la petite Poule rousse
- > Tchou Tchouuuu
- > Peter Pan
- > Chamber music

◀ ▶ ⏮ ⏭ ⏯

3 sur 5

Voir tous les coups de coeur

Nouveautés

À toi l'Inde !
Mily Cabrol
Milan Toulouse
2012

Doraemon (27) : Doraemon : Le chat venu du futur
F. Fujiko Fujio
Kana [Paris]
2015

Dernier voyage à Buenos Aires
Louis-Bernard Robitaille
Libretto Paris
2015

Elyne (3) : Ennemis intimes
Corbeyran
Soleil Toulon
2014

Boitelle et le café des colonies
Mélina Couffak Couffak

Annexe 14 : Le guide du site web

Effectuer une réservation

Une fois connecté à votre compte, vous pouvez réserver des documents qui ne sont pas disponibles de suite. Au milieu de chaque notice se trouve le bouton **Reserver**. Il vous suffit de cliquer dessus pour rendre votre réservation effective. Lorsque le document sera de nouveau disponible, la médiathèque vous enverra un e-mail ou un courrier (si vous n'avez pas renseigné d'adresse mail) pour vous le faire savoir. Vous aurez alors 15 jours pour venir le récupérer.


Les réservations ne sont possibles que sur les documents qui sont empruntés

Prolonger un emprunt

Une fois connecté, vous pouvez prolonger vos documents, à partir du 15^e jour de prêt. Attention, la prolongation n'est possible que si le document n'est pas en retard. Il n'est pas non plus possible de prolonger un document réservé par un autre lecteur.

Suggérer un achat

En vous rendant sur les détails de votre compte, cliquez sur **Nouvelle suggestion**. Complétez les champs nécessaires, puis cliquez sur **Envoyer**.



Médiathèque de Saran
Place de la liberté
45774 Saran Cedex
02 38 60 35 10
mediatheque@ville-saran.fr
Médiation : Marie de Saran
Site Communication : Juin 2016 - JPMG

Portail WEB


Guide d'utilisation

Médi@Saran thèquE
www.mediathèque.ville-saran.fr

Le site WEB

La page d'accueil

Sur la page d'accueil du site de la Médiathèque, vous retrouverez les informations essentielles.



Les menus

À partir du menu, vous avez accès à tout le contenu du site web de la médiathèque.

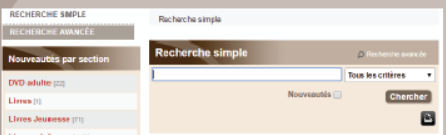
Accueil	Accès au catalogue	Présentation de la médiathèque	Actualités
Rechercher	Infos pratiques	Animations	À découvrir
<ul style="list-style-type: none"> Recherche avancée 	<ul style="list-style-type: none"> Horaires et plans Collections et services Inscription et emprunt Groupes FAQ Contact 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers d'écriture Club de lecture Heures de conte Les histoires avec «Petit Tom» Partir en... Rencontres musicales 	<ul style="list-style-type: none"> Parcours thématiques Coups de cœur Documents les plus lus

Le catalogue

Recherche simple et recherche avancée

Deux types de recherche sont possibles :

- la recherche simple, avec un seul champ de recherche, dans lequel vous pouvez indiquer les mots-clés désirés ;
- la recherche avancée, avec plusieurs champs de recherche, pour des recherches très précises.




Mon compte

Première connexion

Pour vous connecter à votre compte, cliquez sur **Mon compte** (sur la page d'accueil) ou bien sur **Connexion** (sur le catalogue).

Il faut ensuite renseigner votre numéro de carte. Dans le champ « mot de passe », indiquez les 10 premières lettres de votre nom de famille, en minuscules.



Il vous est ensuite demandé de choisir un mot de passe. Vous pourrez alors utiliser les fonctionnalités de votre compte.

Paniers

Lorsque vous êtes connecté, vous pouvez sauvegarder des paniers, c'est-à-dire des sélections de documents. Ces paniers n'ont pour seule fonction que de préparer de futurs emprunts ou consultations, mais ne font pas office de réservation.




Table des matières

GLOSSAIRE DES SIGLES ET DES MOTS TECHNIQUES.....	8
INTRODUCTION	1
LA MÉDIATHÈQUE DE SARAN	2
1. La commune de Saran et l'Agglo	2
1.1. Une mairie communiste.....	2
1.2. Vers une sortie de l'Agglo ?	3
2. Historique de la médiathèque.....	3
2.1. Du bibliobus à la bibliothèque	3
2.2. De la bibliothèque à la médiathèque actuelle.....	4
3. Évolutions futures de la médiathèque	5
3.1. Un nouvel aménagement fin 2016	5
3.2. Changements dépendant de la communauté urbaine	6
PREMIÈRE MISSION : MISE À DISPOSITION DU PUBLIC DE TABLETTES TACTILES	7
1. Cahier des charges	7
2. État des lieux et préconisations.....	7
2.1. Usages du public	7
2.2. Modalités de mise à disposition	8
2.2.1. Pratiques d'autres médiathèques	8
2.2.2. Objet nomade ou non ?	10
2.2.3. Accès internet et libre téléchargement d'applis.....	10
La problématique de l'accès internet en bibliothèques	12
2.2.4. Installation des tablettes dans l'espace de la médiathèque.....	13
2.3. Contenu	14
2.3.1. Typologie des applis.....	15
2.3.2. Gestion des applications dans le nuage	16
2.3.3. Installation d'applications sur plusieurs tablettes et droit d'auteur	16
2.3.4. Test et choix du contenu	16
a) Les premières applis.....	17
Tablette jeunesse 1	17
Des tablettes pour les bébés lecteurs ?	17
Les applis	18
Tablette presse	18
Tablette littérature.....	19
Tablette jeunesse 2	20

Tablette documentaire	20
Tablette musique.....	21
b) Tablettes et vie privée des usagers	21
2.4. Une politique documentaire propre aux tablettes	22
2.4.1. Échelonnement de la mise à disposition des tablettes.....	22
2.4.2. Choisir de nouvelles applis.....	23
2.4.3. Une politique documentaire comme une autre.....	23
2.5. Médiation	24
2.5.1. Formation du personnel.....	24
2.5.2. Formation des usagers	25
2.5.3. Animations	26
Heure du conte numérique	26
Ateliers de création.....	26
Des démonstrations d'utilisation ordinaire.....	27
2.5.4. Affichages et modes d'emploi.....	27
2.6. Communication	28
3. Bilan et perspectives d'évolution.....	29
3.1.1. Réception par le public	29
a) Remarques générales	29
b) Remarques particulières.....	29
3.1.2. Pertinence du code de verrouillage	30
a) Suppression du code	30
b) Réactivation du code	31
3.1.3. Évolutions potentielles à venir.....	31
a) Des changements de place et d'attribution	31
b) De nouvelles offres.....	32
Une offre musicale étendue	32
La possibilité d'imprimer la presse numérique	32
DEUXIÈME MISSION : LA PRÉSENCE DE LA MÉDIATHÈQUE SUR LE WEB	34
1. Le site web	34
1.1. Critique du site web	34
1.1.1. Points à améliorer.....	34
a) L'organisation complexe de l'interface administrateur	34
b) L'organisation générale du site (expérience utilisateur).....	35
c) Les différents « custom post types » ne sont pas clairs pour l'utilisateur.....	36
d) Des liens vers des pages vides.....	36

e)	L'adaptation aux usages mobiles.....	36
f)	Personnalisation de la page d'accueil	36
g)	Archivage des articles.....	37
h)	Réseaux sociaux	37
i)	Erreur dans la feuille de style	37
1.1.2.	Points à conserver	37
1.1.3.	Plusieurs possibilités, une seule envisageable.....	38
a)	Améliorer l'existant	38
b)	Changer de CMS	38
c)	Changer de thème Drupal	40
d)	Choix final.....	41
1.2.	Analyse du comportement du public	42
1.2.1.	Support de consultation	42
1.2.2.	Pages consultées	43
1.3.	Proposition d'organisation du site web et mise en œuvre de celle-ci.....	43
1.3.1.	La découverte de l'outil et d'un précieux sésame	43
a)	Une nouvelle organisation générale de la page d'accueil.....	43
Les types de contenu proposés par Sezhome	44	
L'ajout du bloc « contenu récent ».....	45	
b)	Changement de statut d'utilisateur : la reprise en main du site devient possible.....	46
c)	La page d'accueil définitive.....	47
Le corps de la page (<i>body</i>)	47	
La barre latérale de droite (<i>right sidebar</i>)	47	
1.3.2.	Menu et organisation des pages	48
a)	Organisation de départ	48
b)	Proposition d'une nouvelle arborescence pour le menu	50
1.4.	Préconisations quant à la pratique de publication des articles sur le portail	52
1.4.1.	Le rythme.....	52
1.4.2.	La présentation	52
1.4.3.	Le contenu	53
2.	L'OPAC.....	54
2.1.	Présentation de l'OPAC.....	54
2.1.1.	Des menus uniformes	55
2.1.2.	Une personnalisation des différents écrans de l'OPAC.....	56
3.	Les réseaux sociaux	59

3.1.	La présence de la médiathèque sur le web	59
3.2.	La nécessité d'une communication indépendante	60
3.2.1.	Les réseaux sociaux de la ville	60
3.2.2.	L'utilisation de ces réseaux sociaux par la médiathèque.....	61
3.3.	Préconisations sur le choix des réseaux sociaux.....	62
3.3.1.	Quels réseaux sociaux ?	62
3.3.2.	Des règles et caractéristiques spécifiques	63
	a) Facebook	63
	b) Twitter.....	64
	c) Des outils complémentaires.....	64
3.4.	Préconisations sur les pratiques des réseaux sociaux	64
3.4.1.	Une identité numérique pour une certaine image de la bibliothèque	65
3.5.	Des limites à dépasser	66
CONCLUSION		67
BIBLIOGRAPHIE.....		68
	Sur les tablettes et l'offre de tablettes en bibliothèques.....	68
	Sur l'accès à l'internet en bibliothèque.....	69
	Sur les réseaux sociaux en bibliothèque	69
ANNEXES.....		71
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....		90
TABLE DES TABLEAUX		91

Table des illustrations

Figure 1 : Les couleurs politiques des communes de l'Agglo	2
Figure 2 : Logos de l'établissement	4
Figure 3 : Plans de la médiathèque avant et après les travaux.....	6
Figure 4 : Vue de la partie supérieure de la page d'accueil (avant rénovation)	35
Figure 5 : Répartition des CMS pour les 1 000 000 sites les plus fréquentés (au 25 novembre 2015)	38
Figure 6 : Migration d'un CMS vers un autre, entre 2011 et 2015.....	39
Figure 7 : Le bloc "Contenu récent", dans la partie inférieure de de la page d'accueil.....	46
Figure 8 : Mauvais et bon exemples de présentation d'articles (vue du slider)	53
Figure 9 : Vue de la partie supérieure de l'accueil de l'OPAC (avant rénovation).....	55
Figure 10 : Un menu identique à celui du site web	56
Figure 11 : Les vignettes de la page "Infos pratiques"	56

Table des tableaux

Tableau 1 : Synthèse des pratiques de bibliothèques de lecture publique à propos des tablettes	9
Tableau 2 : Typologie des applis	15
Tableau 3 : Les types de contenu existant dans Sezhome	45
Tableau 4 : Liste des menus et descriptions du contenu correspondant.....	49
Tableau 5 : Proposition d'un nouveau menu	51
Tableau 6 : Proposition de personnalisation des écrans de l'OPAC	58
Tableau 7 : Ratio du nombre d'adonnés sur le nombre d'habitants	60

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49 035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23



ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné Jérôme Véron
déclare être pleinement conscient que le plagiat de documents ou d'une
partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet,
constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées
pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant le 31 / 05 / 2016

Jérôme Véron

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49 035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00

