

# Gestion de projet de services innovants en bibliothèque : l'exemple de l'acquisition de tablettes tactiles

Fournier Camille

▶ **To cite this version:**

Fournier Camille. Gestion de projet de services innovants en bibliothèque : l'exemple de l'acquisition de tablettes tactiles. Sciences de l'information et de la communication. 2015. dumas-01598368

**HAL Id: dumas-01598368**

**https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01598368**

Submitted on 29 Sep 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Lille 3 Université Sciences humaines et sociales Charles-de-Gaulle

*Département Sciences de l'Information*

*et de la Documentation*

Fournier Camille

Master1, mention ICCD

(option : Sciences de l'Information et du Document)

Mémoire de stage

Mission effectuée du 13/04/2015 au 06/06/2015

A la médiathèque Hélène Berr,

Paris

# GESTION DE PROJET DE SERVICES INNOVANTS EN BIBLIOTHEQUE : L'EXEMPLE DE L'ACQUISITION DE TABLETTES TACTILES

Sous la direction de :

Mr I. TIMIMI (tuteur universitaire)

Mme S. Imhoff (tuteur professionnel)

Soutenu le 26 Juin 2015 à l'UFR DECCID-SID

Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)

BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2014/2015

# Table des matières

**TABLE DES MATIERES** ..... **1**

**REMERCIEMENTS** ..... **3**

**INTRODUCTION** ..... **5**

**ETAT DE L'ART** ..... **9**

**ETAT DES LIEUX** ..... **13**

LE LIEU ..... 14

L'ESPACE JEUNESSE EN DETAIL ..... 16

**1. CADRAGE DU PROJET** ..... **19**

1.1 DES MISSIONS PUBLIQUES ET INTERNATIONALES ..... 19

1.2 REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE ..... 20

1.3 LE ROLE DE LA BIBLIOTHEQUE DANS LE CIRCUIT DU LIVRE INTERACTIF NUMERIQUE ..... 23

1.4 IDENTIFIER LE BESOIN POUR POUVOIR Y REPONDRE ..... 25

**2 PREPARER LE TERRAIN** ..... **33**

2.1 L'EQUIPEMENT ..... 33

2.2 LA FORMATION ..... 36

2.3 CALENDRIER, ORGANISATION INTERNE ET FORMATION : DES CONTRAINTES A VAINCRE 39

**3. CONCRETISATION** ..... **45**

3.1 STRATEGIE D'ACTION ..... 45

3.2 CHOISIR A QUI L'ON S'ADRESSE : LE PUBLIC CIBLE ..... 47

3.3 LA VEILLE, UNE ETAPE SANS CESSE RENOUVELEE DE LA CONCRETISATION DU PROJET 48

3.4 ANIMATION, LIBRE ACCES, PRET... DES MODALITES ET DES CONTRAINTES VARIEES ..... 51

3.5 LES GRANDS RESEAUX : UNE COLLABORATION DIFFICILE A METTRE EN PLACE : ..... 55

**4. EVALUER ET EVOLUER** ..... **59**

4.1 L'APPROPRIATION DU PROJET PAR LES BIBLIOTHECAIRES ..... 59

4.2 L'EVALUATION DE L'ADHESION DU PUBLIC ..... 62

4.3 DES OUTILS DE MANAGEMENT ET DE MARKETING A DESTINATION DES SERVICES PUBLICS ..... 63

4.4 EVALUER POUR MIEUX EVOLUER ..... 64

**CONCLUSION** ..... **67**

**INDEX** ..... **69**

**BIBLIOGRAPHIE** ..... **71**

LES BIBLIOTHEQUES ..... 71

LES ENFANTS ET LES ECRANS ..... 71

LIVRE NUMERIQUE ..... 72

FRACTURE NUMERIQUE ..... 72

SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION / COMMUNICATION ..... 72

**ANNEXES** ..... **I**

PHOTOGRAPHIES DE LA MEDIATHEQUE HELENE BERR ..... I

VERSION IMPRIMABLE DE L'ENQUETE – ADULTE ..... IV

GRANDS ENSEIGNEMENTS : L'ANALYSE DE L'ENQUETE DIFFUSEE AUPRES DU PERSONNEL DE LA MEDIATHEQUE ..... VII

# REMERCIEMENTS

*C'est avec plaisir que je peux, maintenant que ce mémoire est entièrement rédigé, remercier les personnes qui m'ont soutenue tout au long du stage, malgré les quelques problèmes extérieurs rencontrés sur ma route.*

*Merci tout d'abord à mon tuteur de stage, Ismail Timimi, d'avoir pu porter avec moi cette étude et cette observation. Un grand merci également à ma tutrice professionnelle, Sylviane Imhoff, qui m'a accueillie chaleureusement à nouveau à la médiathèque Hélène Berr et qui a guidé mes réflexions sur le numérique à destination des jeunes.*

*Je tiens également à remercier toute l'équipe de la médiathèque Hélène Berr pour l'accueil qu'ils m'ont réservé, pour leur présence et leur patience ; tout particulièrement, merci à l'équipe jeunesse pour tous les cafés, les choses à oublier et à ne pas oublier. Découvrir le métier de bibliothécaire dans ces conditions m'encourage énormément à continuer sur cette voie.*

*Merci également aux personnes qui m'ont accordé du temps pour des entretiens toujours porteurs de plus de réflexions, de réponses, de points de vue… Des expériences variées et des conceptions très différentes du métier de bibliothécaire ou de documentaliste, qui m'ont été précieuses.*

*Je suis également très reconnaissante envers les usagers de la médiathèque Hélène Berr, notamment pour leur coopération et leur participation aux enquêtes ainsi qu'aux animations que nous avons pu organiser.*

*Évidemment, je remercie aussi Adrien Piccinelli qui a accepté de m'écouter dérouler mes idées dans le chaos le plus total, et ce jour après jour, depuis plus de deux mois.*

# INTRODUCTION

Les bibliothèques faisant partie de l'espace public, la plupart des décisions les concernant sont soumises à des décideurs qui sont, en fait, des élus, et plus probablement des spécialistes de la politique publique plutôt que de la bibliothéconomie. Cette dépendance à une hiérarchie élue pose de nombreuses problématiques, qui ne sont pas nécessairement étudiées, entre autres parce que le sujet est politiquement délicat. Une étude a cependant été menée dans le courant de l'année 2013 auprès des bibliothécaires : dirigée par l'ABF, cette étude avait pour objectif d'étudier ces relations et de déterminer « comment les bibliothécaires vivent au quotidien leurs relations avec les élus et leur hiérarchie administrative ». Ces réponses, bien qu'étant basées sur la subjectivité du quotidien des professionnels de l'information et de la documentation, et sans que le point de vue des dits élus puisse être mis en balance (les élus n'ayant pas souhaité apporter leur voix au chapitre), apportent un certain nombre de pistes sur les raisons des tensions qui peuvent exister.

Si cette thématique nous intéresse aujourd'hui, c'est entre autres parce que le « retard » que les bibliothèques françaises ont avec le numérique est souvent montré du doigt comme un échec de la politique publique. Les élus, de leur côté, aimeraient être efficaces, proposer une offre au moins équivalente à celle de leurs voisins. Ils reprocheraient alors, selon l'étude de l'ABF, aux bibliothécaires de ne pas être assez innovants. A l'inverse, lorsque des projets innovants sont dirigés, par les élus, dans les bibliothèques, les professionnels reprochent aux élus de vouloir « faire vitrine » et parfois de ne pas leur proposer une approche en adéquation avec la réalité de leur métier.

La ville de Paris, à partir de l'année 2013, a décidé de lancer un projet de bibliothèques numériques. Ce projet se divise en 3 étapes : l'une consiste à proposer des liseuses numériques, équipées d'un catalogue de livres libres de droit. La seconde vise à équiper les bibliothèques en tablettes tactiles, afin de « susciter, chez les jeunes, le goût de la lecture par le biais d'un nouveau support

». La troisième, enfin, est l'élaboration d'une bibliothèque de ressources numériques accessibles sur internet.

C'est la deuxième étape qui nous intéressera aujourd'hui, ce stage de première année de master en sciences de l'information et de la documentation ayant été effectué dans l'espace jeunesse de la médiathèque Hélène Berr, une médiathèque du réseau parisien qui a été équipée avec 4 tablettes au cours de l'année 2014. La lettre de mission de Bruno Julliard (adjoint au maire de Paris chargé de la culture) et Jean-Louis Missika (adjoint au maire de Paris chargé de l'innovation, de la recherche et de l'université) charge les bibliothèques de développer une « offre de lecture numérique » et de susciter « via de nouveaux supports le goût de la lecture notamment [aux] enfants ». Ce projet s'inscrit donc directement dans la problématique relative aux relations entre les élus, les bibliothécaires, et les services « innovants ». L'étude et l'observation de l'appropriation du projet au sein de l'équipe de la médiathèque Hélène Berr, ainsi qu'un apport théorique et expérimental (par la comparaison de différentes offres de services numériques dans un nombre varié de bibliothèques) nous permet aujourd'hui de faire quelques propositions quant à la gestion des projets d'équipement et de services innovants. Comment le travail collaboratif peut-il modifier le rapport entre élus et bibliothécaires dans une démarche de modernisation des services ?

Toujours en restant focalisés sur la question des tablettes tactiles, nous comparerons les expériences en développant quatre axes nécessaires à la gestion d'un projet d'innovation en bibliothèque : d'une part, le cadrage du projet, qui consiste à établir à quels besoins les missions des bibliothèques peuvent répondre ; dans un deuxième temps, la préparation du terrain, qui implique à la fois une formation des professionnels et un certain nombre de décisions matérielles ; puis, la concrétisation du projet, du choix de la mise à disposition du matériel à la communication ; et enfin, l'évaluation de la réussite du projet et les possibilités d'évolution à plus ou moins long terme.

Les étapes que nous allons proposer ne doivent pas nécessairement être comprises comme des moments chronologiques définis et délimités dans

le temps. S'il est nécessaire de définir un calendrier d'organisation du projet, les étapes que nous allons présenter pourront cependant se superposer, se combiner et se décliner selon les besoins des médiathèques, les ressources humaines et matérielles disponibles.

uniquement sur le multimédia, avec la création, notamment, d'applications dédiées à une utilisation sur tablette tactile. Les perspectives qu'ouvrent un tel outil, en matière d'imaginaire, de création artistique, mais aussi de communication, ont vite séduit un certain nombre d'acteurs du livre, et tout spécialement dans l'univers de la jeunesse. En France comme à l'étranger, des éditions dédiées à la littérature sur tablette naissent donc : on peut citer Audois&Ailleul, par exemple, édition française fondée à Limoges, et qui a créé quatre *bookapps*, des applications de littérature, qui allient jeux, création, littérature.

Malgré tout, la « bibliothèque numérique » de demain reste à définir. Ces termes renvoient le plus souvent à la bibliothèque « hors les murs » qui propose des documents électroniques numérisés accessibles, donc, depuis l'extérieur de l'établissement. C'est le cas par exemple de la bibliothèque Gallica, la bibliothèque numérique affiliée à la Bibliothèque Nationale de France. Cependant, la bibliothèque numérique recouvre aussi une autre réalité, celle de la bibliothèque qui propose des ressources et des accès aux outils numériques sur place ou en prêt. La bibliothèque numérique n'est pas seulement un catalogue de contenus électroniques mais c'est aussi une offre d'outils, tels que les ordinateurs, les tablettes, mais aussi dans une certaine mesure des imprimantes, scanners ou photocopieuses, ainsi que des outils beaucoup plus innovants, dont les imprimantes 3D et les *oculus rifts.*

Cette offre suit une évolution croissante en bibliothèque : de plus en plus de médiathèques tentent l'expérience, se dotent d'un « parc » de tablettes, développent leurs offres multimédias. Dans beaucoup d'établissements, cependant, ces développements restent à un stade expérimental, et la littérature professionnelle ne propose que peu d'ouvrages sur l'encadrement de tels projets. La gestion d'un projet d'acquisition d'outils numériques et multimédias diffère pourtant nécessairement des missions et des offres plus « classiques » des bibliothèques. Un ouvrage publié aux éditions des presses de

l'ENSSIB, intitulé « Créer des services innovants »[2], offre un certain nombre de stratégies et de perspectives d'actions pour les bibliothèques qui désireraient adopter des services innovants. Par « innovant », cependant, il ne faut pas entendre spécifiquement l'introduction d'une nouveauté technique : un service tel que les bibliothèques hors les murs, qui s'est aussi décliné dans un modèle de bibliothèques à la plage, constitue une offre innovante.

La gestion de tels projets est un enjeu d'autant plus important que les bibliothèques sont, de plus en plus, dans des réseaux qui nécessitent une coopération accrue à la fois entre les différents établissements, mais aussi entre les responsables élus et les acteurs de terrain au niveau des médiathèques. Peu de publications abordent ces enjeux : pourtant, la collaboration saine entre les hiérarchies élues et les agents de service public qui mettront en œuvre les projets, est indispensable à la redéfinition des offres de service.

Dans ce contexte de mutation du métier de bibliothécaire, des offres disponibles en médiathèques, et des évolutions des technologies de communication numérique, le service des bibliothèques de la ville de Paris a mis en place un projet global de bibliothèque numérique, couvrant à la fois la question du prêt de ressources numériques et l'acquisition d'équipements multimédias. Ce grand engagement à aider l'évolution vers le numérique en bibliothèque s'est orienté autour de trois actions :

- L'acquisition de liseuses numériques disponibles au prêt, et proposant une offre de littérature libre de droit. Les bibliothèques du réseau sont toutes équipées depuis l'année 2014.

- La distribution sur tout le réseau d'un parc de tablettes tactiles, des iPads, à destination des sections jeunesse des médiathèques, avec pour objectif de susciter un goût pour la lecture grâce à ce nouveau support.

---

[2] **JACQUINET, Marie-Christine**, Créer des services innovant, stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011, 172 p. ISBN 978-2-910227-90-6

# ETAT DE L'ART

La question de la place du numérique dans les bibliothèques est, depuis longtemps, au cœur des interrogations scientifiques et de la recherche universitaire. En effet, si aujourd'hui les ressources électroniques comme les CD et les DVD nous paraissent faire partie des collections « normales » des médiathèques, les premiers enregistrements sonores sont entrés en médiathèque en 1980. Cette acquisition est récente, au regard de l'histoire des bibliothèques, mais elle a pourtant permis une mutation profonde des usages de cet établissement de « lecture publique ». Suivant les évolutions des offres techniques, les médiathèques se sont bien sûr dotées rapidement d'ordinateurs, ainsi que de connexions au réseau internet.

Ces mutations récentes ne sont cependant pas toujours complètement acquises, comme le montrent des études récentes sur les équipements multimédias des bibliothèques[1] ; pourtant, avec l'apparition et la démocratisation des tablettes tactiles et des *smartphones*, de nouveaux usages apparaissent, et la société de la communication et de l'information évolue encore pour s'orienter vers un accès beaucoup plus nomade à l'information. Ces nouveaux modes d'accès font partie intégrante de la vie citoyenne. L'espace public s'approprie en effet de plus en plus ces opportunités et l'accès mobile au réseau internet est aujourd'hui considéré comme l'un des enjeux de taille de tout service public, de même que l'accès ouvert à l'information par le biais d'initiatives telles que *l'open data*.

En plus de cet aspect technologique, la tablette tactile présente une opportunité nouvelle : celle d'une collaboration inédite entre le jeu, la lecture, la création, et l'édition. C'est en effet à partir des années 2010 (à la date où sont commercialisées les premières tablettes tactiles de la marque Apple), qu'apparaissent des éditions *pure player*, dont l'activité se concentre

[1] PERISSE, Nicolas, RIVIERE, Jérôme. L'offre multimédia en bibliothèque jeunesse < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49066-l-offre-multimedia-en-bibliotheque-jeunesse.pdf>

L'équipement se fait tout d'abord par une phase de « pilotage » de trois mois, puis toutes les bibliothèques ont reçu entre deux et quatre tablettes selon leur taille.

- La création d'une bibliothèque numérique qui permettra de rendre accessibles des livres numériques qui pourront être lus sur liseuse. Cette bibliothèque est encore en développement et devrait ouvrir au début de l'année 2016.

Notre étude visera, aujourd'hui, à étudier la seconde mission couverte par ce plan : l'acquisition de tablettes tactiles et son objectif de littérature numérique. C'est au sein d'une médiathèque du réseau, qui dispose de l'un des espaces dédiés à la jeunesse les plus fréquentés de l'ensemble des bibliothèques parisiennes, que nous pourrons étudier les problématiques que couvre un tel projet. Nous allons donc proposer différentes étapes nécessaires à la création, la constitution et le suivi d'un projet d'acquisition numérique.

# ETAT DES LIEUX

Ce stage s'est déroulé au sein de la médiathèque Hélène Berr, et plus spécifiquement dans l'espace jeunesse auquel j'étais affectée. Cette médiathèque a ouvert en 1975 et a été rénovée entre 2007 et 2009 afin de se mettre aux normes imposées par la loi de 2005 sur l'accès des bâtiments publics aux personnes handicapées. Cette rénovation a aussi été l'occasion de renouveler l'organisation architecturale et a permis d'équiper les documents de puces RFID qui permettent une gestion automatique des emprunts et qui facilitent l'identification des documents pour les retours.

Ce bâtiment se situe dans un environnement géographique favorable à l'accueil du public : la médiathèque se situe à proximité des stations de métro, des lignes de bus (dont un arrêt juste à l'entrée de la médiathèque), des stations Velib' ... Elle est entourée de différents établissements scolaires (collèges, lycées, écoles, crèches, centres PMI et centres de loisirs...), avec lesquels elle a pu nouer des partenariats. L'environnement culturel est lui aussi favorable : des théâtres, des librairies, un cinéma, un conservatoire et même une autre bibliothèque se trouvent à proximité de l'établissement et travaillent eux aussi en association avec la bibliothèque.

La population du XIIème arrondissement est une population assez âgée (15% de ses habitants ont plus de 65 ans et 20% sont retraités). Les cadres et les professions intermédiaires sont particulièrement représentés, avec un total de 45% de la population dans ces deux catégories socioprofessionnelles. Les inscriptions sont assez affectées par la représentation des catégories socioprofessionnelles, puisque la catégorie « cadre et professions intellectuelles » est la plus représentée à 38%, et les professions intermédiaires représentent quant à elles 7%. Le taux de 45% se retrouve donc à l'identique au sein de l'établissement. La seconde catégorie socioprofessionnelle la plus représentée est le groupe des étudiants et élèves, qui inclut aussi les enfants, avec un taux de 28% sur la totalité des inscrits. A l'inverse, les CSP les moins représentées sont les ouvriers (avec un total de 36 inscrits, ce qui représente

moins de 1%...), les artisans, les inactifs et les chômeurs... Les emprunteurs sont majoritairement des femmes (61% des inscrits) et la population « jeune » (de 0 à 24 ans) représente 27% du total. La surreprésentation des personnes âgées dans l'arrondissement se retrouve elle aussi dans la répartition des inscrits : bien que la tranche des 65 ans et plus ne représente que 8% des inscrits, en tenant compte aussi des inscrits de plus de 50 ans, ce taux monte à 27.5%. Des offres adaptées comme le « port'âge », un service de prêt à domicile, permettent aux personnes ne pouvant pas se déplacer à la médiathèque de bénéficier tout de même de ses services (37 personnes bénéficient de ce service en mai 2014).

Cette situation n'est cependant pas inhabituelle en bibliothèque, les fréquentations de ces lieux culturels étant souvent le fait de personnes ayant reçu une éducation supérieure, majoritairement des personnes actives. Cependant, la sous-représentation des ouvriers, malgré leur présence dans le quartier, fait partie des éléments observés par la médiathèque comme un axe indispensable de développement. Le projet d'établissement met donc au cœur de ses services l'effort pour toucher les publics les plus divers.

## Le lieu

En termes d'espace, la médiathèque est organisée sur 5 étages (le 6ème étage étant réservé aux bureaux du personnel).

### LE REZ-DE-CHAUSSEE

Le rez-de-chaussée accueille un espace presse, ainsi qu'un jardin mis à disposition du public avec l'arrivée des beaux jours (d'avril à septembre environ). Des automates de prêt sont mis à disposition et un agent est constamment disponible pour aider les usagers à emprunter les documents lorsqu'ils ne sont pas familiers avec le système automatique. C'est aussi au rez-de-chaussée que sont organisées certaines conférences plus ou moins régulières.

### 1ER ETAGE : LITTERATURE ADULTE

Le premier étage est consacré à la littérature adulte : les collections proposent des romans, des pièces de théâtre et des recueils de poésie (ces deux derniers étant signalés par, respectivement, un T et un P dans la cote) mais aussi des textes lus, des DVD de fiction et des DVD documentaires, des livres en langue étrangère ainsi que des BD et des mangas. Deux postes multimédias sont mis à disposition ainsi qu'une table pour l'étude, et un ordinateur permet de consulter le catalogue. Un bureau de renseignement permet d'accueillir les usagers et de réceptionner les retours.

#### 2EME ETAGE : DOCUMENTATION ADULTE

Le deuxième étage est réservé aux documentaires à destination des adultes. Ils sont classés en fonction de la classification décimale de Dewey qui permet une recherche par thématique générale. Les DVD documentaires se trouvent cependant au premier étage. Deux bureaux d'accueil permettent d'orienter les usagers en cas de besoin, mais ils sont surtout consacrés aux inscriptions et aux autres démarches de gestion des utilisateurs (paiement des amendes de retard, renouvellement de carte, changement d'adresse de contact...)

#### 3EME ETAGE : POLE MUSICAL

La médiathèque Hélène Berr a la particularité d'accueillir un « pôle musical », c'est-à-dire que la collection musicale de la médiathèque doit être la plus représentative possible de l'offre générale du réseau. Son fonds de CD est donc particulièrement développé pour une médiathèque non spécialisée. En plus de l'offre de CD, ce fonds est constitué de partitions, d'essais musicaux, de DVD (enregistrement de concerts, ballets, opéras...) ainsi que de revues spécialisées. Un bureau d'accueil est également disponible pour réceptionner les retours de ce fonds et guider les usagers. Un album est toujours à l'écoute dans cet espace, et mis en avant sur le bureau de prêt par un présentoir.

#### 4EME ETAGE, L'ESPACE JEUNESSE

L'espace jeunesse est particulièrement développé dans la médiathèque Hélène Berr : en termes de prêt sur ce secteur, la médiathèque Hélène Berr se

situe à la deuxième place au sein du réseau des bibliothèques parisiennes. L'espace jeunesse est donc constitué d'un espace « petite enfance » dans lequel sont proposés des « premiers docs », des albums, des comptines... d'une « salle » consacrée à l'étude (mais qui sert aussi, lorsqu'elle est fermée, aux accueils d'animation), d'un espace littérature (avec des romans, du théâtre et de la poésie), d'un espace BD et manga, mais aussi d'une collection « première lecture », et d'une offre de CD et DVD spécifiquement adressée aux jeunes. L'offre est donc variée, diversifiée au niveau des supports, et les collections sont organisées pour essayer de diviser l'espace en fonction de l'âge des usagers.

#### 5EME ETAGE : L'ESPACE D'ETUDE

Le cinquième étage dispose de peu de collections car c'est un espace réservé à l'étude. Des tables et des postes informatiques sont mis à disposition, ainsi qu'un piano qui peut être utilisé par les usagers grâce à un prêt de casque (contre une pièce d'identité). Cet espace accueille notamment les ateliers informatiques, mais aussi certaines animations comme des ateliers de danse, musique, etc. Il arrive donc que cet étage soit inaccessible pour l'étude et soit réservé entièrement aux animations en cours. Les collections proposées sont notamment des usuels (des dictionnaires, encyclopédies générales,...) et des revues consultables sur place uniquement (il s'agit le plus souvent de revues spécialisées), ainsi qu'un fonds local, rassemblant des documents relatifs à Paris et plus spécifiquement au XIIème arrondissement.

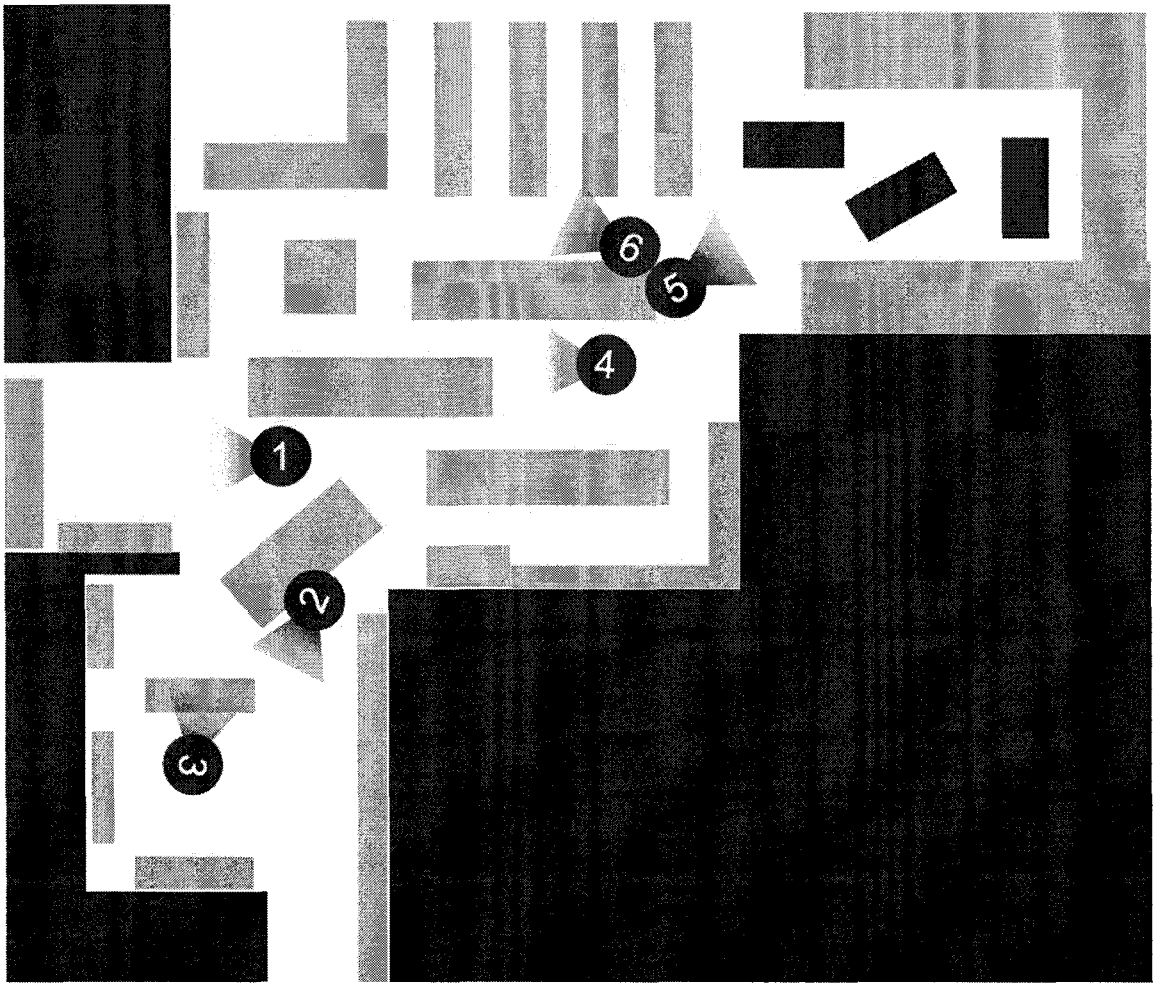
## L'espace jeunesse en détail

Mon stage s'étant effectué dans l'espace jeunesse et le projet numérique étant initialement directement relié à cette section, cette partie sera donc consacrée à une description plus en détail de l'offre actuelle de la bibliothèque Hélène Berr à destination de la jeunesse.

***La collection***

Les fonds jeunesses sont choisis pour répondre spécifiquement aux demandes, aux attentes et aux problématiques des jeunes, tout en essayant de représenter au mieux les besoins des parents. Les supports sont divers et sont tous accessibles gratuitement : alors que la Ville de Paris impose un forfait payant pour les documents multimédias (les DVD et les CD), la médiathèque peut tout de même proposer une sélection de documents à destination des jeunes et accessibles, donc, gratuitement.

L'offre de livres reste cependant le fonds le plus développé dans la section jeunesse, et à l'intérieur de ce fonds, 86% des prêts sont consacrés aux œuvres de fiction (environ 75% de la collection de livre présente de la fiction, le quart restant étant consacré aux livres documentaires). Les documentaires sont moins empruntés mais sont consultés sur place pour des recherches, des exposés, ou par curiosité. Sous la catégorie des livres on retrouve bien sûr les



BD et les mangas, deux catégories ayant le plus fort *taux de rotation* (14 emprunts en moyenne par an). L'autre catégorie au fort taux de rotation est la catégorie des albums (10 emprunts en moyenne par an), ce qui s'explique par la jeunesse du public (le public de moins de 3 ans étant très représenté) et par les différents partenariats avec des classes ou des PMI…

***L'espace***

L'espace jeunesse bénéficie d'une disposition assez traditionnelle, dans le sens où les rayonnages sont très présents, les collections nombreuses, et où peu d'espace est spécialement réservé à la détente, l'animation. La disposition suit une logique chronologique, les différents « âges » de l'enfance étant relativement séparés, afin de centraliser les collections en fonction des besoins. Le plan ci-dessus représente l'espace de la médiathèque, et est complété par quelques photographies disponibles en annexe.

# 1. CADRAGE DU PROJET

Les bibliothèques sont des établissements publics dont les missions sont définies par les autorités élues. Elles doivent correspondre à un besoin et servir le développement de l'accès aux savoirs. Cependant, les évolutions récentes des technologies de l'information et de la communication (les TIC) bousculent de plus en plus les services à mettre en œuvre.

> *« Les bibliothèques sont donc contraintes de s'adapter en permanence aux comportements des publics pour faire évoluer et diversifier tant leurs services que les modes de mise à disposition de leurs contenus. »*[3]

## 1.1 Des missions publiques et internationales

Les missions des bibliothèques ne sont pas définies par les directeurs des établissements. Contrairement aux entreprises privées, qui peuvent suivre leur développement selon une grille de valeur qui leurs sont propres, les bibliothèques ont pour devoir de respecter un certain nombre de missions de service public. Ces missions sont notamment définies dans différents traités ou chartes d'association de bibliothèques ou d'institutions nationales et internationales. L'UNESCO, par exemple, définit les missions des bibliothèques publiques dans son manifeste. Ce manifeste cite notamment la « mission-clé » de la promotion de la lecture : « créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès leur plus jeune âge ». C'est notamment cette mission qui sera intégrée au projet d'équipement numérique des bibliothèques de la ville de Paris. Susciter le goût de la lecture est alors repris dans l'ordre de mission de Bruno Julliard (adjoint à la culture) et Jean-Louis Missika (adjoint chargé de l'innovation, de la recherche et de l'université).

[3] CARBONNE, Pierre. Les bibliothèques. Paris, Presse universitaires de France (PUF), 2012. 128p. IBSN : 2130594557

De plus, pour l'UNESCO, les bibliothèques doivent refléter les évolutions de la société et, donc, ses techniques. De plus, la volonté politique de favoriser le numérique en bibliothèque est forte : l'État a ainsi mis en place des « contrats numériques », souhaite favoriser le développement de bibliothèques numériques de référence, et s'engage à accompagner les bibliothèques dans l'acquisition d'équipements numériques et informatiques.

Un certain nombre de formations et de journées d'étude sont aussi consacré à ces thèmes, particulièrement prégnants dans l'univers des sciences de l'information et de la documentation. Le congrès annuel de l'ABF, l'association des bibliothécaires de France, présentait un certain nombre de conférences et de stands dédiés aux nouvelles technologies (comme des ateliers de découverte des éditeurs de jeux vidéo indépendants, des aménagements et des mobiliers intégrant des fonctionnalités numériques, etc.). La Bibliothèque Nationale Française a elle aussi proposé une conférence autour du livre numérique, un débat accessible en ligne sous forme de *podcasts* mais aussi sous la forme d'un ouvrage publié aux Éditions du Cercle de la Librairie. La quatrième de couverture présente précisément l'importance d'aborder le sujet entre professionnels des bibliothèques :

> *La bibliothèque se doit de jouer un rôle actif dans le domaine du livre et de la lecture numériques et assumer pleinement sa mission d'offre alternative à la diffusion massive et formatée de la culture et des connaissances par les industries des contenus et flux numériques.*[4]

## 1.2 Réduire la fracture numérique.

La fracture numérique fait partie des thèmes régulièrement abordés dans les sciences de l'information et de la documentation. Des recherches en anthropologie des usages et des savoirs révèlent que de profondes inégalités

[4] **SOUAL, Laurent**, *le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives.* Edition du cercle de la librairie, 2015, 119p. ISBN : 978-2-7654-1477-3

persistent tant sur le plan social que sur le plan numérique. Dans un article intitulé « Le mythe de la fracture numérique », Eric Guichard[5] développe l'idée que la fracture numérique est présentée comme « allant tellement de soi qu'il est inutile d'en préciser le sens : il suffit de la mesurer ». La mesure, le plus souvent, est constituée par le recensement des équipements, de l'accès aux technologies, ou encore de connexion internet à plus ou moins haut débit. A cet égard, des plans d'équipement massif concernent tous les pans de la vie publique, et notamment à destination des jeunes : l'école se dote de « valises numériques », les bibliothèques développent leurs offres d'équipement numérique (ordinateurs, tablettes, accès aux connexions internet, etc.) et de plus en plus de lieux publics proposent des connexions internet gratuites (comme c'est le cas dans les jardins publics de Paris). Réduire cette fracture est souvent l'une des missions principales associées à tous les projets numériques en bibliothèque. Cependant, la fracture numérique ne peut pas être comprise uniquement comme une inégalité d'accès à l'équipement : elle demande d'être définie plus précisément, et ses contours doivent être redéfinis afin de mieux pouvoir lutter contre ces inégalités. Plusieurs études montrent que face à un équipement numérique équivalent, certains groupes sociaux, ou même certaines nations, ont une évolution plus rapide que d'autres dans la réduction de la fracture numérique.

### *1.2.1 Voir plus loin que l'équipement*

Ce qui explique ces différences, c'est entre autres la prise en charge des autres « strates » de la fracture numérique : l'approche la plus courante est souvent techno-déterministe en ce sens que l'hypothèse qu'elle défend, c'est que l'accès aux TIC donne accès aux réseaux des savoirs et des connaissances. C'est ce qu'explique Adel Ben Youssef dans Les quatre dimensions de la fracture numérique[6] : « Les connectés se trouveront ainsi inclus dans des réseaux relationnels, de savoirs, de connaissances,

---

[5] Regards croisés sur l'internet, Sous la direction de Éric Guichard, Presses de l'ENSSIB, dec 2011

[6] BEN YOUSSEF, Adel. Les quatre dimensions de la fracture numérique, Réseaux 2004/5 (n° 127-128), p. 181-209.

d'éducation... alors que ceux qui ne le sont pas risquent d'en être exclus ». Cette hypothèse néglige cependant l'idée que les TIC peuvent être inefficaces. Réagir à la fracture numérique par l'accès aux équipements numériques, c'est considérer que ces technologies sont efficientes en soit, ce qui n'est que faiblement démontré, d'après Adel Ben Youssef. Cette hypothèse est corrélée à la théorie des réseaux, qui voudrait que plus le nombre de personnes connectées entre elles dans un réseau augmente, plus efficace se fait l'accès à l'information. Cependant, cette théorie suppose que chaque personne « connectée » au réseau fournit et bénéficie du même apport, en négligeant leur environnement social, leur formation, leur encadrement dans l'acquisition d'une culture numérique...

A cette idée s'ajoute celle que la génération « nativement numérique » à les clés en main étant donné qu'elle a toujours évolué au sein des TIC, les utilisant parfois dès le plus jeune âge. L'ouvrage de Michel Serres, « Petite Poucette »[7], qui a été l'un des premiers à décrire avec autant d'enthousiasme les effets du numérique sur l'acquisition du savoir, montre cette opposition entre une jeune fille et son grand père : une opposition générationnelle dans laquelle le savoir-faire numérique est le fait du jeune âge. Pourtant, là encore, à moins d'adopter une position techno-déterministe, il est difficile de conclure que l'accès aux technologies permet, en soit, d'en maitriser les fonctionnalités et d'en faire « bon usage ».

### *1.2.2 Former, interroger et dialoguer*

Considérer les usages des technologies, adopter une démarche d'anthropologie des savoirs permettant de définir plus efficacement les contours de projets de réduction de la fracture numérique qui iraient au-delà de l'acquisition d'équipements semble donc nécessaire. C'est d'ailleurs pour répondre à ce besoin que de nombreuses bibliothèques, par exemple, proposent des formations revenant sur toutes les bases de l'informatique : manipulation des souris, des claviers, des écrans ; rédaction d'email, de CV ;

---

[7] SERRES, Michel. Petite poucette. Paris, édition Le Pommier, 2012. 84p. ISBN : 978-2746506053

recherche efficace de l'information sur internet... sont autant de « cours » proposés aux personnes pour qui l'accès au numérique reste insuffisant : des personnes âgées, ou bien en recherche d'emploi, constituent une grande partie des publics bénéficiant de ces « mises à niveau ». Isabelle Compiègne avance, dans un ouvrage intitulé « La société numérique en question »[8], l'idée que les milieux les plus favorables à l'acquisition des outils numériques, ceux qui pourront le plus facilement les adopter dans la vie courante, ce sont les personnes qui bénéficient d'un réseau « relationnel, amical ou professionnel, suffisant pour se faire aider et qui possèdent les capacités cognitives et les compétences indispensables à une appropriation aisée des techniques numériques ».

## 1.3 Le rôle de la bibliothèque dans le circuit du livre interactif numérique

### *1.3.1 Qu'est-ce qu'un livre numérique ?*

Pour pouvoir cadrer au mieux les contours de l'offre de littérature numérique interactive à destination de la jeunesse, il faut s'interroger sur ce qu'est un livre numérique. Concrètement, et selon une définition assez concise, est un livre accessible sous une forme numérique. Cependant, la littérature numérique est, de même que la littérature physique, très vaste tant dans ses supports que dans son contenu et ses formes. On distinguera plusieurs types de littérature numérique :

- les fichiers au format *epub*, conçus pour offrir une expérience de lecture proche de celle des livres « papiers », expérience renforcée par des outils graphiques comme l'illusion de la page tournée. Le format epub présente un certain nombre de fonctions spécifiques au format électronique : le surlignage, les annotations, qui peuvent d'ailleurs être partagées sur les réseaux sociaux, mais aussi le réglage de la taille des caractères, la personnalisation du mode de vue (par exemple en choisissant la couleur de fonds et celle du

[8] Références biblio

texte...). Ces livres sont donc proches des livres homothétiques, même s'ils peuvent être enrichis de fichiers multimédias comme des fichiers audio ou vidéo (auquel cas ces livres seront appelés enrichis ou augmentés)

- les applications, qui sont donc conçues pour être utilisées sur des tablettes tactiles. Elles présentent un certain nombre de fonctions interactives et les exemples les plus courants, notamment à destination de la jeunesse, peuvent intégrer une grande partie de lecture par l'image. Le développement de ces applications est cependant coûteux : il doit être adapté au système d'exploitation sur lequel l'application sera lue, ce qui pose le plus souvent des problèmes de compatibilité, comme nous l'évoquerons dans le second chapitre, « préparer le terrain », lors du choix du matériel. Elles sont aussi contraintes à une mise à jour régulière afin de s'adapter aux développements des systèmes d'exploitation.

La littérature numérique peut cependant aussi exister à travers d'autres prismes, comme les jeux, qui peuvent proposer un texte assez bavard et une histoire, un « storytelling » qui pourrait se rapprocher à la fois de l'expérience littéraire et de certains livres jeux, tels que les livres « dont vous êtes le héros ». Savoir si ce type d'application rentre dans le cadre d'un projet de littérature numérique reste donc à l'appréciation du bibliothécaire et de la médiation qui entoure l'utilisation de l'application : la petite bibliothèque Ronde de Clamart propose par exemple une heure du conte, que nous présenterons plus en détails plus tard, à partir d'un jeu sur tablette.

### *1.3.2 Les bibliothèques et les « pure players » littéraires*

Les bibliothèques et médiathèques doivent trouver leur place dans le circuit de la création d'applications numériques, notamment lorsque celles-ci sont des applications littéraires. Un certain nombre de professionnels considèrent qu'il est aussi de leur devoir de soutenir les créations de l'édition numérique. Ce soutien s'exprimerait alors par, d'une part, l'achat des applications, mais aussi leur promotion auprès du public intéressé : les bibliothèques seraient alors des espaces permettant aux usagers de « tester »

des applications avant de décider si elles les achètent ou non. Cette considération interroge cependant, car elle inscrit les équipements publics dans une démarche commerciale qui peut être contraire aux missions d'accès libre aux ressources. De plus, le soutien économique de la bibliothèque aux éditions *pure player*, bien que nécessaire, reste dérisoire : les budgets dont disposent les médiathèques ne leur permettent pas d'avoir un poids réel dans cette économie.

L'édition numérique et les entreprises *pure player* (c'est-à-dire des entreprises qui basent exclusivement leur activité sur le secteur numérique) sont soumises à un contexte de développement difficile : créer une application demande énormément de moyens. En dehors de la création originale qui demande de financer les différents artistes, le développement en lui-même (la programmation et le codage) est très coûteux, alors que le prix de vente doit être faible. L'économie relative à internet étant le plus souvent basée sur un accès gratuit aux ressources, accès financé par la publicité, proposer des applications payantes consiste bien souvent à s'exposer à un rejet du public. Des applications littéraires, notamment à destination des enfants, qui proposeraient des publicités interactives, engendreraient là encore un échec. Les éditeurs sont donc dans des situations difficiles auxquelles les bibliothèques ne peuvent pas directement répondre, d'autant que leur attente en termes de qualité de contenu les encourage à choisir de façon très sélective leur collection. A ce titre, éditeurs et bibliothécaires gagneraient à entrer dans un dialogue fertile : la force de proposition des bibliothécaires peut amener les éditeurs a mieux comprendre les attentes du public et à développer ainsi des applications dont le succès serait assuré. Pour ce faire, les professionnels des bibliothécaires doivent, d'une part, intégrer le numérique à leur politique documentaire (afin de pouvoir réellement évaluer les attentes du public), et d'autre part être force de proposition.

### 1.4 Identifier le besoin pour pouvoir y répondre

Avant de pouvoir clairement définir quelle impulsion donner aux bibliothèques, quelles missions ou quels services innovants développer, il faut

être en mesure d'établir quels sont les besoins. La société de l'information et de la communication se conjugue avec la société de la consommation : ceci explique que la plupart des foyers français soient équipés en technologies numériques, quand bien même ces technologies sont innovantes. Mais la possession d'outils numériques ne satisfait pas, en soit, tous les besoins qui accompagnent l'acquisition. Comment utiliser l'outil ? À quoi doit-il servir ? Comment ne pas se laisser envahir ? Comment continuer à être productif, à apprendre, à créer, à développer son imagination ? Autant de questions qui sont le reflet d'un besoin : celui d'acquérir une culture numérique et informationnelle fiable.

### *1.4.1 Enquêter*

Pour être compris, ces besoins peuvent être analysés par un certain nombre d'outils. L'enquête, le sondage, est l'un d'eux. La médiathèque Hélène Berr a donc décidé de mener ce projet de réflexion en interrogeant ses usagers. Cette enquête a été réalisée uniquement auprès de deux types de publics : d'une part, les enfants, et d'autre part, « les parents ». Cette focalisation permettra à l'établissement de comprendre les besoins spécifiques des publics pour qui l'offre numérique a été pensée, à savoir le public jeune.

#### *1.4.1 a) Méthodologie*

L'enquête a été réalisée en deux temps et selon deux modalités de passage. S'adressant autant aux usagers les plus connectés qu'aux utilisateurs les moins équipés, l'enquête a été conçue pour pouvoir être passée à la fois sur place, sous la forme d'un questionnaire papier à remplir et remettre aux bibliothécaires, et sous la forme d'un questionnaire réalisé à l'aide de Google Form, diffusé aux personnes inscrites à la newsletter de la médiathèque Hélène Berr.

L'enquête papier a été diffusée dans un premier temps pendant près de 10 jours uniquement sous sa forme papier, puis a été envoyée à la liste de diffusion lors d'une infolettre « spéciale ».

Nous avions défini un minimum de 50 réponses et un maximum de 200. L'enquête a été diffusée 6 au 27 mai 2015. Nous avons collecté un total de 113

réponses, répartie à peu près équitablement entre les réponses numériques et les réponses papiers. Les résultats sont divisés entre 49 réponses pour les enfants et 64 réponses de parents.

Après ces trois semaines d'enquête, nous avons rassemblé les résultats en une seule feuille de calcul sur le logiciel Excel de la suite Office. Un traitement a été nécessaire afin de normaliser les résultats et qu'ils soient analysables ensemble sans distinction.

Le dépouillement des résultats a donné lieu à un récapitulatif des données les plus importantes, ainsi qu'une analyse précise mais succincte, qui a été distribuée à l'ensemble du personnel de la section jeunesse. Ce document est disponible en annexe.

*1.4.1 b) Les grands enseignements*

Cette enquête nous a permis de comprendre au mieux les demandes et les attentes de chacun, parents comme enfants, à propos du numérique en bibliothèque.

Un contexte d'interrogation professionnelle sur le multimédia

Certaines questions de l'enquête se concentraient sur les limites que les parents imposaient à leurs enfants dans leur utilisation des « écrans » (c'est-à-dire des technologies numériques et digitales). Ces questions nous ont paru essentielles dans le contexte actuel de la médiathèque : les ordinateurs dont dispose l'espace jeunesse, à savoir quatre postes accessibles uniquement par les enfants inscrits à la bibliothèque, étaient pris d'assaut par quelques enfants, qui utilisaient les codes de leurs frères et sœurs pour pouvoir prolonger le temps de leurs sessions de connexion (limité à deux heures par jour et par carte sur l'ensemble du réseau parisien). La mise en place de limites de temps par la création d'un planning d'inscription (les enfants doivent venir s'inscrire auprès des bibliothécaires avant de pouvoir se connecter pour des sessions d'une demi-heure de connexion, renouvelable une fois par jour) et l'augmentation de la vigilance quant aux sites fréquentés, avait suscité des débats entre les professionnels de la bibliothèque : Doit-on se substituer aux

parents ? Doit-on avoir un droit de regard sur ce que regardent des enfants considérés comme « responsables » sur internet (l'âge minimum d'inscription sur les réseaux sociaux, les forums et autres sites étant de 13 ans, selon la législation française) ?

Cette enquête nous a donc paru être une bonne occasion d'établir un panorama à la fois de l'équipement personnel des usagers de la bibliothèque, des souhaits qu'ils auraient par rapport aux services que nous pourrions proposer, mais aussi un bon moyen de recueillir les attentes des parents vis-à-vis de « l'accès libre » aux ordinateurs, mais aussi tout simplement de comprendre la vision que les usagers se font du numérique en bibliothèque.

Une demande d'encadrement forte

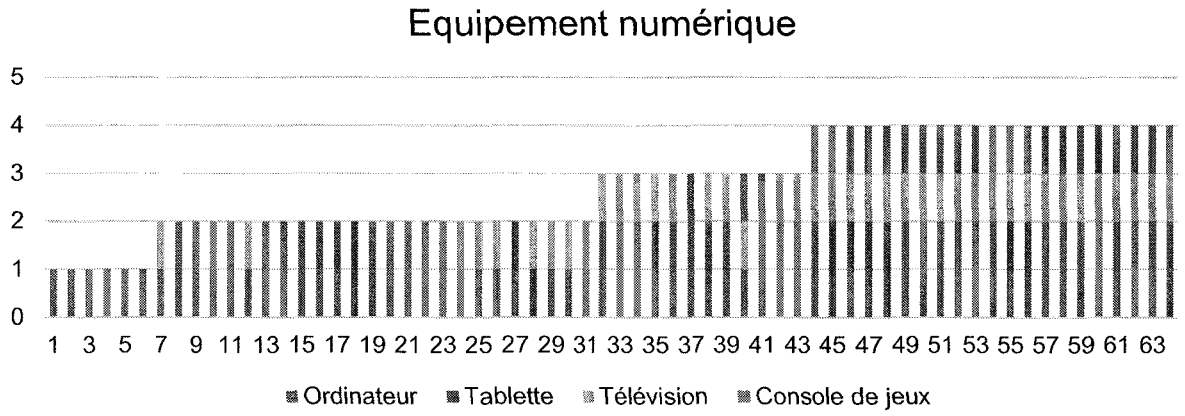
Comme le montrent non seulement les réponses aux questions sur ces limites du « temps écran », mais aussi les réponses données à la question « Que pensez-vous de la présence d'ordinateur et de tablettes en bibliothèque ? », même les parents les plus favorables au numérique en bibliothèque sont demandeurs d'un encadrement assez fort. Pour certains les bibliothèques doivent être un lieu d'apprentissage, de savoir, et de culture, mais pas un lieu de jeu : ils demandent donc à ce que l'accès aux sites de jeux soit limité voire supprimé et que les ordinateurs ne servent que la recherche, accompagnée d'un bibliothécaire. Pour d'autres, le bibliothécaire doit aussi se placer en tant que guide, prescripteur de contenu, d'applications, d'usages et doit aider à l'acquisition d'une culture numérique fiable.

Des usagers très équipés, mais aussi très emprunteurs

L'idée que le numérique pourrait faire « fuir » le public des bibliothèques, trouvant dans internet une alternative bien plus efficace et plus pratique aux établissements publics culturels, n'est aucunement vérifiée dans le cadre de la médiathèque Hélène Berr. Même si nous ne pouvons pas nous prononcer sur les publics absents, qui n'ont pas été interrogés dans le cadre de notre enquête d'usage, nous constatons cependant que les publics les plus équipés restent tout de même des inscrits actifs. Les foyers qui possèdent au moins quatre médias digitaux ou numériques différents (c'est-à-dire à la fois un ordinateur, une tablette, une télévision et une console de jeux) présentent les mêmes

profils d'emprunt que l'ensemble des personnes sondées : ils empruntent souvent des livres, mais peu de documents multimédias comme les DVD

70% des parents interrogés déclarent posséder une tablette tactile, même si leurs enfants n'ont pas nécessairement un accès libre à cet outil. 21 des foyers, sur 64, c'est-à-dire près d'un tiers, sont très équipés. Toutes les personnes interrogées possèdent un ordinateur, même si elles n'ont pas toujours une télévision.




Des visions générationnelles

Notre enquête nous a montré que certaines différences subsistaient entre les parents et les enfants sur la conception du numérique. Sur les tablettes, les enfants plébiscitent par exemple les applications d'aide au devoir et, dans un autre registre, les jeux, quand les parents estiment que ce sont là les usages les moins importants des tablettes. Beaucoup de parents soulignent aussi que la régulation du temps passé sur les écrans, et le contenu visité, est source de conflit entre générations.

La bibliothèque étant un espace de sociabilité, elle pourrait être le lieu d'un échange favorisé autour des différentes pratiques : considérer l'enfant comme un usager « spécialisé » et interroger ses pratiques peut être une manière de résoudre des conflits qui peuvent aussi être dûs à une méconnaissance des usages d'internet. Une des personnes sondées déclare par exemple qu'elle attend des bibliothécaires qu'ils soient capables de guider les enfants car elle, adulte et parent, ne connait pas forcément bien les

mécanismes des réseaux sociaux. En incluant la famille toute entière, parents comme enfants, dans un projet porté pourtant sur « la jeunesse », la bibliothèque peut aussi être un médiateur de « conflits », et pas seulement de culture.

En marge : le besoin d'un espace de dialogue

Ce que montre cette enquête c'est aussi qu'il existe un besoin qui, sans être spécifiquement lié au numérique, pourrait être résolu par lui : c'est le besoin de communiquer avec les bibliothécaires qui est visible à travers un certain nombre de réponses. Laisser la possibilité aux usagers de répondre en texte libre et non pas selon un choix de réponses balisées a permis de mettre en évidence un besoin assez fort de s'exprimer sur des sujets qui ne sont pas forcément en rapport direct avec les questions du sondage, de manière anonyme de préférence (les seuls usagers qui ont utilisé les espace « libres » à cet effet sont des personnes ayant répondu par le biais de la newsletter »). Ainsi, certains usagers ont profité de cette « tribune libre » pour exprimer leur insatisfaction quant au soin porté aux documents par d'autres utilisateurs (certains DVD, par exemple, sont en effet illisibles après des « mauvais traitements » par d'autres usagers, ou simplement par l'usure naturelle d'un support fragile). Un utilisateur a aussi profité de cette enquête pour exprimer un avis sur une animation musicale ayant eu lieu à la médiathèque quelques mois précédemment.

Cet enseignement, bien que n'étant pas directement relié à la problématique de notre enquête, peut être une piste de développement intéressante pour l'avenir. Les bibliothécaires ont aussi exprimé le souhait de disposer de ces réponses afin de pouvoir éventuellement répondre aux usagers, d'une part pour leur offrir un retour sur l'enquête à laquelle ils ont participé, mais aussi pour pouvoir offrir une réponse aux inquiétudes et aux remarques exprimées.

# 2 PREPARER LE TERRAIN

## 2.1 L'équipement

Lorsqu'une bibliothèque veut développer son offre numérique, cela passe le plus souvent par des acquisitions matérielles, afin de développer l'offre autour d'outils techniques. Ce fut le cas par exemple dans de nombreuses bibliothèques lorsqu'elles se sont dotées d'ordinateurs et de connexion internet. Si aujourd'hui d'autres modalités de développement numérique existent, notamment par le développement de la communication digitale, le projet qui nous intéresse aujourd'hui est avant tout basé sur cette acquisition matérielle. En effet, la ville de Paris, comme nous l'avons vu, a développé un projet numérique en trois temps, dont deux concernent directement le développement de l'offre d'outils numériques en bibliothèques. Le premier projet concerne donc les liseuses, proposées en prêt. Le second projet concerne l'acquisition, dans l'espace jeunesse, des bibliothèques de la ville, de tablettes tactiles. Mais en prémisse de cette acquisition se posent diverses questions qu'il convient ici de développer.

### *2.1.1 Le coût*

L'acquisition de matériel, comme l'acquisition de n'importe quelle collection, dépend du budget alloué au projet. Ce budget peut être décidé en amont par les élus municipaux, auquel cas le choix matériel dépendra de la somme disponible, ou bien il peut être décidé en aval par les élus municipaux en fonction des demandes exprimées par les bibliothécaires. Quoiqu'il en soit, la contrainte budgétaire est importante : environ 59% des bibliothèques qui n'ont pas encore développé de projet numérique déclarent ne pas en avoir les capacités budgétaires, et que le budget est leur principal frein, selon une enquête sur les ressources numériques en bibliothèque menée en 2015 par

Vodeclic, une société qui développe des solutions d'accès aux formations bureautiques.[9]

Ces contraintes nécessitent donc d'étudier de manière approfondie les capacités techniques de chaque outil afin de choisir ce qui semblera être la meilleure solution en termes de rapport qualité-prix. La longévité du matériel est elle aussi importante : contrairement à une acquisition domestique qui ne sera manipulée que par les membres du foyer, les outils disponibles en bibliothèques sont manipulés par un grand nombre de personnes, et notamment par des publics jeunes qui ne connaissent pas forcément les principes de précautions à adopter en présence d'un matériel fragile. Si l'outil que l'on souhaite acquérir est fragile, cependant, des accessoires permettent de réduire les risques, tels que des housses de protection. Elles impliquent cependant encore une fois un coût supplémentaire.

En dehors du coût du matériel en lui-même, il est important de s'interroger sur le coût des offres associées. Le choix d'une tablette va aussi être orienté par le prix des applications qu'elle propose.

### *2.1.2 La contrainte logicielle*

Les outils informatiques sont à considérer selon deux axes : le premier est matériel, et le second est logiciel. Le logiciel désigne le système d'exploitation de l'outil (par exemple, Windows ou MacOS, pour les ordinateurs). Sur les tablettes tactiles, les systèmes d'exploitation les plus courants sont au nombre de trois et sont gérés par les plus grandes industries hi-tech :

- *Android* est le système d'exploitation développé par Google et disponible sur smartphones, tablettes, mais aussi PDA (Personal Digital Assistant, un précurseur des tablettes tactiles et des smartphones) et « smartwatch » (littéralement « montre intelligente »). Google fournit gratuitement son système d'exploitation aux constructeurs.

---

[9] Les ressources numériques dans les bibliothèques en 2014 / © Vodeclic, A Skillsoft Company

- *Windows 8.1* est le système d'exploitation développé par Windows. Il existe sur PC, sur smartphone, sur tablette et sur certains objets connectés. Windows vend son logiciel aux constructeurs mais construit aussi en partie ses propres tablettes, les tablettes Surface, qui sont des produits hybrides (entre la tablette tactile et le PC)
- *iOS,* enfin, est le système d'exploitation d'Apple. Il existe en différentes versions sur les smartphones, les Mac, les iPads et certains objets connectés comme l'iWatch. Apple conçoit ses produits et ses logiciels, et ne vend pas son logiciel.

Chacun des différents systèmes d'exploitation entraine des particularités qui les différencient.

*La diversité de l'offre*

Le choix du matériel est donc dépendant de l'offre logicielle. Des constructeurs comme Samsung ne proposeront qu'Android ou Google Play, mais ne proposeront jamais iOS. De la même manière, un logiciel Apple ne permettra pas d'accéder aux offres disponibles uniquement sur Google Play. Il convient donc de s'interroger sur la variété de l'offre disponible, mais aussi sur son coût et sur sa qualité. Une offre abondante mais où les applications sont exclusivement destinées à la productivité ou au travail bureautique ne sera pas adapté à une offre de services créatifs, artistiques ou culturels.

En ce qui concerne le nombre d'applications disponibles sur chaque système d'exploitation, Apple bénéficie d'une grande avance. C'est ce qui oriente le choix de nombreux bibliothécaires vers ce matériel : malgré son coût initial, choisir un iPad représente l'assurance d'avoir une offre très variée.

*Le développement*

Le développement des applications pour les tablettes dépend énormément du système d'exploitation pour lequel elles se destinent. Même si beaucoup d'applications sont disponibles sur plusieurs plateformes, s'adapter à chacun des systèmes d'exploitation demande un nouveau travail de développement. Ce travail de développement est d'autant plus important à

prendre en compte qu'il doit pouvoir être pérennisé : les applications nécessitent des mises à jour afin de suivre les évolutions des systèmes d'exploitation (eux-mêmes mis à jour régulièrement). Le système d'exploitation doit donc être fiable sur le long terme. Sur ce plan, Apple bénéficie encore une fois d'une longueur d'avance puisque la plupart des mises à jour d'applications sont effectuées sur iOS avant d'être adaptées aux autres plateformes, ce qui s'explique entre autres par le fait que les développeurs seraient mieux payés par Apple qu'ils ne le seraient par Google ou Windows.

En termes matériels, une autre étape indispensable de l'acquisition de matériel numérique, c'est la prise en compte des modalités d'accès de l'outil. Un outil nomade comme une tablette tactile est cependant souvent présenté sous une forme assez fixe, mis à disposition du public soit encastré dans un mur, soit sur un pied fixe. Mais les bibliothèques proposent souvent un accès soit mobile (les tablettes pouvant être empruntées à la banque de prêt et utilisées partout dans l'enceinte de la médiathèque) soit plutôt flexible, par exemple en laissant les iPad à disposition sur une table mais fixées par un système d'antivol filaire.

Le budget mis à disposition des bibliothécaires peut donc fortement influencer les possibilités de services offerts en bibliothèque. Le service des bibliothèques de la ville de Paris a fait le choix matériel de proposer des iPad Air, livrés aux bibliothèques avec, pour chaque tablette, avec une housse de protection type « Survivor », comprenant aussi une protection de l'écran, une chaine et un cadenas. Il est donc techniquement possible de proposer les tablettes en consultation libre sur place, en évitant le risque de vol et de dégradation.

## 2.2 La formation

L'autre volet d'une préparation optimale à la concrétisation des projets numériques, c'est de disposer d'une équipe suffisamment formée pour pouvoir proposer une « valeur ajoutée » en termes de services, par rapport aux connaissances des usagers. Auprès du public jeune, « nativement numérique », considéré comme spécialiste des technologies digitales qu'il a

toujours maitrisées, l'apport du bibliothécaire peut s'interroger, et d'autant plus lorsque celui-ci a bénéficié d'une formation assez classique voire très orientée sur le livre. Dans le cadre de la médiathèque Hélène Berr, pourtant, les parents semblent être demandeurs d'une aide, de la part des bibliothécaires, que ce soit pour maitriser l'outil, choisir ses applications ou simplement orienter les enfants vers les bons usages. Il est donc attendu du bibliothécaire qu'il soit un spécialiste de ces « nouvelles technologies », du moins lorsqu'il les propose dans son établissement.

Cette spécialisation doit couvrir plusieurs domaines de compétences : d'une part, les compétences techniques nécessaires à la maitrise du matériel et d'autre part, la maitrise théorique nécessaire à la constitution d'une offre adaptée.

### *2.2.1 Formation technique et matérielle*

La maitrise matérielle dépend là encore beaucoup du type d'outil acquis par les établissements : la maitrise d'une tablette tactile, par exemple, demandera des compétences qui ne seront pas celles nécessaires à la mise en place d'une collection de livres numériques sur liseuses électroniques. Le niveau de spécialisation requis lui aussi sera variable, non pas en fonction de l'équipement choisi, mais en fonction du rôle de chacun dans la constitution du projet. Si, par exemple, une seule personne est en charge de la constitution de la collection de littérature numérique, elle devra être capable de comprendre les spécificités des différents formats : comprendre la différence entre une application – même une application « littéraire » - et un format epub sera indispensable au choix des contenus. Au contraire, si toute l'équipe de l'établissement est amenée à animer des ateliers autour des tablettes, chacun doit être en mesure de maitriser au moins les fonctions de base (savoir comment éteindre et allumer l'outil, comment présenter le contenu de la tablette, comment l'utiliser et comment régler les problèmes techniques de base qui risqueraient d'être rencontrés, par exemple le blocage de la tablette par un nombre trop important d'erreurs de mot de passe, etc.).

Au sein de la médiathèque Hélène Berr et suite au projet de la Ville de Paris, l'équipe de la section jeunesse a reçu une formation à la maitrise technique des iPad. Cette formation a été délivrée à l'ensemble de l'équipe au cours du / mois de ... / et présentait les fonctions les plus indispensables. Cependant, la médiathèque Hélène Berr fonctionne de façon décloisonnée, chacun, quelle que soit sa spécialisation (discothèque, fonds adulte, etc.) pouvant être amené à intervenir dans l'espace jeunesse, soit en service public, soit en animation. Il est donc nécessaire que cette formation soit donnée à tous.

### *2.2.2 Connaissance et maitrise des applications*

La formation peut aussi prendre la forme de présentation d'applications. L'ensemble du réseau des bibliothèques de la ville de Paris ayant été abonnée au service StoryPlayr, la médiathèque Hélène Berr a donc pu assister à une formation dispensée par les fondateurs de cette application. Cette formation a essentiellement consisté à présenter les fonctionnalités de l'application, les avantages pour les bibliothèques et les utilisations possibles en animation.

D'autres formations de ce type ont pu être organisées par le biais de partenariats entre les éditeurs de contenus multimédia et les professionnels des bibliothèques. Ces formations permettent à la fois aux développeurs de faire connaitre leurs outils, mais aussi d'en expliquer les fonctionnements, ce qui peut se révéler indispensable lorsque les technologies innovantes sont utilisées. Contrairement à un livre dont le fonctionnement immédiat est a priori intuitif, les applications peuvent nécessiter une connaissance préalable ou des explications quant au « mode d'emploi ». Cependant, ces formations présentent le désavantage d'être organisées par des services commerciaux qui ne sont pas nécessairement adaptés aux fonctionnements des bibliothèques et qui ne s'adressent pas nécessairement spécialement aux bibliothécaires en tant que spécialistes des métiers du livre, mais en tant que clients et médiateurs. Certains bibliothécaires ont par exemple pu exprimer des inquiétudes en ayant l'impression d'être des « partenaires commerciaux » des éditeurs.

### *2.2.3 Approche théorique des TIC*

La formation des bibliothécaires implique une certaine expertise théorique et une approche fine des problématiques liées à la société de l'information et de la communication. Parallèlement à cela, le projet de la médiathèque Hélène Berr s'adressant à un public jeune, les personnes en charge de la mise en œuvre de la mission doivent aussi obtenir un bagage théorique en termes de lecture numérique à destination des jeunes. Ces enjeux sont bien identifiés par de nombreuses revues traitant de la littérature jeunesse ; Lecture Jeune, par exemple, a consacré plusieurs numéros de sa revue ; « Cross-media, Transmedia », paru en mars 2015, traite notamment des formes hybrides de lecture. « Les jeunes et les inégalités numériques », publié en septembre 2012, traitait déjà de la fracture numérique. Les tendances de l'édition ado/jeunes adultes, de juin 2012, traitent entre autres de la littérature numérique, un sujet mis en avant par la couverture du numéro. Cette littérature scientifique et professionnelle fait partie des éléments qui peuvent permettre aux bibliothécaires de se former eux-mêmes, comme nous allons le voir dans le paragraphe sur les autoformations. Mais ces thématiques gagneraient à être abordées de façon plus officielle par des conférences accessibles à destination des bibliothécaires de la ville de Paris.



*Figure 1 : numéro de juin 2012 de Lecture Jeune*

## 2.3 Calendrier, organisation interne et formation : des contraintes à vaincre

Les démarches de formation nécessitent qu'un certain temps soit libéré afin de le consacrer aux journées d'études, aux stages, aux conférences... Mettre à disposition des équipes des outils de formation ne permet pas, en soit, d'impliquer les équipes dans ce renouvellement de leurs compétences. Au-delà des questions et des inquiétudes qui peuvent être générées par ces mutations, et qui doivent être prises en compte à part entière dans la préparation d'un

projet d'équipement numérique, la gestion du temps est elle aussi primordiale au bon déroulement de ces changements. L'activité de bibliothécaire est variée : entre les activités de catalogage, de sélection des collections, de renouvellement des fonds, de rangement du matériel emprunté, d'accueil du public, d'organisation des animations et des animations elles-mêmes, trouver le temps de se former à de nouveaux outils peut être un véritable défi. Aménager des formations qui proposent peu de contraintes (en termes de déplacement, par exemple) et qui sont inclues dans le temps de travail normal des bibliothécaires est l'une des solutions envisagées par de nombreuses bibliothèques. De la même manière, de plus en plus d'entreprises utilisent les *MOOC* pour encourager l'esprit d'innovation et l'auto-formation de leurs employés. C'est dans cet esprit que la BPI met à disposition de tous, sur son site, les vidéos ou des podcasts audio des conférences ayant lieu dans ses locaux. La BPI met donc à disposition de tous, professionnels ou non, les retranscriptions de ces journées d'études, qui sont donc des reflets de l'actualité immédiate.

### *2.3.1 Des démarches de collaboration autour des services innovants*

Une autre manière de former les équipes à la gestion des projets numériques est de centraliser les expériences d'autres bibliothèques et de s'inspirer des bilans, des réussites et des problèmes rencontrés par d'autres. L'histoire des bibliothèques a été marquée par la collaboration des professionnels : autant pour la mise en commun des notices de catalogage que pour les décisions d'acquisitions, les bibliothèques ont pour habitude de coopérer, se réunissant autour d'associations comme l'IFLA ou ABDS. Pierre Carbonne souligne :

---

*« Le développement des compétences et la formation, l'échange de bonnes pratiques, ainsi que le lobbying auprès*

*des pouvoirs publics, sont aussi des domaines majeurs de coopération, portés par les associations professionnelles. »* [10]

---

Certaines bibliothèques se mettent donc en réseau afin de constituer des groupes de travail ou d'échanges autour de problématiques communes. Les interrogations que provoquent les mutations dans le métier de bibliothécaire peuvent trouver des réponses dans les échanges et les retours d'expérience d'autres bibliothèques. Les associations sont garantes de ces pratiques de coopération : l'IFLA a organisé en 2014 un séminaire national autour des « cultures numériques », et l'ADBS propose un programme de formation riche de propositions quant à la gestion des projets numériques (piloter la transformation, ou encore comprendre l'offre des livres numériques scientifiques, sont des problématiques évoquées dans les formations de l'année 2015).

Les entreprises privées prennent aussi de plus en plus au sérieux la problématique de la bibliothèque numérique. La souris grise est un organisme de conseil et de formation professionnelle à destination des professionnels et des familles, qui a organisé le 1er juin 2015, une journée d'étude et de retours d'expérience autour des tablettes en bibliothèque. Les médiathèques de Lyon et de Genève sont intervenues afin d'apporter aux professionnels des éclairages sur la manière dont elles ont mis en place leurs projets, principalement à destination des publics jeunes. La médiathèque Hélène Berr a donc participé à cette journée de formation et en a recueilli des éléments d'information, des solutions aux problèmes rencontrés et des scénarios d'utilisation des tablettes en bibliothèques qui pourront servir à l'équipe de la médiathèque parisienne dans le futur. Dans cette démarche de collaboration entre professionnels, nous avons aussi mis à disposition les prises de notes sur les conférences, en les relayant aux bibliothécaires qui le désiraient, par le biais des réseaux sociaux.

---

[10] CARBONNE, Pierre. Les bibliothèques. Paris, Presse universitaires de France (PUF), 2012. 128p. IBSN : 2130594557

### *2.3.2 L'auto-formation, l'expérimentation : une réponse aux manques de moyens ?*

Cette démarche peut être complétée par la lecture régulière des nombreux blogs de bibliothécaires, qu'il s'agisse de sites officiels des bibliothèques ou de blogs personnels des professionnels. Ces pratiques informelles sont assez ancrées dans les habitudes des bibliothécaires, en témoigne le nombre de personnes inscrites aux groupes consacrés aux jeux vidéo, aux tablettes ou au numérique en bibliothèque sur les réseaux sociaux tels que Facebook. Le partage d'articles et de publications professionnelles sur ces sujets font aussi partie des pratiques qui permettent aux bibliothécaires d'échanger autour de leurs pratiques : au moyen des Pearl Trees, des netvibes, de ScoopIt ou de Twitter, les processus d'auto-formation sont notamment décrites par Xavier Galaup comme des modes d'expérimentation permettant de faire face au manque de temps, de moyens ou d'organisation professionnelle d'encadrement.

> *Le micro-apprentissage c'est le réseau, l'abonnement à des flux RSS, la formation par petites touches mais au quotidien, de façon continue et adaptée.*[11]

La médiathèque Hélène Berr, elle, tente d'insuffler ces pratiques informationnelles de partage des savoirs en mettant à disposition des professionnels un tutoriel d'utilisation de la plateforme ScoopIt. Bien que les bibliothécaires n'utilisent pas nécessairement régulièrement cet outil, ils peuvent néanmoins le maitriser et l'utiliser au besoin.

Ces démarches sont par exemple expérimentées par la bibliothèque de la Canopée, actuellement en préfiguration et qui devrait ouvrir au début de l'année 2016 au cœur des Halles parisiennes. Les agents de cet établissement, qui proposera des outils techniques tels que les imprimantes 3D, ne sont

[11] GALAUP, Xavier. Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbane, Presses de l'Enssib, 2012. 228p. ISBN : 979-10-91281-06-5

pourtant pas spécialistes ni familiarisés avec les outils en question, et les formations proposées sont des formations techniques assurées par les constructeurs. Un certain nombre de manipulations de la machine est cependant indispensable pour pouvoir prétendre former les usagers et les initier à ces technologies nouvelles. Afin de développer leur savoir-faire, les bibliothécaires ont donc décidé de tester eux-mêmes, au sein d'un groupe réduit. Une fois que la machine sera maitrisée par l'ensemble des personnes de ce groupe, celles-ci assureront la formation des autres agents. Une chaine de diffusion du savoir-faire se crée donc dans l'organisation interne de la bibliothèque, et permettent de pallier au manque de formations plus « officielles » et plus approfondies.

# 3. CONCRETISATION

Une fois les missions générales définies et le terrain aussi bien intellectuel que matériel préparé, les bibliothèques doivent définir plus précisément les objectifs à associer à l'intégration des ressources et des équipements dans les services de l'établissement. Ces objectifs vont permettre de choisir les méthodes d'accès aux services les plus adaptés : quels scénarios d'accès aux tablettes choisir ?

## 3.1 Stratégie d'action

### *3.1.1 Une équipe fédérée et impliquée*

La phase de concrétisation du projet est sans doute celle où il est le plus important de fédérer les équipes, notamment lorsque le fonctionnement interne de l'établissement est basé sur la polyvalence et le décloisonnement comme c'est le cas à la Médiathèque Hélène Berr. De plus, les services numériques font partie des services que l'on peut qualifier d'« innovants » puisqu'ils se basent sur un savoir-faire et une offre qui n'était auparavant pas disponible en médiathèque. En se basant sur la définition de l'innovation citée par Frank Barnu dans « Créer des services innovants »[12], publié aux presses de l'ENSSIB, l'innovation désigne : « La mise en œuvre réussie économiquement sur un marché d'une idée nouvelle pour ce marché ». Si la réussite économique ne peut se vérifier qu'à posteriori, le fait que l'idée d'un service donnant accès à des applications, c'est-à-dire une forme nouvelle de contenu multimédia, est un service nouveau en bibliothèque, permet bel et bien de définir ce service comme « innovant ».

Or, les services innovants sont porteurs d'une certaine aura de « danger ». Cette peur du changement n'est pas réellement infondée : lorsqu'un marché, une entreprise ou un établissement, décide de renforcer les services innovants, il remet en cause les acquis et les savoir-faire traditionnels.

---

[12] JACQUINET, Marie-Christine. Créer des services innovant : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011, 172 p. ISBN 978-2-910227-90-6

Frank Barnu écrit : « Surtout, il faut bien l'avouer, [l'innovation] menace tous ceux qui, ayant acquis un savoir-faire reconnu, voient leurs compétences remises en question par la nouveauté ». Mais il modère cependant ce danger, en insistant sur le fait que ces nouveautés ne changent pas profondément le métier : les missions, comme nous l'avons vu lorsque nous étudiions la manière dont nous pouvions cadrer le projet, restent celles d'une bibliothèque. Qu'elle soit numérique ou non, la bibliothèque donne accès au savoir, et que ces savoirs passent par l'utilisation d'une technologie innovante ou non, la mission du bibliothécaire est la même. Cependant, la gestion d'un projet de service innovant ne peut pas ignorer cette peur. Impliquer, stimuler, et associer les professionnels dans la démarche permettrait, selon Corinne Matheron[13], d'une part d'adapter les besoins aux spécificités des établissements, et d'autre part, de réduire le risque de démotivation du personnel. Favoriser le dialogue stimulant la créativité permettrait d'« éviter le rejet du projet par les agents en charge de sa mise en œuvre », écrit-elle dans « Créer des services innovants ».

### *3.1.2 Travailler de façon collaborative*

Impliquer l'ensemble des équipes dans la réflexion est une manière de prendre en compte leurs peurs, et d'y trouver des solutions collectivement. La ville de Paris a mis en place ce travail de réflexion collective auprès des bibliothèques pilotes du projet, ainsi que les personnels du service des bibliothèques dans la section de la veille jeunesse. Une réunion a ainsi été organisée pour évoquer les différentes contraintes liées au projet et d'établir des scénarios d'action. Cependant, un panel d'autres outils se développent et peuvent être intégrés dans les projets innovants. Le *brainstorming*, remue-méninge en français, est notamment un de ces outils utilisés en gestion de projet en entreprise, et qui pourrait inspirer les gestionnaires de projets en bibliothèque. Des tests des différentes propositions peuvent aussi être envisagés, sortes de « bêta-tests » permettant d'identifier les problèmes, les

[13] JACQUINET, Marie-Christine. Créer des services innovant : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011, 172 p. ISBN 978-2-910227-90-6

axes de développement, et les atouts des différentes propositions. La création d'une animation est par exemple particulièrement adaptée à ce type de mise en situation : une fois le cadre général de l'animation définie, la tester auprès d'un public « neutre » mais professionnel (des collègues d'autres spécialisations ou même d'autres bibliothèques par exemple !) peut être un bon moyen d'évaluer sa pertinence et son succès potentiel.

### 3.2 Choisir à qui l'on s'adresse : le public cible

Le projet numérique de la médiathèque Hélène Berr concerne directement le public jeune. Ce public, cependant, est très hétérogène. Entre les enfants les plus petits, qui ne savent pas encore lire, mais qui fréquentent la bibliothèque avec leurs parents pour écouter les histoires, assister aux lectures de contes..., les préadolescents qui utilisent la bibliothèque notamment pour les mangas, les BD et les ordinateurs, les gros lecteurs de romans qui suivent avec assiduité les différentes séries, ou bien les lycéens qui viennent préparer examens et exposés dans la salle de travail, définir de manière simple et homogène le « public jeunesse » est une mission difficile. Les plans d'actions sont d'autant plus difficiles à déterminer de façon homogène qu'ils concernent des outils numériques : parmi la littérature étudiant les mécanismes cognitifs associés au numérique, un certain nombre de psychanalystes adoptent un point de vue plus perplexe sur le numérique, surtout à destination des très jeunes enfants. Les risques cognitifs associés à la surexposition aux écrans font partie des éléments les plus fertiles des recherches psycho-cognitives.

Ces risques doivent être considérés dès le plus jeune âge, surtout lorsqu'on s'adresse à des enfants qui vivent dans un monde qui tend de plus en plus vers le « tout numérique ». Les modalités d'accompagnement, de sensibilisation aux questions de la vie privée sur Internet,... peuvent être définies selon l'âge des enfants, en créant ce que Serge Tisseron[14] appelle une diététique des écrans. Il se base sur des repères chronologiques, l'âge de

[14] TISSERON, Serge. 3-6-9-12 : Apprivoiser les écrans et grandir. Paris, Erès, 2013. 136 p. ISBN : 2749238978

l'enfant et ses grands rituels sociaux (l'entrée en maternelle, puis au CP,...) pour déterminer une façon « saine » d'apprivoiser les écrans : la règle des 3-6-9-12 est donc connue de la plupart des bibliothécaires mais aussi de certains pédagogues et psychanalystes. Elle pose donc les limites des actions possibles en bibliothèques si l'on veut se référer à ces repères : pas de tablette seul avant 3 ans, toujours avec la surveillance d'un adulte et sans qu'elle aille dans l'espace privé de la chambre, des limites de temps d'écran clairement déterminées et surtout un dialogue constant entre les parents et les enfants pour établir et comprendre ensemble les règles.

Ces questions cognitives doivent rester à l'esprit des bibliothécaires lorsqu'ils désirent mettre en place des activités numériques. Les textes de Tisseron insistent sur le caractère social de l'utilisation des écrans, dans le sens où cette utilisation doit être accompagnée, encadrée. Les médiateurs, en bibliothèque, doivent s'assurer que cet encadrement est toujours présent et que les enfants, et surtout les plus jeunes, ne sont pas exposés aux écrans sans précautions. Il est donc possible d'imaginer plusieurs actions adaptées aux différents âges, comme c'est déjà le cas dans la médiathèque Hélène Berr qui propose pour chacune de ses animations jeunesse un âge « minimal » conseillé.

## 3.3 La veille, une étape sans cesse renouvelée de la concrétisation du projet

### *3.3.1 Des réseaux institutionnels et des références diversifiées*

Devenir « applithécaire », selon un terme emprunté au site « Biblionumericus », amène à renouveler ses savoir-faire et à gérer un nouveau type de collection. Comme le souligne Thomas Fourmeux sur le site Biblionumericus, cette spécialisation n'est pas réellement une refonte totale du métier de bibliothécaire, et des activités quotidiennes telles que la veille demeurent, même si elles doivent prendre en compte de nouvelles données.

---

*L'intégration progressive des tablettes dans les bibliothèques implique de maitriser l'outil mais aussi d'avoir connaissance de*

*ce qui se fait dans le monde des applis (valable également pour les e-books). Quels sont les éditeurs ? Quels sont les genres d'applis ? Quels sont les publis visés ? De la même façon que le bibliothécaire effectue une veille éditoriale, réalise un tri parmi une offre pléthorique, constitue des paniers et enrichit les collections des bibliothèques, l'applithécaire trie, sélectionne, acquiert et propose des applis en fonction des critères qui ont été fixés.*[15]

---

De nombreux sites proposent des catalogues d'applications à destination des bibliothécaires. Declickids[16], par exemple, propose non seulement une évaluation des applications selon des critères divers (l'âge, le genre de l'application, l'avis des bibliothécaires et celui d'un enfant testeur, par exemple) mais aussi des articles de veille sur les applications en promotion (qui peuvent par exemple devenir gratuites à l'occasion de certains évènements : l'application « Les petites choses » fut par exemple gratuite durant la semaine célébrant son anniversaire). Ces outils permettent aux bibliothécaires d'obtenir l'avis d'une personne ayant testé l'application, ce qui est particulièrement utile lorsque les ressources ne sont accessibles que de façon payante. Un autre site institutionnel, celui de la Petite Bibliothèque Ronde de Clamart, Bibapps[17], véritable institution (qui intègre à son développement, depuis sa création il y a 50 as, les notions de « bibliothèque 3ème lieu »), propose les mêmes offres, avec en plus des idées de médiations possibles en bibliothèque autour des applications.

Le SDE de la ville de Paris propose aussi un service de veille autour des applications jeunesse : un collectif se réunit régulièrement afin de déterminer une liste d'application à conseiller à l'ensemble de réseau, en fonction de critères qui vont du prix de l'application à la pertinence de l'application dans la

---

[15] http://biblionumericus.fr/2013/04/22/quand-le-bibliothecaire-devient-applithecaire/
[16] http://www.declickids.fr/
[17] http://bibapps.com/

mission de lecture numérique à destination de la jeunesse. Le service de veille sur les applications en promotion existe aussi mais de manière plus informelle.

### *3.3.2 Jouer en bibliothèque, est-ce bien sérieux ?*

L'ordre de mission que les bibliothèques de la ville de Paris sont chargées de respecter met au cœur de sa problématique la lecture. La bibliothèque est en effet toujours fortement liée à la littérature. Cependant, l'offre de littérature numérique interactive reste assez faiblement représentée dans les différentes plateformes et « marchés » d'application. La plupart des applications disponibles sur l'Apple Store, par exemple, sont des applications de jeu : 15% des applications sont des jeux, 11% des divertissements. Les livres numériques seraient aussi représentés à 15% mais prendraient en compte principalement les livres numérisés, lisibles depuis l'application « iBook » et ne sont donc pas des contenus interactifs à destination des jeunes.

Pourtant, la diversité de l'offre de jeux vidéo sur les tablettes n'a pas semblé séduire les personnes en charge du projet. La volonté de s'adresser au public principalement par le biais de la lecture a été privilégié dans un premier temps. Cette délimitation pose pourtant plusieurs questions, notamment par rapport à l'investissement des bibliothécaires : définir un cadre trop rigide autour d'une mission innovante peut être un frein au développement. Ainsi, la médiathèque Hélène Berr a voulu proposer une animation autour de l'application Monument Valley, un jeu indépendant qui base sa créativité sur un univers graphique élaboré et qui joue sur les illusions d'optique. Cependant, le SDE en charge de la veille jeunesse a fait remarquer aux bibliothécaires que cette application était en dehors du cadre du projet. De la même manière, les collectifs permettant d'établir les applications « à conseiller » au sein du réseau ont été confrontés à ce problème lors des tests d'applications qui n'étaient pas à proprement parler littéraires : Faces iMake HD, de iMagine machine™ et Hanoch Piven, est une application consistant à créer une figure à partir de collage d'éléments disparates. Elle a été utilisée par exemple dans une animation organisée par la Gaité Lyrique. Cependant, elle ne répond à aucun critère littéraire : elle ne présente pas d'histoire, ne « raconte » rien, et malgré

son intérêt créatif, elle ne peut pas rentrer dans la mission destinée à « susciter le goût de la lecture par le biais de nouveaux supports ».

## 3.4 Animation, libre accès, prêt... des modalités et des contraintes variées

Recueillir des retours d'expérience de différentes bibliothèques nous a permis d'établir un certain nombre de plans d'actions qu'une démarche proche du *benchmarking* pourrait nous aider à comparer. Les modalités les plus courantes sont le libre accès, l'animation ou l'atelier, les lectures de contes, ou le prêt, même si ce dernier concerne le plus souvent les liseuses et non les tablettes.

### *3.4.1 Le libre accès*

Donner un accès libre aux tablettes suppose, comme nous l'avons vu plus haut, d'acheter un certain nombre d'accessoires indispensables à la protection du matériel. S'assurer que le risque de vol et de dégradation est le plus minime possible est indispensable pour proposer un service toujours disponible : ne pas pouvoir emprunter de tablette car elles sont cassées ou volées serait un échec de la mise à disposition. De la même manière, il est important que les tablettes, qui fonctionnent sur batterie, soient toujours chargées. Un espace spécifique au numérique est idéal pour mieux profiter de tous ces services : l'installation d'une table dédiée, où le matériel est constamment branché et sécurisé, permet de répondre à tous ces besoins. C'est la solution qu'a choisie la Gaité lyrique, en se servant d'une table octogonale spécifiquement conçue pour les ateliers numériques lors d'un festival. Cette table est d'autant plus idéale qu'elle permet aux enfants de n'être ni dans un face-à-face ni côte à côte et permet donc un dialogue ouvert de tout le groupe. Un espace dédié permet aussi d'être facilement identifier et suscite la curiosité des visiteurs.

La médiation, dans ce libre accès, doit cependant faire l'objet d'une certaine organisation. De la même manière que les étagères des bibliothèques ne sont pas triées au hasard, les applications disponibles sur tablettes doivent faire l'objet d'un tri dont le choix des critères revient au bibliothécaire. Certains

optent pour un tri thématique, d'autres pour un tri axé sur le « type » de jeu (action, réflexion, etc.). La bibliothèque de Lyon livrait le 1er juin, dans la journée de retour d'expérience organisée par la Souris grise, ses choix d'actions : ainsi, les bibliothécaires ont choisi un tri selon quatre thématiques : jouer, apprendre, créer, rêver. Un autre critère pourrait être l'âge du public conseillé pour chaque application. Le « catalogage » des applications n'étant soumise à aucune norme aucune règlementation, la créativité du bibliothécaire pourra déterminer ses choix de médiation de façon libre.

Certaines bibliothèques, cependant, choisissent de ne pas nécessairement proposer une offre trop quantitative d'applications. Se basant sur un nombre réduit d'applications proposées pour un temps déterminé (quatre applications sur le parc de tablette pendant deux semaines, par exemple), ce type de médiation encourage l'approfondissement de la découverte : ne pouvant pas « zapper » vers une autre application, l'enfant qui désire explorer la tablette peut découvrir en profondeur une application, lire ou réinventer l'histoire, par exemple. Le renouvellement des applications disponibles permet aussi de créer une forme de médiation : le changement d'application crée un phénomène de nouveauté incitant les utilisateurs à revenir vers la tablette pour y découvrir de nouvelles choses.

### *3.4.2 L'animation*

Les bibliothèques françaises axent de plus en plus l'ensemble de leur offre vers des services tels que des animations, des ateliers, des formations... L'augmentation de l'offre de services est entre autres dépendante de l'évolution de la société dans son ensemble, qui s'oriente de plus en plus vers ces catalogues d'offres. La plupart des bibliothèques, y compris celles qui ne sont pas équipées en numérique, proposent donc des animations diverses, telles que des lectures de contes, nommées dans beaucoup de bibliothèques des « heures du conte ». Ce type d'animation est aisément transposable par l'utilisation d'outils numériques : la petite bibliothèque Ronde de Clamart, par exemple, a décidé de proposer un « story game » nommé *Royal Trouble : hidden aventure*, qui se rapproche d'un jeu « point & click » mais qui dispose cependant d'une histoire forte et très présente. Le jeu se présentant sous forme

d'énigmes à résoudre, son utilisation en groupe s'est basée sur la participation collective à la recherche des bonnes réponses. Même si la tablette utilisée n'était pas directement accessible pour les enfants, c'est son contenu et non le support qui était mis en avant et qui a remporté une adhésion unanime auprès du groupe[18] .

La bibliothèque de Lyon, elle aussi, bénéficie d'une offre d'animations assez variées et très riche quant à la valorisation de la littérature jeunesse : proposant de découvrir les métiers de la création et de l'édition littéraire, mais aussi des ateliers créatifs, la bibliothèque a choisi de transposer certaines de ces formules en version numérique. Des fiches ateliers sont créées afin d'établir la structure globale des ateliers, le public visé, la chronologie du déroulement, les applications utilisées, etc. Elles sont créés et affinées par l'ensemble de l'équipe, quitte à être modifiées si certains problèmes sont identifiés et résolus. D'autres ateliers ont été spécialement créés pour le numérique, en utilisant certaines fonctionnalités de base comme l'appareil photo dans le but de créer des « clips d'album » : l'idée est de réinventer le scénario d'un album afin de créer une histoire différente, à partir de photos de l'album et d'un logiciel de montage, ici iMovie. Au là de la simple familiarisation avec les albums, qui permet à l'enfant de découvrir une histoire, cet atelier présente l'avantage de présenter aussi, d'une certaine manière, les contraintes et le travail nécessaire à la création d'un album.

La création d'atelier autour des tablettes numériques demande cependant de s'interroger sur le rapport entre le support et le contenu : peut-on donner accès à un contenu spécifique à un support (ici, donner accès aux applications disponibles sur les tablettes) sans faire en sorte que ce support soit accessible à tous ? Et pour qu'il le soit, doit-on limiter le nombre de places disponibles en fonction du nombre de tablettes disponibles, doit-on projeter l'écran de la tablette sur un mur plan, doit-on encourager les enfants à participer à plusieurs à la découverte sur une seule tablette ? Ces questions

[18]http://www.lapetitebibliothequeronde.com/Ressources/Dossiers-thematiques/Le-Moyen-Age/Contes-et-histoires/L-HEURE-DU-CONTE-NUMERIQUE

sont bien sûr orientées par les contraintes matérielles et budgétaires qui limitent le nombre de tablettes disponibles et les possibilités de pouvoir projeter aisément les écrans.

Proposer des animations en bibliothèque demande cependant une certaine souplesse en termes de ressources humaines. L'organisation d'un atelier peut prendre un temps considérable : il faut déterminer l'objectif de l'atelier, tester les applications utilisées, puis tester la chronologie de l'atelier pour déterminer le temps nécessaire, puis après l'atelier être encore disponible pour produire des bilans. Le travail collaboratif et la mise en commun des expériences permettent de pallier à ces problèmes : s'inspirer de l'expérience d'autres bibliothèques et reproduire de façon plus ou moins identique leurs animations permet d'économiser un certain temps de préparation. Une interface dédiée au travail collaboratif entre les bibliothèques de la ville de Paris permet ce partage d'expérience : le « *Wikibib* » propose donc un certain nombre de « fiches d'animations » à destination des professionnels. La bibliothèque de Lyon, lors de son intervention à la Souris grise, a proposé elle aussi de partager ces fiches en échange de bilans : ce lien permet donc, en multipliant les points de vue portés sur une animation, d'en identifier avec plus d'acuité les possibilités d'améliorations.

### *3.4.3 Multiplier les services ou choisir ?*

Bien sûr, les différentes modalités d'accès aux offres ne sont pas nécessairement incompatibles. La plupart des bibliothèques interrogées fonctionnent donc sur un système de complémentarité entre les offres. Les structures les plus grandes, ou du moins celles qui bénéficient du plus grand nombre de tablettes, réservent un certain nombre de leurs tablettes aux animations, et laissent quelques machines en libre accès. D'autres établissements préfèrent, notamment pour des raisons de médiation, orienter leur offre sur une seule modalité d'accès. La bibliothèque de La Madeleine, dans le Nord, par exemple, ne propose pas – encore – d'ateliers numériques utilisant les tablettes. En cause, en partie, le manque de personnel : animer un atelier nécessite qu'une partie du personnel soit disponible et que le service public « normal » continue cependant à être assuré, ce qui n'est pas toujours

envisageable. A l'inverse, la médiathèque Hélène Berr préfère orienter son action sur la médiation plus « directe » avec les utilisateurs, en leur proposant des ateliers réguliers, qui demanderont donc une préparation plus longue mais qui permettront aux bibliothécaires de mieux recueillir les réactions des usagers et d'engager avec eux un dialogue sur le numérique en bibliothèque. Durant ce stage, nous avons donc mis en place deux ateliers utilisant des applications mais aussi des livres et d'autres supports, ce qui nous a permis de faire connaitre l'offre et de nouer un dialogue avec les parents et les enfants. Nous avons interrogé chacun sur les applications qu'ils avaient préférées et nous avons reçu beaucoup de demandes de médiations autour des ressources permettant d'identifier les « bonnes » applications.

## 3.5 Les grands réseaux : une collaboration difficile à mettre en place :

### *3.5.1 La possibilité d'une offre uniformisée et égale pour tous*

Comme nous l'avons vu, la médiathèque Hélène Berr présente la particularité de faire partie du réseau des bibliothèques de la ville de Paris. Ce réseau est l'un des plus grands de France : il affecte et encadre pas moins de 58 établissements de lecture publique généralistes. Géré par le bureau des bibliothèques à Paris, lui-même attaché à la direction des affaires culturelles de la ville de Paris, ce réseau est un maillage entre les professionnels des différentes bibliothèques de la ville. La politique culturelle de la ville a pour objectif de fournir à tous, de façon égale, un service équivalent, malgré des politiques locales diversifiées au sein des mairies d'arrondissement.

Afin de s'assurer que les projets menés soient représentés uniformément sur l'ensemble du territoire de la ville, l'organisation du projet s'est développée autour de la participation de bibliothèque pilotes, qui ont pu « tester » le projet, et qui ont ensuite établi une charte d'utilisation des tablettes, des tutoriels, et une liste d'application conseillées. Cette organisation présente cependant le désavantage de ne pas tenir compte des spécifications de chaque établissement. Les établissements pilotes ont été sélectionnées, d'après Fabrice Barcq, à l'époque représentant de la bibliothèque Aimé Césaire autour

de ce projet, parce qu'ils étaient représentatifs d'un usage assez commun des bibliothèques : l'offre numérique n'y est pas spécialement développée (contrairement à la bibliothèque Vaclav Havel, par exemple, qui propose un service de jeux vidéo, ou bien la bibliothèque Louise Michel qui possède déjà un certain nombre de services numériques, à commencer par un blog et une présence sur les réseaux sociaux assez forte), les publics sont assez diversifiés...

Cette organisation a permis d'établir les contours d'une offre qui sera accessible à toutes les bibliothèques, y compris celles qui ne disposent pas d'offre numérique très développée (en dehors de l'équipement informatique qui est lui aussi uniformisé sur l'ensemble des bibliothèques).

### *3.5.2 Mais un manque de prise en compte des différences*

Cependant, même au sein de la ville de Paris, les bibliothèques connaissent des spécificités propres à leur emplacement dans la ville, aux catégories socioprofessionnelles les plus représentées dans les inscrits, au nombre et au type d'animations proposées d'ordinaire...

La médiathèque Hélène Berr, comme nous l'avons vu plus tôt, présente un profil assez particulier, puisqu'elle s'adresse à des usagers manifestement très équipés, de catégorie socioprofessionnelle plutôt favorisée. A ce titre, l'un des projets d'établissement est le développement de l'offre à l'usage des publics défavorisés, qui se manifeste entre autre par des partenariats avec les services sociaux du quartier. A l'inverse, la bibliothèque Aimé Césaire, par exemple, s'adresse à un public issu de milieux plus populaires, plutôt défavorisés. Les enfants y viennent le plus souvent sans leurs parents. La grande différence entre ces deux bibliothèques se situe au niveau des possibilités d'actions qui leurs sont offerts pour réduire la fracture numérique : acquérir des objets numériques, pour la bibliothèque Aimé Césaire, est un premier pas vers la réduction de la « 1ère phase » de la fracture numérique, à savoir l'accès aux technologies. Cependant, la médiathèque Hélène Berr s'adressant à l'heure actuelle à un public déjà équipé, ne peut pas orienter son action vers l'équipement, en soi : elle doit développer des objectifs autour de la

question des usages, afin de réduire la « deuxième strate » de la fracture numérique, à savoir l'appropriation des outils autour de « bons usages » et doit prendre en compte le fait que l'usage de ces outils sera le plus souvent probablement familial.

De plus, ne pas prendre en compte les diversités des bibliothèques peut poser problème dans le sens où certaines bibliothèques sont plus avancées que d'autres dans les services « innovants » : la bibliothèque de la Canopée, actuellement en préfiguration, sera très axée sur le numérique, avec des propositions innovantes telle que la possibilité de voir une imprimante 3D en démonstration et de l'expérimenter ; cependant, elle sera elle aussi concernée par ce projet d'équipement numérique et devra elle aussi respecter la mission de la promotion de la littérature par le biais des iPads. N'ayant pas été incluse dans l'élaboration du projet, cette offre risque cependant d'être en décalage avec « l'avance » que la bibliothèque peut avoir dans ses services numériques. De plus, se passer de l'expertise de bibliothèques déjà axées sur le numérique peut être un manque dommageable à l'évolution du projet.

# 4. EVALUER ET EVOLUER

La gestion d'un projet, qu'il soit numérique ou non, ne se termine pas avec sa concrétisation. Pour être efficace, le projet doit être évalué, des bilans doivent être dressés et des perspectives d'évolutions doivent être envisagées pour permettre au projet de se développer. Ces évaluations ne sont pas nécessairement prises en compte dès le début du projet, ce qui peut se révéler problématique : définir si des objectifs sont atteints ou non ne peut se faire qu'à l'aide d'outils permettant de mesurer les succès et les échecs.

## 4.1 L'appropriation du projet par les bibliothécaires

Cette évaluation ne concerne pas que les usagers : étant donné qu'il s'agit d'introduire un service nouveau pour les professionnels, en leur demandant d'acquérir de nouvelles compétences, d'adopter de nouvelles façons de concevoir le travail, et de vaincre leurs peurs des changements, une évaluation du côté professionnel est indispensable. Pour cela, les commanditaires du changement, c'est-à-dire les chefs de projets, ou bien les élus comme c'est le cas pour la ville de Paris, doivent tenir compte des retours d'expériences des bibliothécaires. Comment s'est déroulée la mise en place du projet ? Les problèmes évoqués au début du projet sont-ils persistants ou ont-ils été vaincus ? Quelle est la satisfaction que les professionnels ressentent vis-à-vis du projet ? Autant de questions qu'il est nécessaire de prendre en compte, tout au long du projet, de sa création aux phases de concrétisation.

Cette évaluation est notamment possible en mesurant l'utilisation des outils fournis : dans un premier temps, bien sûr, les machines ont-elles été utilisées par les professionnels ? Des applications ont-elles été téléchargées ? Ces données statistiques sont accessibles par le biais des données relatives aux comptes associées aux tablettes. Mais nous pouvons également mesurer les documents issus du travail collaboratif : combien de fiches d'animation ont été produites, et combien ont été lues ou téléchargées ? Les réponses à ces questions peuvent éclairer sur les différents problèmes qui ont pu se poser du côté des professionnels. Si les machines sont inutilisées, un certain nombre

d'éléments peuvent l'expliquer : pas assez de temps à consacrer au projet, pas assez de personnel, le sentiment de ne pas être assez spécialiste pour être un encadrant légitime... De la même manière le manque d'utilisation des espaces de travail collaboratif peut s'expliquer par une mauvaise compréhension du fonctionnement de l'outil, un système qui n'est pas assez ouvert aux propositions (devoir passer par un intermédiaire pour proposer du contenu peut par exemple être un frein), ou bien par l'absence d'initiatives créatives pouvant être partagées.

L'évaluation de la satisfaction des professionnels à mettre en action le projet doit aussi être prise en compte : pour s'assurer la pérennité du projet, les bibliothécaires doivent pouvoir éprouver eux-mêmes la satisfaction liée à ces nouveaux services. La médiation étant l'un des éléments principaux de la réussite du projet, elle doit pouvoir s'appuyer sur une équipe optimiste et positive.

---

« L'un des premiers objectifs de la réussite et qui favorisera le succès d'un projet de médiation documentaire numérique c'est l'appropriation par les personnes concernées au-delà de l'initiateur ou de l'équipe projet. »[19]

---

### *4.1.1 L'objectif d'équipement de la ville de Paris et son évaluation*

D'après les différents entretiens réalisés au cours du stage à la médiathèque Hélène Berr, nous avons pu établir un certain nombre de critères d'évaluation qui concernent en premier lieu la réussite du projet d'équipement et dans un second temps les méthodes de service choisies. Ces évaluations basent donc la réussite du projet sur le fait que les tablettes « ne restent pas dans les tiroirs », selon Fabrice Barcq. A ce titre, les chiffres montrent que 80% des bibliothèques auraient utilisé les tablettes depuis qu'ils les ont reçues. Une enquête a été menée auprès des professionnels de la ville de Paris via un

---

[19] GALAUP, Xavier. Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbane, Presses de l'Enssib, 2012. 228p. ISBN : 979-10-91281-06-5

formulaire Google Form afin de pouvoir réaliser ces chiffres. Les bibliothécaires n'ayant pas encore inclus ce service dans leur offre étaient aussi invités à expliquer les raisons de l'absence d'utilisation des tablettes. Le résultat de cette enquête d'usage professionnelle sera disponible courant juin dans le portail Wikibib.

Des réunions sont aussi organisées pour entreprendre un bilan annuel des expériences : une réunion a déjà été consacrée à l'utilisation des tablettes en libre accès et une autre aura lieu au début du mois de juin et permettra de croiser les expériences concernant les animations numériques. Cependant, ces réunions ne sont pas basées sur une évaluation méthodologique de la réussite des projets entrepris. Une grille d'évaluation permettrait de s'assurer que tous les points sont traités dans le bilan. Notre observation nous a amené à remarquer que le bilan des tablettes en libre accès évoquait le plus souvent la réussite technique : aucun incident ou dégât n'a été signalé. Les bibliothèques ont livré des analyses un peu plus approfondies de l'usage qui était fait des tablettes et beaucoup d'entre elles ont signalé que les applications étaient testées les unes après les autres par un même enfant sans qu'il n'aille en profondeur dans sa découverte. Cet élément peut être identifié comme problématique : on pourrait comparer ce « zapping » à un enfant qui emprunterait des livres mais n'en lirait pas un seul en entier. L'abandon ou le manque d'attention face aux applications peut faire l'objet d'une analyse encore plus approfondie : l'abandon est-il dû au fait que l'application n'a pas plu ? Que l'âge du public visé n'était pas assez bien renseigné et que par conséquence un adolescent a été découragé par une application à destination des plus petits ?

De même, un dialogue ou un entretien direct avec les professionnels qui, malgré le fait que le projet existe depuis plus d'un an, restent encore perplexes, pourrait amener plus d'éléments de réponses qu'une enquête sous la forme d'un formulaire, et ce dialogue pourrait être vu comme le signe d'une volonté plus forte d'investissement de la part des décideurs mais aussi des gestionnaires du projet.

## 4.2 L'évaluation de l'adhésion du public

Le projet d'innovation par la médiation de la littérature numérique interactive dans les espaces jeunesses des bibliothèques est censé, selon les objectifs définis par la charte des tablettes, attirer dans la bibliothèque un nouveau public. Conquérir le cœur d'usagers absents est une opération longue, qui demandera beaucoup de recul afin de pouvoir être évaluée. Des outils existent cependant pour pouvoir évaluer si cet objectif a été rempli : des questionnaires de satisfaction peuvent ainsi inclure des questions permettant d'établir si les usagers participant aux animations numériques étaient inscrits à la médiathèque avant de découvrir ce nouveau service, par exemple.

L'impact de ces nouvelles propositions sur l'image de la bibliothèque est elle aussi difficilement mesurable, mais un certain nombre d'outils, telles que les enquêtes qualitatives peuvent permettre de mesurer la notoriété de la bibliothèque. Pour mesurer plus efficacement l'impact des offres innovantes sur l'image de la bibliothèque, il peut être cependant utile de prévoir des enquêtes régulières et qui pourront être comparées à une enquête « type », réalisée en amont du projet.

Des outils telles que les enquêtes de satisfaction des usagers peuvent être menées systématiquement après chaque animation : c'est ce que propose la médiathèque de Lyon, qui propose aux personnes ayant participé à l'animation une fiche à remplir. Ces évaluations permettent de mesurer les formules les plus appréciées et d'apporter des modifications aux fiches animations en fonction des remarques. De la même manière on pourrait imaginer un système d'évaluation des applications proposées en libre-service : la médiathèque Hélène Berr propose déjà ce type de service dans certains de ces romans. Sur la première page des livres récemment acquis, une grille proposant une liste d'adjectifs peut être remplie par les usagers avant de rendre les documents. C'est un moyen pour la médiathèque d'évaluer le succès de leurs choix documentaires, mais aussi pour les publics de créer un dialogue entre eux, même éloigné : des usagers du fonds adulte rendent donc régulièrement des livres en nous expliquant qu'ils sont étonnées des critiques qu'ont pu donner les autres usagers. Lorsqu'une personne a beaucoup aimé un

livre qui a pourtant été « mal noté » par les anciens emprunteurs, cela donne lieu à un dialogue avec le bibliothécaire. Au contraire, une évaluation particulièrement unanime et positive peut orienter le choix des lecteurs. De la même manière, les enfants pourraient utiliser ce système pour noter les applications qu'ils ont pu tester, jouant ainsi le rôle de médiateur.

### 4.3 Des outils de management et de marketing à destination des services publics

Un certain nombre de ces outils, comme l'établissement d'objectifs trimestriels suivis, des analyses telles que les SWOT ou des outils tels que le brainstorming, sont particulièrement utilisées dans les entreprises mais restent peu utilisées, ou de façon relativement récente, en bibliothèque. En cause ? Une vision peut-être trop axée sur la rentabilité, le client et le produit, notions qui ne sont pas nécessairement bienvenues en bibliothèque. Cependant, de tels outils peuvent se révéler efficace pour mesurer le succès d'un service. Une publication, intitulée « Le marketing et les bibliothèques »[20], issue de la revue du bulletin des bibliothèques de France cite un certain nombre d'exemples concrets d'utilisation des techniques de marketing dans les services publics des bibliothèques, et notamment dans l'offre d'action culturelle. L'utilisation de ces outils aurait fortement aidé à améliorer l'image de la bibliothèque départementale de prêt (BDP) des Vosges auprès des élus. Corinne Sonnier, à l'époque (en 2006) directrice de la BDP cite donc :

> *L'image de la BDP s'en est trouvée transformée aux yeux des élus : partout où il fallait « forcer les portes », ce sont maintenant les élus qui viennent spontanément vers la BDP, dans son rôle d'aménagement du territoire. C'est dans ce domaine qu'il reste le plus à faire.*

[20] Jacques, Jean-François. Le marketing et les bibliothèques. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 2, 2005 [consulté le 11 juin 2015]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0088-004>. ISSN 1292-8399.

L'utilisation plus régulière de ces techniques pourrait ainsi être porteuse de solution non seulement pour la gestion du projet (l'identification des problèmes permettant d'y répondre efficacement), mais aussi pour l'image de la bibliothèque, notamment auprès des élus et des hiérarchies administratives, ce qui par conséquence faciliterai les partenariats.

## 4.4 Evaluer pour mieux évoluer

L'évaluation ne doit cependant pas être vaine : elle ne doit pas servir uniquement aux constats pessimistes des échecs ou au contraire à la glorification des réussites. Les évaluations, en réalité, font échos aux méthodes utilisées dans un premier temps, en amont du projet, afin de définir les besoins. De la même manière qu'une étude a été nécessaire pour comprendre quels étaient les projets à développer, les études d'évaluation mettent en avant des besoins, auxquels il faudra répondre. L'évaluation n'est pas un processus de vérification de l'efficacité des projets : elle n'implique ni bons ni mauvais résultats, mais implique simplement une prise de recul méthodique permettant de répondre aux problématiques posées.

Après les bilans et les évaluations, le projet peut donc se renouveler en redéfinissant de nouvelles missions, de nouvelles propositions, aussi bien dans l'organisation interne du projet que dans la concrétisation ou la communication des nouveaux services. Les observations menées au sein de la médiathèque Hélène Berr nous permettent de mener, du moins de façon non exhaustive, une liste de recommandations et de préconisations.

Nous avons en effet identifié plusieurs problématiques auxquelles nous pouvons apporter des pistes de solutions :

### *4.4.1 Le travail collaboratif*

Le processus de proposition de documents pour la plateforme wikibib, permettant le travail collaboratif, ne semble pas être bien assimilé. Il semblerait qu'il soit nécessaire de faire parvenir les documents aux personnes en charge de la veille jeunesse ou en charge du service informatique, pour qu'ils puissent être mis en ligne. Cette étape peut constituer un frein à l'approche autonome de la collaboration.

Les réunions organisées ne permettent pas de fédérer l'ensemble du personnel du réseau. Libérer du temps sur le travail personnel ou sur le service public pour assister aux réunions semble être une des raisons de ce relatif insuccès. Une bibliothèque du réseau a cependant proposé un bilan de son utilisation des tablettes en libre-service malgré le fait qu'elle ne pouvait pas se rendre à la réunion. Ce type d'initiative est à encourager, en proposant si possible une grille d'évaluation afin d'avoir une analyse fine et unifiée sur tout le réseau du succès rencontré.

### *4.4.2 Une évaluation plus fine des objectifs*

Les objectifs principaux de la mission de la ville de Paris devraient être axés sur l'offre de lecture. Pourtant, les seuls chiffres connus et valorisés par le SDE sont des chiffres d'équipement : combien de bibliothèques sont dotées de tablettes, combien les utilisent et sous quelles formes elles sont utilisées.

Des statistiques permettant de mesurer l'implication des usagers dans l'utilisation des tablettes, le taux d'utilisation des applications, le temps des sessions de connexion voire le temps passé sur chaque application individuellement, doivent être pris en compte à grande échelle, afin de pouvoir établir les offres les plus efficaces et la médiation la plus cohérente. Des enquêtes de satisfaction peuvent aussi être utilisées comme nous l'avons évoqué plus haut : évaluer chaque application après l'avoir utilisée est un moyen efficace de médiation, comme l'ont compris les plateformes de téléchargement d'application qui proposent aux utilisateurs de laisser un avis.

### *4.4.3 Possibilités d'évolution et de redéfinition de la mission*

La mission que les bibliothèques sont chargées de mettre en œuvre est centrée sur la littérature numérique. Comme nous l'avons évoqué plus haut, cette offre « d'appli-livre » n'est pas très développée et la qualité de l'offre laisse parfois à désirer, selon les professionnels de la médiathèque Hélène Berr, notamment. Par conséquent l'utilisation des tablettes en souffre : faire évoluer la mission vers une approche moins centrée sur le livre peut être une manière de créer de nouveaux services. L'utilisation de tablette au sein de la

médiathèque, même pour une utilisation qui n'est pas directement littéraire, peut cependant se révéler prometteuse en termes de lecture. Faire venir des enfants en bibliothèque même s'ils ne viennent pas directement y lire reste un moyen de les familiariser avec un lieu dédié à la lecture publique. Une étude américaine montre que 75% des enfants qui viennent en bibliothèque utiliser les outils multimédias, les ordinateurs par exemple, finissent par emprunter un autre type de document, par exemple un livre, un magna ou une BD. Il s'agit pourtant d'enfant qui, sans cette offre de service informatique, ne seraient peut-être pas venus en bibliothèque.

De la même manière, l'offre de tablette tactile en bibliothèque peut s'élargir à un public plus vaste, en essayant de s'adresser aussi aux adultes. De nombreuses offres peuvent ainsi s'adresser aussi aux adultes, comme des ateliers MAO (musique assistée par ordinateur), des abonnements à des revues numériques, des ateliers de création, de codage, de création d'application ou de site web...

# CONCLUSION

A travers l'observation du projet de la bibliothèque Hélène Berr, et dans un stage très instructif et enrichissant, nous avons pu alimenter un certain nombre de réflexions face aux questions du numérique en bibliothèque. Croisant les expériences de la médiathèque Hélène Berr avec celle de l'ensemble du réseau parisien, et avec d'autres bibliothèques territoriales, nous avons pu évoquer un certain nombre de problématiques qui pouvaient freiner le développement de projets numériques. Pourtant, ces projets sont indispensables au développement des bibliothèques : sans changer foncièrement leur fonctionnement, les établissements sont amenés de plus en plus à adopter des démarches innovantes. Comme le rappelle la boite à outil « créer des services innovants [21] », il est cependant possible d'envisager des innovations qui ne sont pas en rapport avec des offres techniques. Le développement des bibliothèques 3ème lieu, l'utilisation plus développée des outils informatiques dont disposent les bibliothèques, sont autant de services innovants qui peuvent naitre dans ces établissements publics.

Pour se développer, cependant, les bibliothèques ont besoin d'un dialogue plus fort avec les hiérarchies élues, qui doivent exprimer leurs attentes mais aussi être à l'écoute du savoir-faire professionnel.

[21] JACQUINET, Marie-Christine. Créer des services innovant : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011, 172 p. ISBN 978-2-910227-90-6

# INDEX

*Application*

Les applications sont des logiciels destinés à être utilisés et diffusés sur des tablettes tactiles ou des tablettes numériques

*Benchmarking*

Le benchmarking constitue une méthode de comparaison des expériences ou des initiatives entreprises dans un secteur spécifique, afin d'en retirer des enseignements.

*Bookapp*

Les bookapp, ou appli-livres, sont des livres, des albums ou des bandes dessinées, présentés sous la forme d'application. Ces livres sont le plus souvent enrichis d'interactivité, de musique, de vidéo ou autres et sont utilisées sur des tablettes tactiles, à travers l'installation d'une application.

*MOOC*

Un cours en ligne ouvert et massif constitue un exemple de formation ouverte et à distance en télé-enseignement.

*Occulus Rift*

L'occulus Rift est un outil technique, un casque de réalité virtuelle actuellement en développement

*Open data*

Une donnée ouverte est une donnée qui peut être librement utilisée, réutilisée et redistribuée par quiconque - sujette seulement, au plus, à une exigence d'attribution et de partage à l'identique.

*Podcast*

C'est un moyen de diffusion des fichiers audio, utilisé par les émissions de radio ou de télévision. Il s'agit d'un fichier téléchargeable

*Pure player*

Désigne une entreprise dont l'activité est exclusivement menée sur internet ou sur les médias numériques

*Smartphone*

Littéralement "téléphone intelligent", c'est un terme utilisé pour désigner les téléphones évolués, qui possèdent des fonctions similaires à celles des assistants personnels. Certains peuvent lire des vidéos, des MP3 et se voir ajouter des programmes spécifiques.

*Taux de rotation*

Le taux de rotation désigne le nombre d'emprunt que réalise un document en bibliothèque sur une période donnée, le plus souvent une année.

# BIBLIOGRAPHIE

## Les bibliothèques

**BERTRAND, Anne Marie**. *Les bibliothèques*. Paris, La découverte, 4ème édition, 2011.126p. ISBN : 2707169870

**CALENGE, Bertrand**. *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris, édition du Cercle de la librairie, 2004. 314p. ISBN : 2765408904

**CARBONNE, Pierre**. *Les bibliothèques*. Paris, Presse universitaires de France (PUF), 2012. 128p. IBSN : 2130594557

**MOUREN, Raphaële.** *Le métier de bibliothécaire*. Paris, éditions du cercle de la librairie, 11ème édition, 2003. 454p. ISBN : 2765408661

**JACQUINET, Marie-Christine.** *Créer des services innovant : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011, 172 p. ISBN 978-2-910227-90-6

**GALAUP, Xavier.** *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbane, Presses de l'Enssib, 2012. 228p. ISBN : 979-10-91281-06-5

**Jacques, Jean-François**. *Le marketing et les bibliothèques*. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 2, 2005 [consulté le 11 juin 2015]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0088-004>. ISSN 1292-8399.

## Les enfants et les écrans

**STIEGLER, Bernard, TISSERON, Serge**. Faut-il interdire les écrans aux enfants ? Paris, édition Mordicus, 2009.102p. ISBN : 2918414123

**TISSERON, Serge**. 3-6-9-12 : Apprivoiser les écrans et grandir. Paris, Erès, 2013. 136 p. ISBN : 2749238978

**PELLEGRIN, Cecile**. *L'offre numérique destinée aux jeunes dans les bibliothèques de lecture publique. BBF*, 2013, T.58 n°3, p.52-58.

**DUMOLARD, Alix**. *Les animations jeunesse autour des tablettes numériques : un élément de médiation vers ces outils ?* 2013. 89p. Mémoire de licence professionnelle, IUT Grenoble 2

**TOUITOU, Cecile**. *Internet et bibliothèques pour les jeunes Américains, BBF*, 2013, T.58 n°2, p.30-35.

## Livre numérique

**PROST, Bernard, MAURIN, Xavier, LEKEHAL, Mehdi**. *Le livre numérique*. Paris, éditions du cercle de la librairie, 2013. 126p. ISBN : 978-2-7654-1389-9

**PIROLLI, Fabrice, HEILMANN, Eric**. *Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation.* Études de communication 2014/2 (n° 43), p. 75-90.

**SAEMMER, Alexandra, TREHONDART, Nolwenn.** *Les figures du livre numérique « augmenté » au prisme d'une rhétorique de la réception.* Etudes de communication. 2014, 43, Le livre numérique en question. p.107-127.

**REMOND, Emilie**. *Regard fasciné, œil ouvert. Approche comparative des versions numérique et papier d'un album de littérature jeunesse pour le cycle* 3 Document numérique 2012/3 (Vol. 15), p. 95-117.

**SOUAL, Laurent**, *le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives.* Edition du cercle de la librairie, 2015, 119p. ISBN : 978-2-7654-1477-3

## Fracture numérique

**PLANTARD, Pascal**. *Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique !* Revue Projet 2015/2 (N° 345), p. 23-30.

**BEN YOUSSEF, Adel.** *Les quatre dimensions de la fracture numérique*, Réseaux 2004/5 (n° 127-128), p. 181-209.

**CREDOC**, *La diffusion des technologies de L'information et de La communication dans La société française*. Collection des rapports ; 2013. 288p.

## Sciences de l'information et de la documentation / communication

**PIEGAY, Nathalie**. *Un bouleversement du rapport aux savoirs.* Documentaliste-Sciences de l'Information 2014/4 (Vol. 51), p. 7-9.

**MUSTAFA EL HADI, Widad, FAVIER, Florence**. *Bibliothèques numériques et humanités digitales : La continuité d'une problématique sur l'organisation des connaissances en lettres et sciences humaines.* Les Cahiers du numérique, 2015/1 Vol. 11, p. 83-102.

**SERRES, Michel**. *Petite poucette*. Paris, édition Le Pommier, 2012. 84p. ISBN : 978-2746506053

# Annexes

## Photographies de la médiathèque Hélène Berr

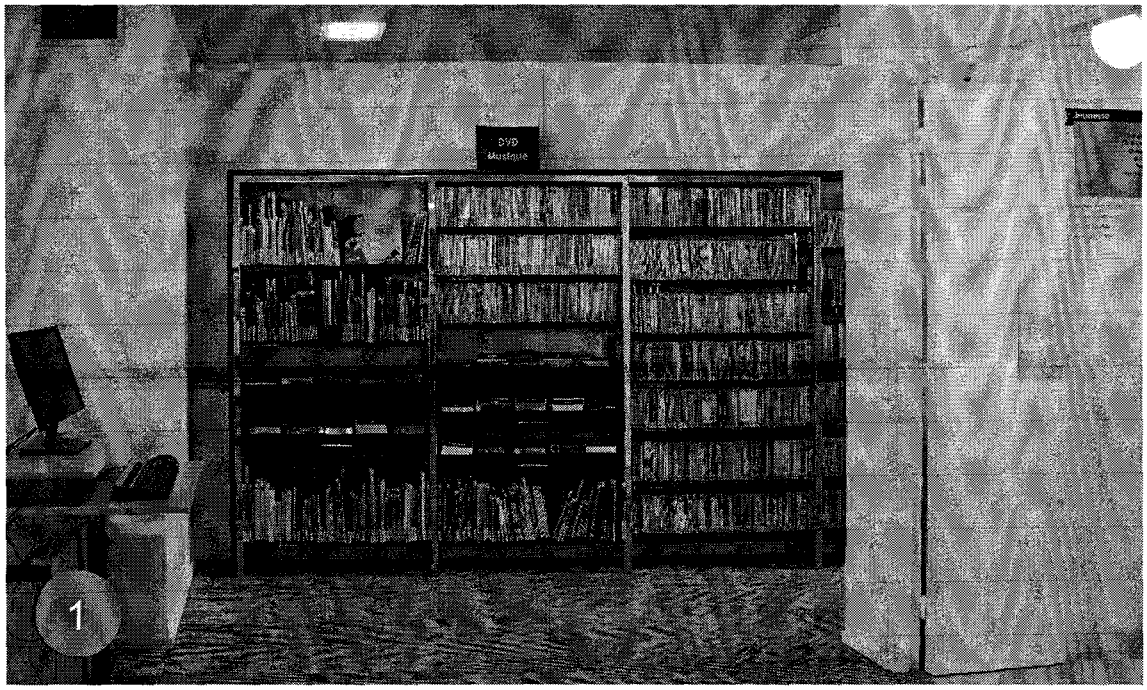



*Figure 2 DVD et CD, et à gauche un poste de consultation (connexion de 15 min maximum)*




*Figure 3 espace petite enfance, premiers documentaires et album*

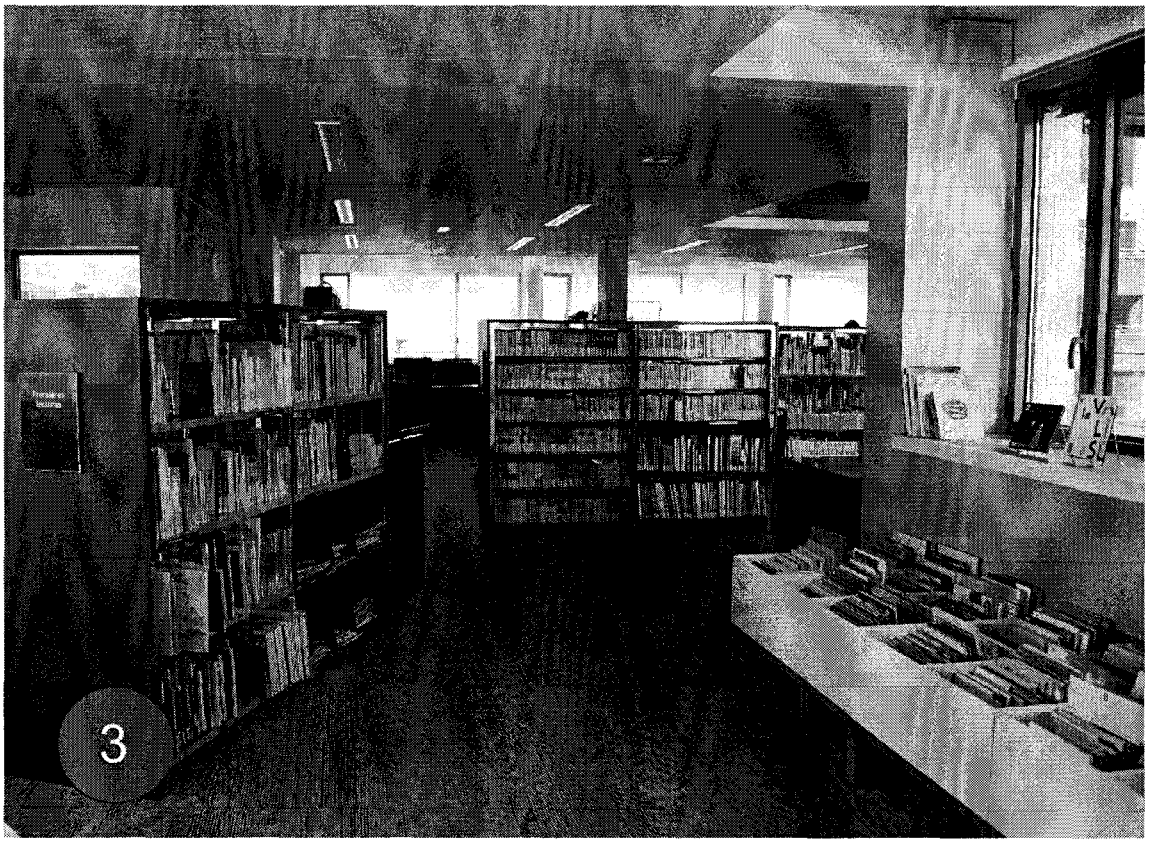



*Figure 4 Premières lectures, manga et album sur la droite*

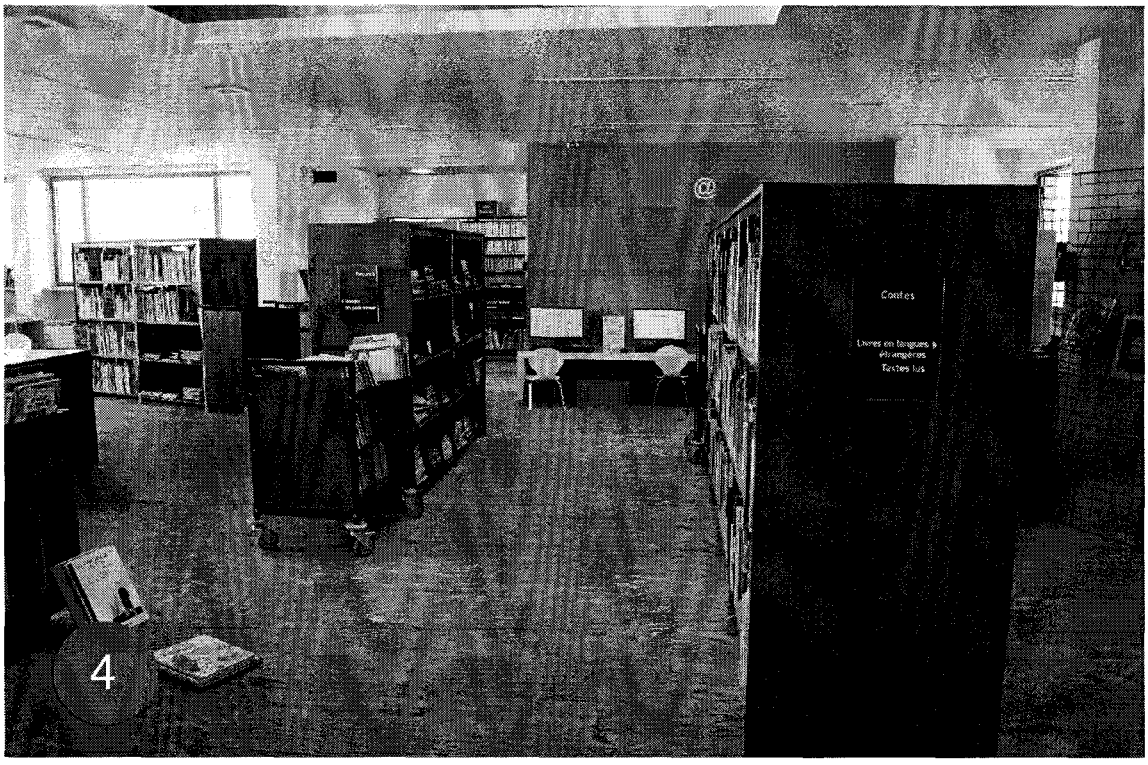



*Figure 5 Contes, livres en langue étrangères au premier plan, revues et manga dans la seconde bibliothèque et, au fonds, l'espace numérique avec ses 4 postes*

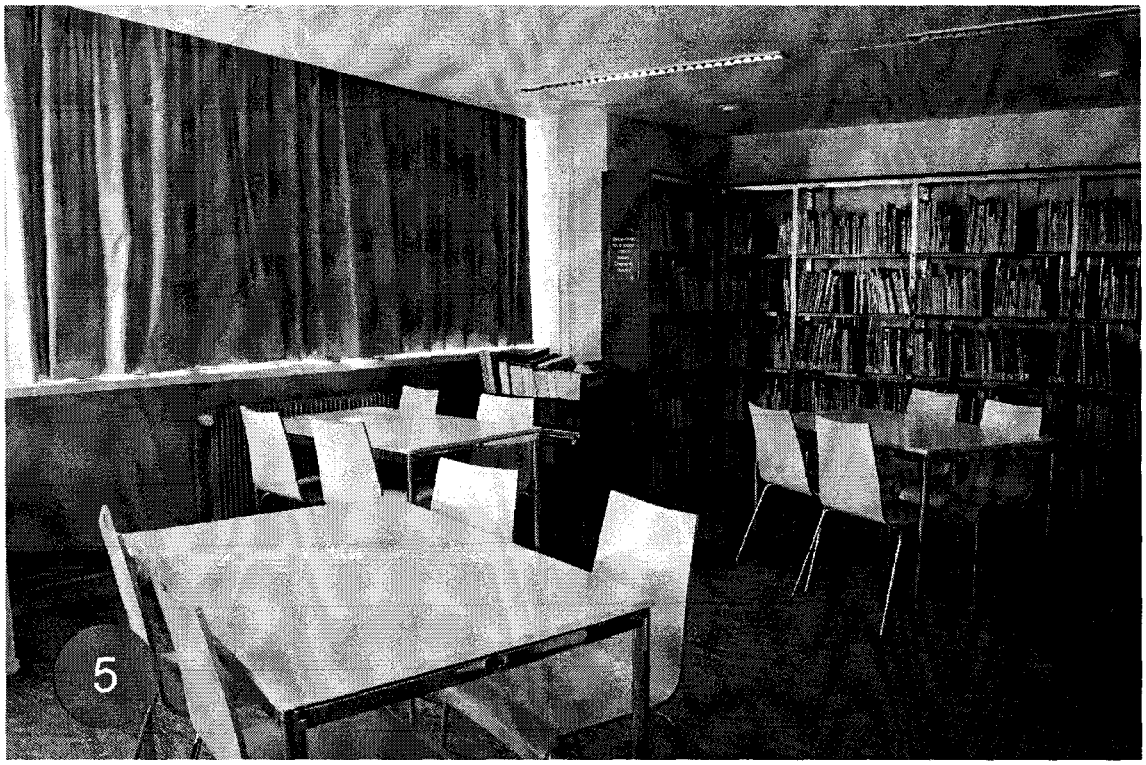



*Figure 6 l'espace d'étude et de travail de la section jeunesse. Cette salle peut aussi se fermer complètement et accueille alors les animations (lectures de contes par exemple)*

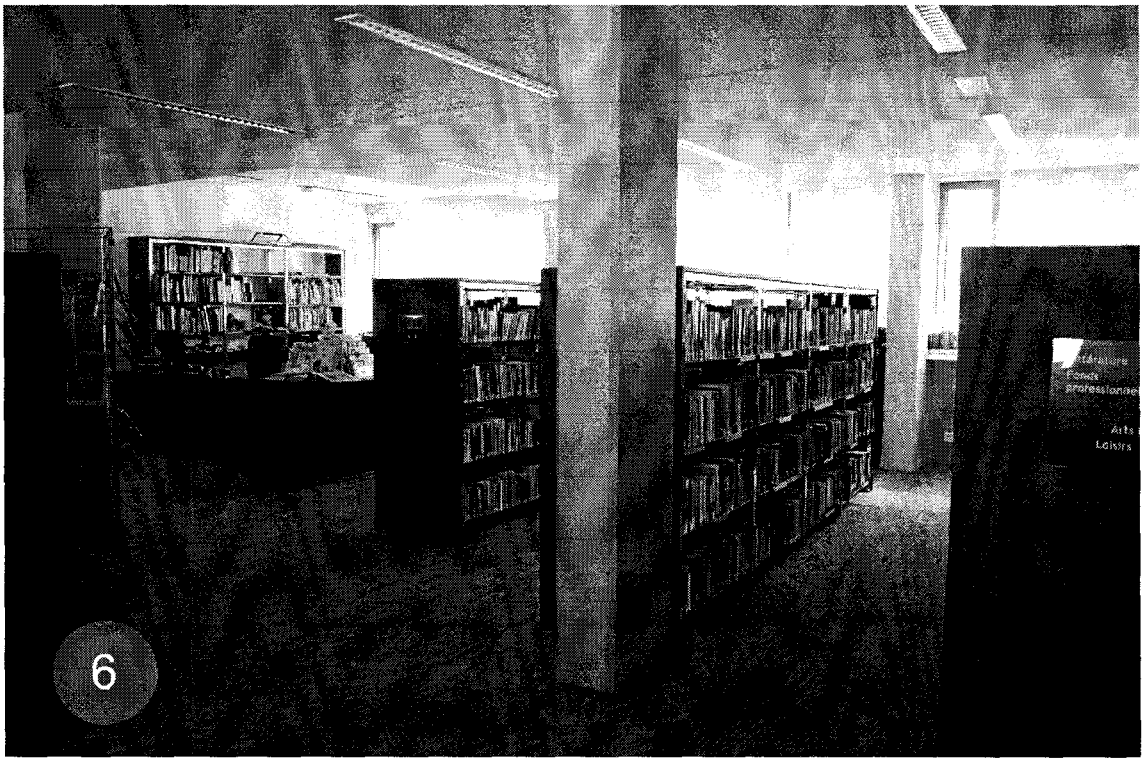



*Figure 7 au fonds, bureau de prêt en angle droit, et au premier plan les étagères de romans*

**Version imprimable de l'enquête – adulte**

# Enquête : les tablettes à la médiathèque

**1 Quelle est votre situation familiale ?**

☐ Seul avec enfant(s)
☐ Marié avec enfant(s)

**2 Combien d'enfant(s) avez-vous ?**

**3 Avez-vous inscrit vos enfants à la médiathèque ou sont-ils inscrits sur votre carte ?**

☐ Ils n'empruntent pas à la médiathèque
☐ Ils empruntent avec ma carte
☐ Ils ont leur propre carte (un pour chaque enfant)
☐ Il y a une carte pour tous les enfants de la famille

**4 Vos enfants disposent-ils d'un ordinateur ou d'un téléphone personnel, qu'ils sont seuls à utiliser ?**

*Vous pouvez choisir aucune ou plusieurs réponses*
☐ Oui, un ordinateur personnel
☐ Oui, un téléphone personnel
☐ L'ordinateur est familial et tout le monde l'utilise
☐ L'ordinateur est réservé aux adultes et les enfants ne peuvent pas l'utiliser

**5 A partir de quel âge vos enfants ont-ils eu accès aux outils numérique ? Ou a quel âge souhaitez-vous leur laisser accès aux différents écrans?**

| | - 3 ans | Après 3 ans | Après 6 ans | Après 9 ans | Après 12 ans |
|---|---|---|---|---|---|
| Ordinateur | | | | | |
| Téléphone personnel | | | | | |
| Télévision | | | | | |
| Tablette | | | | | |

**6 Quelles préconisations ou limites appliquez-vous dans votre foyer concernant l'utilisation des écrans ?**

**7 De quel équipement multimédia disposez-vous ?**

*Vous pouvez sélectionner aucune ou plusieurs réponses*
☐ Ordinateur
☐ Télévision
☐ Tablette
☐ Console de jeux

**8 Quel type de documents empruntez-vous pour vos enfants ?**

| | Souvent | Occasionnellement | Rarement | Jamais |
|---|---|---|---|---|
| Des livres | | | | |
| Des DVD | | | | |
| Des CD | | | | |
| Des BD | | | | |
| Des magazines | | | | |

**9 Avez-vous déjà participé à des ateliers organisés par la médiathèque avec vos enfants ?**

**10 Avez vous participé à des ateliers sur le numérique (tablette, ordinateur, autre...) avec vos enfants, dans d'autres espaces culturels (médiathèque ou non) ? Si oui, où et quelle était l'animation ?**

**11 Que pensez-vous de la présence d'ordinateurs en section jeunesse ? Et la présence de tablette tactile ?**

## 12 Quel type d'application aimeriez-vous le plus voir sur les tablettes de la médiathèque, pour vos enfants ?

*Classez les différentes propositions en leur attribuant un chiffre de 1 (le plus important) à 5 (le moins important)*

| | Importance |
|---|---|
| **Des applications pour jouer de façon autonome** | |
| **Des applications documentaires** | |
| **Des livres interactifs (alliant jeu et littérature)** | |
| **Des livres numérisés** | |
| **Des applications d'aide au devoir** | |

## 13 Qu'attendriez-vous d'ateliers numériques organisés à la médiathèque autour de la tablette tactile pour vos enfants ?

*Classez les différentes propositions en leur attribuant un chiffre de 1 (le plus important) à 5 (le moins important)*

| | Importance |
|---|---|
| **Apprendre à utiliser l'outil** | |
| **Découvrir de nouvelles applications** | |
| **Etre conseillés sur les endroits où trouver des applications pour les enfants** | |
| **Apprendre à créer à partir des applications disponibles** | |
| **Faire le lien entre la tablette et les autres supports (livres, films, musique...)** | |
| **Echanger en groupe sur les effets du numérique pour les enfants** | |

## 14 Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

☐ Agriculteurs, artisans, commerçants, chefs d'entreprise
☐ Cadres, professions intermédiaires
☐ Employés, ouvriers
☐ Retraités
☐ Collégiens, lycéens, étudiants
☐ Autres personnes sans activité

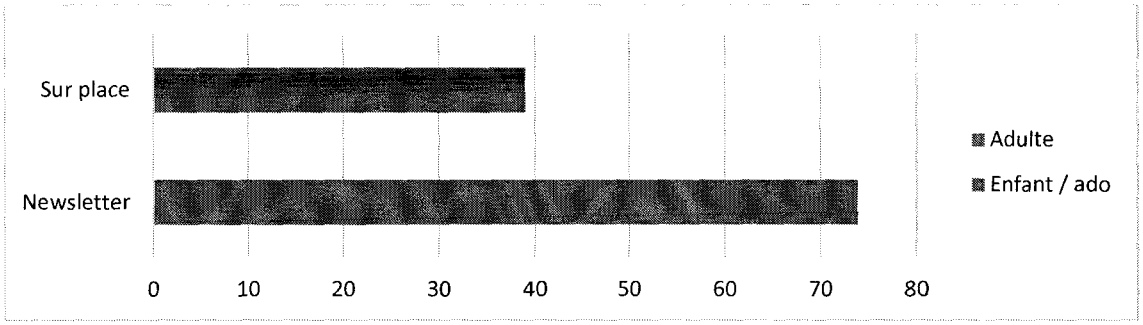
## 15 Avez-vous des remarques supplémentaires ?

## Grands enseignements : l'analyse de l'enquête diffusée auprès du personnel de la médiathèque

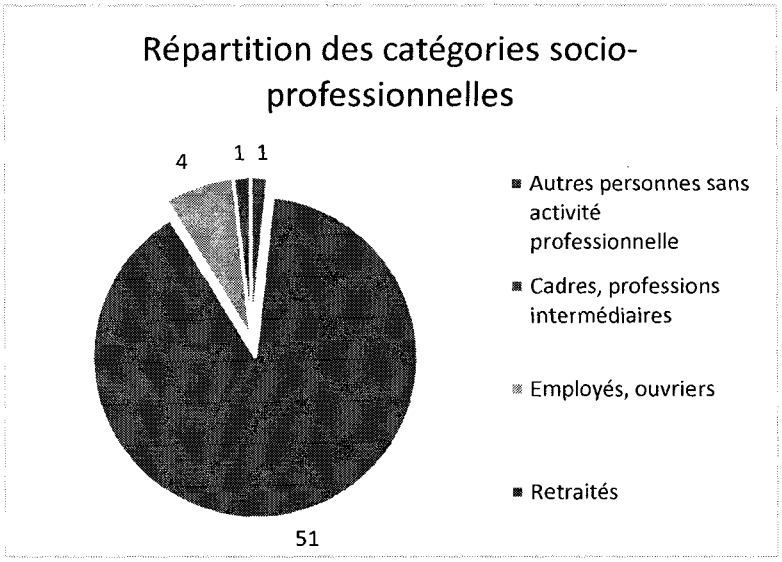
# Le profil des usagers interrogés

L'enquête étant basée sur le volontariat, le profil des usagers peut nous permettre de comprendre quel est le public qui semble le plus sensible aux questions du numérique en bibliothèque.

Nous avons interrogés un total de ***113 personnes, dont 64 adultes et 49 enfants***.




Les enfants sont âgés ***de 4 à 17 ans***, la majorité des enfants ayant répondu au sondage ont entre 10 et 15 ans.




La catégorie socio-professionnelle (CSP) la plus représentée est celle des ***cadres et professions intermédiaires, avec un total de 89% des répondants***. Nous n'avons interrogé que les adultes sur leur catégorie socio-professionnelle : il est possible que nous ayons interrogé des enfants d'ouvrier, d'employés ou de personnes sans activité professionnelle qui ne sont donc pas représenté dans ces chiffres.

# Quelles relations ?

Les usages et les pratiques développés dans les bibliothèques dépendent, notamment pour les enfants, de l'accompagnement dont ils bénéficient. Venir seul à la bibliothèque n'implique pas les mêmes usages que de venir accompagnés de ses parents ou d'ami.

13 enfants déclarent venir exclusivement seul à la médiathèque. Ce sont des enfants âgés de 9 à 16 ans. Les enfants qui, au contraire, viennent qu'exclusivement accompagné de leurs parents, ont entre 4 et 8 ans majoritairement. Les 3 seule personnes à ne venir qu'entre amis sont âgés de 16 et 17 ans. Cet échantillon montre une certaine évolution dans les besoins des enfants par rapport à la bibliothèque : tour à tour considéré comme un ***endroit familial***, puis un espace ***favorisant l'indépendance*** et enfin un lieu où ***venir entre amis***, même si ce dernier cas reste rare.

La moitié des enfants viennent seul à la médiathèque au moins occasionnellement même s'il leur arrive aussi de venir accompagnés. ***Entre 9 et 16 ans, les pratiques se diversifient*** et les enfants viennent parfois avec leurs parents, parfois avec leurs amis ou leurs frères et sœurs et parfois seuls : cette diversité correspond aussi à différents horaires, entre la sortie de l'école et les weekends.

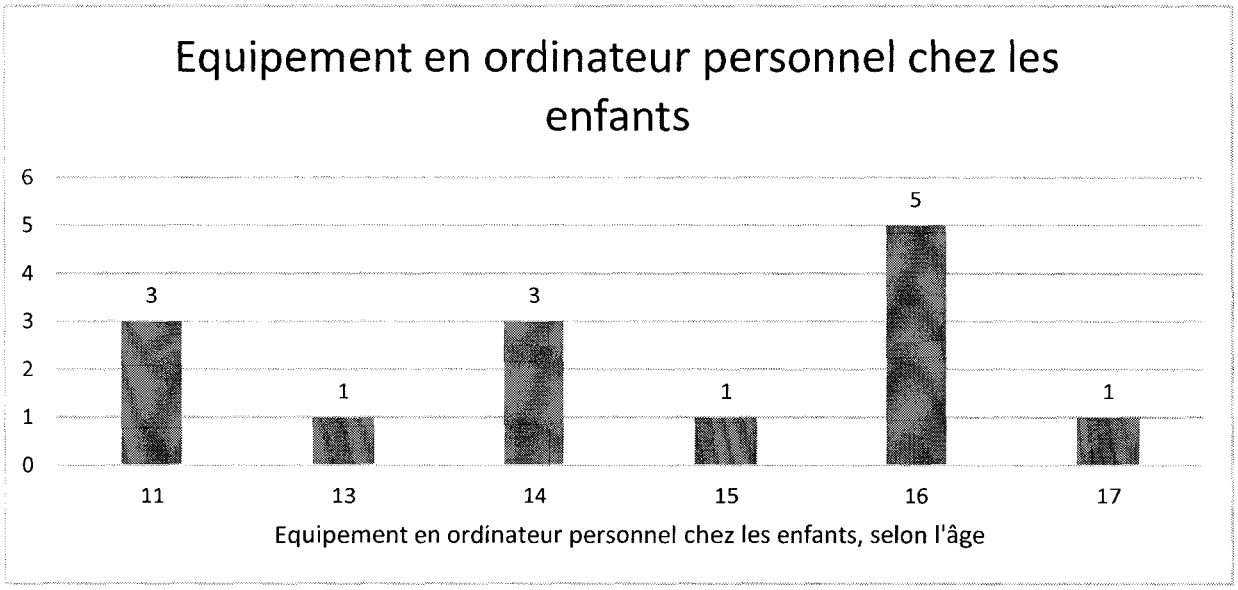
La bibliothèque jeunesse doit donc répondre à une variété d'usage qui dépend beaucoup de l'âge des enfants mais aussi de la façon dont ils sont accompagnés. La présence familiale reste importante (plus de la moitié des enfants viennent entre autre accompagnés de leurs parent) et la ***médiation intergénérationnelle peut donc être un axe important des activités de la médiathèque***, afin aussi de permettre aux parents de rencontrer la culture de leurs enfants. L'accompagnement des enfants venant seul à la médiathèque est lui aussi important : ***près de 60% des enfants viennent parfois seuls à la médiathèque.***

# L'équipement des usagers

## Les enfants :

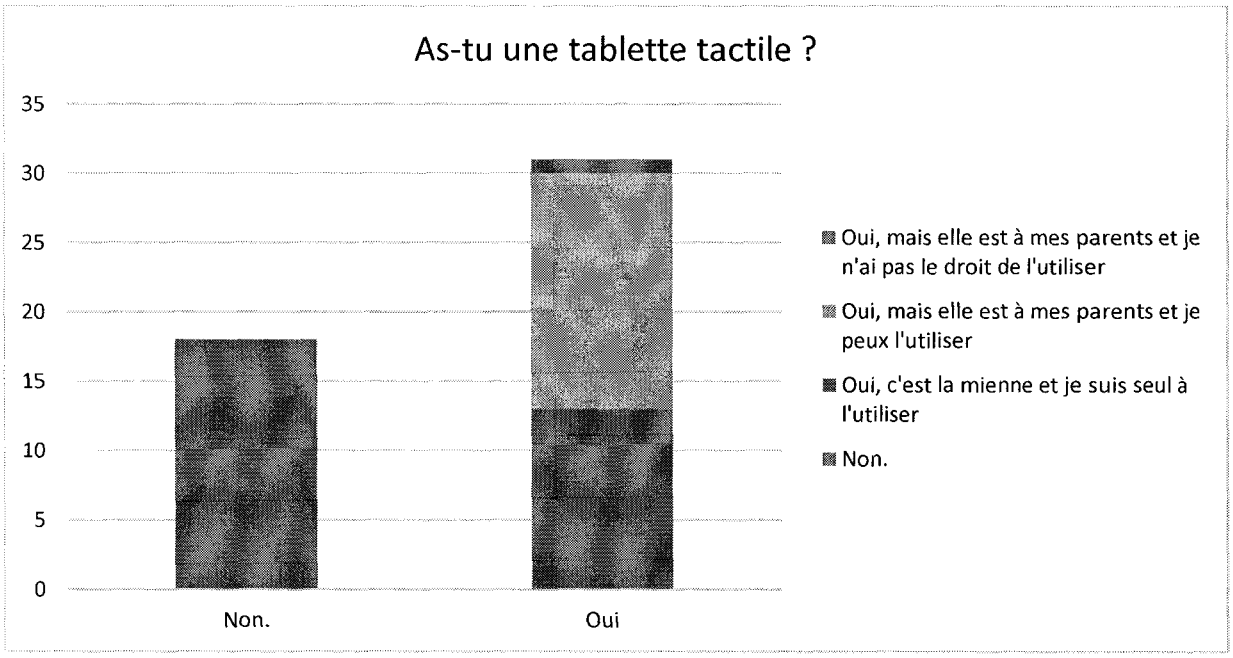
Les enfants sont assez équipés, ***la plupart (90%) ont accès à un ordinateur*** chez eux, même s'il s'agit souvent de celui de leurs parents. ***32% des enfants*** disposant d'un accès à un ordinateur

***ont un ordinateur personnel***, qu'ils sont seuls à utiliser. Ils sont âgés de 11 à 17 ans.



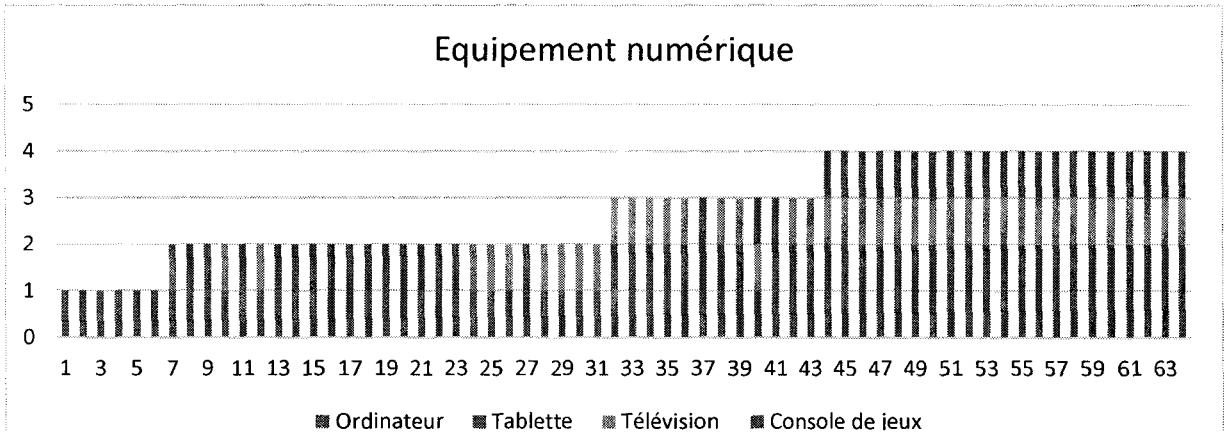
Equipement en ordinateur personnel chez les enfants, selon l'âge

Les enfants sont eux aussi majoritairement équipés en tablette tactile : 31 des enfants possèdent une tablette chez eux, même si l'un d'entre eux ne peut pas l'utiliser. ***Ils sont donc 36% à ne pas être équipé en tablette tactile.***




## Les parents

Tous les parents ayant répondu au sondage ont un ordinateur dans leur foyer. 21 personnes

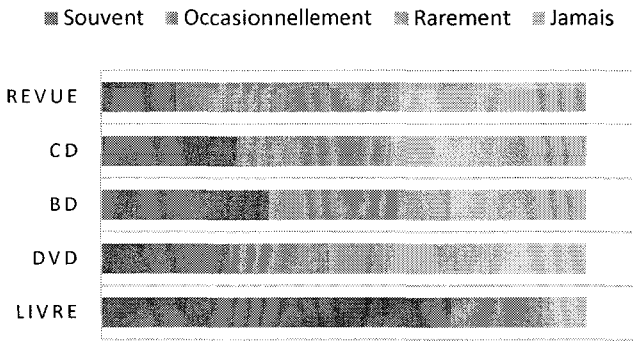


(sur 64) déclarent avoir au moins une télévision, un ordinateur, une tablette et une console de jeux. Près ***d'un tiers des usagers est donc très équipé.*** A l'inverse, seules 6 personnes sur 64 n'ont qu'un ordinateur.***70% des foyers sont équipés en tablette tactile***

# L'équipement et les emprunts

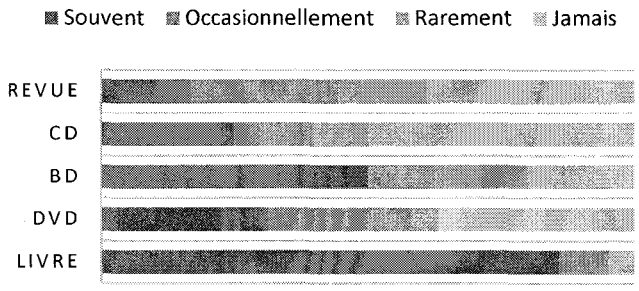
***La fréquence des emprunts des personnes très équipées n'est pas foncièrement différente de celle de la totalité des usagers.*** Les personnes très équipées sont aussi de gros lecteurs, seule une personne très équipée n'emprunte jamais de livre. Nous pouvons ici voir la comparaison des fréquences d'emprunt, à gauche sur l'ensemble des personnes interrogées, et à droite sur la population très équipée.

## FRÉQUENCE GÉNÉRALE DES EMPRUNTS




| | Livre | DVD | BD | CD | Revue |
|---|---|---|---|---|---|
| Souvent | 46 | 17 | 22 | 18 | 10 |
| Occasionnellement | 12 | 13 | 17 | 12 | 20 |
| Rarement | 1 | 7 | 7 | 8 | 9 |
| Jamais | 5 | 27 | 18 | 26 | 25 |

## FRÉQUENCE DES EMPRUNTS CHEZ LES PUBLICS TRÈS ÉQUIPÉS

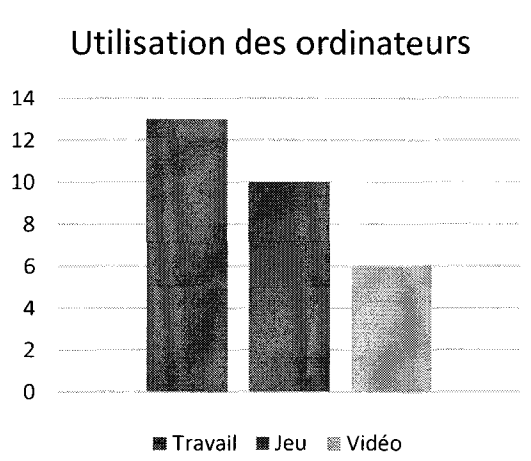



| | Livre | DVD | BD | CD | Revue |
|---|---|---|---|---|---|
| Souvent | 18 | 6 | 10 | 5 | 3 |
| Occasionnellement | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| Rarement | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Jamais | 1 | 7 | 4 | 10 | 7 |

Ces chiffres montrent que les usages de la médiathèque, du moins en termes d'emprunt, ne sont pas réellement différent selon l'équipement dont disposent les foyers. La crainte que les outils numériques « remplacent » la bibliothèque ne semble donc pas se vérifier ici, les personnes habituées à fréquenter la médiathèque continuant à la fréquenter malgré tout. ***Les livres restent le support le plus emprunté***, avec un succès plus léger pour les supports multimédias.

# Les enfants et le numérique à la bibliothèque

***57% des enfants déclarent ne jamais utiliser les ordinateurs de la médiathèque.*** Ils sont tous équipés en ordinateur chez eux, même si 4 d'entre eux n'ont pas le droit d'utiliser l'ordinateur familial. Ils ne présentent pas de profil particulier, ils sont âgés de 4 à 17 ans, sont plus ou moins emprunteurs...




Parmi les 21 enfants qui utilisent les ordinateurs, aucun ne l'utilise pour aller sur des réseaux sociaux. Nous ne pouvons pas en conclure qu'ils ne les utilisent pas, mais ils préfèrent pour la plupart ***utiliser l'ordinateur pour travailler ou faire des recherches***. Le jeu est ensuite l'une des utilisations les plus commune des ordinateurs, puisque ***10 des enfants interrogés déclarent utiliser les ordinateurs pour le jeu.***

Ces chiffres montrent donc que la bibliothèque n'est pas nécessairement un endroit considéré par les enfants comme un lieu numérique. ***Ils sont majoritaires à ne pas utiliser les outils numériques proposés par la bibliothèque***, et lorsqu'ils le font ce n'est pas nécessairement dans une optique de jeu, malgré la peur persistante des parents vis-à-vis de l'utilisation « trop ludique » des ordinateurs.

Cependant, ces chiffres ne permettent pas d'indiquer la fréquence d'utilisation des ordinateurs : même s'ils ne sont que 10 à utiliser les ordinateurs pour jouer, l'observation des bibliothécaires semble indiquer que cette utilisation est majoritaire en termes de temps ***: les enfants qui jouent utilisent les ordinateurs plus longtemps et plus régulièrement*** que ceux qui les utilisent ponctuellement pour des recherches.

## Les parents et le numérique à la bibliothèque

Au-delà de l'usage qui est fait du numérique en bibliothèque, il est intéressant de noter les souhaits des parents et leurs craintes à ce sujet. Les parents sont très nombreux à mettre des règles ou des limites à l'utilisation des écrans par leurs enfants. ***Seul 18% des répondants (parents et enfants confondus) déclarent ne pas avoir de limites particulières ou ne pas en donner à leurs enfants***. Parmi eux, aucun n'a un avis vraiment négatif sur le numérique en bibliothèque : si l'un des parents déclare que ce n'est pas vraiment nécessaire, la plupart ne donnent pas réellement d'avis ou ont un avis positif.

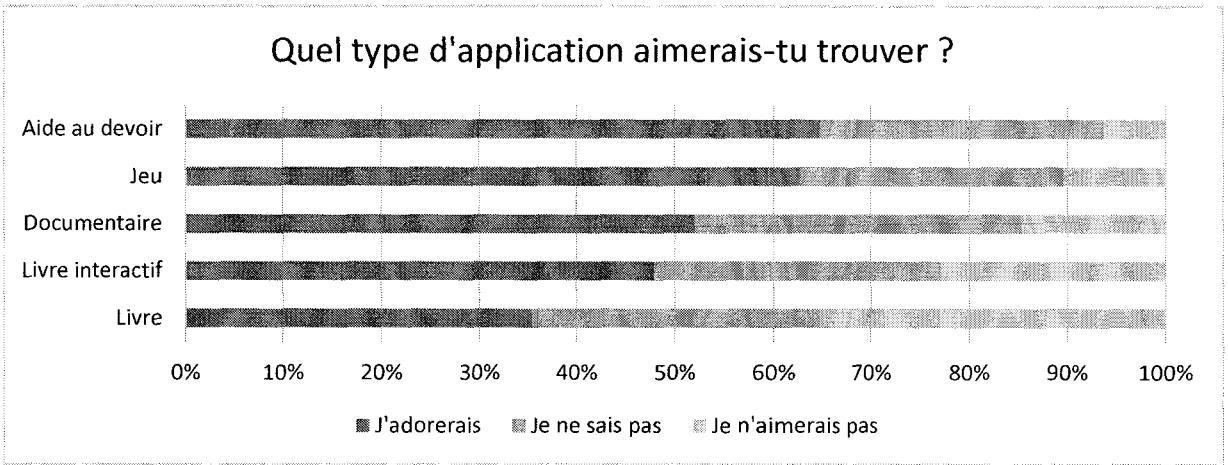
Parmi les autres, surtout du côté des parents, ***le numérique est vu comme une source potentielle de conflit*** : certains déclarent que « c'est la guerre », que « c'est compliqué à gérer et source de tension ». Les limites sont créées afin que les ordinateurs ne prennent pas le pas sur les devoirs, ou même sur des activités plus manuelles. Il s'agit souvent de limites de temps, mais certains parents accompagnent leurs enfants dans l'utilisation qu'ils ont des outils numérique. Cette surveillance est une manière de protéger les enfants des contenus indésirables, de leur éviter d'être trop exposés aux écrans. Mais les interdits peuvent aussi freiner la recherche autonome d'une culture numérique personnelle, que les enfants vont pouvoir compenser par l'utilisation des ordinateurs à la médiathèque lorsqu'ils y viennent seuls. La question est alors de savoir quelle position adopter en tant que professionnel : ***doit-on mettre en place les mêmes limites que les parents ?***

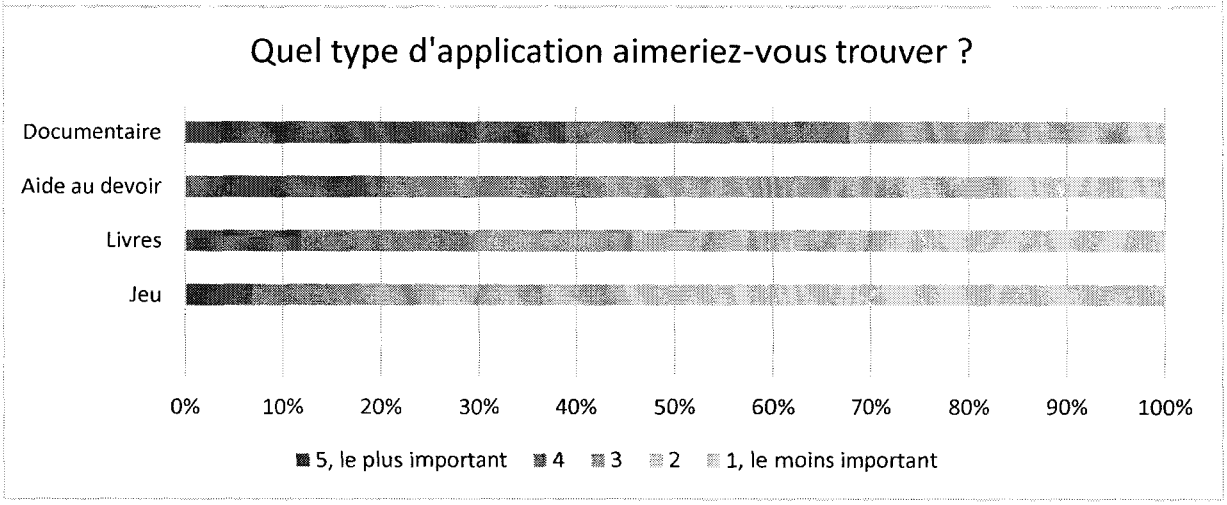
Pour certains parents, le numérique en bibliothèque est d'ailleurs un problème : L'un des répondants, notamment, nous explique qu'il est « furieux » contre la médiathèque car cet accès libre aux ordinateurs aurait fait de son fils de 11 ans « un vrai geek, un véritable addict ». Il décrit cette situation comme intolérable et demande à ce que ***l'accès au numérique en bibliothèque soit réservé à la culture et non aux jeux***. Plusieurs avis abondent dans ce sens : pour un usager, le numérique en bibliothèque est comparé au numérique dans les écoles, qu'il voit comme un « vrai problème de santé publique ». La bibliothèque est d'ailleurs souvent considéré par les parents interrogés comme un lieu d'apprentissage, dans lequel le numérique ne doit pas servir une utilisation ludique. L'un des utilisateurs déclare par exemple : « Les outils numériques devraient être utilisés que pour le travail et la recherche mais pas pour les jeux. » Cette vision s'interroge cependant, ***la médiathèque étant un lieu de loisir et de culture, et non un espace de documentation comme peuvent l'être les CDI des écoles***.

A l'inverse, de nombreux parents accueillent d'un plutôt bon œil le numérique en bibliothèque : faisant partie de la culture des enfants, et de leur environnement, il est vu comme positif que les ***outils numériques soient accessibles à tous dans un lieu public tel que la bibliothèque***. Pour certains, cette présence numérique est même nécessaire. Dans tous les cas, les parents demandent le plus souvent qu'un accompagnement soit fait, que les enfants soient encadrés dans leur accès à internet et aux écrans afin d'éviter, d'une part, les dépendances, et d'autre part le contenu « superflus » ou indésirable. Ce souhait fait aussi écho au désir que de nouveaux usages soient suggérés aux enfants, qu'ils découvrent d'autres manières d'utiliser les ordinateurs ou les tablettes. Les bibliothécaires sont donc vus à la fois comme les garants de la qualité des contenus disponibles dans les espaces multimédias et comme des encadrants, des personnes capables de mieux guider leurs enfants dans le monde virtuel.

# Quels usages développer sur les tablettes ?

Les enfants montrent beaucoup d'ouverture à la présence de tablette en bibliothèque. Les réponses sont majoritairement positives, quel que soit le type d'application proposées. Mais le type d'application le plus attendue des enfants, ce sont les ***applications d'aide au devoir.*** En 2ème position arrivent les ***jeux***.

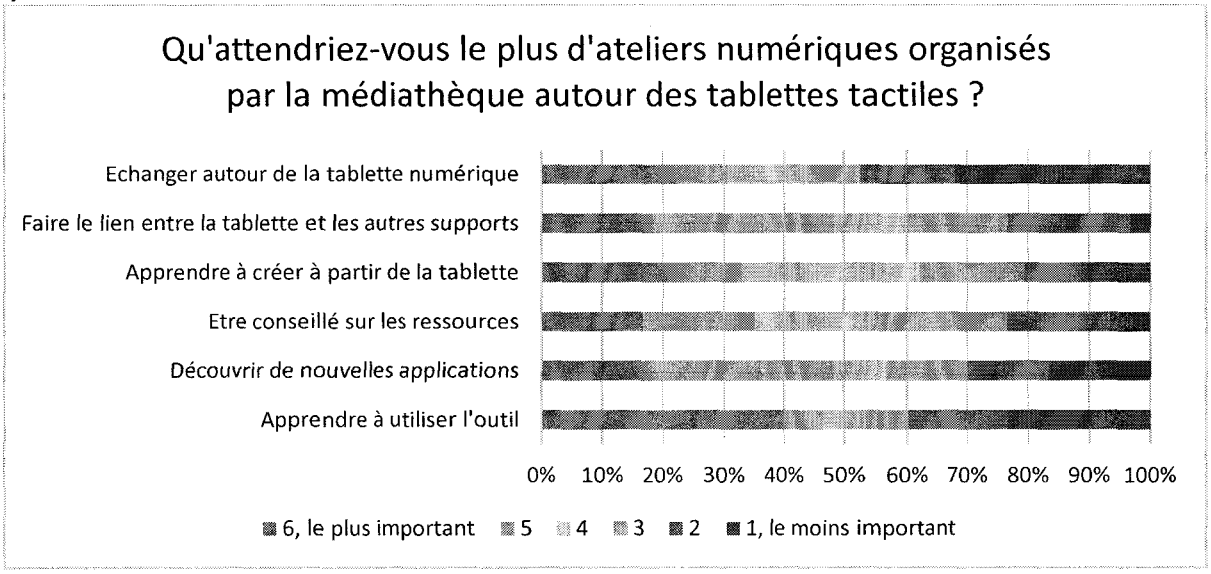



Au contraire, les parents placent ***les jeux en dernière position***, étant considéré comme le « moins important » par plus de la moitié des usagers, et plébiscitent surtout ***les documentaires*** et ***les livres interactifs.***

Ces différences montrent l'importance d'un dialogue intergénérationnel sur ce que l'on peut faire avec une tablette tactile. Le jeu est considéré par beaucoup de parents comme ***n'ayant pas sa place en bibliothèque*** : cette idée vient entre autre de la peur de l'addiction, de la perte de temps ou du manque d'apprentissage. A l'inverse, il peut être intéressant de comprendre comment les enfants aimeraient lire sur tablette, et si le rejet relatif du livre « homothétique » signifie un ***rejet général de la lecture ou une préférence vers la lecture papier.***

Les réponses à la question « qu'attendriez-vous le plus d'atelier numériques organisés par la médiathèque autour des tablettes tactiles pour vos enfants ? » les réponses sont assez hétérogènes. ***La réponse « apprendre à utiliser l'outil » est citée par 40% des usagers comme l'enjeu le plus important.*** Cette demande n'est pourtant pas exclusivement le fait de personnes qui ne possèdent pas de tablette tactile : 66% de ceux qui considèrent cet enjeu comme primordial possèdent une tablette. ***Le fait d'être équipé ne semble donc pas signifier que l'outil est maitrisé.***




La demande est forte aussi autour de la ***mise en lien de la tablette avec d'autres supports*** ainsi que pour des ateliers ***de création numérique assisté par tablette*** : chacun représentent près de 60% de réponse classant ces propositions parmi les 3 plus importantes.

C'est l'échange autour de la tablette numérique qui remporte le moins grands succès, avec seulement 45% de personnes déclarant cet enjeu comme l'un des trois plus important.

Cependant, les résultats sont ici assez divers, et ne permettent pas réellement d'observer une préférence nette, ce qui montre ***que l'offre de tablette tactile en bibliothèque peut répondre à une grande variété d'usages et de besoins.***

# Conclusions

Ces résultats montrent donc l'importance de la mise en place d'un dialogue entre parents et enfants : les points de rupture sont nombreux et ils montrent une différence nette dans la conception de ce qu'est la « culture numérique » : entre espace ***ludique, d'imaginaire et d'indépendance***, espace de recherche, ***d'accès au savoir*** et de travail, mais aussi un lieu de ***danger potentiel***, entre le risque d'addiction et l'accès illimité à des contenus indésirables, les conceptions sont variées. L'inquiétude des parents semble s'opposer avec le désir de liberté des enfants, ce qui nécessiterait la mise en place d'un dialogue neutre, acceptant aussi le point

de vue de l'enfant comme légitime. En effet, l'enquête ainsi que l'observation de l'attitude des enfants et des parents lors de l'enquête nous permet de voir que les parents réagissent souvent par l'interdit sans nécessairement comprendre ce que leurs enfants « font » sur internet. L'utilisation de tablette en bibliothèque pourrait en partie répondre à ce besoin de lien parents-enfants : cet outil étant polyvalent, intuitif et interactif, son utilisation en famille pourrait répondre à certaines interrogations. Cependant, la mise en place d'un projet tel que celui-ci amène un certain nombre de problématiques, afin de répondre au mieux à la demande des usagers. Des questions telles que la place de la médiathèque dans l'acquisition de la culture numérique, la pertinence d'une offre ludique de jeux vidéo, le risque que cette offre joue un rôle défavorable dans l'accès au savoir... demandent une réponse adaptée aux usages et aux usagers.