

## F.A.Q.

*Foire aux questions sur les livres numériques à la médiathèque communautaire*

### LE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL : PRÊTS / RETOURS

- Est-ce que je dois être abonné(e) pour télécharger un livre numérique ?
- Combien de livres numériques puis-je emprunter simultanément ?
- Est-il possible de prolonger un prêt numérique ?
- Pourquoi certains livres apparaissent comme indisponibles sur le catalogue ?
- Dois-je être connecté(e) à Internet pour lire un livre numérique ?
- Je ne possède pas d'appareil de lecture électronique, comme une liseuse ou une tablette. Est-ce indispensable pour lire des livres numériques ?
- Comment savoir quels livres numériques sont proposés par la médiathèque ?
- J'ai téléchargé deux fois un livre numérique sur mon support de lecture et il apparaît en double dans ma bibliothèque. Cela compte-t-il pour 2 prêts ?
- Puis-je conserver mon livre numérique autant de temps que je le souhaite ?
- J'ai fini de lire mon livre numérique, puis-je le rendre de manière anticipée ?
- J'ai fini de lire mon livre, suis-je obligé(e) de le rendre ?
- J'ai rendu mon livre numérique mais il apparaît toujours dans « Mes prêts ».
- Est-il possible d'être en retard avec le retour des livres numériques ?
- La réservation de livres numériques ne fonctionne pas, pourquoi ?
- J'ai téléchargé un livre numérique sur le site de la médiathèque mais je ne sais plus où le trouver pour le transférer sur mon appareil.
- Je voudrais télécharger un livre numérique avec mon compte lecteur mais j'ai une fenêtre qui s'ouvre avec écrit « Maximum de prêts atteints ».
- Je ne connais pas les liseuses, puis-je en emprunter à la médiathèque ?

### LE FONCTIONNEMENT TECHNIQUE : QUE DOIT-ON SAVOIR ?

- Quels sont les éléments techniques à connaître pour lire un livre numérique à la médiathèque ?
- Pourquoi je ne peux pas lire les livres numériques de la médiathèque avec une Kindle d'Amazon ?
- Comment télécharger un livre numérique à la médiathèque et le lire ?
- Quelles sont les applications ou logiciels nécessaires pour la lecture de livres numériques ?
- Ne peut-on pas lire directement un livre numérique en le téléchargeant ?
- Qu'est-ce qu'un DRM ?
- Les livres numériques empruntés à la médiathèque sont-ils tous munis de DRM ?
- Au moment d'emprunter un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, on me demande de choisir une application de lecture. Est-ce important ?
- J'ai téléchargé un livre numérique sur votre site mais le lien de téléchargement ne fonctionne pas.
- Le livre numérique que j'ai emprunté est un fichier URLLink.acsm ou .lcpl. Avec quel(s) logiciel(s) / application(s) dois-je l'ouvrir ?
- Qu'est-ce qu'un Adobe ID et pourquoi dois-je en créer un ?
- Dois-je absolument créer un identifiant Adobe ?

- Quand je crée un ID Adobe, on me propose de continuer avec Facebook, Google ou Apple plutôt que de cliquer sur obtenir un Adobe ID.
- J'ai perdu mon identifiant Adobe ou mon mot de passe. Comment puis-je le retrouver ?
- Pourquoi mon ordinateur m'indique-t-il qu'il ne prend pas ce type de fichier en charge lorsque j'ouvre un livre numérique téléchargé ?
- Est-ce que je peux lire mon livre numérique sur plusieurs supports de lecture différents ?
- Est-ce que je peux prêter un livre numérique à un ami pour qu'il le lise tant qu'il est sur mon compte lecteur ?

#### LES SOUCIS TECHNIQUES, LES P'TITS COUACS:

- Avec ma tablette ou mon smartphone, j'ai téléchargé un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, quand je clique sur lien il m'est proposé « Voulez-vous télécharger « aa034... » » et lorsque je clique sur **Télécharger** il ne se passe rien.
- Avec ma tablette ou mon smartphone, j'ai téléchargé un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, quand je clique sur lien il m'est proposé de **Télécharger** puis d'ouvrir avec Aldiko. Le livre apparaît dans l'application en gris mais ne charge pas.
- Sur mon application Aldiko, le texte apparaît, mais il manque des lettres dans le texte.
- Pourquoi je ne parviens pas à installer le logiciel Adobe Digital Editions sur mon ordinateur ?
- Dois-je télécharger la dernière version d'Adobe Digital Editions ?
- Comment déterminer la version d'Adobe Digital Editions installée sur mon ordinateur ?
- Je ne peux pas lire mon livre numérique sur ma liseuse alors qu'il est lisible sur mon ordinateur
- J'ai téléchargé mon livre numérique mais seul ¼ du livre s'affiche.
- Comment savoir si mon livre est un EPUB fixe ?

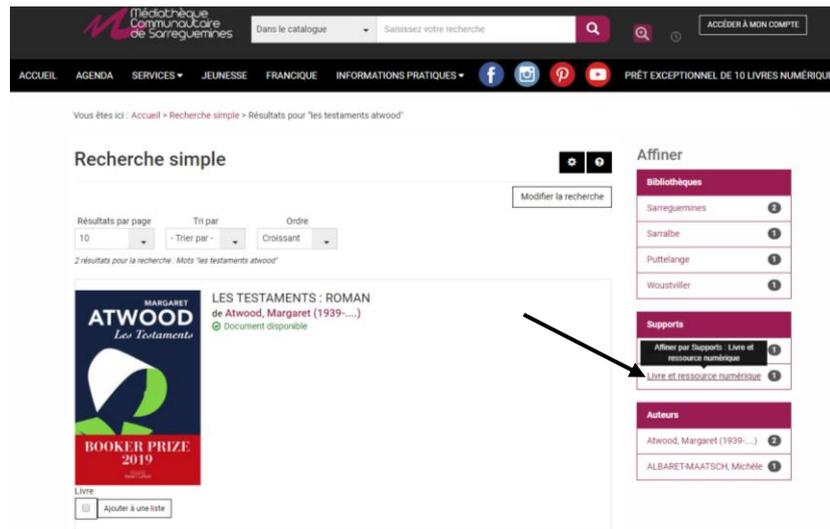
#### AIDE :

- Je trouve ces démarches compliquées et je ne comprends pas le tutoriel, comment faire ?

## LE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL : PRÊTS / RETOURS

- Est-ce que je dois être abonné(e) pour télécharger un livre numérique ?
  - Oui, ce service est réservé à **nos abonnés** qu'ils possèdent un abonnement adulte ou enfant. Vous pouvez vous abonner à distance au 03 87 28 60 80 ou sur notre site Internet en cliquant [ici](#).
- Combien de livres numériques puis-je emprunter simultanément ?
  - Vous pouvez emprunter **10 livres numériques simultanément** par compte d'abonné. Au-delà, le prêt est bloqué. Les livres numériques s'ajoutent au quota de documents "physiques". Vous pouvez rendre votre/vos livre(s) de manière anticipée ou attendre la fin du délai de prêt pour pouvoir en réemprunter si vous avez atteint le maximum. Pour savoir comment faire, consulter le tutoriel correspondant à votre matériel, en cliquant [ici](#).
- Est-il possible de prolonger un prêt numérique ?
  - Pour le moment il n'est **pas possible** de le faire. Vous pourrez le réemprunter si vous le souhaitez dès qu'il aura été rendu.
- Pourquoi certains livres apparaissent comme indisponibles sur le catalogue ?
  - Des contraintes imposées par les éditeurs nous empêchent de prêter les livres autant de fois que nous le souhaiterions de manière simultanée. Il faut attendre qu'un usager l'ait rendu pour que vous puissiez l'emprunter.
- Dois-je être connecté(e) à Internet pour lire un livre numérique ?
  - Vous devez être connecté(e) à Internet pour le télécharger. Ensuite, vous n'aurez plus besoin de connexion.
- Je ne possède pas d'appareil de lecture électronique, comme une liseuse ou une tablette. Est-ce indispensable pour lire des livres numériques ?
  - **Non.** Les livres numériques peuvent être lus sur plusieurs appareils, y compris :
    - Un ordinateur (PC ou Mac)
    - Une liseuse électronique (ex. : Bookeen, Kobo) sauf Kindle d'Amazon
    - Une tablette tactile (ex. : iPad, Samsung GalaxyTab)
    - Un smartphone

- Comment savoir quels livres numériques sont proposés par la médiathèque ?
  - o Vous pouvez consulter notre sélection qui apparaît dans la rubrique de notre [site Internet](#). En descendant le long de cette page, vous verrez les ouvrages que nous possédons en prêt numérique.
  - o Vous pouvez faire une recherche dans notre catalogue en tapant un titre précis puis affiner par support et vérifier qu'il vous est proposé « Livre et ressource numérique » : vous pouvez alors cliquer sur le lien puis sur l'image du livre et emprunter le document.

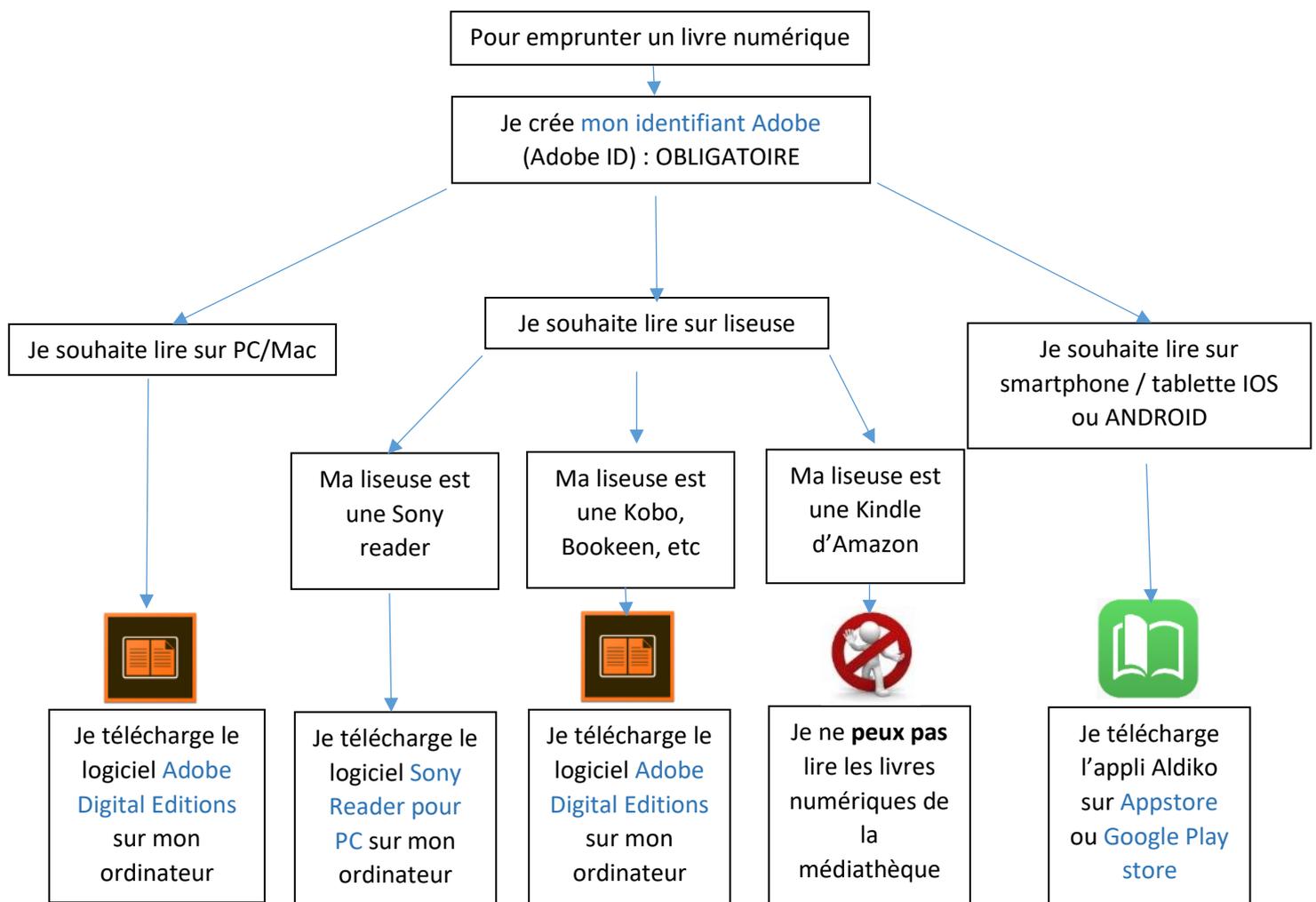


- J'ai téléchargé deux fois un livre numérique sur mon support de lecture et il apparaît en double dans ma bibliothèque. Cela compte-t-il pour 2 prêts ?
  - o **Non**, bien que le titre puisse être ajouté plusieurs fois sur votre appareil, il ne compte que pour un prêt. Pour retirer l'exemplaire en double, il suffit d'utiliser la fonction « supprimer » de votre appareil pour effacer l'exemplaire non désiré.
- Puis-je conserver mon livre numérique autant de temps que je le souhaite ?
  - o Le **livre numérique vous est prêté**, de la même manière que les livres physiques. Il est chronodégradable, c'est-à-dire qu'il se bloque automatiquement après la durée de prêt. Le livre ne s'efface pas de votre support de lecture mais il est impossible de l'ouvrir. Il ne reste plus qu'à le supprimer de l'appareil ou de l'application.
- J'ai fini de lire mon livre numérique, puis-je le rendre de manière anticipée ?
  - o **Oui**, sur liseuse, tablette, smartphone ou ordinateur, vous avez la possibilité de restituer votre emprunt de manière anticipée. Cela vous permet de remettre le livre à disposition des autres usagers et de libérer de la place sur votre carte de lecteur pour d'autres documents.

- J'ai fini de lire mon livre, suis-je obligé(e) de le rendre ?
  - o **Non.** A échéance de la date de prêt, votre document numérique sera rendu automatiquement. Il apparaîtra peut-être encore sur votre appareil mais ne sera plus lisible.
- J'ai rendu mon livre numérique mais il apparaît toujours dans « Mes prêts ».
  - o Il y a un délai pour le retour du livre numérique qui peut aller jusqu'à 24h. Par ailleurs, il faut faire une distinction entre les fonctions *Supprimer* et *Retourner* ou *Rendre* un livre. La suppression efface le livre de votre appareil, mais ne le retourne pas. Il est donc toujours considéré comme emprunté. Si vous avez supprimé un livre alors que vous désiriez le restituer, vous devez le télécharger à nouveau à partir de votre compte, puis faire le retour en suivant le [tutoriel](#) correspondant à votre appareil de lecture.
  - o Si vous rencontrez un souci, vous pouvez nous contacter au 03 87 28 60 81, sur notre page Facebook ou par mail [contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr](mailto:contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr)
- Est-il possible d'être en retard avec le retour des livres numériques ?
  - o **Non**, le retour au terme du prêt est automatique.
- La réservation de livres numériques ne fonctionne pas, pourquoi ?
  - o Pour le moment, la réservation de livres numériques n'est **pas fonctionnelle**.
- J'ai téléchargé un livre numérique sur le site de la médiathèque mais je ne sais plus où le trouver pour le transférer sur mon appareil.
  - o Une fois téléchargé, votre livre numérique peut être retrouvé à tout moment sur le site de la médiathèque en vous connectant sur votre **compte lecteur** (avec votre numéro de carte et votre mot de passe) dans la rubrique « **Mes prêts** ». Il vous suffira alors de cliquer sur le lien **Télécharger le prêt numérique** et de prendre connaissance du dossier dans lequel vous allez le télécharger.
- Je voudrais télécharger un livre numérique avec mon compte lecteur mais une fenêtre s'ouvre avec écrit « Maximum de prêts atteints ».
  - o Vous avez atteint le nombre de documents maximum que vous pouvez avoir sur une carte tous supports confondus. Si vous possédez une autre carte qui n'est pas pleine, vous pouvez télécharger le livre numérique sur cette dernière. Sinon vous pourrez à nouveau accéder à ce service une fois certains documents rendus.
- Je ne connais pas les liseuses, puis-je en emprunter à la médiathèque ?
  - o Oui, nous disposons de liseuses que nous vous prêtons, de la même manière que les livres, pour vous faire découvrir ce support de lecture. Pour une utilisation plus facile, elles contiennent déjà des livres numériques et vous n'aurez plus qu'à les lire.

## LE FONCTIONNEMENT TECHNIQUE : QUE DOIT-ON SAVOIR ?

- Quels sont les éléments techniques à connaître pour lire un livre numérique à la médiathèque ?



- Pourquoi je ne peux pas lire les livres numériques de la médiathèque avec une Kindle d'Amazon ?
  - A ce jour, les tablettes et liseuses Kindle (Amazon) ne sont pas compatibles avec le format EPUB des livres que nous vous prêtons. Il est impossible de lire un livre emprunté sur ce support.

- Comment télécharger un livre numérique à la médiathèque et le lire ?
  - Avant toute chose, suivez notre [tutoriel](#) pas à pas et consultez les rubriques qui concernent l'appareil sur lequel vous souhaitez lire votre livre numérique. Lire un livre numérique en médiathèque **nécessite l'installation de logiciel ou d'application spécifique** car nos livres sont protégés par des droits (DRM). Ce n'est donc pas un téléchargement classique.
  - Si vous avez besoin d'aide, contactez-nous au 03 87 28 60 81, sur notre page Facebook ou par mail [contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr](mailto:contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr)
- Quelles sont les applications ou logiciels nécessaires pour la lecture de livres numériques ?
  - Pour les tablettes ou smartphones, il s'agit des applications **Aldiko** et **LEA Reader** à retrouver sur notre [tutoriel](#).
  - Pour les ordinateurs ou les liseuses, il s'agit du logiciel **Adobe Digital Editions** à retrouver sur notre [tutoriel](#).
- Ne peut-on pas lire directement un livre numérique en le téléchargeant ?
  - **Non**, il faut obligatoirement passer par une application ou un logiciel dédié car nos livres sont protégés par des droits qui les verrouillent à la lecture simple (DRM).
- Qu'est-ce qu'un DRM ?
  - Les DRM (Digital Rights Management) sont des verrous numériques autorisant le téléchargement des livres numériques, la durée du prêt et le transfert vers un appareil de lecture, ce dans le respect du droit d'auteur. Ils protègent contre le piratage. Les DRM sont intégrés aux fichiers empruntés à la médiathèque et permettent le retour automatique à l'échéance de la période de prêt ou d'effectuer un retour anticipé.
  - C'est pourquoi il faudra ouvrir nos livres numériques avec une **application de lecture (Aldiko, LEA Reader) ou un logiciel (Adobe Digital Editions)** pour les ordinateurs et les liseuses (toutes marques sauf Kindle) sur lesquels vous aurez enregistré au préalable votre **Adobe ID**.
- Les livres numériques empruntés à la médiathèque sont-ils tous munis de DRM ?
  - **Oui**, soit des DRM Adobe, soit des DRM Readium LCP.
  - Tous nos livres sont protégés par les **DRM Adobe** et certains d'entre eux le sont par les **DRM LCP**. Ces derniers constituent une évolution vers un système futur qui facilitera vos prêts et à terme ne demandera plus la création d'un compte Adobe. **ATTENTION** : afin de lire tous nos livres, il vous faudra impérativement créer un Adobe ID car le nouveau système n'est pas encore déployé sur tous les livres et un grand nombre d'appareils de lectures sont encore incapables de déverrouiller les DRM LCP.

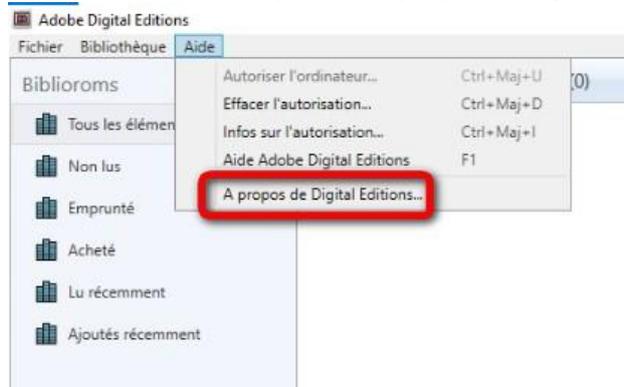
- Au moment d'emprunter un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, on me demande de choisir une application de lecture. Est-ce important ?
  - o **Oui**, il vous faudra choisir la bonne application ou le bon logiciel de lecture. Si vous ne connaissez pas la version exacte ou si votre application n'apparaît pas correctement dans la liste, pas de panique. Choisissez ce qui vous semble être le plus proche. Par ex : Adobe Digital Editions 4.4 même si vous avez la 3.0 ou Kobo Reader même si vous avez une Kobo Clara. Faites au plus proche.
  - o En revanche, **il est essentiel** de choisir LEA Reader quand il s'agit de lire des livres sur cette application, sinon cela ne fonctionnera pas.
  
- J'ai téléchargé un livre numérique sur votre site mais le lien de téléchargement ne fonctionne pas.
  - o Le prêt numérique en médiathèque nécessite, pour la première utilisation, que vous suiviez un mode d'emploi précis qui passe par la création d'un compte sur Adobe Digital Edition = **Adobe ID** (gratuit) et par le **téléchargement d'un logiciel** de lecture spécifique pour ordinateur et liseuse (gratuit) ou **d'une application** sur tablette ou smartphone (gratuite). Pour suivre ces différentes étapes, référez-vous à notre [tutoriel](#).
  
- Le livre numérique que j'ai emprunté est un fichier *URLLink.acsm* ou *.lcp*. Avec quel(s) logiciel(s) / application(s) dois-je l'ouvrir ?
  - o Le fichier *URLLink.acsm* et *.lcp* est un lien que votre application ou votre logiciel de lecture de livres numériques utilisera pour télécharger le livre à partir du site des médiathèques. Pour ouvrir ce fichier, vous devez utiliser un des logiciels ou applications de lecture de livres numériques recommandés pour votre appareil.
  - o Le fichier *.acsm* est à déverrouiller avec un compte Adobe et donc un logiciel / une application où vous aurez rentré vos Adobe ID.
  - o Le fichier *.lcp* est à déverrouiller avec une application de lecture compatible avec le DRM LCP comme Lea Reader par exemple avec votre numéro de carte lecteur médiathèque.
  - o Pour plus de détails, consultez le [tutoriel](#) relatif à votre appareil.
  
- Qu'est-ce qu'un Adobe ID et pourquoi dois-je en créer un ?
  - o L'identifiant Adobe (**Adobe ID**) est le compte donnant l'autorisation d'ouvrir les livres de la médiathèque, protégés par verrou numérique (DRM Adobe) et de les consulter sur plusieurs appareils avec un même emprunt. Pour pouvoir lire le même livre sur différents appareils, il est **impératif que chaque appareil soit autorisé avec le même identifiant Adobe**. La **création d'un compte est gratuite** et c'est une opération à effectuer une seule fois en suivant ce [lien](#).
  
- Dois-je absolument créer un identifiant Adobe ?
  - o **Oui**, pour tous les types d'appareils, il vous faudra vous **créer un identifiant Adobe (Adobe ID)**. Pour savoir comment vous créer un compte Adobe, consultez le [tutoriel](#) ou suivez ce [lien](#) pour le créer immédiatement.

- Quand je crée un ID Adobe, on me propose de continuer avec Facebook, Google ou Apple plutôt que de cliquer sur obtenir un Adobe ID.
  - o Si vous choisissez de cliquer sur l'une de ces options, votre Adobe ID sera instantanément créé et identique à celui du compte sur lequel vous avez cliqué (Facebook, Gmail ou Apple) : même adresse mail et même mot de passe pour le compte DRM nécessaire à la lecture des livres numériques.
  
- J'ai perdu mon identifiant Adobe ou mon mot de passe. Comment puis-je le retrouver ?
  - o Votre identifiant Adobe est l'adresse électronique que vous avez fournie lors de votre inscription initiale. Accédez à la [page de connexion](#) et essayez de vous connecter à l'aide de votre adresse électronique principale ou de l'une de vos adresses électroniques. Votre mot de passe contient obligatoirement une majuscule, des lettres et des chiffres.
  - o Vous pouvez également essayer de [réinitialiser votre mot de passe](#). Si le message d'erreur « L'adresse électronique fournie ne correspond à aucun compte archivé. » s'affiche, essayez de vous connecter avec une autre de vos adresses électroniques.
  
- Pourquoi mon ordinateur m'indique-t-il qu'il ne prend pas ce type de fichier en charge lorsque j'ouvre un livre numérique téléchargé ?
  - o Ce message s'affiche lorsqu'il n'y a aucun logiciel ou application installée pour lire les livres numériques avec DRM. Consulter notre [tutoriel](#) pour télécharger un logiciel adéquat.
  
- Est-ce que je peux lire mon livre numérique sur plusieurs supports de lecture différents ?
  - o Votre licence Adobe ID vous permet de lire sur **plusieurs appareils** (en général un maximum de 6) toutefois attention : ce n'est possible qu'en utilisant le même compte (email + mot de passe) sur tous ces appareils.
  - o Avec le DRM LCP il est également possible de lire votre livre sur **plusieurs appareils**.
  
- Est-ce que je peux prêter un livre numérique à un ami pour qu'il le lise tant qu'il est sur mon compte lecteur ?
  - o Si vous transmettez votre livre à un ami, vous associeriez alors votre livre au compte Adobe ID de votre ami et la licence serait consommée, ce n'est donc **pas possible**. Mais vous pouvez rendre votre livre de manière anticipée et ainsi votre ami pourra emprunter le livre sur son compte lecteur et son appareil de lecture.

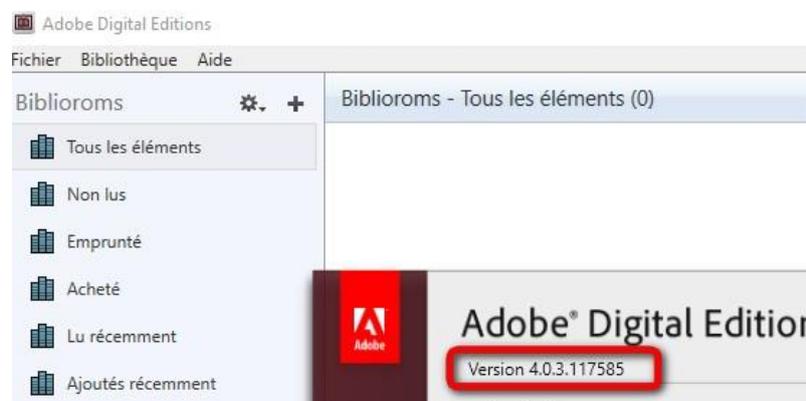
## LES SOUCIS TECHNIQUES, LES P'TITS COUACS :

- Avec ma tablette ou mon smartphone, j'ai téléchargé un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, quand je clique sur lien il m'est proposé « Voulez-vous télécharger « aa034... » » et lorsque je clique sur **Télécharger** il ne se passe rien.
  - Essayez de **changer de moteur de recherche**. En effet, sur les tablettes IOS, le téléchargement fonctionne uniquement avec **Chrome**. Il n'aboutit pas pour le moment avec Safari ou Firefox.
  
- Avec ma tablette ou mon smartphone, j'ai téléchargé un livre numérique depuis le portail de la médiathèque, quand je clique sur le lien il m'est proposé de **Télécharger** puis d'ouvrir avec Aldiko. Le livre apparaît dans l'application en gris mais ne charge pas.
  - Il peut parfois arriver que le téléchargement ne se lance que partiellement sur l'application. Nous vous conseillons de fermer totalement votre application et de **recommencer le téléchargement depuis le site Internet de notre médiathèque**. Parfois il faut patienter un peu puis renouveler l'opération et le livre se télécharge comme il faut.
  
- Sur mon application Aldiko, le texte apparaît, mais il manque des lettres dans le texte.
  - Il s'agit peut-être du paramétrage de l'application : si vous avez opté pour un fond de lecture noir et une écriture blanche, il se peut que le livre numérique ne soit pas compatible avec cette option. Passez à nouveau en fond blanc avec écriture noire pour ce document en appuyant sur cet onglet : 
  
- Pourquoi je ne parviens pas à installer le logiciel Adobe Digital Editions sur mon ordinateur ?
  - Les ordinateurs sous Linux ne peuvent pas installer de logiciel compatible avec la DRM Adobe.
  
- Dois-je télécharger la dernière version d'Adobe Digital Editions ?
  - Le lien sur notre [tutoriel](#) renvoie toujours vers le site d'Adobe, lequel propose par défaut la dernière version du logiciel. Certains environnements ou navigateurs anciens sont parfois incompatibles avec certaines versions d'Adobe Digital Editions, comme Windows Vista. Le téléchargement sur certaines Kobo peut également nécessiter de télécharger la version 3.0. Il est toujours possible de télécharger une version antérieure du logiciel via ce [lien](#).

- Comment déterminer la version d'Adobe Digital Editions installée sur mon ordinateur ?
  - o Ouvrez Adobe Digital Editions.
  - o Dans le menu Aide, cliquez sur A propos de Digital Editions...



- o Vérifiez le numéro de version sous le nom de l'application.



- Je ne peux pas lire mon livre numérique sur ma liseuse alors qu'il est lisible sur mon ordinateur
  - o Désinstallez votre version d'Adobe Digital Edition et réinstallez la version antérieure 3.0
- J'ai téléchargé mon livre numérique, mais seul un quart du livre s'affiche.
  - o Ce livre est certainement un **EPUB fixe** : pour un meilleur confort de lecture, les fichiers avec beaucoup d'images sont des formats en EPUB fixe. Seules quelques applications de lecture parviennent à les lire. Nous vous conseillons de les ouvrir avec **LEA Reader** et donc de refaire l'emprunt de votre livre en choisissant au moment d'emprunter le livre dans la fenêtre Application de lecture : LEA Reader (Adilibre).
- Comment savoir si mon livre est un EPUB fixe ?
  - o Sur la fiche du livre numérique, la mention [EPUB FIXE] apparaît au début du résumé.

## AIDE :

- Je trouve ces démarches compliquées et je ne comprends pas le tutoriel, comment faire ?
  - La première fois que vous téléchargez un livre numérique à la médiathèque, cela paraît compliqué. Cette démarche requiert de faire quelques manipulations inhabituelles de votre part. Les téléchargements suivants seront beaucoup plus simples, rassurez-vous ! Et nous sommes à votre disposition pour vous aider dans ces manipulations. Donc n'hésitez pas ! Contactez-nous au 03 87 28 60 81, sur notre page Facebook ou par mail [contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr](mailto:contact.med@mediatheque-agglo-sgms.fr)