Au temps de la Covid... Les bibliothèques : expérimentations ou transformations ?

En mars 2020, les 16500 équipements dédiés à la lecture publique ont fermé leurs portes, mettant à l'arrêt le premier réseau culturel de proximité en France. Mais très vite, ses professionnels se sont mobilisés pour assurer une continuité du service dans une situation sidérante : offres et contacts réduits aux formats à distance. Pour garder le lien avec leur public, ils ont proposé des romans, des films, des blogs, des méthodes d'apprentissage... afin d'aider la population à traverser ces moments inédits, sources de désarroi, d'isolement et de découragement.

Dès mars 2020, une course à l'ingéniosité

vec le soutien de leur collectivité, les bibliothèques ont dû réinventer leurs modalités de prêt : inscriptions facilitées, durées de prêt allongées, « prêts à emporter » complétés par les réservations en ligne (autrement dit : « click and collect » et « drive »). Dès le premier confinement, des réseaux ont adopté cette offre de retrait sans contact, qui s'est développée lors du deuxième confinement.

Ainsi, de Mulhouse à Pau en passant par Caen, par Rennes, par Boulogne-sur-Mer ou par Nice, les lecteurs pouvaient réserver, via le catalogue ou par téléphone, les documents souhaités qui pouvaient être retirés 48 heures plus tard dans le «bibliodrive» choisi.

Cette offre, d'apparence simple, ne fonctionne que si les conditions suivantes sont réunies : réorganisation importante du travail des équipes, adaptation des locaux pour gérer les flux de documents et intervention de certains prestataires SIGB (système intégré de gestion des bibliothèques) pour permettre des réservations sur des documents présents dans les rayonnages.

Pour les indécis, à la recherche de découvertes littéraires ou documentaires, les bibliothécaires de Nancy et du Vexin normand, par exemple, préparaient des «paniers surprise».

Mais l'offre en drive a ses limites : elle n'est accessible qu'aux usagers mobiles, aux usagers à l'aise avec Internet ou le téléphone. Pour aller à la rencontre des personnes fragiles et isolées, des bibliothécaires de réseaux comme celui de la communauté de communes

Vie des bibliothèques



↑ Biblio Service médiathèque de l'Institut français d'Izmir en Turquie.

164 RLPE 317



Prêt numérique en bibliothèque durant le confinement. Photo SNE Livres Hebdo, décembre 2020.

Chinon-Vienne-et-Loire ont maintenu le portage de documents à domicile, dans le respect d'un protocole sanitaire très strict.

En terme de médiation auprès du public, l'imagination des bibliothécaires a redoublé pour garder le contact, avec les plus jeunes notamment. Heures du conte en visio, playlists thématisées, vidéos d'artistes, conseils de lecture diffusés via les réseaux sociaux, contenus repérés et éditorialisés, vidéos coup de cœur sur YouTube, etc. À Nemours, une bibliothécaire propose sur rendez-vous des lectures de contes, de poèmes par téléphone.

Cependant, comme le souligne Alice Bernard, présidente de l'Association des Bibliothécaires de France, l'accompagnement des usagers, la médiation auprès des lecteurs qui peinent à accéder aux ressources est «encore à inventer pour une profession où l'accueil du public et les services en présentiel sont au cœur du métier ».

Le boom des prêts de documents numériques : hausse conjoncturelle ou succès pérenne ?

Des portails de médiathèques sont devenus des centres de ressources pour l'ensemble des citoyens. La Bibliothèque municipale de Lyon a créé un blog qui rassemble les sélections des bibliothécaires pour tous les âges et sans condition d'inscription proposant du soutien scolaire, des formations, des activités physiques ou plus calmes, des contenus culturels en ligne, des sites pour se questionner et débattre accessibles à tous...

Autre exemple, le réseau de bibliothèques de Paris possède 15000 titres numériques, soit 4% de ses collections physiques.
Leurs emprunts se sont envolés : de 200-300 prêts début mars à des pics de 1 000 emprunts certains jours.

Selon une étude flash réalisée par le ministère de la Culture, plus des 3/5° des bibliothèques proposant des ressources numériques ont constaté une augmentation forte des usages. Cette hausse a porté prioritairement sur les ressources d'autoformation (soutien scolaire, développement personnel et sport), les offres de VOD et les livres numériques.

Cette demande se traduit aussi par une hausse des demandes d'inscription durant la période, particulièrement auprès des bibliothèques départementales qui desservent les territoires ruraux et les petites communes (moins de 10 000 habitants). Les 4/5° des bibliothèques départementales constatent une augmentation des inscriptions à leur offre en ligne, ainsi que des 2/5° des bibliothèques municipales et intercommunales.

Des disparités de ressources

L'intensification de l'offre et de la demande de ressources en ligne ne doit pas masquer les disparités liées aux compétences des agents, à leurs équipements personnels, aux conditions de télétravail, aux moyens financiers accordés par les collectivités.

Le nombre d'usagers croît, le coût financier également... Les bibliothèques ont augmenté leur budget consacré aux ressources numériques, soit grâce à une nouvelle ventilation et au détriment des autres acquisitions, soit grâce à l'attribution d'un budget supplémentaire, dont ont bénéficié un quart des bibliothèques seulement.

Ce succès conjoncturel interroge les professionnels: la directrice de la bibliothèque départementale de Touraine souligne qu'en 2020 le « budget ressources numériques atteindra le quart de celui des acquisitions. Or, nous estimons que cela ne touchera pas un quart de nos usagers ».

En complément, Guillaume de La Taille, président du réseau Carel (Coopération pour l'accès aux ressources numériques en bibliothèques) espère que cette hausse inédite permettra d'ouvrir de nouvelles négociations avec les éditeurs sur le dispositif PNB (« prêt numérique en bibliothèque ») afin d'adapter l'offre aux plus modestes équipements.

En attendant des études statistiques sur plusieurs années et sur tout le territoire, le sociologue Claude Poissenot s'est intéressé aux usagers de Limédia, bibliothèque numérique portée par le Sillon Lorrain et primée en 2019 pour ses qualités novatrices par l'ENSSIB (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques). Il en résulte que 45 % des usagers durant le confinement fréquentaient le site depuis plus de trois mois et que 39 % des utilisateurs sont des emprunteurs réguliers.

Au long terme, le public revient prudemment

Cette augmentation remarquable des prêts de documents numériques explique-t-elle qu'au long terme, la fréquentation physique des lieux reste, elle, très prudente ? Cette prudence a toutefois été balayée partout en France à l'annonce du deuxième confinement. À ce

moment-là, les lecteurs se sont précipités, prouvant leur attachement aux collections physiques. Ainsi, le réseau de Bordeaux a enregistré quelque 30 000 prêts le jeudi 29 octobre, jour qui a précédé la fermeture au public de ses équipements.

Hormis ces périodes confinées, les bibliothèques ont progressivement repris leurs activités avec de nombreuses restrictions réglementaires. Les bibliothécaires ont fait preuve d'imagination et d'efficacité pour adapter les locaux, les services et l'offre culturelle : marquages au sol pour signaler les sens de circulation, accès sur rendez-vous, stockage des documents retournés mis en quarantaine, sièges en tissu et tapis de lecture en jeunesse retirés, animations culturelles transférées dans les jardins à proximité ou adaptées à une diffusion en ligne, développement des actions hors les murs avec les partenaires de la petite enfance, de l'Éducation nationale ou de l'action sociale.

Autre conséquence de la lutte contre la pandémie, les jauges de public sont réévaluées à la baisse mais dans beaucoup d'établissements, elles ne sont de toute façon pas atteintes depuis l'été dernier. Si des étudiants réinvestissent les espaces de travail, si des familles retrouvent leurs visites rituelles du samedi et du mercredi, les seniors notamment restent les grands absents.

Même si les bibliothécaires se réjouissent du succès des «réservez-emportez» et des ressources numériques, remettant en valeur l'activité fondamentale de prêt de collections, ils savent également que ces offres satisfont principalement un public d'habitués. Aussi, ont-ils conscience de ne pas accomplir pleinement leurs missions, notamment celle de donner un accès égalitaire à la culture.

Agnès Bergonzi

Références

www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/L ivre-et-lecture/Actualites/Enquete-limpact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19sur-l-offre-numerique-des-bibliothequ es-des-bibliotheques-territoriales

www.sne.fr/actu/une-etude-sur-lesusages-des-livres-numeriques-audio-et -imprimes-en-confinement/

www.telerama.fr/sortir/le-confinement-accelere-la-mue-numerique-des-biblio theques

www.lagazette.fr/services-numeriques -hausse-passagere-ou-nouvelle-donne

www.lagazette.fr/quand-un-agregateu r-de-contenus-devient-vecteur-de-lien -culturel

www.lagazette.fr/dans-les-bibliothe ques-le-public-revient-a-petits-pas

Annabelle Martella : « Bibliothèques : le click and collect vise un public qui a déjà un fort capital culturel », *Libération* 17 novembre 2020, p.31.



ľ

Virginie, Pôle Actions extérieures / Bibliothèque francophone multimédia de Limoges.