

# Services numériques : hausse passagère ou nouvelle donne ?

Les bibliothèques ont pu plus facilement assurer un service minimal, s'appuyant sur des offres préexistantes au confinement, internes ou développées par les bibliothèques départementales.

## Les connexions en augmentation

A peine le confinement entamé et une « opportunité de développement des services en ligne sans précédent », le ministère de la Culture lançait une étude auprès de plus de 600 bibliothèques pour en évaluer l'ampleur. La hausse des usages était évoquée par deux bibliothèques sur trois. Sollicitées lorsque les équipements municipaux ou intercommunaux n'ont pas de ressources propres, plus des trois-quarts des bibliothèques départementales avaient déjà observé fin mars une hausse des inscriptions dont les modalités ont été revues à distance. Près de la moitié des équipements avaient augmenté le nombre de livres numériques disponibles ou le plafond mensuel de vidéos à la demande.

Les statistiques de consultation avaient de quoi déconcerter les bibliothécaires du monde d'avant : malgré des offres parfois pléthoriques, les usages des ressources numériques n'avaient jamais vraiment décollé dans les préférences des abonnés. Si les courbes sont appelées à diminuer au fil du déconfinement, les deux mois ont eu un air de rattrapage accéléré, voire de normalisation de pratiques pour les équipes et les lecteurs, ainsi que pour les élus. Cette hausse s'explique par le confinement mais aussi, parfois, par l'extension de l'accès accordé à des habitants du territoire, et pas seulement à ceux qui sont inscrits.

## VIDÉOS COUPS DE CŒUR

« Comme pour la mise en place du retrait, cela a poussé à l'imagination de processus et services », positive Nicolas Beudon, consultant et formateur. Des initiatives ont ainsi fusé pour garantir une communication minimale et la mise au point de certaines activités à distance. Priorité au fait maison avec des vidéos coup de cœur sur YouTube, des heures de contes retransmises en direct avec un public de peluches, des lectures d'ouvrages par téléphone et, même, des tutoriels vidéos ou une assistance téléphonique pour les usagers qui ont plus de mal avec internet. Des actions qui pourraient être pérennisées à terme. « Si l'on a bien trouvé quelque chose pendant ce confinement, c'est le

ton et le temps de communiquer et de valoriser », note Sylvie Pierron, directrice de la lecture publique intercommunale au sein de sud-Vendée-littoral (44 communes, 54800 hab., Vendée).

## CONSÉQUENCES BUDGÉTAIRES

Un virage inopiné loin d'être homogène d'un territoire à l'autre selon les autorisations d'absence données aux agents, avec ou sans télétravail, la présence de bénévoles, les compétences et l'équipement personnel des agents. Hormis certaines difficultés techniques qu'il a fallu résoudre, l'impact budgétaire est déjà tel dans certains équipements que le ministère de la Culture réfléchit à une aide – encore non fixée – dispensée par les directions régionales des affaires culturelles (Drac) pour

pallier les surcoûts engendrés et « ne pas grignoter dans le budget des acquisitions ». Il a fallu prévoir des crédits supplémentaires, pour des acquisitions numériques, dont certaines sont conditionnées à des autorisations de consultations simultanées pour les livres ou des plafonds pour les vidéos à la demande. Le nombre d'usagers augmente, la facture aussi.

Autrement formulé : plus ça plait, plus il faudrait freiner pour respecter les règles d'utilisation fixées par les éditeurs ! Président du réseau Carel (coopération pour l'accès aux ressources numériques en bibliothèques), Guillaume de La Taille espère que la période sera propice à de nouvelles négociations sur le dispositif « prêt numérique en bibliothèque » (mis en œuvre par les professionnels du livre sous



## L'EXPERT

OLIVIER ZERBIB, maître de conférences en sociologie à l'université Grenoble Alpes

## « Beaucoup de freins ont été levés pendant la période du confinement »

« Dès avril, j'ai contacté les bibliothèques de Toulouse, Grenoble Nancy et Bordeaux pour étudier les effets du confinement sur leurs relations avec leurs publics par le biais de questionnaires et d'entretiens qui se poursuivront cet automne. Ces équipements n'ont pas forcément déployé les mêmes ressources numériques et la même identité sur les réseaux sociaux. Pendant cette période, des freins ont été levés : extension des abonnements, gratuité, contact plus direct avec les élus. L'offre a-t-elle touché un public

réduit ? Cette hausse du nombre d'usages et d'inscrits se poursuivra-t-elle ? Les bibliothèques ont toujours capté leurs publics en fonction de leur implantation, où elles ont travaillé l'ambiance. En ligne, leur positionnement n'est pas aussi clair, même si les professionnels ont le sentiment de faire beaucoup de médiation. Souvent, la bibliothèque est perçue comme un espace de prise de risques : cela ne se transpose pas encore dans le numérique, qui laisse surtout la place aux nouveautés éditoriales. »