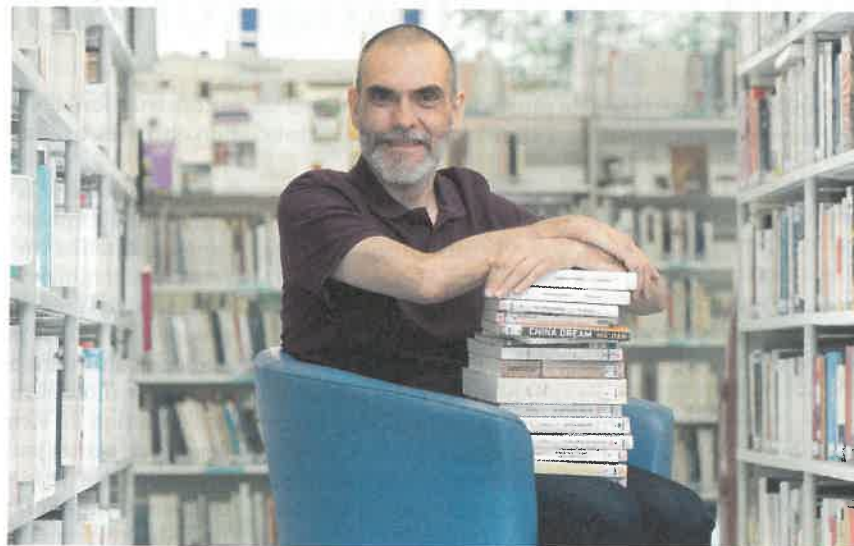


Valence Romans agglo (Drôme) 54 communes • 222 200 hab.

## Dès la réouverture, des usagers ont répondu aux offres



**Rares sont les agents à ne pas l'avoir mesuré durant le confinement :** la fracture numérique a exclu des ressources en ligne un grand nombre d'usagers. Selon une enquête de l'Insee en 2019 et un rapport du Défenseur des droits de cette année, l'illectronisme affecte jusqu'à 13 millions de Français, soit 17 % de la population pour une difficulté de réseau ou de maîtrise des outils, notamment face à la dématérialisation des procédures administratives.

Pendant la crise, des animateurs du réseau de la lecture publique de l'agglo ont participé à distance à une plateforme téléphonique nationale de bénévoles, Solidarité numérique, pour répondre aux questions d'usagers désemparés. Mais, faute de pouvoir reprendre la médiation et les ateliers numériques sur site, difficile pour les bi-

bliothécaires de faire plus, alors que l'offre est d'habitude très fournie dans cette agglo qui compte une quinzaine d'équipements. «Le seul fait de ne pas avoir accès à des ordinateurs dans un lieu qui n'est pas stigmatisant comme un centre social, c'était déjà un manque considérable», prévient Lionel Dujol, responsable de la prospective et de l'accompagnement aux projets. Dès la réouverture, plusieurs équipements ont proposé sur rendez-vous des temps d'accès à l'espace numérique de 45 minutes hors loisirs et sans besoin d'aide, distanciation sociale oblige. «Des personnes ont immédiatement appelé. Cela démontre bien la complémentarité avec un service de drive.»

### Contact

**Lionel Dujol, responsable de la prospective,**  
[lionel.dujol@valenceromansagglo.fr](mailto:lionel.dujol@valenceromansagglo.fr)

l'égide du ministère de la Culture). «Il faut revoir le formatage de l'offre pour qu'elle soit plus modulable. Pour le livre numérique, la règle des licences de trente prêts simultanés n'est pas adaptée aux petites bibliothèques.»

A défaut de statistiques fines, les agents estiment que l'élargissement de l'offre a surtout bénéficié à un public réduit, déjà habitué, notamment lorsque l'offre était structurée et la communication rodée. Selon les premiers résultats d'une étude menée par le sociologue Claude Poissenot, auprès des utilisateurs de Limédia, la bibliothèque numérique qui regroupe Nancy, Metz, Thionville et Epinal, 45% des usagers durant le confinement datent le début de leur fréquentation à plus de trois mois. Et 39% des utilisateurs sont des visiteurs et des emprunteurs réguliers.»

Même constat à la bibliothèque départementale de Touraine qui s'interroge sur sa mission en ces temps de sursollicitation: «Cette année, notre budget "ressources numériques" atteindra le quart de celui des acquisitions. Or nous savons que cela ne touche pas un quart de nos usagers», pointe la directrice, Mathilde Chauvigné, dans un contexte plus général d'une offre culturelle gratuite ou payante, légale et illégale, qui a submergé un grand nombre d'habitants pendant la période.

### LACUNES DE MÉDIATION

L'occasion pour certains de se rendre compte des lacunes d'ergonomie ou de médiation de leur offre, indépendamment de la promotion qui peut en être faite. Lors du séminaire en ligne Biblio-Covid-19, organisé par Raphaëlle Bats (lire p. 29), chargée des relations internationales de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), les participants ont travaillé sur le concept d'«hospitalité numérique», «à savoir les relations avec

les usagers qui peuvent se créer sur le web et comment le travail fait in situ sur des lieux conviviaux peut se reproduire sur les ressources numériques». «Il n'y pas encore en ligne l'équivalent d'une promenade du lecteur dans les rayonnages», abonde Guillaume de La Taille.

Si de telles réflexions ont pu être dégagées lors du confinement, reste à voir comment cette énergie saura s'articuler avec le quotidien peu à peu retrouvé et chargé des équipes. Dans les bibliothèques, le sujet du numérique n'est pas à l'abri d'une énième volte-face. ●