

## **Enquête flash :** ***Covid-19 : quel impact sur l'offre numérique des bibliothèques territoriales ?***

Le ministère de la Culture a mené les 25-26 mars 2020 **une enquête flash pour connaître l'impact de la crise sanitaire Covid-19 sur les ressources numériques des bibliothèques des collectivités territoriales.**

Cette étude répond à plusieurs objectifs :

- Observer l'augmentation des usages des ressources numériques proposées par les bibliothèques territoriales au début de la période de confinement ;
- Mesurer les réponses apportées pour faire face à cette hausse des usages : adaptation des modalités d'inscriptions, négociations budgétaires, politique documentaire ;
- Identifier rapidement des pistes pour accompagner au mieux les attentes de nos concitoyens en matière de ressources numériques proposées en bibliothèques.

L'enquête été relayée par des associations professionnelles (RéseauCarel, ABF, ABD, FILL), par les structures régionales pour le livre et adressée à l'ensemble des bibliothèques raccordées au Prêt numérique en bibliothèque (PNB) via Dilicom. Ayant bénéficié d'une diffusion nationale, elle a reçu plus de 620 réponses en deux jours.

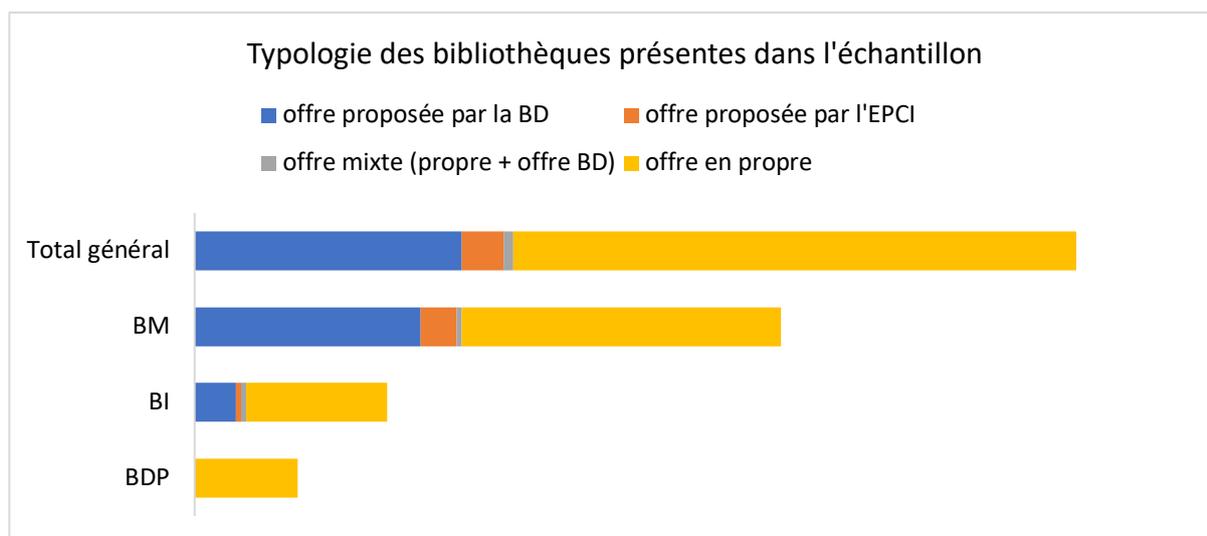
### **I. Méthodologie et échantillon**

Composée de **16 questions**, l'enquête permettait aux répondants de s'exprimer librement dans 5 champs « commentaires ». Les données récoltées ont fait l'objet d'un important travail de dépouillement pour extraire les informations les plus pertinentes de ces champs libres. L'analyse fine des réponses a également permis de corriger certains champs ayant fait l'objet d'erreurs et de quantifier des informations n'ayant pas fait l'objet d'une question spécifique.

#### ***Bibliothèques de l'échantillon***

Les bibliothèques ayant répondu sont réparties sur **l'ensemble du territoire français, y compris en Outre-Mer** (La Réunion, Guadeloupe et Nouvelle-Calédonie). **Parmi les 620 réponses reçues, 531 ont été sélectionnées pour l'analyse.** Les réponses non retenues concernent des bibliothèques ne proposant pas d'offre de ressources numériques ou correspondent à des doublons.

Les résultats de l'enquête distinguent **les établissements et les réseaux avec une offre de ressources en propre** (c'est-à-dire qu'elles acquièrent) et **les bibliothèques dépendant d'un réseau** qui gère à la fois les aspects techniques et budgétaires de l'offre de ressources numériques. Ces bibliothèques desservies par l'offre d'une bibliothèque départementale ou de l'offre d'une intercommunalité (EPCI) sont ainsi traitées à part pour certains indicateurs.



Typologie des bibliothèques présentes dans l'échantillon	offre numérique proposée par la BD	offre numérique proposée par l'EPCI	offre numérique mixte (propre + BD)	Offre numérique en propre	Total général
Bibliothèque départementale (BD)				62	62
Bibliothèque intercommunale (BI)	25	3	3	85	116
Bibliothèque municipale (BM)	136	22	3	192	353
Total général	<b>161</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>339</b>	<b>531</b>

**65 % des répondants ont une offre numérique en propre ou mixte** (offre en propre et offre de la bibliothèque départementale pour une partie des ressources).

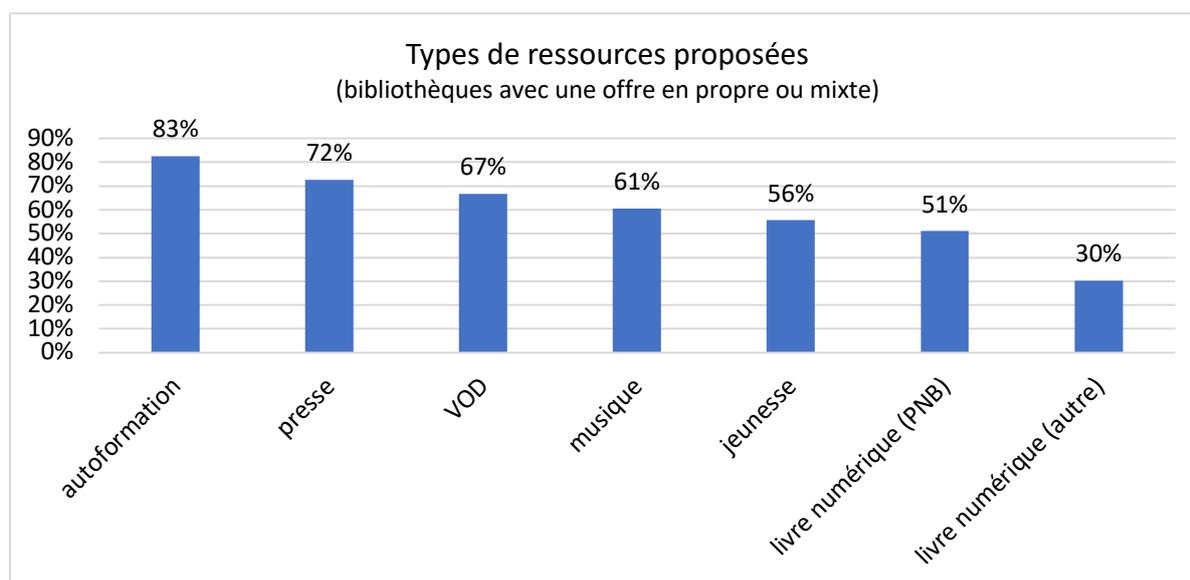
### Ressources proposées

Les ressources numériques proposées par les bibliothèques de l'échantillon sont très variées :

- **ressources d'autoformation** qui proposent des cours en ligne sur des sujets très variés, du soutien scolaire en passant par les méthodes de langues et l'apprentissage du code de la route. Ex : Toutapprendre, MyCow, Skilleos, Learnorama...
- **ressources de vidéo à la demande** (films en VOD). Ex : Médiathèque numérique, Vodéclik, Les Yeux Doc...
- **ressources de musique** proposant de l'écoute en streaming ou encore des concerts filmés : La Philharmonie, Divercities...
- **ressources de presse** agrégeant de nombreux titres de presse quotidienne ou des magazines : Europresse, Cafeyn...
- **ressources pour la jeunesse** avec souvent des albums en ligne ou encore des activités ludiques : StoryPlayr, La Souris qui raconte...
- **des livres numériques**, soit par l'achat de titres via le Prêt numérique en bibliothèque (PNB), soit par un abonnement à une plateforme (Numilog).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> La plupart de ces ressources sont proposées sous forme d'un abonnement à une plateforme. La bibliothèque est facturée soit sur la base de la population qu'elle dessert, soit sur la base d'un nombre de comptes utilisateurs,

Ce sont les ressources d'autoformation qui sont majoritairement proposées par les bibliothèques de l'échantillon (83 %), suivies par la presse et la VOD. Le livre numérique, notamment pour des raisons de coût et d'usage, est moins présent.



Parmi les bibliothèques de l'échantillon avec une offre en propre ou mixte, **67 % proposent plus de 3 ressources numériques**. A noter que ces offres peuvent être proposées en « bouquet » par des agrégateurs de ressources numériques comme CVS.

L'analyse des commentaires des répondants permet de souligner **une certaine hétérogénéité** de l'offre proposée, en fonction de la taille des établissements. Ainsi, si les bibliothèques des collectivités de moins de 10 000 habitants peuvent souvent bénéficier de l'offre proposée par la bibliothèque départementale, d'autres **bibliothèques de taille moyenne n'ont pas accès à cette offre départementale et peinent à développer une proposition riche avec leurs propres moyens**.

---

*La médiathèque n'est pas dans un réseau : pas de mutualisation possible.  
La médiathèque départementale offre un bouquet de ressources mais nous ne répondons pas aux critères [car nous sommes dans une] ville de taille moyenne.<sup>2</sup>*

---

Le nombre de bibliothèques bénéficiant de l'offre d'une bibliothèque départementale ou d'un EPCI au sein de l'échantillon (186 soit 35 % des répondants) est révélateur de **l'importance des effets de mutualisation pour mettre en place une offre de ressources numériques importante**.

---

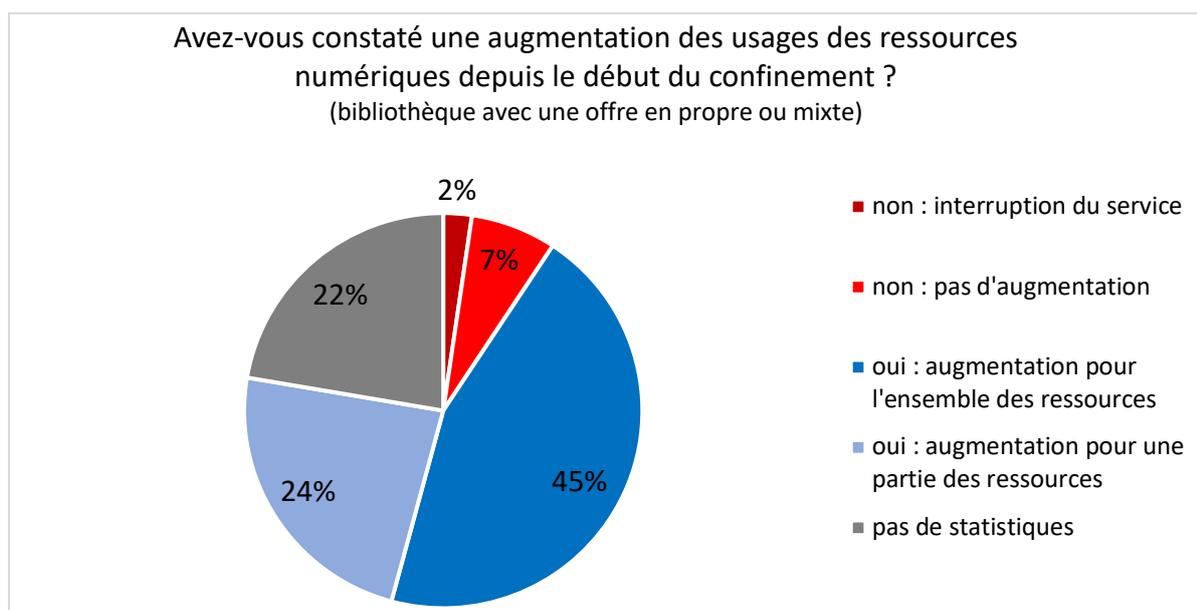
ou encore sur la base de crédits d'utilisation. Pour certaines ressources comme le livre numérique dans le cadre de PNB, les bibliothèques acquièrent des droits sur des exemplaires numériques.

<sup>2</sup> Les verbatim présents dans la synthèse sont volontairement anonymes.

## II. Constat : une hausse importante d'usages des ressources numériques pour de nombreux réseaux

### Augmentation des usages des ressources numériques

Parmi les bibliothèques proposant une offre en propre ou mixte, **68 % constatent une augmentation des usages pour l'ensemble ou une partie de leurs ressources numériques** depuis le début du confinement. Une bibliothèque départementale parle ainsi d'une « semaine record » en termes de pratiques numériques, pour évoquer la semaine du 16 au 22 mars.



Les usages augmentent au fur et à mesure du confinement comme le soulignent certains d'établissements : une bibliothèque parle ainsi d'une « **augmentation exponentielle** » des usages depuis le début de la période. Parmi les bibliothèques pouvant apporter des chiffres précis, **les usages des ressources numériques semblent avoir doublé voire triplé en fonction des ressources**. La progression des usages pour certaines ressources est parfois particulièrement impressionnante : une bibliothèque départementale mentionne une hausse de +1 500 % sur une ressource de VOD jeunesse.

**Seules 7 % des bibliothèques de l'échantillon disent ne pas constater d'augmentation des usages** et 2 % indiquent que le service a dû s'arrêter pendant le confinement.

### Des différences selon les types de ressources

L'augmentation des usages varie en fonction des types de ressources. Parmi les bibliothèques proposant plusieurs ressources et en capacité de fournir des chiffres pour la période de confinement, on constate que :

- **Les usages des ressources d'autoformation ont doublé voire triplé pour de nombreux réseaux**. Les bibliothèques soulignent notamment la place importante du **soutien scolaire**, du développement personnel et du sport dans les ressources consultées.

- **Les usages de la VOD sont plus hétérogènes**, les visionnages triplant voire doublant pour certains réseaux tandis qu'ils augmentent à peine dans d'autres bibliothèques.
- Le livre numérique (PNB) arrive ensuite avec des usages qui progressent bien, jusqu'à doubler dans certains réseaux.

Ce constat est à nuancer puisque beaucoup de bibliothèques ont indiqué connaître une augmentation sans toutefois pouvoir quantifier ou préciser les usages en termes de type de ressources. La nature des données peut également être trompeuse pour certaines ressources : on peut constater par exemple une augmentation de comptes VOD créés sans que le nombre de films visionnés augmente.

**L'absence de statistiques pour beaucoup de bibliothèques explique ainsi la difficulté à analyser finement les usages de chaque type de ressources.** En effet, sur l'ensemble de l'échantillon, **32 % des répondants indiquent ne pas avoir de statistiques d'usages.** Cela s'explique par :

- Des statistiques qui sont gérées au niveau de la bibliothèque départementale ou de l'EPCI : la bibliothèque bénéficiant de l'offre n'a alors pas accès aux chiffres ;
- L'absence de fourniture de statistiques chez certains éditeurs de ressources numériques (notamment pour la presse) ;
- La temporalité de l'enquête : la bibliothèque n'a pas encore fait de statistiques d'usages ; les rapports sont mensuels et n'ont pas encore été produits...

### *Augmentation des demandes d'inscription*

**L'augmentation des usages se traduit aussi par une hausse des demandes d'inscription<sup>3</sup> durant la période : 43 % des bibliothèques** sont concernées et 24 % connaissent une hausse importante de ces demandes.

---

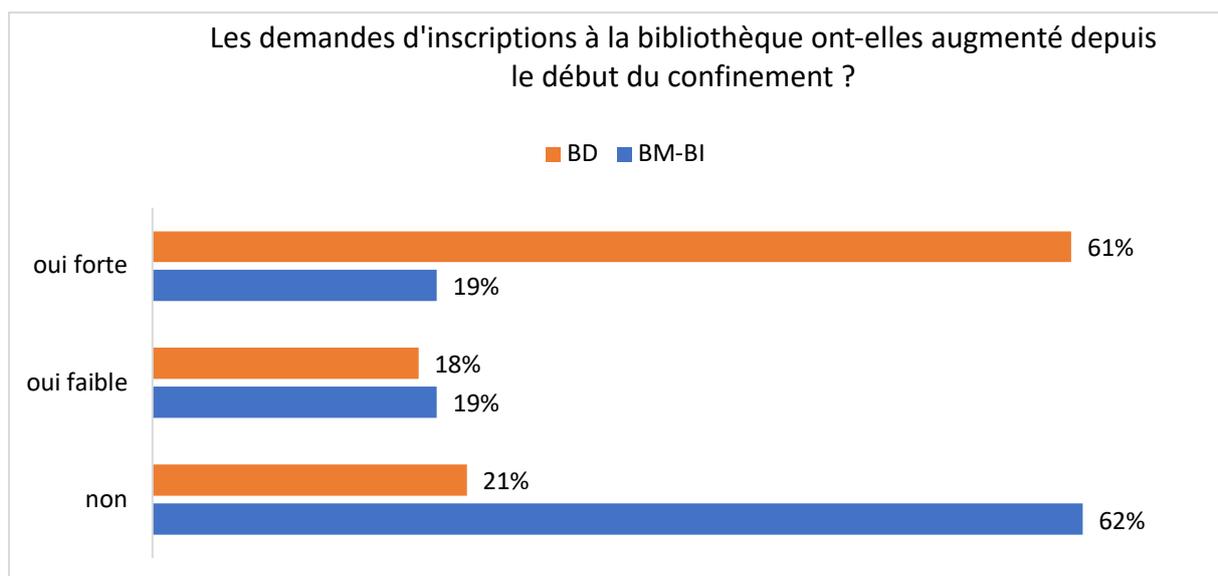
*Inscriptions journalières en ligne de plus de 10 personnes par jours (10 par semaine ordinairement). Nous bénéficions de l'accès à une plateforme portée par le département qui vient d'ouvrir l'accès à tous les habitants du territoire (inscrits ou non en bibliothèque), la fréquentation et les usages ne peuvent qu'exploser !*

---

De nombreuses bibliothèques départementales ont ouvert leurs offres de ressources numériques et ont largement communiqué en direction des bibliothèques de leur réseau qui devaient fermer physiquement. Ce relai par les bibliothèques qu'elles desservent s'est avéré précieux et **79 % des bibliothèques départementales constatent une augmentation des inscriptions à leur offre en ligne, contre 38 % pour les bibliothèques municipales et intercommunales.**

---

<sup>3</sup> Une demande d'inscription est entendue ici au sens large : il peut s'agir d'une demande d'inscription à la bibliothèque ou à son offre de ressources numériques, d'une demande reçue via un formulaire en ligne ou bien par mail ou par téléphone...



### III. Impacts et réaction des bibliothèques

Face à cette situation exceptionnelle qui renforce en un temps record les usages des ressources numériques, les bibliothèques s'adaptent : elles mettent en place de nouvelles modalités d'accès à leurs ressources numériques, s'efforcent de dégager un budget correspondant et accompagnent au mieux leurs usagers à distance.

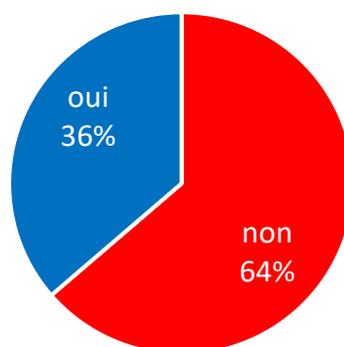
L'enquête a permis de souligner une **importante hétérogénéité** dans les réactions des bibliothèques :

- Pour certains réseaux, **l'augmentation des usages est peu visible ou a peu d'impact. Des changements de modalités d'accès aux ressources numériques ne sont alors pas à l'ordre du jour** ou encore ne dépendent pas d'eux (pour les bibliothèques bénéficiant de l'offre d'une bibliothèque départementale ou d'un EPCI) ;
- Pour d'autres, **les usages explosent et il faut alors dialoguer avec sa tutelle pour faire évoluer le budget**, négocier avec les éditeurs de ressources numériques pour augmenter les accès, ou bien faire des choix ;
- **Pour beaucoup de bibliothèques de l'échantillon, si leur budget permet de faire face à l'augmentation actuelle, elles attendent de voir dans les prochaines semaines si les usages se maintiennent et si, en réponse, les éditeurs assouplissent les modalités d'accès à leur offre. Elles adapteront leur stratégie budgétaire en fonction de ces évolutions.**

#### 1) Faire évoluer les modalités d'inscription et ouvrir l'offre de ressources numériques

**36 % des bibliothèques mettent ou vont mettre en place rapidement de nouvelles modalités d'inscription pour répondre à la demande des publics d'avoir accès à une offre de ressources numériques en ligne pendant le confinement. Ce chiffre monte 56 % pour les bibliothèques ayant constaté une augmentation des demandes d'inscriptions.**

La bibliothèque a-t-elle ou va-t-elle mettre en place de nouvelles modalités d'inscription ?



**58 % des bibliothèques départementales mettent en place de nouvelles modalités** d'accès à leur ressources et 17 d'entre elles déclarent avoir étendu leur offre à l'ensemble des habitants du territoire, inscrits ou non dans une bibliothèque du réseau.

**Si certaines collectivités envisagent d'étendre leur offre à l'ensemble des habitants du territoire, d'autres font également le choix de rendre gratuites une offre qui ne l'était pas avant** la période de confinement. Dans certaines bibliothèques, une tolérance pragmatique se substitue à ces annonces officielles.

---

*Jusqu'à présent, seuls les lecteurs inscrits à la Médiathèque avaient accès aux ressources numériques. N'ayant pas la possibilité de vérifier sur notre base directement, nous avons décidé de valider toutes les demandes d'inscriptions et de passer outre la vérification.*

---

Pour d'autres bibliothèques, **la question de l'ouverture large du service rencontre très vite des problématiques liées aux budgets**, trop restreints pour envisager plus d'utilisateurs. Certaines bibliothèques soulignent également qu'elles sont **limitées par leurs contrats avec les éditeurs de ressources numériques** : un nombre d'utilisateurs a été défini au moment de la passation du marché et il n'est pas possible de changer ces modalités en cours d'année.

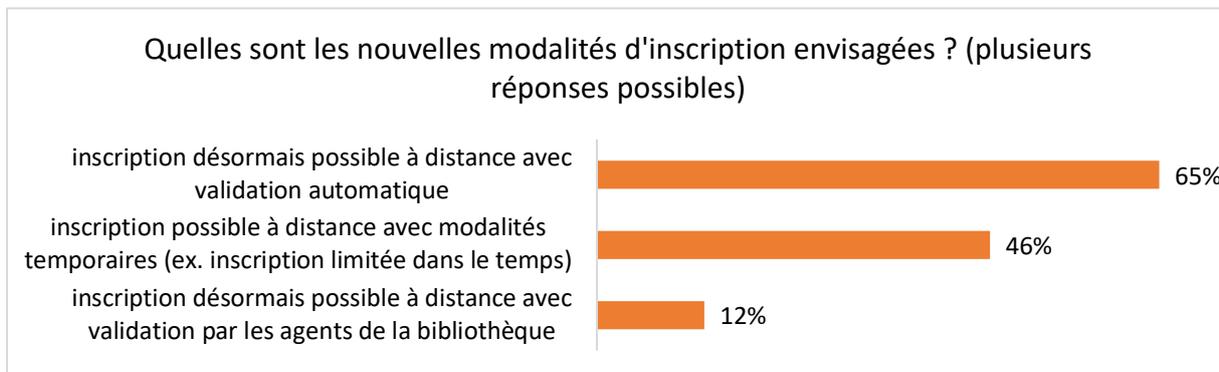
---

*Pas de vraie difficulté sauf à faire entendre qu'en l'état actuel du marché (plafonnement du lot ressources numériques) et du rattachement obligatoire à une bibliothèque partenaire, nous ne pouvons pas ouvrir ces ressources à tous les [habitants du territoire]. Même notre collectivité a eu du mal à comprendre ce fonctionnement [...].*

---

### **Nouvelles modalités d'inscription à distance**

Les bibliothèques s'adaptent donc rapidement et beaucoup mettent en place ou vont mettre en place un système d'inscription à distance. **46 % envisagent un système d'inscription limitée dans le temps en vue de régulariser la situation des nouveaux inscrits à l'issue du confinement.**



Parmi les bibliothèques indiquant ne pas prévoir de nouvelles modalités d'inscription, **17 % précisent que l'inscription était déjà possible à distance** et qu'elles continuent donc de fonctionner de cette manière. 46 % de l'échantillon est donc en mesure de répondre à distance à de nouvelles demandes d'inscription de la part des usagers.

A noter que 17 % précisent que l'inscription à distance n'est pas possible, bien souvent pour des raisons techniques que la bibliothèque ne peut pas résoudre en l'état.

---

*Notre logiciel métier est trop vieux, il ne permet pas d'inscrire les gens à distance. Il ne permet pas non plus de renouveler, en série et à distance les abonnements annuels arrivés à terme, ce qui empêche donc toutes ces personnes d'avoir accès aux ressources numériques de notre médiathèque. Nous n'avons pas non plus de logiciel permettant d'envoyer des mails groupés aux usagers, pour leur expliquer la situation.*

---

Enfin **42 % des répondants indiquent avoir prolongé les abonnements arrivant à échéance** pour que leurs usagers puissent avoir accès aux ressources pendant le confinement.

## 2) Communiquer, accompagner et orienter vers de nouveaux services

Un des enjeux principaux pour les bibliothèques en période de confinement est de **communiquer en direction de leurs usagers sur les services auxquels ils peuvent avoir accès à distance**. De nombreuses bibliothèques de l'échantillon disent communiquer largement sur **leur portail et sur les réseaux sociaux**, en mettant en avant des sélections de ressources à distance. Elles bénéficient pour beaucoup d'un relai au niveau de la **communication institutionnelle** de leur collectivité. C'est grâce à cette communication large que beaucoup de bibliothèques voient le nombre de demandes d'inscription et les usages des ressources numériques augmenter fortement.

---

*Les ressources numériques sont proposées par la [bibliothèque départementale] pour nos usagers, nous avons beaucoup communiqué sur les réseaux sociaux ce qui explique une augmentation significative de nouvelles inscriptions ou réinscriptions.*

\*\*\*

*La consultation de nos ressources a largement augmenté, notamment grâce aux partages massifs via la newsletter de l'agglo et sur les différentes pages Facebook.*

---

Même si cela reste relativement rare, certaines bibliothèques en revanche n'ont pas souhaité communiquer largement sur leur offre de ressources numériques pour des raisons à la fois budgétaires et techniques.

---

*La médiathèque départementale n'a pas encouragé les médiathèques municipales à présenter l'offre numérique au contraire... Nous avons reçu un mail en début de confinement pour nous prévenir que la plateforme pourrait ne pas fonctionner, que la maintenance n'était pas assurée et que les validations de nouveaux comptes pourraient ne pas fonctionner. C'est vraiment dommage...*

---

En complément de leur offre de ressources payantes, **les bibliothèques valorisent aussi sur leurs portails et les réseaux sociaux des ressources gratuites en ligne**. 33 bibliothèques le mentionnent dans leur réponse à l'enquête. D'autres initiatives naissent aussi comme la mise en place d'une webradio, d'une chronique littéraire sur les réseaux sociaux, de sélections de coups de cœur...

---

*La plateforme numérique du réseau a été réorganisée pour les besoins spécifiques du confinement avec une rubrique spéciale **RESTEZ CHEZ VOUS** (playlist thématique de documents et sites gratuits en ligne).*

---

La médiation à distance passe aussi par l'**accompagnement des usagers en difficulté avec le numérique**. Plusieurs bibliothèques signalent ainsi avoir créé des **tutoriels vidéo** pour l'utilisation des ressources numériques ou pour l'inscription en ligne. Nombreuses sont celles qui mettent aussi en place une **assistance téléphonique**, notamment pour répondre aux problématiques d'usages liées à PNB.

---

*Nous avons communiqué via nos réseaux sociaux. Nous avons créé un **tutoriel vidéo** pour guider les visiteurs du site lors de la pré-inscription en ligne.*

---

C'est bien l'accompagnement des bibliothèques et la médiation qui est faite autour des ressources numériques qui permettent à l'offre d'être connue et utilisée des publics.

### 3) Adapter le budget et l'offre de ressources numériques

#### *Augmenter le budget des ressources numériques*

Dans ce contexte, une augmentation du budget des ressources numériques est-elle envisagée ?



**25 % des bibliothèques de l'échantillon envisagent d'augmenter le budget consacré aux ressources numériques** pour faire face à l'augmentation des usages. En revanche, **pour 24 %, aucune enveloppe budgétaire supplémentaire n'est envisageable** et les bibliothèques doivent, si elles veulent renforcer leur offre, redéployer leur budget existant. Il faut noter également que la question du budget ne se pose pas, pour le moment, pour la moitié des bibliothèques interrogées.

Si une augmentation du budget est envisagée, les arbitrages n'ont pas toujours eu lieu et beaucoup de bibliothèques restent dans l'attente d'une validation par leur hiérarchie. L'effort semble pouvoir être absorbé pour beaucoup par les budgets déjà prévus. D'autres sont dans l'attente des élections et du vote de budgets modificatifs.

---

*Le budget n'a pas encore été voté en raison du report des municipales.*

---

19 répondants indiquent prévoir un **redéploiement des crédits d'acquisition des collections physiques**. Pour d'autres, la commande politique est d'augmenter le nombre d'accès aux ressources avant que les arbitrages budgétaires aient nécessairement lieu.

---

*Discussions compliquées sur le budget et l'adaptation... Les ressources numériques chez nous étaient vouées à disparaître en fin d'année au profit de celles proposées par la médiathèque départementale mais là on nous demande de mettre le paquet dessus en ouvrant les vannes sans savoir sur quel budget ça va être pris.*

---

Certaines bibliothèques attendent aussi de voir comment la situation et les usages évoluent avant de prévoir un budget supplémentaire. Les bibliothèques dépendantes de l'offre d'une bibliothèque départementale ou d'un EPCI n'ont pas la main sur les budgets et ne peuvent donc que regarder de loin ces questions et arbitrages.

### *Dialoguer avec les éditeurs de ressources numériques*

Beaucoup de bibliothèques sont en dialogue avec leurs éditeurs de ressources numériques pour trouver des modalités d'extension des accès. Certaines mentionnent en revanche qu'elles auraient aimé pouvoir étendre leur offre mais qu'elles sont limitées en raison des marchés passés avec les éditeurs de ressources numériques.

Il faut noter ici les **efforts d'un certain nombre d'éditeurs de ressources numériques** :

- CVS ne compte par les ouvertures de comptes sur sa plateforme pendant le confinement et propose aux bibliothèques qui n'étaient pas abonnées à l'offre de livres numériques un accès pendant la période ;
- Skilleos propose un accès illimité à tout son catalogue ;
- Europresse a accepté d'augmenter les accès dans plusieurs réseaux ;
- Arte rend gratuite l'offre Ma petite médiathèque (jeunesse) pendant la période de confinement.

De nombreuses bibliothèques se réjouissent de ces efforts et indiquent qu'elles envisagent de **tester des ressources auprès de leurs publics** en vue de les acheter après la crise.

---

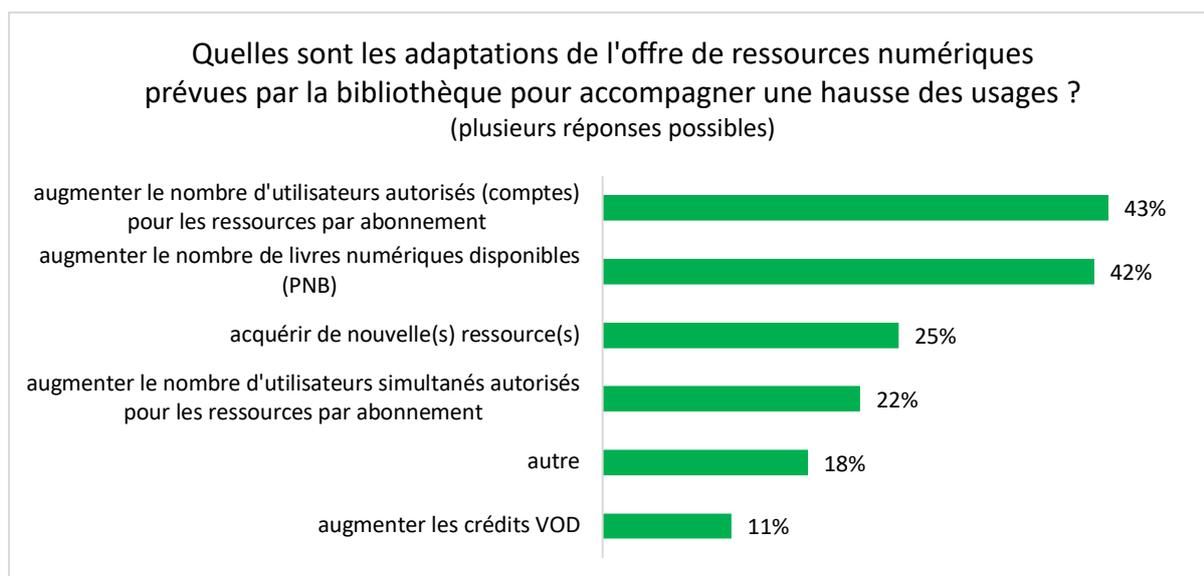
*Si les sites d'autoformation s'ouvrent tous gratuitement nous demanderons à la population de les tester pour avoir leur avis sur les différentes propositions commerciales (en vue d'acquiescer ce service après le confinement).*

---

Beaucoup de bibliothèques soulignent les difficultés pour adapter les offres VOD. Si les éditeurs de ces ressources sont très réticents à faire des efforts commerciaux, les bibliothèques envisagent malgré tout d'augmenter leurs crédits de visionnage pour la période de confinement mais soulignent les limites d'un modèle jugé très cher.

### *Adapter l'offre de ressources numériques*

Parmi les bibliothèques ayant une offre en propre ou mixte, **71 % ont signalé prévoir des adaptations de leur offre numérique**. Ce sont principalement l'augmentation du nombre d'utilisateurs pour les ressources par abonnement et l'achat de livres numériques via PNB qui sont envisagés par les répondants.



Les conditions d'accès à l'offre numérique établies par la bibliothèque peuvent également bouger : certaines bibliothèques augmentent le nombre de livres numériques empruntables sur un mois ou le nombre de films qu'un usager peut visionner. D'autres, pour des raisons budgétaires, doivent au contraire limiter ces quotas par usager.

Face à l'augmentation des usages, les bibliothèques s'adaptent et anticipent les pratiques dans les semaines à venir sans nécessairement avoir de visibilité, tant sur la question des budgets que sur l'évolution des offres.

---

*L'impact financier est une véritable inconnue...*

---

#### **4) Prêt numérique en bibliothèque : des difficultés d'usages et une nécessité d'adapter les conditions de licence**

L'enquête proposait une zone de commentaire concernant le Prêt numérique en bibliothèque afin de recueillir les besoins sur cette offre qui reste encore difficilement accessible à certaines collectivités, pour des raisons budgétaires, d'usages ou d'équipements informatiques (logiciels de bibliothèque non compatibles). 117 bibliothèques se sont ainsi exprimées sur la question, dont 17 ne proposant pas pour le moment de prêt de livres numériques via PNB.

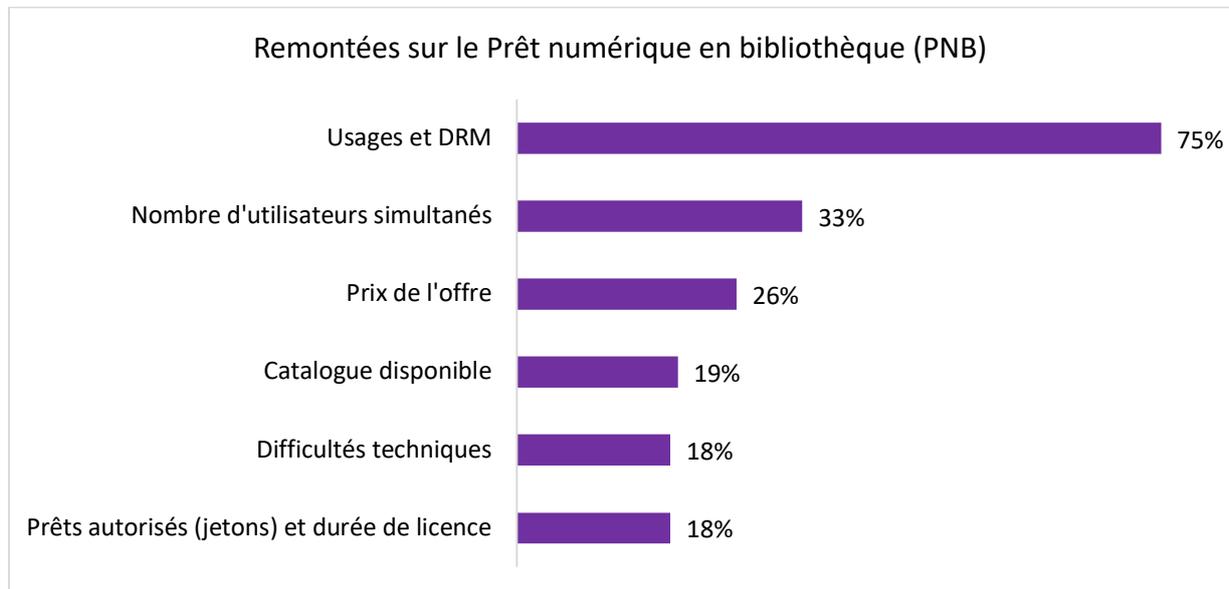
**Ces remontées ont permis d'identifier 6 thématiques et de noter des pistes d'amélioration souhaitées par les bibliothèques :**

- **Faciliter les usages**, liés notamment aux mesures techniques de protection (DRM) qui exigent un niveau de compétences numériques assez conséquent pour réussir à télécharger un livre numérique ;
- **Augmenter le nombre d'utilisateurs simultanés autorisé** par titre acquis<sup>4</sup> ;

---

<sup>4</sup> L'offre disponible pour les collectivités dans PNB est hétérogène. Chaque éditeur fixe le prix et les conditions de licence pour les titres qu'il propose : nombre d'utilisateurs simultanés autorisés, nombre de prêts autorisés (« jetons ») et durée de l'offre. Par exemple : un exemplaire « Titre A » de Auteur A acquis par une bibliothèque

- **Augmenter le nombre de prêts autorisés et la durée de licence ;**
- **Développer le catalogue disponible** afin de tendre à la complétude de l'offre (aujourd'hui 64 % de l'offre grand public est disponible dans PNB) ;
- **Réduire le prix** des livres disponibles (prix inabordables pour certaines bibliothèques) ;
- **Résoudre les difficultés techniques** pour les bibliothèques (raccordement au dispositif technique, commandes auprès de leur libraire...).



**Ce sont principalement des problèmes d'usages qui sont évoqués concernant PNB (75 %).** En effet, le parcours usager pour emprunter un livre numérique est particulièrement complexe. Plusieurs bibliothèques regrettent fortement l'utilisation d'une DRM qui contraint les usagers à créer un compte Adobe, alors que les problèmes liés à cette DRM semblent se multiplier. Les bibliothèques peinent à trouver des solutions et doivent être pleinement disponibles pour leurs usagers quand ceux-ci n'ont pas déjà abandonné. **En période de confinement, l'accompagnement des usagers est d'autant plus difficile qu'il doit nécessairement se faire à distance.** A noter que le déploiement en 2020 de la nouvelle DRM LCP devrait améliorer considérablement ces problématiques d'utilisation et permettre de développer l'accès des livres numériques aux personnes en situation de handicap. Cette nouvelle DRM, ouverte et interopérable, permet effectivement d'adapter l'ensemble des contenus numériques aux liseuses et outils développés pour les personnes empêchées de lire.

---

*Il se peut que cette opportunité de faire connaître et de faciliter l'appropriation de l'offre se solde par sa décrédibilisation car elle n'est pas aujourd'hui au niveau qualitatif des offres proposées par les fournisseurs privés (offre illimitée, simple d'usage, à moindre coût proposée via les plateformes Amazon et autres)*

\*\*\*

---

pourra être prêté 25 fois au total, pendant 5 ans, à 5 utilisateurs simultanés maximum. La licence pour « Titre B » de Auteur B pourra être différente : 30 prêts autorisés, 15 utilisateurs simultanées, pendant 10 ans...

*Un accès simplifié et surtout fonctionnel. Actuellement c'est un service qui fonctionne très très mal avec sans arrêt des bugs liés aux DRM et au logiciel Adobe Digital Edition. A se demander si on ne génère pas plus de frustration auprès des usagers que de satisfaction.*

---

Concernant les modèles de licences, **33 % des répondants ont souligné l'importance d'étendre le nombre d'utilisateurs simultanés**, surtout dans un contexte où les usages augmentent fortement et où les bibliothèques travaillent à flux tendus. Beaucoup insistent aussi sur la nécessité de simplifier, voire d'uniformiser, les modèles de licences.

*Au niveau du catalogue PNB, les offres d'éditeurs sans prêt simultanés ne sont pas cohérentes avec le livre numérique.*

\*\*\*

*Élargir le nombre de titres pouvant être consultés par plusieurs utilisateurs en même temps (l'indisponibilité d'un titre numérique est incompréhensible pour les usagers et freine l'usage).*

\*\*\*

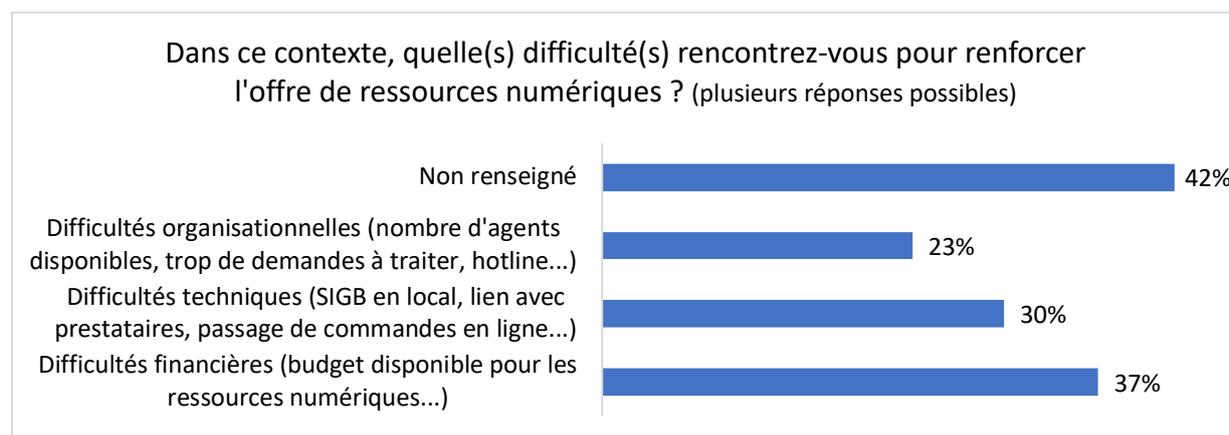
*Une suppression (provisoire s'il le faut) de la limitation du nombre de prêts simultanés : dans le contexte actuel, nous risquons d'acheter des livres en plusieurs exemplaires pour répondre à la demande, mais ces achats n'auront plus forcément d'intérêt dans les mois à venir.*

---

De la même manière que les efforts consentis par les éditeurs de ressources numériques sont appréciés, les bibliothèques attendent une réaction de la part des éditeurs de livres numériques pour simplifier et améliorer les licences proposées aux collectivités.

## 5) Des problématiques techniques et organisationnelles pour maintenir le service

Si 58 % des répondants mentionnent un certain nombre d'obstacles qu'ils ont pu rencontrer pendant cette période, 42 % des bibliothèques ne font en revanche aucun commentaire sur les difficultés rencontrées.



**37 % des bibliothèques évoquent les difficultés financières pour pouvoir adapter leur offre de ressources numériques.** En effet, les collectivités ont bien souvent d'autres priorités que la lecture publique en période de crise et le dialogue avec les bibliothèques n'est pas nécessairement engagé autour l'extension de l'offre de ressources. Dans ce contexte, les bibliothèques ont du mal à prévoir une adaptation budgétaire sans empiéter sur leur budget pour les collections physiques.

---

*Budgétairement, les ressources en ligne représentent un coût non négligeable et qu'il est difficile d'assumer. L'attribution des lignes budgétaires en amont de la crise ne permettent pas de redistribuer facilement les crédits. Le fait que la durée du confinement soit difficile à déterminer pour chacun, les choix sont difficiles. D'autre part, les priorités des collectivités se portent sur la gestion des crises et il est parfois difficile d'avoir les autorisations nécessaires pour améliorer l'offre en ligne.*

---

Après les difficultés budgétaires, viennent **les difficultés techniques (30%)**. Il est en effet difficile de travailler à distance avec l'ensemble de **l'écosystème technique** de la bibliothèque : direction des systèmes informatiques, éditeurs de ressources numériques, prestataires pour le logiciel métier (SIGB) et le portail. Certains interlocuteurs sont surchargés ou ne répondent pas. Parfois le SIGB n'est pas accessible à distance et les bibliothèques n'ont pas la main sur les inscriptions ou la prolongation des prêts.

---

*Il ne nous est pas possible de mettre en place des inscriptions à distance avec nos outils actuels pour des questions de régie. Les abonnements ne peuvent pas non plus être prolongés puisque nous n'avons pas accès à nos logiciels (pas de fullweb actuellement).*

---

Dans certaines collectivités, les **serveurs** saturent et cela engendre des bugs dans l'accès aux ressources numériques. **Les interruptions de service restent malgré tout rares : seules 9 bibliothèques** (sur 531) indiquent avoir dû interrompre leurs services à distance, soit seulement 1,7 % des établissements.

Il faut noter aussi que plusieurs bibliothèques ont lancé leur offre de ressources numériques très récemment, comme une bibliothèque départementale qui a mis en ligne son portail le vendredi 13 mars 2020. Gérer le démarrage d'un service à distance en télétravail peut s'avérer particulièrement périlleux et pourtant certaines bibliothèques n'ont pas hésité à **lancer leur portail de ressources numériques en urgence** pour faire face à la situation.

---

*Le portail vient d'être lancé en urgence. Il recense pour l'heure les ressources gratuites (tous types) + des livres numériques de notre collection. Une offre presse est en cours de finalisation.*

---

Pour un nombre important de répondants, **la mise en place du télétravail** semble s'être opérée sans trop de difficultés et les bibliothèques continuent d'assurer un service à distance. Seuls 23 % pointent des **difficultés organisationnelles** et précisent pour la plupart que le personnel n'était pas forcément équipé et préparé pour le télétravail.

---

*L'équipe de la médiathèque n'est pas formée pour travailler en télétravail, pour travailler en groupe. Les outils nous manquent et aussi les compétences (pas d'ordinateurs chez certains, pas d'aisance en numérique pour d'autre).*

---

La période de confinement pose aussi **la question des compétences numériques au sein des équipes** pour gérer un service à distance. Certains soulignent l'absence d'agents formés et, dans les petites bibliothèques dépendant de l'offre de la bibliothèque départementale, la situation est parfois très compliquée car les bénévoles ne sont pas nécessairement familiers de l'utilisation des ressources numériques.

#### **IV. Conclusion**

L'enquête sur l'impact de la crise sanitaire sur les ressources numériques des bibliothèques montre que cette période de confinement est **une étape importante pour le développement des usages numériques chez les publics mais aussi parmi les équipes des bibliothèques**. L'augmentation indéniable des usages et du nombre d'utilisateurs des ressources numériques amènent les bibliothèques à s'adapter et à trouver des solutions pour accompagner cette montée.

La mutualisation de l'offre de ressources, souvent pilotée par une bibliothèque départementale, est essentielle pour les petites bibliothèques qui n'auraient pas les moyens de développer une offre en propre. L'offre des **bibliothèques départementales** permet à leur réseau de maintenir un service à distance pendant la fermeture.

Si les difficultés organisationnelles et techniques rencontrées par les bibliothèques pourront se résoudre en partie, la **question budgétaire** reste davantage en suspens. Mais un certain nombre de collectivités s'engagent déjà financièrement pour accompagner ces évolutions et le dialogue budgétaire autour des ressources numériques des bibliothèques se poursuivra dans les semaines à venir.

**Les efforts consentis par une partie des éditeurs de ressources numériques contribuent au développement de nouveaux usages** et il est souhaitable que les besoins des bibliothèques puissent être entendus par leurs fournisseurs. Dans ce contexte, une attention particulière sera portée à la mesure des usages des ressources.

Il s'agit d'une période importante pour le renforcement des usages des ressources numériques et un certain nombre de bibliothèques considèrent cette situation comme une opportunité pour faire valoir leur offre à distance. La réussite de cette entreprise concourra certainement à la transformation numérique des bibliothèques et à leur inscription comme des acteurs indispensables de l'accompagnement des citoyens vers la société numérique.

---

*Nous sommes face à une opportunité de développement des services en ligne sans précédent [...] ainsi que de faire découvrir les bibliothèques par un public qui ne les fréquentait/connaisait pas.*

---