



**Retour de l'enquête**

**Le fonctionnement des bibliothèques  
de Normandie en période Covid**

**mars 2020 / octobre 2020**

*Une enquête a été menée auprès des bibliothèques de Normandie, entre le 21 septembre et le 17 octobre 2020. Elle a pour objectif de faire le point sur le fonctionnement des bibliothèques normandes en période Covid-19, entre mi-mars et mi-octobre 2020 : conditions du service de prêt au public, impact de la crise Covid-19 sur les collections, maintien des relations avec le public et reprise de l'action culturelle.*

*Cette enquête est basée sur un panel de 227 bibliothèques et réseaux de bibliothèques.*

## Service de prêt au public

### Le déconfinement des bibliothèques, entre mai et octobre 2020 : une réouverture progressive

En septembre/octobre 2020, période de réponse à l'enquête, plus de la moitié des bibliothèques (55 %) sont ouvertes totalement, avec un accès à tous les espaces, avec tout ou presque tout le mobilier. Cela correspond au **stade 3**, selon les préconisations de réouverture des établissements de lecture publique (<https://www.biblio-covid.fr/phases/>). On s'aperçoit néanmoins que cette réouverture totale s'accompagne souvent de restrictions : sens de circulation, jauge restreinte, impossibilité de séjourner (bibliothèque en "mode dynamique"), retrait des jeux et jouets.

13 % des médiathèques sont **entre le stade 2 et le stade 3** : tous les espaces sont ouverts au public, mais avec moins de mobilier (voire aucun mobilier). Des restrictions supplémentaires sont apportées : pas de séjourner, certains services sont indisponibles, comme la consultation sur place.

32 % des bibliothèques sont restées au **stade 2**, avec une ouverture partielle des espaces et du mobilier en moins. Les espaces fermés : cafétérias, espaces ludothèques, espaces jeux vidéo, espaces petite enfance, salles de travail en groupe, espaces informatique, accès aux catalogues. Dans beaucoup de structures, des espaces ont été sacrifiés pour gérer la quarantaine des livres.

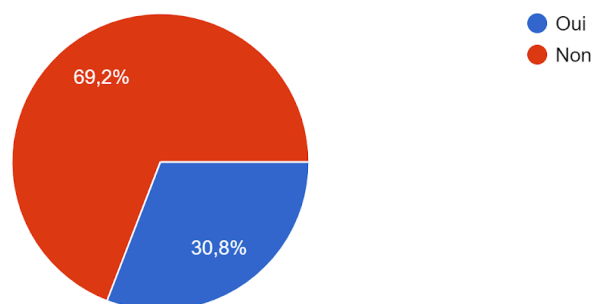
Une seule médiathèque reste fermée, avec maintien d'un système de drive. Une autre est ouverte uniquement sur rendez-vous.

### Maintien du système de click & collect depuis la réouverture

**69% des bibliothèques n'ont plus de système de drive sur la phase de déconfinement ; 31 % l'ont maintenu.** Dans l'ensemble, ce sont plutôt des petites ou moyennes bibliothèques qui continuent à proposer ce service.

Avez-vous maintenu un système de drive, en complément de la réouverture ?

227 réponses



### Modification des horaires d'ouverture

**73 % des structures ayant répondu à l'enquête n'ont pas modifié leurs horaires ; 27 % les ont fait évoluer.**

Les horaires ont été revus à la baisse, notamment entre mai et juin, sauf pour deux établissements qui les ont augmentés.

Certains établissements ont réduit leurs horaires d'été, avant une reprise normale à l'automne. Des bibliothèques se voient contraintes de réduire leurs horaires pour gérer la désinfection des livres, ou celle des locaux. Dans les petites structures fonctionnant avec des bénévoles, les horaires ont été allégés, car certains bénévoles ne sont pas revenus. Le choix a parfois été fait de proposer des rendez-vous individuels en complément ou en remplacement des horaires d'ouverture.

Dans quelques lieux, il n'y a pas eu de réduction des horaires, mais un **remaniement** : gestion du drive sur certains horaires, ouverture plus tôt ou fermeture plus tard.

Les lieux gérés tout ou partie par des bénévoles ont été plus impactés : certains n'étant pas encore revenus, il n'a pas été possible de maintenir le même rythme d'ouverture.

### Impact de la crise Covid-19 sur les collections

#### Enrichissement de l'offre numérique

La majorité des bibliothèques n'a pas enrichi son offre numérique : 81.5%

18,5% ont étendu leurs propositions, en étoffant principalement leur offre de livres numériques, cinéma et musique.

- Acquisition de livres numériques : 21 bibliothèques.
- Musique ou cinéma : 31 bibliothèques.
- Création d'un portail : 6 bibliothèques.
- Cours en ligne : 1 bibliothèque.
- Augmentation du nombre d'accès pour les bibliothèques départementales ou les gros réseaux.

De nombreuses bibliothèques ont apprécié de pouvoir s'appuyer sur les offres numériques des bibliothèques départementales, vers lesquelles elles ont activement renvoyé leurs usagers.

3% des médiathèques seulement ont investi dans du matériel numérique supplémentaire. Il s'agit des médiathèques de Falaise, Mouen, le Neubourg, la bibliothèque universitaire de Caen, Alençon, Argentan et Sotteville-lès-Rouen.

### Mise à disposition de matériel auprès du public pendant le confinement

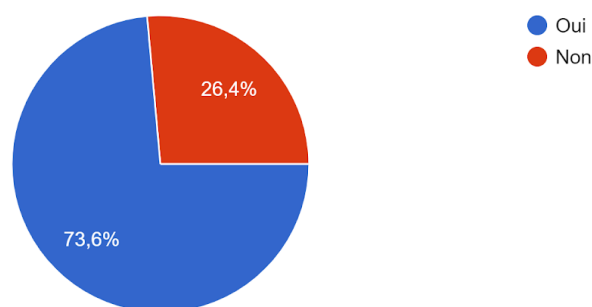
7.5 % des bibliothèques ayant répondu à l'enquête ont prêté leur matériel aux publics qui en avaient besoin pendant le confinement. Les bibliothèques qui ont fait ce choix sont de tous types : gros réseaux, bibliothèques de villes moyennes, bibliothèques de territoires ruraux.

## Les bibliothèques et leurs publics

### Maintien du lien avec les publics pendant le confinement

Avez-vous maintenu le lien avec vos publics pendant le confinement ?

227 réponses



Une grande majorité (73,5%) des bibliothèques du panel a gardé un lien avec ses publics pendant les deux mois de confinement.

Les bibliothèques qui n'ont pas maintenu ce lien sont en majorité des petites bibliothèques rurales fonctionnant avec des bénévoles. Quelques bibliothèques de communes urbaines ou péri-urbaines n'ont cependant pas maintenu ce lien.

Pour maintenir un lien avec l'utilisateur, les **réseaux sociaux** ont été d'une grande aide, de même que les **newsletters**, existantes ou créées pour l'occasion, parfois envoyées quotidiennement. Tutoriels, heures du conte, lectures de livres ou d'albums, poèmes : les bibliothécaires ont redoublé d'imagination pour occuper les familles, en leur envoyant ces sélections ou en les mettant en ligne sur leur **portail**. Un nombre conséquent de médiathèques a fait le choix du **téléphone**, pour maintenir un lien direct avec les habitués, notamment ceux qui ne disposent pas d'un accès Internet. Enfin, des systèmes de **portage à domicile** ont été mis en place dès les premières semaines de confinement.

Réseaux sociaux : 68%

Mails ou newsletters : 34%.

Téléphone : 27,5%

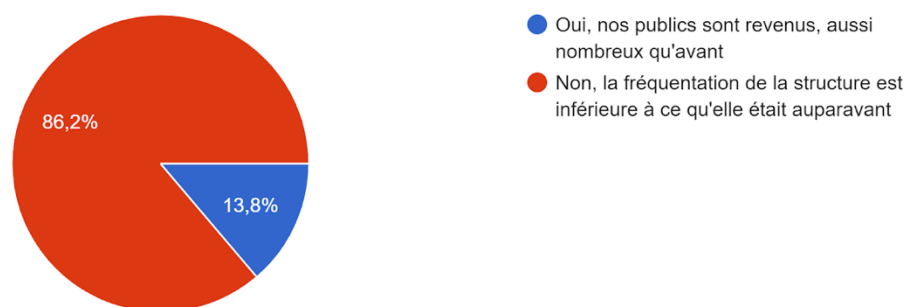
Portage à domicile : 21%

À noter que certaines bibliothèques assuraient encore quelques permanences sur rendez-vous, en milieu rural notamment.

### La fréquentation des bibliothèques après la réouverture

Si votre structure a rouvert ses portes, avez-vous retrouvé une fréquentation similaire en nombre à la période pré-Covid ?

225 réponses



À 86%, les publics ne sont pas revenus aussi nombreux qu'avant, entre mai et octobre. Les bibliothèques dites "3ème lieu", dans lesquelles les séjournateurs sont nombreux, ont subi de plein fouet cette crise.

On observe que ce sont dans les petites bibliothèques que les publics sont revenus aussi nombreux qu'avant, plus que dans les moyens et gros établissements.

On constate en moyenne une diminution de moitié durant l'été, calculée entre 40 et 60%, selon les établissements.

Plusieurs bibliothèques remarquent le retour des publics adultes, mais pas des enfants et adolescents. Les familles ne se déplacent plus au complet (un parent vient faire le plein pour toute la famille), les adolescents ne viennent plus pour se réunir.

Les personnes âgées sont très frileuses de revenir dans les lieux publics.

Les usagers qui venaient travailler et lire sur place ne viennent plus.

Au moment de remplir le questionnaire (septembre-octobre 2020), plusieurs bibliothèques attestent un semblant de retour à la normale. Beaucoup précisent cependant que les usagers se plaignent des contraintes à suivre, principal frein à leur retour.

## Reprise de l'action culturelle

### Reprise des accueils de classes et de groupes

56% des lieux ayant répondu à l'enquête n'ont pas repris les accueils de classes.

44% des lieux ayant répondu à l'enquête ont repris les accueils de classes, et en précisent les conditions :

- Respect des gestes barrière.
- Désinfection des livres touchés et des espaces entre chaque classe.
- Limitation du temps sur place.
- Division des classes par groupes.
- Sur les créneaux de fermeture.

### Reprise des activités hors les murs

66,5% des structures ayant répondu à l'enquête n'ont pas repris les activités hors les murs.  
33,5% les ont reprises.

Les interventions en extérieur ont été favorisées, notamment dans les quartiers sensibles.  
Le portage a été renforcé. Le tout dans le respect des mesures sanitaires.

### Impact de la crise sanitaire sur la programmation culturelle de l'été et automne 2020

**À 52%, les structures ont maintenu leur programmation initiale, contre 48% qui l'ont abandonnée.**

Les animations grandes jauges ont été annulées ou reportées. Les animations petite jauge ou en extérieur ont été maintenues.

Un report des manifestations pour 2021 a été directement envisagé dans certaines structures.  
D'autres sont parties sur une diffusion sur le portail numérique ou en ligne (le recours au format numérique est marginal dans ce retour d'enquête).

Certains étaient en cours de réflexion juste avant le second confinement, ou en attente des décisions de leur tutelle.

### La participation des publics aux événements organisés post-confinement

Sur les 52% des bibliothèques qui ont repris leurs animations, les publics sont revenus à 77,5%.

Lorsque les bibliothèques ont maintenu ou adapté des événements, elles ont adapté leur jauge aux contraintes sanitaires.

Les animations proposées entre mai et octobre ont globalement bien fonctionné.