

Optimisation des horaires d'ouverture des bibliothèques territoriales Étude d'impact

Ourouk 2015, étude copilotée par l'Observatoire de la lecture publique (SLL-MCC) et le service Études et recherche (Bpi)

Christophe Evans
Bpi/Chef du service Études et recherche

Aix-en-Provence, le 4 juin 2015



La commande et les contraintes de l'enquête

A l'origine de l'enquête :

- « Programme d'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques municipales et intercommunales », expérimentation lancée par le MCC en 2010/2011
→ Bordeaux, Montreuil, Cergy
- *Ouvrir grand la médiathèque : Faire évoluer les horaires d'ouverture*, Françoise Muller, Marine Rigeade (dir.), Médiathèmes/ABF-MCC paru fin 2014
→ Besoin d'indicateurs d'impact, sur les publics et les établissements

Spécificités, contraintes et limites méthodologiques de l'enquête :

- Un calendrier relativement contraint (6 mois)
- Un budget qui ne permettait pas une enquête quantitative de public
→ Solution : étude sur plusieurs sites à partir de méthodes qualitatives (monographies « articulées »)
- Principe de faisabilité
→ Sélectionner des terrains qui devaient permettre d'entrer facilement en contact avec les acteurs de terrain (tutelles, directions, agents et publics des établissements), et qui permettraient également de collecter des données « sensibles » (stratégiques, budgétaires, témoignages personnels, etc.)
- Un idéal inatteignable : une calculatrice coûts/profits impossible à produire
→ Les « effets purs » n'existent pour ainsi dire pas (variables cachées)
- Copilotage OLP (Marine Rigeade) et SER (Christophe Evans) ; Comité de pilotage : ABF, IGB, Sites enquêtés et CLL Île-de-France

Méthodologie

Un dispositif méthodologique double pour une double étude d'impact :

- Une enquête principale sur sites (phase « qualitative »)
 - 6 fiches détaillées de communes ayant + ou – récemment augmenté les horaires d'ouverture de leurs bibliothèques
 - Entretiens individuels et collectifs avec les acteurs concernés (+ focus groups publics)

- Une enquête en ligne (phase quantitative) :
 - Questionnaire transmis à 487 bibliothèques réputées ouvrir 30h et + par semaine (près de 7% des 7100 bibliothèques de niveau 1 à 3 recensées en France)
 - 145 réponses exploitables obtenues permettant de dresser le portrait statistique des bibliothèques ouvertes 30h et + et de consolider les données recueillies au cours de la phase dite qualitative

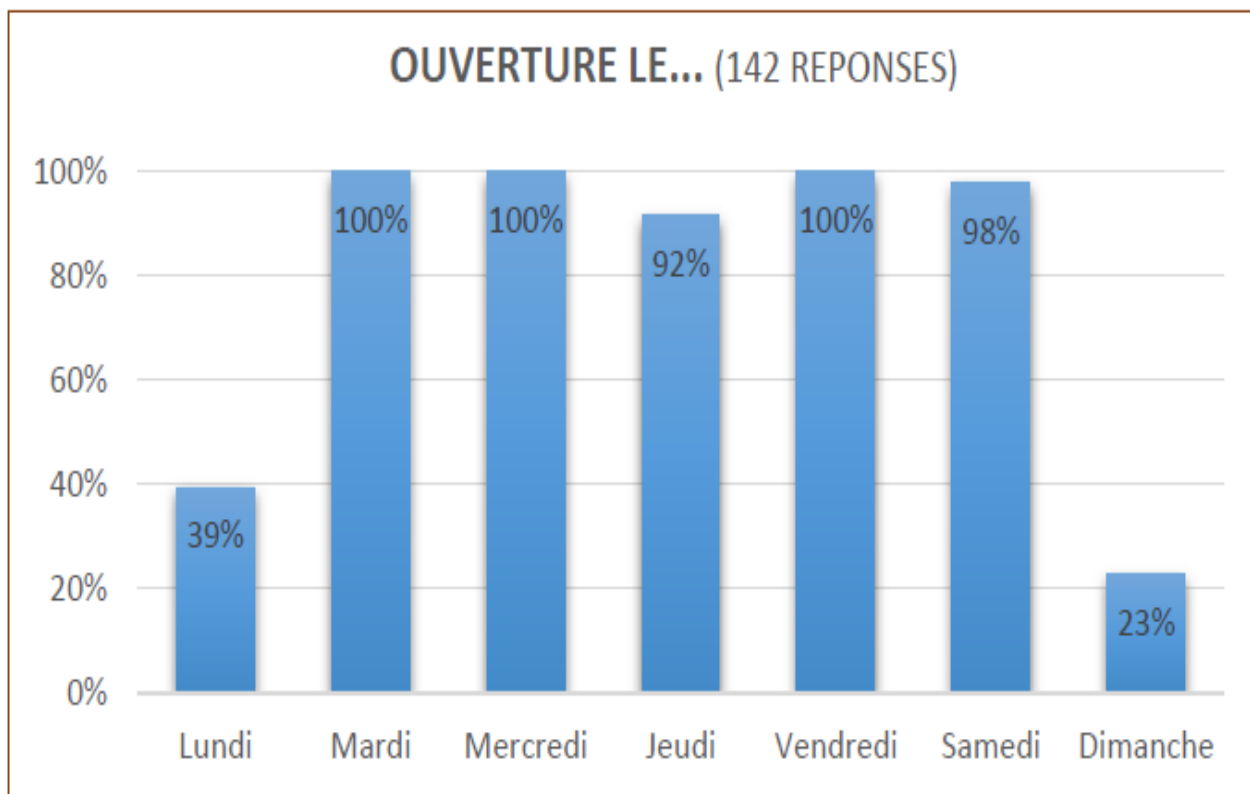
Portrait statistique synthétique des bibliothèques ouvrant 30 heures et + par semaine (Phase quantitative)

	Médiane
Nombre d'habitants de la collectivité	29 852
Superficie de la bibliothèque	1 600 m²
Nombre d'usagers inscrits emprunteurs	4 515
Nombre de semaines d'ouverture par an	36
Nombre de jours d'ouverture par an	253
Nombre d'heures d'ouverture par an	1 818
Nombre d'heures d'ouverture par semaine	35
Nombre d'agents titulaires	16

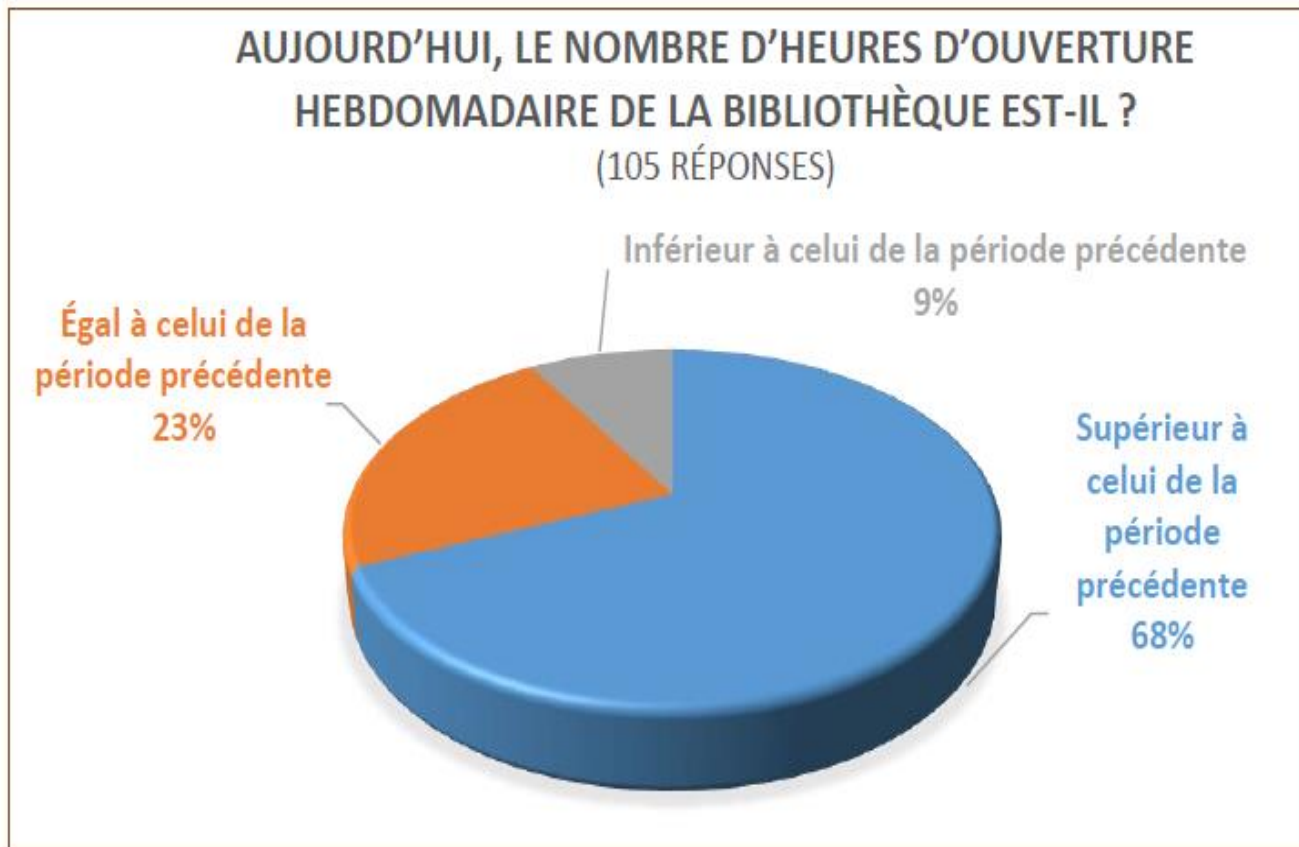
Portrait statistique synthétique des bibliothèques ouvrant 30 heures et + par semaine (Phase quantitative)

Ouvrent 40 heures et plus par semaine (ensemble)	30%
Ouvrent 290 jours et plus par an (ensemble)	11%
Ouvrent 2000 heures et plus par an (ensemble)	17%
Ouvertes en nocturne après 19h (96 bib. Ouvrent en nocturne)	15%
Ouvertes le dimanche (ensemble)	23%
30 à 50 dimanches ouverts en 2014 (32 Bib. Ouvrant le dimanche)	47%
Horaires particuliers pendant la période estivale (ensemble)	66%

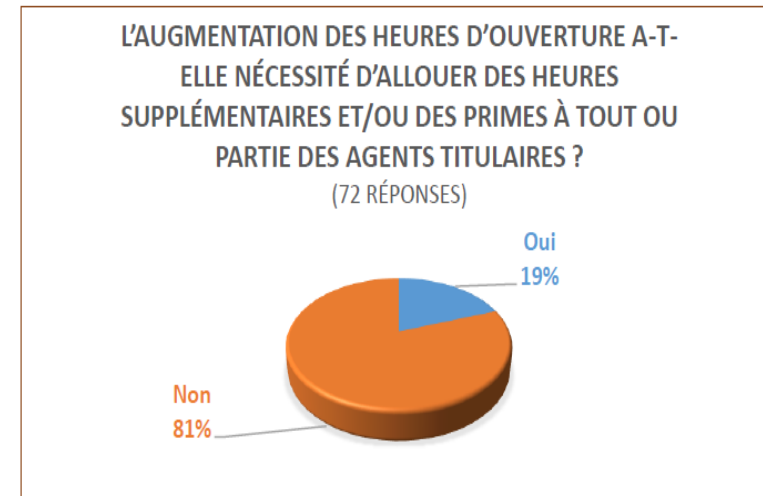
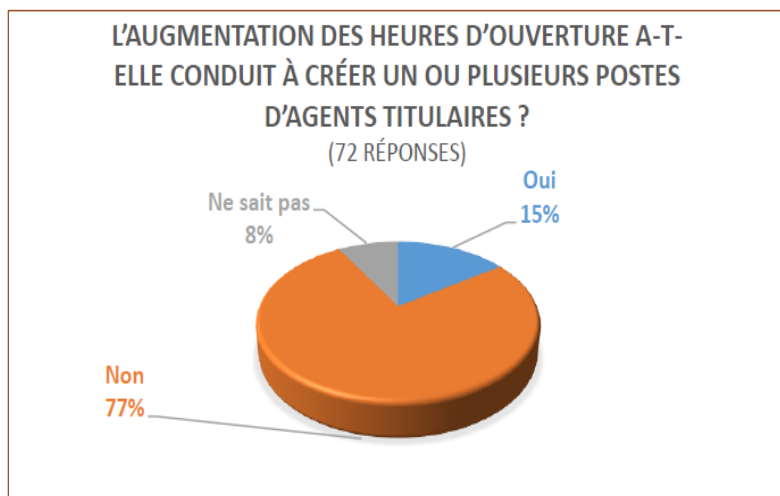
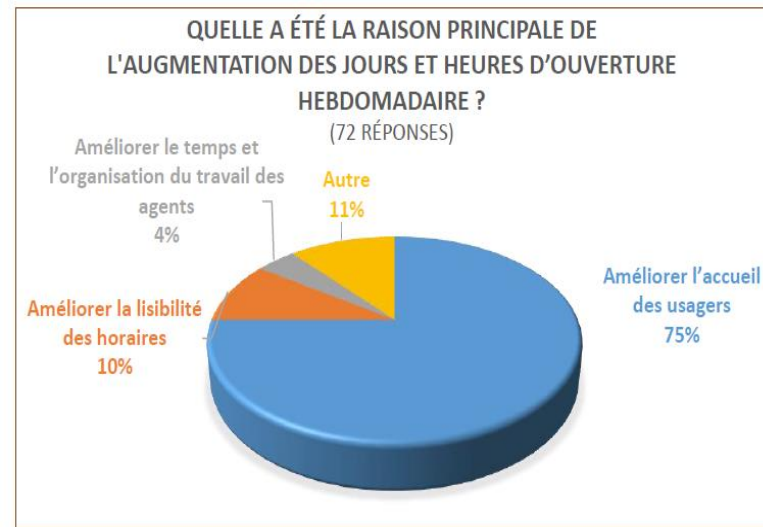
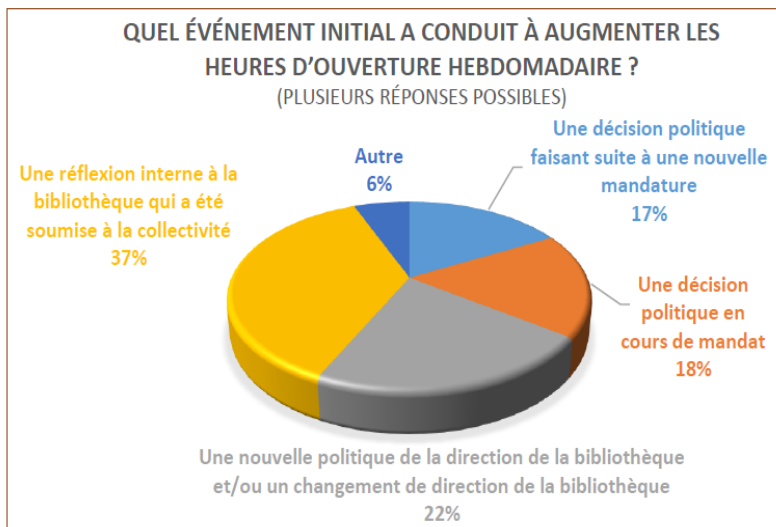
Jours d'ouverture des bibliothèques ouvrant 30h et + (Phase quantitative)



Modification des horaires (Phase quantitative)



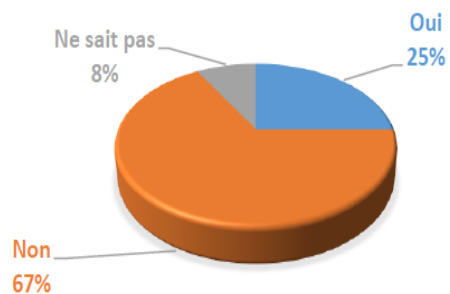
Bibliothèques ayant augmenté leurs horaires (Phase quantitative)



Bibliothèques ayant augmenté leurs horaires (Phase quantitative)

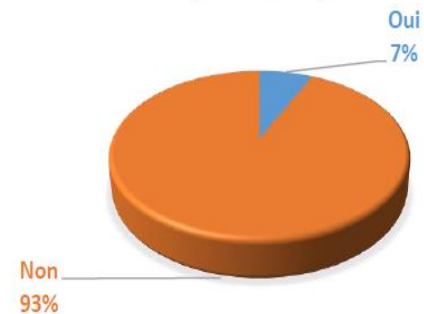
L'AUGMENTATION DES HEURES D'OUVERTURE A-T-ELLE NÉCESSITÉ DES VACATIONS SUPPLÉMENTAIRES ?

(72 RÉPONSES)



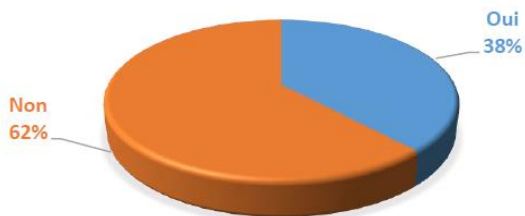
L'AUGMENTATION DES HEURES D'OUVERTURE A-T-ELLE NÉCESSITÉ DE FAIRE APPEL À DES BÉNÉVOLES ?

(72 RÉPONSES)



UN OUTIL DE PLANIFICATION A-T-IL ÉTÉ MIS EN PLACE À L'OCCASION DE L'AUGMENTATION DES HORAIRES DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

(68 RÉPONSES)

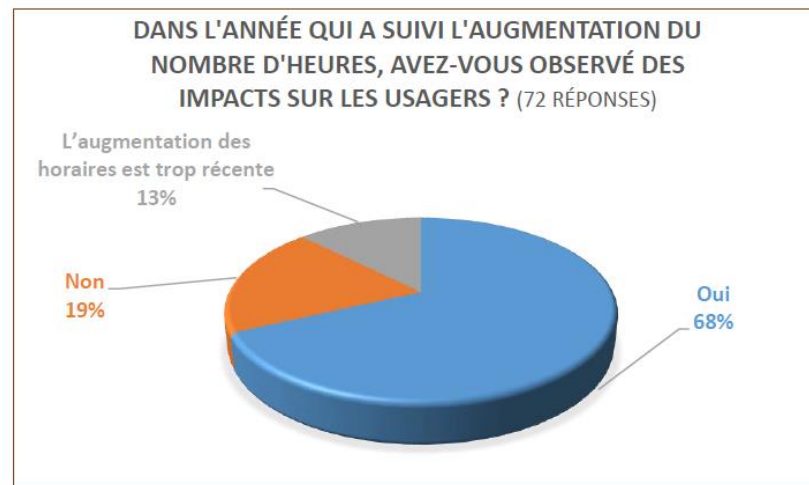
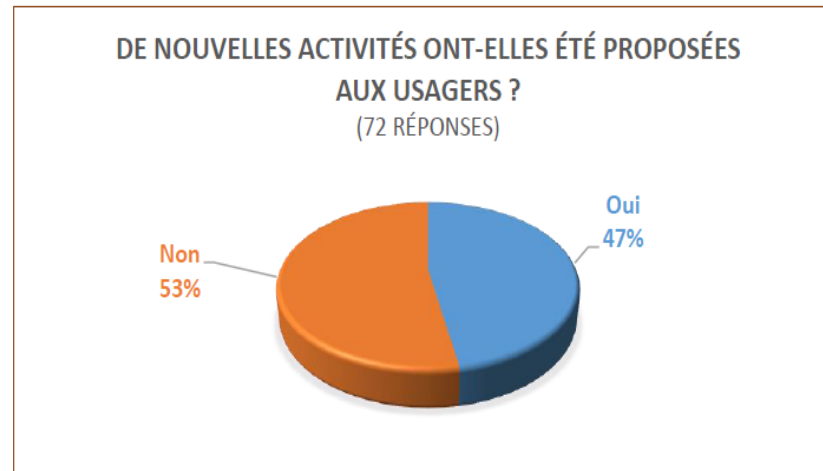


DES AMÉNAGEMENTS DE LA BIBLIOTHÈQUE ONT-ILS ÉTÉ RÉALISÉS EN RELATION AVEC L'AUGMENTATION DU NOMBRE D'HEURES D'OUVERTURE ?

(72 RÉPONSES)



Bibliothèques ayant augmenté leurs horaires (Phase quantitative)



Portrait de 6 médiathèques ayant augmenté leurs horaires (Phase qualitative)

	Nb habitants	Nb inscrits emprunteurs en 2014	Nb jours-heures / semaine	Changement d'horaires
Aire sur l'Adour Landes (40) Aquitaine	Aire = 6 100 CC = 13 000	3 122 Réseau de médiathèques de la CC	5 j / 32 h Mardi-Samedi	Février 2014 + 1 J / + 15 h <i>Nouvel équipement</i>
Bordeaux Gironde (33) Aquitaine	245 000	32 000 Bibliothèque Mériadeck	6 j / 47 h Lundi-Samedi	Octobre 2007 + 1 j / + 11 h
Cergy Val d'Oise (95) Ile-de-France	60 000	16 808 3 médiathèques Cergy	6 j / 43,5 h Mardi-Dimanche	Septembre 2012 <i>Nouvel équipement</i>
Lons le Saunier Jura (39) Franche-Comté	17 000	9 650 Médiathèque des Cordeliers	6 j / 35,5 h Mardi-Dimanche	Novembre 2012 + 1 J / + 12 h <i>Nouvel équipement</i>
Montreuil Seine St-Denis (93) Ile-de-France	105 000	18 330 Bibliothèque R. Desnos	5 j / 34 h Mardi-Samedi	Octobre 2009 + 1 j / + 6 h en secteur adulte / + 13 h en secteur jeunesse / + 13h30 en secteur musique
Orvault Loire-Atlantique (44) Pays de la Loire	12 000	2 539 Médiathèque Ormédo	6 j / 35,5 h Mardi-Dimanche	Mars 2013

Quels impacts ?

1/ Impacts sur les publics :

- Réponse à une attente latente : satisfaction marquée, reconnaissance des efforts consentis (image positive de l'institution)
- Plus grande lisibilité des horaires et jours d'ouverture (simplification). Très utile pour les usagers occasionnels.
 - Le créneau systématique 10h-19h pour tous les jours de la semaine est plébiscité, l'ouverture du dimanche plaît à ceux qui peuvent et veulent en profiter. La fermeture du lundi est regrettée (par les commerçants et certains actifs), idem pour celle de la pause méridienne (actifs)
- Modification des usages en fonction des moments
- Possibilité de profiter de la bibliothèque « par temps calme »
 - les matinées peu fréquentées sont appréciées pour le confort qu'elles permettent
- Les mesures d'extension ouvrent l'appétit des usagers et provoquent des critiques sur les « fermetures exceptionnelles » (fermetures estivales, fermetures exceptionnelles suite à un jour férié, etc.)

2/ Impacts pour les collectivités et les établissements (direction/personnels) :

- Occasion de réaffirmer l'utilité sociale de la bibliothèque autour d'un dialogue partagé : la réflexion sur les horaires d'ouverture d'un service public est une réflexion politique
 - Les périodes pré-électorales sont propices, comme les périodes de création ou d'élargissement d'une communauté d'agglomération
- Bons retours en termes « d'hospitalité publique »
 - Au point que les pratiques de séjour sur place se développent
- Indicateurs de fréquentation et d'usages en hausse
 - Augmentation médiane des prêts et des inscriptions : 10%
 - nécessité de bien mesurer tous ces indicateurs pour en rendre compte (entrées, nouveaux usages, animations supplémentaires, etc.)
- Variations à la marge de la structure des publics (a priori beaucoup plus fortes dans le cas d'un nouvel établissement)
- Permet, sinon d'augmenter la fréquentation ou les emprunts, d'enrayer la baisse

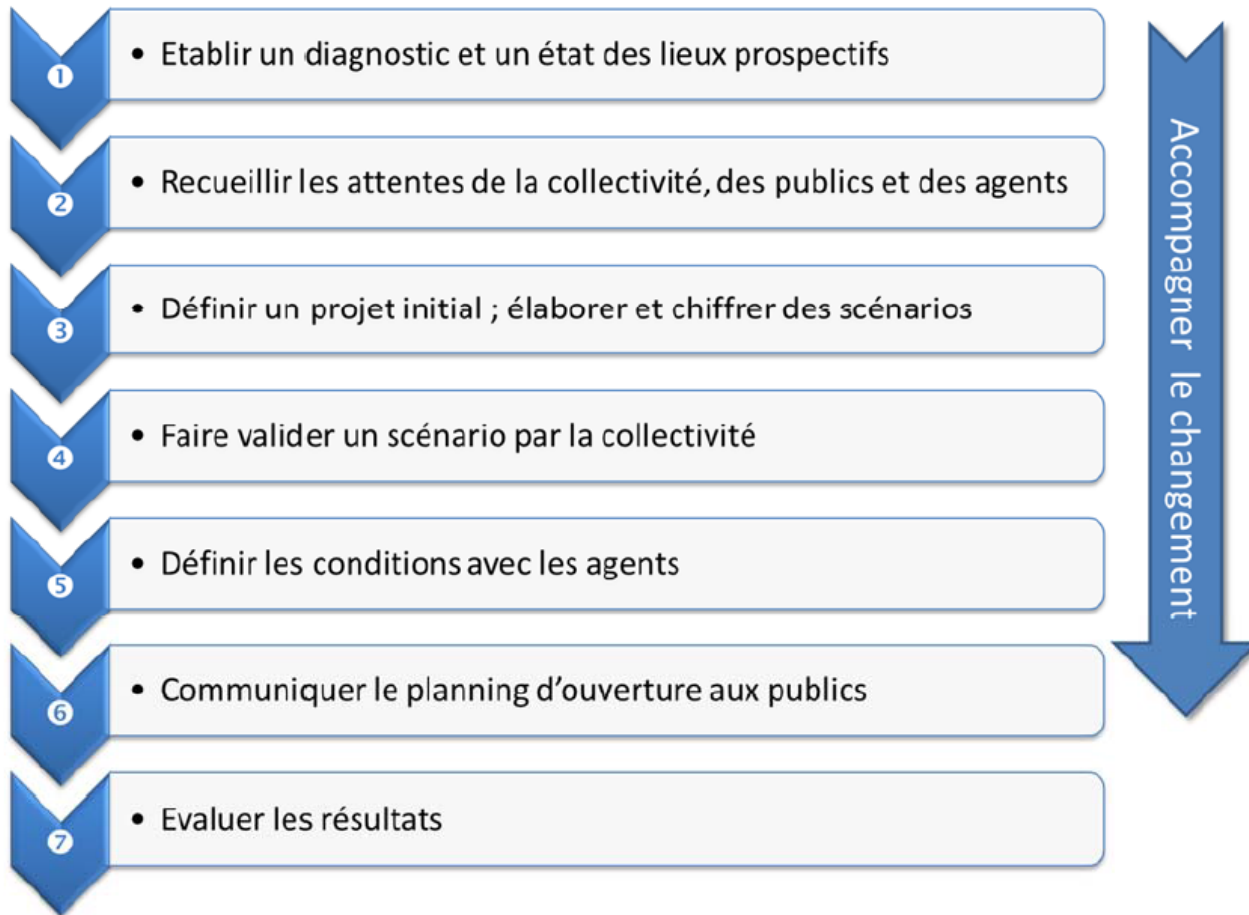
2/ Impacts pour les collectivités (suite)

- Augmentation des coûts de fonctionnement : fluides et personnels
 - A Bordeaux le coût horaire moyen d'une heure supplémentaire d'ouverture : 4000 euros, à Montreuil : 35 000 euros. Question spécifique des récupérations et des primes à négocier
 - Dépenses d'investissement. Frais de communication, etc.
- Risque de se trouver confronté à une situation de désengagement budgétaire (efforts budgétaires non renouvelés pour les vacances...)
- Risque de désorganisation du « travail interne » (collections, préparation des animations et communication, réunions du personnel, formation des vacataires, etc.), « sentiment d'éparpillement » ; complexité accrue des plannings et de la gestion des absences

Publics préférentiellement concernés par les différents jours d'ouverture (Phase qualitative)

	Lundi	Mardi	Jeudi	Vendredi	Mercredi	Samedi	Dimanche	Petites vacances	
Matin	C o m m e r ç a n t s	Adultes non salariés ; Seniors ; Tout-petits, Scolaires, Handicapés (ateliers et groupes) ; Enfants non scolarisés accompagnés ; Etudiants							
Pause méridienne		Actifs							
Après-midi 14h00-16h30		Adultes non salariés ; Seniors ; Tout-petits, Scolaires, Handicapés (ateliers et groupes) ; Enfants non scolarisés accompagnés ; Etudiants ; Lycéens (temps morts)							
Après-midi 16h30-18h00		Lycéens ; Etudiants ; Actifs							
Nocturne > 18h00		Lycéens ; Etudiants ; Actifs ; Seniors							
						T o u t p u b l i c	T o u t F a m i l l e s p u b l i c	F a m i l l e s E t u d i a n t s A d o s	
					E n f a n t s A d o s				

Synthèse de la démarche d'optimisation des horaires d'ouverture



Pour conclure...
 Perception des freins à la fréquentation des BM
 (Enquête Crédoc 2005)

	Inscrits	non inscrits	Ex usagers	Non usagers	Ensemble
Le manque de temps	28	47	44	32	38
Le manque d'habitude	7,5	24	42,5	44	33
Les jours et horaires d'ouverture	26	18	16	7	16
Trop de choses ne m'intéressent pas	2	4,5	9	25	12

Source : Enquête Crédoc 2005. B. Maresca, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, 2008