

Maître d'ouvrage

Métropole Européenne de Lille

Pôle Développement territorial et social

Direction Dynamiques territoriales, Ville et Agriculture

Bureau des temps

1 rue du ballon

CS 50749

59034 LILLE cedex

CAHIER DES CHARGES

- Expérimentation sur l'optimisation des horaires d'ouverture des établissements de lecture publique -

Etude de fréquentation et d'impact portant sur l'adaptation des horaires d'ouverture de plusieurs groupements de bibliothèques/médiathèques

1. Objet

Le présent cahier des charges a pour objet la réalisation d'une étude de fréquentation et d'impact relative à l'adaptation des horaires d'ouverture des groupements d'établissements de lecture publique sélectionnés suite à un « appel à candidatures » lancé par le Bureau des temps de la Métropole Européenne de Lille auprès des bibliothèques du territoire. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'expérimentation « optimisation des horaires d'ouvertures des établissements de lecture publique du territoire métropolitain ».

2. Contexte du projet

La Métropole Européenne de Lille (MEL) est un établissement public de coopération intercommunale créé au 1^{er} janvier 2015 et issu de la transformation de Lille Métropole Communauté Urbaine, conformément aux dispositions de la loi relative à la Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014.

La MEL rassemble 85 communes et compte un peu plus de 1,1 million d'habitants.

Constatant les effets néfastes de la désynchronisation et de l'individualisation de plus en plus importantes des rythmes de vie, la MEL, dans la perspective d'une amélioration continue de la qualité du cadre de vie des usagers de son territoire, a souhaité créer, en avril 2015, un service chargé d'œuvrer en faveur d'une meilleure articulation des structures temporelles : le Bureau des temps.

Ses missions et interventions sont regroupées selon le triptyque suivant :

- ▶ le Bureau des temps pilote des expérimentations qui visent à tester et stimuler la mise en œuvre de solutions temporelles sur le territoire métropolitain ;
- ▶ il accompagne également les politiques et projets initiés par les autres directions métropolitaines ou acteurs du territoire en leur apportant notamment les outils nécessaires à la prise en compte, la gestion ou encore la régulation des différents temps ;
- ▶ enfin, il mène des actions de sensibilisation à la problématique des « temps de la ville » et valorise les bonnes pratiques et projets existants dans et au-delà du territoire de la MEL.

Dans le cadre de sa feuille de route 2015-2020, le Bureau des temps a été missionné pour agir en faveur d'une meilleure accessibilité (notamment horaire) des services et équipements publics.

La Métropole ayant adopté en novembre 2012 un plan de développement de la lecture publique, il est apparu opportun de s'intéresser en premier lieu à l'accessibilité, et donc aux horaires d'ouverture, des établissements de lecture publique que sont les bibliothèques et médiathèques. Ces derniers forment d'ailleurs le premier réseau culturel de la Métropole. S'intéresser à l'amplitude et à la fréquence de leur ouverture au public répond de fait à l'enjeu fondamental de l'accès de tous à la culture.

Dans cette perspective, le Bureau des temps de la MEL, en lien avec la Direction de la Culture, a lancé un « appel à candidatures » auprès des établissements de lecture publique du territoire métropolitain afin d'identifier un ou plusieurs groupements de structures volontaires pour

réfléchir et expérimenter une refonte de leurs horaires d'ouverture. L'objectif de l'expérimentation ne vise pas nécessairement une augmentation du nombre d'heures d'accueil du public. Elle ambitionne davantage une adaptation et une réorganisation complémentaire des horaires au sein du réseau afin d'améliorer l'accueil des usagers.

Le choix de cibler l'expérimentation sur un groupement de bibliothèques/médiathèques plutôt que sur un seul établissement est justifié de la manière suivante :

- ▶ les contraintes budgétaires actuelles des communes pourraient ne pas leur permettre d'assumer seule les coûts induits par une réorganisation des horaires et jours d'ouverture de la/des bibliothèque(s) communale(s) : recrutement de vacataires, bonification de la rémunération si ouverture le dimanche ou en soirée, etc. ;
- ▶ la MEL souhaite favoriser et valoriser, dans le respect des spécificités de chaque commune, les dynamiques interterritoriales de manière à renforcer l'émergence d'une identité métropolitaine ;
- ▶ la MEL encourage les démarches de mutualisation qui permettent de rendre un service de meilleure qualité aux métropolitains tout en maîtrisant et en optimisant les coûts ;
- ▶ l'intervention du Bureau des temps métropolitain est d'autant plus pertinente qu'elle s'effectue à un échelon intercommunal.

La réorganisation des horaires et jours d'ouverture au sein des groupements d'établissements sélectionnés nécessite au préalable d'effectuer un diagnostic des modes de fonctionnement existants et de recenser les attentes des usagers, des non usagers et des personnels afin de répondre au mieux aux besoins exprimés. Dans cette perspective, le Bureau des temps a décidé de faire appel à un prestataire extérieur afin d'engager la réalisation d'une étude de fréquentation et d'impact de l'adaptation des horaires des établissements lauréats, objet du présent marché.

3. Objectifs généraux de la mission

Cette enquête a pour objectif de :

1. analyser la fréquentation, de manière quantitative et qualitative, des établissements de lecture publique retenus suite à l'« appel à candidatures », sous la forme d'une étude de cas spécifique par établissement ;
2. recenser les attentes du grand public (usagers et non usagers) quant aux solutions temporelles qui permettraient d'améliorer l'accès aux bibliothèques et médiathèques. Il s'agira notamment d'identifier les horaires d'ouverture les plus adaptés et de recueillir des données qui permettront d'évaluer les conséquences d'un changement d'horaires ou de jours d'ouverture sur la fréquentation et les usages des établissements. En outre, le lien entre fréquentation et politique d'acquisition des établissements de lecture publique devra être interrogé et analysé ;
3. interroger les usagers (effectifs et potentiels) sur la pertinence d'un fonctionnement en réseau des établissements retenus (notamment l'éventuelle complémentarité des horaires d'ouverture) et les besoins suscités par cette nouvelle organisation. Cette

complémentarité pourra être envisagée entre bibliothèques mais également entre les bibliothèques et leur environnement proche. Il s'agira notamment de questionner les synergies potentielles avec d'autres établissements culturels situés à proximité ;

4. questionner les usagers (effectifs et potentiels) et le personnel sur la pertinence du développement des services continus (24h/24) : e-location, possibilité d'effectuer certaines démarches en ligne – prolongation du prêt, réservations, etc. -, boîte extérieure pour rendre les supports empruntés, opportunité d'accéder aux locaux de la bibliothèque sans présence de bibliothécaires (exemple de la commune belge d'Anzegem), etc.
5. recueillir l'avis du personnel des établissements mentionnés sur le fonctionnement actuel et projeté de leur structure (changement d'horaires et de jours d'ouverture, mise en réseau, personnel nécessaire à mobiliser pour ouvrir un établissement, etc.) et les attentes qui en découlent.

4. Description technique des prestations

Cette enquête devra :

A. Analyser, pour chacun des établissements sélectionnés, la fréquentation en fonction des jours et horaires d'ouverture et les attentes qui en découlent.

- a. Cette analyse s'effectuera a minima, pour chaque site, sur une semaine complète en période scolaire ;
- b. Elle détaillera notamment le statut des usagers (inscrit, non inscrit), la fréquence d'utilisation de l'équipement, les catégories de public interrogées (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, niveau de formation, quartier de domiciliation, lieu de travail, etc.) ;
- c. Elle précisera si les usagers fréquentent d'autres établissements de lecture publique et les identifiera ;
- d. Elle décrira les contraintes qui peuvent avoir une incidence sur la fréquentation de l'établissement (horaires et jours d'ouverture en période scolaire, horaires et jours d'ouverture en période de vacances scolaires, modes et temps de transport, localisation de l'établissement, disponibilité et variété des collections et des services rendus, contraintes économiques, etc.) ;
- e. Elle identifiera enfin la pertinence d'une modification des jours et horaires d'ouverture et de la mise en réseau des établissements sélectionnés. Elle compilera les avis des usagers de manière à savoir s'ils sont prêts à fréquenter différents établissements, notamment si leur ouverture s'effectue en décalé tout en offrant un accès au service de lecture publique élargi (horaires complémentaires). Les enquêtés seront également interrogés sur leurs jours et plages horaires d'ouverture idéaux (en période scolaire et en période de vacances scolaires), en corrélation avec leur organisation quotidienne réelle et en leur proposant de les déterminer à la demi-heure près.

B. Recueillir l'avis et les attentes des personnels des différents établissements quant à une réorganisation potentielle de leurs horaires et jours de travail et d'un fonctionnement en réseau de leurs structures.

- a. Cette enquête précisera notamment les degrés d'acceptation des personnels quant à une réorganisation de leur temps de travail avec un focus particulier sur le travail en soirée ou le weekend.
- b. Elle sera aussi l'occasion de recenser les attentes des employés dans cette perspective et notamment : modalités de compensation, organisation en réseau et mobilités potentielles que cela implique, travail le weekend sur la base du volontariat, recours à des vacataires ou au service civique, etc.

C. Sonder un échantillon, représentatif du territoire sélectionné, afin d'identifier les motifs de non-fréquentation des établissements de lecture publique.

- a. Le sondage décrira les motifs et contraintes qui empêchent les personnes sondées de fréquenter les établissements (horaires et jours d'ouverture (en période scolaire et en période de vacances scolaires), modes et temps de transport, supports, collections et services disponibles, contraintes économiques, etc.).
- b. Il identifiera dans quelle mesure une modification des jours ou horaires d'ouverture et/ou la possibilité d'accéder à un réseau d'établissements organisés avec des horaires complémentaires pour élargir l'amplitude d'ouverture au public seraient susceptibles de faire évoluer le comportement des usagers potentiels. Les enquêtés seront également interrogés sur leurs jours et plages horaires d'ouverture idéaux (en période scolaire et en période de vacances scolaires), en corrélation avec leur organisation quotidienne réelle et en leur proposant de les déterminer à la demi-heure près.

5. Périmètre

L'étude sera menée sur les groupements lauréats de l'« appel à candidatures ». Elle se décompose en deux tranches : l'une ferme, l'autre optionnelle.

A noter que dans l'hypothèse où la tranche optionnelle serait affermie, la phase préparatoire et les documents issus de cette phase seront communs aux deux tranches.

A. Tranche ferme :

Cette tranche se compose des groupements de bibliothèques suivants :

- **Groupement n° 1** : La Médiathèque de Sequedin, la Médiathèque de Lomme et la Bibliothèque municipale de Lille (9 établissements et un bibliobus) ;
- **Groupement n°2** : La Bibliothèque municipale de Wattrelos (3 établissements et un bibliobus) et la Bibliothèque publique de Mouscron (6 établissements et une bibliothèque mobile).

Le sondage réalisé à destination des non-usagers devra, a minima, couvrir les territoires regroupant les communes de rattachement de chacun des deux groupements étudiés.

B. Tranche optionnelle :

Une tranche optionnelle pourra être affermie et appliquée, dans les mêmes conditions techniques que celles appliquées à la tranche ferme, au groupement suivant :

- **Groupe n°3** : Réseau des médiathèques du Mélantois (6 établissements) – Houplin-Ancoisne, Lesquin, Lezennes, Seclin, Vendeville et Templemars.

De la même manière, le sondage réalisé à destination des non usagers devra, a minima, couvrir les territoires regroupant les communes citées ci-dessus.

6. Modalités de l'enquête et conditions de réalisation

La gouvernance du projet s'articule principalement autour de trois instances :

- Un **comité de pilotage** qui s'insère dans le comité de pilotage du projet "Livre et lecture" de la MEL. Ce dernier est animé par le Vice-président de la MEL en charge de la Culture et rassemble notamment la Vice-présidente de la MEL en charge du Développement durable et du Plan-Climat ainsi que les élus référents des bibliothèques et médiathèques lauréates.

- Un **comité technique** ad hoc composé, de manière permanente, par la Chef de mission « Livre et lecture » (direction de la Culture de la MEL), les responsables techniques des établissements lauréats et le référent de l'expérimentation au sein du Bureau des temps. La composition pourra être élargie en fonction de l'ordre du jour.

- Un **comité partenarial** qui rassemble les établissements intéressés par la démarche mais qui n'ont pas pu être retenus ou qui n'ont pas candidaté. Ce comité est réuni de manière à informer les participants lors des étapes importantes de l'expérimentation.

► Phase préparatoire

Cette première étape vise à stabiliser et à enrichir, en lien avec le Bureau des temps et ses partenaires, le protocole d'enquête (questionnaires, planning, modalités de récolte et d'analyse des données et de leur transmission, etc.) **esquissé dans le cadre de la note méthodologique fournie par le prestataire lors de la remise des offres**. Une première réunion de cadrage avec le comité technique sera programmée à cet effet suite à la notification du marché.

Tout au long de l'exécution du marché, le prestataire échangera avec la MEL et ses partenaires, par email et téléphone afin d'assurer le bon déroulement de la mission (finalisation du questionnaire, plan de sondage, suivi terrain, etc.). Il pourra également intervenir lors des séances du comité technique qui suivront.

► Phase d'enquête

La diffusion et l'exécution des différentes enquêtes seront réalisées par le prestataire sans la mobilisation des personnels des différents établissements de lecture publique.

Volet n°1 (les numéros des différents volets sont sans incidence sur la chronologie de l'enquête)

- **Étude quantitative auprès des publics fréquentant les établissements de lecture publique sélectionnés** : Cette étude sera déclinée pour chacun des établissements par une enquête spécifique. Elle s'adressera à des adultes ou adolescents de 11 ans et plus, inscrits ou non inscrits. Chaque échantillon interrogé devra recouvrir un nombre suffisant d'utilisateurs pour que les données soient exploitables et les résultats significatifs. Le prestataire sera chargé de proposer des moyens d'enquête qui permettront d'assurer la représentativité de l'échantillon et de prendre en compte la diversité des publics selon les différentes plages d'ouverture des établissements. Il s'agira également, au-delà des utilisateurs présents sur les lieux, de toucher les abonnés qui utilisent les services des bibliothèques en dehors des horaires d'ouverture (boîte de prêt 24h/24h, site internet, etc.) et de réaliser un focus particulier sur le public étudiant (la période s'étendant à partir de la mi-septembre 2016 sera mise à profit pour enquêter sur ce public spécifique). L'étude précitée devra au minima s'appuyer sur une enquête de terrain (identification précise de la fréquentation des établissements par comptage) ainsi que sur un questionnaire qui sera soumis aux utilisateurs. Cette enquête pourra éventuellement être complétée par les données issues des répertoires d'inscriptions des établissements.
- **Étude qualitative auprès des publics fréquentant les groupements d'établissements de lecture publique sélectionnés** : L'enquête pourra se faire sous forme d'entretiens individualisés ou de groupes de discussion (« *focus group* ») auprès d'un panel représentatif des utilisateurs de chacun des groupements et qui sera composé d'adultes ou d'adolescents de plus de 11 ans, inscrits ou non inscrits. Elle visera essentiellement à identifier les motifs qui poussent à la fréquentation, les contraintes qui restreignent cette fréquentation ainsi que les pistes (principalement l'adaptation des horaires) qui permettraient d'améliorer l'accessibilité des établissements.

Volet n°2

- **Étude quantitative auprès des personnels des établissements de lecture publique sélectionnés** : Cette enquête sera basée sur un questionnaire qui sera soumis à l'ensemble du personnel de chacun des établissements. Elle distinguera les résultats selon le statut des employés (titulaire, stagiaire, contractuel, emploi d'avenir, etc.). Elle devra également prendre en compte et s'adapter aux contextes locaux et notamment aux différences de statuts qui existent entre les établissements belges et français.

- **Étude qualitative auprès des personnels des groupements d'établissements de lecture publique sélectionnés** : L'enquête pourra se faire sous forme d'entretiens individualisés ou de groupes de discussion (« *focus group* »). Cette enquête qualitative ciblera un nombre suffisant de salariés pour que les données soient exploitables et les résultats significatifs (échantillon le plus représentatif possible : statuts, situation familiale, fonctions, etc.) et comprendra nécessairement la rencontre du directeur/directrice de chacune des structures communales (5 pour la tranche ferme, 1 pour la tranche conditionnelle). Elle devra également prendre en compte et s'adapter aux contextes locaux et notamment aux différences de statuts qui existent entre les établissements belges et français.

Volet n°3

Dans le cadre de ce troisième volet, il est demandé au prestataire, en sus des méthodes d'enquête classiques (téléphone, questionnaire en ligne), de privilégier une approche de terrain en allant récolter les avis directement sur l'espace public (marchés, sorties d'école, rue, etc.) de manière à doter les études ci-dessous d'une dimension concertée.

- **Etude quantitative auprès des publics ne fréquentant pas les établissements de lecture publique sélectionnés** : Cette enquête sera basée sur un questionnaire qui sera soumis à des adultes ou adolescents de 11 ans et plus, pratiquant le territoire correspondant au bassin de vie (zone de chalandise) de chacun des groupements d'établissements.
- **Etude qualitative auprès des publics ne fréquentant pas les établissements de lecture publique sélectionnés et des collectifs de proximité** : Les modalités d'enquêtes proposées par le prestataire devront nécessairement s'adresser à des adultes ou adolescents de 11 ans et plus ainsi qu'à des collectifs (associations, conseils de quartiers, etc.) pratiquant le territoire correspondant au bassin de vie (zone de chalandise) de chacun des groupements d'établissements. L'étude portera, en nombre, sur un échantillon le plus représentatif possible permettant d'obtenir un nombre suffisant de données de manière à ce que les résultats soient significatifs.

Ces deux études viseront essentiellement à identifier les motifs qui empêchent la fréquentation des établissements de lecture publique sélectionnés ainsi que les pistes (principalement l'adaptation des horaires) qui seraient susceptibles de faire évoluer les comportements.

Les questionnaires utilisés dans le cadre des études quantitatives et qualitatives seront également accessibles et diffusés en ligne afin d'élargir le panel des publics interrogés. Le prestataire sera chargé de proposer un plan de diffusion, d'en assurer la mise en œuvre et le recensement des données.

De la même manière, et ce pour chacune des étapes, il sera proposé aux personnes interrogées de laisser leurs coordonnées de manière à participer et/ou être informées des suites de la démarche.

7. Livrables

▶ Transmission des données brutes récoltées

A l'issue de chacune des études, les données brutes collectées seront remises à la MEL et aux bibliothèques et médiathèques participant à l'expérimentation, sous format Excel 2010.

▶ Traitement des données et restitution des analyses

Le rendu de l'étude consistera en une analyse des données sous la forme d'un rapport (format Word 2010 et PDF).

Après remise du rapport, une réunion de restitution des résultats auprès du comité de pilotage sera organisée avec le prestataire qui traduira pour l'occasion les résultats sous la forme d'un powerpoint.

Les données récoltées ainsi que les analyses et documents remis dans le cadre de la présente prestation (questionnaires, guides d'entretien, rapport, synthèse) appartiendront à la Métropole Européenne de Lille et aux bibliothèques et médiathèques participant à l'expérimentation.