RYTHME MA BIBLIOTHÈQUE

QUELS HORAIRES D'OUVERTURE POUR VOTRE BIBLIOTHÈQUE ?

www.lillemetropole.fr

MEL
MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

Suite à un appel à candidature, la Métropole Européenne de Lille a lancé le projet « Rythme ma bibliothèque » pour réfléchir à de nouveaux horaires adaptés aux rythmes de chacun avec six bibliothèques volontaires réparties en trois groupements :

- médiathèque de Sequedin,
  médiathèque de Lomme,
  réseau des bibliothèques de Lille ;
- bibliothèque municipale de Wattrelos et bibliothèque publique de Mouscron ;
- réseau des médiathèques du Mélantois.

De manière à recenser les attentes des usagers - ceux qui fréquentent mais ne sont pas nécessairement inscrits -, des non usagers et du personnel sur les horaires et les services offerts dans ces établissements, la MEL a lancé une étude de fréquentation et d'impact à l'échelle métropolitaine et au niveau de chacune des bibliothèques au dernier trimestre 2016. Ce document synthétise les principaux résultats de cette étude.
Au total, un peu plus de 4 300 personnes ont répondu aux enquêtes.

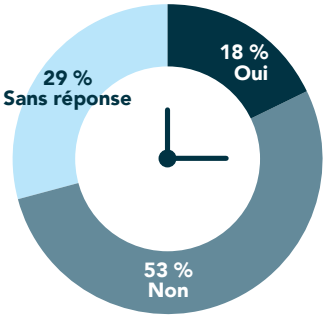
Christiane Bouchart
Vice-présidente de la Métropole Européenne de Lille
chargée du Développement durable

Hélène Moeneclaey
Conseillère métropolitaine déléguée
Culture - Grands événements culturels - Mutualisation

LES HORAIRES D'OUVERTURE CONSTITUENT-ILS UN FREIN À LA FRÉQUENTATION ?

Il ressort de l'enquête que la raison primordiale invoquée par les usagers comme par les non usagers reste la proximité de la bibliothèque avec le domicile et/ou le lieu de travail.
Chez les usagers, les horaires d'ouverture apparaissent relativement intégrés dans l'emploi du temps. Chez les non usagers, la problématique des horaires d'ouverture existe mais ne constitue pas le principal motif de non-fréquentation contrairement au « je n'ai pas le temps », « je préfère acheter » ou « je lis assez peu ».

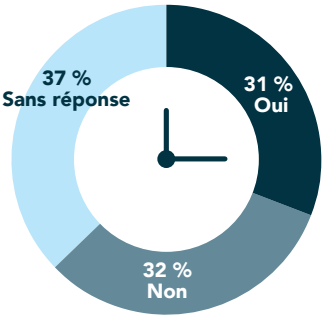
Est-ce principalement en raison des jours et heures d'ouverture que vous avez arrêté de fréquenter cette bibliothèque ?



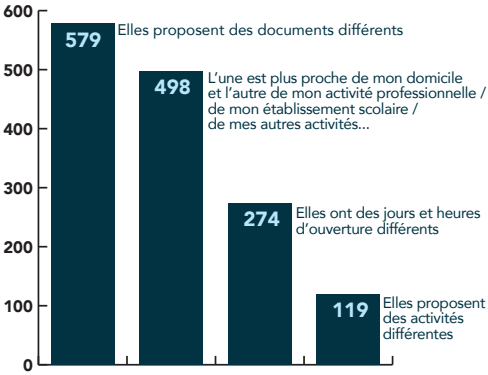
QUID DES RÉSEAUX DE BIBLIOTHÈQUES : DES HORAIRES COMPLÉMENTAIRES ENTRE DIFFÉRENTS ÉTABLISSEMENTS SERAIENT-ILS PERTINENTS ?

La multi-fréquentation des bibliothèques est avérée puisqu'un tiers des usagers interrogés déclare fréquenter plusieurs bibliothèques. Comme le montrent les graphiques ci-contre, ils le font avant tout pour la variété et la diversité des collections proposées par les différents établissements. Dans ce contexte, on comprend mieux le souhait des enquêtés de pouvoir emprunter ou rendre les documents dans différents lieux. La mise en place d'un réseau et les échanges qu'il permet constitue probablement, à ce titre, une réponse adaptée.
L'existence d'horaires « décalés » ne semble pas motiver outre mesure la fréquentation de plusieurs bibliothèques (on l'a vu, la bibliothèque est avant tout un équipement de proximité). La préférence pour des horaires identiques ou au contraire décalés au sein d'un réseau n'est pas tranchée. La question méritant très certainement d'être traitée selon le contexte local (distance entre les établissements par exemple) et les jours de la semaine (on dispose a priori de plus de temps pour se déplacer le dimanche).

Si vous fréquentez les bibliothèques d'un réseau, est-ce que vous souhaitez que toutes les bibliothèques du réseau aient le même horaire ?



Pour quelle raison fréquentez-vous plusieurs bibliothèques ?



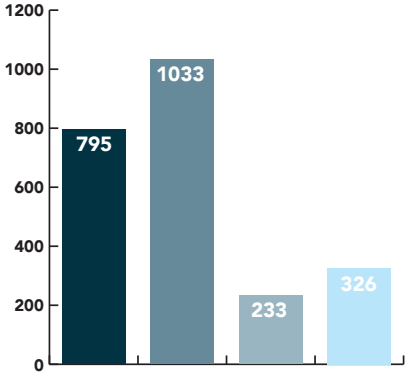
QUELS SERVICES DOIT OFFRIR UNE BIBLIOTHÈQUE ?

Les résultats des enquêtes réalisées sont sensiblement identiques sur la question des services utilisés ou attendus, quelle que soit la bibliothèque que l'on fréquente. L'emprunt et la consultation de documents sur place constituent ainsi les services les plus utilisés. La bibliothèque est également un lieu d'activité compte tenu du nombre important de personnes indiquant participer occasionnellement aux évènements et ateliers proposés. L'enquête a également mis en exergue la sous-utilisation des sites internet des bibliothèques (principalement utilisés pour consulter le catalogue ou les horaires), faute probablement de communication dédiée ou de services numériques adaptés aux besoins des usagers.
Tel que le montrent les graphiques ci-contre, les services qui permettent un accès élargi en dehors des heures d'ouverture des bibliothèques suscitent un intérêt marqué, qu'il s'agisse de services « numériques » (disponibles depuis le site internet) ou de services « déconcentrés » permettant un accès ou une restitution des ressources dans différents lieux avec des contraintes horaires moindres (supermarchés, gares, etc.).

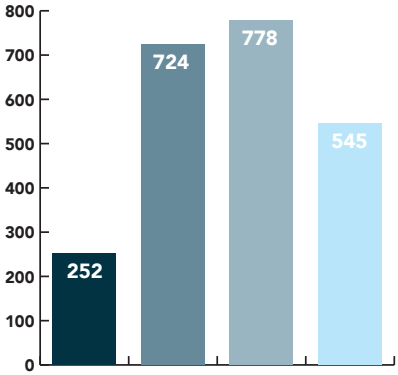
À NOTER

Certaines attentes exprimées se rapportent à des services d'ores et déjà existants dans la plupart des bibliothèques de l'enquête (possibilité de prolongation de prêt ou de réservation, e-ressources, etc.). Un renforcement des actions de communication vis-à-vis des usagers comme des non usagers apparaît en ce sens opportun.

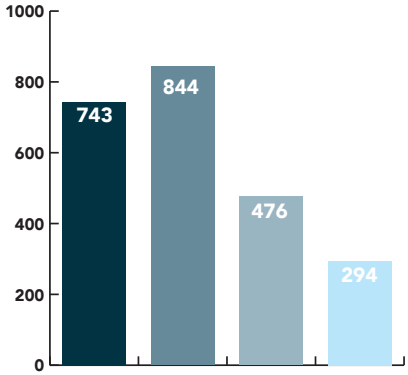
Présence d'une boîte de retour



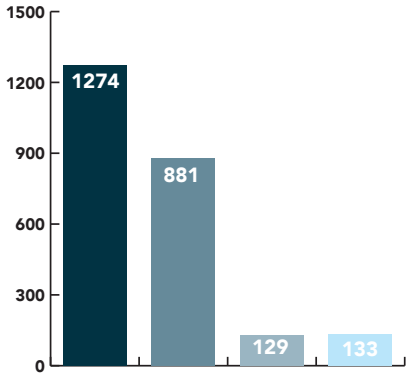
Distribution automatique de documents



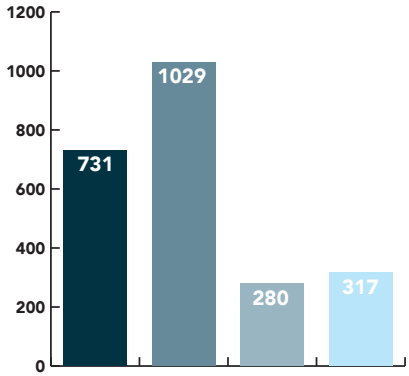
Pouvoir emprunter et restituer des documents dans des lieux différents



Pouvoir demander la prolongation de la durée d'un prêt sur le site internet de la bibliothèque



Pouvoir consulter des ressources numériques sur le site internet de la bibliothèque



Indispensable
Inutile
Souhaitable
Sans avis

QU'EN PENSENT LES AGENTS ?

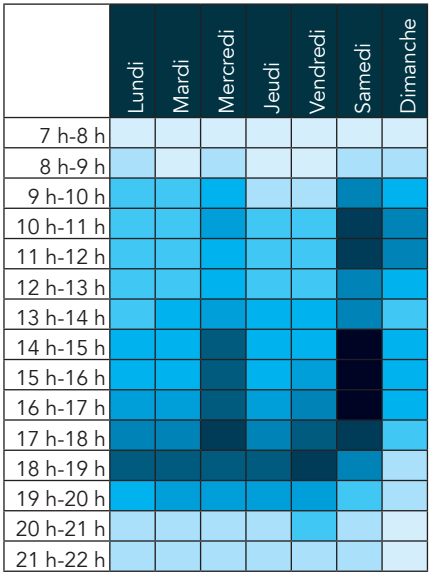
Les agents plébiscitent davantage une réorganisation des horaires et jours d'ouverture existants plutôt qu'une extension et sont attachés à des horaires identiques tous les jours d'ouverture, y compris pendant les vacances scolaires, pour une meilleure lisibilité auprès du public. Ils estiment que les attentes des usagers, effectifs ou potentiels, se concentrent essentiellement sur une ouverture plus tardive en soirée ou lors de la pause déjeuner et sur des horaires exceptionnels pendant les périodes d'examens.

Ils estiment par ailleurs, pour la plupart, que le développement des boîtes de retour et des services numériques (prolongation de prêts et consultation de ressources en ligne notamment) est souhaitable pour améliorer la qualité du service et attirer de nouveaux usagers.

L'enquête montre également que les agents interrogés sont fortement opposés à l'ouverture pendant les jours fériés. Ils sont toutefois une courte majorité (52 %) disposée à travailler le dimanche, sous réserve des compensations qui leur seraient proposées.

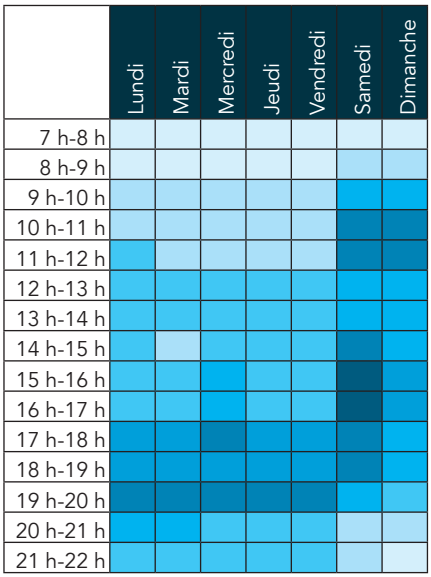
LES ATTENTES QUANT AUX NOUVEAUX HORAIRES D'OUVERTURE

Les semainiers ci-dessus font clairement ressortir les attentes en matière d'ouverture plus tardives en soirée la semaine, essentiellement sur le créneau 17h-20h, attentes portées tant par les usagers que par les non usagers. Une ouverture en continu le samedi sur la plage 10h-19h est également fortement plébiscitée par les deux catégories d'enquêtés.
Le dimanche suscite un intérêt certain, notamment chez les non usagers, mais dans une intensité moindre que le soir ou le samedi. À noter également les demandes se portant sur une ouverture le lundi, jour de fermeture traditionnel des bibliothèques, qui sont aussi importantes que les attentes portées sur les autres jours de la semaine. La pause méridienne, quant à elle, ne se distingue pas outre mesure mais concentre tout de même le même nombre d'attentes que le matin ou l'après-midi.
Enfin, en ce qui concerne les vacances scolaires, il existe une forte demande d'ouverture, a minima identique en volume à l'ouverture en période scolaire. Elle se concentre essentiellement sur les après-midis de la semaine et le samedi, les attentes portées sur la soirée et le dimanche étant à cette occasion moins importantes.



Les réponses des usagers

1 à 100	101 à 200	201 à 300
301 à 400	401 à 500	501 à 600
601 à 700	701 à 800	801 à 900



Les réponses des non usagers

1 à 50	51 à 100	101 à 150
151 à 200	201 à 250	251 à 300
301 à 350		

POUR ALLER PLUS LOIN

Vous pouvez consulter le rapport complet de l'étude sur le site de la Métropole Européenne de Lille, **www.lillemetropole.fr**, rubrique Bureau des temps > expérimentation « Rythme ma bibliothèque ».

POUR ALLER PLUS LOIN

Consultez le rapport complet de l'étude sur le site de la Métropole Européenne de Lille.

www.lillemetropole.fr

Rubrique Bureau des temps, expérimentation « Rythme ma bibliothèque ».

La politique métropolitaine de l'aménagement des temps est l'un des 9 axes stratégiques du plan climat de la MEL.

MEL
PLAN CLIMAT-ÉNERGIES TERRITORIAL

ville de + lille

RYTHME MA BIBLIOTHÈQUE

MEL MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE