

le troisièmepôle



ETUDE DE FREQUENTATION ET D'IMPACT PORTANT SUR L'ADAPTATION DES HORAIRE D'OUVERTURE DE PLUSIEURS GROUPEMENTS DE BIBLIOTHEQUES / MEDIATHEQUES

-

Rapport final

9 janvier 2017



Rédigé par Laurent Bouvier-Ajam
et Jean-Paul Roux-Fouillet

Table des matières

OBJECTIFS DE L'ETUDE	5
LE CONTEXTE ET LE PERIMETRE DE L'ETUDE.....	5
OBJECTIFS AUPRES DES USAGERS.....	6
OBJECTIFS AUPRES DES NON USAGERS.....	6
OBJECTIFS AUPRES DES AGENTS	7
COMPTAGE DE LA FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES	7
METHODOLOGIE.....	8
INTRODUCTION	8
COMPTAGE DE LA FREQUENTATION HORAIRE DES BIBLIOTHEQUES.....	8
ENQUETE QUANTITATIVE TERRAIN (FACE A FACE) AUPRES DES USAGERS ET DES NON USAGERS DES BIBLIOTHEQUES.....	8
ENQUETE QUANTITATIVE AUTO-ADMINISTREE EN LIGNE AUPRES DES USAGERS ET DES NON USAGERS DES BIBLIOTHEQUES	10
ENQUETE QUALITATIVE AUPRES DES USAGERS ET DES NON USAGERS DES BIBLIOTHEQUES	11
ENQUETE QUANTITATIVE AUPRES DES AGENTS DES BIBLIOTHEQUES	13
ENQUETE QUALITATIVE AUPRES DES AGENTS DES BIBLIOTHEQUES	14
SYNTHESE ET ANALYSE DES RESULTATS DES ENQUETES.....	15
LES USAGERS	15
PROFILS DES USAGERS.....	15
<i>Répartition des usagers par sexe.....</i>	<i>16</i>
<i>Répartition des usagers par âge.....</i>	<i>16</i>
<i>Présence d'enfants mineurs dans le foyer</i>	<i>17</i>
<i>Activités des usagers</i>	<i>18</i>
<i>Temps de travail des usagers actifs.....</i>	<i>19</i>
<i>Plages horaires de travail des usagers actifs.....</i>	<i>19</i>
<i>Jours de travail des usagers actifs</i>	<i>20</i>
FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES	20
<i>Fréquentation de plusieurs bibliothèques</i>	<i>20</i>
<i>Les modes de déplacement pour se rendre à la bibliothèque</i>	<i>21</i>
<i>Connaissance des horaires de la bibliothèque principalement fréquentée</i>	<i>22</i>
<i>Les raisons de la fréquentation de la bibliothèque principale</i>	<i>22</i>
<i>Utilisation du site internet de la bibliothèque</i>	<i>23</i>
EVOLUTIONS ATTENDUES.....	24
<i>Les attentes concernant les jours et heures d'ouverture</i>	<i>24</i>
En périodes scolaires	24
Lors des vacances scolaires.....	26
Cas des usagers fréquentant plusieurs bibliothèques	27
<i>Les attentes concernant des nouveaux services</i>	<i>28</i>
LES NON USAGERS	29
PROFILS DES NON USAGERS.....	29
<i>Répartition des non usagers par sexe.....</i>	<i>30</i>
<i>Répartition des non usagers par âge.....</i>	<i>30</i>
<i>Présence d'enfants mineurs dans le foyer</i>	<i>31</i>

<i>Activités des non usagers</i>	32
<i>Temps de travail des non usagers actifs</i>	33
<i>Plages horaires de travail des non usagers actifs</i>	34
<i>Jours de travail des usagers actifs</i>	34
LES RAISONS DE NON FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES	35
<i>Une grande majorité d’anciens usagers</i>	35
<i>Les principales raisons de la non fréquentation de bibliothèques</i>	36
EVOLUTIONS ATTENDUES.....	37
<i>Les raisons qui pourraient inciter les non usagers à fréquenter les bibliothèques</i>	37
<i>Les jours et heures d’ouverture souhaités par les non usagers</i>	38
<i>Les services jugés les plus importants par les non usagers</i>	39
ZOOM SUR LES ETUDIANTS	40
PROFILS	40
<i>Les étudiants interrogés dans le cadre de l’enquête qualitative</i>	40
<i>Répartition des étudiants selon le sexe</i>	41
<i>Usagers versus non usagers</i>	41
USAGERS : LES RAISONS DE LA FREQUENTATION DES BM	42
NON USAGERS : LES RAISONS DE LA NON FREQUENTATION DES BM	44
EVOLUTIONS ATTENDUES.....	45
<i>Les attentes relatives aux jours et heures d’ouverture des BM</i>	45
Périodes scolaires	45
Vacances scolaires	46
<i>Les attentes relatives aux services offerts par les BM</i>	48
ZOOM SUR LES COLLEGIENS ET LES LYCEENS	50
PROFILS DES PERSONNES INTERROGÉES	50
LES RAISONS DE NON FREQUENTATION	50
LES RAISONS DE FREQUENTATION	50
LES ATTENTES RELATIVES AUX JOURS ET HEURES D’OUVERTURE DES BIBLIOTHEQUES ET A LEURS SERVICES	51
LES AGENTS	52
PROFILS	52
PERCEPTION DES ATTENTES DES USAGERS ACTUELS CONCERNANT LES JOURS ET HEURES D’OUVERTURE.....	56
PERCEPTION PAR LES AGENTS DES JOURS ET HEURES D’OUVERTURE SUSCEPTIBLES D’ATTIRER DE NOUVEAUX PUBLICS	59
PERCEPTION PAR LES AGENTS DES ATTENTES DES USAGERS ACTUELS CONCERNANT LES SERVICES OFFERTS PAR LES BIBLIOTHEQUES	62
PERCEPTION DES ATTENTES PAR LES AGENTS DES SERVICES SUSCEPTIBLES D’ATTIRER DE NOUVEAUX PUBLICS	64
REAMENAGEMENT OU EXTENSION DES HORAIRES ?	66
PLANNING RECOMMANDÉ PAR LES AGENTS	67
SOUHAITS DES AGENTS EN CAS D’EXTENSION DES HORAIRES D’OUVERTURE	68
AVIS SUR L’ORGANISATION EN RESEAU	71
VERBATIM.....	71
COMPTAGE DE LA FREQUENTATION HORAIRE DES BIBLIOTHEQUES	74
RAPPEL DE LA METHODOLOGIE	74
LES HORAIRES ACTUELS	74
BIBLIOTHEQUES DE LILLE	75
<i>Rappel des horaires actuels des bibliothèques de Lille</i>	75
<i>Résultats des comptages : ensemble des bibliothèques</i>	75
<i>Résultats des comptages par bibliothèque</i>	77

Bibliothèque Jean Lévy	77
Bibliothèque Saint-Maurice Pellevoisin	78
Bibliothèque Lille Sud	78
Bibliothèque Fives.....	79
Bibliothèque Wazemmes.....	79
Bibliothèque Bois Blancs.....	80
Bibliothèque Faubourg de Béthune.....	80
Bibliothèque Moulins.....	81
Bibliothèque Vieux Lille	81
BIBLIOTHEQUE DE LOMME (L'ODYSSEE)	82
BIBLIOTHEQUES DE LILLE ET MEDIATHEQUE DE LOMME	82
BIBLIOTHEQUE DE SEQUEDIN	84
BIBLIOTHEQUE DU RESEAU DE WATTRELOS	85
<i>Ensemble des bibliothèques</i>	85
BIBLIOTHEQUE DU RESEAU DE MELANTOIS.....	87
<i>Ensemble des bibliothèques</i>	87
<i>Bibliothèque de Seclin.....</i>	88
<i>Bibliothèque de Lesquin.....</i>	89
<i>Bibliothèque de Templemars.....</i>	89
<i>Bibliothèque d'Houplin-Ancoisne</i>	90
<i>Bibliothèque de Lezennes</i>	90
<i>Bibliothèque de Vendeville</i>	91
BIBLIOTHEQUES DU RESEAU DE MOUSCRON.....	92
<i>Ensemble des bibliothèques</i>	92
<i>Bibliothèque centrale</i>	93
<i>Bibliothèque d'Herseaux.....</i>	94
<i>Bibliothèque de Dottignies</i>	94
<i>Bibliothèque de Luigne</i>	95
<i>Bibliothèque de Tuquet</i>	95
ANALYSE GENERALE.....	96
FAITS SAILLANTS ET RECOMMANDATIONS	97
JOURS ET HORAIRES D'OUVERTURE	97
LES SERVICES.....	97
LES ATTENTES DES AGENTS.....	97
PISTES DE RECOMMANDATIONS	98

OBJECTIFS DE L'ETUDE

Le contexte et le périmètre de l'étude

La MEL a adopté en novembre 2012 un plan de développement de la lecture publique. Dans le cadre de ce plan, 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.

Avant d'engager l'expérimentation d'un aménagement des jours et horaires d'ouverture de groupements d'établissements retenus à la suite d'un appel à candidatures, la MEL souhaite qu'un diagnostic complet de la situation actuelle soit dressé auprès des usagers, des non usagers et des agents des bibliothèques et médiathèques concernées, destiné à faire émerger des scénarios qui répondent au mieux aux besoins, attentes et contraintes des cibles et acteurs.

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, qui peut prendre plusieurs formes :

- Un aménagement des horaires différent au cours de la semaine, voire sur l'année (beaucoup des bibliothèques concernées pratiquent déjà soit des horaires d'été, soit des horaires spécifiques en période de vacances scolaires).
- Un système d'horaires « décalés » dans le cadre d'un réseau, sans oublier toutefois qu'une partie important du public est un public de « grande proximité » et attaché à cette proximité.
- Une différenciation entre espaces de travail et d'étude d'une part, espaces de prêt d'autre part, les espaces d'étude pouvant être ouverts plus largement, éventuellement avec des effectifs d'accueil réduits, voir sans personnel (bibliothèque d'Anzegem en Belgique).
- Un développement des services en ligne, accessibles 24h/24h.

Suite à un appel au volontariat lancé par la MEL, les 6 collectivités et les bibliothèques qui ont fait l'objet de l'étude sont les suivantes :

- Lille,
- Lomme,
- Sequedin,
- Wattrelos,
- Mouscron (Belgique),
- Le Pays du Mélantois constitué des communes suivantes : Houplin-Ancoisne, Lesquin, Lezennes, Seclin, Vendeville et Templemars.

Toutes ces communes sont situées sur le territoire de la métropole, à l'exception de Mouscron. Elles sont réparties en 3 groupements, qui correspondent à des zones géographiques :

- Groupement 1 : médiathèque de Sequedin, médiathèque de Lomme, réseau des bibliothèques de Lille (les 10 sites, y compris le bibliobus).
- Groupement 2 : bibliothèque de Wattrelos (les 4 sites, y compris bibliobus), bibliothèque de Mouscron (les 7 sites, y compris la bibliothèque mobile).
- Groupement 3 : réseau des bibliothèques du Mélantois (les 6 sites).

Au total, cela représente 11 communes, 27 bibliothèques, un quart de la population de la métropole, près de 60 000 abonnés :

	Population	Inscrits actifs	%
Lille	227 560	21 737	9,55%
Lomme	27 607	9 297	33,68%
Sequedin	4 443	950	21,38%
Mouscron	58 009	14 362	24,76%
Wattrelos	41 522	6 381	14,44%
Houplin-Ancoisne	3 480	541	15,55%
Lesquin	6 969	2 070	29,70%
Lezennes	3 173	778	24,52%
Seclin	12 571	2 129	16,94%
Templemars	3 216	719	22,36%
Vendeville	1 692	264	15,60%
Total	390 242	59 228	15,18%

L'étude est centrée sur des enquêtes quantitatives et qualitatives auprès des publics des bibliothèques, des non-publics et des agents. Elle comprend également un « comptage » de la fréquentation des 27 bibliothèques.

Objectifs auprès des usagers

Sur la cible des usagers, il s'agit de :

1. Réaliser une photographie à date des différents types de publics fréquentant les établissements du panel, de leurs fréquence, jours et horaires de visite, de leur fréquentation d'autres bibliothèques, de leurs usages dans les murs de l'établissement et sur son site internet...
2. Connaître leurs attentes, contraintes et besoins relatifs :
 - a. aux jours et heures d'ouverture de l'établissement principal qu'ils fréquentent, en absolu et relativement aux horaires d'autres équipements implantés dans le même bassin de vie ;
 - b. à des services (physiques et en ligne) leur permettant d'effectuer certaines activités en dehors des heures d'ouverture.
3. Mesurer leur intérêt pour un fonctionnement en réseau de plusieurs établissements permettant d'offrir, dans leur ensemble, une plus grande amplitude horaire d'accueil.

Objectifs auprès des non usagers

Sur la cible des non usagers, il s'agit de :

1. Recenser les principales raisons de leur non fréquentation des bibliothèques et médiathèques, et mesurer l'impact particulier des jours et heures d'ouverture.
2. Identifier les horaires les plus susceptibles de les inciter à les fréquenter, et mesurer leur intérêt pour un fonctionnement en réseau de plusieurs établissements permettant d'offrir, dans leur ensemble, une plus grande amplitude horaire d'accueil.

Objectifs auprès des agents

Enfin, concernant les agents, il s'agit de :

1. Recueillir leur avis sur l'impact pour les usagers et les non usagers d'une évolution des jours et heures d'ouverture de leurs établissements, et de leur fonctionnement en réseau.
2. Identifier les principaux freins à une évolution des jours et heures d'ouverture de leur établissement et à un fonctionnement en réseau.
3. Recenser les mesures compensatoires qui, de leur point de vue, devraient être mises en place au regard, principalement, du travail en soirée et le dimanche.

Comptage de la fréquentation des bibliothèques

Il s'agit de :

1. Identifier les jours et heures de forte et de basse fréquentation dans chaque bibliothèque.
2. Evaluer l'adéquation entre les horaires d'ouverture et le rythme de fréquentation des bibliothèques (heure d'ouverture, heure de fermeture...).
3. Identifier les jours et horaires d'ouverture les plus adaptés aux besoins.

METHODOLOGIE

Introduction

L'étude s'appuie sur un certain nombre d'enquêtes quantitatives et qualitatives auprès des usagers, des non usagers, des agents des bibliothèques :

→ Enquête quanti

- ❖ Enquête quanti en ligne usagers et non usagers
- ❖ Enquête quanti en face à face usagers et non usagers
- ❖ Enquête quanti en ligne agents
- ❖ Comptage de la fréquentation dans les 26 bibliothèques

→ Enquête quali

- ❖ Focus groups agents (6)
- ❖ Focus groups étudiants / lycéens (2)
- ❖ Entretiens quali usagers (45 environ)
- ❖ Entretiens quali non usagers (60)

Comptage de la fréquentation horaire des bibliothèques

Le comptage a concerné les 27 bibliothèques et a été fait au cours d'une semaine hors vacances scolaires. Des compteurs de passage ont été installés dans les différentes bibliothèques.

Les bibliothèques de Lille (à l'exception de Vieux Lille, Moulins et Saint-Maurice Pellevoisin) et de Lezennes ont fourni des statistiques de fréquentation heure par heure.

Enquête quantitative terrain (face à face) auprès des usagers et des non usagers des bibliothèques

Public visé	Les usagers (fréquentants inscrits et non-inscrits) et non usagers des bibliothèques
Constitution de l'échantillon	L'échantillon est, pour les usagers comme pour les non usagers, un « échantillon aléatoire ». Les personnes interviewées l'ont été donc au fur et à mesure des rencontres. Les enquêteurs ont fait tous les jours le point sur les questionnaires administrés pour en rectifier l'échantillonnage (représentation des hommes et des femmes, des différentes tranches d'âge...).
Type de questionnaire	Usagers Questionnaire d'une vingtaine de questions, en grande majorité fermées, permettant de collecter des données sur : <ul style="list-style-type: none">• l'interviewé (lieu d'habitation, âge, CSP, inscrit ou non-inscrit...),• les services qu'il utilise et ses attentes,

	<ul style="list-style-type: none"> • les usages (travail sur place, recherche d'information...), • les jours, heures et fréquence de visite, en périodes scolaires et non-scolaires, • les attentes en termes d'ouverture de la bibliothèque, en périodes scolaires et non-scolaires. • les raisons des jours, heures et fréquence de visite (modes de transport, parking, raisons économiques, horaires de travail...), • la fréquentation d'autres bibliothèques et équipements culturels. <p>Non usagers</p> <p>Questionnaire d'une quinzaine de questions, en grande majorité fermées, permettant de collecter des données sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'interviewé (notamment lieu d'habitation, âge, CSP...), • la notoriété des bibliothèques implantées dans le bassin de vie de la personne interrogée, • les raisons de la non fréquentation des bibliothèques (manque de motivation, méconnaissance des services rendus, pas de pratique de la lecture, éloignement, modes de transport, parking, raisons économiques, horaires de travail, collections...), • l'impact des jours et heures d'ouverture sur la non fréquentation, et les attentes en termes d'ouverture de la bibliothèque, en périodes scolaires et non-scolaires, • la fréquentation d'autres équipements culturels, • les attentes en terme de services (notamment services en ligne, ressources numériques, « boîte à livres »...) qui pourraient inciter à fréquenter une bibliothèque.
Administration du questionnaire	<p>Différents modes d'administration :</p> <p>Usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire en ligne, annoncé par une campagne de communication. • Entretien en tête à tête dans toutes les bibliothèques, d'une durée de 15' par questionnaire. <p>Non usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire en ligne, annoncé par une campagne de communication. • Entretien en tête à tête dans des lieux publics (collèges, lycées, marchés, grandes surfaces...), d'une durée de 15' par questionnaire.
Taille de l'échantillon	<p>Usagers. Entretiens en tête à tête dans les bibliothèques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupement 1 : médiathèque de Sequedin (50 questionnaires), médiathèque de Lomme (100 questionnaires), bibliothèques de Lille (200 questionnaires) • Groupement 2 : bibliothèque de Wattrelos (100 questionnaires), bibliothèque de Mouscron (150 questionnaires)

	<ul style="list-style-type: none"> Groupement 3 : réseau des bibliothèques du Mélantois (120 questionnaires) <p>Soit 720 questionnaires pour les 3 groupements.</p> <p>Usagers. Questionnaire en ligne.</p> <p>Quelques centaines d'usagers. Au total, 2 256 usagers ont répondu.</p> <p>Non usagers. Entretiens en tête à tête dans les lieux publics.</p> <ul style="list-style-type: none"> Groupement 1 : commune de Sequedin (50 questionnaires), commune de Lomme (100 questionnaires), commune de Lille (200 questionnaires) Groupement 2 : commune de Wattrelos (100 questionnaires), commune de Mouscron (100 questionnaires) Groupement 3 : réseau des bibliothèques du Mélantois (100 questionnaires) <p>Soit 650 questionnaires pour les 3 groupements.</p> <p>Non usagers. Questionnaire en ligne.</p> <p>Quelques centaines d'usagers. Au total, 707 non usagers ont répondu.</p>
Outils	<p>L'outil Sphinx pour les enquêtes en tête à tête. Application en ligne SurveyMonkey pour les questionnaires en ligne.</p> <p>Les enquêteurs ont utilisé des smartphones ou des tablettes pour administrer le questionnaire en tête à tête.</p>

Enquête quantitative auto-administrée en ligne auprès des usagers et des non usagers des bibliothèques

Profil	Usagers
Constitution de l'échantillon	Echantillon aléatoire.
Type de questionnaire	Identique au questionnaire « terrain ».
Mise à disposition du public	<p>Deux modes de mise à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> Envoi en push par mail aux inscrits dont le mail est connu (envoi par nos soins, sur la base d'une liste fournie par la bibliothèque). Mention d'un lien sur le portail de la bibliothèque, voire de la collectivité, pour toucher des fréquentants non-inscrits.
Administration du questionnaire	<p>Questionnaire auto-administré d'une durée de 10' par questionnaire.</p> <p>Le questionnaire a été disponible pendant un mois.</p> <p>Deux relances ont été effectuées dans le cadre de l'envoi en push.</p> <p>Une « hotline » était disponible sous la forme d'une adresse mail.</p>

Taille de l'échantillon	2 256 usagers ont répondu au questionnaire en ligne.
Outil	Monkey survey.

Profil	Non usagers
Constitution de l'échantillon	Sans objet.
Type de questionnaire	Idem « terrain ».
Mise à disposition du public	Présence en ligne sur le portail de la collectivité et les sites des bibliothèques.
Administration du questionnaire	Questionnaire auto-administré. Temps estimé : 10' par questionnaire. Le questionnaire a été disponible pendant un mois.
Lieux	Sans objet
Taille de l'échantillon	507 non usagers ont répondu au questionnaire en ligne.
Outil	Monkey survey.

Enquête qualitative auprès des usagers et des non usagers des bibliothèques

Public visé	Les usagers (fréquentants inscrits et non-inscrits) et non usagers des bibliothèques
Type d'enquête	<p>Usagers</p> <ol style="list-style-type: none"> Des entretiens qualitatifs individuels en face à face, dans chaque établissement. Un focus group par avec des étudiants, dans chaque établissement (en réalité nous n'avons pu en faire que 2). <p>Non usagers</p> <p>Des entretiens qualitatifs individuels en face à face, dans chaque commune ou réseau.</p>
Constitution de l'échantillon	<p>Usagers</p> <p>Les usagers ont été choisis parmi les répondants du questionnaire en ligne qui avaient laissé leur adresse pour être recontactés.</p> <p>Les étudiants du focus group ont été sélectionnés par chaque bibliothèque, avec beaucoup de difficultés (seuls 2 focus groups ont pu être réunis, à Lille</p>

	<p>et Lomme).</p> <p>Non usagers</p> <p>Les non usagers ont été sollicités dans des lieux publics par les consultants (écoles de musique, marchés, bowling...).</p>
Type de questionnaire	<p>Usagers</p> <p>Entretien d'une trentaine de minutes en face à face réalisé autour d'un « guide d'entretien » d'une dizaine de questions, avec 2 objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approfondir les liens entre horaires de travail et horaires de la bibliothèque, entre vie familiale / scolaire et horaires de la bibliothèque, entre services utilisés et fréquentation, entre fréquentation de la bibliothèque et fréquentation d'autres équipements culturels, fréquentation de plusieurs bibliothèques... • Faire appel à la créativité de l'interlocuteur en ce qui concerne les propositions (jours et heures d'ouverture, horaires décalés au sein d'un réseau, services en ligne, services accessibles à certaines heures...). <p>Animation du focus group par un consultant, autour d'un « guide d'animation », avec les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approfondir les liens entre horaires de la bibliothèque universitaire et ceux de la bibliothèque municipale, raisons de la fréquentation de la bibliothèque municipale, services utilisés et fréquentation, liens entre fréquentation de la bibliothèque et fréquentation d'autres équipements culturels... • Faire appel à la créativité des participants du focus group en ce qui concerne les propositions (jours et heures d'ouverture, services spécifiques en liaison avec l'Université, services en ligne, services accessibles à certaines heures...). <p>Non usagers</p> <p>Entretien réalisé autour d'un « guide d'entretien » d'une quinzaine de questions, avec 2 objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approfondir un certain nombre de points : notoriété de la bibliothèque, raisons de la non fréquentation de la bibliothèque (en insistant sur la question des horaires), connaissance des services offerts par la bibliothèque... • Faire appel à la créativité de l'interlocuteur en ce qui concerne les propositions (jours et heures d'ouverture, horaires décalés au sein d'un réseau, services en ligne, services accessibles à certaines heures, services de portage ou déconcentrés...).
Taille de l'échantillon	<p>Usagers</p> <p>Nous prévoyons de réaliser 30 entretiens (nous en avons fait 45) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupement 1. 12 entretiens : médiathèque de Sequedin (3), médiathèque de Lomme (3), bibliothèques de Lille (6)

	<ul style="list-style-type: none"> • Groupement 2. 12 entretiens : bibliothèque de Wattrelos (6), bibliothèque de Mouscron (6) • Groupement 3. 6 entretiens : réseau des bibliothèques du Mélantois (6) <p>Etudiants</p> <p>Le focus group était composé idéalement d'un maximum de 8 étudiants. Nous en avons réuni une fois 4, une fois 5.</p> <p>Non usagers</p> <p>Nous prévoyions de réaliser 50 entretiens (nous en avons fait 60) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupement 1. 20 entretiens : commune de Sequedin (5), commune de Lomme (5), bibliothèques de Lille (10) • Groupement 2 : 20 entretiens : commune de Wattrelos (10), commune de Mouscron (10) • Groupement 3. 10 entretiens : territoire de la communauté de communes du Mélantois (10)
--	--

Enquête quantitative auprès des agents des bibliothèques

Type d'enquête	Questionnaire auto-administré en ligne.
Constitution de l'échantillon	On visait une réponse de 80 à 100% des personnels quelles que soient la catégorie et la fonction. Le taux de réponse est de 99%.
Type de questionnaire	<p>Questionnaire d'une quinzaine de questions, ouvertes et fermées, permettant de collecter des données sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'interviewé (service, fonction, catégorie, ancienneté...), • le temps passé au service public, • les attentes du public en termes d'ouverture de la bibliothèque, en périodes scolaires et non-scolaires, • la nécessité ou non d'augmenter les horaires ou de les réaménager, • les propositions d'évolution des jours et horaires d'ouverture, • les propositions en terme de services (notamment services en ligne, ressources numériques, « boîte à livres », portage...), • l'impact perçu sur l'organisation du travail (en fonction d'un certain nombre d'hypothèses proposées), • l'impact perçu sur l'organisation personnelle et familiale (en fonction d'un certain nombre d'hypothèses proposées), • les solutions envisageables en terme d'organisation et de RH (recrutements, mise en réseau, aménagement du temps de travail, temps de présence au service public, recours à des vacataires, primes...).
Mise à disposition	Envoi en push par mail du questionnaire à l'ensemble des personnels (sur la base d'une liste fournie par la bibliothèque).

Administration du questionnaire	Questionnaire auto-administré d'une durée estimée à 20'. Deux relances ont été effectuées. L'enquête a duré un mois.
Taille de l'échantillon	Effectif total du personnel (salariés et bénévoles) dans toutes les bibliothèques : 191 agents.
Outil	SurveyMonkey.

Enquête qualitative auprès des agents des bibliothèques

Public visé	Le personnel des bibliothèques.
Type d'enquête	Un focus group avec des membres du personnel de chaque bibliothèque.
Constitution de l'échantillon	Les personnes ont été sélectionnées par les responsables des bibliothèques au sein du personnel, à partir des critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • susceptibles d'une certaine créativité, • dans une diversité de situations : catégories, services, sites (en cas de réseau), présence ou non au service public, situations familiales...
Type de questionnaire	Animation du focus group par un consultant, autour d'un « guide d'animation », avec les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Mieux connaître la perception d'une évolution des horaires par rapport aux attentes du public, à la vie personnelle familiale, aux conditions de travail, aux effectifs, aux rémunérations... • Faire appel à la créativité des participants en ce qui concerne les propositions (jours et heures d'ouverture, services en ligne, services accessibles à certaines heures, solutions en termes d'organisation et de RH...).
Lieux	Un focus group par bibliothèque (exemples : 1 pour le réseau des bibliothèques de Lille, 1 pour Wattrelos, 1 pour le réseau du Mélançois), soit 6 en tout.
Taille de l'échantillon	Le focus group est composé de 8 à 12 membres du personnel, par bibliothèque / réseau de bibliothèques.

SYNTHESE ET ANALYSE DES RESULTATS DES ENQUETES

Les usagers

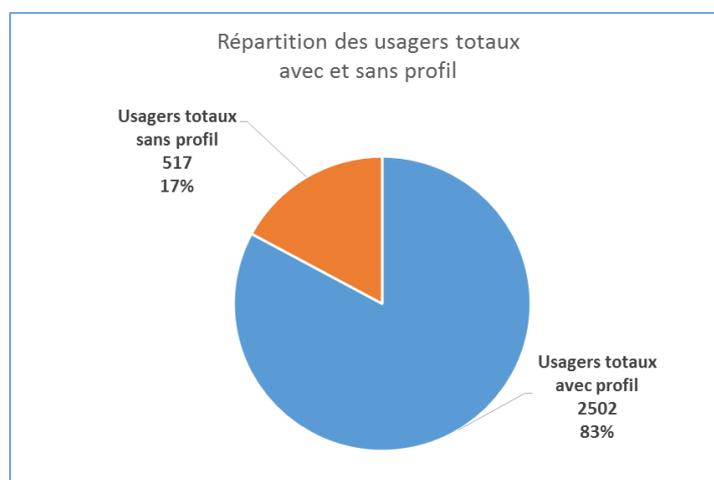
Pour mémoire, les usagers des bibliothèques des six collectivités du panel de l'étude ont été interrogés selon 4 méthodes complémentaires :

- Des entretiens d'une trentaine de minutes en face à face avec une cinquantaine d'usagers qui se sont déroulés au sein des bibliothèques.
- Des focus groups et des entretiens avec 8 lycéens-collégiens et 10 étudiants, également dans les locaux des bibliothèques.
- Une enquête en ligne auto-administrée à laquelle 2 256 usagers ont répondu.
- Une enquête terrain administrée par des enquêteurs à laquelle 763 usagers ont répondu.

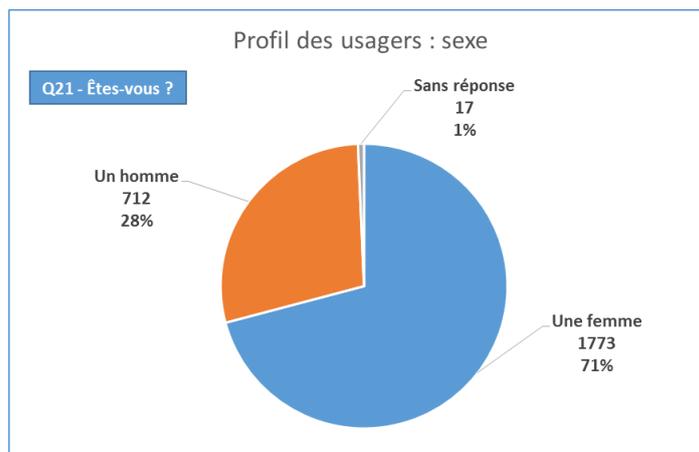
Au total, ce donc plus de 3 000 usagers qui ont pu exprimer leurs avis, besoins et attentes sur les horaires des bibliothèques et les services qu'elles offrent dans et hors leurs murs. Il s'agit d'un score très élevé, sans doute le plus important jamais atteint par des enquêtes en France dans le domaine de la lecture publique, qui permet de dégager des enseignements solides pour la Métropole de Lille au-delà du seul panel observé.

Profils des usagers

Avertissement : La totalité des usagers interrogés par des enquêteurs dans le cadre de l'enquête quantitative terrain ont fourni des données relatives à leur profil. En revanche, les usagers qui ont répondu à l'enquête en ligne ont renseigné leur profil à hauteur de 77%, soit 1 739 personnes. Ainsi, les profils présentés dans ce chapitre ne portent pas sur la totalité des répondants usagers (3 019), mais sur ceux ayant décrit leur profil (2 502). Compte tenu du nombre très important des répondants ceci n'a aucun impact sur la qualité et la justesse des résultats présentés ci-après.

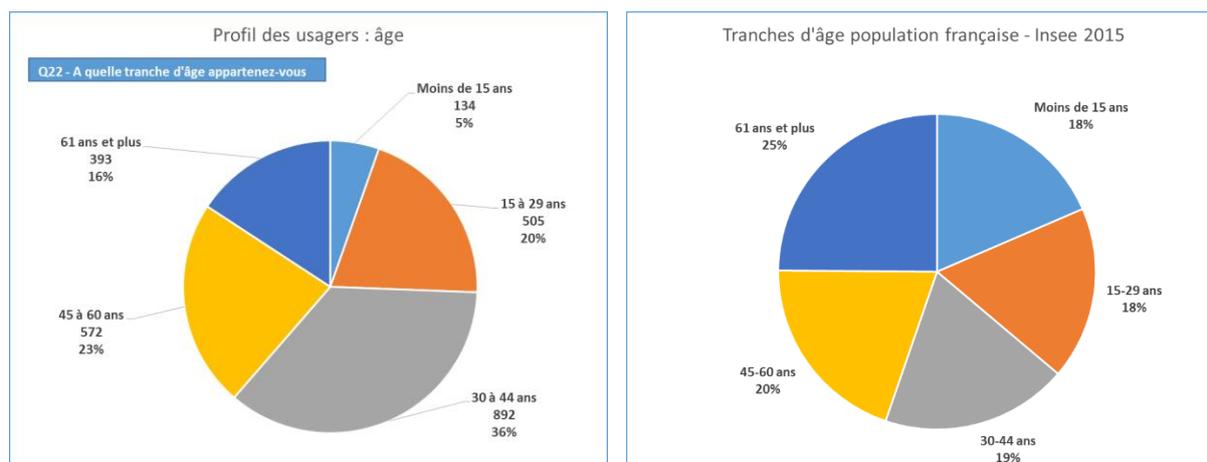


Répartition des usagers par sexe



Les femmes sont très nettement majoritaires (71%) chez les usagers interrogés. Entre autres explications, on peut avancer que l'accompagnement des enfants à la bibliothèque, le mercredi notamment, est plutôt le fait des femmes, et que les femmes lisent plus que les hommes.

Répartition des usagers par âge

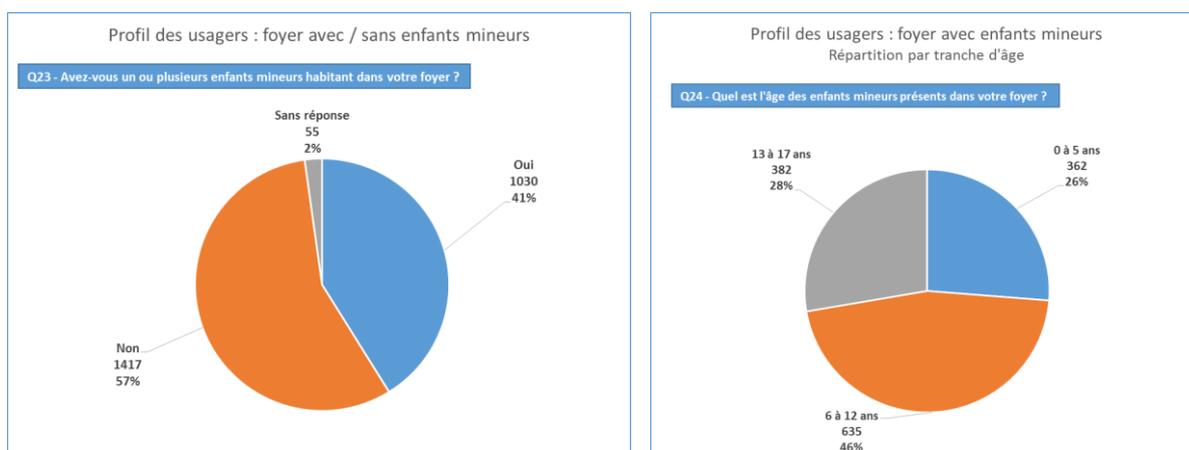


La comparaison de la répartition par tranches d'âge des usagers avec celle de la population française et celle de la métropole de Lille (source : Insee 2015) permet d'observer les points suivants :

- **Une très nette sous-représentation des usagers de moins de 15 ans** (5% vs 18% sur le territoire national et 20% pour la métropole de Lille) qui, pourtant, constituent le « gros des troupes » (au moins jusqu'à 11-12 ans) des bibliothèques. Cela s'explique par la difficulté à interroger des enfants dans le cadre d'une étude quantitative et leur faible appétence à répondre à une étude en ligne, surtout quand elle porte sur un sujet comme les bibliothèques.
- **Une bonne présentation des usagers de 15-29 ans** (20% vs 18% sur le territoire national et 22,7% pour la métropole de Lille) qui, pourtant, correspond à une tranche d'âge dorénavant difficile à attirer dans les bibliothèques du fait de leur moindre appétence à la lecture et de leurs usages digitaux pour la musique et les films.

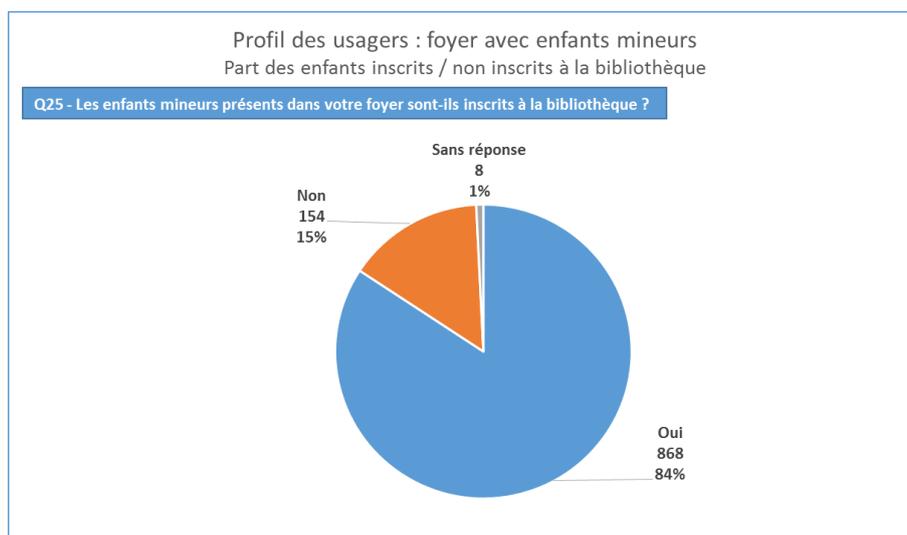
- **Une sur-représentation des usagers de 30-44 ans** (36% vs 19% sur le territoire national et 19,7% pour la métropole de Lille) qui correspond à la tranche d'âge la plus importante de parents avec des enfants mineurs dont on sait qu'ils correspondent au public le plus fréquentant des bibliothèques.
- **Une sur-représentation des usagers de 45-60 ans** (23% vs 20% sur le territoire national et 17,8% pour la métropole de Lille).
- **Une sous-représentation des 61 ans et plus** (16% vs 25% sur le territoire national mais 15,5% pour la métropole de Lille) qui s'explique en partie, comme pour les moins de 15 ans par une faible participation à des enquêtes en ligne.

Présence d'enfants mineurs dans le foyer

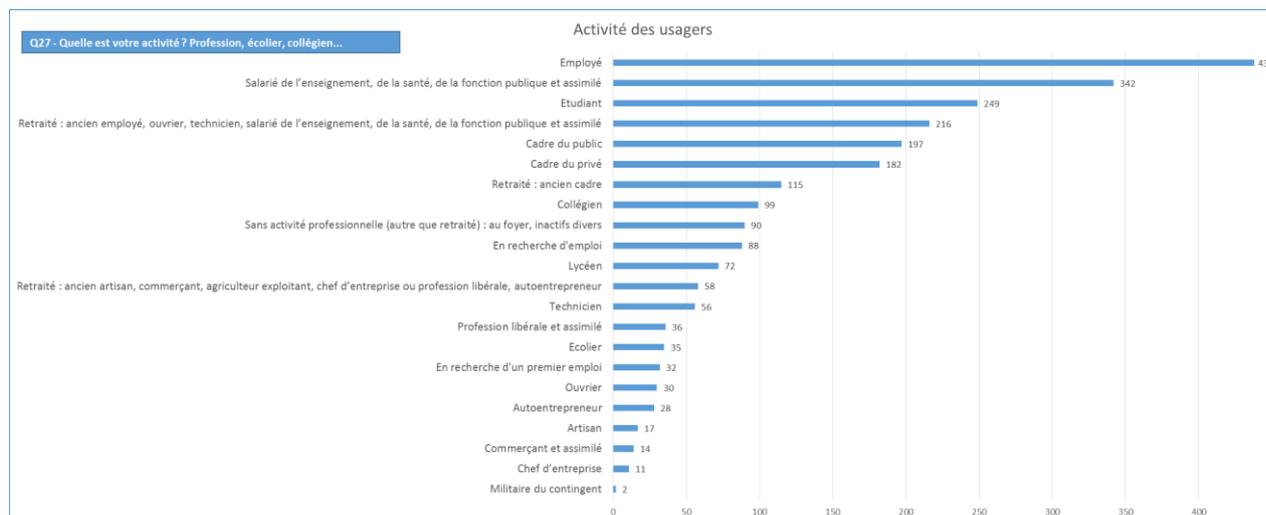


Même s'ils sont minoritaires sur l'ensemble des usagers, les usagers ayant au moins un enfant mineur dans leur foyer représentent 41% du total, alors qu'ils sont 28% des ménages français à être dans ce cas.

Ceci confirme que la présence d'enfants mineurs dans le foyer stimule la fréquentation des bibliothèques. Le graphique ci-dessous illustre cette tendance puisque 84% des usagers déclarent que tout ou partie des mineurs vivant dans leur foyer sont également inscrits à la bibliothèque.



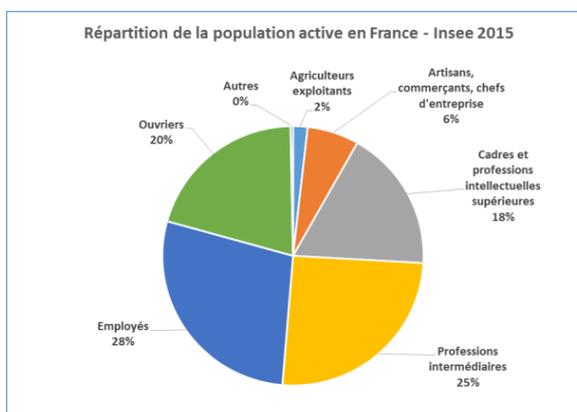
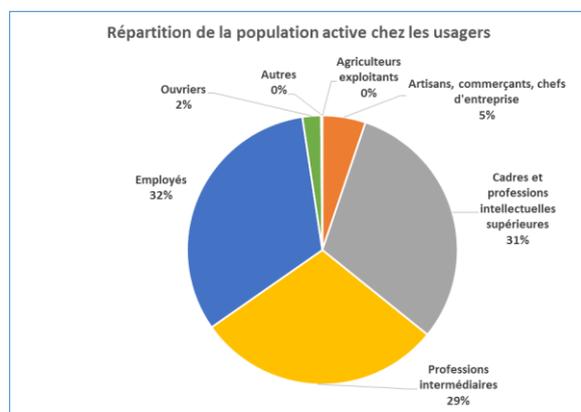
Activités des usagers



Les employés constituent de loin la première catégorie des usagers, suivis par les salariés du public, les étudiants et les retraités de catégories intermédiaires. Toutefois, on note une très forte représentation des catégories supérieures (cadres du public et du privé, professions libérales, retraités anciens cadres).

On observe donc un brassage social et générationnel dans la population fréquentant les bibliothèques des collectivités de l'étude, confirmant ainsi la singularité de ce lieu au sein de la cité.

Les deux graphiques suivants comparent les parts respectives de la population active à l'échelle nationale de l'Insee (2015) et à celle des usagers des bibliothèques de l'étude :

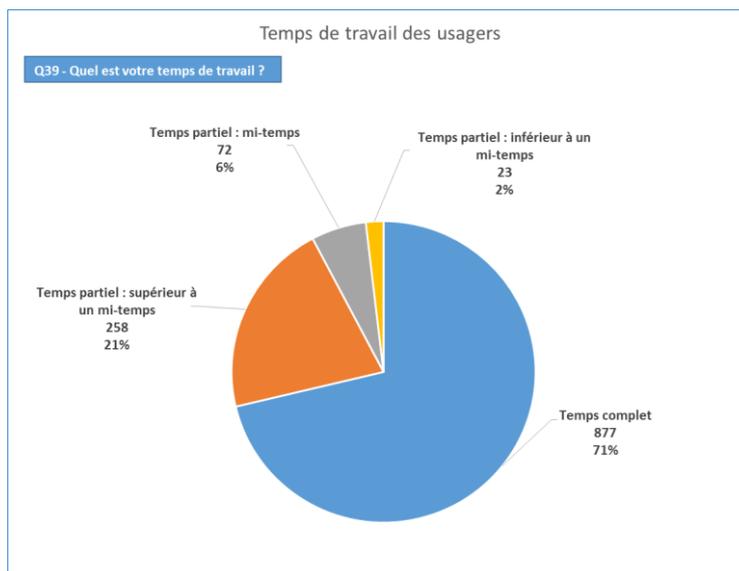


Trois principaux constats :

- Les cadres et les professions intellectuelles supérieures sont très nettement surreprésentés chez les usagers (31% vs 18%).
- A l'inverse, les ouvriers sont fortement sous-représentés (2% vs 20%).
- Les autres catégories d'utilisateurs actifs ont des poids comparables à ceux de la population française.

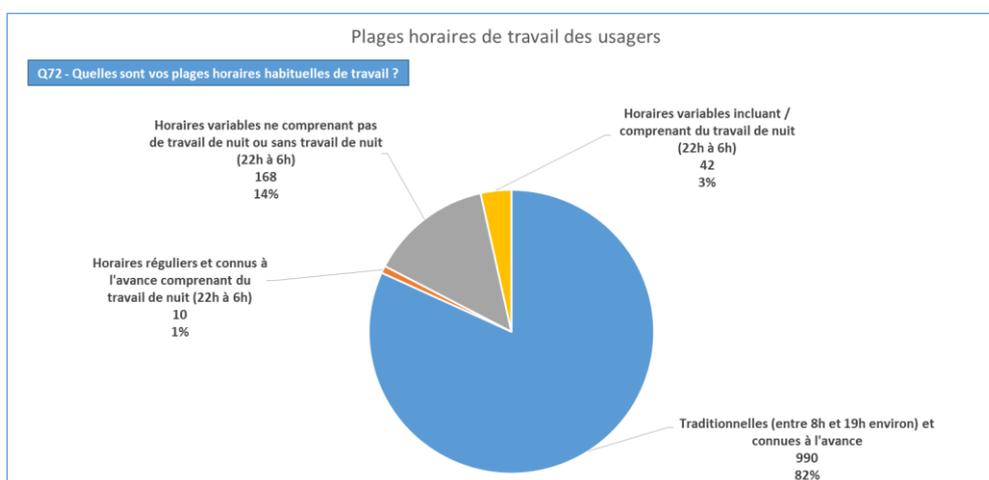
Enfin, les retraités pris dans leur ensemble représentent 16% des usagers et 21% de la population française. Ils sont donc légèrement sous-représentés chez les usagers.

Temps de travail des usagers actifs



29% des usagers interrogés travaillent à temps partiel alors qu'ils sont un peu moins de 20% à l'échelle de la population active française. Si la part de travailleurs à temps partiel dans les 6 collectivités étudiées n'est pas supérieure à la moyenne nationale, alors il semble que les travailleurs à temps partiel disposent de plus de temps, ce qui leur permet de fréquenter davantage les bibliothèques notamment. Ce point semble être corroboré par la part nettement plus faible de travailleurs à temps partiel chez les non usagers, comme on le verra plus loin.

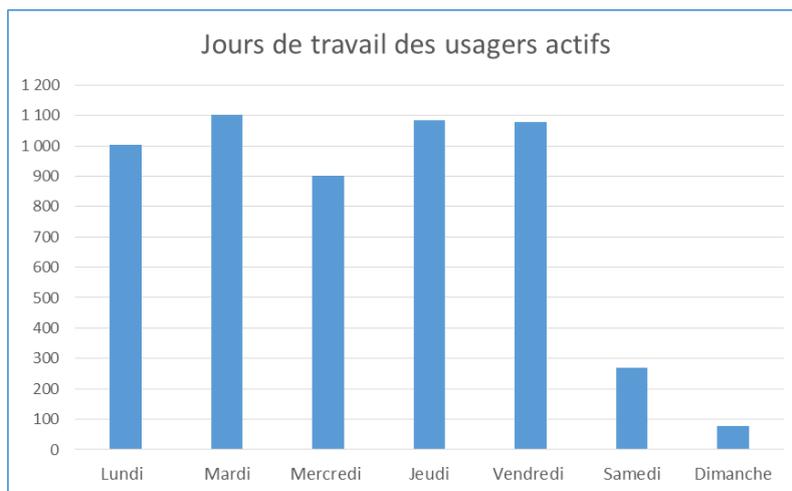
Plages horaires de travail des usagers actifs



Une très importante majorité (82%) des usagers actifs ont des horaires de travail « traditionnels » (dans la tranche 08h00-19h00) et connus à l'avance. Leur emploi du temps est donc relativement stable et leur permet d'y intégrer la fréquentation de leur bibliothèque au moment qui leur convient le mieux.

Toutefois, les usagers actifs ayant des horaires de travail variables et devant donc adapter régulièrement leur emploi du temps pèsent pour 17%, ce qui n'est pas tout à fait marginal.

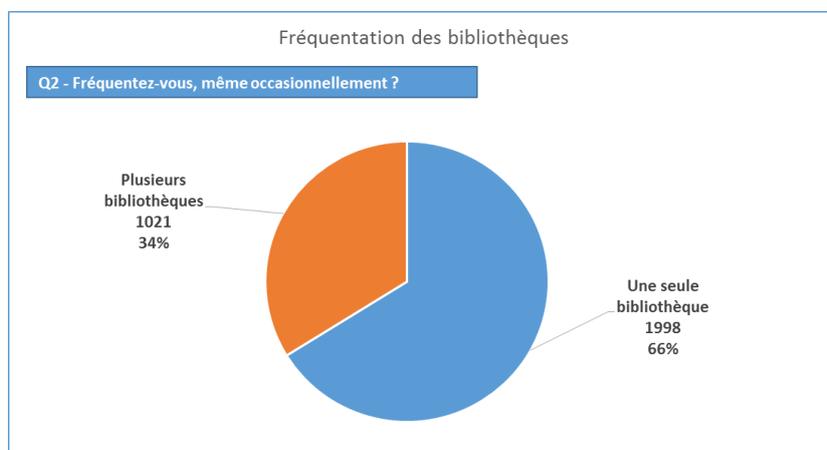
Jours de travail des usagers actifs



On constate que le lundi, jour traditionnel de fermeture des bibliothèques, est presque autant travaillé que les autres jours de la semaine, exception faite du mercredi où des parents (les femmes, principalement) s'occupent de leurs enfants.

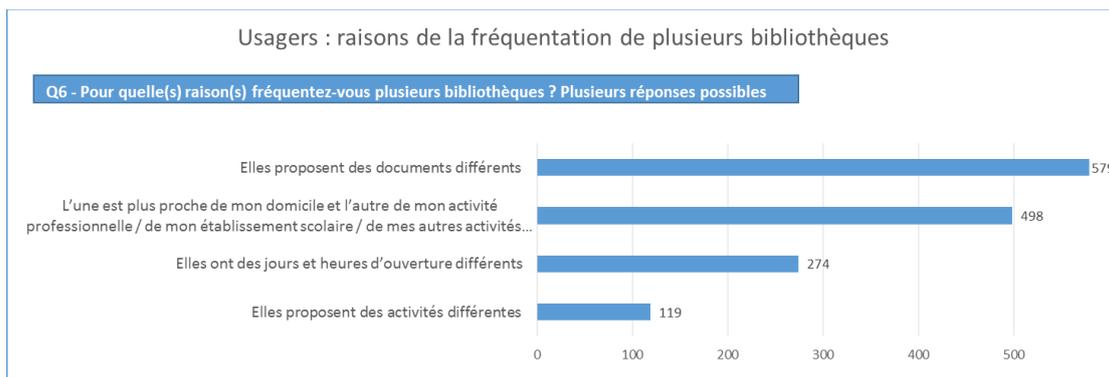
Fréquentation des bibliothèques

Une grande majorité (66%) des usagers fréquente une seule bibliothèque.

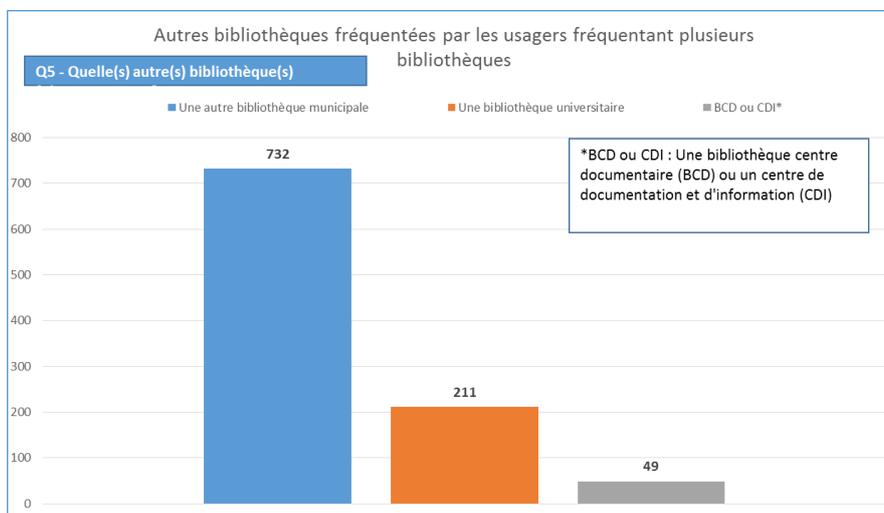


Fréquentation de plusieurs bibliothèques

Comme le montre le graphique suivant, les usagers qui fréquentent plusieurs bibliothèques le justifient principalement par la complémentarité des documents disponibles et la proximité de l'une ou de l'autre avec le domicile, le travail... De façon moins importante, la complémentarité des horaires est invoquée.

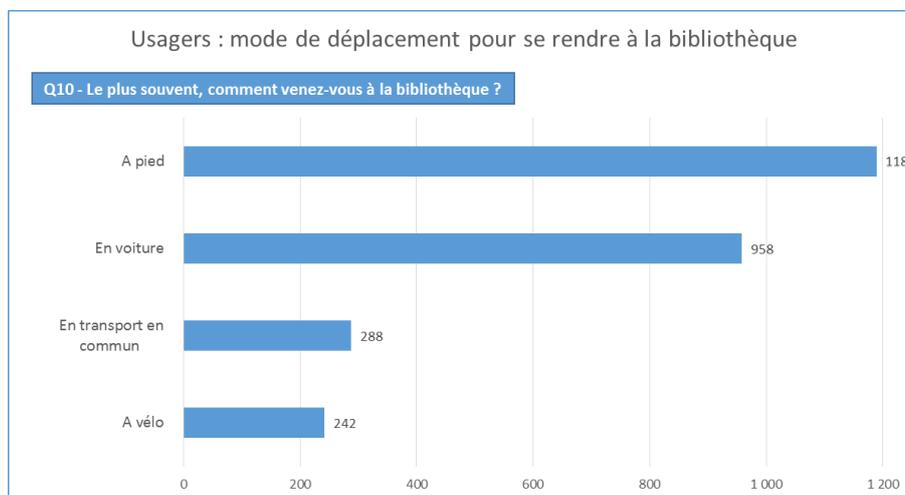


Les autres bibliothèques fréquentées sont principalement des BM, les étudiants fréquentant également des BU et les collégiens et les lycéens des CDI :



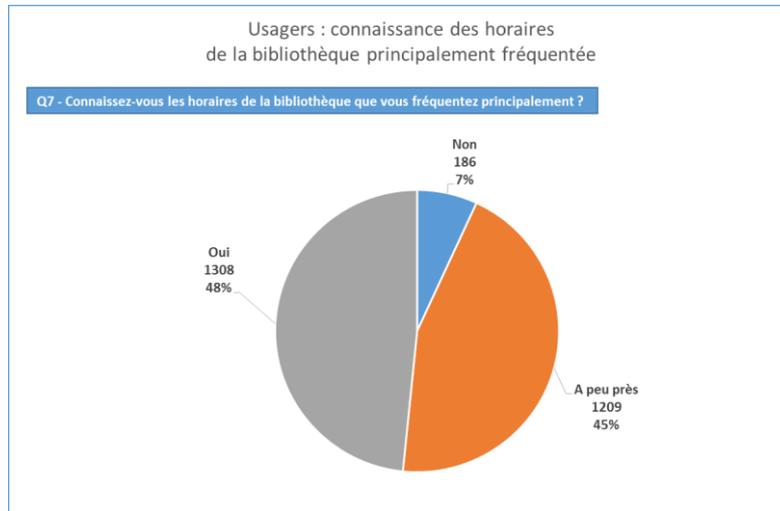
Les modes de déplacement pour se rendre à la bibliothèque

Majoritairement (56%), les usagers utilisent un moyen de locomotion (la voiture domine) pour se rendre à la bibliothèque. Cela ne signifie pas forcément qu'ils en sont éloignés mais qu'elle se trouve sur leur parcours en allant ou en revenant de leur travail ou de leurs autres activités.



Connaissance des horaires de la bibliothèque principalement fréquentée

Les horaires sont déclarés connus par 48% des usagers et à peu près par 45%. Seuls 7% ne les mémorisent pas. Comme on le verra plus bas, l'une des utilisations du site internet consiste à vérifier les horaires de la bibliothèque.



Les raisons de la fréquentation de la bibliothèque principale

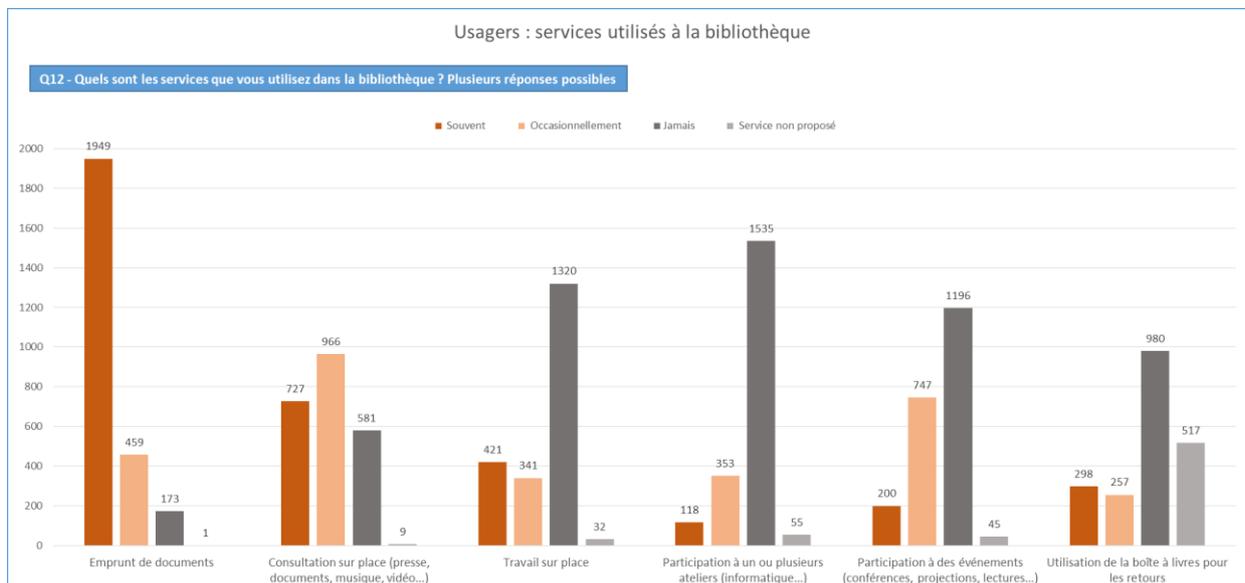
Les usagers privilégient la bibliothèque de leur lieu de résidence, sans doute pour des raisons pratiques d'inscription et de proximité... et manifestement s'adaptent à ses horaires d'ouverture.

La bonne adéquation des collections avec leurs attentes prime dans les motivations. On apprécie le calme du lieu, mais il s'agit là d'un point commun à la quasi-totalité des bibliothèques.



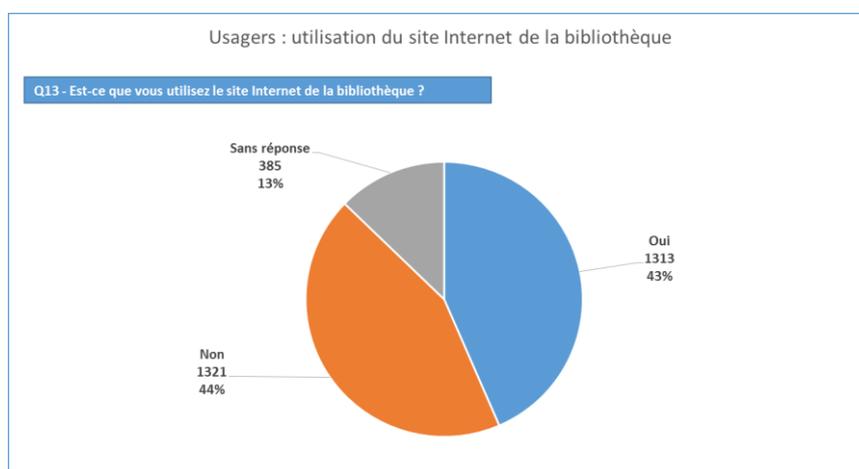
L'emprunt de documents reste la principale motivation de fréquentation, mais on constate l'importance accordée au fait de pouvoir consulter sur place : la bibliothèque est un espace où l'on aime s'installer, passer du temps.

On notera également dans le graphique suivant le nombre important d'utilisateurs participant occasionnellement à des événements proposés par la bibliothèque, signe qu'elle est considérée également comme un lieu d'activité.



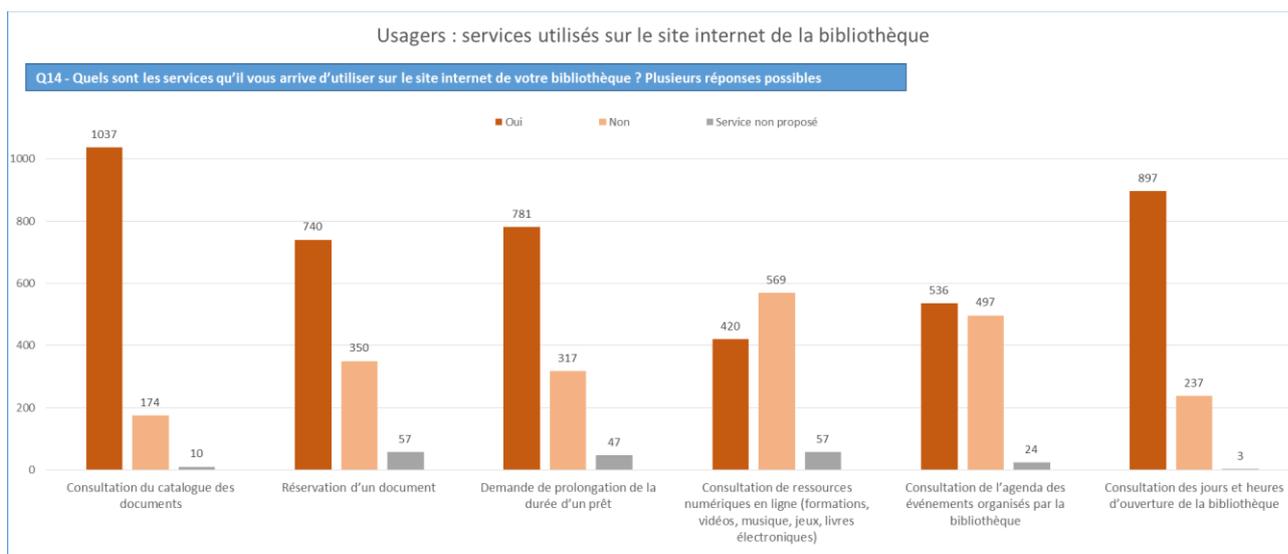
Utilisation du site internet de la bibliothèque

Alors que l'internet est dorénavant inscrit dans les usages d'une très grande majorité de la population, ce n'est pas le cas des sites internet des bibliothèques dont les services ne sont sans doute pas assez connus des usagers, ou ne correspondent pas à leurs besoins.



Les usagers qui l'utilisent le font d'abord pour consulter le catalogue et... les jours et heures d'ouverture, signe que ceux-ci ne sont pas toujours mémorisés.

Viennent ensuite la réservation d'un document et la demande de prolongation d'un prêt (toutes les bibliothèques du panel ne proposent pas ces services), suivies par la consultation de l'agenda des événements organisés par la bibliothèque. En dernier, figure la consultation de ressources numériques en ligne dont on sait qu'elles sont encore peu utilisées en général.



Evolutions attendues

Les attentes concernant les jours et heures d'ouverture

En périodes scolaires

Le semainier suivant montre la répartition des réponses des usagers ayant répondu aux enquêtes terrain et en ligne à la question : « *Pour vous personnellement, quels sont les jours et heures d'ouverture auxquels vous souhaiteriez venir à la bibliothèque pendant les périodes scolaires ?* ». Plus la couleur verte est soutenue, plus le nombre d'usagers intéressés par le créneau est important.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	46	40	43	39	38	46	38
8 à 9h	109	95	121	96	93	160	110
9 à 10h	208	206	302	197	198	506	320
10 à 11h	268	283	402	272	267	756	523
11 à 12h	254	266	393	256	259	743	523
12 à 13h	268	291	375	293	290	558	337
13 à 14h	298	311	458	312	329	564	263
14 à 15h	332	329	623	338	356	810	313
15 à 16h	371	374	668	381	411	832	327
16 à 17h	439	445	699	453	506	834	315
17 à 18h	542	576	741	566	638	758	271
18 à 19h	611	674	691	643	701	518	182
19 à 20h	377	419	409	404	436	281	121
20 à 21h	189	198	189	193	209	152	82
21 à 22h	138	136	135	137	134	110	66

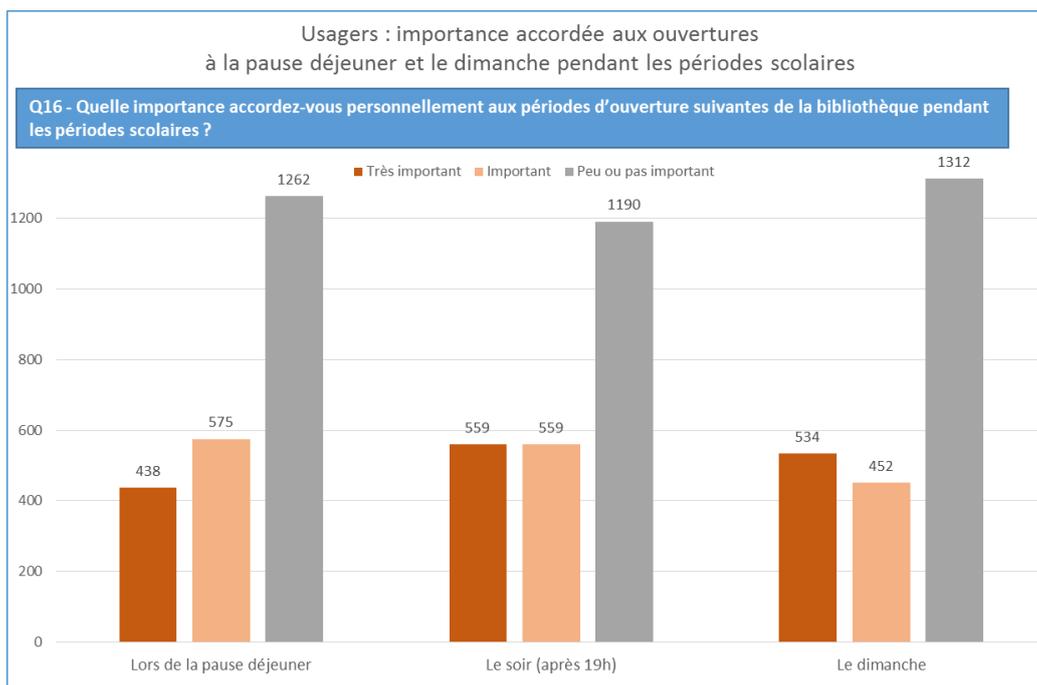
Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 100
	Nombre de répondants compris entre 100 et 250
	Nombre de répondants compris entre 250 et 400
	Nombre de répondants compris entre 400 et 550
	Nombre de répondants compris entre 550 et 700
	Nombre de répondants supérieur à 700

Principaux constats :

- **En semaine, le créneau 18h00-19h00, voire 20h00, est très prisé**, en particulier le mercredi et le vendredi. Les usagers, cela a été confirmé lors des entretiens qualitatifs, jugent que les heures de fermeture du soir sont le plus souvent trop tôt compte tenu de leurs propres emplois du temps (sortie de bureau, après d'autres activités ou la sortie de l'école de leurs enfants...). Le mercredi est un jour d'activité pour les enfants dont certains passent à la bibliothèque ensuite, avec ou sans leurs parents, avant de rentrer à la maison. Le vendredi soir, veille de week-end, est un jour où une grande partie des usagers est moins pressée et peut s'offrir plus facilement du temps pour flâner à la bibliothèque et choisir des documents qu'elle consultera le samedi et le dimanche.
- **La pause méridienne (12h00-14h00) fait l'objet d'une attente notable.**
- **Le samedi, l'attente est à peu près égale quel que soit le créneau horaire, mais plutôt de 9h00 à 19h00.** On notera notamment un fort souhait d'une ouverture **jusqu'à 18h00 a minima**. Il est vraisemblable que si des créneaux de demi-heures avaient été proposées, 18h30 aurait remporté un score élevé. Les entretiens qualitatifs ont tous fait part de leur souhait d'une fermeture plus tardive le samedi quelle que soit l'horaire pratiqué par leur bibliothèque.
- En revanche, la demande **d'ouverture le dimanche est de moindre intensité, mais elle est plus forte le matin que l'après-midi.**

Le schéma suivant confirme les tendances observées précédemment concernant la pause déjeuner, les soirées et le dimanche :



Lors des vacances scolaires

Les attentes exprimées sur les jours et heures d'ouverture pour les vacances scolaires présentent quelques particularités par rapport à celles lors des périodes scolaires.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	30	24	28	25	24	29	31
8 à 9h	96	85	98	82	80	124	85
9 à 10h	293	311	343	302	309	464	250
10 à 11h	435	485	556	472	486	750	440
11 à 12h	437	476	539	458	466	728	441
12 à 13h	325	365	407	343	356	538	304
13 à 14h	362	391	448	391	409	535	244
14 à 15h	537	585	693	568	599	748	290
15 à 16h	564	622	728	602	646	775	289
16 à 17h	562	620	723	604	640	765	289
17 à 18h	578	638	709	624	667	689	246
18 à 19h	452	513	532	501	527	439	170
19 à 20h	268	293	291	297	299	218	112
20 à 21h	127	141	133	134	135	109	73
21 à 22h	87	89	91	89	89	80	59

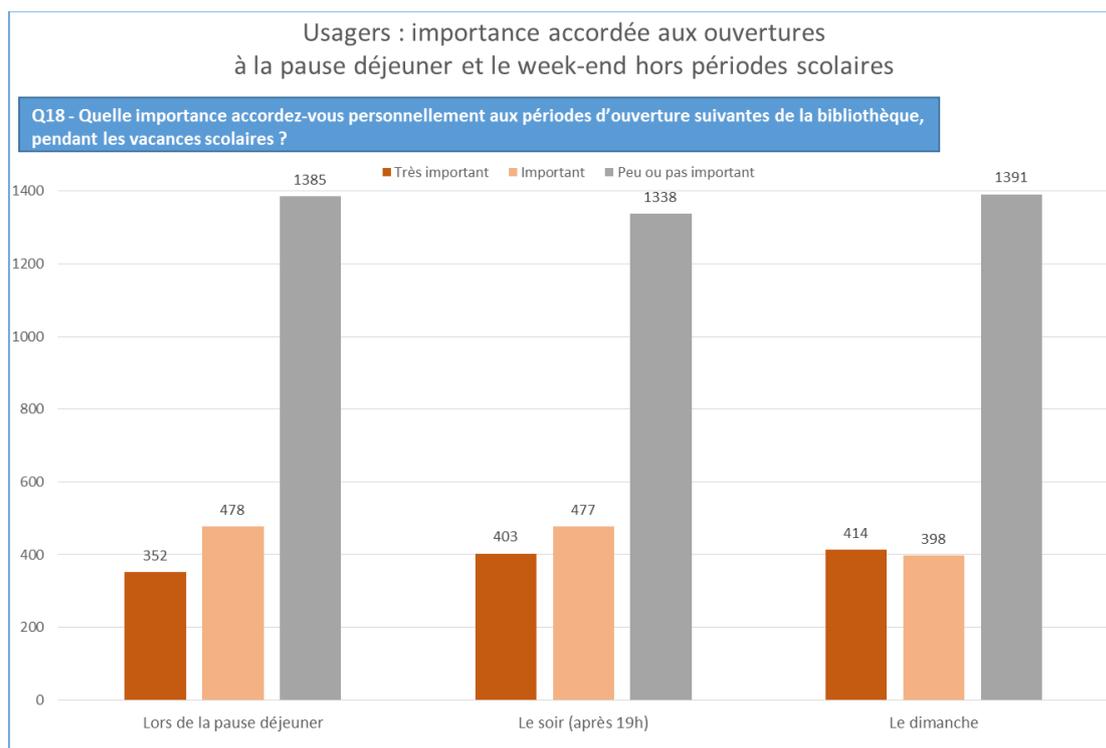
Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 100
	Nombre de répondants compris entre 100 et 250
	Nombre de répondants compris entre 250 et 400
	Nombre de répondants compris entre 400 et 550
	Nombre de répondants compris entre 550 et 700
	Nombre de répondants supérieur à 700

Principaux constats :

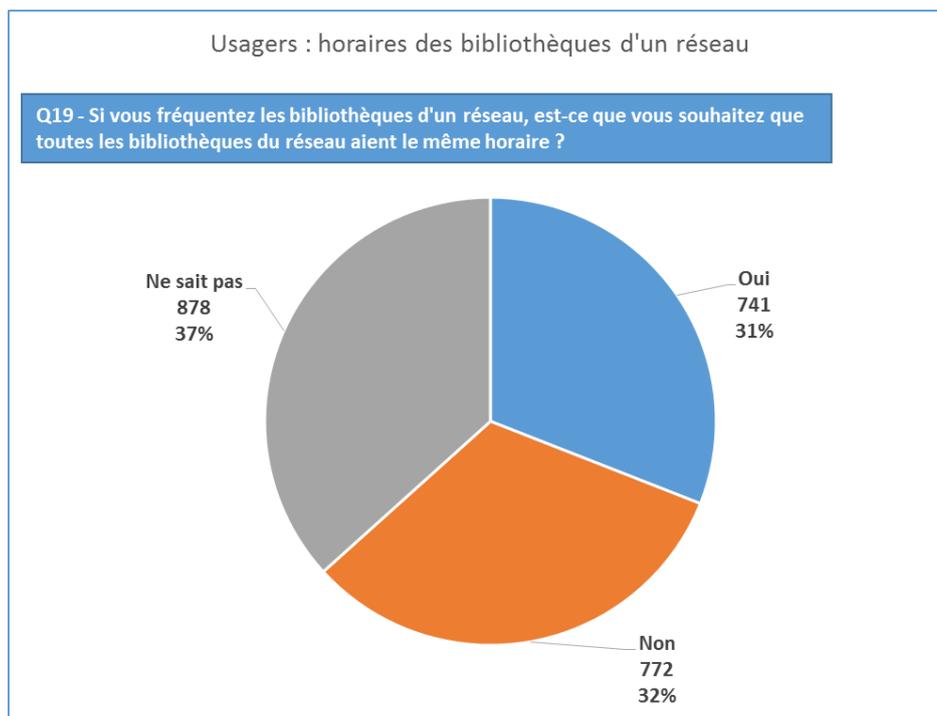
- **L'attente d'une ouverture le lundi (jour de fermeture de la plupart des bibliothèques) et le mardi entre 10h00 et 18h00 est nettement plus importante.** Elle peut s'expliquer par le fait que les documents empruntés le week-end ont été consultés et que les usagers qui disposent de plus de temps souhaitent les renouveler sans attendre.
- **Il en va de même pour le jeudi**, les documents empruntés les jours précédents ayant également été consultés.
- Ainsi, **le créneau 14h00-18h00, quel que soit le jour de la semaine, où les parents doivent occuper leurs enfants, se traduit par une attente plus forte** que pendant les périodes scolaires.

Comme le montre le schéma suivant, l'importance accordée à des ouvertures lors de la pause déjeuner, en soirée et le dimanche est systématiquement moins forte qu'en période scolaire, les usagers disposant de plus de disponibilités pour fréquenter la bibliothèque à des horaires « classiques ».



Cas des usagers fréquentant plusieurs bibliothèques

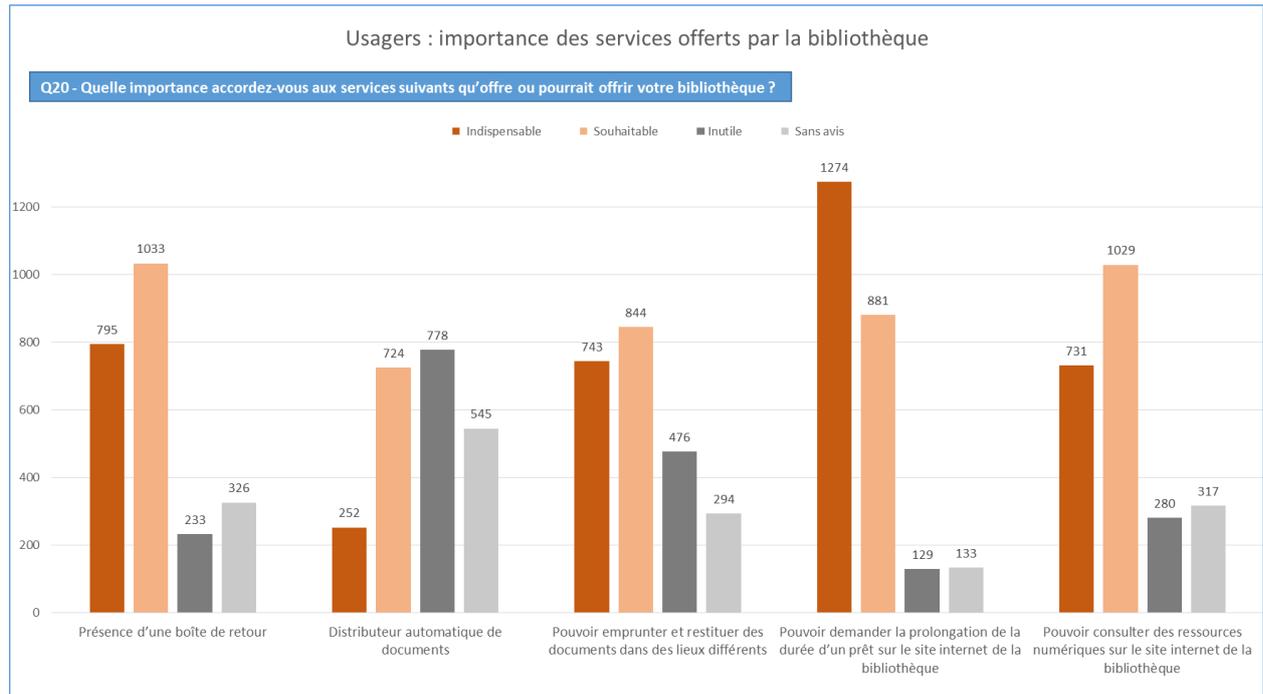
A la question « *Si vous fréquentez les bibliothèques d'un réseau, est-ce que vous souhaitez que toutes les bibliothèques du réseau aient le même horaire ?* », les avis sont partagés : un tiers le souhaiterait ; un tiers ne le souhaite pas (on suppose donc qu'ils préfèrent des horaires complémentaires à des horaires alignés) ; un gros tiers n'exprime pas d'avis.



Les attentes concernant des nouveaux services

Sur les 5 services soumis à l'avis des usagers, les attentes se portent prioritairement sur **la demande de prolongation de prêt par internet**, suivie par la présence d'une **boîte de retour**, l'emprunt et la restitution dans des lieux différents et la consultation de ressources numériques.

Le distributeur automatique de documents recueille moins de suffrage, sans doute pour deux raisons : les usagers connaissent peu ce type de service et, si l'on en croit les entretiens qualitatifs, ils ne sont pas assurés d'y trouver des documents les intéressant.



Les non usagers

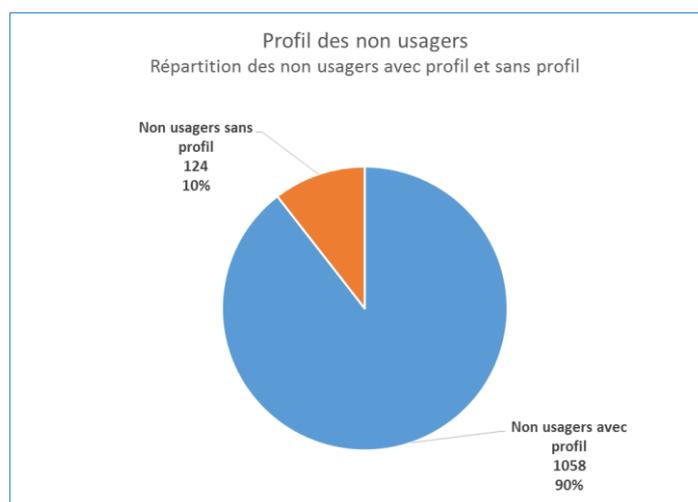
Les non usagers des bibliothèques des six collectivités du panel de l'étude ont été interrogés selon 3 méthodes complémentaires :

- Des entretiens d'une quinzaine de minutes en face à face avec une cinquantaine de personnes qui se sont déroulés en différents points des collectivités ou par téléphone.
- Une enquête en ligne auto-administrée à laquelle 507 non usagers ont répondu.
- Une enquête terrain administrée par des enquêteurs à laquelle environ 674 non usagers ont répondu.

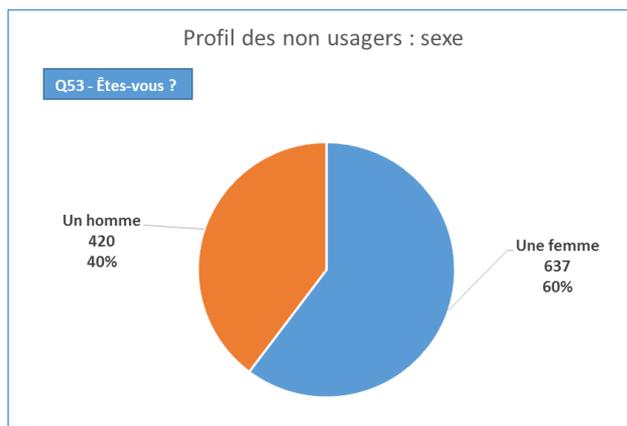
Au total, ce sont près de 1 200 non usagers qui ont exprimé leurs avis et attentes sur les horaires des bibliothèques et leurs services. Comme pour les usagers, il s'agit d'un score très élevé qui offre une crédibilité certaine aux résultats et aux enseignements présentés ci-après.

Profils des non usagers

Avertissement : Tous les non usagers interrogés dans le cadre de l'enquête quantitative terrain ont fourni des données relatives à leur profil. Pour l'enquête en ligne, 384 non usagers ont renseigné leur profil, soit 76% de cette cible (la proportion est identique à celle des usagers). Les profils présentés dans ce chapitre portent donc sur les 1 058 non usagers ayant décrit leur profil. Compte tenu de leur nombre, important, ceci n'a aucun impact sur la qualité et la justesse des résultats présentés ci-après.

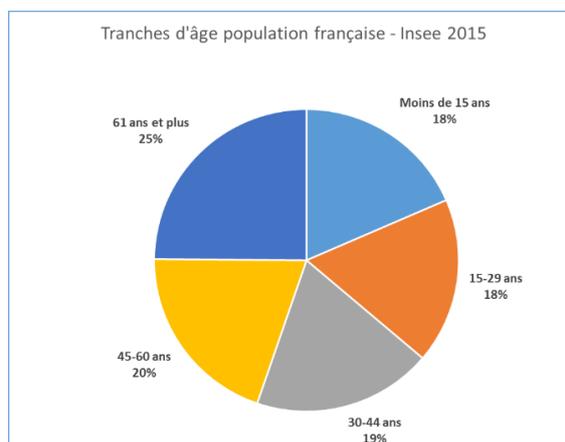
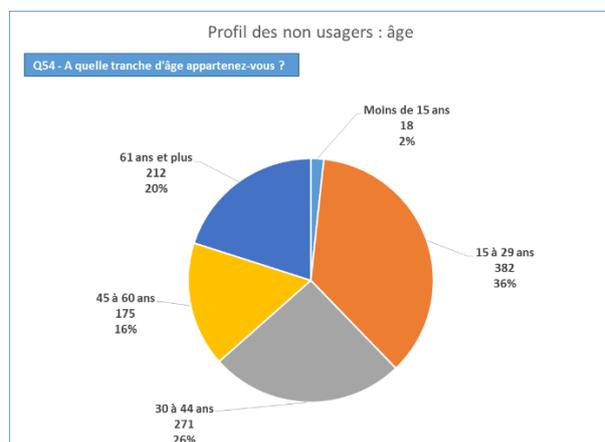


Répartition des non usagers par sexe



Les femmes sont nettement majoritaires (60%) mais proportionnellement moins que pour les usagers.

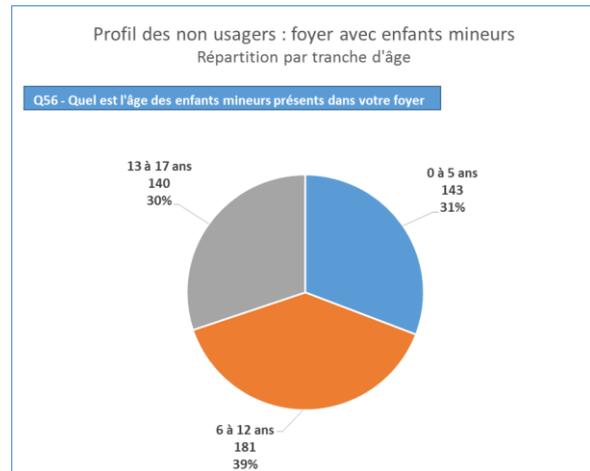
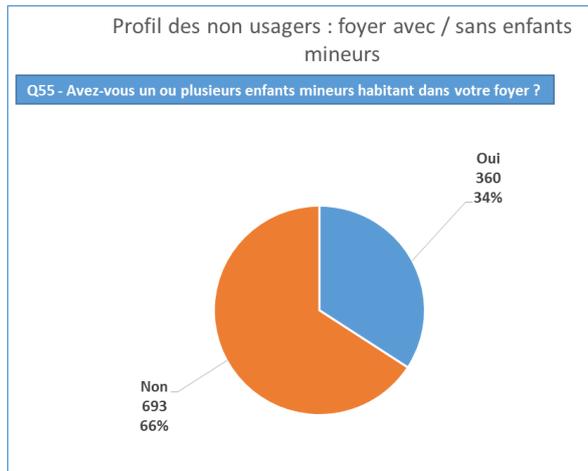
Répartition des non usagers par âge



La comparaison de la répartition par tranches d'âge des non usagers avec celle de la population française (source : Insee 2015) permet d'observer les points suivants :

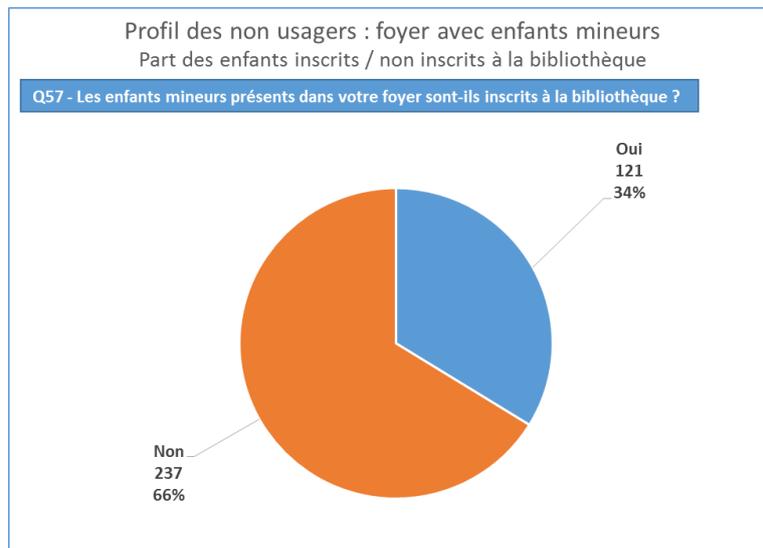
- Une très nette **sous-représentation** des non usagers de moins de 15 ans (2% vs 18%) qui s'explique pour partie par leur très faible intérêt à participer à une étude quantitative sur les bibliothèques, mais aussi par le fait que cette large classe d'âge est l'une des plus fréquentées des bibliothèques, avec leurs parents et dans le cadre de leur scolarité (primaire et collège).
- Une très nette **sur-représentation** des non usagers de 15-29 ans (36% vs 18%). Une partie de l'explication réside dans la baisse de la lecture chez cette classe d'âge, mais la principale correspond sans aucun doute dans les (nouveaux) modes de consommation de la culture et du jeu des adolescents et des jeunes adultes sans enfants à l'heure du digital. La bibliothèque ne répond que très marginalement aux attentes de ces jeunes qui, en outre, aiment se réunir, souvent bruyamment, ce qui s'avère le plus souvent incompatible avec son organisation.
- Les 30-44 ans sont également **surreprésentés** chez les non usagers (26% vs 19% de la population française), alors qu'il s'agit d'une classe d'âge où l'on trouve des parents de jeunes enfants.
- Les autres tranches d'âge correspondent à peu près à celles de la population française.

Présence d'enfants mineurs dans le foyer

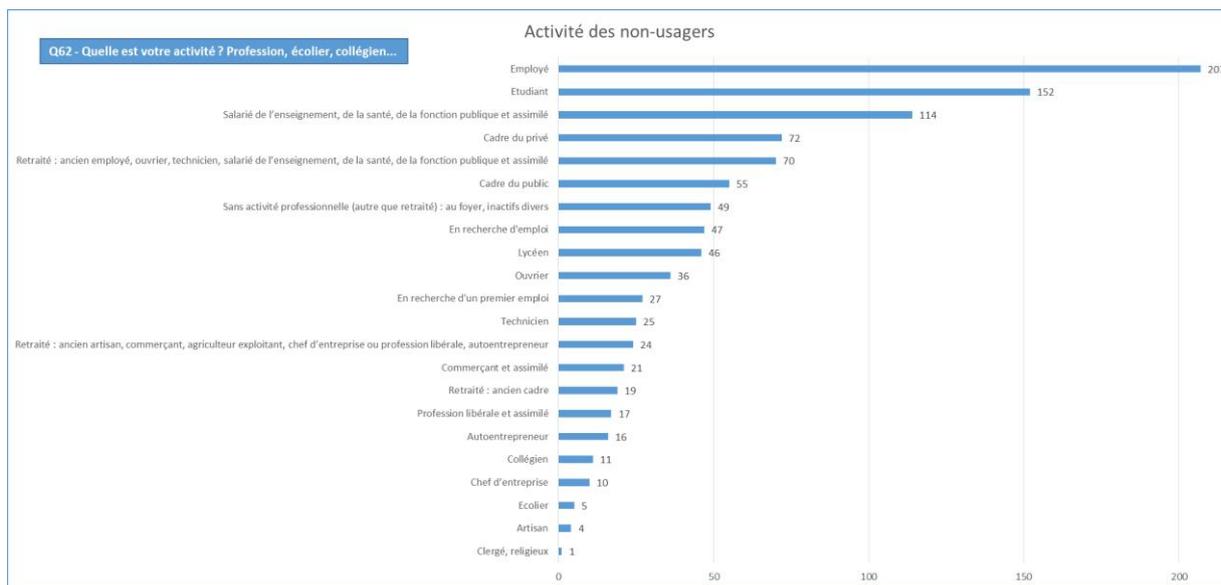


La proportion de non usagers déclarant ne pas avoir d'enfants mineurs dans leur foyer est supérieure à celle des usagers (66% vs 57%).

Pour ceux qui en ont, on notera que la part des enfants mineurs de non usagers inscrits dans une bibliothèque est très nettement inférieure à celle des usagers (34% vs 84%). Des freins sociaux-culturels de la part des parents sont sans aucun doute à l'œuvre.



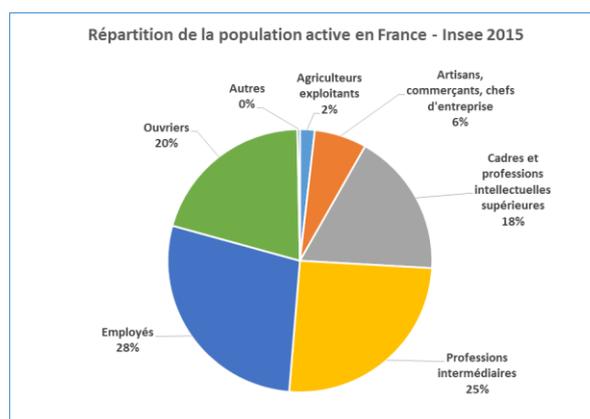
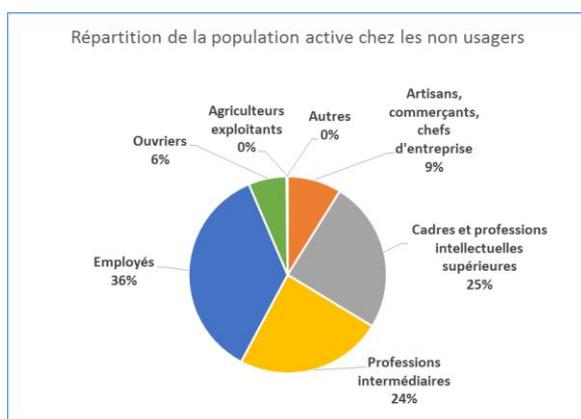
Activités des non usagers



Si les 6 premières catégories sont, en proportion et en classement, quasiment identiques entre non usagers et usagers, on notera une surreprésentation :

- Chez les usagers *versus* les non usagers, des :
 - « Retraités anciens cadres » (CSP+)
 - « Collégiens » (fréquentation dans le cadre de la classe)
- Chez les non usagers *versus* les usagers, des :
 - « Retraités anciens employés, ouvriers... »
 - « Sans activité professionnelle (autre que retraité) : au foyer, inactifs divers »
 - Plutôt des CSP- dans les 2 cas.

Les deux graphiques suivants comparent les parts respectives de la population active à l'échelle nationale de l'Insee (2015) et à celle des non usagers des bibliothèques de l'étude :



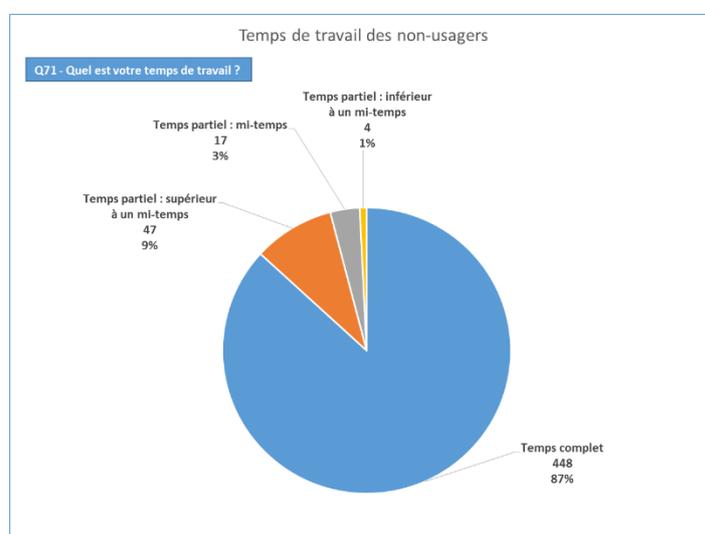
Trois principaux constats :

- **Les cadres et professions intellectuelles supérieures sont surreprésentés chez les non usagers** (25% vs 18%), mais dans une proportion moindre que chez les usagers. On trouve sans doute dans cette catégorie un nombre important de personnes qui déclarent « ne pas avoir le temps » de fréquenter une bibliothèque et qui sont plutôt des « acheteurs » que des « emprunteurs ».
- **C'est également le cas des employés** (36% vs 28%) où l'on trouve une part plus importante de non lecteurs mais qui, on l'a vu, forme l'un des contingents les plus importants des usagers. Cette catégorie couvre un spectre social trop large pour autoriser une analyse ciblée.
- On peut être surpris, en revanche, de la faible part des ouvriers chez les non usagers (6% vs 20%). Cela résulte sans doute d'une sous-représentation de cette catégorie dans les répondants aux enquêtes terrain et en ligne.
- Les autres catégories de non usagers actifs ont des poids comparables à ceux de la population française.

Les parts des inactifs en âge de travailler (recherche d'un premier emploi, en recherche d'emploi, sans activité professionnelle) sont sensiblement les mêmes chez les non usagers (18%) que chez les usagers (16%). On ne peut donc pas déduire que « l'inactivité » est un facteur de fréquentation ou de non fréquentation des bibliothèques.

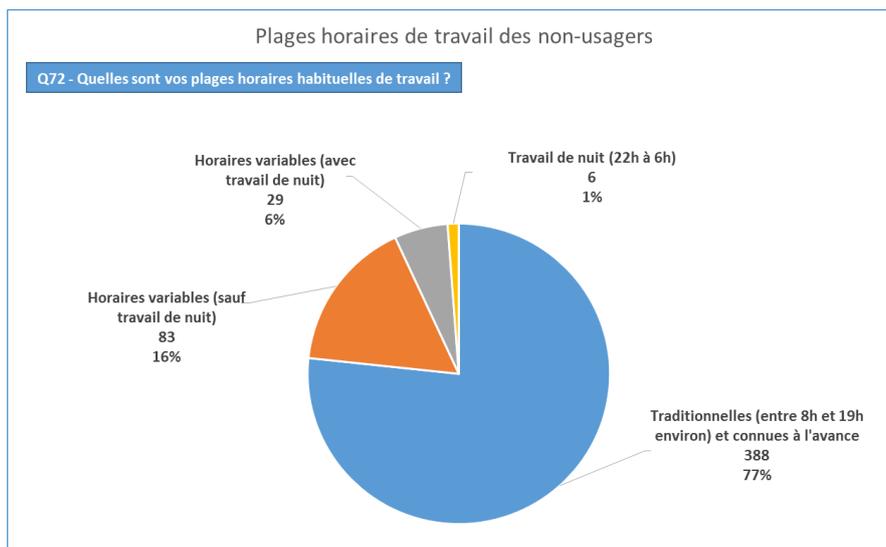
Enfin, les retraités pris dans leur ensemble représentent 11% des non usagers et 21% de la population française. Ils sont donc proportionnellement plus sous-représentés chez les non usagers que chez les usagers, mais la différence peut aussi s'expliquer par un moins grand nombre de répondants relevant de cette catégorie.

Temps de travail des non usagers actifs



Seulement 13% des non usagers interrogés travaillent à temps partiel alors qu'ils sont un peu moins de 20% à l'échelle de la population active française. Sachant qu'ils sont 29% dans ce cas chez les usagers, on peut avancer sans trop de risque que les non usagers disposent globalement de moins de temps pour leurs loisirs et la fréquentation des bibliothèques.

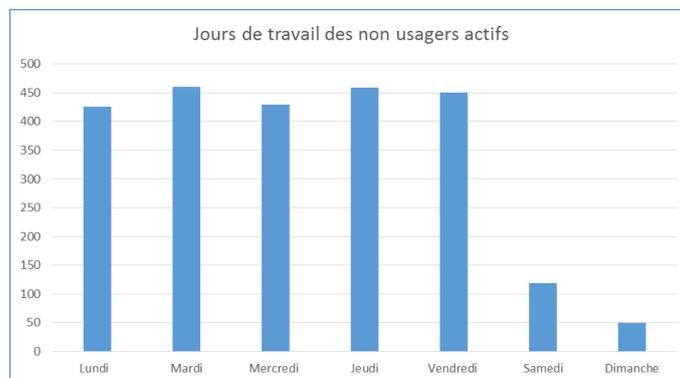
Plages horaires de travail des non usagers actifs



Une large majorité (77%) des non usagers actifs ont des horaires de travail « traditionnels » (dans la tranche 08h00-19h00) et connus à l’avance. Toutefois, on note qu’ils sont moins nombreux dans ce cas que chez les usagers (82%) ce qui peut se traduire par une plus grande précarité d’emploi.

Les non usagers semblent donc avoir pour caractéristique commune de disposer de moins de temps et/ou de facilité pour fréquenter les bibliothèques.

Jours de travail des usagers actifs



Il n’y a guère de différence de répartition du travail des non usagers dans la semaine par rapport aux usagers, à l’exception notable du mercredi qui est davantage travaillé chez les non usagers.

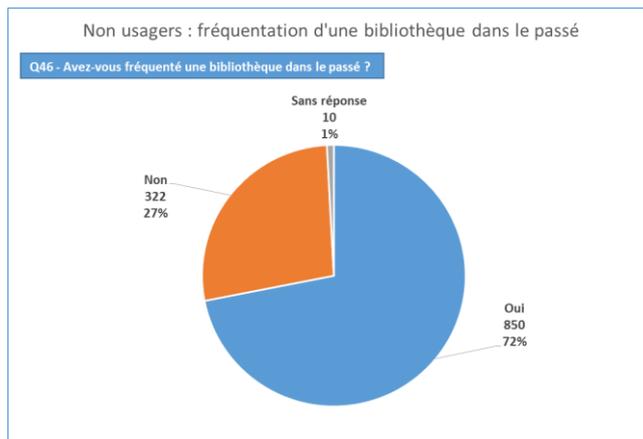
Moins d’enfants mineurs dans leurs foyers et moins de femmes ne travaillant pas le mercredi pour s’occuper de leurs enfants (probablement pour des raisons économiques) constituent des explications plausibles.

Les raisons de non fréquentation des bibliothèques

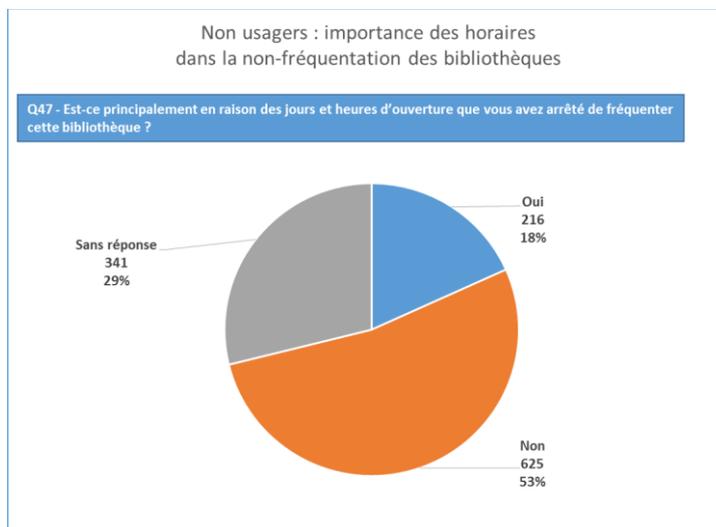
Une grande majorité d'anciens usagers

Un premier constat, tour à tour positif et négatif, s'impose : **72% des non usagers ont fréquenté une bibliothèque dans un passé plus ou moins lointain.**

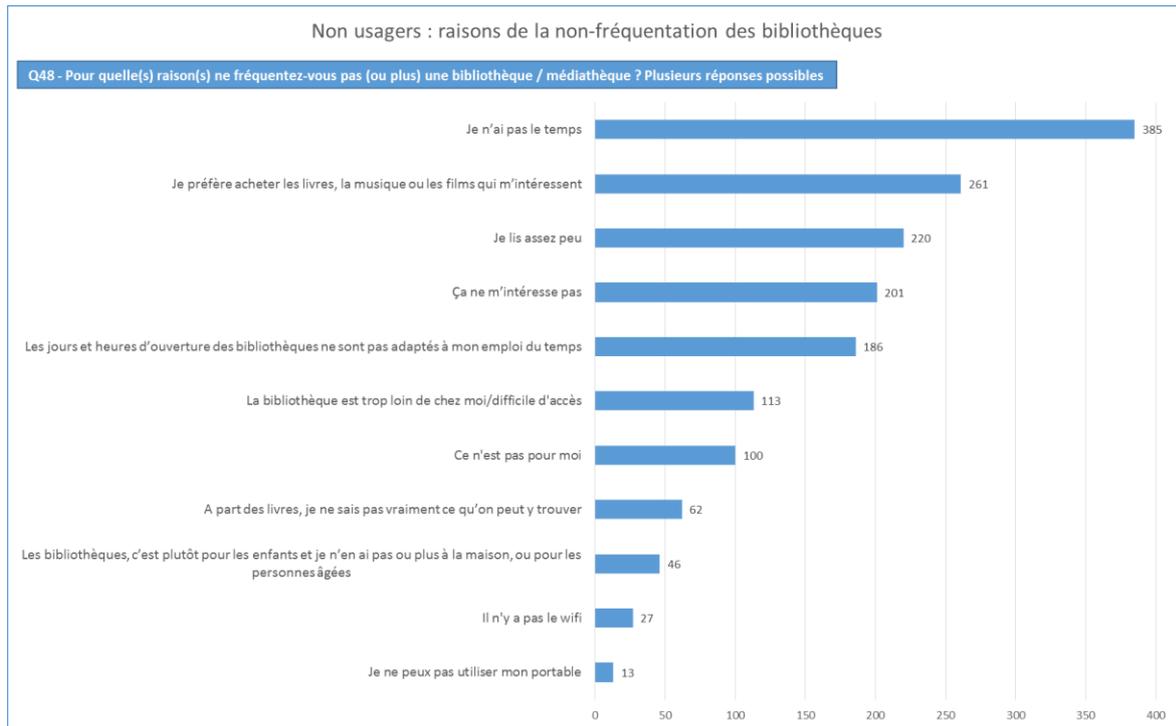
Quelles que soient les raisons de leur désaffection, il s'agit d'une population sans doute plus susceptible d'être reconquise, en partie tout au moins, que des non usagers « absolus ».



Pour ces anciens fréquentants, la raison de leur renoncement réside que marginalement (18%) dans les jours et heures d'ouverture, comme le montre le schéma de la page suivante.



Les principales raisons de la non fréquentation de bibliothèques



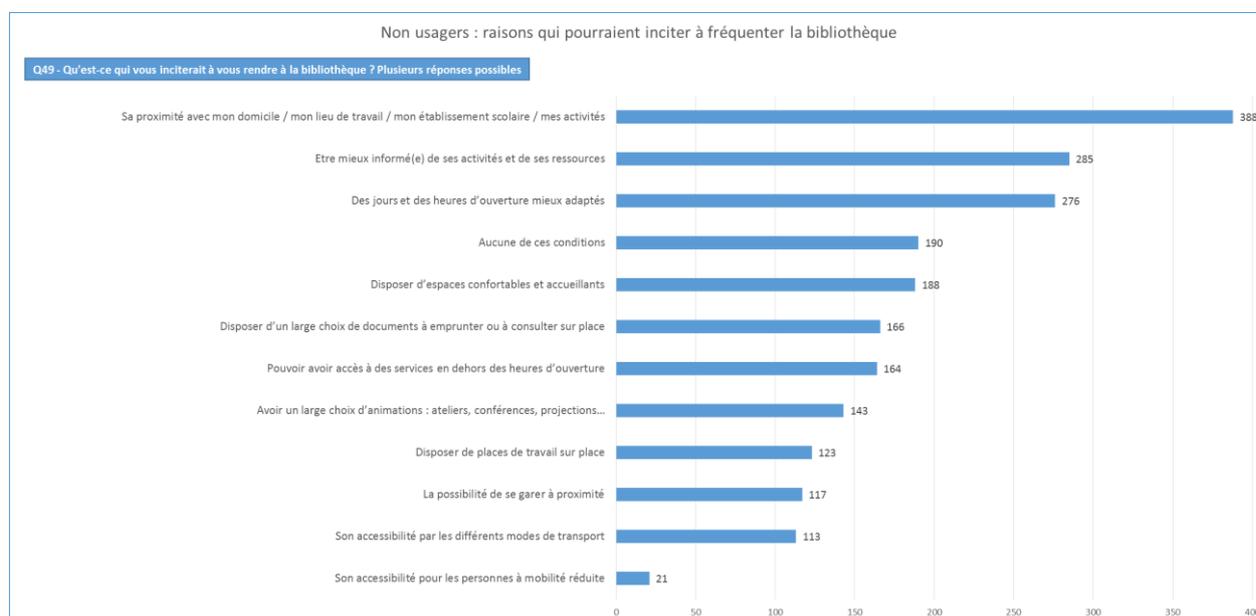
Le manque de temps est le premier argument dans les raisons de non fréquentation : aller chercher un document et le rapporter constituent des contraintes dans un emploi du temps chargé.

La baisse des prix des livres (l'achat d'occasion via Priceminister, Amazon...), de la musique (quasi gratuite en ligne) et des films (VOD), conjuguée à une très grande facilité d'accès depuis chez soi (commande et livraison à domicile des livres, la musique sur internet, la VOD et les nombreuses chaînes TV diffusant des films) stimulent l'achat *versus* l'emprunt.

L'argument « *Je lis assez peu* », qui bénéficie d'un score important, souligne en creux que la bibliothèque est avant tout, voire exclusivement, associée à une offre de livres.

Evolutions attendues

Les raisons qui pourraient inciter les non usagers à fréquenter les bibliothèques



La proximité de la bibliothèque du domicile, lieu de travail... domine très nettement. Elle est complétée par le bon score d'une attente de « *pouvoir avoir accès à des services en dehors des heures d'ouverture* ». Ces deux points confirment l'insuffisance de temps dont disposent les non usagers.

Le deuxième argument est **une attente d'une meilleure communication sur les activités et les ressources des bibliothèques**. De notre point de vue, il s'agit d'un aspect très important qui intervient dans la non fréquentation des bibliothèques.

En effet, il est avéré que la communication sur les offres de services des bibliothèques auprès des administrés en général est, quelle que soit la collectivité, quasi inexistante en dehors d'événements majeurs comme un passage à la gratuité, un changement d'horaires significatif (dont une ouverture le dimanche)... Les bibliothèques ont peu de moyens, et pas nécessairement le savoir-faire, pour communiquer au-delà de leurs usagers.

Or, dans un monde débordant de sollicitations en tout genre (« *ce que je ne vois pas, ce dont je n'entends pas parler, n'existe pas* »), la communication est un axe important, sinon majeur, et souvent moins onéreux que d'autres actions pour fidéliser et augmenter le taux de fréquentation des usagers et, surtout, pour « conquérir » de nouveaux usagers en faisant savoir (et rappeler sans cesse) à la population, dans toutes ses composantes, les documents et les services que l'on trouve dans les bibliothèques.

Placé en troisième position, le souhait de **jours et d'heures d'ouverture mieux adaptés** montre que ce point est finalement important, même s'il n'est pas la raison première d'un renoncement à fréquenter une bibliothèque, comme on l'a vu précédemment.

Les jours et heures d'ouverture souhaités par les non usagers

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	25	22	25	27	26	20	19
8 à 9h	49	41	48	49	49	68	57
9 à 10h	91	80	91	89	78	198	176
10 à 11h	100	86	100	91	89	271	258
11 à 12h	102	88	100	86	83	271	266
12 à 13h	114	114	122	112	118	189	177
13 à 14h	108	101	122	108	107	177	151
14 à 15h	114	100	157	101	105	276	187
15 à 16h	129	114	178	119	118	309	213
16 à 17h	144	126	190	135	134	308	210
17 à 18h	235	218	270	217	224	288	197
18 à 19h	289	291	284	282	275	190	138
19 à 20h	259	264	250	249	238	138	94
20 à 21h	151	154	149	148	134	86	60
21 à 22h	107	109	108	109	103	75	48

Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 75
	Nombre de répondants compris entre 75 et 125
	Nombre de répondants compris entre 125 et 175
	Nombre de répondants compris entre 175 et 225
	Nombre de répondants supérieur à 225

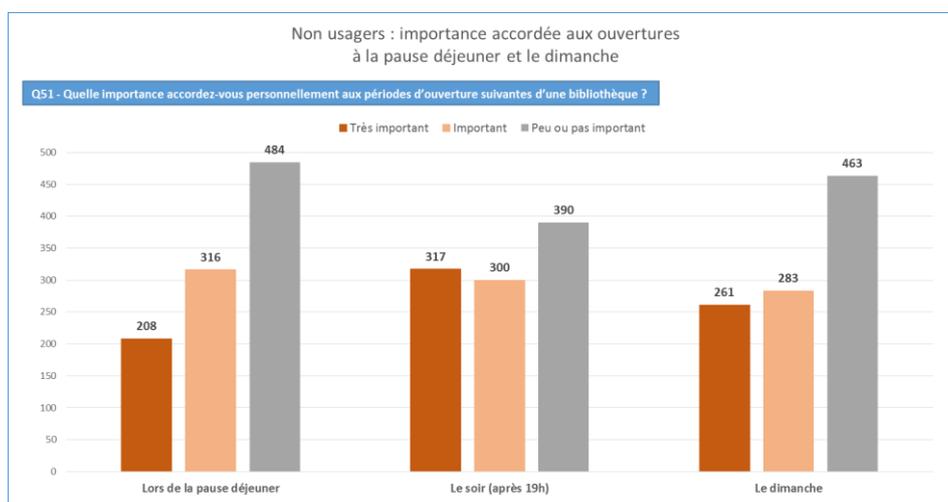
Les résultats sont flagrants : **les non usagers souhaitent avant tout une fermeture plus tardive des bibliothèques** qui leur permettrait de s'y rendre après leur travail, dans le créneau 17h00-20h00, et plus intensément dans le créneau 18h00-20h00.

Dans le même ordre d'idée, **ils souhaitent une ouverture le dimanche**, le matin en particulier, davantage que les usagers.

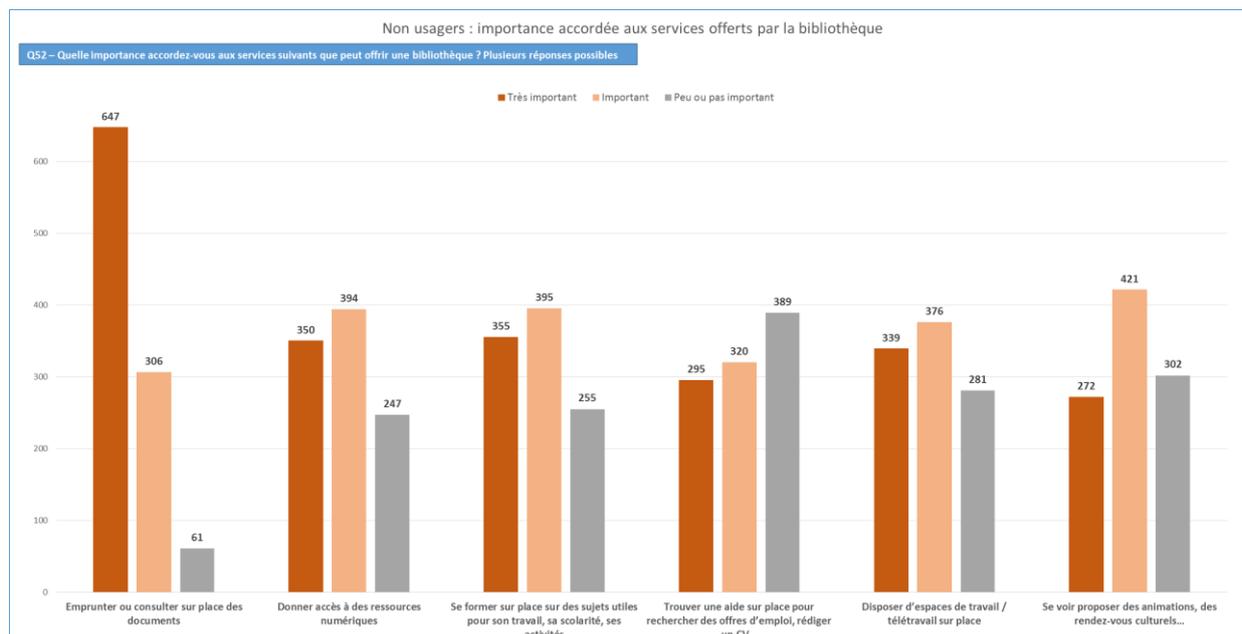
Le samedi, sans surprise, l'attente est à peu près égale quel que soit le créneau horaire, de 9h00 à 19h00.

Une ouverture lors de la pause déjeuner, en revanche, est moins attendue.

Le schéma suivant confirme ces tendances :



Les services jugés les plus importants par les non usagers



Si l'emprunt ou la consultation sur place de documents domine largement, les non usagers se déclarent plus intéressés a priori que les usagers pour accéder à des ressources électroniques. Il faut cependant prendre garde à ne pas en déduire trop rapidement que celles-ci permettraient d'attirer davantage de non usagers, les répondants aux enquêtes n'ayant pas nécessairement une idée précise du contenu de cette offre.

Il est intéressant de noter l'importance accordée à « *la formation sur place* » et à la possibilité « *de travailler sur place* », dont il est vraisemblable que les non usagers ignorent, dans leur très grande majorité, qu'ils sont disponibles dans certaines bibliothèques. Ces services, quand ils existent, pourraient être des arguments à mettre en avant dans le cadre de la communication des bibliothèques.

Le bon score obtenu par les offres d'animation et de rendez-vous culturels souligne, une fois encore, la nécessité d'une communication plus soutenue sur l'agenda des bibliothèques.

En dernier lieu, même si on lui attribue moins d'importance en général (tout le monde n'en ayant pas besoin), l'intérêt pour « *une aide sur place pour rechercher des offres d'emploi, rédiger un CV...* » est loin d'être négligeable.

Zoom sur les étudiants

Les étudiants, usagers et non usagers des bibliothèques des six collectivités du panel de l'étude, ont été interrogés selon 3 méthodes complémentaires :

- Une dizaine d'entretiens d'une trentaine de minutes en face à face dans les locaux de bibliothèques.
- Une enquête en ligne auto-administrée à laquelle 175 étudiants ont répondu.
- Une enquête terrain administrée par des enquêteurs à laquelle 226 étudiants ont répondu.

Au total, ce sont 411 étudiants qui ont exprimé leurs attentes sur les BM.

Profils

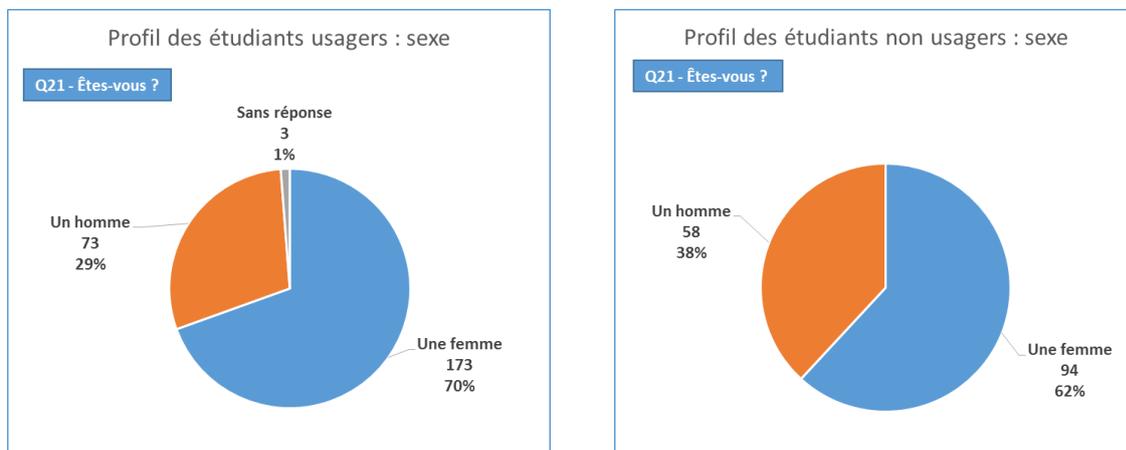
Les étudiants interrogés dans le cadre de l'enquête qualitative

Dans le cadre de l'enquête qualitative 10 étudiants ont été interrogés :

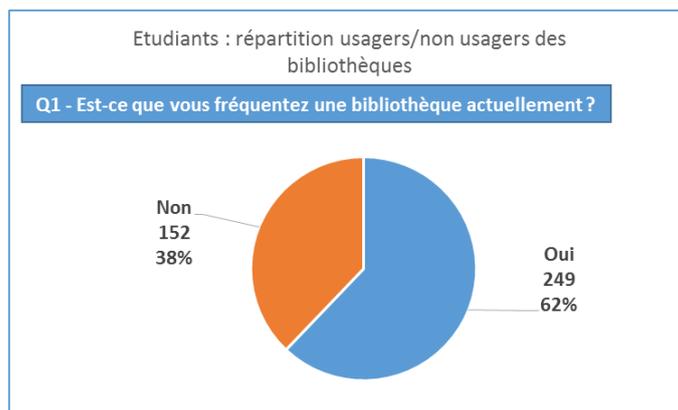
- 4 sont non usagers de la BM de Lille (mais l'un s'y est inscrit après l'entretien !) :
 - Un doctorant en histoire à Lille 3, ayant fréquenté autrefois la BM de Dijon
 - Une doctorante Jericho à Lille 3, ayant fréquenté autrefois la BM de Lomme
 - Un étudiant ITEM à Lille 1 suivant des études d'ingénieur, également inscrit à Skema, ayant fréquenté autrefois la BM de Cambrai
 - Un étudiant à l'Ecole Centrale de Villeneuve d'Ascq, également inscrit à Skema, ayant fréquenté autrefois des BM.
- 5 fréquentent la BM de Lomme :
 - Un étudiant infirmier en 2^{ème} année à Saint André
 - Une étudiante en 1^{ère} année de prépa Lettres à Lille
 - Un étudiant en 4^{ème} année de cinéma à Lille 3
 - Une étudiante en 3^{ème} année d'histoire à Lille 3
 - Une étudiante en 3^{ème} année de lettres modernes à Lille 3
- 1 étudiante en stage à la bibliothèque de Mouscron (bureautique / secrétariat) n'ayant jamais fréquenté de BM auparavant.

Répartition des étudiants selon le sexe

On note une légère surreprésentation des femmes chez les étudiants usagers *versus* les non usagers, ce qui aurait tendance à confirmer leur plus grande appétence pour la lecture que les hommes.

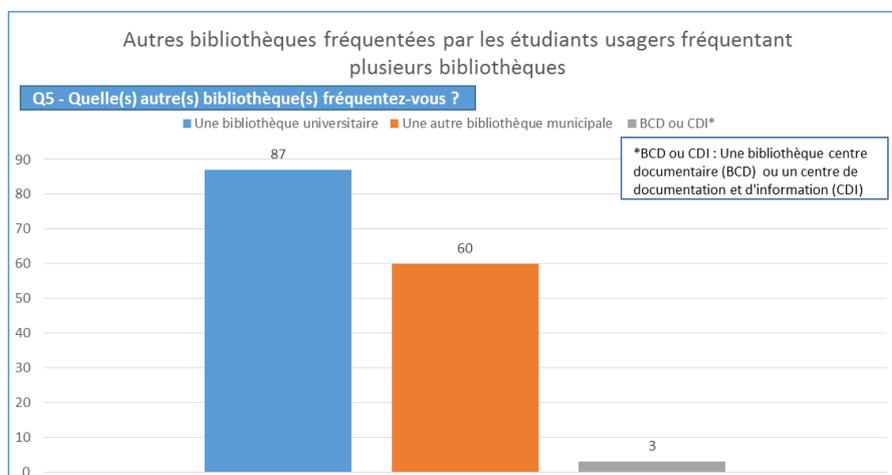


Usagers *versus* non usagers

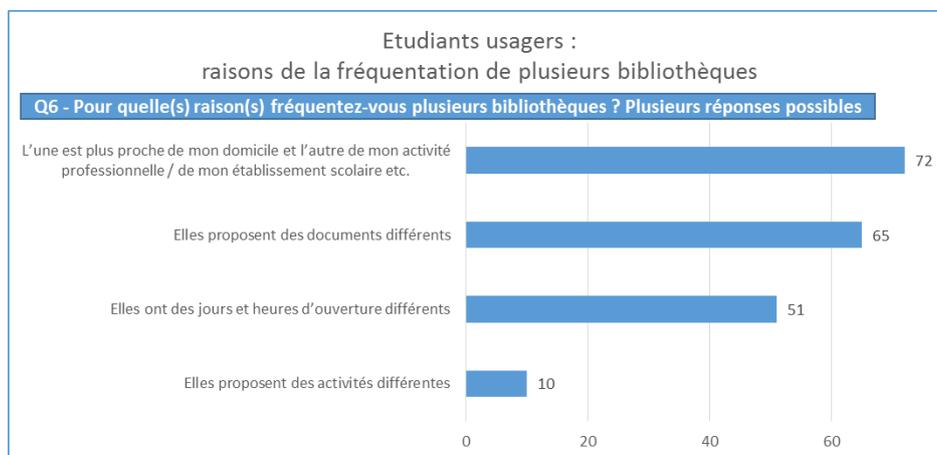


Majoritairement (62%), les étudiants interrogés fréquentent au moins une BM.

Ils se partagent en parts à peu près égales entre la fréquentation d'une seule bibliothèque (52%) et de plusieurs (48%). Dans ce dernier cas, sans surprise, l'autre bibliothèque est le plus souvent une BU.



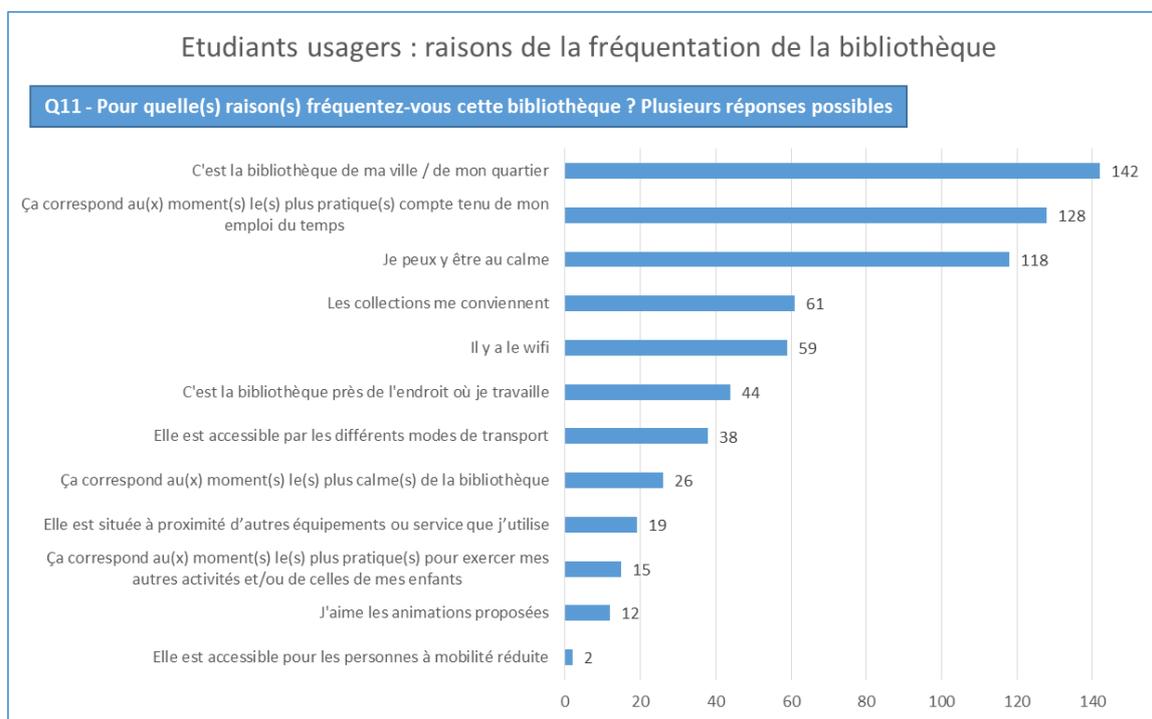
Les raisons avancées d'une fréquentation de plusieurs bibliothèques sont, par ordre d'importance, la proximité, la complémentarité des documents disponibles et des jours et heures d'ouverture.



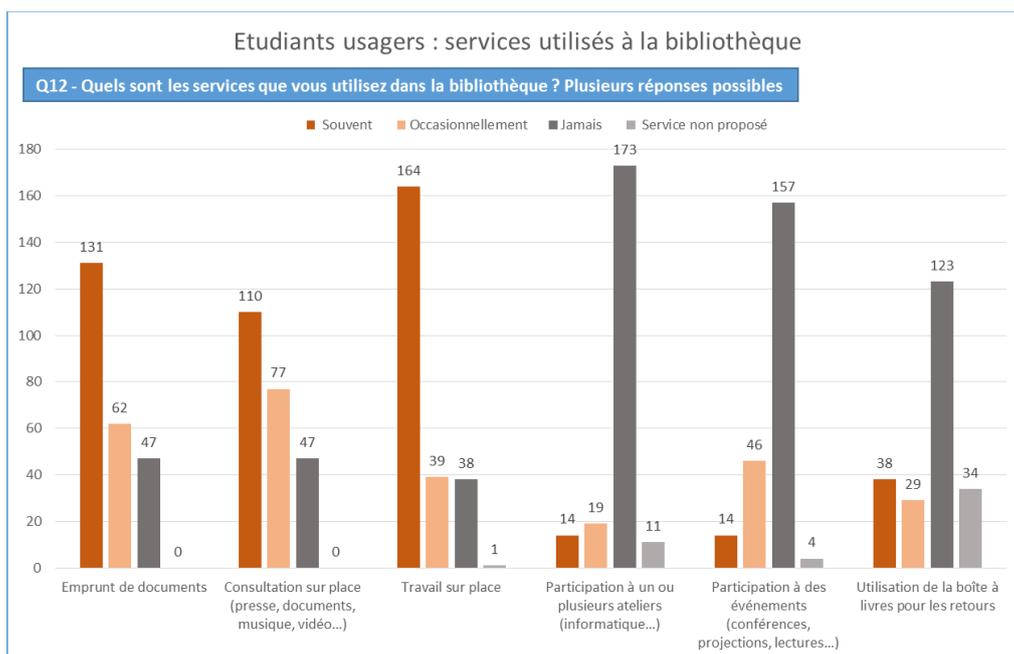
Usagers : les raisons de la fréquentation des BM

Les étudiants fréquentent les bibliothèques proches de chez eux et/ou dont les horaires leur conviennent le mieux. Le calme qui y règne est un critère tout aussi important pour ceux qui s'y installent pour y travailler.

Les collections disponibles ont moins d'importance, mais sont tout de même classées en 4^{ème} position.



Le schéma ci-après confirme les besoins des étudiants usagers, à commencer par le travail sur place, et place en bonne position l'emprunt de documents.



Dans le cadre des entretiens qualitatifs, sur les cinq étudiants qui fréquentent la BM de Lomme, trois y viennent plusieurs fois par semaine pour **travailler sur place**. Ils y apprécient le calme et « *l'ambiance studieuse* ». Les autres y empruntent des documents, en relation ou non avec leurs études.

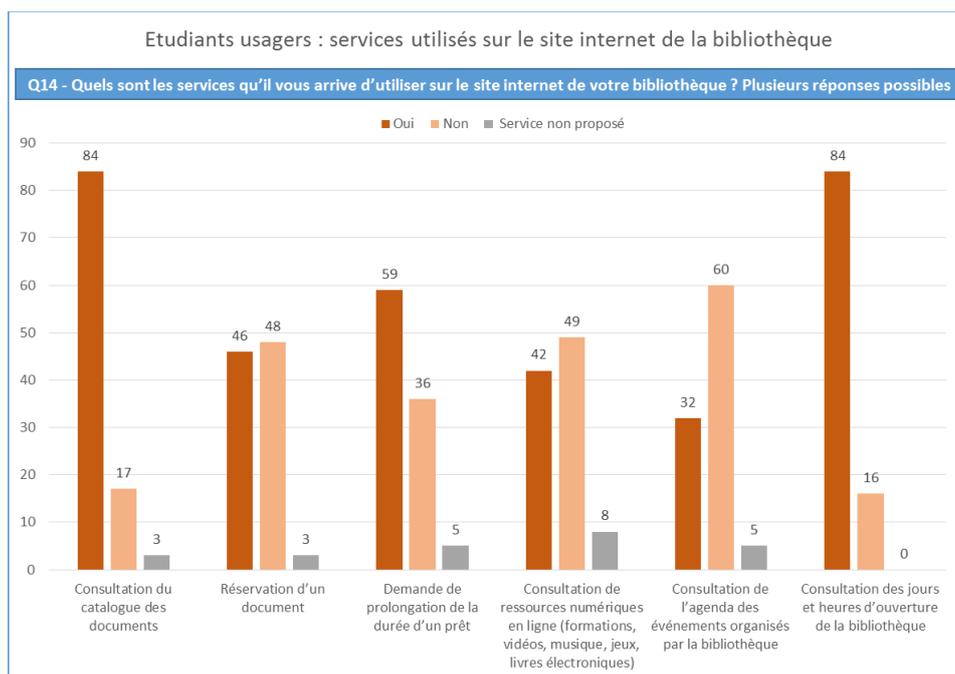
Les principaux jours et heures de fréquentation sont, pour ceux qui y travaillent sur place, le samedi toute la journée (2) et n'importe quel autre jour de la semaine (3).

Quatre étudiants fréquentent également d'autres bibliothèques du fait de leur proximité de leurs lieux d'études et de leurs horaires d'ouverture :

- La BU de Lille 2 qui ferme à 23h00. Mais une étudiante trouve qu'il y a trop de monde dans la journée (bruit et manque de place) et privilégie la BM de Lomme.
- La BU de Lille 3 pour des emprunts de documents et du travail sur place. Elle ferme à 20h00 et est ouverte le matin pendant les vacances, quand la BM de Lomme est fermée.
- La bibliothèque du lycée (étudiante en 1ère année de prépa Lettres), tous les jours (ambiance de travail, documents utiles sur place).

Les utilisateurs du site internet de leur bibliothèque sont minoritaires (44%), sans doute en partie parce qu'ils n'y sont pas inscrits et/ou qu'ils empruntent moins de documents.

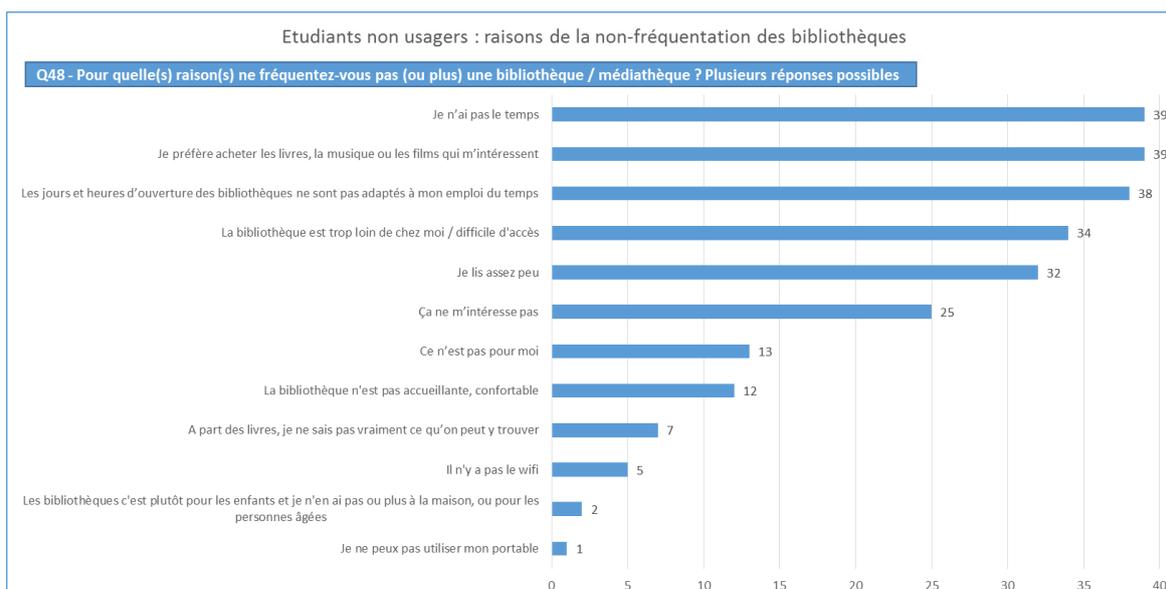
Ceux qui l'utilisent, le font principalement pour consulter le catalogue et... les horaires d'ouverture. La réservation de documents et la demande prolongation d'un prêt figurent également en bonnes places.



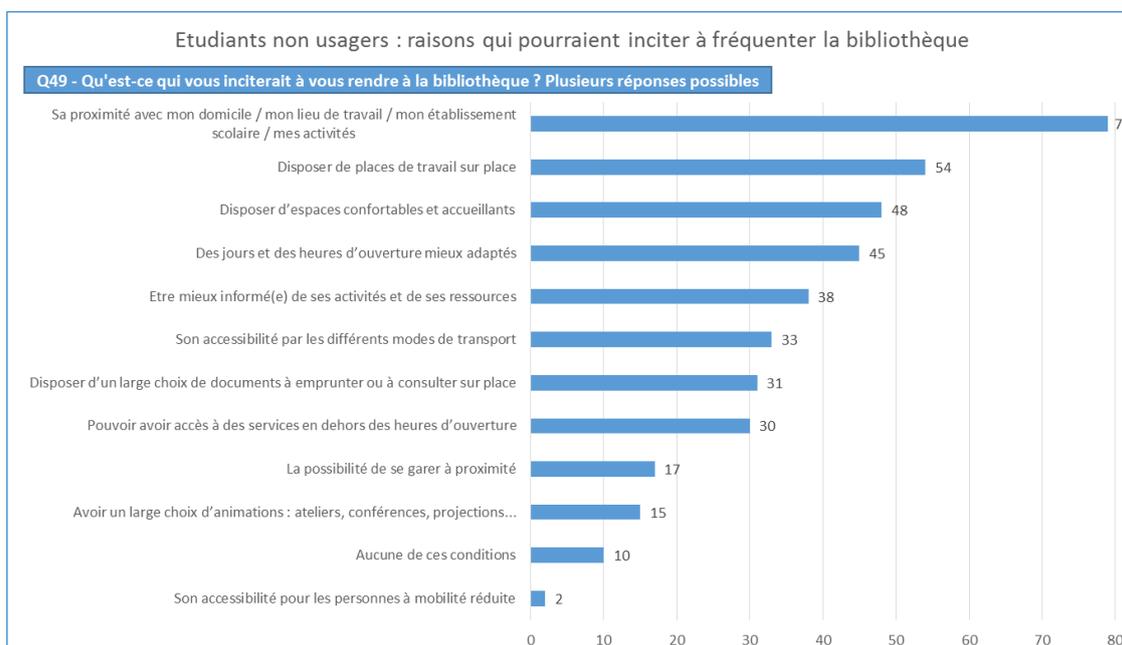
Non usagers : les raisons de la non fréquentation des BM

Comme cela est constaté chez les non usagers en général (voir *infra*), **82% des étudiants non usagers des BM l'ont été dans le passé**. Un quart d'entre eux (24%) indique que la principale raison qui les a fait renoncer à fréquenter une BM est celle des jours et heures d'ouverture.

D'une façon plus générale, les raisons de non fréquentation sont proches de celles des non usagers en général (« *Je n'ai pas le temps* », « *Je préfère acheter les livres...* »), mais elles sont plus fortes sur deux points : **l'inadéquation des jours et heures d'ouverture avec l'emploi du temps et la difficulté d'accès par rapport à ses lieux de résidence et d'études**.



Une plus grande proximité est le premier argument qui conduirait des étudiants non usagers à fréquenter une BM. Il est suivi par une attente d'espaces de travail, qui plus est « confortables et accueillants », et d'horaires mieux adaptés.



Dans le cadre des entretiens qualitatifs, les étudiants de Lille qui ne fréquentent pas la BM avancent que les BU répondent à leurs besoins pour travailler : les jours et heures d'ouverture leur conviennent et les espaces de travail également. Trois sur quatre lisent des livres très spécialisés, en relation avec leurs études, qu'on ne trouve pas à la BM de Lille. Pour la « lecture loisir, on achète des livres ou on les emprunte aux copains et aux amis ».

L'étudiante de Mouscron n'avait jamais fréquenté la bibliothèque jusqu'à son stage actuel. Elle déclare lire peu mais ignorait qu'on pouvait y trouver des CD, des DVD et des jeux. A la suite de l'entretien, elle a décidé de s'inscrire à la bibliothèque pour emprunter. Une fois encore, la question de la communication sur les offres des bibliothèques est soulevée.

Evolutions attendues

Les attentes relatives aux jours et heures d'ouverture des BM

Périodes scolaires

Pour les usagers, les créneaux les plus souhaités en périodes scolaires sont :

- En semaine, le créneau 16h00-21h00, voire 22h00.
- Le samedi toute la journée.
- Le dimanche, sur le créneau 09h00-16h00.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	17	12	10	12	13	17	15
8 à 9h	33	21	22	26	23	30	33
9 à 10h	35	32	27	29	30	43	45
10 à 11h	37	31	26	32	32	64	58
11 à 12h	36	35	32	34	38	67	60
12 à 13h	41	36	41	38	38	64	47
13 à 14h	48	44	49	46	45	66	55
14 à 15h	42	40	49	45	45	87	57
15 à 16h	46	44	52	52	50	92	61
16 à 17h	59	59	64	73	71	100	59
17 à 18h	77	74	83	84	83	97	54
18 à 19h	92	89	91	88	86	78	50
19 à 20h	86	91	87	88	86	70	45
20 à 21h	67	65	62	67	62	54	39
21 à 22h	60	58	54	58	51	43	31

Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 20
	Nombre de répondants compris entre 20 et 40
	Nombre de répondants compris entre 40 et 60
	Nombre de répondants compris entre 60 et 80
	Nombre de répondants supérieur à 80

Ils diffèrent à peine **pour les non usagers** qui privilégient le créneau 17h00-22h00 dans la semaine :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	8	9	10	11	10	7	7
8 à 9h	8	11	10	10	10	16	14
9 à 10h	11	10	10	12	10	38	30
10 à 11h	11	9	11	10	10	53	42
11 à 12h	12	12	14	12	12	50	43
12 à 13h	16	16	18	17	17	34	35
13 à 14h	21	20	20	21	21	34	34
14 à 15h	9	12	17	14	17	49	46
15 à 16h	13	14	24	18	18	51	46
16 à 17h	21	18	28	22	21	55	46
17 à 18h	44	44	49	44	42	48	43
18 à 19h	63	64	65	61	60	41	35
19 à 20h	71	70	71	67	63	41	26
20 à 21h	56	57	56	54	49	32	20
21 à 22h	41	42	43	42	39	27	16

Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 10
	Nombre de répondants compris entre 10 et 25
	Nombre de répondants compris entre 25 et 40
	Nombre de répondants compris entre 40 et 55
	Nombre de répondants supérieur à 55

Vacances scolaires

Pendant les vacances scolaires, **pour les usagers**, les créneaux les plus souhaités se modifient légèrement :

- En semaine, le créneau 14h00-19h00, voire 20h00.
- Le samedi toute la journée.

- Le dimanche, sur le créneau 10h00-18h00.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7 à 8h	10	8	10	9	10	8	8
8 à 9h	28	23	27	25	24	26	25
9 à 10h	50	45	48	45	44	46	38
10 à 11h	59	56	59	58	56	60	47
11 à 12h	61	59	62	59	57	61	45
12 à 13h	57	53	57	53	50	55	41
13 à 14h	59	56	55	56	53	52	45
14 à 15h	82	80	80	78	73	70	49
15 à 16h	83	84	84	82	77	73	52
16 à 17h	84	86	87	85	77	77	52
17 à 18h	82	81	80	81	74	71	43
18 à 19h	63	66	68	67	60	60	39
19 à 20h	49	52	54	54	50	44	33
20 à 21h	35	36	36	36	32	30	25
21 à 22h	28	29	30	29	25	27	23

Légende :

	Nombre de répondants inférieur à 20
	Nombre de répondants compris entre 20 et 40
	Nombre de répondants compris entre 40 et 60
	Nombre de répondants compris entre 60 et 80
	Nombre de répondants supérieur à 80

Dans le cadre des entretiens qualitatifs, qu'ils soient ou non usagers d'une BM, la plupart des étudiants interrogés souhaitent des horaires de fermeture plus tardifs.

Ceux qui fréquentent la BM de Lomme, suggèrent les aménagements suivants :

- Ouverture le lundi après-midi.
- Ouverture le matin et en continu au moins un autre jour que le samedi.
- Ouverture jusqu'à 20h00 tous les jours, idéalement 21h00.
- Horaires plus larges pendant les vacances scolaires, notamment pour l'étudiante en prépa Lettres dont la bibliothèque du lycée est alors fermée.
- En périodes d'examens (janvier, mai et juin) : ouverture jusqu'à 23h00 tous les jours car les cours ou les stages se poursuivent dans la journée, ainsi que le dimanche toute la journée.
L'idée d'un espace de travail réservé accessible tous les jours avec une très large amplitude horaire, indépendamment des autres espaces de la bibliothèque intéresse tous les étudiants rencontrés.

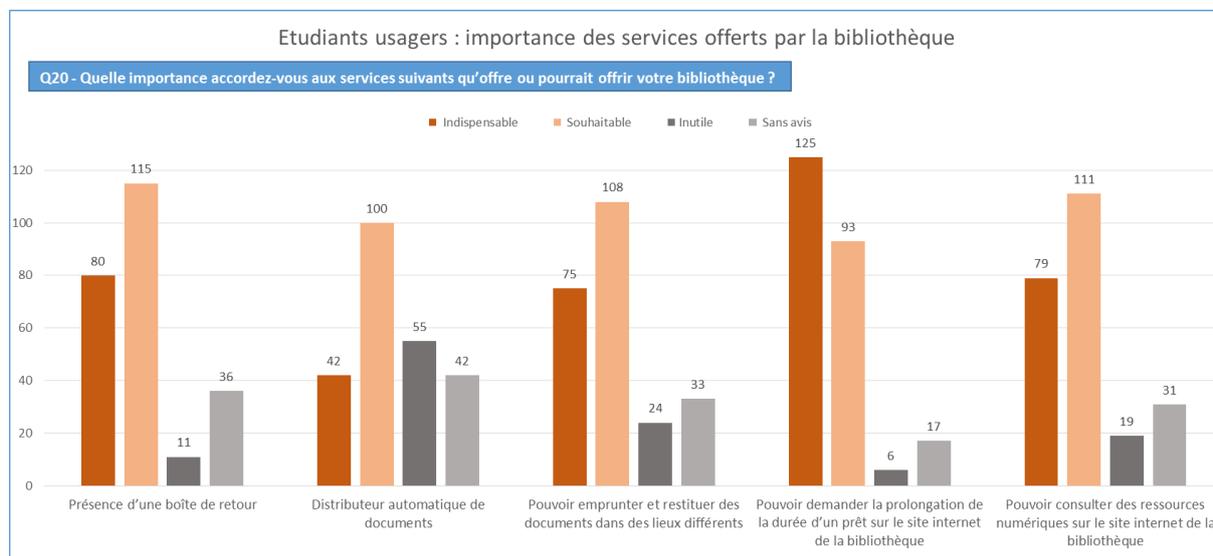
Les étudiants qui ne fréquentent pas la BM de Lille ou de Lomme, mais les BU de leurs universités font les constats suivants quant à leurs heures d'ouverture :

- Les BU ouvrent à 8h30 ou 9h (jugé trop tard par certains) et ferment à 19h ou 20h (jugé trop tôt par tous). Les bibliothèques de secteur ouvrent encore moins.
- Toutes les BU ne sont pas ouvertes le samedi après-midi (la bibliothèque de Skema est fermée le samedi) ce qui pose le problème de disponibilité d'espaces de travail, précisément à un moment où les étudiants disposent de temps pour travailler.

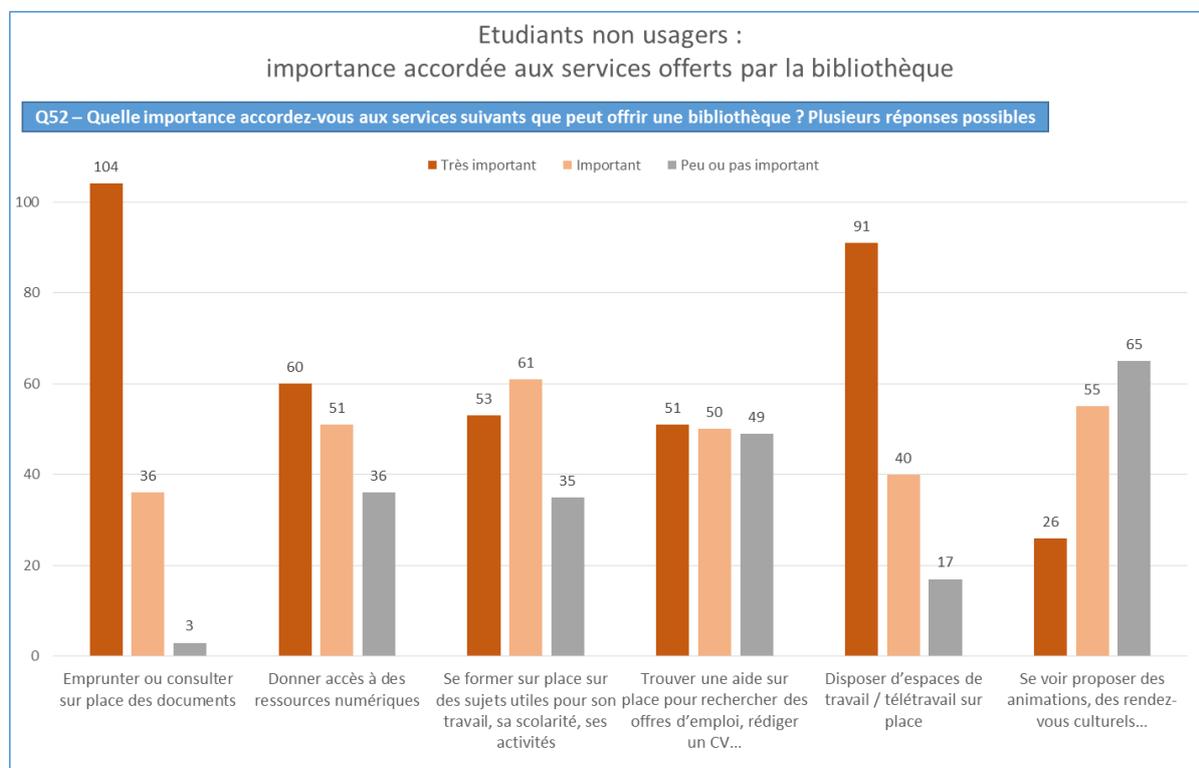
En revanche, ils ne sont pas sûrs qu'ils se déplaceraient sur les campus si la BU était ouverte le dimanche.

Les attentes relatives aux services offerts par les BM

Pour les étudiants usagers, les différents services qui facilitent les relations avec la bibliothèque sans avoir besoin d'y passer bénéficient d'un score élevé : la demande de prolongation d'un prêt sur le site internet, la présence d'une boîte de retour (dans le cadre des entretiens qualitatifs, un étudiant a suggéré d'en installer dans les BU), ou encore l'emprunt et la restitution dans des lieux différents.



Pour les étudiants non usagers, auxquels la question était posée différemment, l'emprunt de documents est privilégié, suivi par la possibilité de travailler sur place.



Dans le cadre des entretiens qualitatifs, les besoins exprimés en matière de services sont les suivants :

- Un accès wifi à l'Internet simplement et gratuitement (« *A la bibliothèque de Lille, il faut être inscrit pour se connecter, et c'est payant si on n'habite pas à Lille* »).
- Des prises de courant pour recharger ordinateurs et téléphones.
- Des espaces calmes et des tables où on peut s'installer longtemps : « *L'important, c'est de ne pas s'interrompre dans son travail* ». Les petites salles de travail sont jugées très utiles.

Les suggestions des consultants de pouvoir imprimer et scanner des documents et de disposer d'un distributeur de boissons et de biscuits ont fortement retenu l'intérêt des étudiants.

Zoom sur les collégiens et les lycéens

L'analyse des attentes des collégiens et des lycéens repose sur les entretiens qualitatifs et le focus group réalisés auprès de huit d'entre eux.

Profils des personnes interrogées

Dans le cadre de l'enquête qualitative, 2 collégiens du Méletois de 13-14 ans (un garçon et une fille) non fréquentants d'une BM, 3 lycéens de 15-16 ans (des garçons) en seconde au lycée Jean Prouvé à Lomme fréquentant la BM de Lomme et 3 lycéennes de 15, 16 et 17 ans à Mouscron dont une non fréquentante et deux fréquentantes très occasionnellement la BM, ont été interrogés.

Les raisons de non fréquentation

Les principales raisons invoquées pour expliquer la non fréquentation ou la fréquentation très occasionnelle d'une BM sont de deux ordres :

- Les CDI et bibliothèques des établissements scolaires disposent de la plupart des documents nécessaires aux travaux qu'ils ont à réaliser. 2 lycéennes de Mouscron disent aller à la BM « de temps en temps pour faire des recherches » quand elles n'ont pas trouvé les documents à la bibliothèque du lycée.
- Plusieurs collégiens et lycéens déclarent lire très peu. Ce faisant, ils associent la BM à sa seule offre de livres puisqu'ils n'évoquent jamais la musique, les dvd et les animations.

Un collégien dit être allé une fois à la BM, l'autre régulièrement avec l'école (primaire) par le passé, mais les deux n'ont plus pensé à y retourner ensuite.

L'une des principales raisons de la faible ou non fréquentation, comme on le verra plus tard dans le chapitre consacré aux non usagers, réside sans aucun doute dans **le manque d'informations et de communication ciblée sur les offres et animations des bibliothèques, et leur variété**. La bibliothèque n'est pas un lieu « envisageable », ou trop faiblement, inscrit dans l'esprit de ce jeune public.

En outre, à l'instar également d'une partie des non usagers adultes, la bibliothèque se représente comme le lieu (quasi) exclusif du livre (et pas nécessairement de la bande dessinée), ce qui ne constitue pas une image attrayante pour des publics peu ou non lecteurs. **En creux, c'est la question de la conservation du terme de « bibliothèque » qui est posée.**

Les raisons de fréquentation

Les lycéens qui fréquentent la BM de Lomme (située, il faut le souligner, à la sortie du métro et très proche d'un important groupe scolaire) lisent sur place (des bandes dessinées essentiellement) et commencent à travailler dans la bibliothèque, à deux, pour faire des devoirs (de toute évidence, la qualité des échanges montrent qu'il s'agit de « bons élèves »). Ils envisagent de venir plus régulièrement à l'avenir pour consulter des documents et travailler sur place (ils apprécient le calme du lieu, propice au travail).

Les attentes relatives aux jours et heures d'ouverture des bibliothèques et à leurs services

Qu'ils soient non usagers ou usagers, les collégiens et les lycéens expriment peu d'attentes concernant les jours et heures d'ouverture de la BM. Ce n'est pas la raison de leur non ou faible fréquentation.

Seuls les trois lycéens de Lomme apprécieraient une ouverture le mardi à 13h00 car c'est le seul jour où ils ont deux heures pour déjeuner et ne savent pas où aller pendant l'une des deux heures, et, plus intéressant du point de vue de l'étude, souhaiteraient une fermeture repoussée à 19h00 pendant les petites vacances, de façon à pouvoir y passer après leurs autres activités de la journée.

Ils n'ont pas besoin de services particuliers, sinon d'une table pour travailler. Ils n'utilisent pas d'ordinateur dans le cadre de leurs travaux scolaires et font leurs recherches sur internet chez eux.

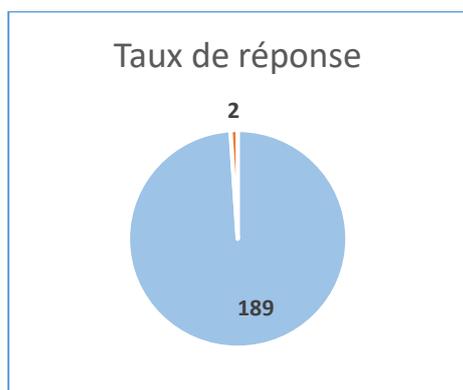
Ils accueillent en revanche avec enthousiasme la proposition du consultant d'un distributeur de boissons et de biscuits.

Les agents

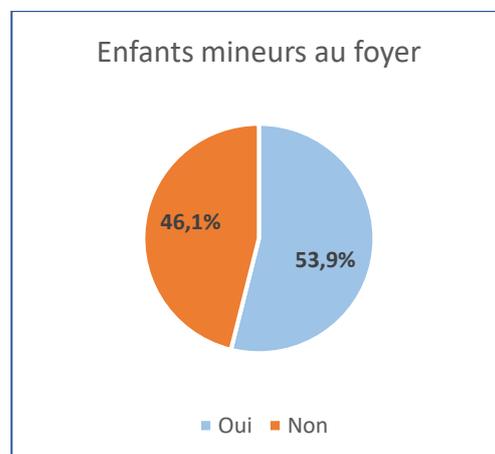
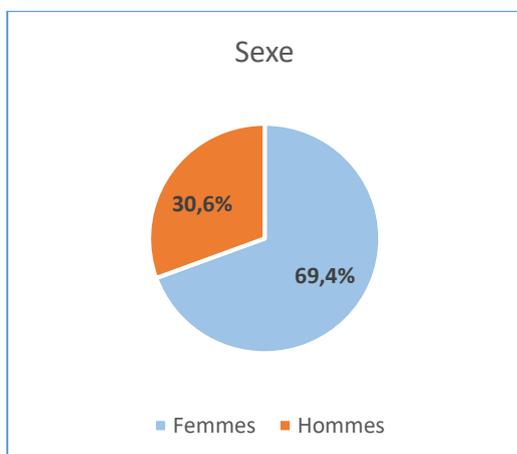
Profils

Les agents ont été interrogés via un questionnaire en ligne, chaque agent ayant reçu un lien via un mail, puis une ou deux relance(s) si nécessaire.

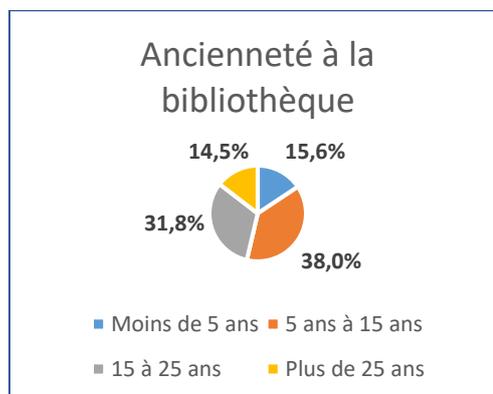
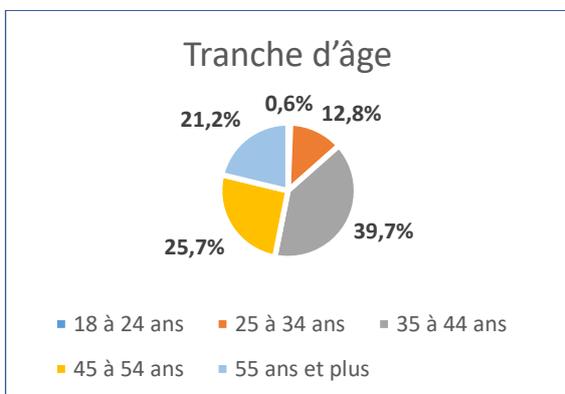
Le taux de réponse est très élevé puisque 189 agents sur les 191 sollicités ont répondu, soit 99 %. Seuls 6 questionnaires ne sont pas complets ; plusieurs agents n'ont pas indiqué la bibliothèque dans laquelle ils travaillaient, sans doute par crainte que la confidentialité ne soit pas totale.



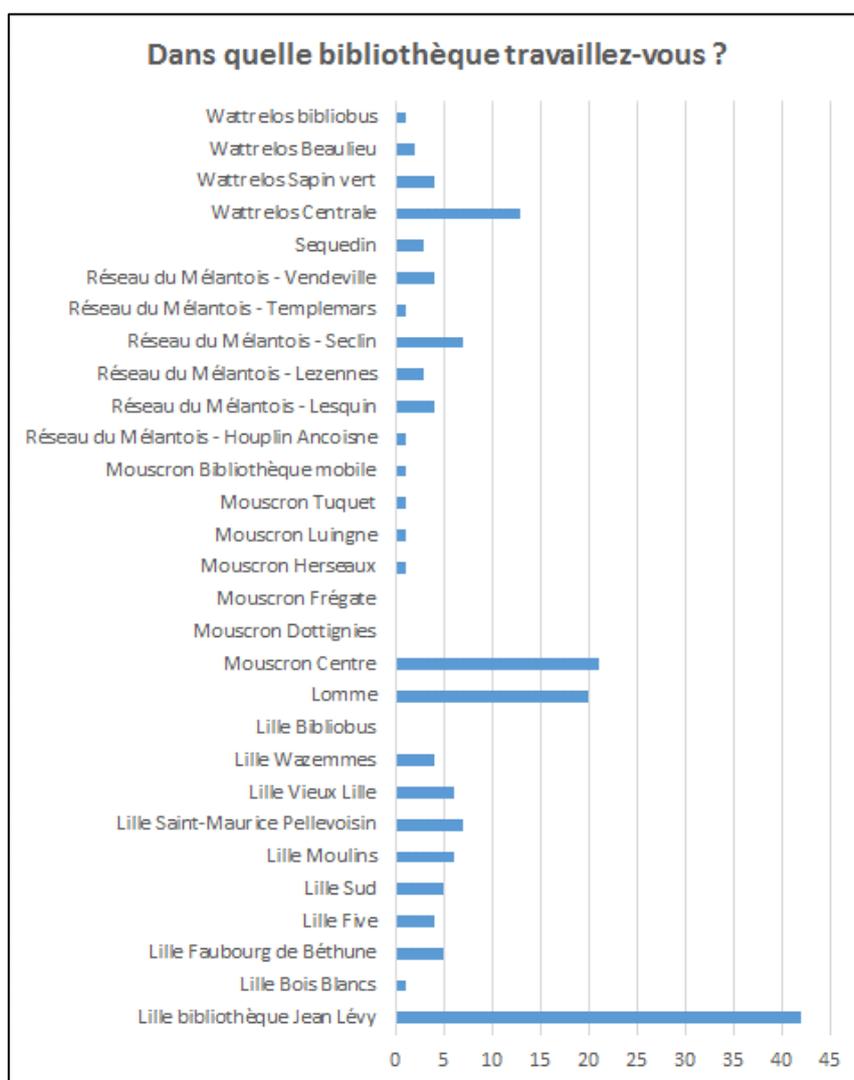
Près de 70% des agents ayant répondu sont des femmes. Une petite majorité a des enfants mineurs au foyer.



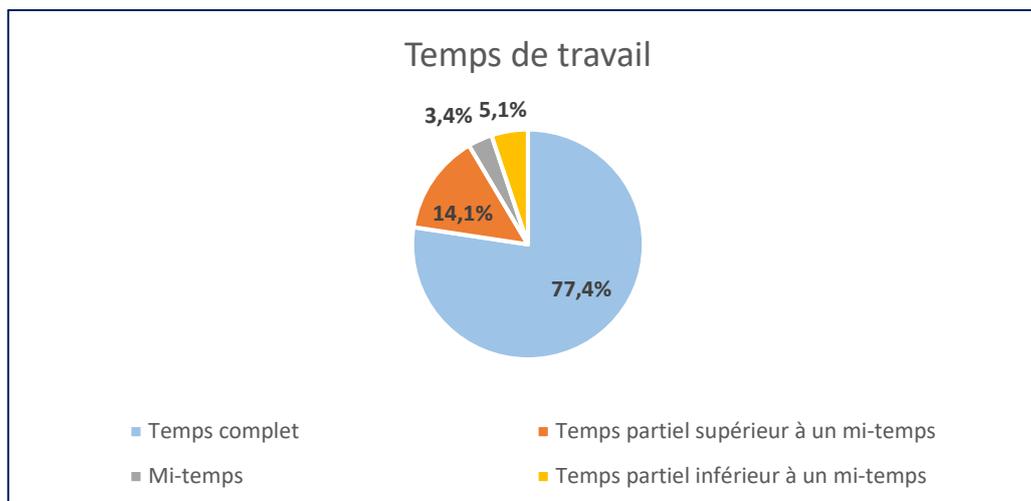
Près de 40% des répondants sont âgés de 35 à 45 ans (et une ancienneté de 5 à 15 ans dans la bibliothèque) :



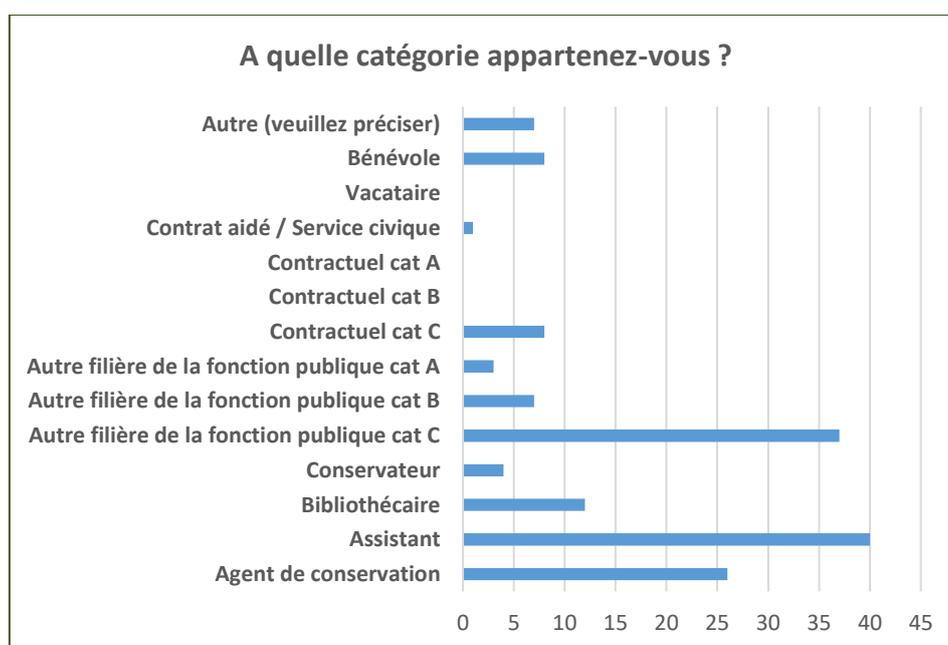
La répartition des réponses par bibliothèques est la suivante :



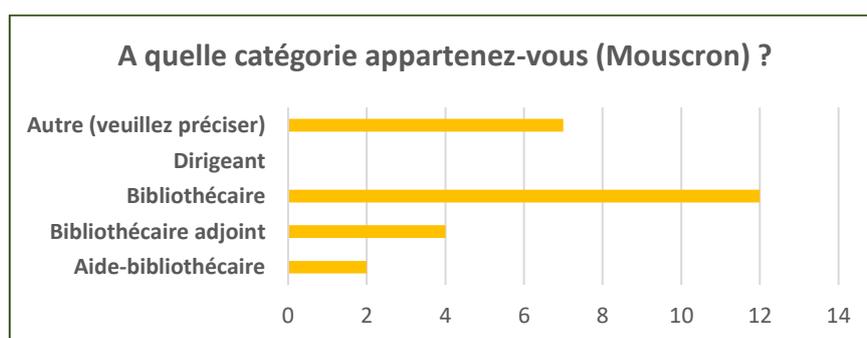
La très grande majorité du personnel travaille à temps complet (plus de 77%) :



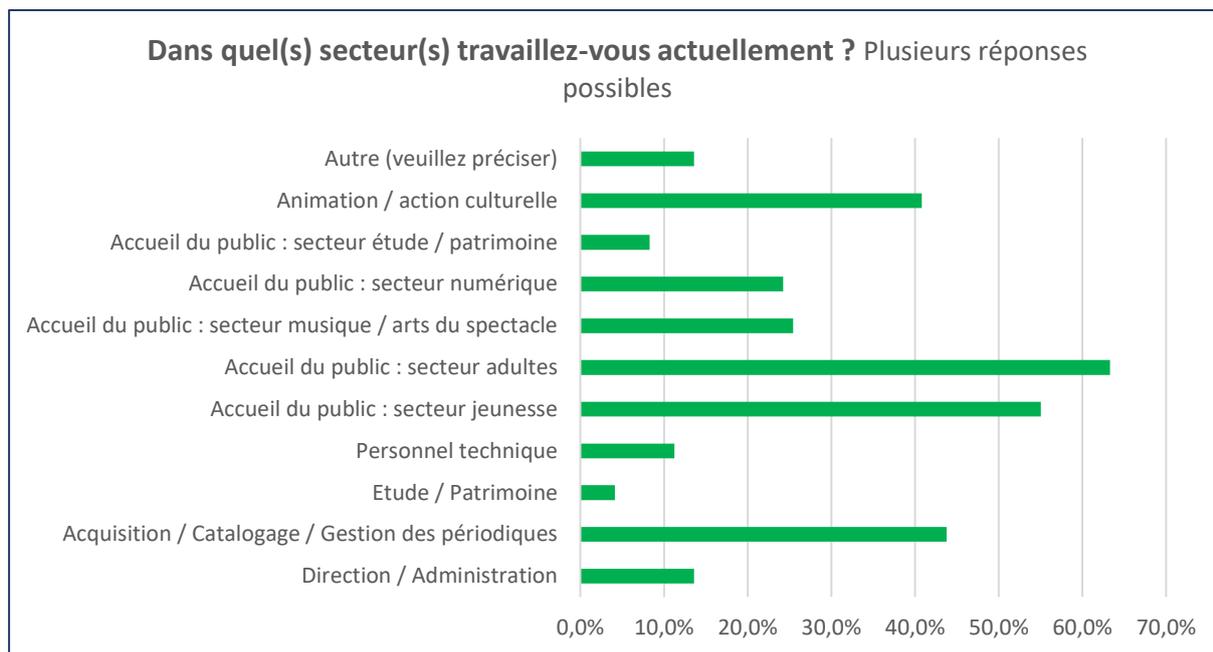
La répartition entre salariés, bénévoles, titulaires, non titulaires, catégories A, B et C est la suivante :



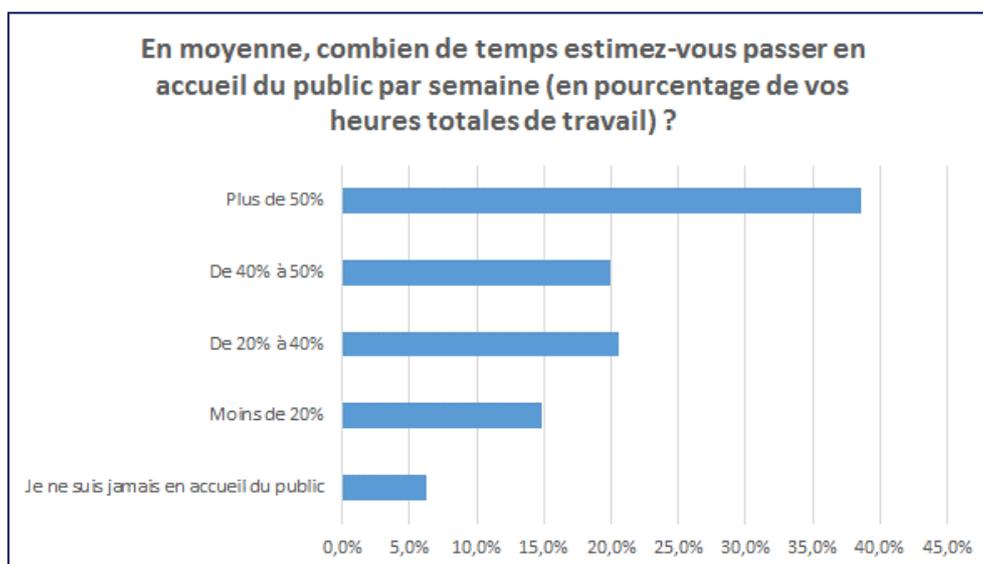
A Mouscron, le statut du personnel est différent (une partie du personnel est salariée d'une association, une autre partie personnel communal) :



Les agents ayant répondu au questionnaire travaillent dans tous les secteurs des bibliothèques :



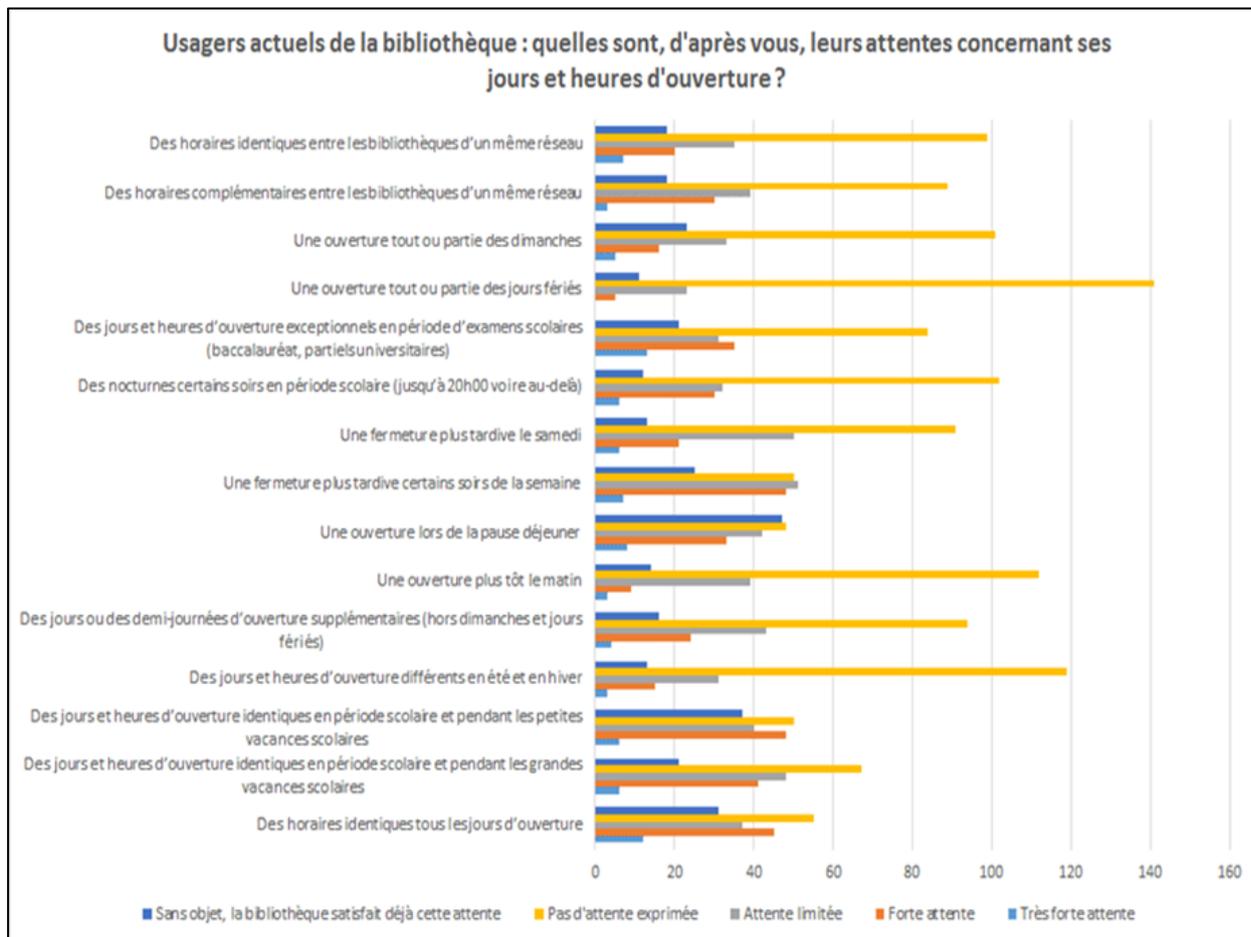
Le temps passé au service public (c'est-à-dire à l'accueil du public pendant les heures d'ouverture¹) est important, mais sensiblement inférieur à ce que nous avons constaté dans d'autres enquêtes :



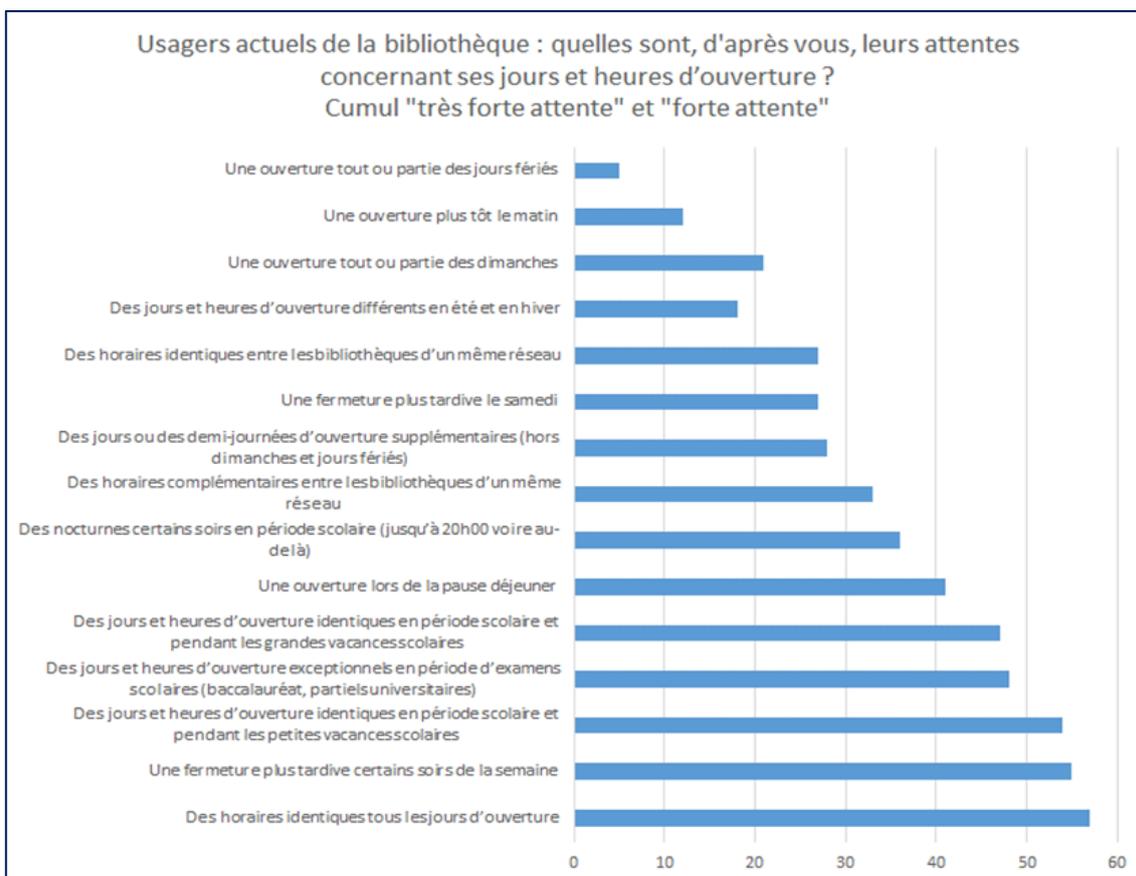
¹ Ce qui ne comprend pas le temps passé aux animations, aux accueils de classes... qui se déroule en général en dehors des heures d'ouverture au public.

Perception des attentes des usagers actuels concernant les jours et heures d'ouverture

La question porte sur les attentes des *usagers actuels* des bibliothèques telles que les perçoivent les bibliothécaires (une autre question – dont nous présentons les résultats ci-après concernait la fréquentation par de *nouveaux usagers*) :



Nous avons classé dans l'ordre d'importance les réponses « forte attente » et « très forte attente » :



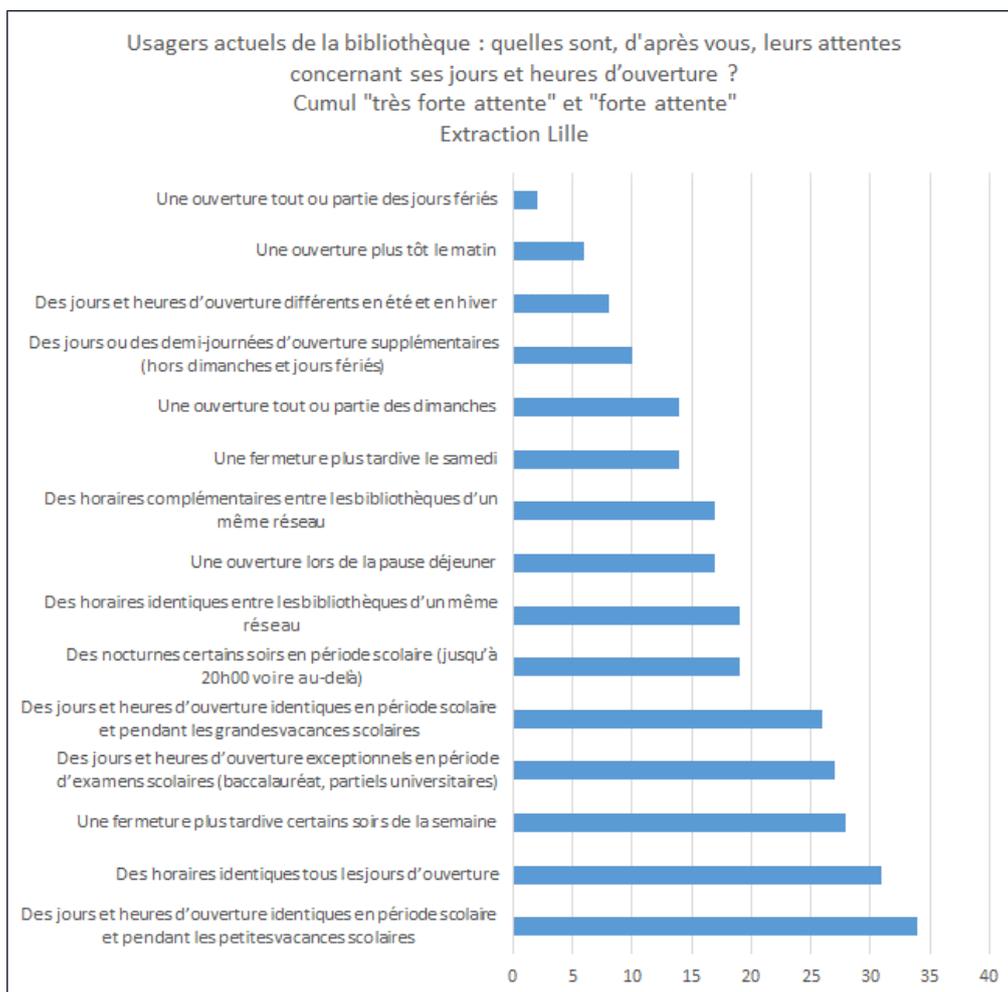
Les agents pensent que les souhaits des usagers actuels en termes d'horaires sont prioritairement les suivants :

- Des horaires identiques tous les jours d'ouverture.
- Une fermeture plus tardive certains soirs.
- Des horaires identiques pendant les périodes scolaires et les petites vacances scolaires.
- Des jours et heures d'ouverture exceptionnels pendant les périodes d'examen².
- Des jours et horaires identiques pendant les vacances scolaires et hors vacances scolaires.
- Une ouverture lors de la pause déjeuner.

La perception des bibliothécaires est proche des attentes des usagers telles qu'elles apparaissent dans les enquêtes quantitatives auprès des usagers, y compris en ce qui concerne l'ouverture le dimanche (cf. ci-dessus). Les demandes les plus fortes concernent l'ouverture plus tardive le soir et l'ouverture plus large pendant les petites vacances scolaires.

² Comme cela se pratique à la bibliothèque de Mouscron.

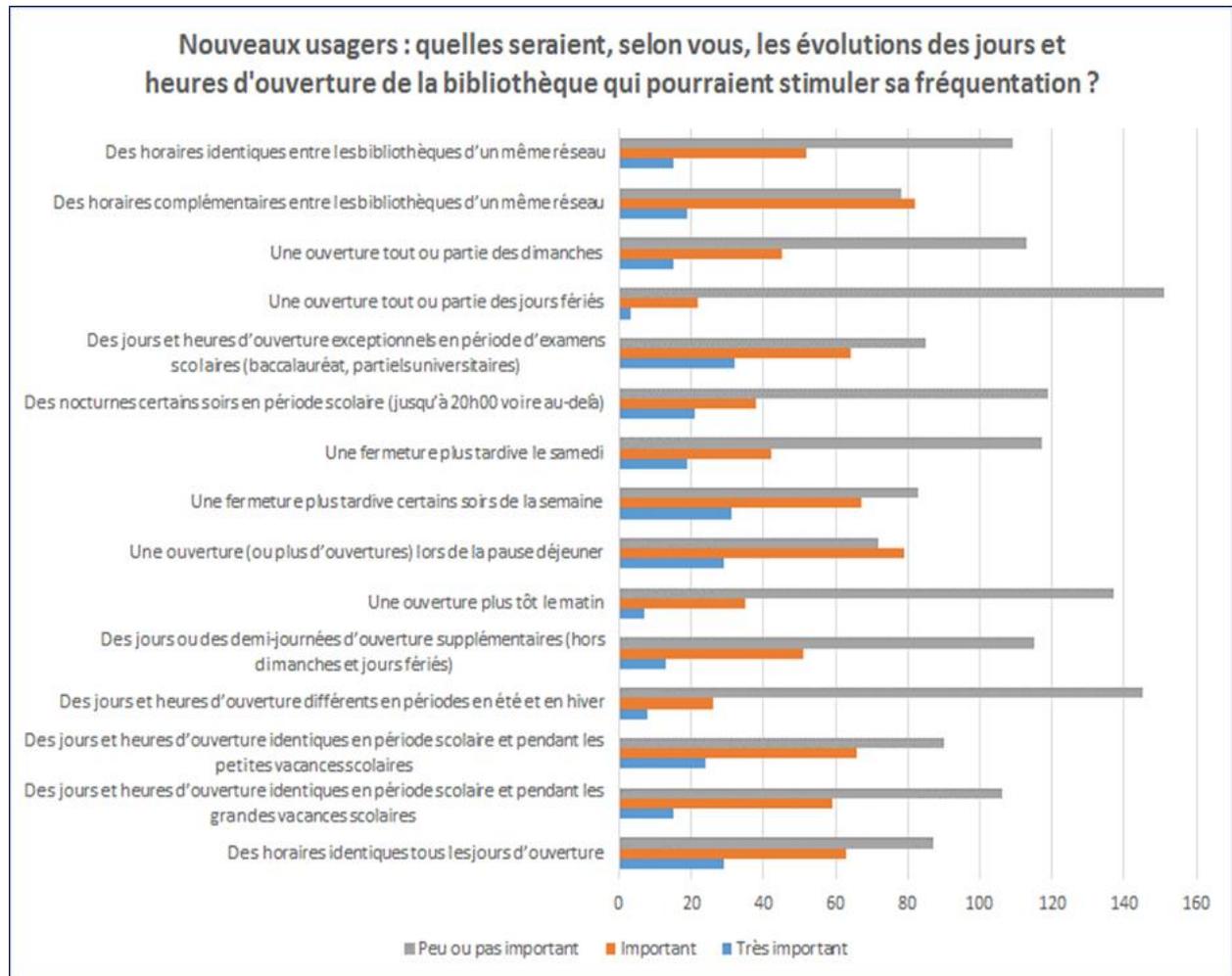
On ne voit pas de grandes différences entre les équipes des différentes bibliothèques. Voici le résultat d'un tri sur le réseau des bibliothèques de la ville de Lille :



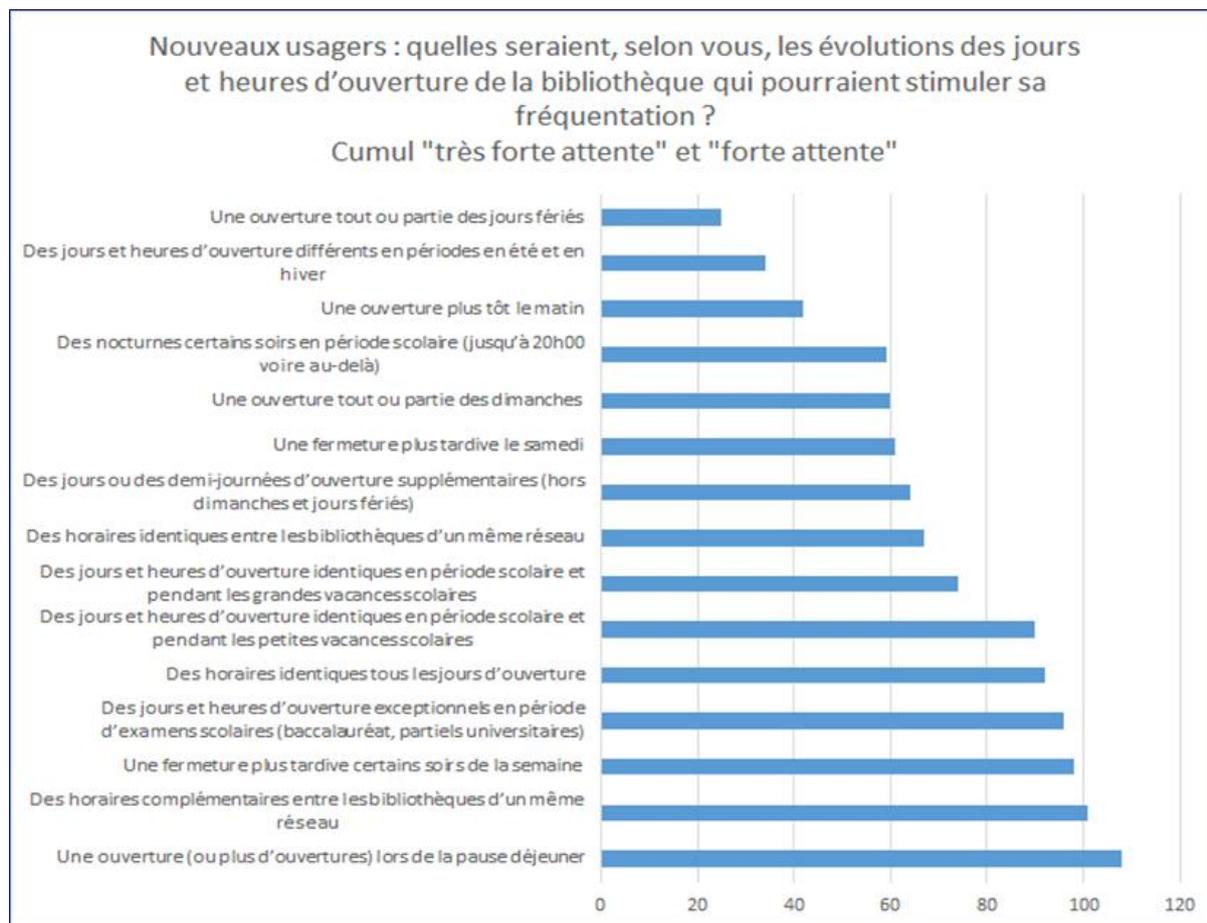
On observera cependant la plus grande importance accordée à la question des horaires pendant les petites vacances scolaires et la moindre importance donnée à la demande d'horaires identiques dans les bibliothèques d'un même réseau (question en quelque sorte réglée à Lille par l'harmonisation des horaires des bibliothèques de quartier).

Perception par les agents des jours et heures d'ouverture susceptibles d'attirer de nouveaux publics

La question porte sur les jours et heures d'ouverture susceptibles d'attirer de nouveaux usagers.



Nous avons classé dans l'ordre d'importance les réponses « forte attente » et « très forte attente » :



Les agents pensent que, pour faire venir de nouveaux usagers, les évolutions d'horaires devraient être les suivantes :

- Ouverture à la pause méridienne.
- Des horaires complémentaires dans un même réseau.
- Une fermeture plus tardive certains soirs.
- Des jours et heures d'ouverture exceptionnels pendant les périodes d'examen.
- Des horaires identiques tous les jours.

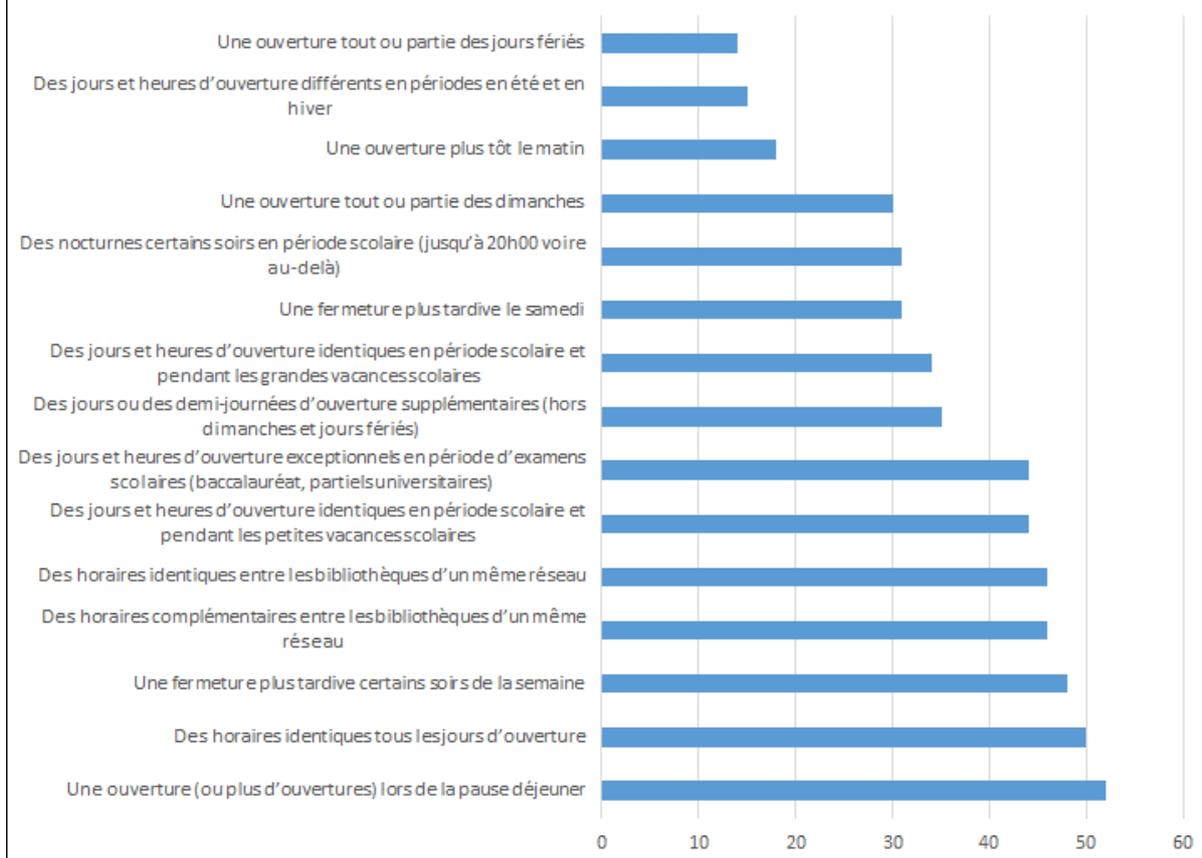
On observera que, contrairement à ce que nous avons constaté pour les attentes des usagers actuels, il y a parfois un écart entre ce que perçoivent les bibliothécaires des attentes des non usagers et ce que demandent les non usagers eux-mêmes : l'écart est important en ce qui concerne le dimanche, la fermeture plus tardive le samedi et la pause déjeuner ; en revanche l'accent est mis, dans les 2 cas sur une ouverture plus tardive le soir.

Voici le résultat d'un tri sur le réseau des bibliothèques de la ville de Lille. La demande d'horaires identiques y est plus importante (et plus importante que la demande d'horaires complémentaires). Mais les avis des agents de Lille sont très proches de ceux des autres bibliothèques.

Nouveaux usagers : quelles seraient, selon vous, les évolutions des jours et heures d'ouverture de la bibliothèque qui pourraient stimuler sa fréquentation ?

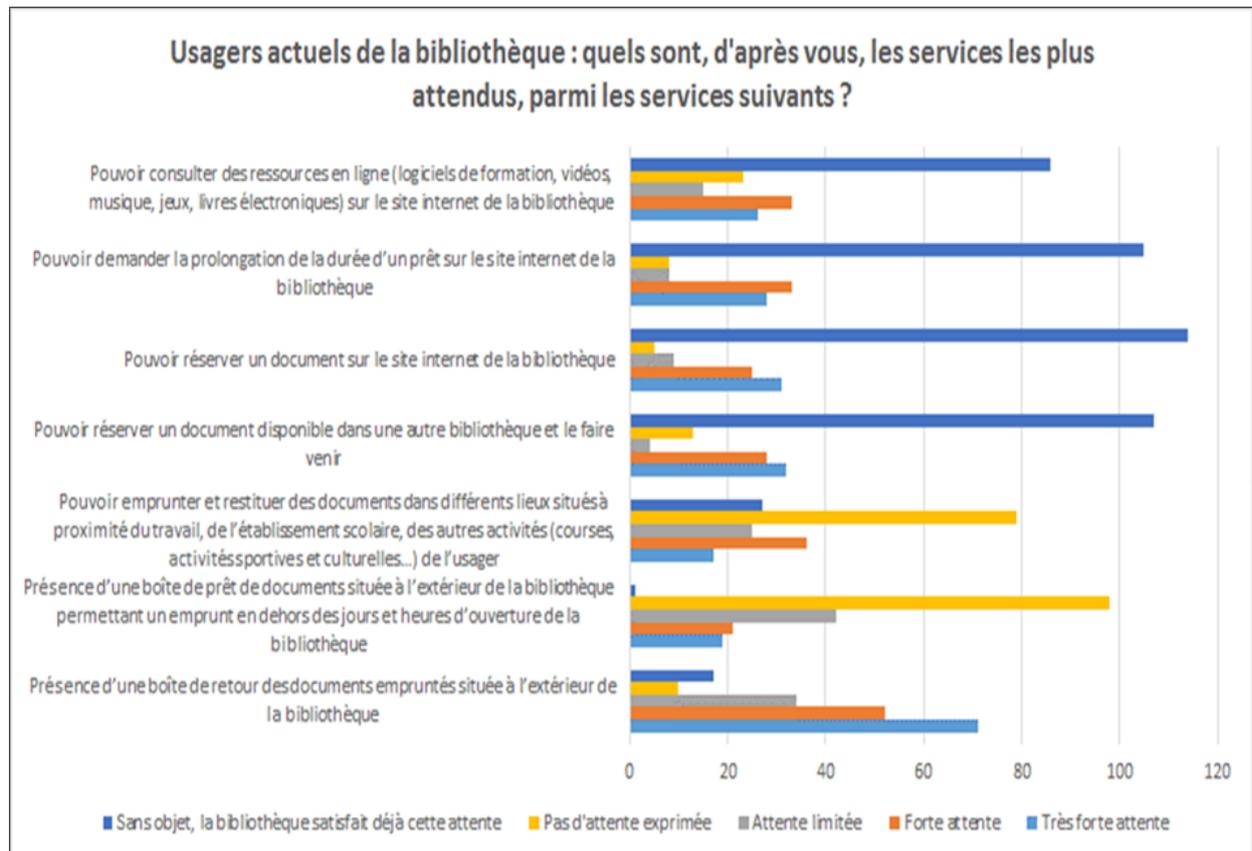
Cumul "très forte attente" et "forte attente"

Extraction Lille

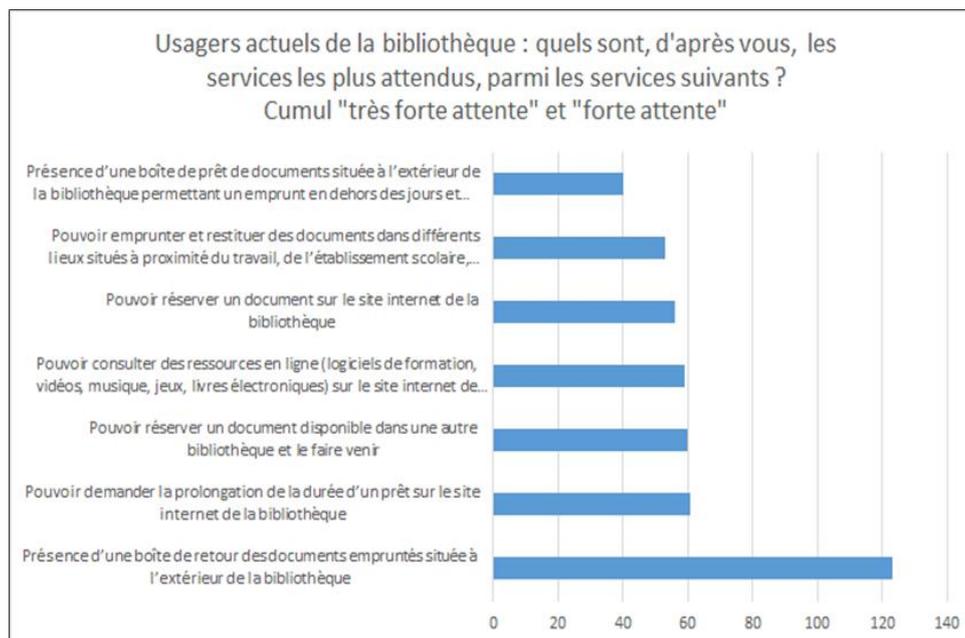


Perception par les agents des attentes des usagers actuels concernant les services offerts par les bibliothèques

La question portait essentiellement sur des services « 24h/24h », la proposition de ces services pouvant être considérée comme une alternative à des extensions ou réaménagements des horaires d'ouverture.



Nous avons classé dans l'ordre d'importance les réponses « forte attente » et « très forte attente » :



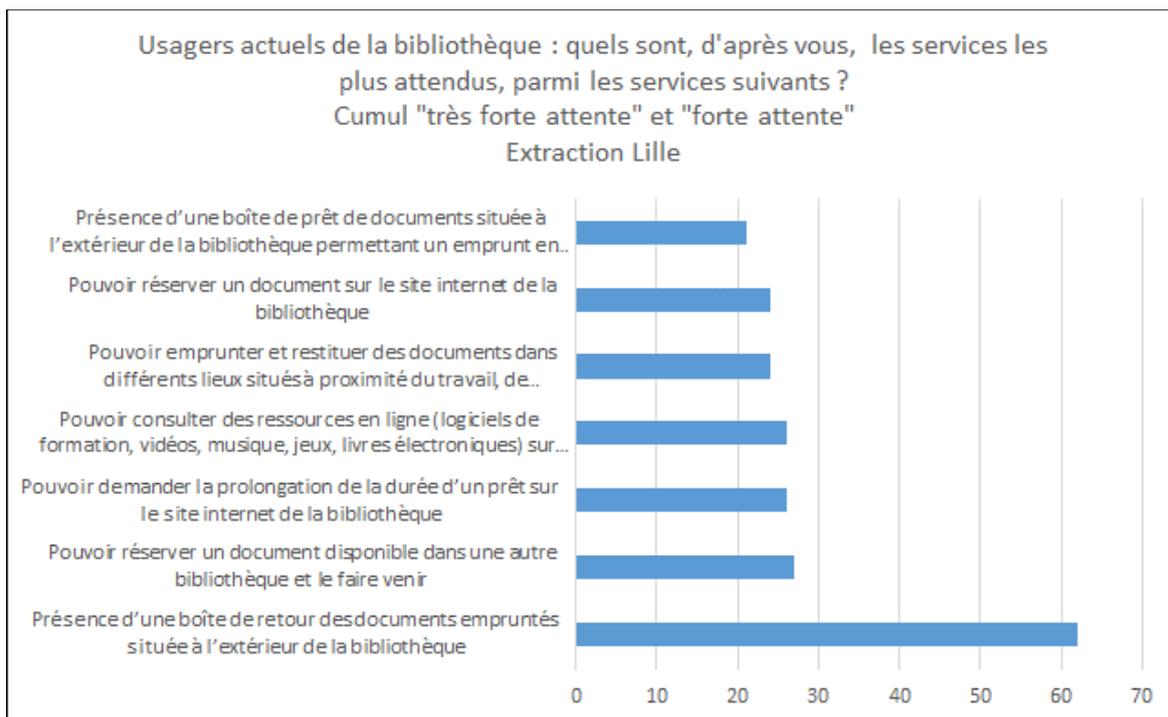
Les agents pensent que les souhaits des usagers actuels en termes de services sont prioritairement les suivants :

- Des boîtes de retour.
- La possibilité de prolonger un prêt sur le site.
- La possibilité de réserver un document dans une autre bibliothèque et de le faire acheminer.
- Des ressources en ligne.
- La possibilité de réserver un document sur le site de sa bibliothèque.

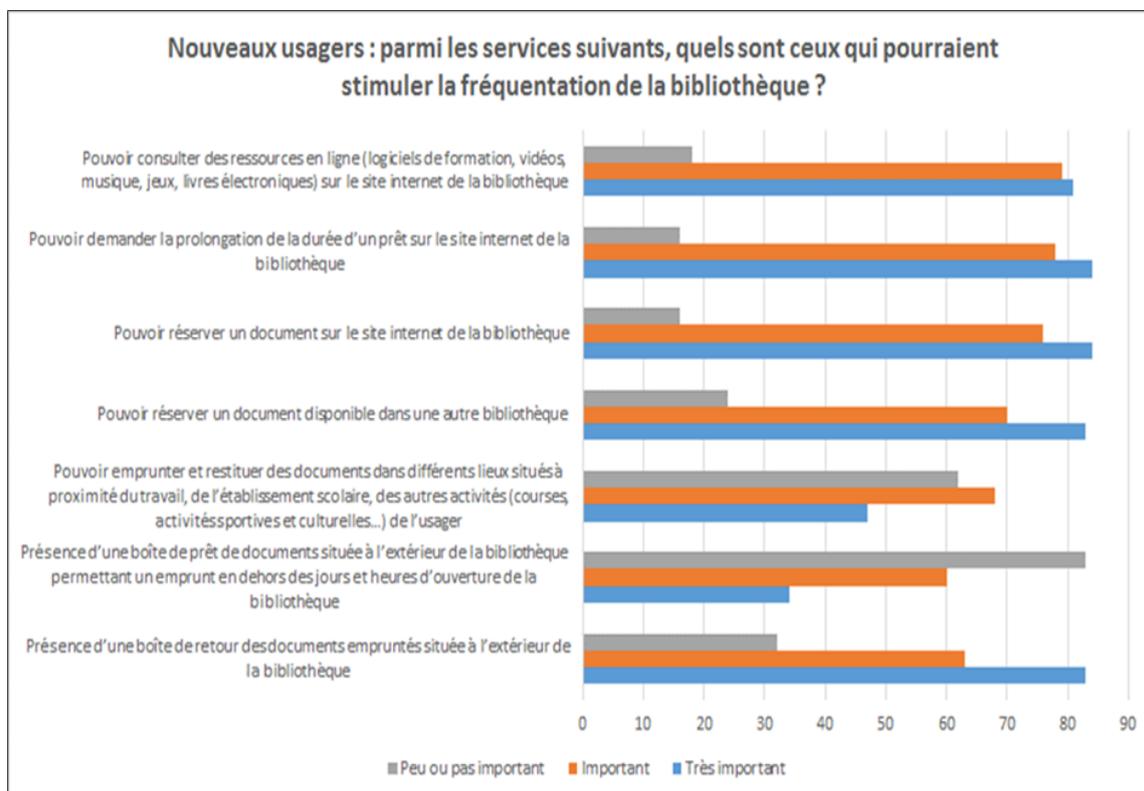
On remarquera que, dans certaines bibliothèques, certains services existent déjà (réservations sur le site de sa bibliothèque, prolongation de prêt en ligne, voire circulation des documents – dans le réseau du Mélançois).

La perception par les bibliothécaires est assez proche des demandes exprimées par les usagers (avec cette réserve concernant les services qui existent déjà).

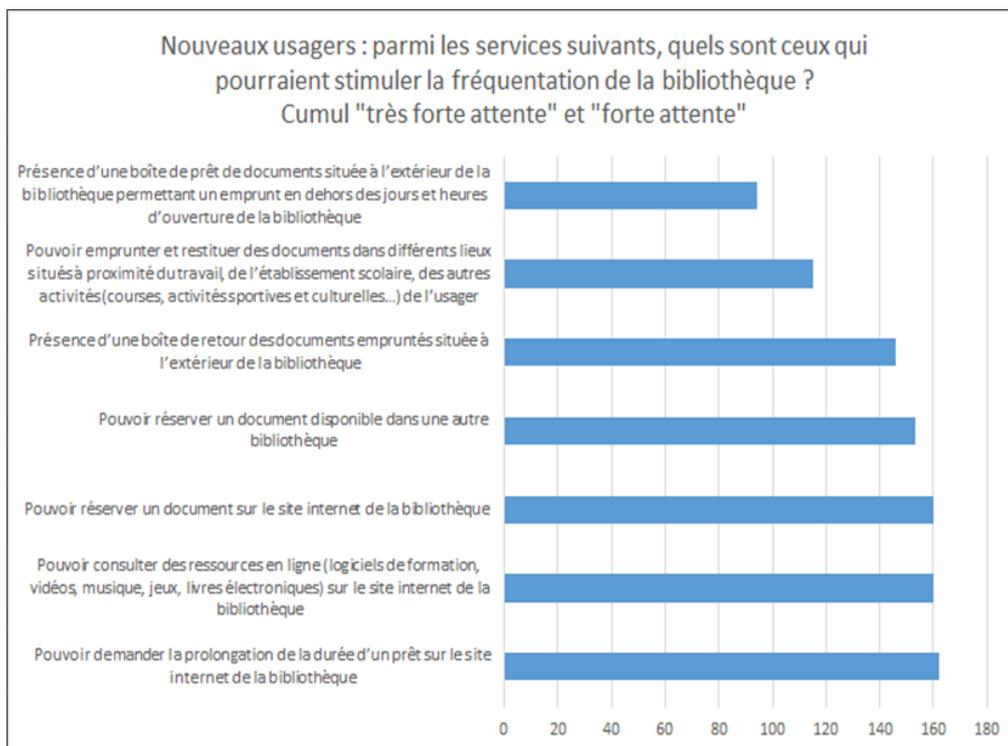
Voici le résultat d'un tri sur le réseau des bibliothèques de la ville de Lille. Les différences sont manifestement liées au fait que certains services sont déjà disponibles : réservation en ligne sur le site de la bibliothèque, retour des documents dans les différentes bibliothèques...



Perception des attentes par les agents des services susceptibles d'attirer de nouveaux publics



Nous avons classé dans l'ordre d'importance les réponses « forte attente » et « très forte attente » :



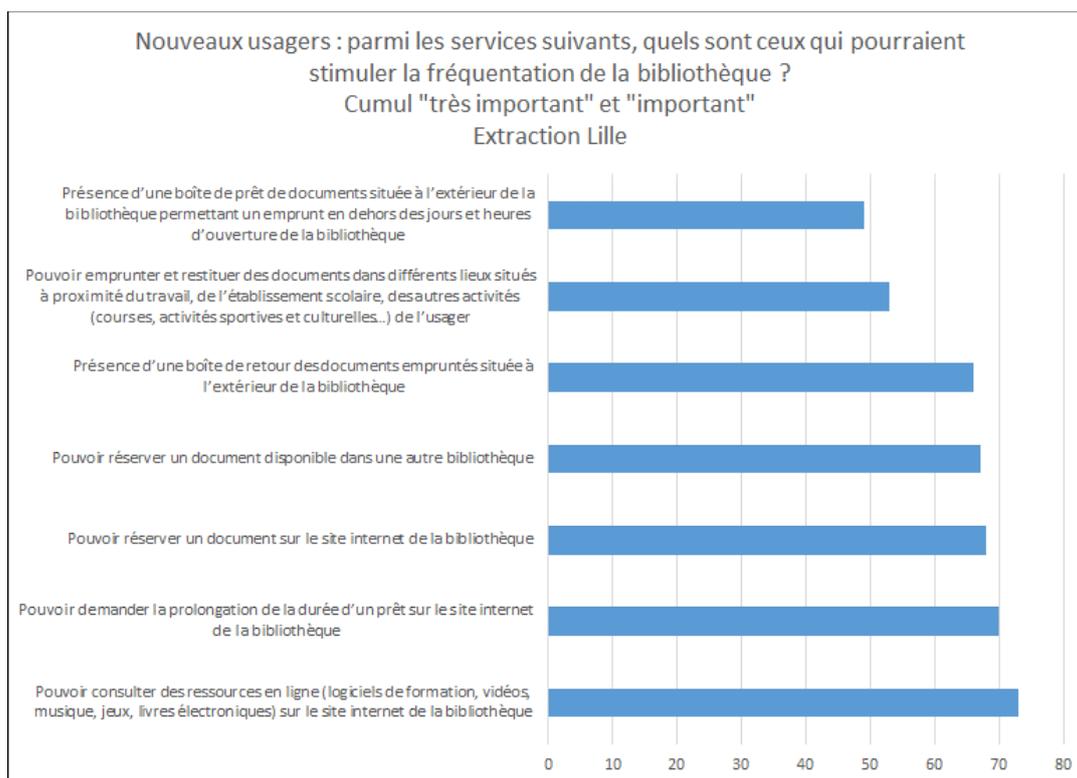
Les agents pensent que, pour faire venir de nouveaux usagers, les évolutions de services devraient être les suivantes :

- La possibilité de prolonger un prêt sur le site.
- Des ressources en ligne.
- La possibilité de réserver un document sur le site de sa bibliothèque.
- La possibilité de réserver un document dans une autre bibliothèque et de le faire acheminer
- Des boîtes de retour.

Même remarque : certains de ces services existent déjà dans certaines bibliothèques.

On constate là aussi parfois des écarts avec les demandes des non usagers : les boîtes de retour sont davantage citées par le non usagers, par exemple.

Voici le résultat d'un tri sur le réseau des bibliothèques de la ville de Lille. Les demandes mises en avant sont, pratiquement à égalité, l'accès à des ressources numériques, la prolongation de prêt sur le site, la possibilité de réserver un document dans sa bibliothèque (service qui existe), les boîtes de retour (alors qu'il n'existe qu'une sur l'ensemble du réseau lillois, à la bibliothèque de Saint-Maurice Pellevoisin).

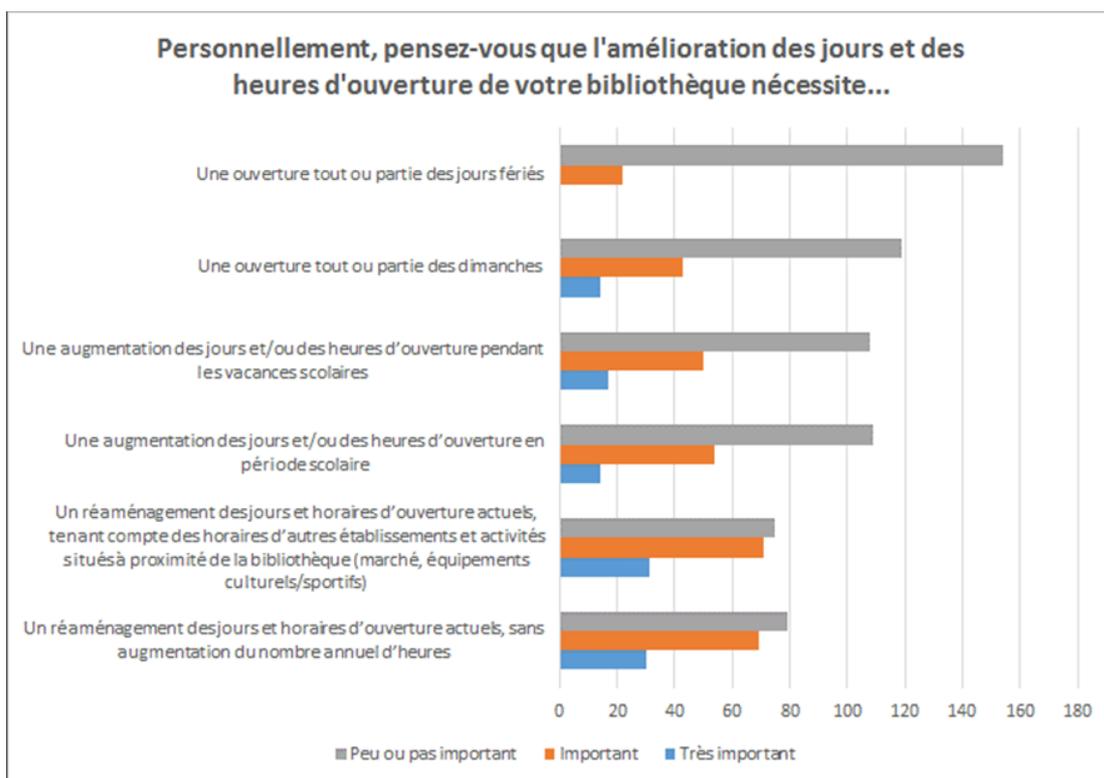


Réaménagement ou extension des horaires ?

La question vise à apprécier les avis des agents sur ce qu'ils pensent être les choix les plus importants dans l'hypothèse d'un réaménagement ou d'une extension des horaires d'ouverture. Là, ce n'est pas la perception qu'ont les agents des attentes des usagers et des non usagers qui est questionnée, mais **l'avis des agents eux-mêmes, à titre personnel.**

Les résultats peuvent être synthétisés de la manière suivante :

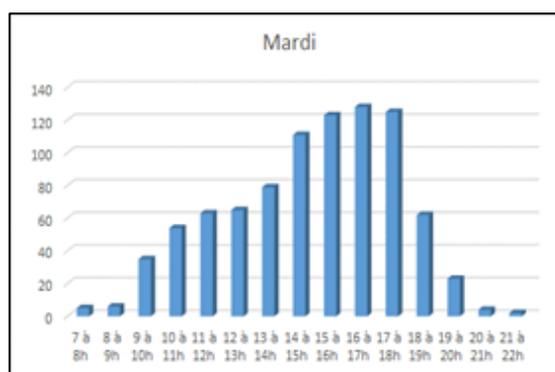
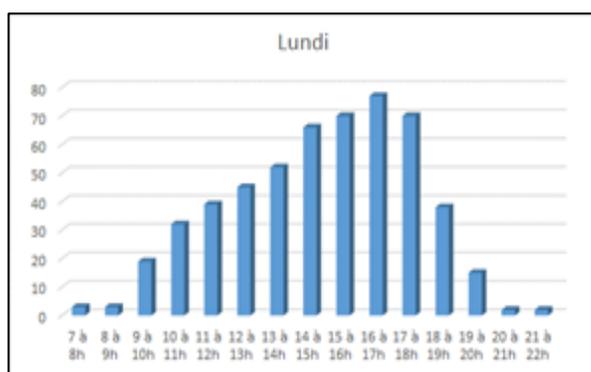
- Pour l'ensemble des propositions, c'est la réponse « pas ou peu important » qui vient en tête, ce qui peut donner à penser qu'une bonne partie des agents estime que le statu quo est souhaitable ; c'est en tout cas l'opinion majoritaire pour ce qui concerne l'ouverture les jours fériés et le dimanche.
- Les agents pensent qu'il est possible d'améliorer les horaires sans les augmenter, mais en les réaménageant.
- L'ouverture les jours fériés ou le dimanche n'est pas considérée comme une bonne solution.
- La prise en compte des horaires d'autres équipements ou activités (marché...) est considérée comme souhaitable.
- Il en est de même, mais à un moindre titre, s'il s'agit d'augmenter les horaires pendant les grandes et petites vacances scolaires (ce qui est pourtant une demande très forte des usagers).



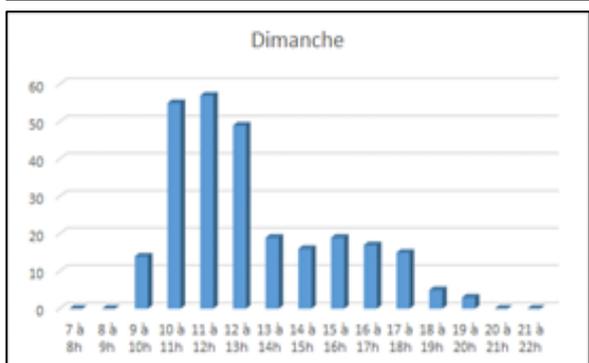
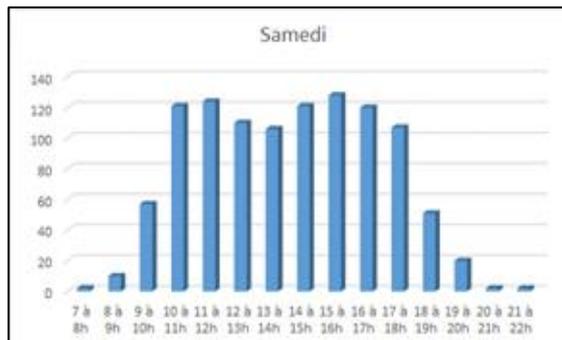
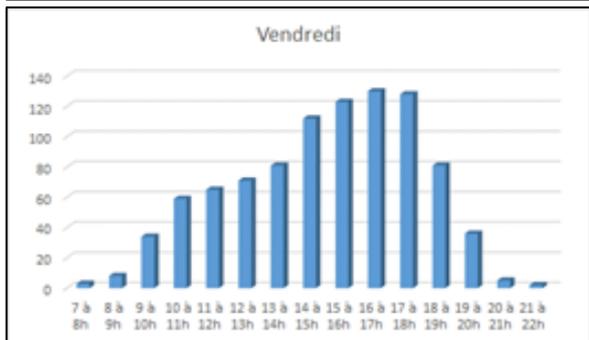
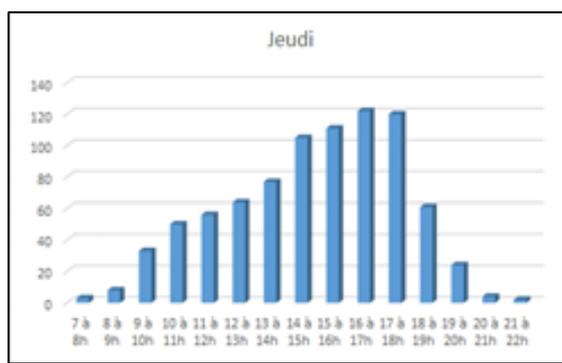
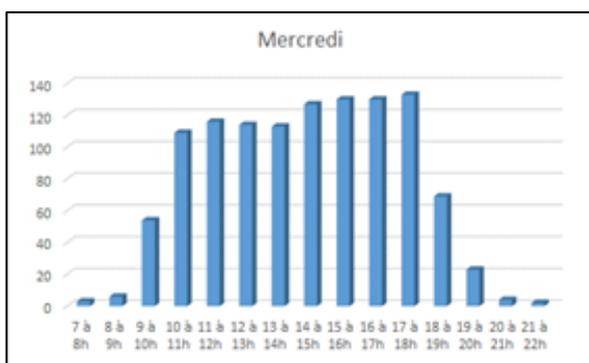
Planning recommandé par les agents

La question est la suivante : « *Quels seraient les jours et les heures d'ouverture qui permettraient de mieux satisfaire les usagers actuels et stimuler la fréquentation de nouveaux usagers (hors vacances scolaires) ?* ». Elle porte donc à la fois sur la perception par les agents des attentes des usagers actuels et des souhaits des usagers potentiels (les non usagers actuels).

On remarque que certaines demandes des usagers et des non usagers ne sont que très partiellement prises en compte : l'ouverture plus tardive, l'ouverture le dimanche notamment³.



³ Attention à l'échelle utilisée pour chaque journée, qui n'est pas la même.

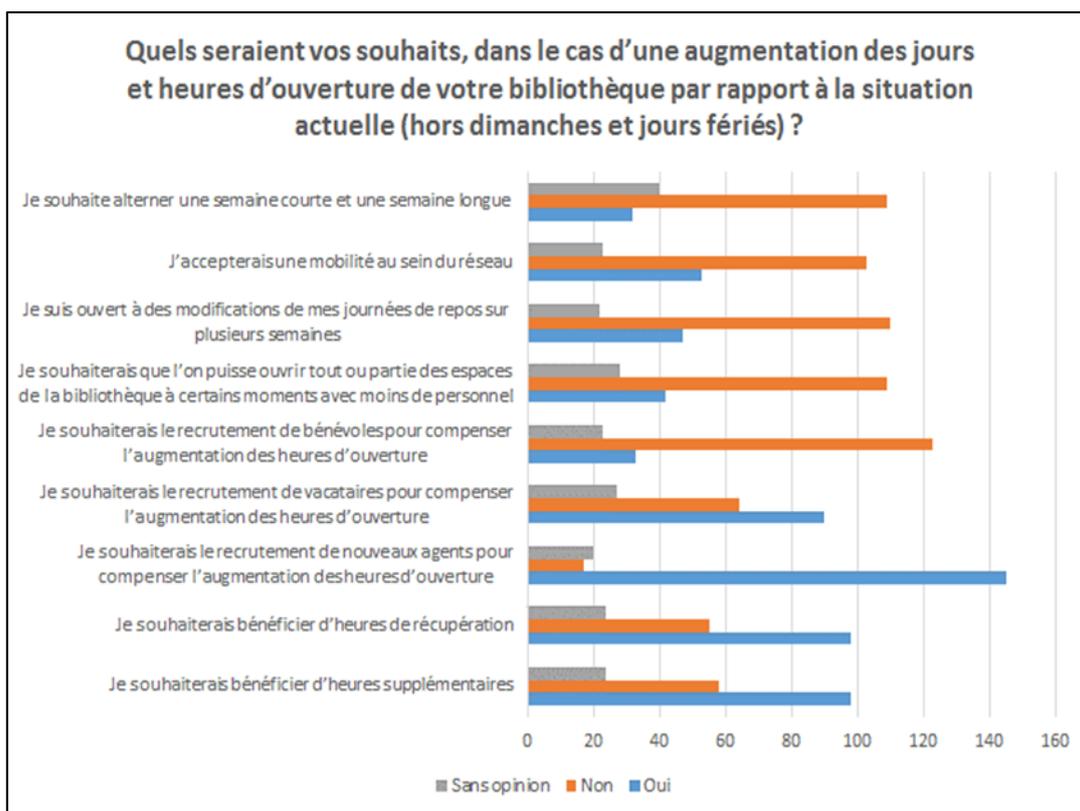


Souhaits des agents en cas d'extension des horaires d'ouverture

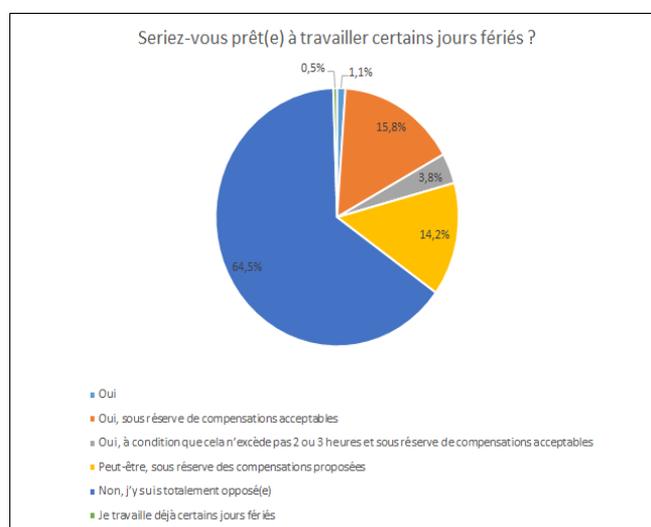
Une première question porte sur **les souhaits des agents en cas d'extension des horaires d'ouverture hors dimanches et jours fériés.**

Les souhaits sont les suivants :

- En cas d'augmentation de l'amplitude horaire, les agents souhaitent une augmentation du personnel.
- Ils souhaitent par ailleurs bénéficier de récupération ou d'heures supplémentaires.
- Toutes les autres propositions suscitent des réactions majoritairement négatives (recrutement de bénévoles, ouverture de certains espaces de la bibliothèque, modification des jours de repos sur plusieurs semaines, mobilité au sein du réseau, alternance semaine courte et semaine longue).



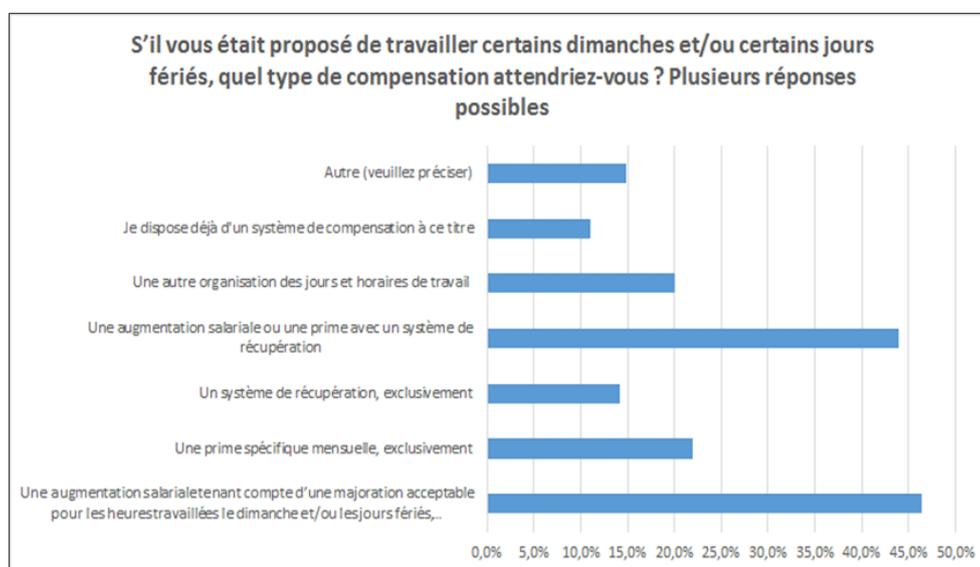
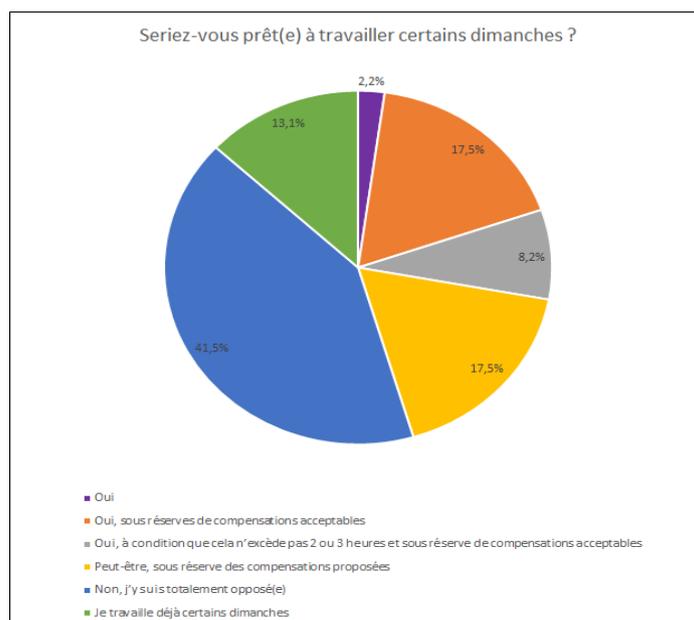
Une deuxième question concerne l'ouverture **les jours fériés**. L'opposition est très forte (plus forte que pour le travail le dimanche) :



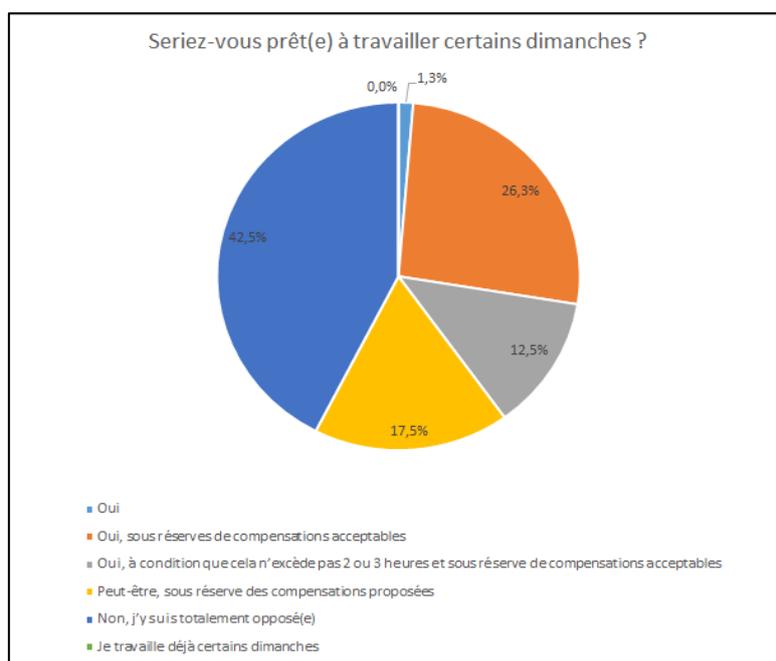
Deux autres questions concernent **l'ouverture le dimanche**. L'une demande aux agents s'ils sont prêts à travailler le dimanche ; l'autre quelles seraient les compensations souhaitées en cas d'ouverture le dimanche.

Les résultats sont les suivants :

- La part des agents opposés au travail le dimanche (41,5%) est équivalente à la part des agents qui accepteraient de travailler le dimanche (sous certaines conditions)
- Les compensations financières viennent en tête, avant les récupérations et les évolutions d'organisation
- Les agents sont fortement attachés aux 2 jours consécutifs de repos.
- Les agents ne souhaitent pas travailler après 19h.



A Lille, la part des agents acceptant de travailler le dimanche « peut-être » ou sous certaines conditions est plus important ; le souhait de compensations financières y est également plus important :



Avis sur l'organisation en réseau

Le questionnaire ne comprend pas de question spécifique sur la mise en réseau des bibliothèques. C'est cependant une question importante. A la lumière des avis donnés en réponse à plusieurs questions, nous pouvons donner quelques éclairages :

- Le réseau semble apprécié surtout pour la possibilité qu'il offre d'accéder à un éventail plus large de collections, si l'on en juge par les attentes en termes de réservations dans les autres bibliothèques et de circulation des documents entre les bibliothèques.
- La suggestion d'horaires décalés dans un réseau ne suscite pas un fort intérêt. Les bibliothèques restent des équipements de proximité, et les usagers ne sont pas prêts à faire de nombreux km pour se rendre à la bibliothèque.
- Il en est de même de la « mise en cohérence » des horaires des bibliothèques avec les horaires d'autres équipements, qu'il s'agisse d'équipements culturels, d'équipements sportifs ou d'équipements commerciaux. La visite de la bibliothèque est majoritairement une visite « autonome ».

Verbatim

Une question ouverte (Q23) du questionnaire permettait aux agents de donner leur avis sur les horaires, mais aussi sur la méthode et les objectifs de l'enquête. En voici des extraits :

« Enjeu primordial pour l'avenir de la lecture publique et de la fréquentation des bibliothèques. Un programme d'animations et de réformes incluant toutes les notions de lieu alternatif devront néanmoins être pris en compte. La question est de savoir quoi proposer aux nouveaux usagers qui soit bien davantage qu'un lieu où l'on emprunte ou restitue des documents ».

« Le public ne s'exprime pas sur une envie d'ouverture du dimanche en particulier. Je pense que si nous ouvrons à Lille le dimanche, il faudrait prévoir un seul site ouvert, non seulement afin d'avoir assez de personnel volontaire et aussi par souci de lisibilité pour le public. De plus il faut penser à une bibliothèque qui soit en mesure d'accueillir et de satisfaire un public familial qui serait peut-être nombreux. Ce qui exclut les petites annexes de quartier. Ce que j'ai pu observer, c'est que les parents trouvent absurde que la bibliothèque soit fermée le matin pendant les vacances (grandes ou petites) et que nous n'offrons pas plus d'animations jeunesse justement le moment où les enfants sont plus disponibles ».

« Selon moi la bibliothèque devrait plutôt renforcer sa vertu qui consiste justement à se « nicher » dans le quotidien, pour y faire germer, possiblement de belles stimulations culturelles, entre les lecteurs, entre un usager et des objets culturels, quitte à ouvrir un peu plus tard en semaine, jusqu'à 19 heures certains soir ici même, et plus tard, peut-être dans une bibliothèque centrale. Je reste donc persuadé que d'autres structures publiques sont plus propices à être visitées le dimanche, notamment les musées (rencontre dépendant d'un temps et d'un lieu consacrés, ceci avec des œuvres originales). Merci pour nous avoir permis de nous exprimer ».

« S'il n'y a pas les budgets pour avoir des nouveautés en rayon, ni de connexion internet fiable, il est inutile de se poser la question des horaires, car de toute façon les gens ne viendront pas ».

« Travailler le dimanche doit être exceptionnel et accompagné d'animations. Travail le dimanche basé sur le volontariat ».

« Je pense plutôt à une complémentarité au niveau des heures d'ouverture et non une uniformisation systématique et une étude au cas par cas de chaque médiathèque et des pratiques des usagers ».

« Ce questionnaire est une hypocrisie totale, sachant que notre avis ne comptera aucunement... ».

« Travaillant depuis plus de 25 ans en bibliothèque, j'ai vu passer toutes sortes d'horaires (matin de 9h à 12h, soirées jusque 19h) mais cela n'a jamais augmenté le nombre de fréquentants. L'ouverture du dimanche permettait d'accueillir un public différent mais pour cela il est utile d'avoir un personnel suffisant afin d'effectuer un dimanche par mois grand maximum ; si cela revient trop souvent ce n'est pas tenable sur du long terme ».

« Toute augmentation d'horaires devra impliquer automatiquement l'embauche de nouveaux personnels d'autant que les agents partent en retraite ne sont plus remplacés ».

« En plus des horaires d'ouverture des bibliothèques, il faudrait prendre en compte les horaires pour les accueils de classe, relais d'assistantes maternelles, garderie, centre de loisirs, crèche... »

« Le plus important est-il la qualité de l'accueil ou l'amplitude horaire ? Question philosophique ».

« Le fait de modifier ou d'élargir les horaires d'ouverture doit tenir compte de notre travail en interne qui ne saurait souffrir d'une réduction (nous avons déjà des difficultés à gérer nos missions internes sur le temps qui leur est consacré). Ne pouvant envisager pour des agents des journées de 9h à 20h, y compris sur un système de pause au milieu de la journée qui n'arrangerait quasiment personne, les réflexions doivent tenir compte de ces contraintes que nous avons et qui ne tiennent pas qu'à l'accueil du public ».

« Le jeudi est le jour où nous recevons le moins de public mais majoritairement le public sénior et/ou le public qui sait que la médiathèque est la plus calme ce jour-là. Certains usagers, même s'ils sont minoritaires seraient satisfaits que la médiathèque soit ouverte pendant la pause déjeuner (13h/14h plutôt que 12h/13h) ou de 18h à 19h mais pas au-delà je pense ».

« Je ne verrai pas d'inconvénient à faire des nocturnes les vendredis soir ni de travailler le dimanche toute la journée si cela était une fois par trimestre, par exemple, avec un système de rotation du personnel. Je pense que c'est là qu'on verrait venir plus de monde, voire de nouveaux usagers. Merci pour cette enquête très pertinente ! ».

« Attention à ne pas empiéter de manière excessive sur la vie de famille des agents, le travail le weekend plus le travail le soir sans un aménagement limitant un maximum leur fréquence n'est pas acceptable ».

« Questionnaire trop fermé qui donne l'impression d'un souhait d'orienter les réponses dans le sens d'un chemin, j'en suis sûr déjà tracé... ».

« Personnellement, avoir un cycle de travail sur 3 ou 4 semaines me permettant de bénéficier de week-ends classiques (samedi-dimanche) et de les connaître longtemps à l'avance serait une amélioration sensible pour ma vie privée ; il faudrait que le travail le samedi soit exclusivement dédié au service public (les réunions avec d'autres services ne pouvant avoir lieu que du lundi au vendredi ; d'ailleurs, à ce titre, il me serait utile de travailler le lundi de temps en temps). Je serais favorable à une annualisation du temps de travail, avec des semaines de volume horaire variable selon l'ouverture au public. Je ne serais pas opposée à ce que mes semaines dépassent 35h (dans la limite de 45h). Concernant le mode de compensation, la meilleure solution est une combinaison de temps et d'argent (ou un choix entre les deux), que chaque agent pourrait choisir en début d'année scolaire (car les besoins évoluent en fonction de la santé des agents, de leurs contraintes et projets personnels). Enfin, l'extension d'horaires et la complexification des cycles de travail voire une mobilité du personnel dans le réseau nécessitent l'acquisition d'un logiciel de plannings de temps de travail et de service public ».

Comptage de la fréquentation horaire des bibliothèques

Rappel de la méthodologie

Nous avons installé des compteurs dans les différentes bibliothèques pendant une semaine entière. Ces compteurs, non directionnels, ont compté à la fois les entrées et les sorties et n'ont pas discriminé les usagers et le personnel ; c'est pourquoi nous avons divisé le total du comptage par 2 et parfois enlevé le nombre de passages correspondant à des groupes (par exemple une classe).

Quelques bibliothèques ont assuré leur propre comptage, que ce comptage ait été fait « à la main » (bibliothèque de Lezennes dans le réseau du Mélantois), ou que les nouveaux portiques antivols aient permis un comptage horaire (bibliothèques de Lille sauf Vieux Lille, Lille Moulins et Saint-Maurice Pellevoisin).

Au total, il faut considérer les résultats comme des « ordres de grandeur » ; c'est surtout le « rythme » de visite de la bibliothèque que nous cherchons à connaître (évolution des entrées sur la journée).

Les horaires actuels

Les horaires actuels des différentes bibliothèques sont les suivants :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Total
Lille								
Jean Lévy étude, presse, internet		10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-18h		44h
Bois Blancs		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Faubourg de Béthune		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Fives		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Lille Sud		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Moulins		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Saint-Maurice-Pellevoisin		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Vieux Lille		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Wazemmes		14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h		26h
Lomme		14h-18h	10h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-18h	10h-13h	31h
Wattrelos								
Centrale		13h30-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	13h30-18h	9h30-17h		29h30
Sapin Vert		14h-18h	9h30-12h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	13h-17h		22h30
Beaulieu		14h-18h	9h30-12h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	13h-17h		22h30
Sequedin		15h-18h30	15h-18h30	15h-18h30	15h-18h30	10h-16h		20h
Mouscron								
Centre	12h30-18h	10h-12h 12h30-18h	12h30-19h	12h30-18h	11h-18h	9h-17h		40h
Dottignies			14h-18h	14h-18h	10h-12h 14h-18h	10h-12h 13h-17h		20h
Frégate			14h-17h		15h-18h			6h
Herseaux		16h-18h	15h-18h		15h-18h	10h-12h		10h
Luingne			15h-18h		15h-18h			6h
Tuquet	16h-18h		15h-18h		15h-18h			8h
Seclin		15h-18h	9h-12h 14h-18h	15h-18h	15h-19h	9h-16h		24h
Vendeville		16h30-19h	10h-12h30 14h30-18h		16h30-19h	9h-12h30		13h30
Templemars		15h-17h30	10h-12h 14h-19h		15h-19h	10h-12h 14h-16h		17h30
Houplin-Ancoisne		17h-18h30	10h-18h		9h-11h 14h30-18h			18h30
Lezennes		11h-14h	10h-12h 15h-19h		15h-18h	10h-12h 14h-18h		18h
Lesquin		15h-19h	10h-18h		15h-19h	10-17h		23h

Ces horaires sont très divers. Une seule bibliothèque est ouverte le dimanche matin, la médiathèque l'Odysée de Lomme ; l'amplitude d'ouverture varie de 6h à 44h (Lille Jean Lévy, où les horaires ont été étendus récemment) ; la pause méridienne est présente dans la majorité des bibliothèques ; les horaires d'ouverture les plus tardifs ne dépassent pas 19h ; dans un certain nombre de cas, l'ouverture en soirée le samedi s'arrête à 17h...

On n'a fait figurer dans le tableau que les horaires d'ouverture en période scolaire ; dans la plupart des bibliothèques, les horaires sont plus restreints lors des vacances scolaires, y compris les « petites vacances scolaires ».

Bibliothèques de Lille

Rappel des horaires actuels des bibliothèques de Lille

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Jean Lévy	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-18h
Bois Blancs	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Faubourg de Béthune	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Fives	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Lille Sud	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Moulins	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Saint-Maurice-Pellevoisin	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Vieux Lille	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h
Wazemmes	14h-18h	10h-13h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-13h 14h-18h

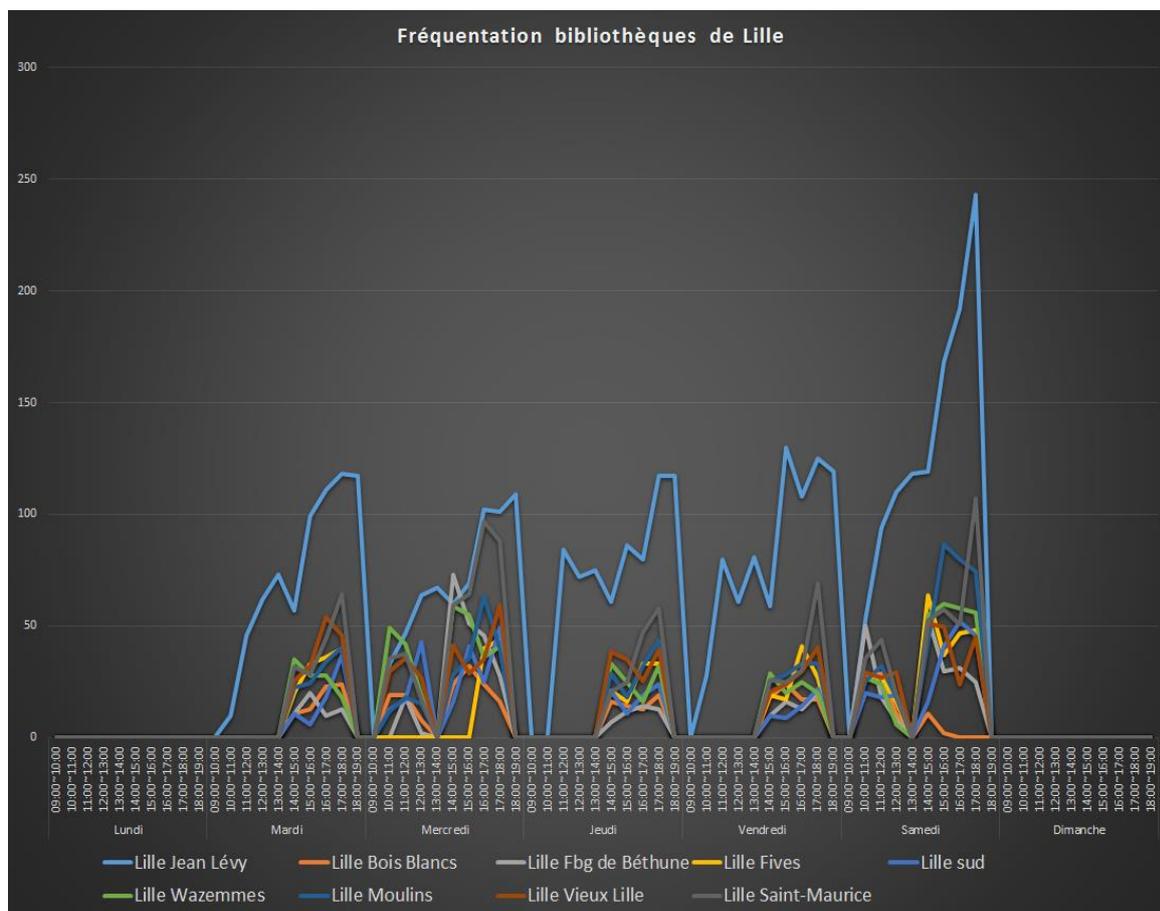
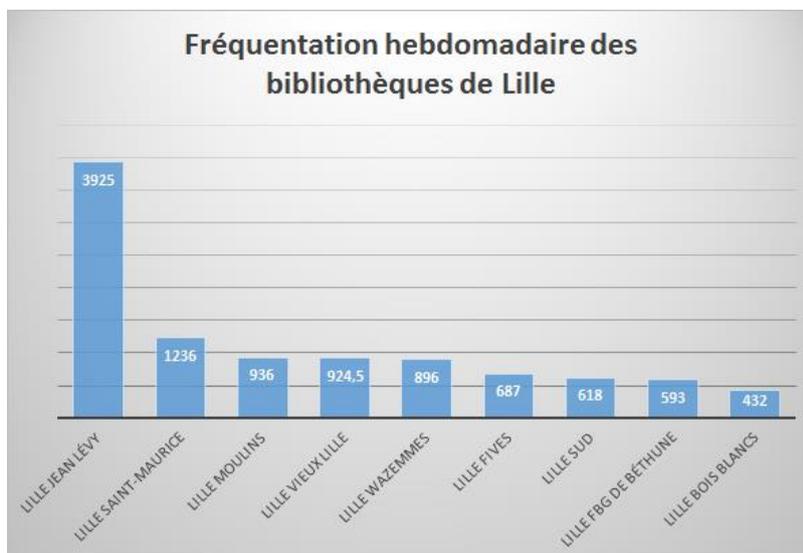
Résultats des comptages : ensemble des bibliothèques

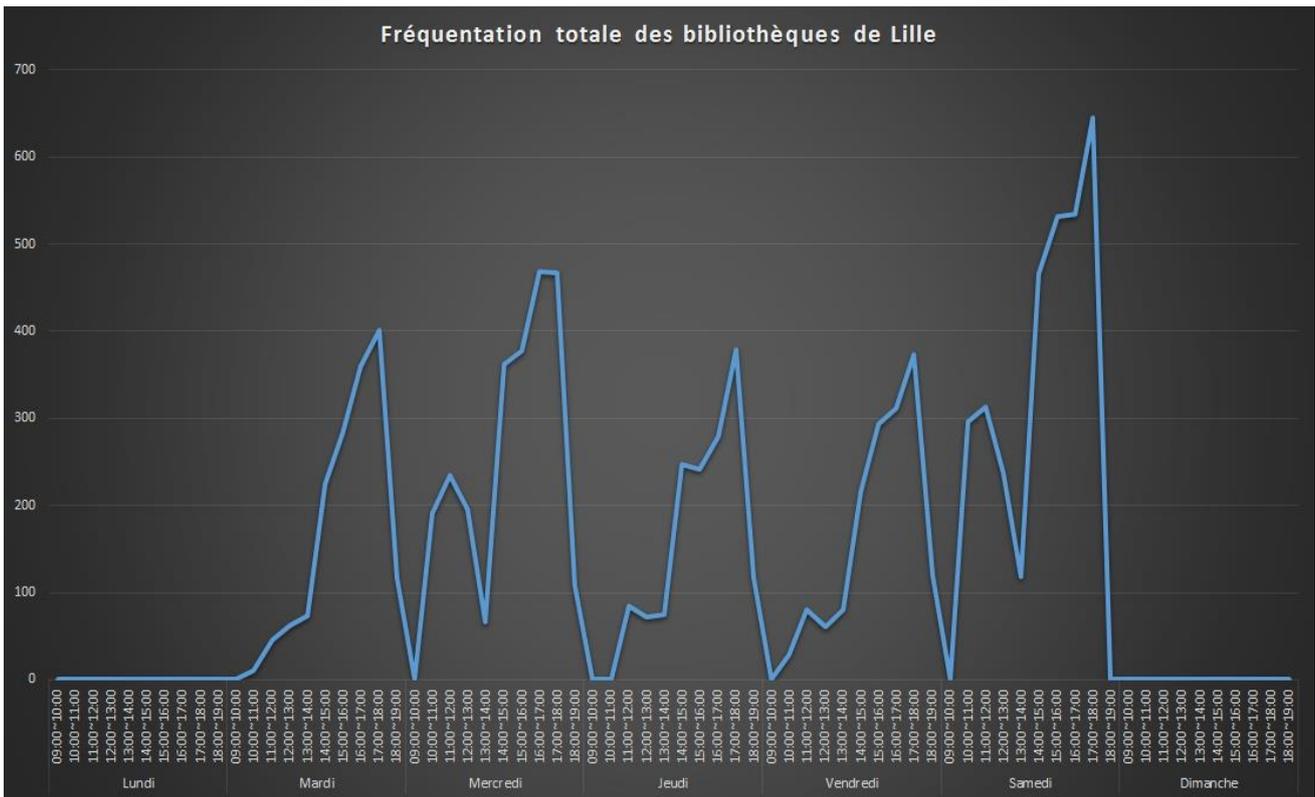
Principales observations :

- La bibliothèque la plus fréquentée est la médiathèque Jean Lévy, suivie de Saint-Maurice Pellevoisin, Moulins et Vieux Lille. Les bibliothèques les moins fréquentées sont Lille Sud, Faubourg de Béthune et Bois Blancs. De toute évidence, mais cela n'est pas une spécificité lilloise, l'impact des bibliothèques sur la population est plus forte dans les quartiers où les CSP+ sont les plus nombreuses ; ce n'est toutefois pas le cas à Moulins.
- Les 2 plus gros jours de fréquentation sont le mercredi et le samedi, ce qui ne constitue pas une surprise. Le samedi connaît en général la plus forte fréquentation.
- La fréquentation est particulièrement forte en fin d'après-midi à Jean Lévy, Saint-Maurice Pellevoisin, Vieux Lille et Lille Sud (ce qui est à rapprocher de la demande des usagers et des non usagers d'une ouverture plus tardive le soir).
- La bibliothèque Jean Lévy a des horaires différents des autres bibliothèques ; le rythme de sa fréquentation est plus régulier au cours de la journée (sans doute le « poids » des étudiants) ; elle tend à augmenter tout au long de la journée.
- La pause méridienne introduit une forte rupture dans la fréquentation : une baisse précède la pause (contrairement à ce que l'on constate le soir où la fréquentation augmente jusqu'à la fermeture) et la reprise de la fréquentation n'est pas immédiate après la pause.

- Suite à une défaillance du compteur du portique, la médiathèque des Bois Blancs semble peu fréquentée le samedi après-midi. En revanche Jean Lévy, Fives et Moulins ont une fréquentation particulièrement forte le samedi après-midi.

Les comptages ont eu lieu entre le 4 et le 25 novembre 2016 et ont donné, pour l'ensemble des bibliothèques, les résultats suivants :

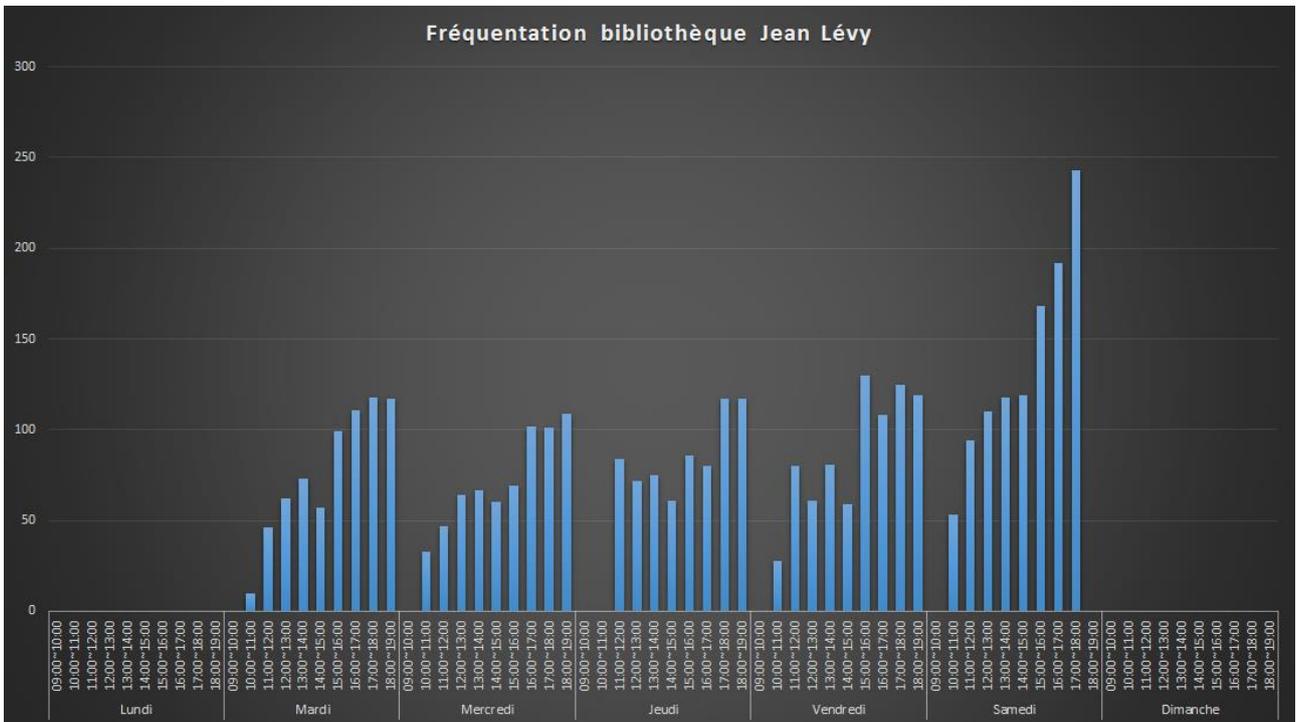




Résultats des comptages par bibliothèque

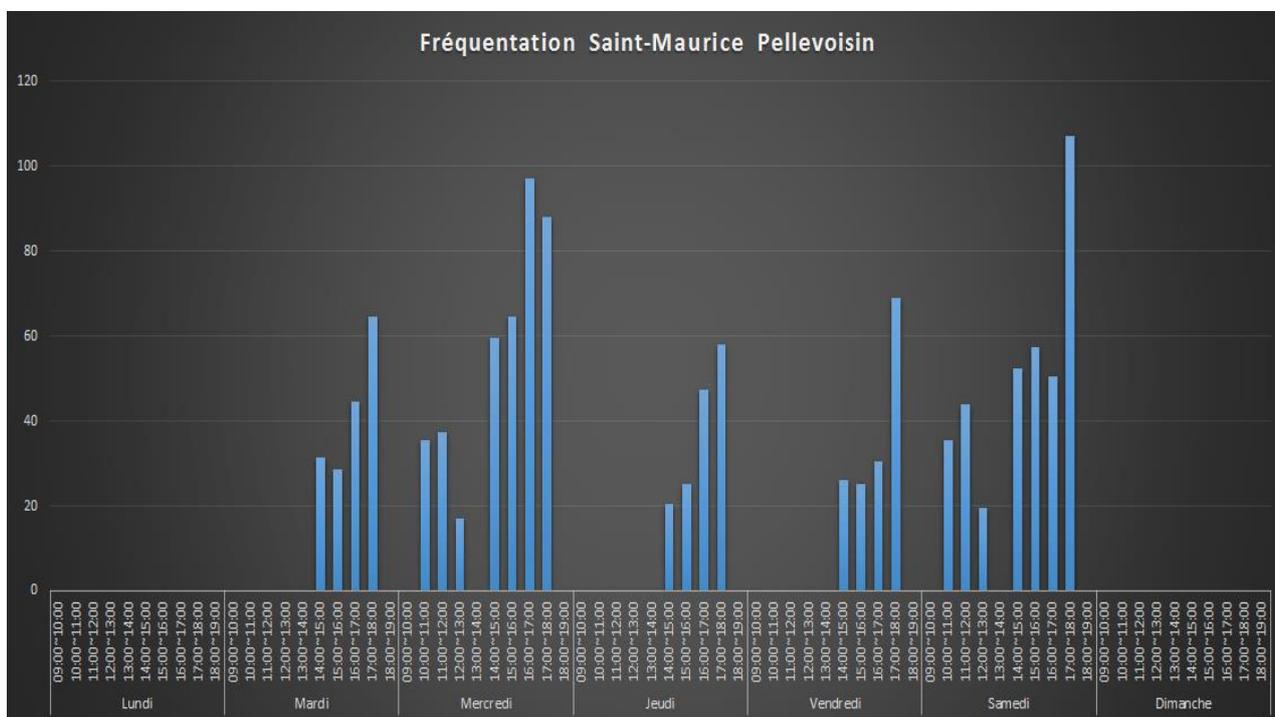
Bibliothèque Jean Lévy

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



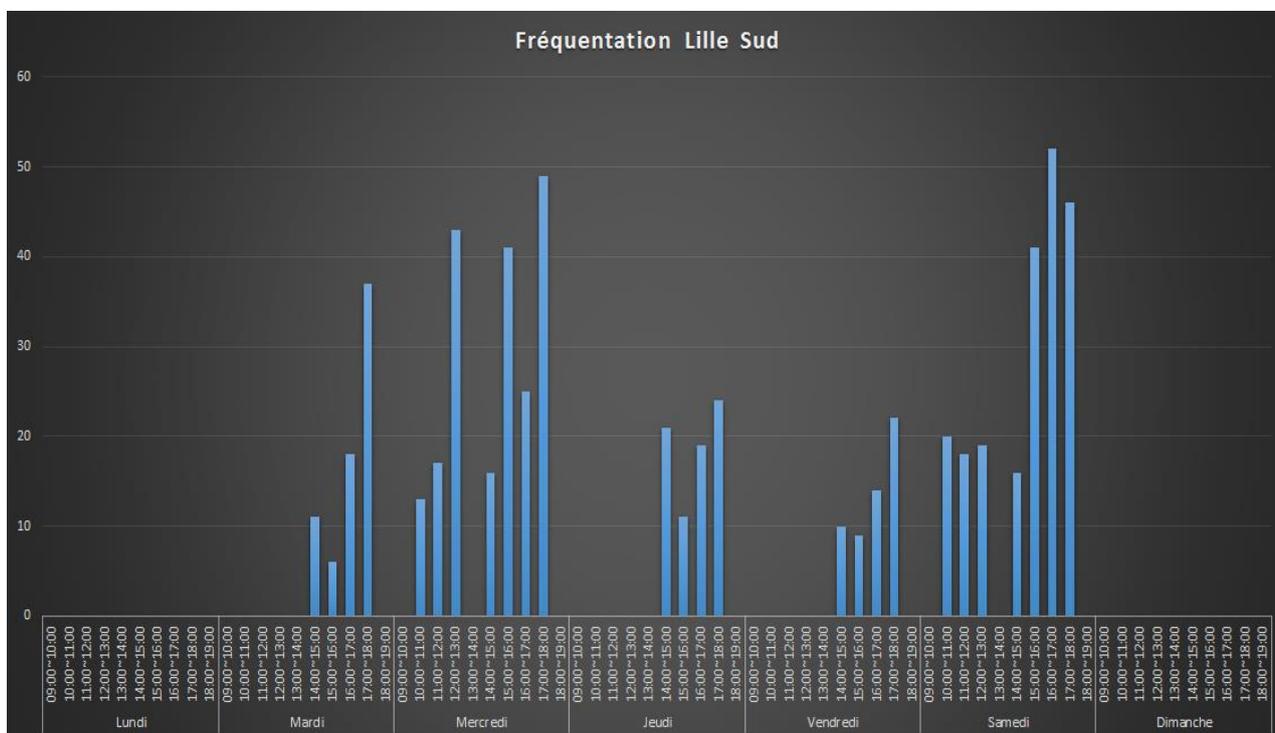
Bibliothèque Saint-Maurice Pellevoisin

Le comptage a eu lieu entre le 19 et le 25 novembre 2016 (pose de compteurs).



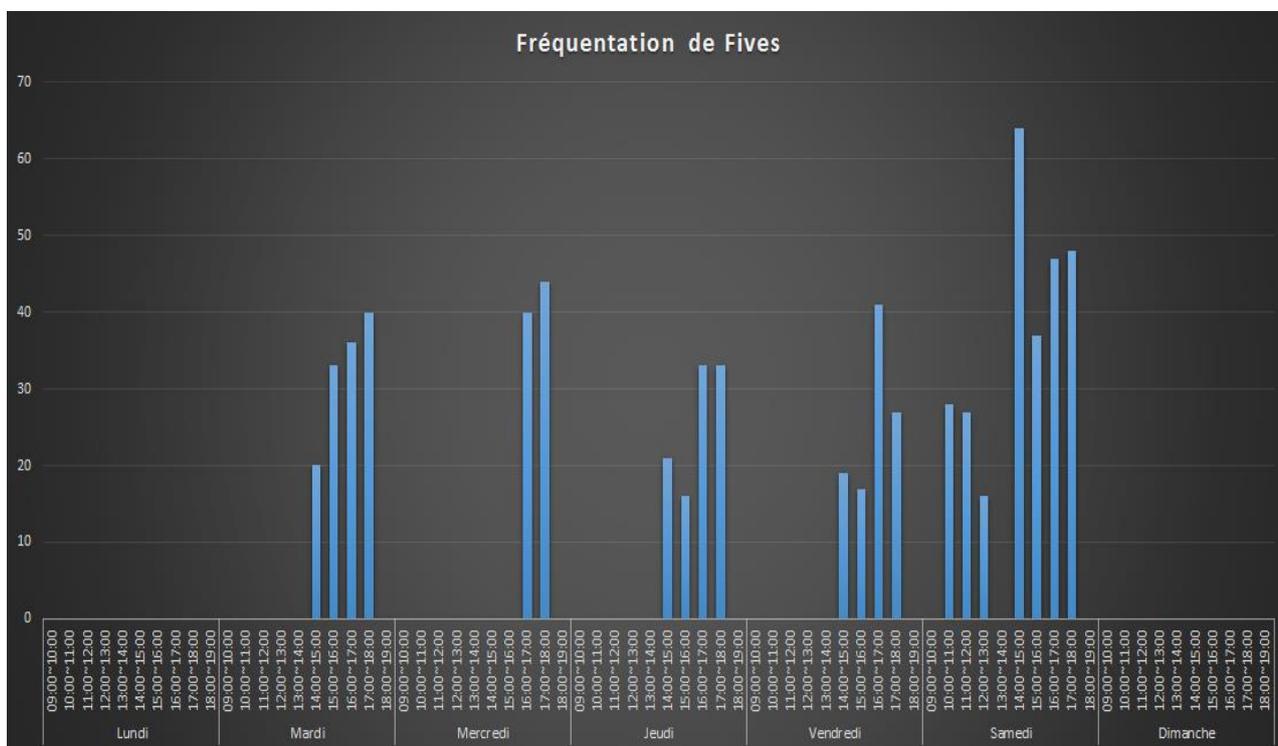
Bibliothèque Lille Sud

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



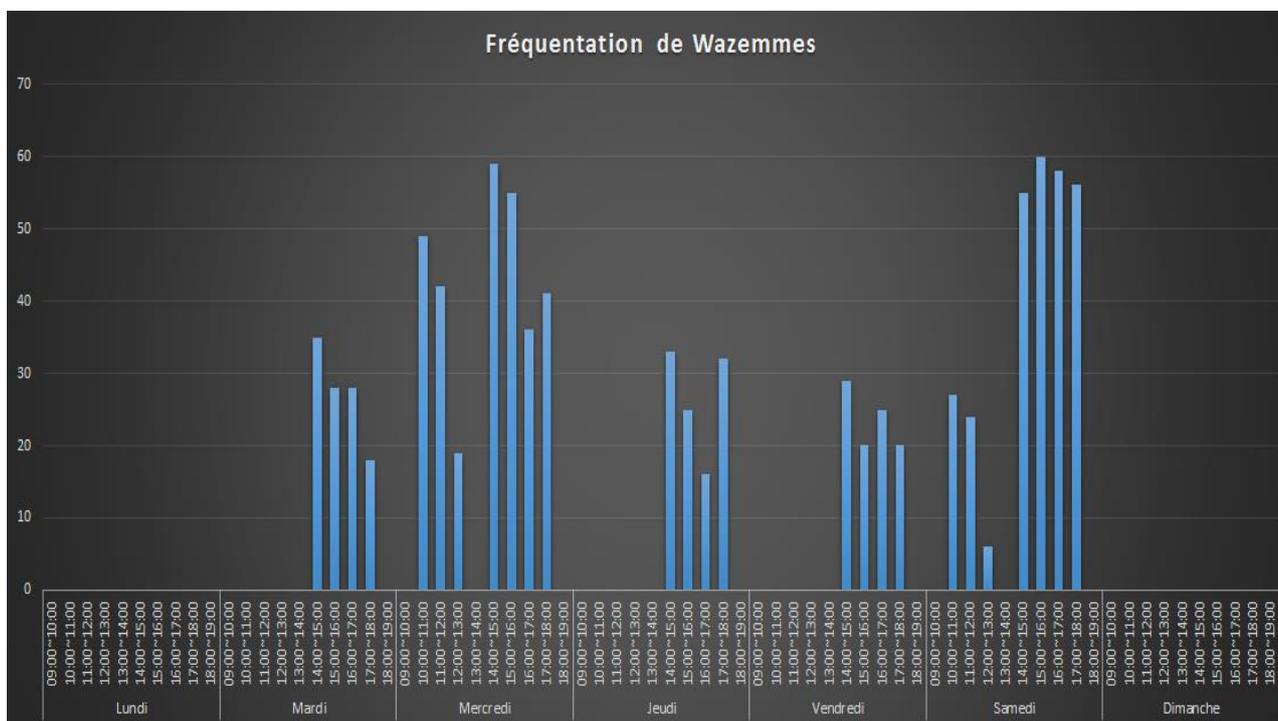
Bibliothèque Fives

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



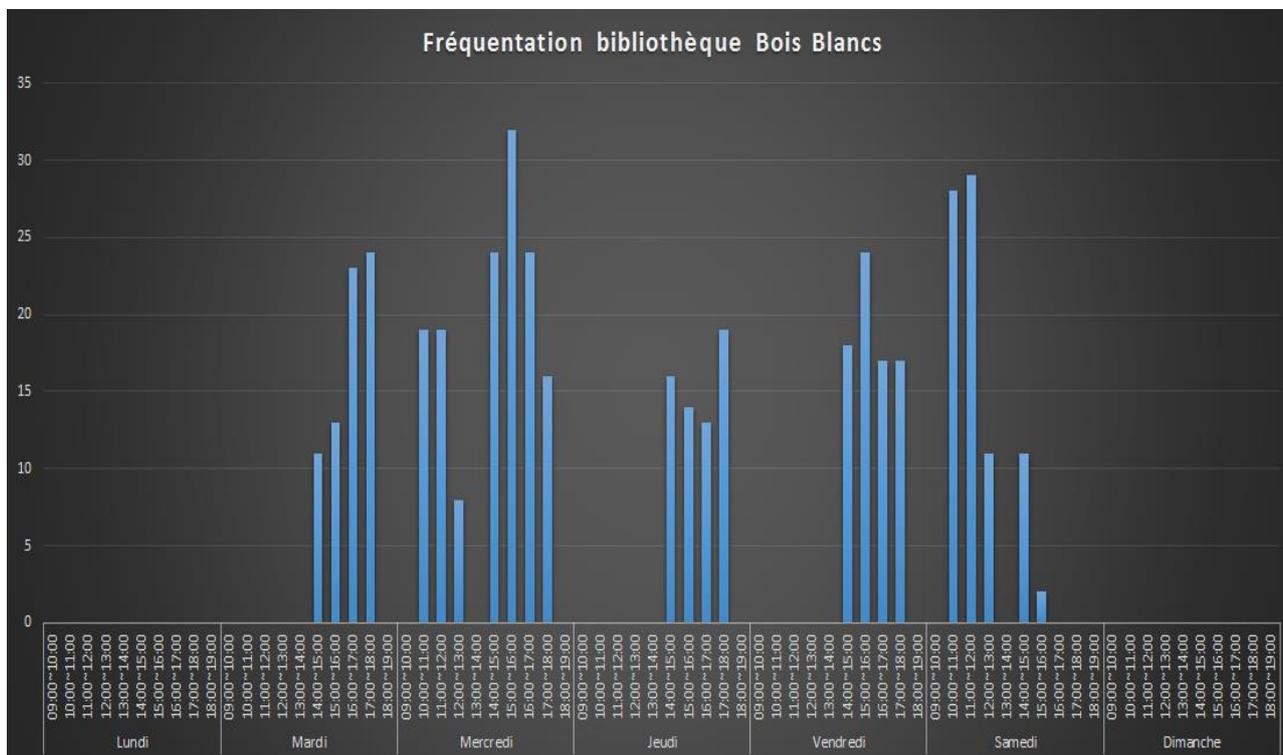
Bibliothèque Wazemmes

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



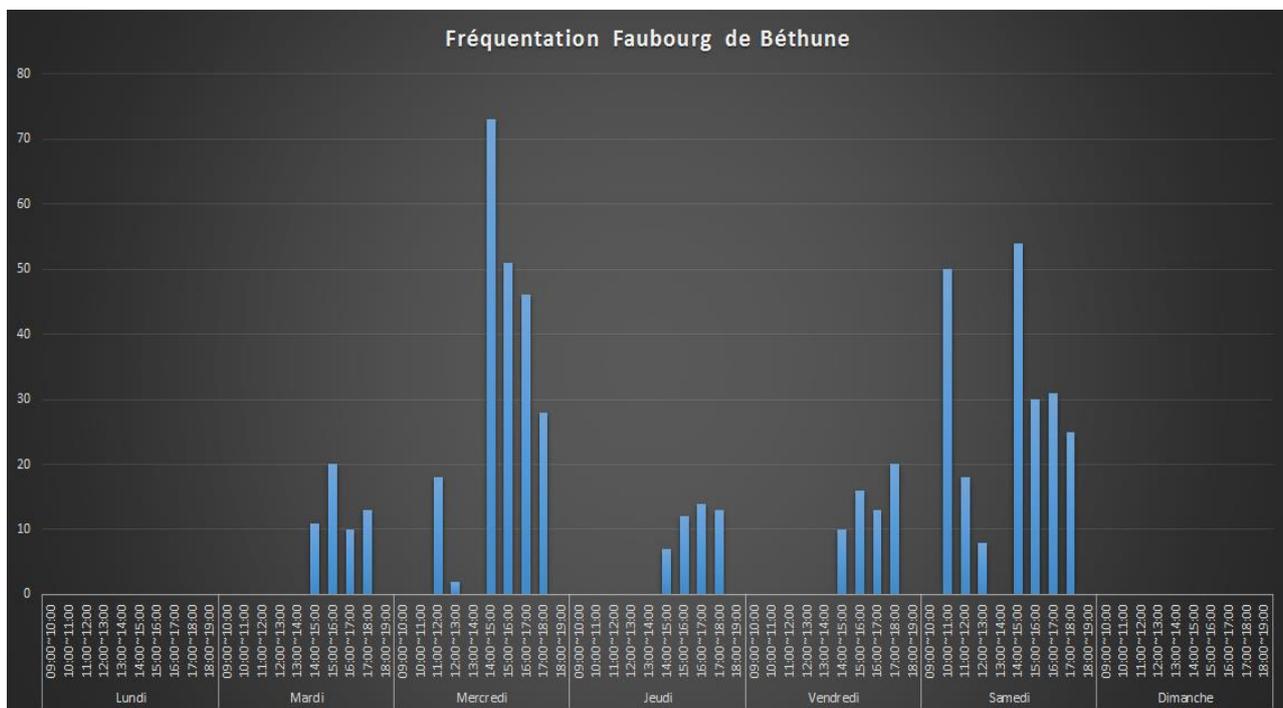
Bibliothèque Bois Blancs

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



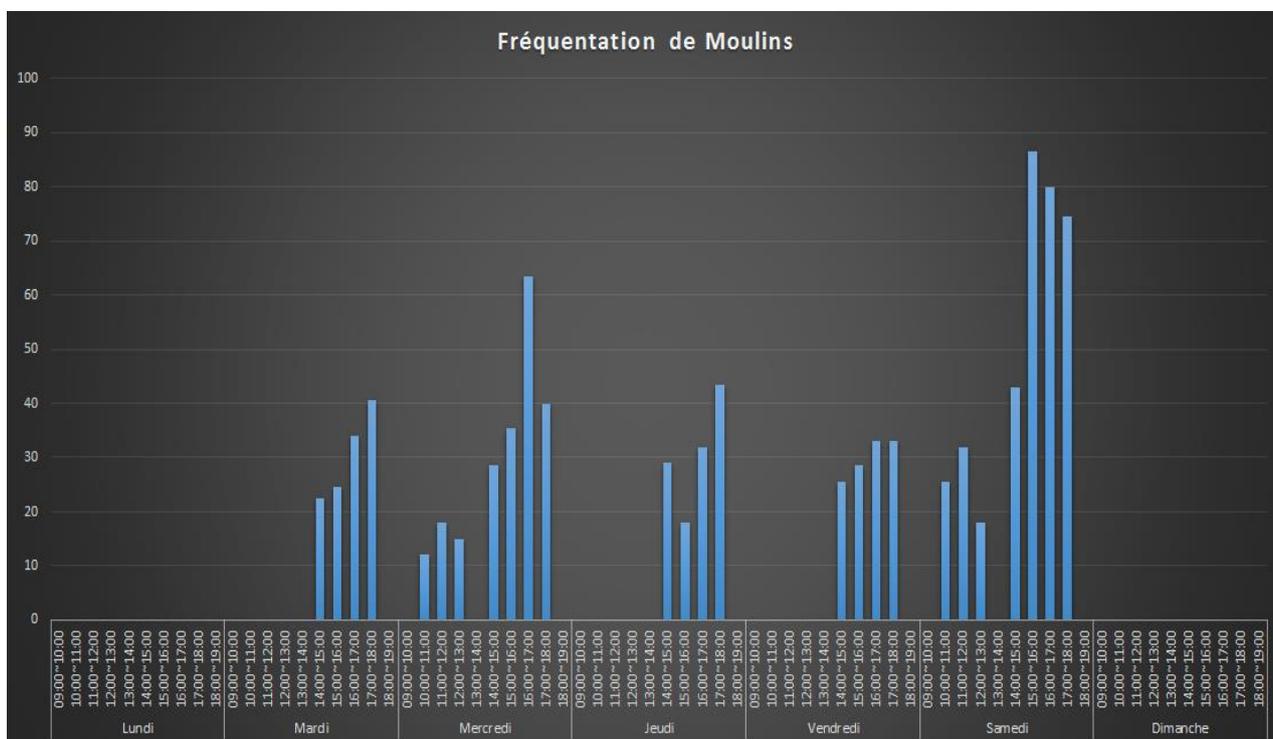
Bibliothèque Faubourg de Béthune

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).



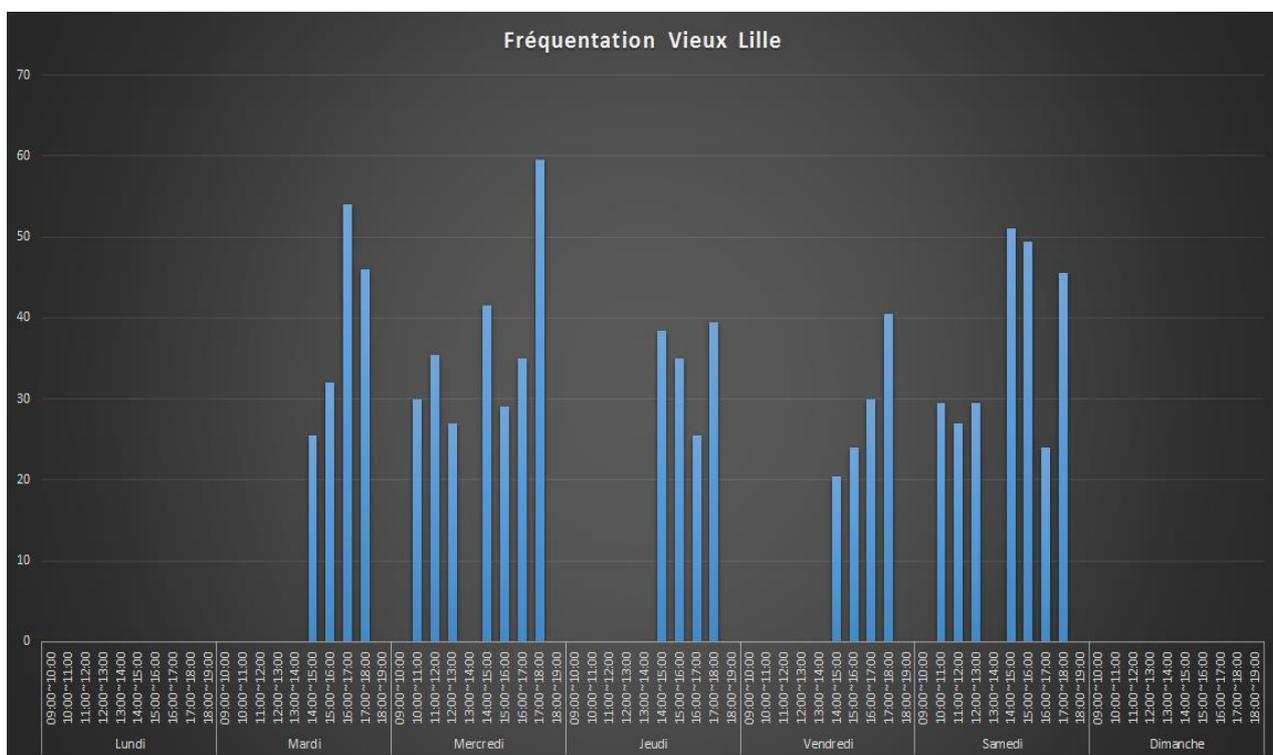
Bibliothèque Moulins

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (pose de compteurs).



Bibliothèque Vieux Lille

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2016 (comptage par les portiques).

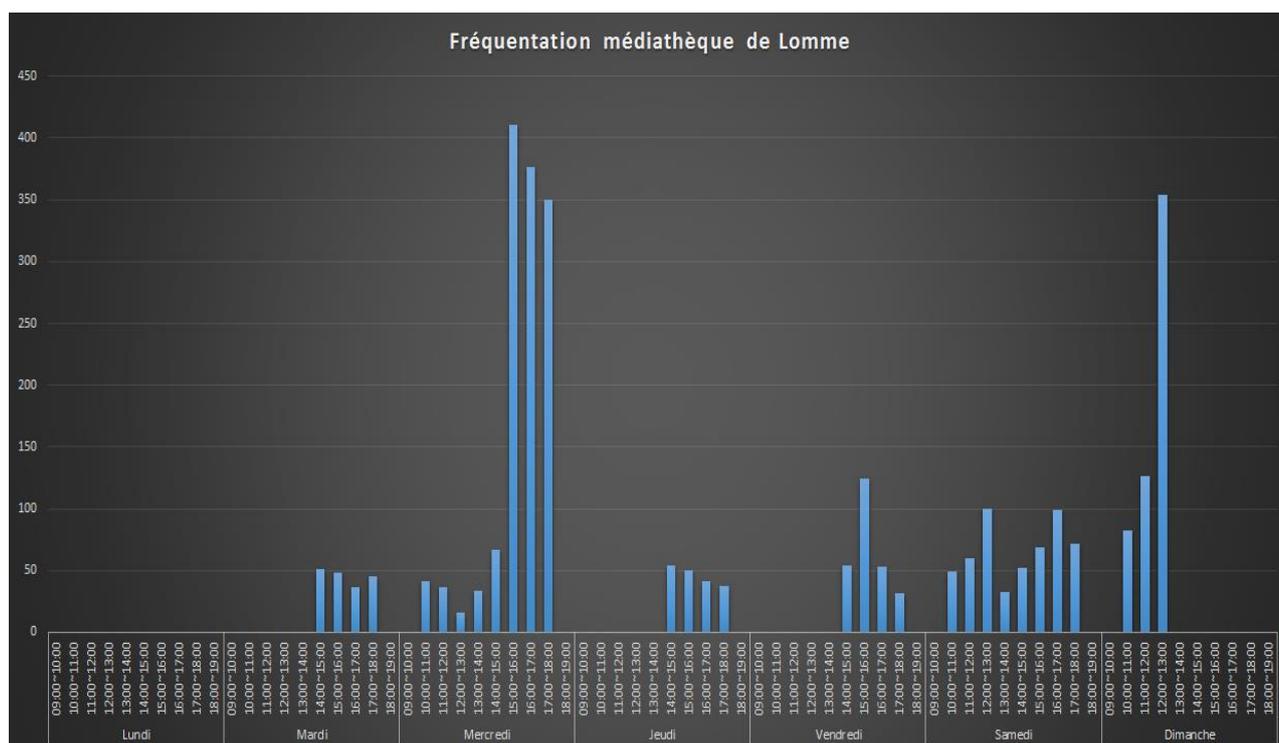


Bibliothèque de Lomme (l'Odysée)

Les horaires actuels de la médiathèque :

Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14h-18h	10h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-18h	10h-13h

Le comptage, qui a eu lieu entre le 2 et le 8 décembre 2016, a donné les résultats suivants :



Quelques observations :

- Les 2 demi-journées de plus forte fréquentation (et de loin) sont le mercredi après-midi et le dimanche matin.
- Ce sont aussi les 2 demi-journées où la fréquentation est très forte à l'heure de fermeture (ce qui pose de toute évidence la question d'une ouverture plus tardive en soirée le mercredi et le dimanche après-midi).
- La fréquentation à l'heure du déjeuner le mercredi et le samedi est plus faible qu'aux heures qui précèdent et qui suivent.
- Il se confirme que le vendredi est une « journée particulière ».

Bibliothèques de Lille et médiathèque de Lomme

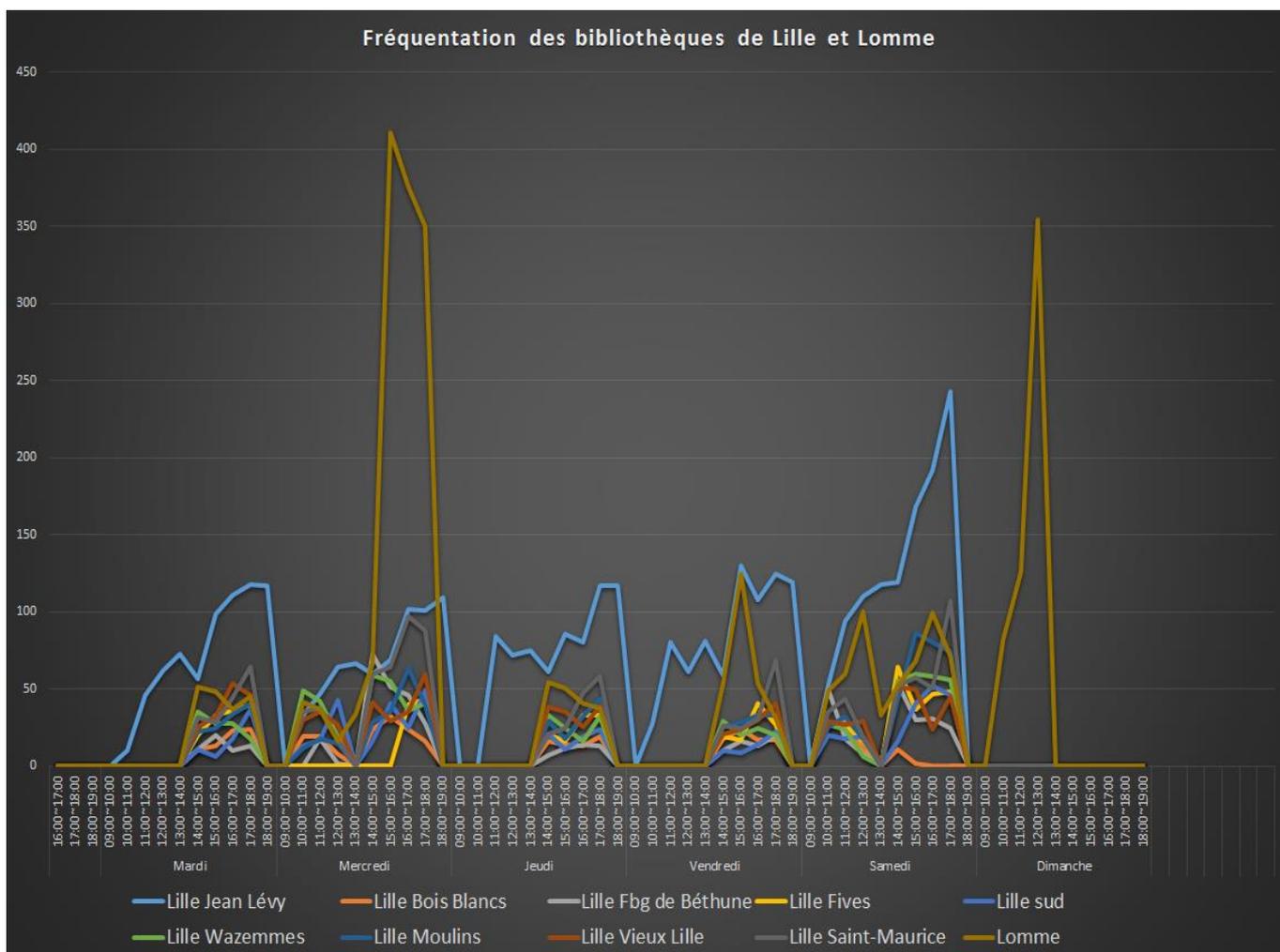
Nous pensons qu'il peut être intéressant d'analyser la fréquentation cumulée des bibliothèques de Lille et de Lomme (médiathèque l'Odysée), pour plusieurs raisons :

- La proximité géographique et sociologique.
- Le rapprochement de la médiathèque de Lomme et du réseau des bibliothèques de Lille.
- La fréquentation de la médiathèque de Lomme par de nombreux Lillois.

- Le fait que la médiathèque de Lomme est ouverte le dimanche matin.

Rappel des horaires de la médiathèque de Lomme :

Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14h-18h	10h-18h	14h-18h	14h-18h	10h-18h	10h-13h



Principales observations :

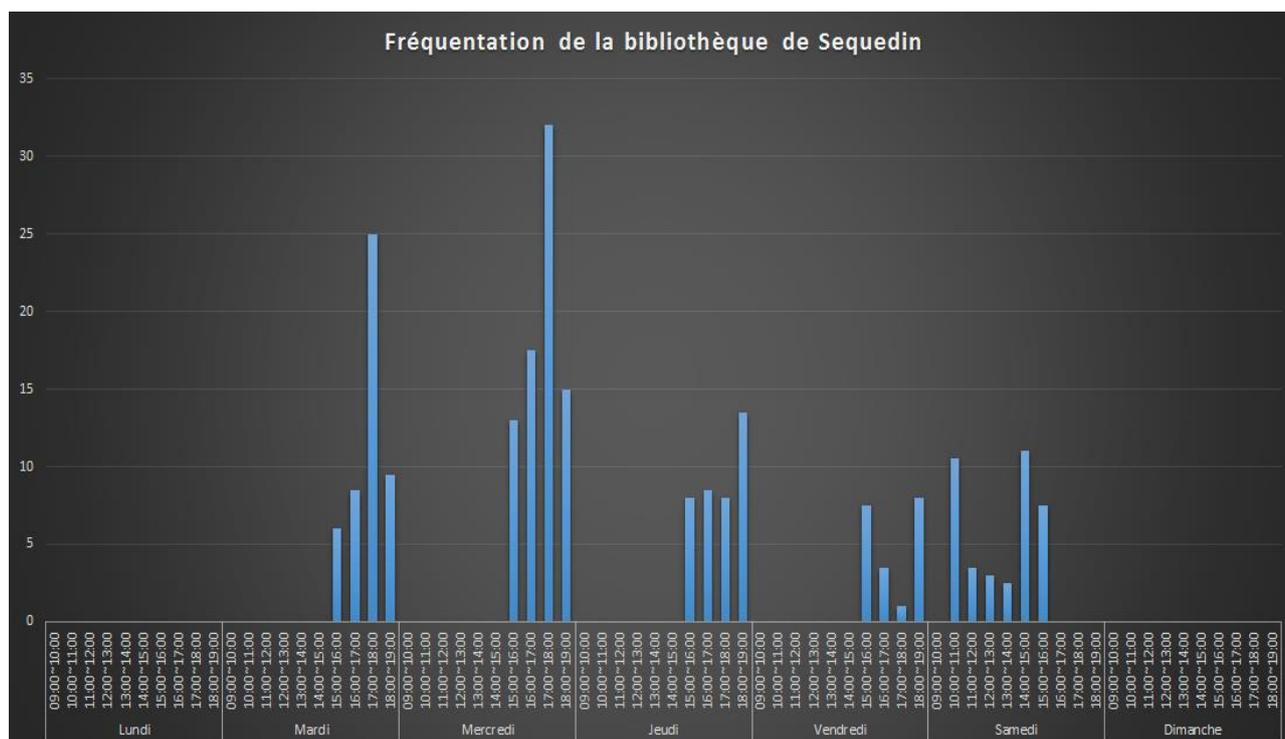
- La bibliothèque Jean Lévy est la bibliothèque la plus fréquentée de notre panel (3 925 entrées dans la semaine), devant la médiathèque de Lomme (3 056 entrées).
- La fréquentation de la médiathèque de Lomme est particulièrement forte le mercredi après-midi et le dimanche matin. Elle est en revanche relativement faible le samedi après-midi. Il serait intéressant de savoir quelle est la part des Lillois dans la fréquentation le dimanche.
- La gratuité est peut-être une raison de la forte fréquentation de la médiathèque de Lomme, mais nous ne sommes pas en mesure de le mesurer.
- Si la fréquentation des bibliothèques lilloises a tendance à augmenter en fin d'après-midi, la tendance est moins marquée à Lomme.

Bibliothèque de Sequedin

Rappel des horaires de la médiathèque de Sequedin :

Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
15h-18h30	15h-18h30	15h-18h30	15h-18h30	10h-16h

Les comptages ont eu lieu entre le 4 et le 8 octobre 2016 et ont donné les résultats suivants :



Quelques observations :

- Les 2 demi-journées de plus forte fréquentation sont le mardi et le mercredi après-midi. Si le mercredi après-midi est traditionnellement un moment de forte fréquentation dans les bibliothèques, ce n'est pas le cas du mardi après-midi...
- La fréquentation le samedi est relativement faible, mais elle est concentrée sur la première heure d'ouverture et les 2 dernières (la bibliothèque ferme à 16h).

En bref, le rythme de fréquentation est assez « atypique », surtout pour une commune qui se définit elle-même comme un « bourg urbain » : la fréquentation le mardi et le jeudi après-midi est assez caractéristique d'un bourg rural, alors que la fréquentation de fin de journée est plutôt caractéristique d'un bourg urbain.

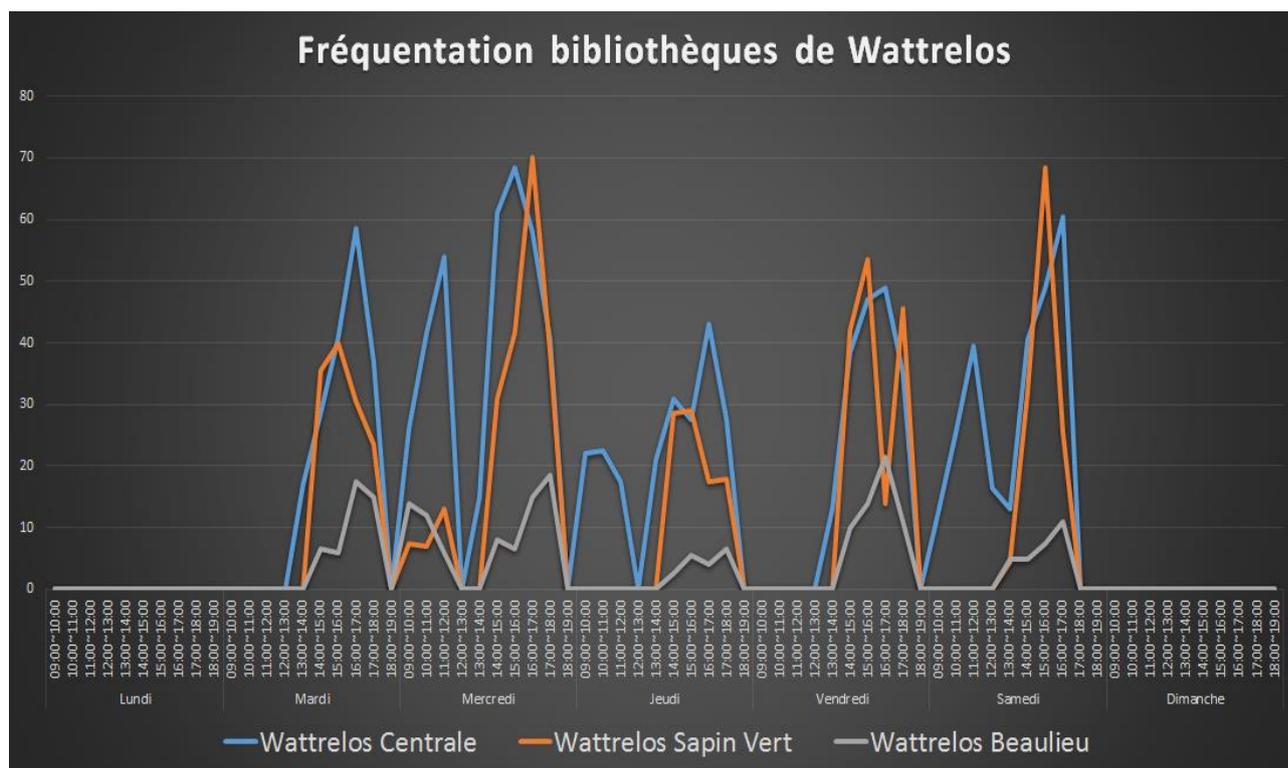
Bibliothèque du réseau de Wattrelos

Rappel des horaires des bibliothèques :

Centrale	13h30-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	13h30-18h	9h30-17h
Sapin Vert	14h-18h	9h30-12h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	13h-17h
Beaulieu	14h-18h	9h30-12h 14h-18h	14h-18h	14h-18h	13h-17h

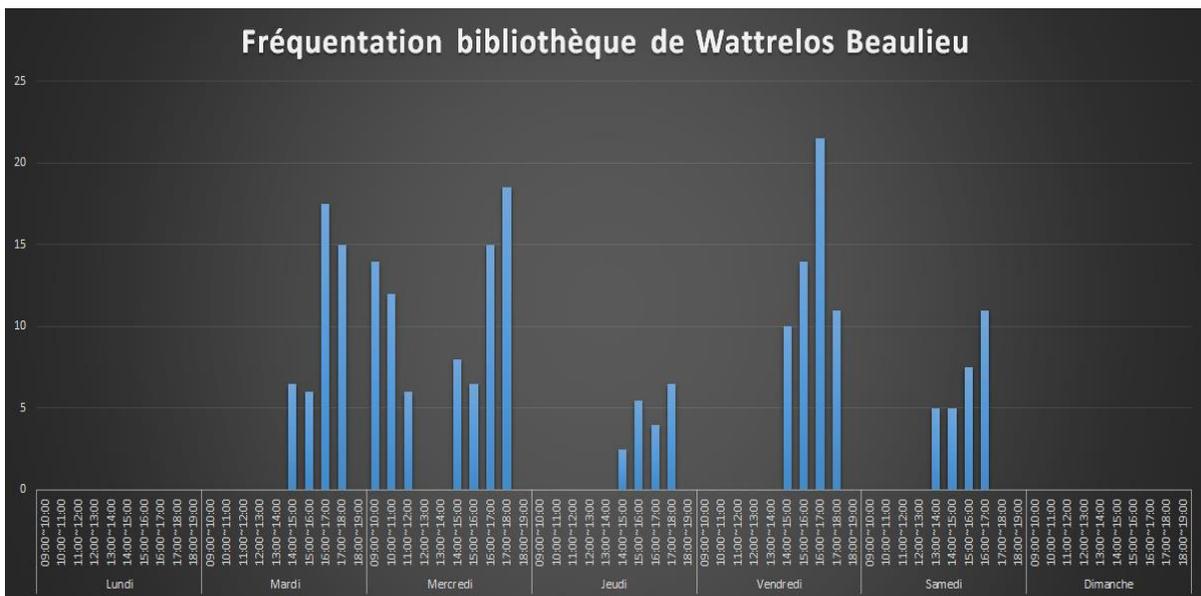
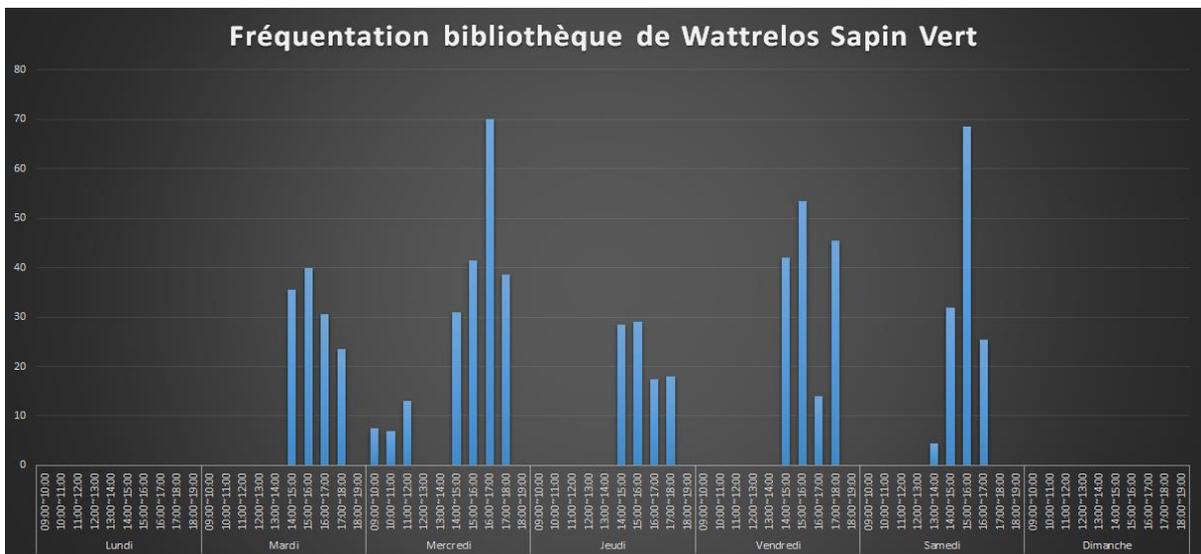
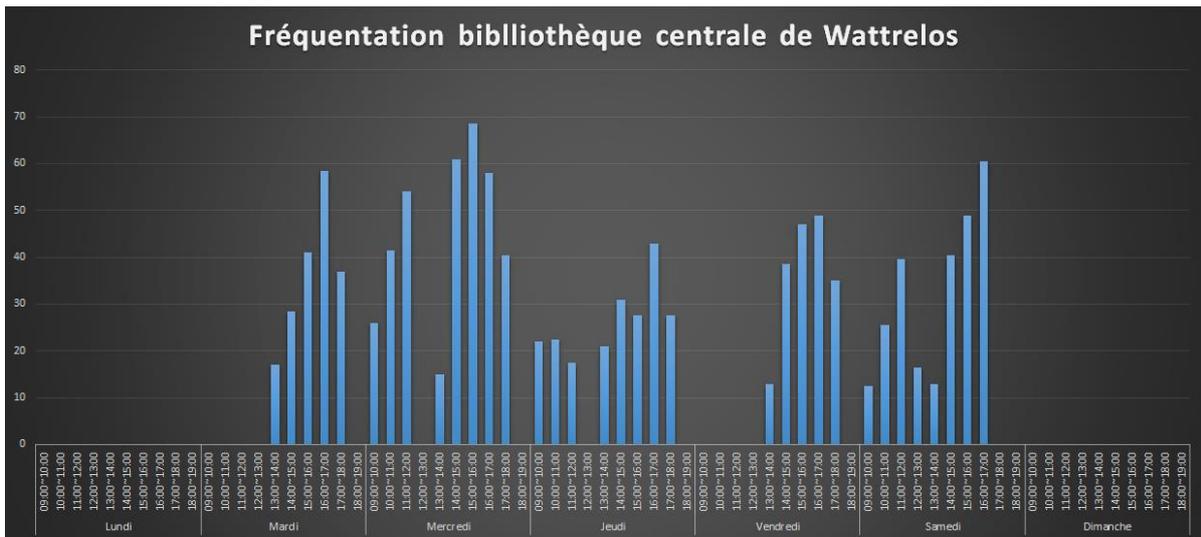
Ensemble des bibliothèques

Les comptages ont eu lieu entre le 11 et le 15 octobre 2016 et ont donné les résultats suivants :



Principales observations :

- La bibliothèque centrale et la bibliothèque de Sapin Vert attirent l'essentiel du public et selon un rythme comparable, à l'exception du mercredi matin où la fréquentation de Sapin Vert est très en retrait.
- La bibliothèque centrale connaît un rythme de visite assez régulier : le mercredi et le samedi sont les jours de plus forte fréquentation, mais le mardi, le jeudi et le vendredi connaissent des fréquentations importantes.
- La pause méridienne crée une véritable rupture.



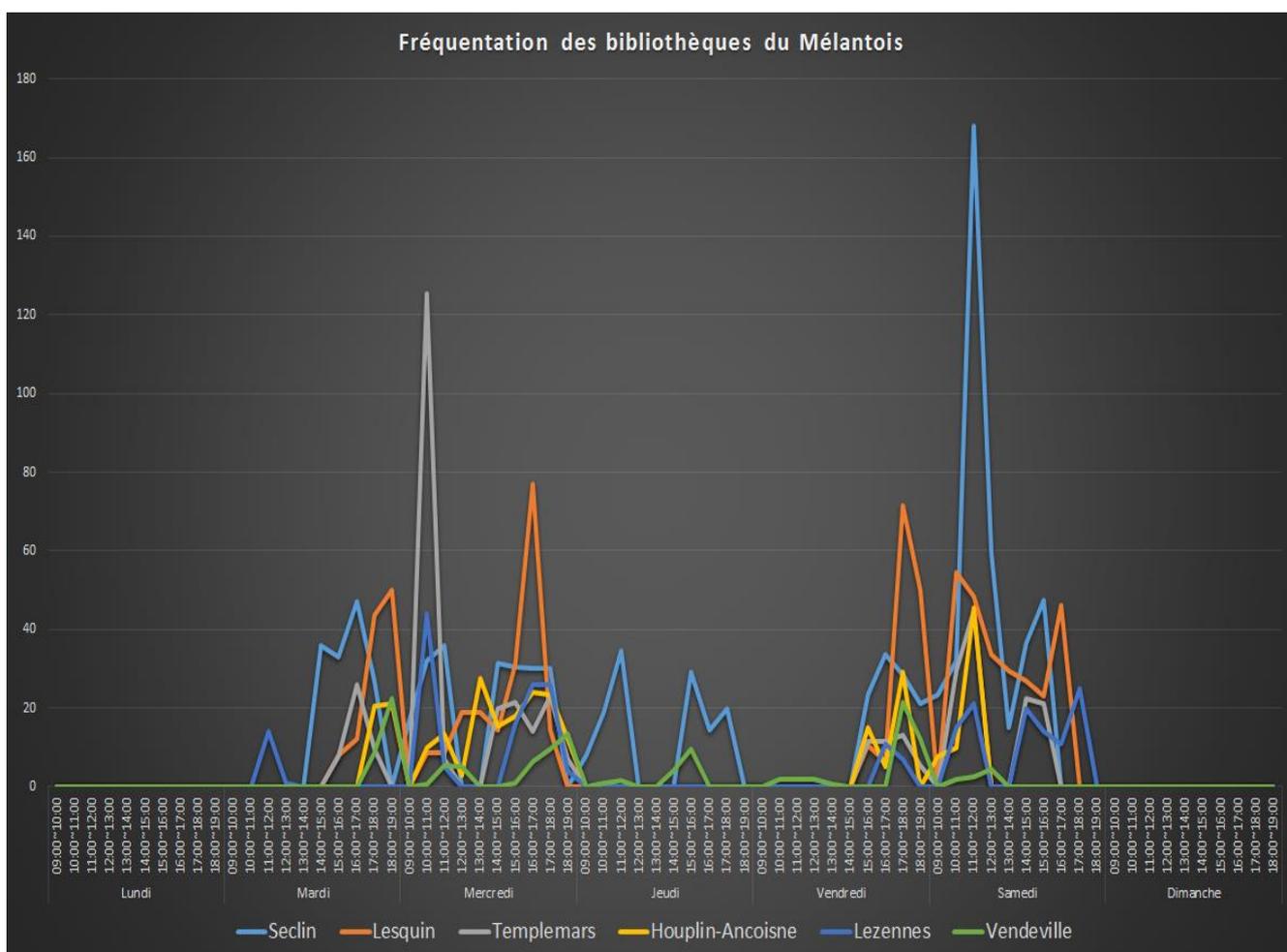
Bibliothèque du réseau de Mélançois

Rappel des horaires des bibliothèques :

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Seclin	15h-18h	9h-12h 14h-18h	15h-18h	15h-19h	9h-16h
Vendeville	16h30-19h	10h-12h30 14h30-18h		16h30-19h	9h-12h30
Templemars	15h-17h30	10h-12h 14h-19h		15h-19h	10h-12h 14h-16h
Houplin-Ancoisne	17h-18h30	10h-18h		9h-11h 14h30-18h	9h-12h30
Lezennes	11h-14h	10h-12h 15h-19h		15h-18h	10h-12h 14h-18h
Lesquin	15h-19h	10h-18h		15h-19h	10-17h

Ensemble des bibliothèques

Les comptages ont eu lieu entre le 26 septembre et le 17 décembre 2016 et ont donné les résultats suivants, pour l'ensemble des bibliothèques du réseau :



Quelques remarques :

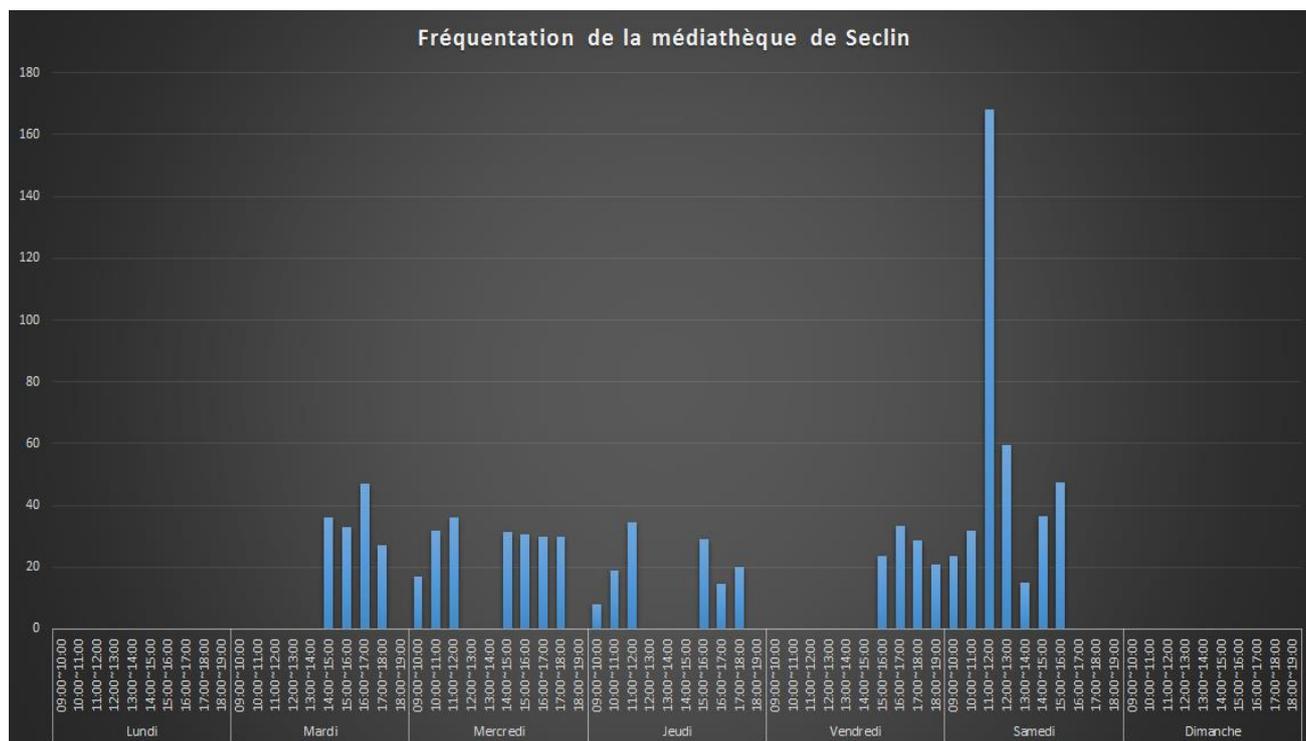
- La fréquentation de la médiathèque de Seclin est particulièrement forte le samedi matin, mais relativement régulière les autres jours (y compris le mercredi, qui ne semble pas un jour de très forte fréquentation).

- La fréquentation de la médiathèque de Templemars est très forte le mercredi matin.
- La fréquentation de la médiathèque de Lesquin est très forte le mercredi et le vendredi après-midi.
- La fréquentation de la médiathèque de Vendeville est fortement impactée par sa localisation (en face d'une école).

Nous ne savons pas ce qui explique ces différences, assez marquées. Il semble que le rythme de fréquentation se rapproche de celui des bibliothèques rurales.

Bibliothèque de Seclin

Le comptage a eu lieu entre le 27 septembre et le 2 octobre 2016.

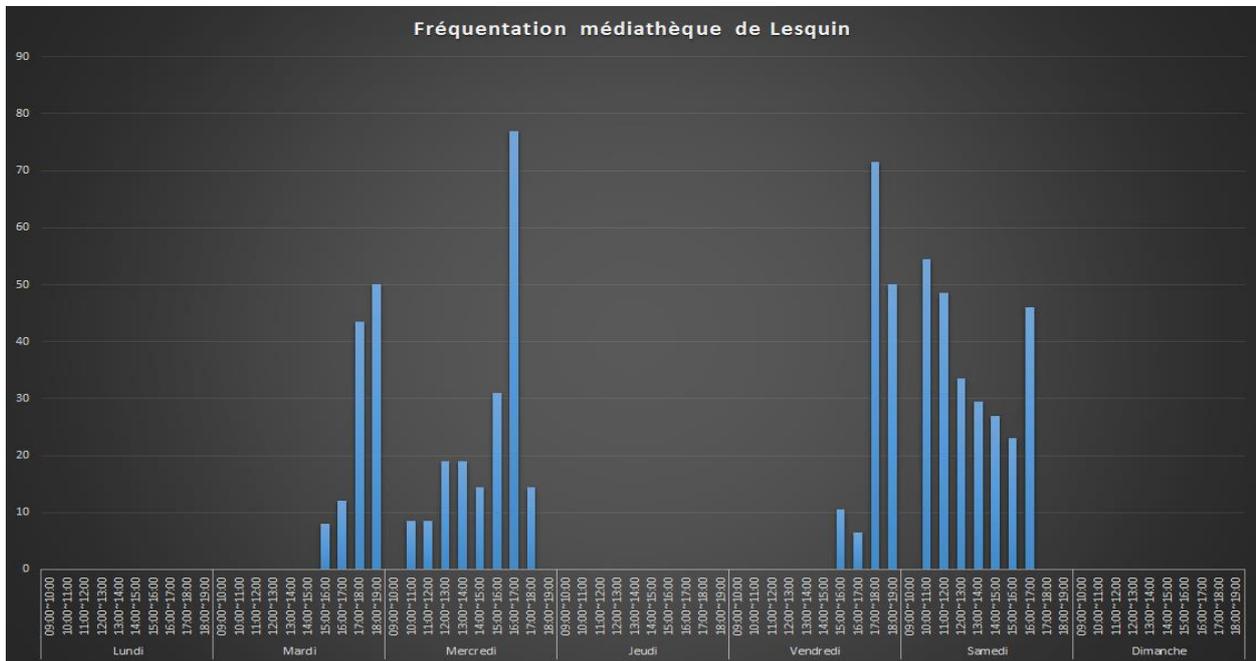


Quelques observations :

- Une très forte fréquentation le samedi matin.
- En dehors de ce samedi matin, une fréquentation assez régulière, marquée par les coupures méridiennes.
- Pas d'augmentation de la fréquentation en fin de journée, sauf le samedi (où la bibliothèque ferme à 16h).

Bibliothèque de Lesquin

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 8 octobre 2016.

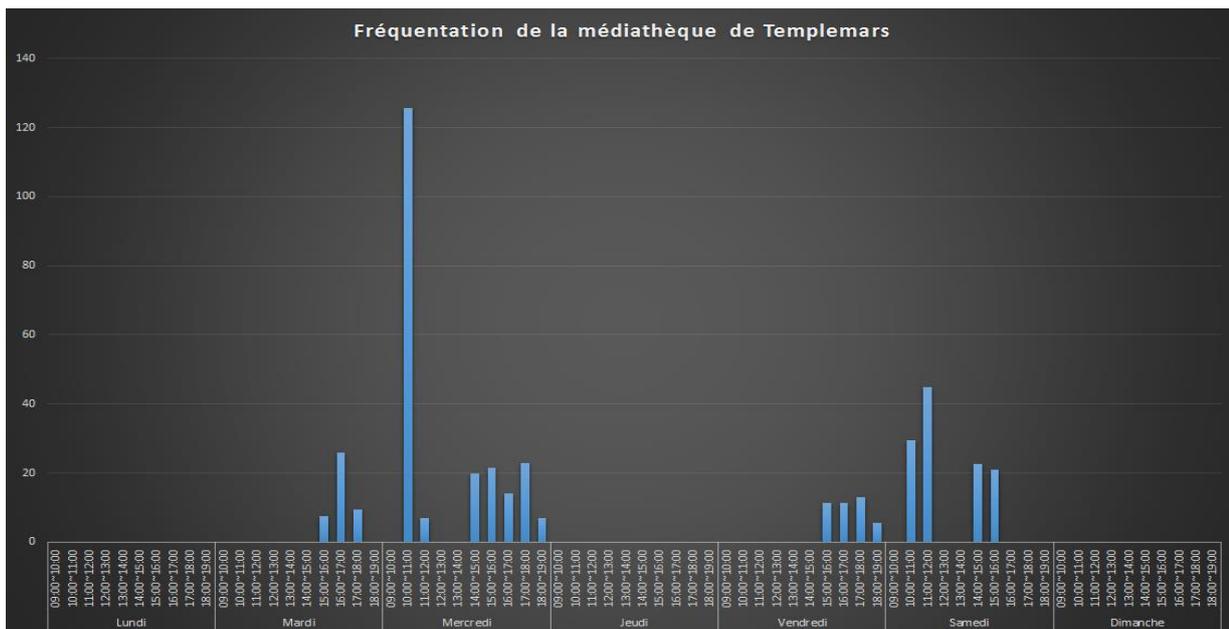


Une observation :

- Une fréquentation assez inégale, avec des pics mardi en fin de journée, mercredi après-midi, vendredi en fin de journée, samedi matin et en fin d'après-midi. Nous n'en connaissons pas les causes.

Bibliothèque de Templemars

Le comptage a eu lieu entre le 26 septembre et le 1^{er} octobre 2016.

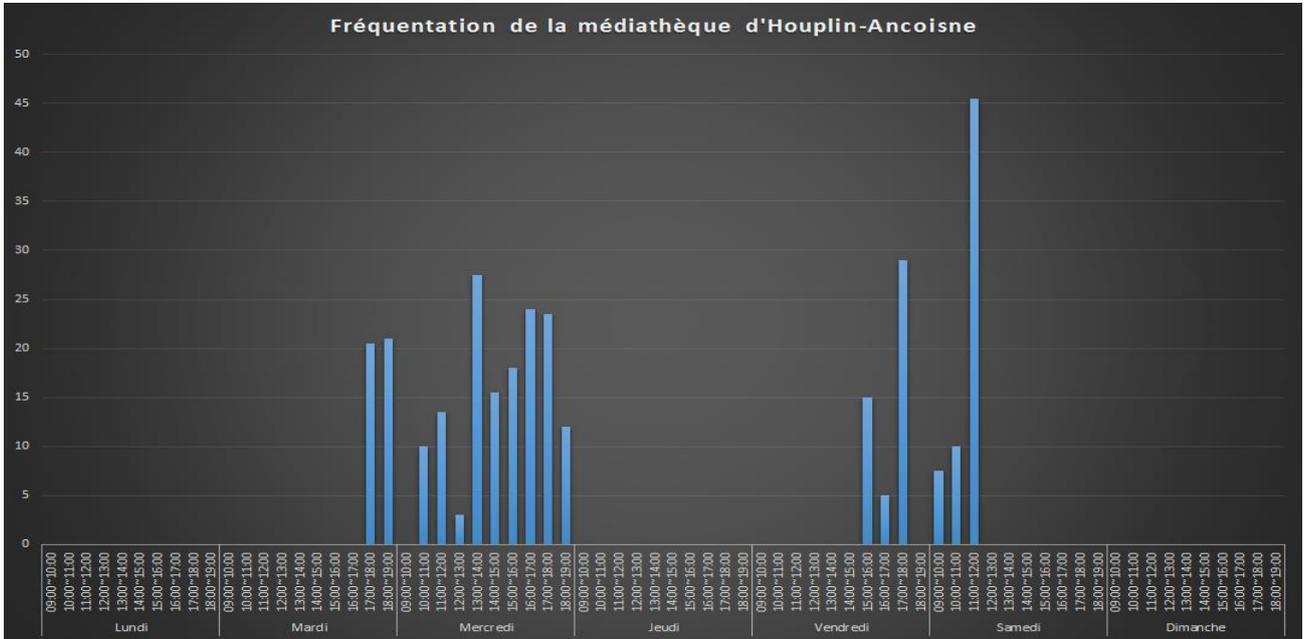


Une observation :

- Une fréquentation assez inégale également, avec un pic le mercredi matin.

Bibliothèque d'Houplin-Ancoisne

Le comptage a eu lieu entre le 4 et le 8 octobre 2016.

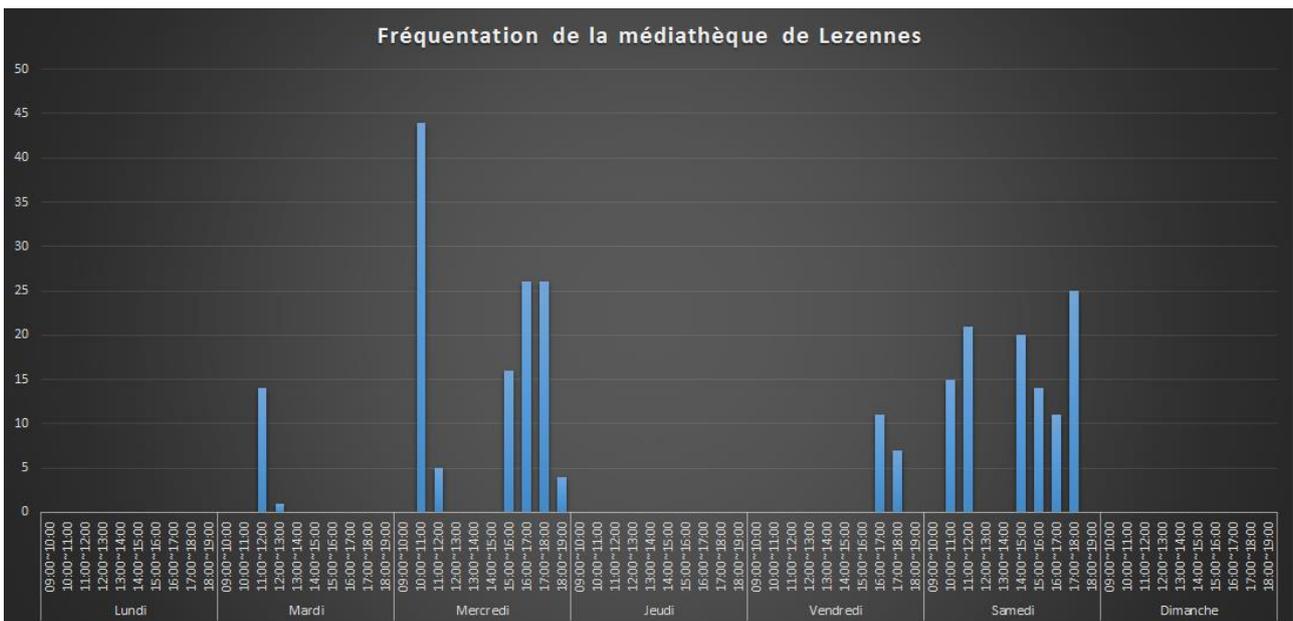


Une observation :

- Une fréquentation forte le mardi, le mercredi et le samedi (avec une fréquentation qui augmente en fin de matinée et en fin d'après-midi).

Bibliothèque de Lezennes

Le comptage a eu lieu entre 4 et le 8 octobre 2016. Il a été fait par l'équipe de la bibliothèque.

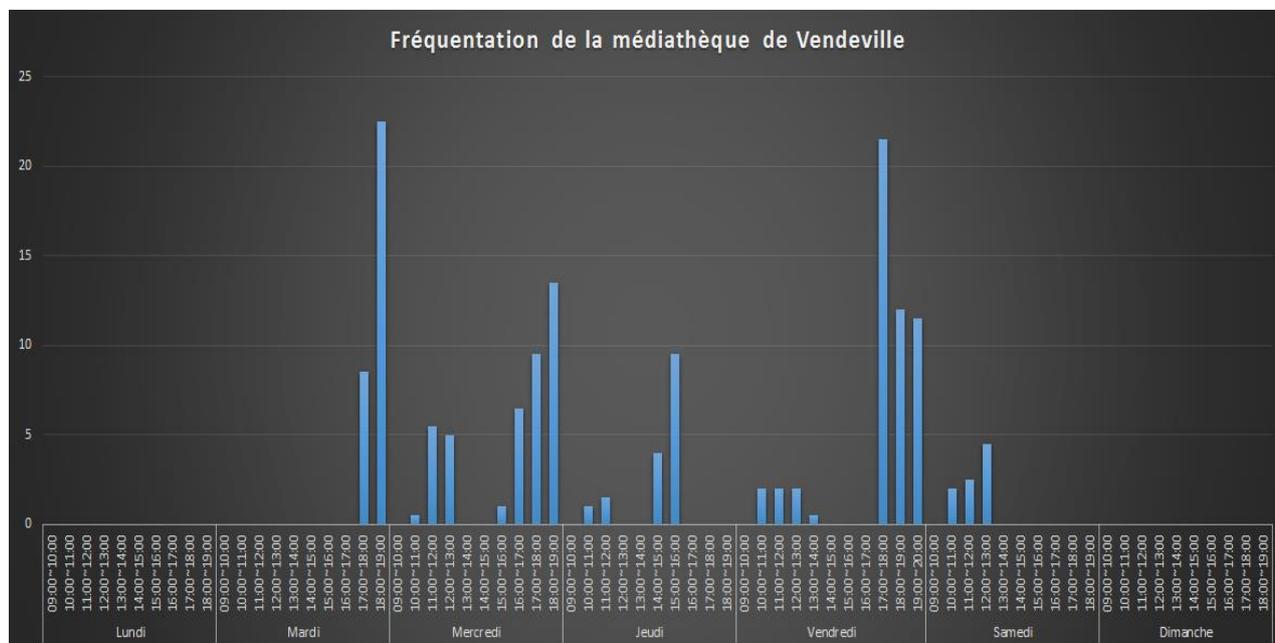


Une observation :

- Le jour de plus forte fréquentation est le mercredi, de façon assez nette.

Bibliothèque de Vendeville

Le comptage a eu lieu entre le 13 et le 17 décembre 2016.



Ce graphique intègre des chiffres au-delà des horaires d’ouverture (le mercredi et le vendredi) car il nous a semblé que cela correspondait à une fermeture de fait plus tardive.

Une observation :

- La fréquentation est forte au moment de la sortie de l’école, mais faible le samedi ; cela est sans doute dû à la localisation de la médiathèque (en face de l’école Alain Decaux).

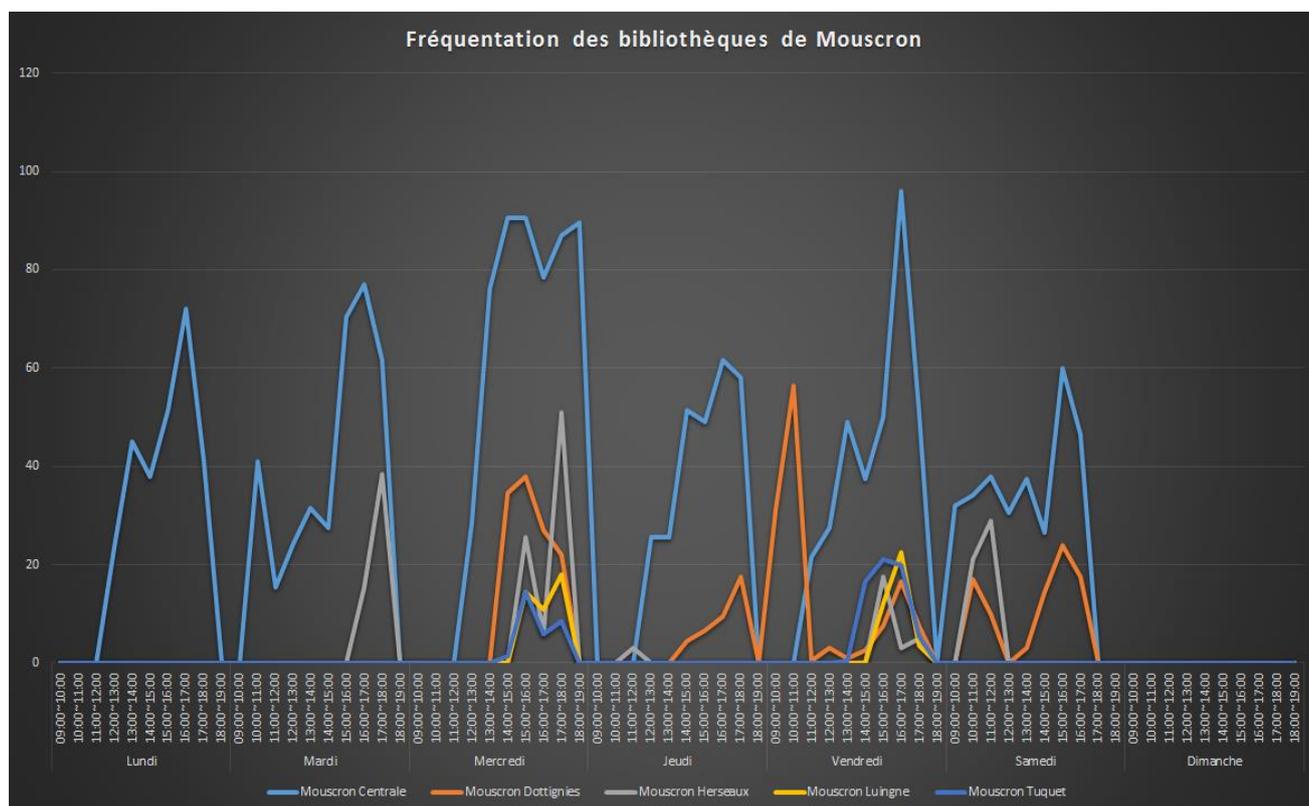
Bibliothèques du réseau de Mouscron

Rappel des horaires des bibliothèques :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Centre	12h30-18h	10h-12h 12h30-18h	12h30-19h	12h30-18h	11h-18h	9h-17h
Dottignies			14h-18h	14h-18h	10h-12h 14h-18h	10h-12h 13h-17h
Frégate			14h-17h		15h-18h	
Herseaux		16h-18h	15h-18h		15h-18h	10h-12h
Luingne			15h-18h		15h-18h	
Tuquet	16h-18h		15h-18h		15h-18h	

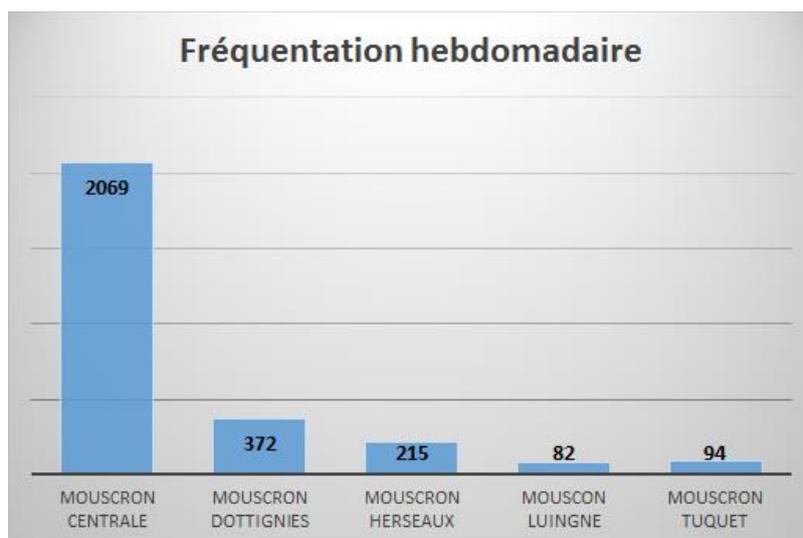
Ensemble des bibliothèques

La bibliothèque de Frégate n'a pas fait l'objet de comptage (jugé inutile par la directrice). Le comptage n'a pas été fait le lundi à la bibliothèque de Tuquet. Pour les autres bibliothèques, il a donné les résultats suivants :



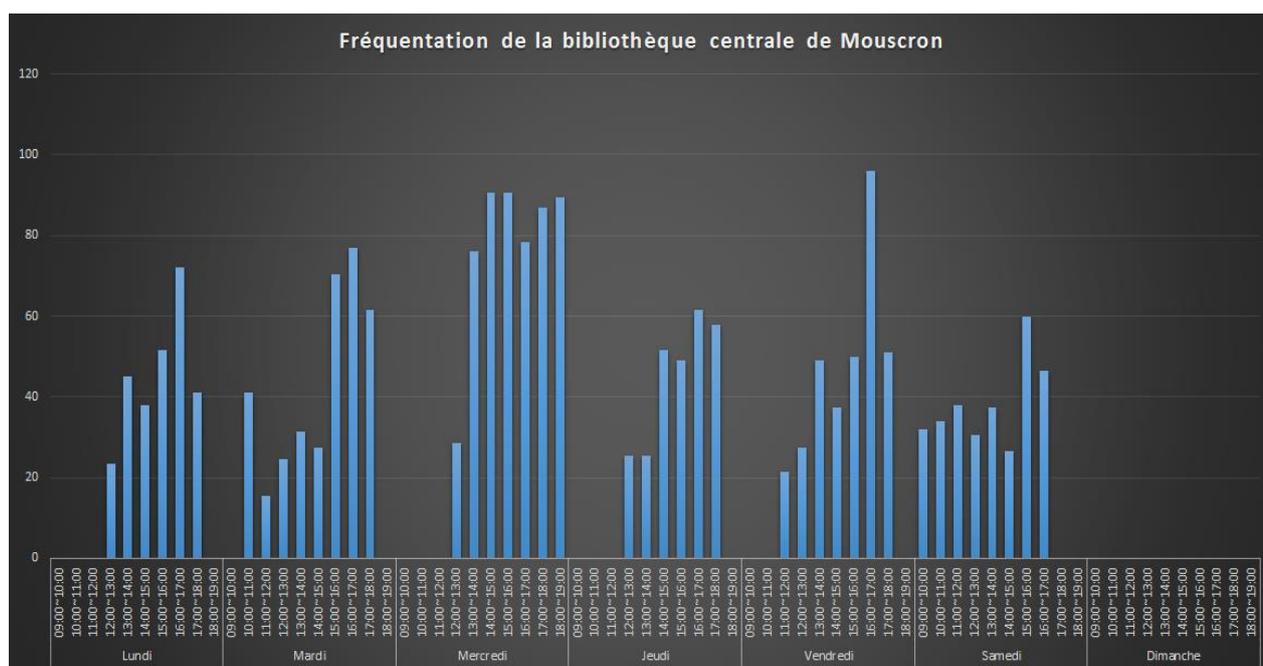
Quelques remarques :

- La médiathèque centrale représente à elle seule plus des 2/3 des entrées.
- Le lundi est une journée de forte fréquentation à la centrale.
- La bibliothèque de Dottignies connaît une très forte fréquentation le vendredi de 10h à 11h (accueil de classes ? seule bibliothèque ouverte à ce moment-là ?).
- La fréquentation est particulièrement forte en fin de journée.
- La pause méridienne est peu marquée (elle n'existe que le mardi à la centrale).



Bibliothèque centrale

Le comptage a eu lieu entre le 18 et le 24 octobre 2016.

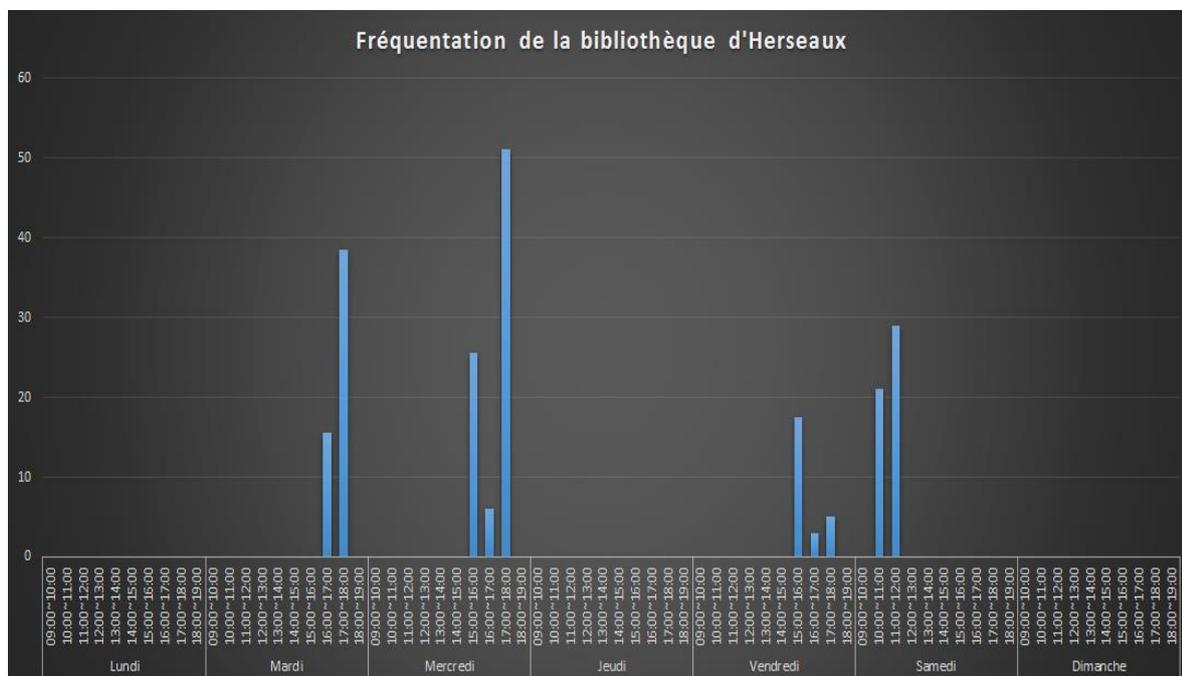


Quelques remarques :

- La fréquentation est très régulière : si le mercredi est le jour de plus forte fréquentation, on constate des niveaux de fréquentation importants le lundi, le mardi, le jeudi, le vendredi et le samedi.
- La fréquentation est forte le vendredi en fin de journée.
- Il n'y a pas de pause méridienne, sauf le mardi. Or, on constate une fréquentation relativement faible le matin : y a-t-il une relation de cause à effet ?

Bibliothèque d'Herseaux

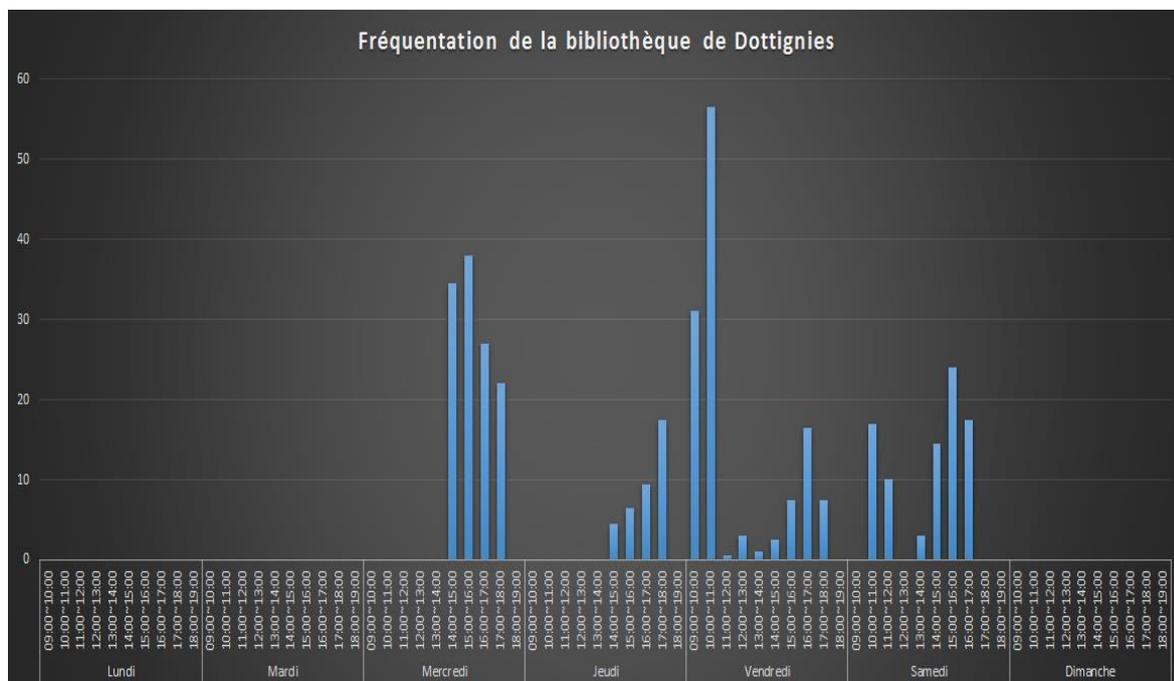
Le comptage a eu lieu entre le 25 et le 29 octobre 2016.



La bibliothèque est ouverte depuis trop peu de temps pour que l'on puisse faire des commentaires.

Bibliothèque de Dottignies

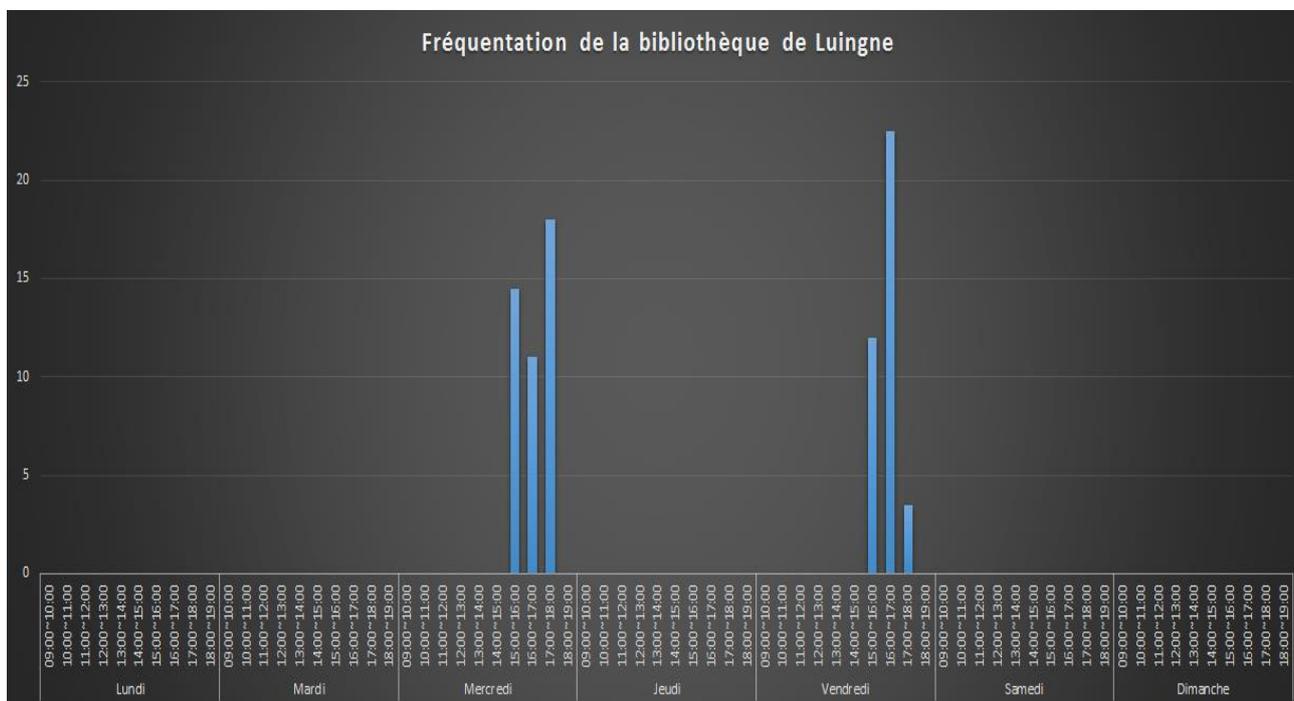
Le comptage a eu lieu entre le 26 et le 29 octobre 2016.



Le vendredi matin de 10h à 11h est une heure de forte fréquentation ; c'est la seule bibliothèque ouverte cette heure-là dans tout le réseau.

Bibliothèque de Luigne

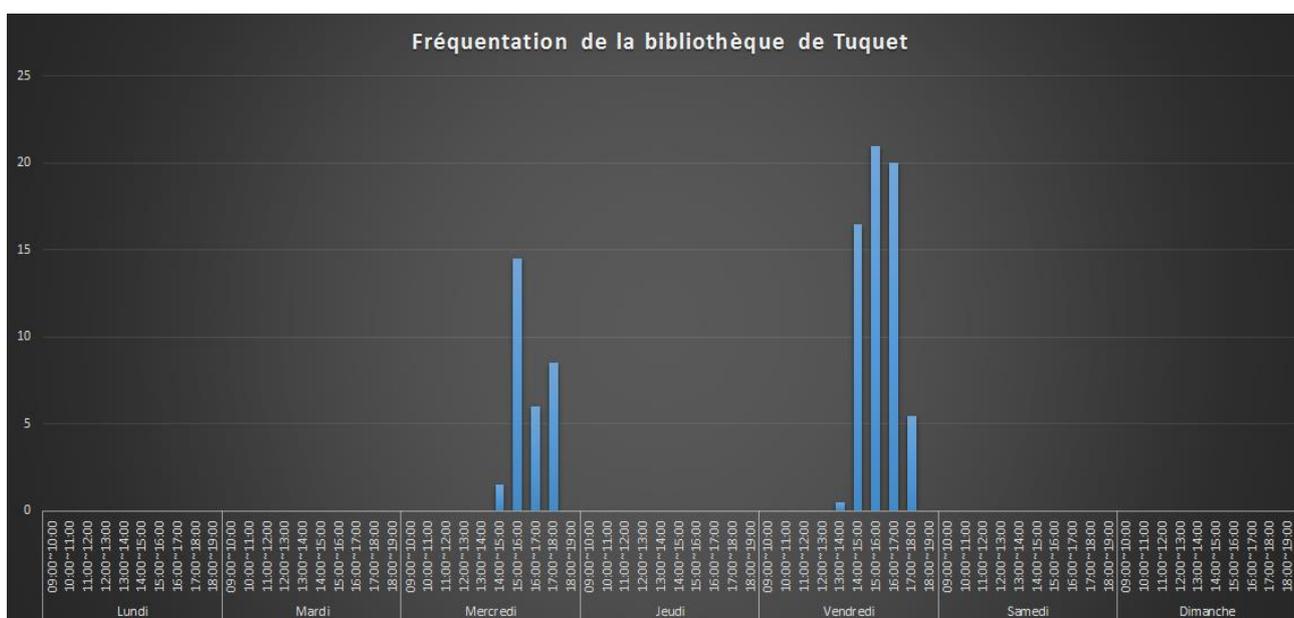
Le comptage a eu lieu entre le 26 et le 29 octobre 2016.



La bibliothèque est ouverte depuis trop peu de temps pour que l'on puisse faire des commentaires.

Bibliothèque de Tuquet

Le comptage a eu lieu entre le 20 et le 25 septembre 2016.



La bibliothèque est ouverte depuis trop peu de temps pour que l'on puisse faire des commentaires.

Analyse générale

Nous ferons quelques observations :

- Le rythme de la fréquentation varie beaucoup d'une bibliothèque à l'autre.
- Les publics ont des usages différents : ainsi les étudiants fréquentent plus nombreux la médiathèque Jean Lévy que les bibliothèques de quartier et sur des horaires très étendus.
- Les usagers ont tendance à venir de plus en plus nombreux au fur et à mesure que la journée avance (et pas seulement à Lille).
- La pause méridienne induit une rupture et une nette baisse de fréquentation avant et après la pause.
- Le vendredi semble une journée particulière : effet des 35 heures, de nombreuses personnes ayant leur vendredi libre (souvent un vendredi sur deux), préparation de la lecture pour le week-end... ?

FAITS SAILLANTS ET RECOMMANDATIONS

En guise de conclusion, nous présentons dans ce chapitre les points saillants des enseignements des enquêtes.

Jours et horaires d'ouverture

La question des horaires des bibliothèques est une question sensible au sein de la population (cf. écho rencontré par le questionnaire en ligne).

Les points les plus sensibles concernent :

- Pour les usagers : l'ouverture en soirée, l'ouverture le samedi, les horaires pendant les petites vacances scolaires...
- Pour les non usagers : l'ouverture en soirée, l'ouverture le samedi, l'ouverture le dimanche...

Les horaires n'apparaissent pas comme le principal motif de non-fréquentation des bibliothèques (par rapport à « je lis peu » ou « je n'ai pas le temps »).

Les demandes d'évolution des horaires sont différentes selon les types de publics.

Les visites de la bibliothèque semblent relativement peu corrélées avec d'autres visites ou d'autres activités (si ce n'est l'école de musique).

L'importance de la multi-fréquentation des bibliothèques (notamment à Lille) est notable. Elle s'explique à la fois par des questions de proximité (du domicile, du travail...), une complémentarité des documents disponibles, voire des jours et horaires d'ouverture.

En termes d'évolution des horaires, il y a un décalage entre les attentes des non usagers et les échos qu'en donnent les bibliothécaires.

Les services

Les non usagers connaissent très mal les services que peut offrir la bibliothèque (toujours perçue comme le lieu du livre), alors que dans leur très grande majorité ils ont fréquenté une bibliothèque dans le passé.

Les services « délocalisés » ou 24h/24h suscitent un grand intérêt et semblent apporter une réponse appropriée à des périodes de fermeture : les boîtes de retour, beaucoup, mais aussi les services en ligne et les ressources numériques.

Les attentes des agents

Les agents sont à peu près également répartis entre ceux qui refusent de travailler le dimanche et ceux qui l'accepteraient si... :

- Des compensations, notamment financières, étaient mises en place.
- On gardait le principe des 2 jours consécutifs de repos.

Pistes de recommandations

Cette enquête est une étude. Elle n'a pas vocation à proposer des évolutions des jours et horaires d'ouverture des bibliothèques. La démarche initiée par la MEL qui entend réunir des « ateliers de réflexion » nous semble une bonne démarche.

Toutefois, nous insisterons sur quelques points :

- L'ouverture en soirée est une demande forte, qui correspond sans doute au caractère urbain et péri-urbain du territoire considéré (y compris dans les parties qui semblent rurales, mais qui comprennent une part importante de résidents qui travaillent à Lille).
- L'ouverture le dimanche est une demande clairement affichée par les non usagers ; elle l'est nettement moins par les usagers, mais cela est normal : on sait que l'ouverture le dimanche fait venir de nouveaux usagers (notamment des familles qui passent du temps à la bibliothèque) ; et les usagers actuels des bibliothèques ont intégré le fait que la bibliothèque n'est pas ouverte le dimanche (sauf l'Odysée à Lomme).
- La question des horaires pendant les petites vacances scolaires suscite de fortes réactions (et notamment dans les entretiens qualitatifs).

Il nous semble enfin que la question de l'évolution des horaires sur le territoire concerné nécessite des réponses à différents niveaux :

- La question de la mise en réseau (avec ses conséquences potentielles sur les horaires, par exemple si le choix est fait d'horaires décalés) est une question qui doit être posée au niveau de la métropole ou des « bassins de lecture publique » (à l'exemple du réseau du Mélantois).
- La question de l'ouverture le dimanche est une question se pose évidemment au niveau de chaque commune, mais peut aussi être posée au niveau de la métropole, si l'on considère que l'objectif est d'ouvrir quelques bibliothèques le dimanche sur le territoire (3 ou 4 bibliothèques importantes, ou des bibliothèques par « roulement »)⁴.
- La question des évolutions horaires de chaque bibliothèque doit se poser au niveau de chaque commune (ou de chaque réseau).

⁴ A cet égard, on rappellera que l'Etat a mis en place un dispositif d'appui à l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques.