

Synthèse de l'évaluation intermédiaire
2019 « Rythme ma bibliothèque »
effectuée dans les 16 communes des
Appels à Manifestation d'Intérêts n°1 et 2
en octobre 2019



Table des matières

Introduction.....	2
Les objectifs poursuivis par le dispositif « Rythme ma bibliothèque » :	3
Les nouveaux créneaux proposés :	5
Ouverture en soirée :	5
Ouverture en journée continue :	5
Ouverture plus importante en vacances scolaires :	6
Ouverture d'une demi-journée supplémentaire (matin ou après-midi) :	6
Modalités de mise en œuvre de l'évaluation :	7
1a - Les usagers.....	7
1b - Les agents	9
2 – La phase de comptage en bibliothèque :	10
3 – Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs :	10
Les nouveaux horaires impactent-ils :	11
Le profil des usagers ?	11
Les usages de la bibliothèque ?	17
La fréquentation :	22
Quels sont vos principaux horaires et jours de fréquentation ?	22
Nouveaux horaires :	34
Les usagers sont satisfaits ?	34
Quels effets ont-eu les nouveaux horaires sur l'organisation du travail des agents ?	37
Quel impact du dispositif « Rythme ma bibliothèque » sur le temps de travail des bibliothécaires et sur les effectifs ?	40
Satisfaction des agents concernant la nouvelle organisation de leur bibliothèque :	43
Conclusion	46

Introduction

Le dispositif « Rythme ma bibliothèque » est mis en œuvre depuis maintenant 3 ans sur le territoire métropolitain. Entre septembre 2017 et septembre 2019, 16 bibliothèques ont modifié leurs horaires d'ouverture suite à des enquêtes auprès de leurs usagers, des habitants de leur commune et de leurs agents.

Rythme ma bibliothèque aujourd'hui sur le territoire métropolitain c'est :

- 29 bibliothèques qui ont mené des enquêtes auprès de leurs usagers, de leurs non-usagers et de leurs agents ;
- 26 bibliothèques qui ont changé leurs horaires d'ouverture pour répondre aux attentes des répondants ;
- 25 bibliothèques qui ont bénéficié de dotations de l'Etat pour les aider à financer des recrutements, des heures supplémentaires ou du matériel destiné à « ouvrir mieux » la bibliothèque (boîtes de retours, compteurs de passage...) ;
- Près de 8000 heures d'ouverture supplémentaires par an proposées aux métropolitains.

Après deux ans de mise en œuvre, une évaluation plus poussée du dispositif était nécessaire pour connaître la satisfaction des usagers, des agents et des responsables des bibliothèques proposant des nouvelles grilles horaires depuis septembre 2017 ou septembre 2018. Cette évaluation a été menée en octobre 2019 dans les 16 bibliothèques¹ qui avaient modifié leurs horaires depuis un an ou plus, les 10 bibliothèques restantes² ne seront évaluées qu'en octobre 2020 après un an de mise en œuvre des nouveaux horaires.

Une présentation croisée des réponses aux questionnaires est proposée dans ce document.

¹ Armentières, Englos, Ennetières-en-Weppes, Halluin, Houplin-Ancoisne, Lesquin, Lezennes, Lomme, Marcq-en-Barœul, Péronne-en-Mélantois, Roubaix, Seclin, Sequedin, Vendeville, Wattrelos et Willems.

² Sur les 13 communes restantes : Hantay, Haubourdin, Hellemmes, Lille, Lys-lez-Lannoy, Roncq, Quesnoy-sur-Deûle, Sainghin-en-Weppes, Tressin, Templemars, Villeneuve d'Ascq et Wasquehal : Faches-Thumesnil, Lys-Lez-Lannoy et Villeneuve d'Ascq n'ont pas encore modifié leurs horaires d'ouverture.

Les objectifs poursuivis par le dispositif « Rythme ma bibliothèque » :

À l'entrée dans le dispositif, les bibliothèques devaient déterminer quel était leur objectif pour entamer une démarche d'amélioration de leurs horaires d'ouverture.

Les objectifs proposés et la répartition sont établis dans le tableau ci-après.

	Objectif 1	Objectif 2	Objectif 3
Communes	Vous aviez constaté une fréquentation constante ou une baisse et souhaitez agir sur votre amplitude horaire pour attirer de nouveaux publics ? (3 publics cibles)	Vous constatez une hausse de la fréquentation et vous souhaitez augmenter votre amplitude horaire pour développer l'accessibilité à vos usagers ? (3 publics cibles)	Vous aviez la volonté d'adapter votre offre à vos publics et souhaitez profiter de l'action sur les heures d'ouverture pour diversifier les usages. Quels usages voulez-vous développer ? (3 usages principaux)
Armentières			Augmenter le nombre d'emprunts annuels Développer les pratiques de consultation sur place Développer les animations culturelles
Englos			Développer les animations culturelles Développer les usages et les animations autour du numérique Développer les pratiques de consultation sur place
Ennetières-en-Weppes		Les actifs Les familles Les seniors	
Halluin			Développer les animations culturelles Augmenter le nombre d'emprunts annuels Développer l'accompagnement des usagers
Houplin-Ancoisne			Développer les animations culturelles

			Développer les usages et les animations autour du numérique Développer les pratiques de consultation sur place
Lesquin		Les familles Les actifs Les étudiants	
Lezennes		Les familles Les actifs Les étudiants	
Lomme	Actifs Étudiants Familial		
Marcq-en-Barœul			Développer l'accompagnement des usagers Développer les pratiques de travail sur place (étudiants et chercheurs...) Développer les pratiques de consultation sur place
Péronne-en-Mélantois	NC	NC	NC
Roubaix	NC ³	NC	NC
Seclin	Les familles Les personnes sans emploi Les actifs		
Sequedin	Les familles Les actifs Les étudiants		
Vendeville	NC	NC	NC
Wattrelos	Les actifs Les familles Les étudiants		
Willems			Augmenter le nombre d'emprunts annuels Développer les animations culturelles Développer les usages et les animations autour du numérique

³ NC : Non communiqué

Les nouveaux créneaux proposés :

Nouveaux créneaux	Ouverture en soirée	Ouverture en journée continue	Ouverture plus importante durant les vacances scolaires	Ouverture d'une demi-journée supplémentaire (matin ou après-midi)	Ouverture le dimanche	Harmonisation générale sur la semaine
Nombres de bibliothèques le proposant	5	4	7	9	1	1

Ouverture en soirée :

Communes	Créneaux
Houplin-Ancoisne	Vendredi soir de 18h à 19h
Lomme	Jeudi soir de 18h à 20h
Péronne-en-Mélantois	Lundi de 19h à 20h – supprimé faute de fréquentant
Seclin	De 18h à 19h du mardi au jeudi
Wattrelos	Vendredi soir de 18h à 19h

Ouverture en journée continue :

Communes	Créneaux
Armentières	Samedi de 12h-14h
Ennetières-en-Weppes	Samedi de 12h - 14h
Marcq-en-Barœul	Mercredi et samedi de 13h et 14h
Sequedin	Mercredi de 12h à 14h

Ouverture plus importante en vacances scolaires :

Communes	Créneaux
Ennetières-en-Weppes	La médiathèque garde ses horaires habituels durant toutes les vacances (hors celles de Noël)
Lesquin	Ouvertures supplémentaires : l'été (deux semaines en août) et une semaine à Noël
Lomme	La première quinzaine du mois d'août, jusque-là fermée au public, est désormais ouverte aux horaires habituels d'été (14h 18h du mardi au samedi)
Roubaix	Ouverture élargie dans les étages de 10h (plutôt que 13h) à 18h du mardi au samedi
Vendeville	Avant la bibliothèque ne faisait qu'une permanence par semaine pendant les vacances. Depuis le début de l'année, elle propose : mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 16h à 18h30.
Wattrelos	Ouverture à 13h30 au lieu de 14h tous les jours pendant les vacances scolaires (sauf Noël et Juillet-Aout)
Willems	Les horaires restent les mêmes qu'hors vacances scolaires : auparavant la médiathèque n'ouvrait que le mercredi de 16h30 à 18h30 et le dimanche de 10h à 12h pendant les vacances scolaires. La médiathèque est fermée tout le mois d'août

Ouverture d'une demi-journée supplémentaire (matin ou après-midi) :

Communes	Créneaux
Houplin-Ancoisne	Le mardi de 16h à 17h
Englos	Le mercredi matin de 9h30 à 11h30
Lesquin	Le jeudi de 15h à 18h
Lezennes	Le mardi de 15h à 18h Le vendredi de 18h à 19h
Marcq-en-Barœul	Le jeudi de 14h à 18h
Sequedin	Le samedi en fin d'après-midi (16h à 17h)
Vendeville	Le jeudi de 16h à 19h

Wattrelos	Le mardi de 9h30 à 12h toute l'année.
Willems	Le mardi de 14h à 18h Le jeudi de 14h à 18h30 Le samedi de 10h à 12h

Modalités de mise en œuvre de l'évaluation :

L'évaluation du dispositif est cadrée par la convention annuelle passée avec toutes les communes :

« Article 8 – Évaluation du dispositif »

Une fois la liste des modifications horaires et des demandes de matériel priorisée et validée, des critères d'évaluation et un calendrier correspondant seront établis en lien avec le coordinateur métropolitain.

Cette évaluation devra notamment se baser sur un suivi de la fréquentation de la bibliothèque et, a minima, sur une enquête qualitative adressée aux usagers et aux personnels de la bibliothèque.

Les résultats de cette évaluation permettront d'ajuster au mieux les modifications horaires et d'alimenter, si nécessaire, la procédure de renouvellement de la convention.

Cette évaluation devra, en tout état de cause, être réalisée avant le 13^{ème} mois suivant la mise en place effective des changements d'horaires. »

En 2019, la procédure suivante a été mise en place dans 16 bibliothèques ayant modifié leurs horaires depuis 12 à 24 mois :

- 1 Déploiement de deux questionnaires par internet à destination des usagers et des agents durant le mois d'octobre 2019 ;
- 2 Mise en place d'une phase de comptage de la fréquentation des bibliothèques durant 15 jours du 7 octobre au 20 octobre 2019 ;
- 3 Récupération d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs auprès des responsables des différentes structures.

1a - Les usagers

Les usagers des 16 bibliothèques engagées dans une démarche d'amélioration de leurs horaires d'ouverture ont été invités à répondre à une enquête de satisfaction accessible sur internet via :

- Les portails documentaires des bibliothèques ;
- Les réseaux sociaux des bibliothèques ;
- Les sites internet des mairies ;
- Des mailings adressés à l'ensemble des usagers des bibliothèques.

1893 métropolitains usagers de ces 16 bibliothèques ont répondu à un questionnaire composé d'une dizaine de questions.

Ce questionnaire était destiné :

- à évaluer leur satisfaction par rapport aux nouveaux horaires de leur bibliothèque ;
- à déterminer si leurs usages de la bibliothèque ont évolué ;
- à déterminer si le profil type des usagers des médiathèques a été impacté par les nouveaux horaires mis en place depuis 3 ans.

Liste des principales questions posées : quelle bibliothèque fréquente le répondant, quel est son profil socio-professionnel, quelle fréquentation a-t-il de la bibliothèque, quels usages a-t-il de la bibliothèque, quel est son degré de satisfaction par rapport aux nouveaux horaires de la bibliothèque...

Le nombre de répondants aux questionnaires et leur répartition :

Quelle bibliothèque fréquentez-vous ?		
Réponse	Pourcentage	Décompte
Marcq-en-Barœul - Médiathèque La Corderie	38%	723
Wattrelos - Bibliothèque centrale	17%	313
Lomme - Médiathèque L'Odyssee	7%	137
Willems - Médiathèque	6%	108
Halluin - Centre Culturel Albert-Desmedt	5%	88
Armentières - Médiathèque l'Albatros	5%	97
Sequedin - Médiathèque Centre culturel	5%	99
Roubaix - Médiathèque La Grand Plage	4%	77
Seclin - Bibliothèque Jacques-Estager	3%	48
Englos – Médiathèque	2%	33
Houplin-Ancoisne - Médiathèque Marcel Pagnol	2%	39
Ennetières-en-Weppes - Médiathèque	2%	44
Lezennes - Médiathèque	2%	46
Vendeville - Médiathèque	1%	16
Lesquin - Médiathèque Centre culturel	1%	25
Péronne-en-Mélantois - Bibliothèque	0%	0

Le taux de répondants par bibliothèque est inégal : plusieurs bibliothèques ont obtenu une petite centaine de réponses, d'autres ont eu un nombre de réponses moins significatif. La

médiathèque de Marcq-en-Barœul enregistre un nombre de réponses beaucoup plus important que les autres, 723 personnes ont déclaré fréquenter la Corderie. Les résultats ont donc été analysés d'une part en prenant l'ensemble des résultats en compte, d'autre part en excluant les réponses de Marcq-en-Barœul, représentant 38% des réponses. Après comparaison, les 723 répondants de la Corderie (Marcq-en-Barœul) ne créent pas un biais dans les réponses apportées.

Sauf précisions éventuelles dans les graphiques ci-après, l'ensemble des graphiques comprend les résultats de toutes les bibliothèques.

1b - Les agents⁴

Les agents des 16 bibliothèques ont été invités à répondre à une enquête de satisfaction en ligne dont le lien leur a été communiqué via un courriel envoyé dans leur boîte mail de façon individuelle.

152 bibliothécaires ont répondu au questionnaire sur les 207 qui ont été sollicités. La répartition par bibliothèque est la suivante :

Dans quelle bibliothèque travaillez-vous ?	
Lezennes – Médiathèque	2
Vendeville – Médiathèque	2
Englos – Médiathèque	3
Houplin-Ancoisne - Médiathèque Marcel Pagnol	3
Sequedin - Médiathèque Centre Culturel	3
Seclin - Bibliothèque Jacques-Estager	4
Ennetières-en-Weppes – Médiathèque	6
Péronne-en-Mélantois – Bibliothèque	6
Halluin - Centre Culturel Albert-Desmedt	8
Lesquin - Médiathèque Centre culturel	9
Willems – Médiathèque	9
Marcq-en-Barœul - Médiathèque La Corderie	13

⁴ Le terme « agents » regroupe les bibliothécaires salariés et les bibliothécaires bénévoles.

Armentières - Médiathèque l'Albatros	14
Wattrelos - Bibliothèque centrale	20
Lomme - Médiathèque L'Odysée	23
Roubaix - Médiathèque La Grand Plage	27

Le questionnaire adressé aux agents était destiné :

- à évaluer leur satisfaction par rapport à la mise en œuvre des nouveaux horaires de leur bibliothèque ;
- à déterminer si selon eux : ces nouveaux horaires avaient eu un impact, sur la fréquentation de la bibliothèque, la typologie des usagers, leurs habitudes de travail...

2 – La phase de comptage en bibliothèque :

Durant deux semaines, il a été demandé aux bibliothécaires de procéder au comptage des entrants dans leur établissement en établissant un détail jour par jour et heure par heure. Ce détail de la fréquentation a permis de calculer ensuite quel pourcentage de la fréquentation totale représente la fréquentation des nouveaux créneaux.

Selon les bibliothèques, le comptage fut manuel : compter heure par heure le nombre de personnes entrantes. Pour les bibliothèques équipées de compteurs de passage : un simple relevé quotidien ou hebdomadaire des compteurs automatiques suffisait.

3 – Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs :

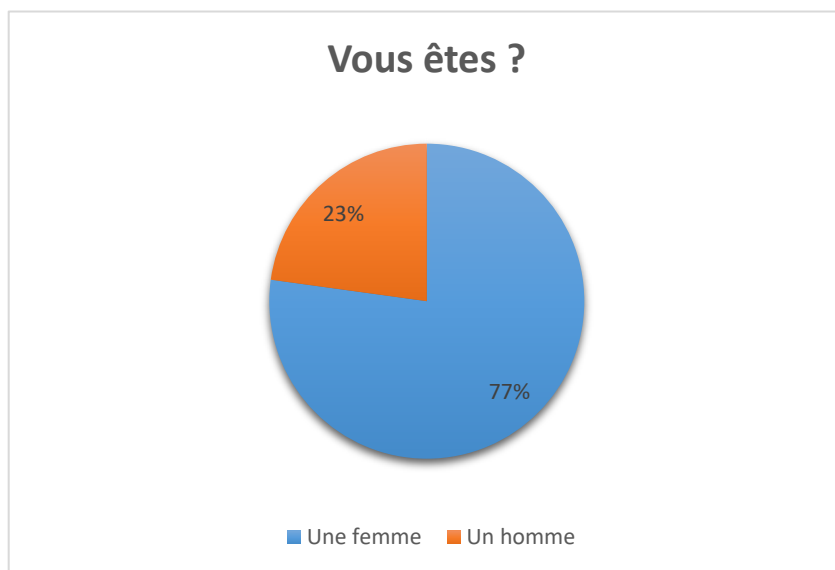
Ces informations sont issues des dossiers de candidatures annuels et d'un questionnaire d'évaluation en ligne transmis aux responsables des bibliothèques en octobre 2019. Les informations collectées ciblent le nombre d'inscrits en bibliothèque, la typologie des publics, le nombre de prêts annuels, les évolutions notées dans les pratiques des usagers, le nombre d'animations annuelles proposées dans la structure, les avis des responsables sur la satisfaction des usagers et de leurs agents...

Les nouveaux horaires impactent-ils :

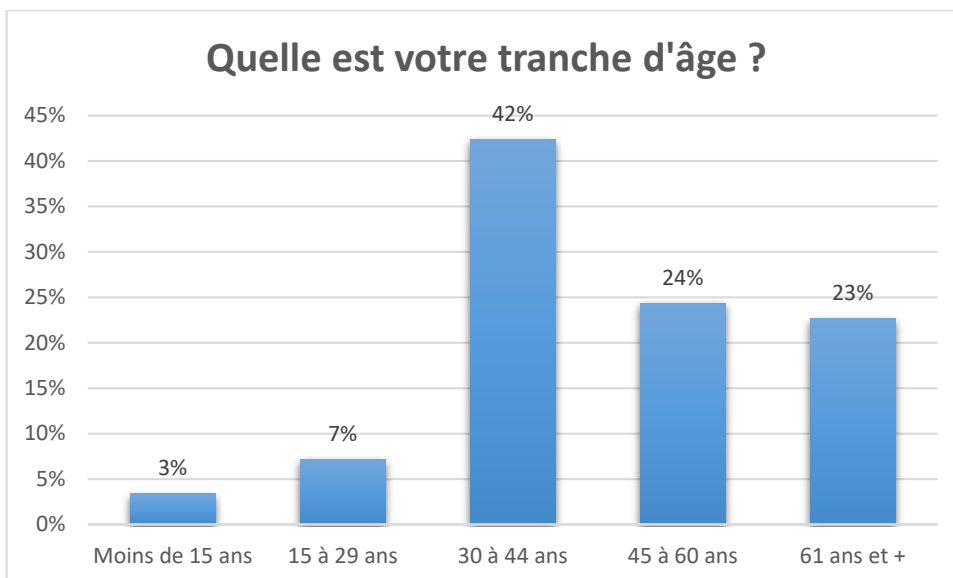
Le profil des usagers ?

Les nouveaux horaires ne semblent pas avoir permis une diversification des publics dans les bibliothèques évaluées : le profil type est toujours celui de la femme quadragénaire active avec enfant(s).

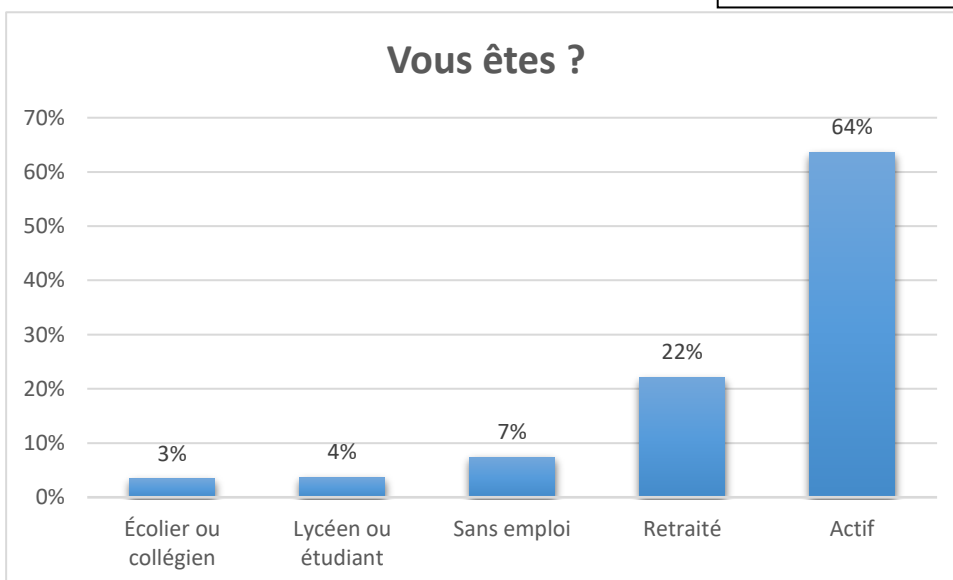
Les graphiques suivants issus des réponses « usagers » et de celles des responsables des bibliothèques mettent en avant que le profil type des usagers n'a pas évolué avec les nouveaux horaires des établissements. En effet, l'enquête initiale de « Rythme ma bibliothèque » et les enquêtes locales menées dans toutes les communes des trois Appels à manifestation d'intérêt nous donnaient le profil suivant : une majorité de femmes actives entre 30 et 44 ans qui viennent en famille et dont le jour de fréquentation habituel reste le mercredi. La quasi-totalité des usagers-répondants déclare posséder une carte de lecteur, ce qui était déjà le cas dans les enquêtes initiales.



Provenance : questionnaire usagers

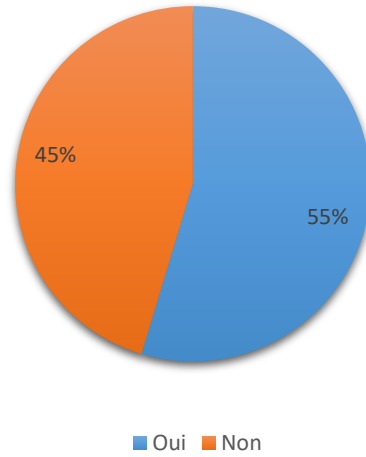


Provenance : questionnaire usagers



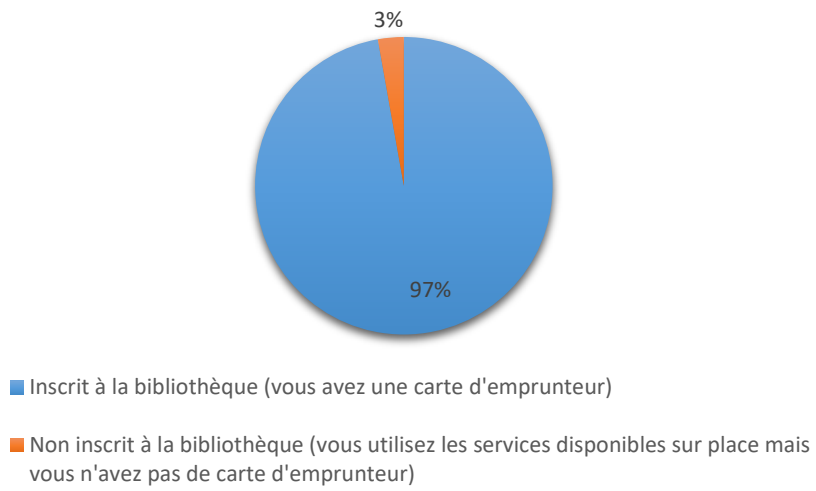
Provenance : questionnaire usagers

Êtes-vous venu en famille ?

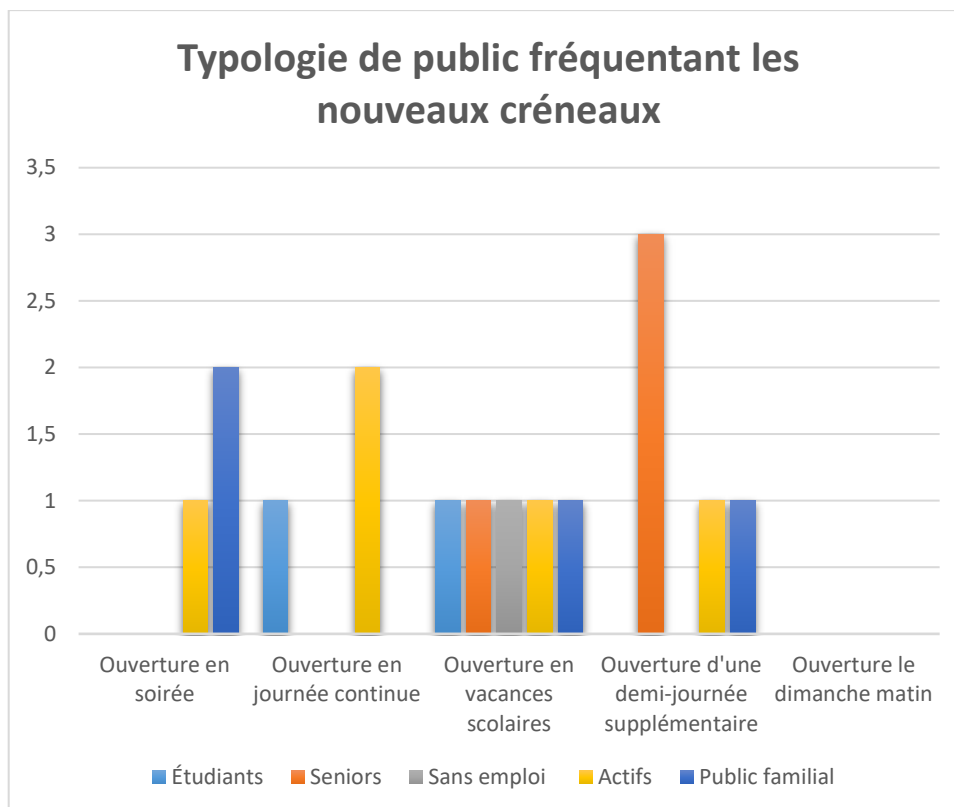


Provenance : questionnaire usagers

Vous êtes ?



Provenance : questionnaire usagers



Provenance : questionnaire responsables

Dans le tableau suivant⁵, on voit clairement que c'est le public actif et/ou familial qui bénéficie pleinement des nouveaux créneaux proposés. On reste donc bien toujours sur la même typologie d'utilisateurs.

Cette question de la typologie des publics a été posée aux responsables en leur demandant si le public fréquentant leurs nouveaux créneaux était le public qui était visé par cette nouvelle ouverture.

Le public fréquentant était-il le public visé ?	Ouverture en soirée	Ouverture en journée continue	Ouverture en vacances scolaires	Ouverture d'une demi-journée supplémentaire	Ouverture le dimanche matin
Non					
Oui	3	2	5	4	
Sans réponse	2			5	

⁵ Concernant le dimanche matin pour lequel aucune réponse n'a été faite : Ennetières-en-Weppes n'a pas répondu sur ce créneau cependant il s'agit bien d'un créneau mis en place dans le cadre de Rythme ma bibliothèque.

Selon les responsables, pour la majorité des créneaux proposés, les publics fréquentants semblent les publics visés initialement par les modifications horaires. Cependant pour un certain nombre de bibliothèques l'analyse des typologies de public qui fréquentent effectivement la bibliothèque sur ces nouveaux horaires ne semble pas avoir été faite.

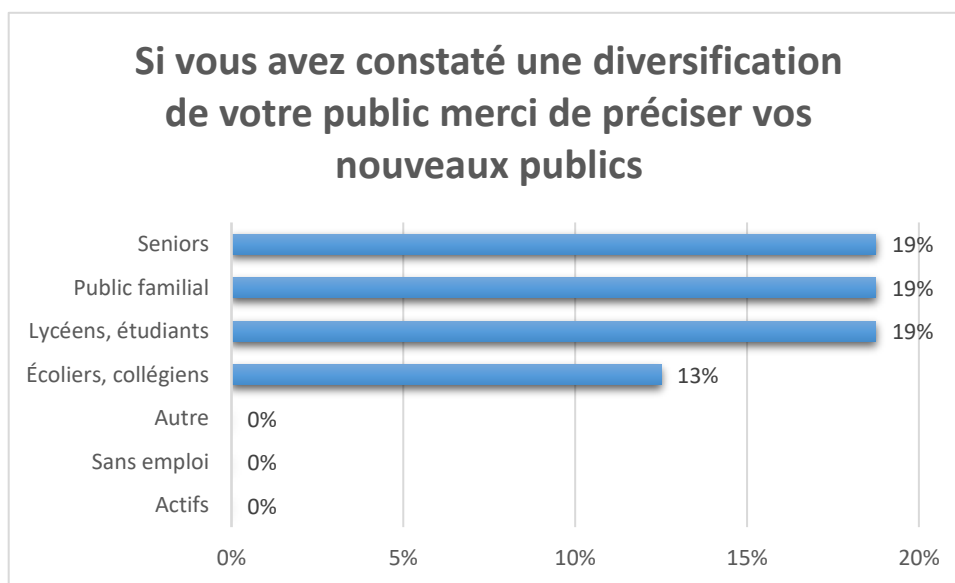
Ce ressenti des responsables n'est donc pas corrélé par le profil des usagers-répondants : l'analyse des profils des répondants montre que le profil type des usagers reste identique à celui des enquêtes de départ : public féminin, quadragénaire, actif avec enfants. Les typologies des inscrits en bibliothèque n'ont pas été demandées avant l'entrée dans le dispositif : une analyse précise du avant-après n'est pas possible à ce jour.



Provenance : questionnaire responsables

Les responsables de bibliothèque déclarent ne pas avoir constaté de diversification des publics. Si on se réfère au profil type des usagers ayant répondu, il semblerait effectivement que les nouveaux horaires n'aient pas induit une diversification des publics dans les bibliothèques évaluées ; les usagers-répondants sont des femmes quadragénaires, actives avec enfant(s).

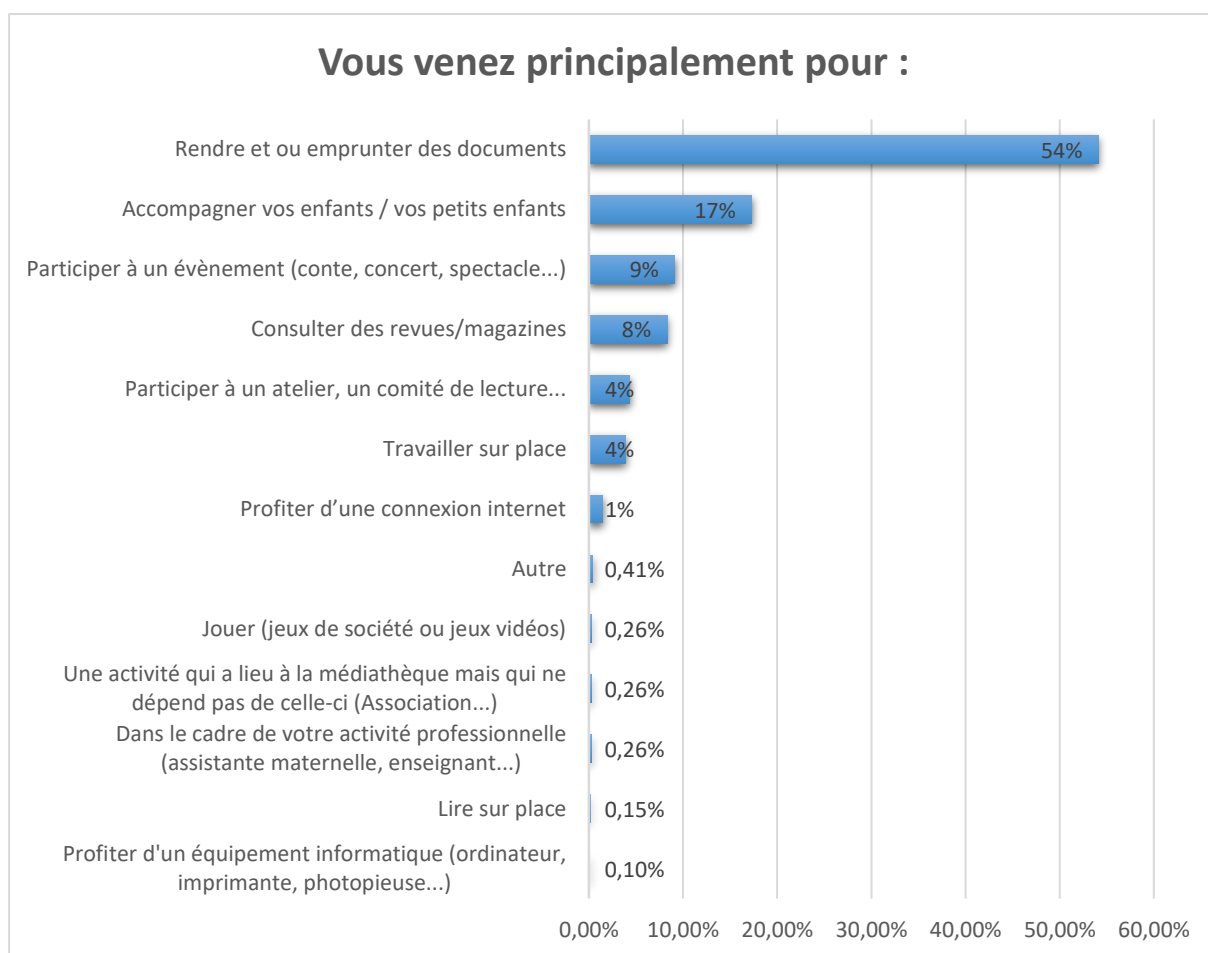
Les diagrammes suivants sont établis à titre indicatif à partir des réponses des responsables des bibliothèques.



Provenance : questionnaire responsables

Les usages de la bibliothèque ?

Les pratiques des usagers n'ont que peu évolué : on vient toujours en bibliothèque pour emprunter des documents. Les autres usages restent minoritaires.



Les deux usages principaux de la bibliothèque restent :

Provenance : questionnaire usagers

- 1 – l'emprunt de documents à plus de 50%,
- 2 – accompagner ses enfants ou petits-enfants pour 17% des répondants.

Viennent ensuite la participation à un évènement proposé par la bibliothèque et la consultation de la presse.

Dans les particularités que nous pouvons pointer :

- Contrairement aux idées reçues, le travail sur place n'est pas un usage très développé par les usagers-répondants de ces bibliothèques.

- semble se développer également le fait de venir à la bibliothèque pour y jouer (usage nouveau pointé dans les réponses « autres » : jeux de plateau comme jeux vidéo sont cités dans les usages) même si pour le moment l'usage reste faible.

De façon générale, il semblerait que l'on reste sur des pratiques dites « classiques » de la bibliothèque : emprunt de documents, accompagnement des enfants ou petits-enfants.

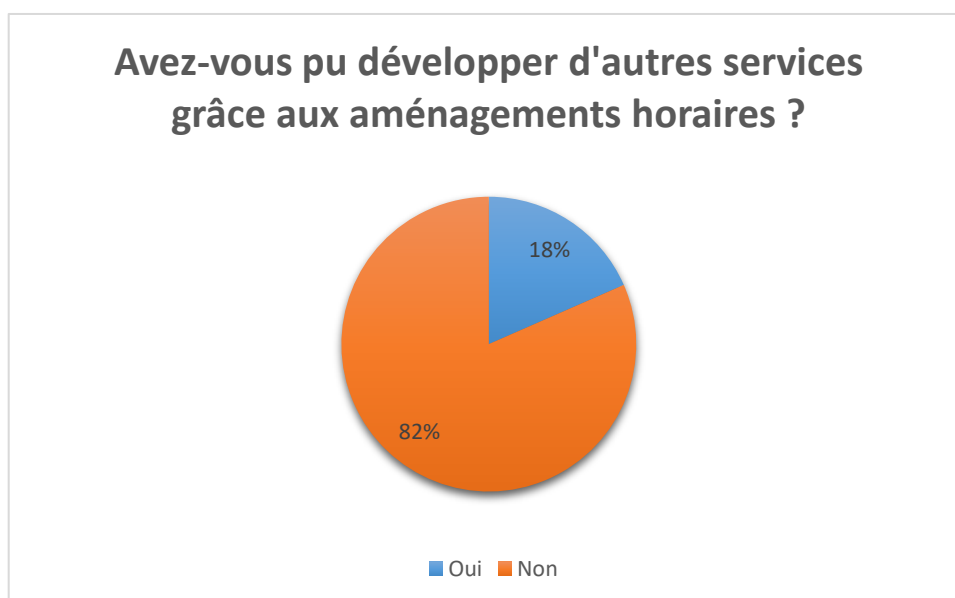
5 bibliothèques engagées dans « Rythme ma bibliothèque » avaient comme objectif « d'adapter l'offre à leurs publics et de diversifier les usages de la bibliothèque ».

Les usages que les bibliothèques souhaitaient développer sont les suivants :

- augmenter le nombre d'emprunts (1^{er} et 2^e choix pour 2 bibliothèques /5)
- développer les pratiques de consultation sur place (2^e et 3^e choix pour 4 bibliothèques /5)
- développer les pratiques culturelles (1^{er} choix et 2^e choix pour 4 bibliothèques / 5)
- d'autres usages étaient cités : le développement des usages et des animations autour du numérique, développer l'accompagnement auprès des usagers et les pratiques de travail sur place.

Si l'on retrouve l'emprunt comme une pratique courante de la bibliothèque, la consultation sur place ne semble pas très développée auprès des usagers puisqu'elle ne représente que 8% des usages actuels.

Cette tendance se retrouve également dans les réponses des agents qui ne sont que 18% à répondre que de nouveaux services ont été mis en place dans leur bibliothèque grâce aux nouveaux horaires. Alors que 5 bibliothèques, sur les 12 ayant déclaré des objectifs, souhaitaient mettre en place de nouveaux horaires pour diversifier les usages au travers d'animations culturelles et d'animations autour du numérique, il ne semble pas au vu des réponses aux questionnaires que toutes les bibliothèques aient déjà pu travailler au développement des animations.



Provenance :
questionnaire agents

Cependant 27 agents disent en commentaire que les bibliothèques qui ont développé de nouveaux services proposent un plan d'actions culturelles plus important

qu'auparavant : développement des créneaux d'animations, d'ateliers d'écriture, de jeux de société, de conférences ou d'exposition. L'effort a également porté sur les services liés aux emprunts et retours de documents avec l'installation de boîtes de retours et l'ouverture de la réservation en ligne. Des partenariats sont également mis en place avec les services communaux ou des associations.

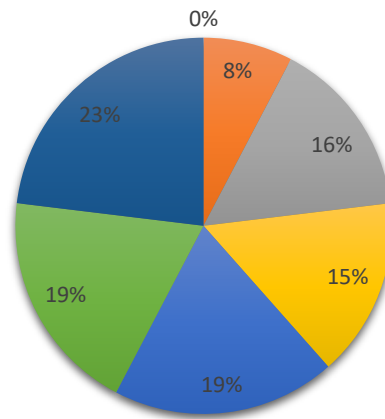
La question des services nouveaux a été également posée aux responsables, leur réponse diffère de celles des agents et semble montrer que même si pour le moment les usagers ne déclarent pas s'être emparés de nouveaux services ceux-ci ont bien été mis en place et reçoivent un bon accueil de la part des usagers.



Provenance : questionnaire responsables

Pour 62% des bibliothèques interrogées, les responsables ont pu constater une évolution des services de la bibliothèque : pour un quart des bibliothèques, la consultation sur place est plus importante, et le nombre d'animations proposées a augmenté. Le conseil et la médiation semblent également prendre une part plus importante dans le travail des bibliothèques (15% des répondants). Le nombre de prêts annuel paraît également être impacté positivement pour 16% des responsables.

Si vous avez répondu oui

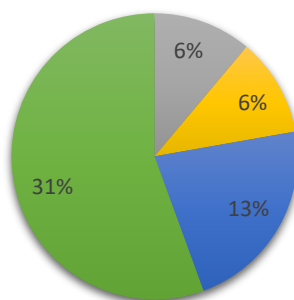


- Autre
- Vous avez constaté le développement d'usagers numériques
- Vous avez constaté une augmentation des emprunts
- Vous avez développé le conseil et la médiation
- Vous avez constaté davantage de consultation sur place
- Vous avez développé le nombre d'animations proposées
- Vous avez constaté une augmentation du temps de travail sur place (collégiens, étudiants...)

Provenance : questionnaire responsables

16% des responsables déclarent que les nouveaux horaires ont permis une augmentation du nombre d'emprunts. Ce déclaratif devra être mis en parallèle des statistiques d'emprunts des bibliothèques. Ce chiffre ne sera connu qu'une fois les déclarations annuelles faites au Service du « Livre et de la lecture » d'ici avril 2020.

Vous avez développé les animations, veuillez les préciser...

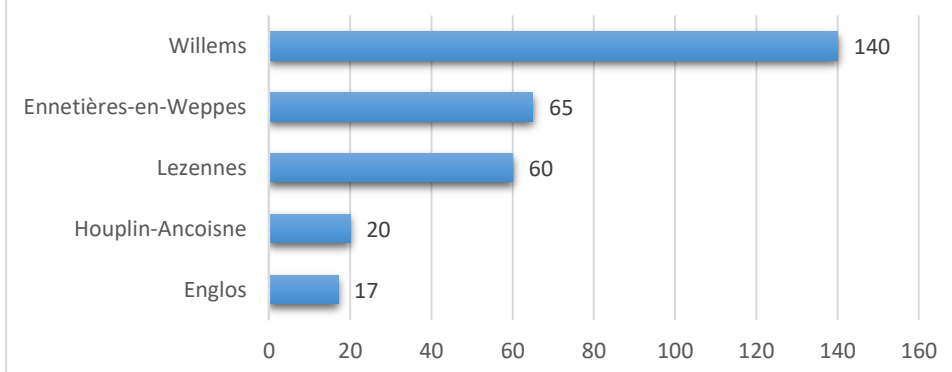


- Ateliers / formations à la recherche d'emploi
- Autre
- Ateliers/ animations informatiques/numériques
- Heures du conte - Heures de lecture
- Évènements en soirée (accueil d'artistes, d'écrivains, d'associations culturelles...)
- Ateliers / animations culturelles

Provenance : questionnaire responsables

La refonte des horaires d'ouverture aura permis pour 31% des bibliothèques évaluées de développer des ateliers et des animations culturelles ; et pour 13% des bibliothèques de mettre en place des évènements en soirée.

Merci de préciser le volume annuel d'heures supplémentaires des animations ajoutées

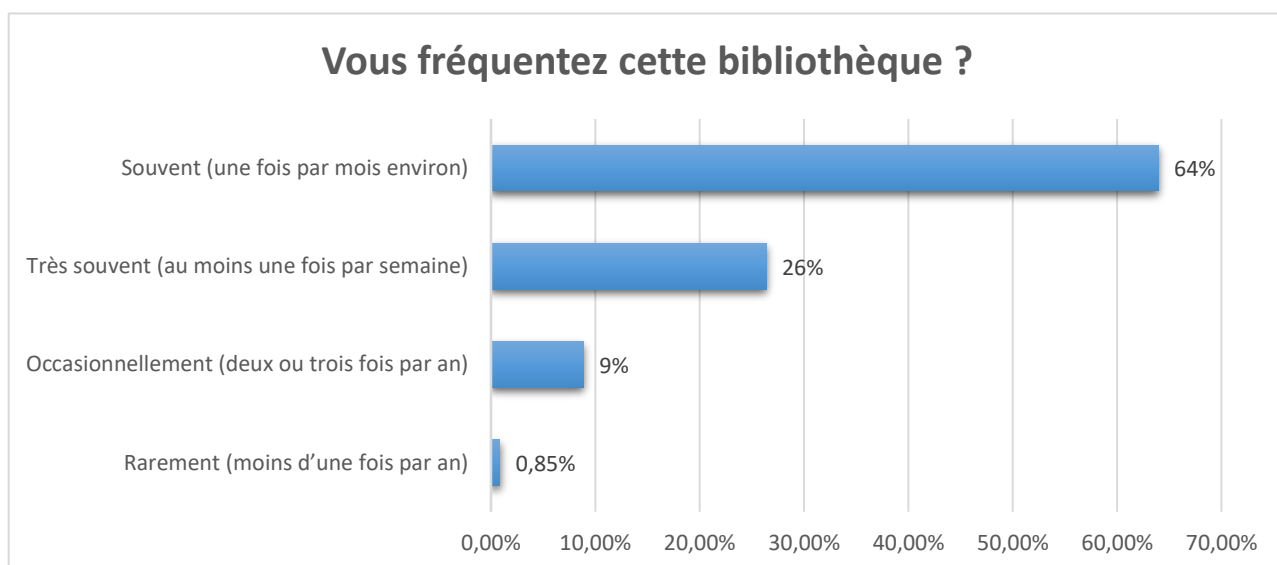


Rythme ma bibliothèque a visiblement permis le développement d'actions culturelles, majoritairement dans les petites bibliothèques. Le cas de Willems est à mettre en perspective avec la municipalisation de la bibliothèque et l'arrivée d'une responsable titulaire, jusqu'en août 2018 la bibliothèque était gérée uniquement par des bénévoles.

Provenance : questionnaire responsables

La fréquentation :

Les répondants disent être des fréquentants réguliers de la bibliothèque puisqu'à plus de 60% ils disent venir au moins une fois par mois. À noter, que 26% des enquêtés sont des fréquentants assidus qui viennent une fois par semaine.



Provenance : questionnaire usagers

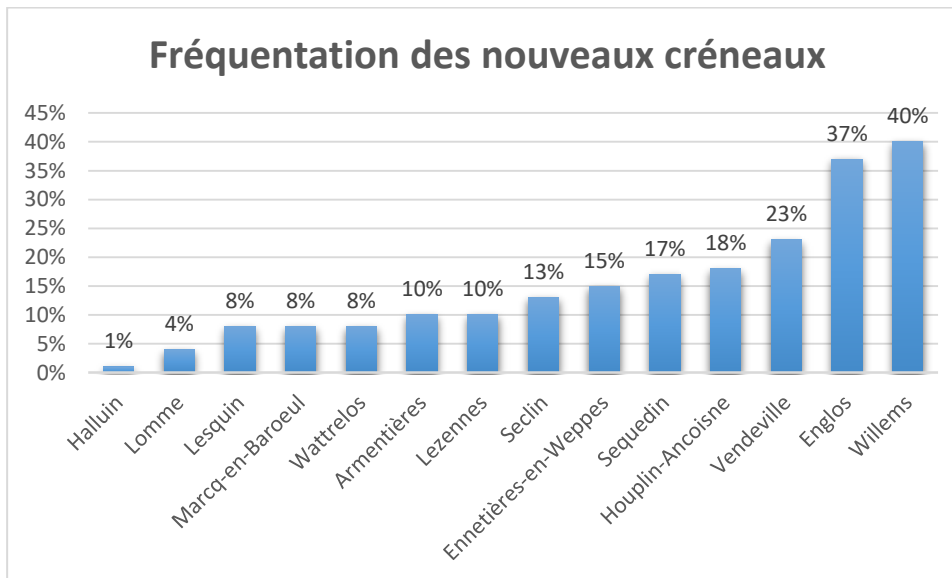
Quels sont vos principaux horaires et jours de fréquentation ?

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Avant 10h	18	21	23	20	15	43	25
De 10h à 12h	33	51	274	53	58	559	281
De 12h à 13h	4	10	26	9	10	61	22
De 13h à 14h	15	30	52	21	29	51	8
De 14h à 16h	83	267	466	228	285	455	32
De 16h à 17h	44	110	245	97	142	188	16
De 17h à 18h	68	184	185	169	266	100	5
De 18h à 19h	41	78	51	81	165	11	2
De 19h à 20h	10	20	9	30	80	2	2
De 20h à 22h	1	2		5	12	1	

Provenance : questionnaire usagers

Les répondants déclarent fréquenter les bibliothèques en majorité aux créneaux suivants :

- Le samedi matin de 10h à 12h ;
- Mercredi et samedi après-midi entre 14h et 16h ;
- Les autres créneaux importants de fréquentation sont le dimanche matin et le mercredi matin ainsi que les après-midi en semaine entre 14h et 16h. Du reste, le dimanche matin apparaît comme étant un peu plus fréquenté que le mercredi matin.
- Les horaires de fin d'après-midi en semaine accueillent également de nombreux usagers avec une plus forte fréquentation déclarée le vendredi fin d'après-midi et début de soirée.



Provenance : tableau de comptage de la fréquentation hebdomadaire : comptage des entrants dans la bibliothèque effectué du 7 octobre au 20 octobre 2019

- Les nouveaux créneaux proposés accueillent en moyenne 14% des fréquentants hebdomadaires des bibliothèques avec des écarts allant de 40% des fréquentants à Willems qui utilisent les nouveaux créneaux contre 1% à Halluin.
- Ces données ont été établies à partir du comptage effectué dans chaque bibliothèque durant 15 jours en octobre 2019. Les calculs précis sont effectués par bibliothèque et par type de créneau mais pour rester sur des données générales, ils ne sont pas cités dans ce premier compte-rendu mais sont présents dans les comptes rendus individuels effectués par bibliothèque.

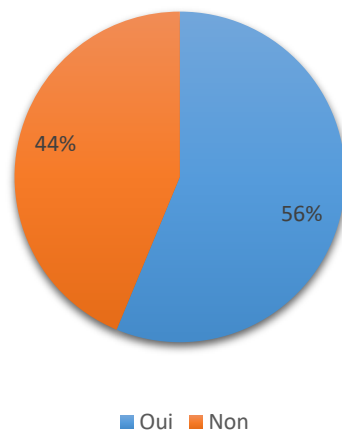
Selon vous, ce(s) nouveau(x) créneau(x) correspond(ent)-il(s) aux attentes de vos usagers ?					
Réponse	Ouverture en soirée	Ouverture en journée continue	Ouverture en vacances scolaires	Ouverture d'une demi-journée supplémentaire	Ouverture le dimanche matin ⁶
Oui, on constate une hausse de la fréquentation avec ce nouveau créneau	1	1	4	4	
Oui, on constate un lissage / un équilibre de la fréquentation avec ce nouveau créneau	1	3	2	4	
Moyennement, on constate peu de fréquentation pour l'instant	1			1	
Faiblement, ce créneau ne correspond pas aux attentes et à vocation à évoluer	2				

Les ouvertures supplémentaires en période de vacances scolaires semblent répondre aux besoins de différents publics car toutes les typologies de public sont présentes en bibliothèque selon les responsables.

Les publics familiaux et les actifs répondent présents sur presque tous les nouveaux créneaux proposés : ouverture en soirée, ouverture en vacances scolaires, demi-journée supplémentaire. Les familles ne font pas parties des publics présents sur les pauses méridiennes.

⁶ Concernant le créneau du dimanche matin : Ennetières-en-Weppes n'a pas répondu sur ce créneau cependant il s'agit bien d'un créneau mis en place dans le cadre de « Rythme ma bibliothèque ».

Avez-vous constaté une hausse de la fréquentation dans votre bibliothèque suite à la mise en place des nouveaux horaires ?



Provenance : questionnaire responsables

Une bonne moitié des responsables a constaté une hausse de la fréquentation dans leur bibliothèque depuis la mise en place des nouveaux horaires.

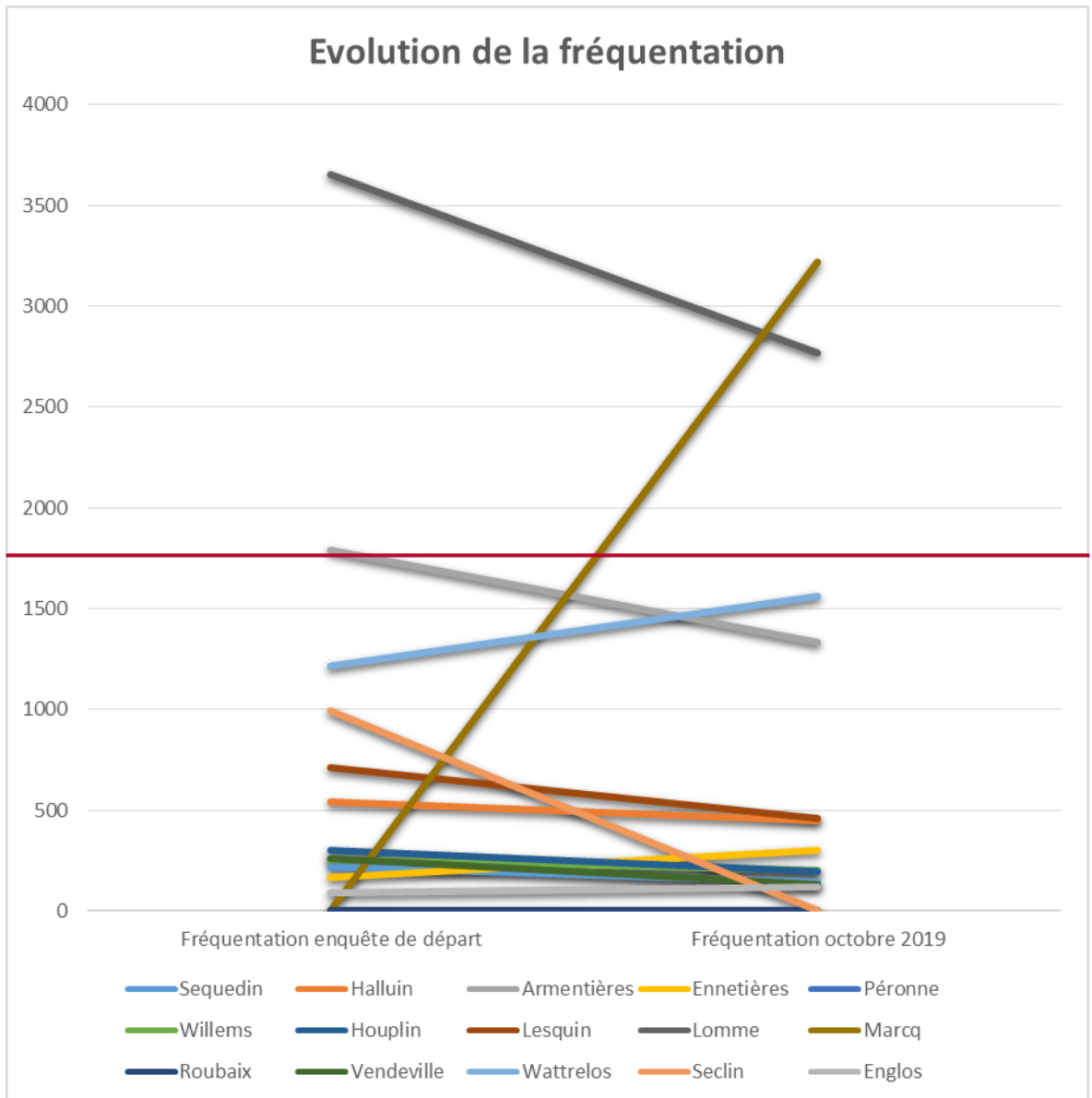
Cette constatation ne semble pas ressortir dans les comptages effectués dans les bibliothèques avant et depuis les nouveaux horaires (Cf. tableau ci-dessous). Seules quatre comparaisons de comptages font ressortir des augmentations de plus de 20% dans 4 bibliothèques, toutes les autres comparaisons laissent à penser que la fréquentation serait en baisse. Il paraît difficile d'établir une tendance réelle à partir d'un seul indicateur et d'une seule phase de comptage : l'interprétation de ces données se doit d'être corrélée avec d'autres indicateurs.

Des données annuelles seraient plus pertinentes pour effectuer une comparaison effective : il est dommage qu'encore plusieurs bibliothèques ne se soient pas équipées de compteurs de passage depuis leur entrée dans le dispositif alors que l'achat de ce matériel est pris en charge à hauteur de 70% hors taxe.

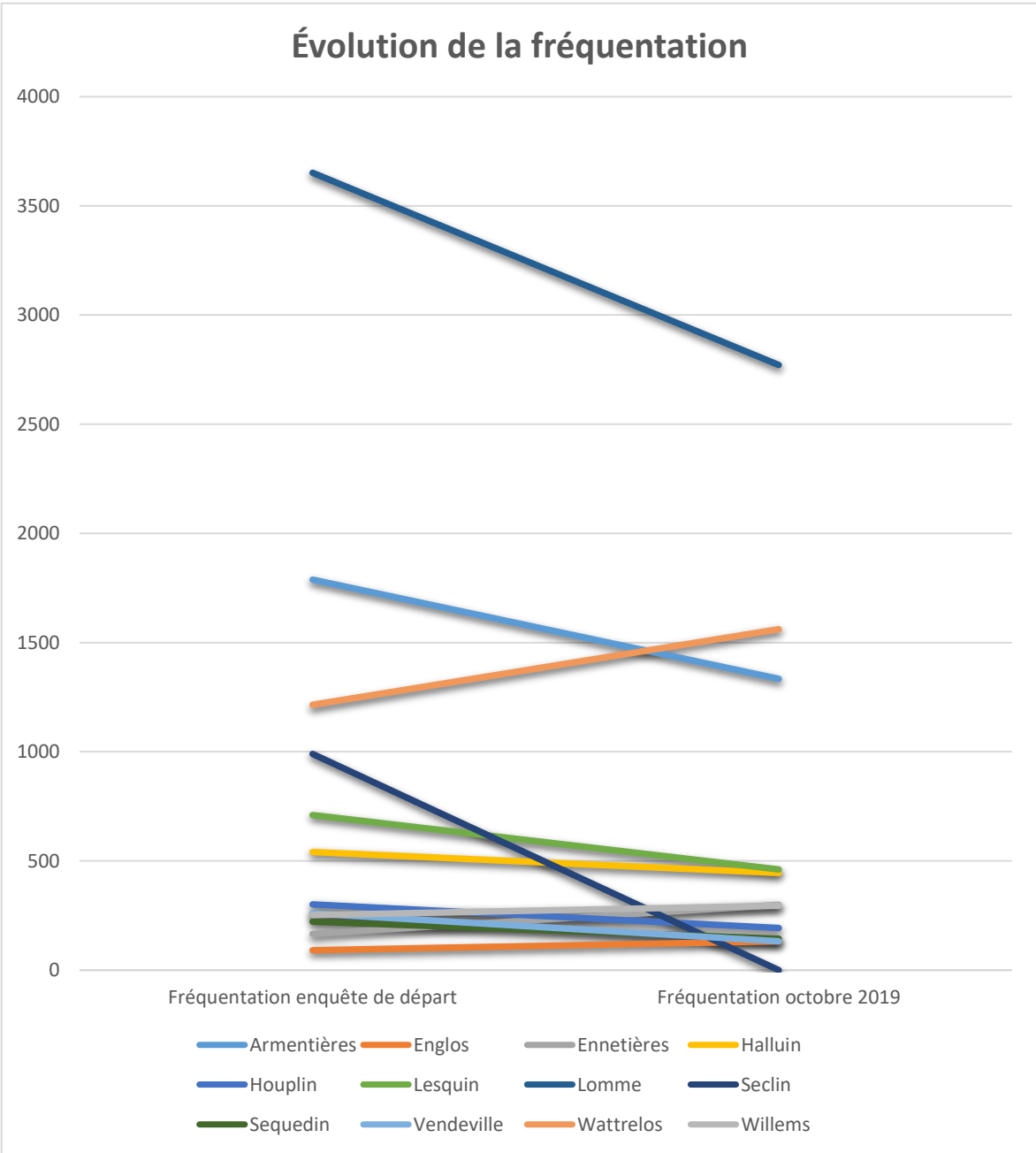
Médiathèque	Fréquentation enquête de départ (2017 ou 2018)	Fréquentation octobre 2019	Différence en pourcentage
Armentières	1788	1334	-25%
Englos	91	121	25%
Ennetières	166	299	44%
Halluin	541	445	-18%
Houplin-Ancoisne	301	193	-36%
Lesquin	710	461	-31%
Lomme	3651	2771	-24%
Marcq-en-Barœul	NC	3222	
Péronne	40 ⁷	NC	
Roubaix	NC	NC	
Seclin	990	1307	25%
Sequedin	222	144	-35%
Vendeville	260	132	-49%
Wattrelos	1215	1561	22%
Willems	252	295	15%

Légende :
 Les baisses sont notées en rouge
 Les augmentations sont notées en bleu

⁷La bibliothèque de Péronne-en-Mélantois a effectué un comptage par famille entrante et non par individus.



Provenance tableaux de comptage de la fréquentation hebdomadaire des médiathèques : comparaison comptage des entrants en 2016 ou 2018 versus les entrants en 2019.



Provenance tableaux de comptage de la fréquentation hebdomadaire des médiathèques : comparaison comptage des entrants en 2016 ou 2018 versus les entrants en 2019.

Les remarques libres des agents sur la fréquentation sont plus en adéquation avec les résultats des comptages. Ils sont 42 agents à avoir parlé des impacts des nouveaux horaires sur la fréquentation dont une majorité qui pointe soit :

- le fait que les nouveaux horaires ne sont pas fréquentés ;
- le fait que si les nouveaux horaires conviennent aux usagers, ils n'ont pas permis d'augmenter la fréquentation générale de la bibliothèque. Ce sont les mêmes usagers qui ont changé leurs jours et/ou heures de fréquentation ce qui lisse parfois les pics d'affluence.

« Les nouveaux horaires ont permis une amplitude horaire plus élargie. Mais le résultat en termes de fréquentation est mitigé. »

« Bien que semblant correspondre, d'après l'étude préalable, à une attente du public (et du non public), l'élargissement des horaires n'a pas eu d'influence significative sur la fréquentation, ni sur le nombre d'emprunts de documents dans notre bibliothèque. On constate par exemple que la matinée d'ouverture supplémentaire a "déplacé" la venue des lecteurs déjà inscrits, sans en attirer de nouveaux. Par ailleurs, la fermeture plus tardive du vendredi n'a pas non plus attiré de nouveaux lecteurs, l'établissement étant à cette heure fréquenté par des usagers déjà présents dans nos locaux qui "profitent" ainsi du temps supplémentaire d'ouverture. Rares sont les usagers qui viennent après 18h00, ancienne heure de fermeture de l'établissement avant le réaménagement des horaires. »

« Les nouveaux horaires ont été établis suite aux souhaits des usagers. La fréquentation est encore timide mais nous espérons attirer de nouveaux publics. »

« L'ouverture non-stop le samedi n'a pas d'utilité. En effet avec une quinzaine de passage sur ce créneau cela mobilise des agents et désorganise le reste de la journée.

« Je pense que, dans la majorité, le public est content des nouveaux horaires. Certains peuvent venir le soir, en rentrant du travail. En revanche, j'ai l'impression que ça a étalé les prêts sur la semaine et que nous avons moins de monde le mercredi et le samedi notamment... »

« Les nouveaux horaires sont peu efficaces quant à la fréquentation des usagers. »

À l'inverse, les agents de certaines bibliothèques ont bien vu l'augmentation de la fréquentation générale de leur bibliothèque ou une meilleure adaptation des horaires aux besoins des usagers habituels depuis le changement d'horaires.

« Plus d'inscriptions, plus de prêts... »

« [Les nouveaux horaires sont] adaptés, et le public s'est vite habitué. Prolonger l'ouverture du mercredi matin jusque 12h correspond plus à la réalité. (À 11h30 le public était encore présent). »

« Les horaires sont plus harmonieux et permettent une accessibilité facilitée. À voir dans le temps... »

« Les usagers profitent des 3 heures d'ouverture élargies le matin pendant les vacances scolaires. Ils sont plus nombreux à venir et à profiter de l'ensemble des services de 9h à 13h. Cela permet une meilleure circulation, et désengorge un peu les espaces l'après-midi. »

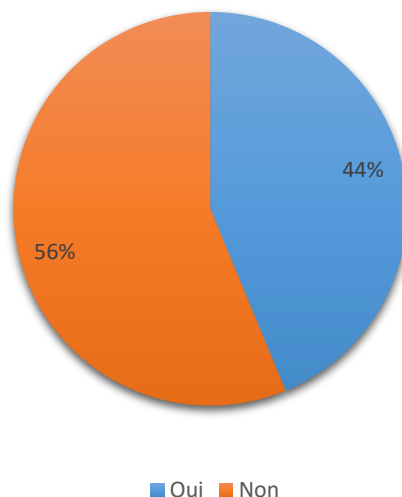
« Ces nouveaux horaires ont permis de toucher une plus large population et de renforcer ou de mettre en place de nouvelles actions culturelles. »

« L'ouverture le samedi midi permet surtout au public jeune (lycéens, étudiants) de rester dans les salles de travail avant les périodes d'examens. Ces horaires correspondent plus à leur rythme : arrivée 11h, départ 15h. Plus de souplesse pour le public habituel, permet de flâner jusque 12h30, et arrivée vers 13h30. Assez calme entre 12h30 et 13h30. »

« Nous fermons à 19h en semaine depuis 2 ans (18h avant). Le public est présent. »

« J'ai constaté une plus grande affluence durant les fins d'après-midi (particulièrement entre 16h00 et 18h pour les emprunts et les retours), je pense donc que c'est une tranche horaire qui convient aux usagers. »

Avez-vous constaté une hausse des inscriptions suite à la mise en place des nouveaux horaires ?



Provenance : questionnaire responsables

Pour une petite moitié des responsables de bibliothèque, le nombre d'inscrits aurait été impacté par la mise en place des nouveaux horaires et aurait augmenté.

Ce ressenti semble corrélé par les chiffres puisque dans le tableau ci-après :

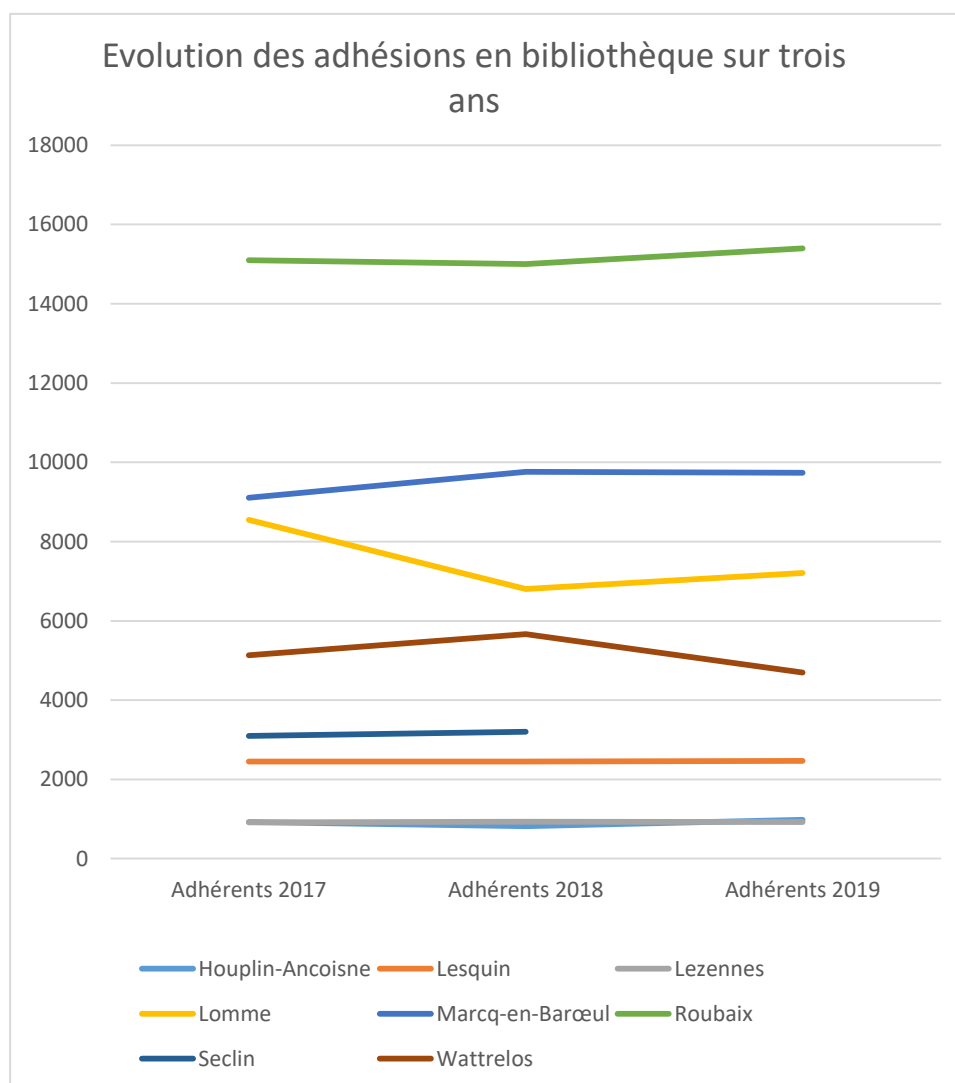
7 bibliothèques sur les 18 évaluées ont vu leur nombre d'adhérents augmenter soit dès la première année de mise en œuvre des nouveaux horaires soit à partir de la 2^e année.

2 bibliothèques ont connu une diminution importante de leur nombre d'adhérents (Houplin-Ancoisne et Lomme) lors de la 1^{ère} année de mise en œuvre des nouveaux horaires mais dès la deuxième année ce chiffre est remonté. À ce jour, rien ne permet de dire si la diminution est due aux nouveaux horaires.

Du reste, depuis quelques années au niveau national il est constaté une baisse du nombre d'inscrits en bibliothèque versus une augmentation du nombre de fréquentants non-inscrits.⁸

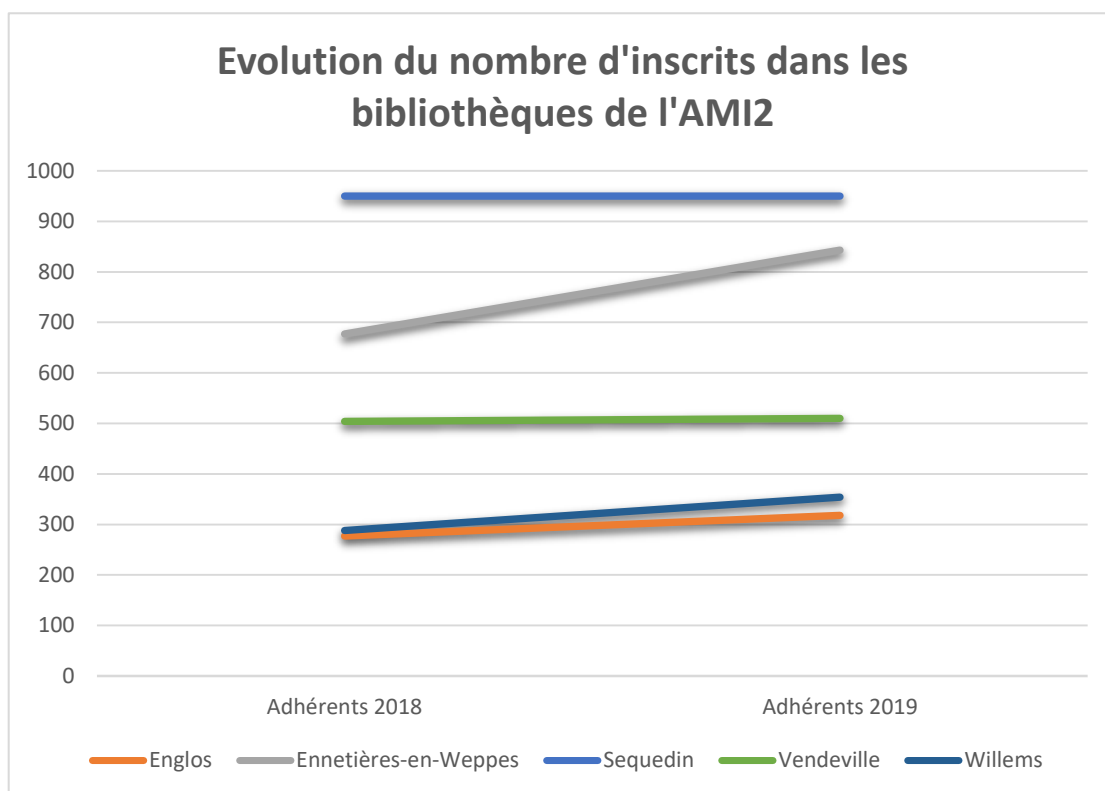
⁸ Cf. Rapport national 2018

AMI1	Adhérents 2017	Adhérents 2018	Adhérents 2019	écart 2017-2018	écart 2018-2019
Houplin-Ancoisne	928	823	982	-11%	6%
Lesquin	2450	2450	2470	0%	1%
Lezennes	919	NC	923		0,50%
Lomme	8552	6800	7204	-20%	6%
Marcq-en-Barœul	9107	9763	9739	7%	0,25%
Roubaix	15100	15000	15400	-1%	3%
Seclin	3100	3200	NC	3%	
Wattrelos	5136	5665	4692	9%	-7%



Provenance : dossiers de candidature annuels

AMI2	Adhérents 2017	Adhérents 2018	Adhérents 2019	écart 2018-2019
Armentières		4364	NC	
Englos		277	318	3%
Ennetières-en-Weppes		677	843	20%
Halluin		4500	NC	
Sequedin		950	950	0%
Vendeville		504	510	1%
Willems ⁹		288	354	19%



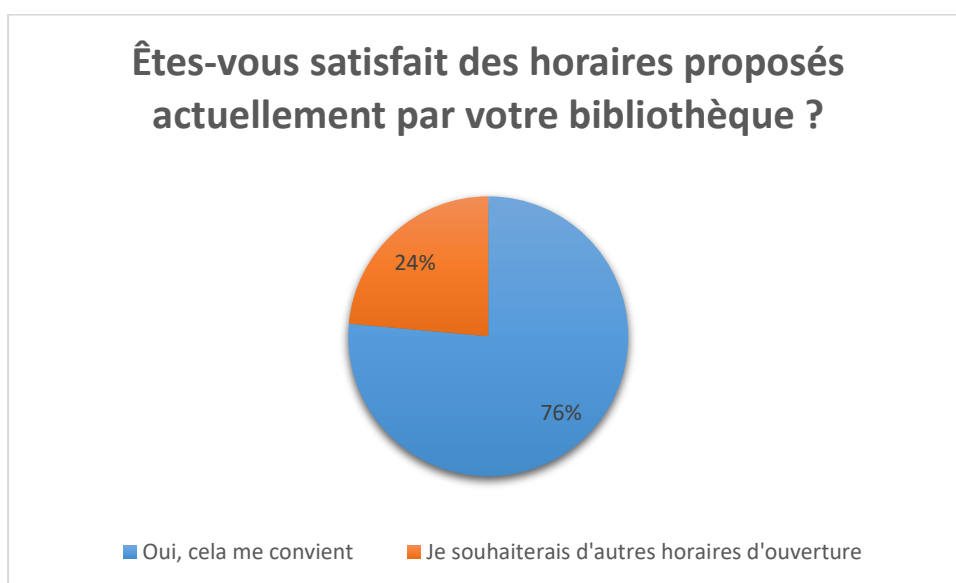
NB : pour rendre le tableau plus lisible, les lignes d'Armentières et d'Halluin, non complètes, ont été supprimées.

Provenance : dossiers de candidature annuels

⁹ Les inscriptions dans la commune de Willems sont des inscriptions familiales et non individuelles.

Nouveaux horaires :

Les usagers sont satisfaits ?

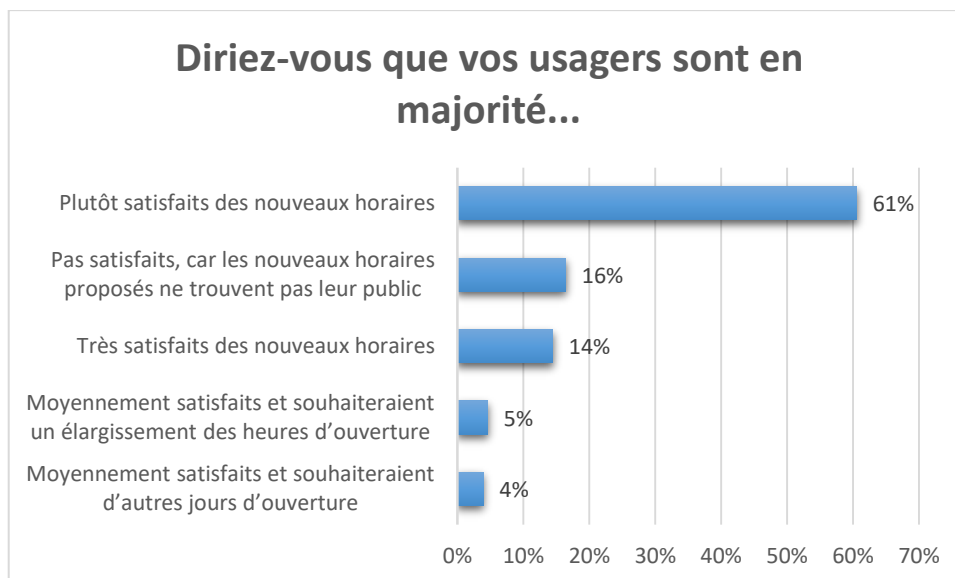


Provenance : questionnaire usagers

Verbatim des usagers :

- *J'aimerais l'ouverture le dimanche !*
 - *Continuez comme ça !*
 - *Très bons services, très bonnes animations, fermeture le lundi ?*
 - *Ouverture le midi.*
 - *Toujours bien accueillis !*
 - *Plus d'animations le samedi soir et moins les soirs de semaine : il y a école !*
 - *Pourquoi avez-vous modifié les horaires ?*
-

Seul un quart des répondants souhaiteraient d'autres horaires. L'analyse de leur demande est proposée par bibliothèque et non pas dans l'analyse globale car les demandes sont faites en fonction de ce que propose actuellement la bibliothèque du répondant, nous ne pouvons donc pas séparer leurs commentaires de la grille horaire actuelle de leur bibliothèque.



Provenance : questionnaire agents

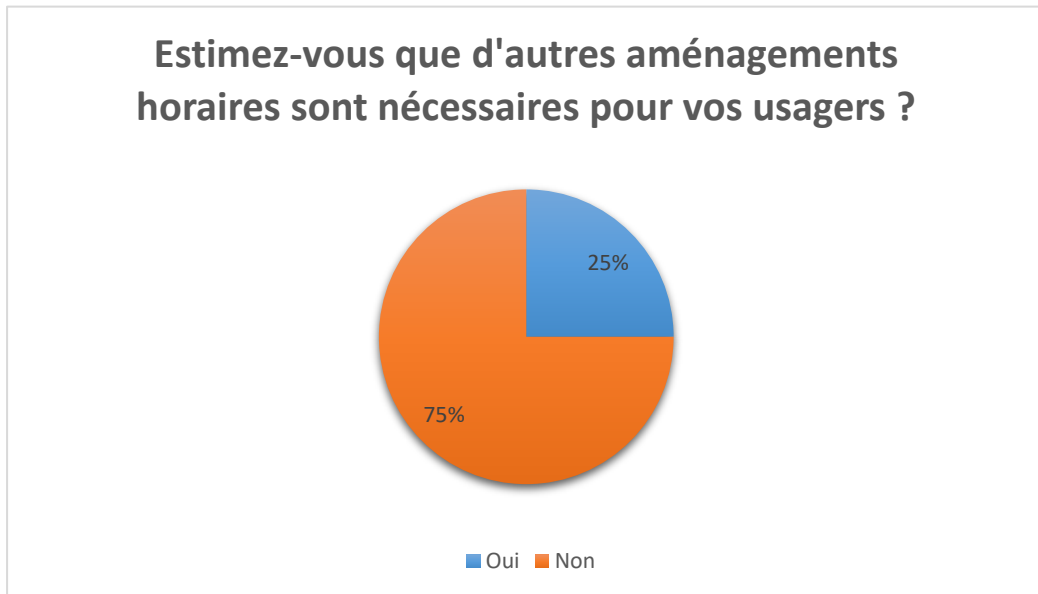
Pour 75% des personnels, les usagers sont plutôt voire très satisfaits des nouveaux horaires, le quart restant pense que les usagers ne sont pas satisfaits et que d'autres horaires seraient à envisager. Ces 75% se retrouvent de façon quasi identique pour toutes les bibliothèques. Pour 3 à 4 bibliothèques, le personnel pense que les choix faits ne sont pas cohérents avec l'enquête ou avec les attentes des usagers car la fréquentation n'est pas au rendez-vous.

C'est le cas d'Halluin où les nouveaux créneaux ne représentent que 4% de la fréquentation hebdomadaire de la bibliothèque ou de Lomme où le créneau du jeudi soir ne représente que 4% de la fréquentation hebdomadaire.

À Halluin, le comptage de la fréquentation de ces créneaux vient corréliser les ressentis des agents.

À Lomme, toutefois ce nouveau créneau représente 37% de la fréquentation du jeudi, malgré un ressenti négatif d'une partie des agents de cette bibliothèque pour qui le choix du créneau n'est pas le bon.

Ce qu'on peut dire c'est qu'une majorité du personnel considère que les nouveaux horaires sont satisfaisants et rencontrent leur public, et que de nouveaux changements d'horaires ne sont pas nécessaires pour les usagers.



Provenance : questionnaire agents

Cette répartition transparaît également dans leurs commentaires sur les nouveaux horaires en fin de questionnaire. Ils sont 9 à trouver que ces nouveaux horaires sont un bon début mais il resterait encore du potentiel à exploiter et 21 à proposer une nouvelle répartition des horaires de leur bibliothèque (il n'est pas forcément question d'augmentation mais d'une répartition différente dans la semaine).

Potentiel à exploiter

« Les nouveaux horaires fonctionnent bien mais je pense que la médiathèque devrait ouvrir plus le mardi. »

« Plus de souplesse dans les horaires d'ouverture, du personnel en quantité suffisante, et des compensations (récupération, heures sup...) afin de mettre à l'essai une ouverture le dimanche et/ou le lundi et une semaine réaménagée (fermeture jeudi ou vendredi matin par ex.) »

« Je trouve ça dommage qu'il y ait des horaires différents tout au long de l'année et qu'il y ait des espaces qui ne sont pas accessibles quand d'autres le sont. J'ai l'impression qu'il vaudrait mieux ouvrir moins mais tout ! »

« Je pense qu'une ouverture accrue le week-end était nécessaire et profite au village. En effet de nombreux lecteurs viennent des villages voisins. La plage du samedi midi est encore souvent très calme alors que certains lecteurs arrivent parfois peu avant la fermeture. Nous allons observer la fréquentation dans les mois à venir pour voir si décaler les heures serait judicieux. »

« On peut encore mieux faire, en ouvrant sur le temps du midi et en ouvrant plus tard le soir du lundi au samedi. Il faudrait un soir en ouverture nocturne. »

« Les mercredis étant des journées de grande affluence, je trouve que ça devrait rester ouvert sur le temps du midi. »

Propositions de faire évoluer les horaires

« Les horaires correspondent aux demandes des usagers mais d'autres efforts devraient être faits. »

« Un souhait d'ouverture plus tôt le mardi après-midi. »

« Pas toujours judicieux de fermer plus tard, en revanche une ouverture le dimanche trouverait peut être son public. »

« Le lundi soir ouvert jusque 18h30 et le samedi jusque 18h (la dernière heure est une heure creuse, peu de monde cela ne vaut pas la peine de rester ouvert). Par contre ouvrir le mercredi jusque 19 h serait plus judicieux. »

« Le jeudi soir à mon avis n'est pas la bonne journée. »

« Il faudrait repenser en fonction du lieu et de la période, l'un des deux horaires

Les responsables des bibliothèques ont été interrogés sur le niveau de satisfaction de leurs agents et de leurs usagers : sur une échelle de 1 à 10 quelle est selon vous le niveau de satisfaction de vos agents et de vos usagers (1 = mécontent / 10 = pleinement satisfait) ?

Les responsables sont 69% à penser que leurs usagers sont satisfaits voire très satisfaits des nouveaux horaires. Ils sont 13% à penser que les agents sont pleinement satisfaits des nouveaux horaires.

Quels effets ont-eu les nouveaux horaires sur l'organisation du travail des agents ?

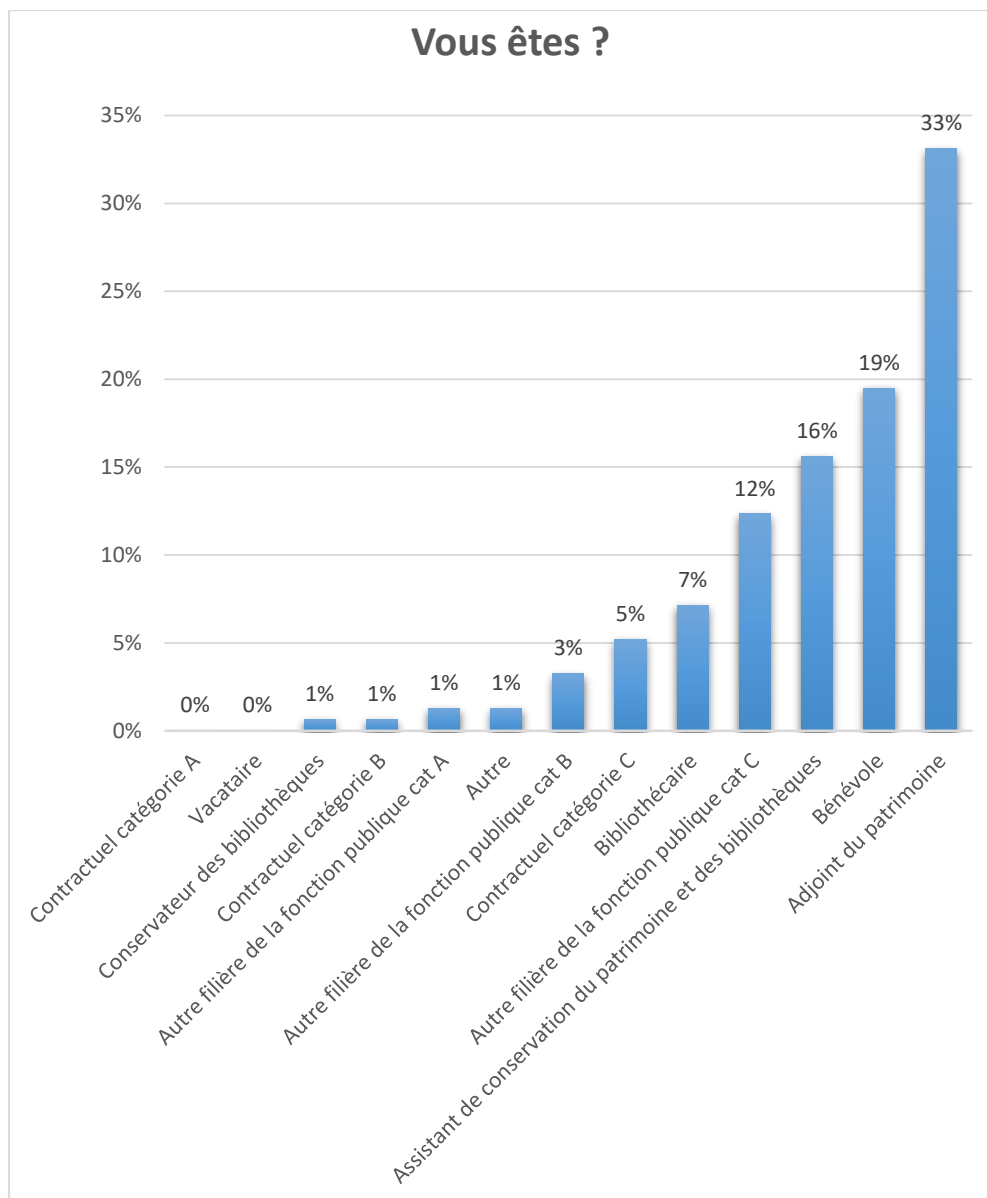
Les agents de 14 bibliothèques sur 16¹⁰ ont été interrogés dans le cadre de l'enquête initiale sur les horaires d'ouverture de leur bibliothèque. La concertation avec les bibliothécaires est un des objectifs de Rythme ma bibliothèque qui se veut une véritable démarche de concertation. Dans la continuité de l'enquête initiale, il était logique de les interroger sur les suites du dispositif et sur les impacts des nouveaux horaires sur leur temps de travail, leurs missions et leur organisation.

En octobre 2019, 152 bibliothécaires ont été interrogés via un questionnaire en ligne envoyé par mail à l'ensemble des agents des 16 bibliothèques, la répartition par bibliothèque est la suivante.

Dans quelle bibliothèque travaillez-vous ?	
Lezennes - Médiathèque	2
Vendeville - Médiathèque	2
Englos - Médiathèque	3

¹⁰ Roubaix et Marcq-en-Barœul ont mené des enquêtes dans leur bibliothèque directement sans entrer dans le dispositif Rythme ma bibliothèque. À notre connaissance, leur démarche ne prévoyait pas de questionnaire pour leurs agents.

Houplin-Ancoisne - Médiathèque Marcel Pagnol	3
Sequedin - Médiathèque Centre Culturel	3
Seclin - Bibliothèque Jacques-Estager	4
Ennetières-en-Weppes - Médiathèque	6
Péronne-en-Mélantois - Bibliothèque	6
Halluin - Centre Culturel Albert-Desmedt	8
Lesquin - Médiathèque Centre culturel	9
Willems - Médiathèque	9
Marcq-en-Barœul - Médiathèque La Corderie	13
Armentières - Médiathèque l'Albatros	14
Wattrelos - Bibliothèque centrale	20
Lomme - Médiathèque L'Odysée	23
Roubaix - Médiathèque La Grand Plage	27



Provenance : questionnaire agents

Les agents de catégorie C représentent 47% des effectifs des 16 bibliothèques évaluées. Les agents de catégorie B représentent 20% et les agents de catégorie A 9%. Les bibliothèques présentes dans le dispositif Rythme ma bibliothèque sont donc en deçà des préconisations nationales qui fixe à 50% de nombre d'agents de catégorie A et B en bibliothèque.

Les pourcentages de répondants par bibliothèque permettent de mettre en avant l'importance des bénévoles dans les équipes des bibliothèques.

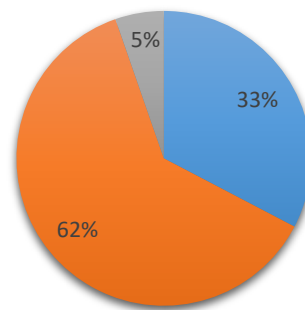
Avec ses bénévoles, la bibliothèque de Willems compte le même nombre de personnels que Lesquin même si en équivalent temps plein cela ne représente pas la même chose, les bénévoles n'étant présents que quelques heures par semaine. C'est également le cas pour la bibliothèque de Péronne-en-Mélantois et celle d'Ennetières-en-Weppes.

En effet comme on peut le voir dans le schéma, les bénévoles représentent 19% du personnel des bibliothèques interrogées.

Quel impact du dispositif « Rythme ma bibliothèque » sur le temps de travail des bibliothécaires et sur les effectifs ?

5% des répondants déclarent avoir été embauchés à la suite des nouveaux horaires : cela correspond à 8 agents supplémentaires dont 5 à temps plein.

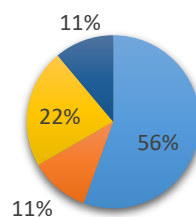
Votre temps de travail a-t-il évolué avec la mise en place des nouveaux horaires ?



■ Oui ■ Non ■ Vous avez été embauché(e) suite ou pour la mise en place des nouveaux horaires

Provenance : questionnaire agents

Vous avez été embauché(e) pour la mise en place des nouveaux horaires, merci de préciser le mode de recrutement

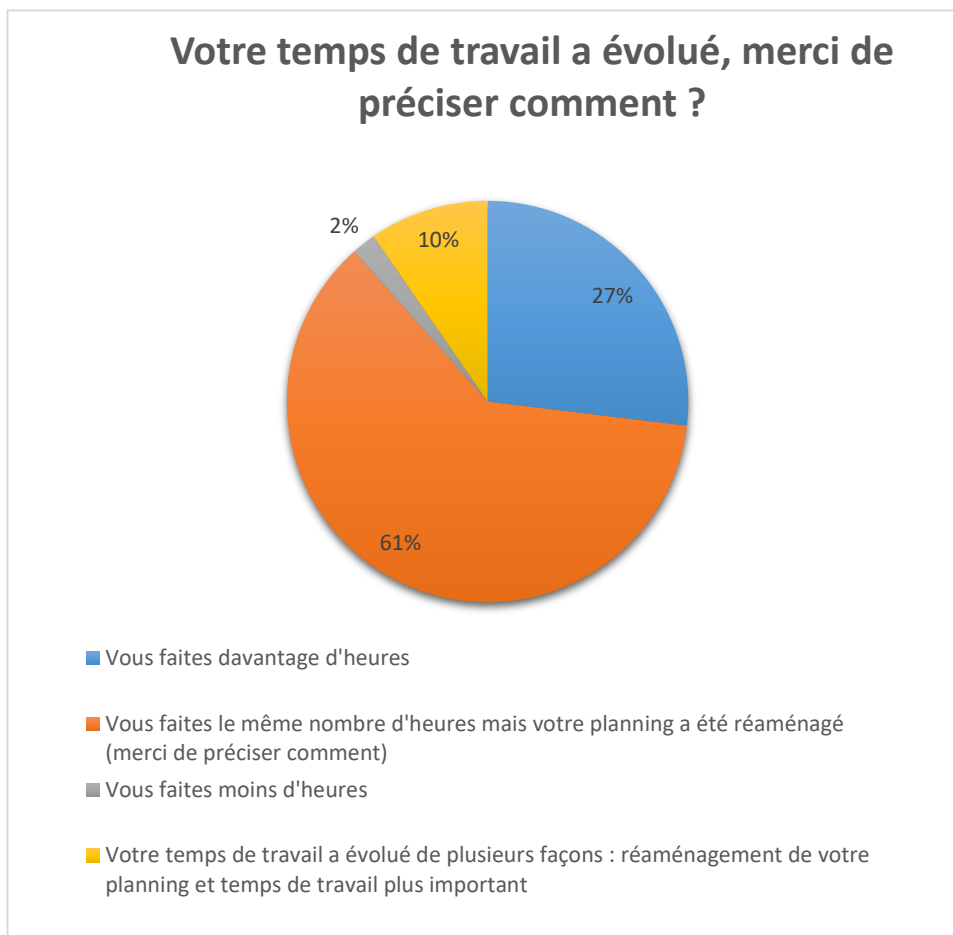


■ Titulaire temps plein ■ Titulaire temps partiel ■ Contractuel temps plein
 ■ Contractuel temps partiel ■ Vacataire ■ Bénévolat
 ■ Autre

Provenance : questionnaire agents

Le temps de travail de 33% des bibliothécaires a été impacté par la mise en place des nouveaux horaires et 5% d'entre eux ont été recrutés pour permettre ces nouveaux horaires.

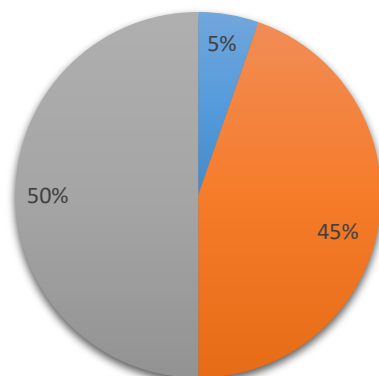
À plus de 65%, ces recrutements sont des titulaires, viennent ensuite des contractuels à temps partiel pour 22% et des vacataires pour 11% d'entre eux.



Provenance : questionnaire agents

L'impact sur le temps de travail des agents déjà en place a porté principalement sur un réaménagement de leur planning de travail (61%) ; pour 37% d'entre eux leur temps de travail a été augmenté. La mise en place des nouveaux horaires a nécessité plus de temps agents, de ce fait des agents à temps partiel ont vu leur temps de travail augmenté et leur contrat pérennisé. À première vue, le dispositif Rythme ma bibliothèque a permis une adéquation entre les nouveaux horaires et les moyens nécessaires à leur mise en place.

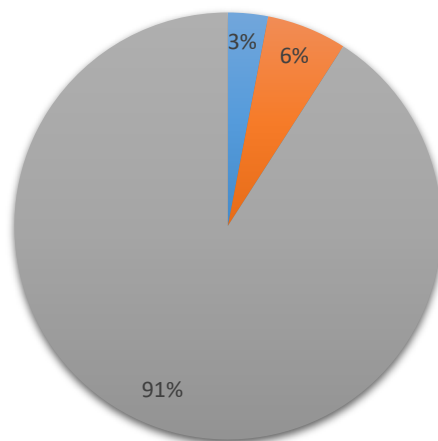
Votre temps passé à l'accueil du public a-t-il évolué ?



■ Vous avez été embauché(e) suite ou pour la mise en place des nouveaux horaires ■ Oui ■ Non

Provenance : questionnaire agents

Votre temps d'accueil au public a évolué, merci de préciser comment ?



■ Vous faites moins d'accueil du public. Merci de préciser dans quelle mesure et pourquoi (nouvelle répartition des activités, choix, augmentation fréquentation, diminution)

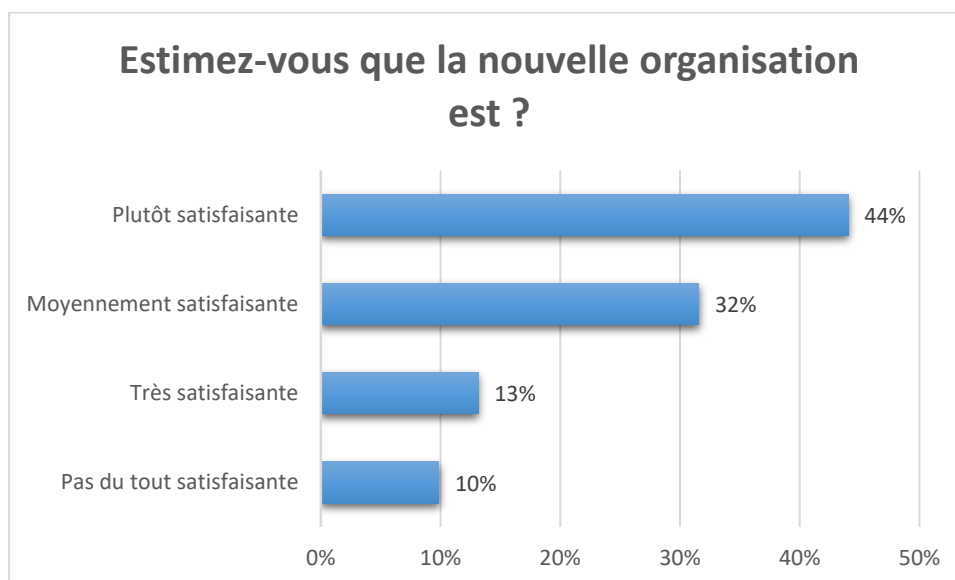
■ Autre

■ Vous faites davantage d'accueil du public. Merci de préciser dans quelle mesure et sur quelles activités (animation, conseil, médiation...)

Provenance : questionnaire agents

Environ la moitié du personnel interrogé a vu son temps de travail dédié à l'accueil du public évoluer et pour la majorité augmenter. Ce qui peut indiquer que les usagers bénéficient d'un meilleur accompagnement voir de plus de médiation. Ce développement de l'accompagnement et de la médiation est un objectif déclaré pour 2 bibliothèques sur 12¹¹. C'est donc un impact positif mais non attendu qui semble se dessiner.

Satisfaction des agents concernant la nouvelle organisation de leur bibliothèque :



À plus de 57%, les agents déclarent trouver la situation plutôt voire très satisfaisante, 10% d'entre eux ne la trouvent pas du tout satisfaisante.

37 agents proposent des moments d'ouverture qui vont dans le sens de l'enquête métropolitaine de 2017 : il leur paraîtrait pertinent de proposer des ouvertures le lundi, le dimanche, sur les pauses méridiennes, en soirée et d'augmenter l'amplitude horaire en vacances scolaires. Ils alertent tous néanmoins sur le fait que ces changements ne seront pas possible sans recrutement.

Une dizaine de propositions sont spécifiques :

- Mettre en place des journées continues et en ouverture tardive en périodes d'examens ;
- Ouvrir dès 8h30 le matin...

Cette question de la satisfaction des agents concernant ces nouveaux horaires a été posée aux responsables des bibliothèques (sur une échelle de 1 à 10 quelle est selon vous le niveau de satisfaction de vos agents [1 = mécontent / 10 = pleinement satisfait] ?). Les responsables ne perçoivent pas le niveau réel de la satisfaction de leurs agents car ils sont 44 % à penser que leurs agents sont satisfaits de la nouvelle organisation (niveau 8 sur l'échelle), ils sont même 32 % à penser que leurs agents sont très satisfaits et même pleinement satisfaits de la nouvelle organisation. Les agents sont plus réservés sur leur niveau de satisfaction que leur responsable ne semble le ressentir.

¹¹ Seules 12 bibliothèques sur 16 ont fait remonter des objectifs d'amélioration des horaires d'ouverture de leur bibliothèque.

Précisions sur la satisfaction des agents = Verbatim des responsables

« Le personnel pense que l'on doit ouvrir plus tôt »

« Auparavant n'étaient accueillis que les groupes, sur rendez-vous, le jeudi. C'était donc la journée dédiée aux réunions éventuelles, aux visites en librairie, etc. Dorénavant cela demande plus d'organisation et ça bouscule un peu les habitudes. »

« Sait-on jamais de quoi le personnel ne semble pas satisfait? Dans l'ensemble plutôt satisfait du recours aux vacataires étudiants. »

« Manque de personnel »

« C'est la nocturne qui pose parfois problème. Certains agents ne veulent jamais travailler à cette heure-là par principe. On a contourné la difficulté : planning réalisé sur la base du volontariat. Il faut donc anticiper et toujours prévoir des agents en plus au cas où. D'autres, qui étaient contre au départ, font presque toutes les nocturnes soit pour les heures supplémentaires payées soit pour la récupération d'heures. »

Les remarques libres des agents permettent de mettre certains points en avant. L'ensemble des commentaires libres des agents ont été analysés et des thématiques communes ont été extraites de leurs retours. Pour garantir l'anonymat des agents, tous les verbatim ne seront pas cités dans les retranscriptions ci-dessous. Seuls certains commentaires seront ajoutés pour illustrer les thèmes principaux remontés par les agents.

- Ils sont 22 à exprimer des inquiétudes concernant le fonctionnement sur le long terme. Ils font remonter que les équipes ne sont pas toujours suffisamment nombreuses pour permettre une qualité de service sur le long terme. Ils s'interrogent sur la longévité des nouveaux horaires une fois les dotations « Rythme ma bibliothèque » arrivées à leur terme. Ils font également remonter les inconvénients d'équilibre et d'efficience entre le travail interne et le travail au public occasionnés par les nouveaux horaires.

« Sans doute bénéfique pour les usagers, cependant il est nécessaire d'avoir du personnel (qualifié) pour maintenir un service public efficace. »

« Ils demandent une organisation plus complexe notamment au moment des congés à cause des remplacements à prévoir. Cela donne parfois des semaines lourdes pour les personnes qui ne sont pas en congés. Ils semblent convenir au public, mais le questionnaire public montrera peut-être autre chose. »

« Très compliqués à gérer au niveau personnel et au niveau professionnel : beaucoup de service public et donc moins de temps pour le travail interne qui n'a pas diminué. »

« Trop de problèmes liés à la gestion des planning. »

« Ces nouveaux horaires nécessitent la disponibilité d'agents. »

« Plus de fatigue et de frustration de commencer un travail en interne sans savoir quand il sera terminé. »

« Sans vacataires, il serait difficile de maintenir ces nouveaux horaires. »

Néanmoins, 24 remarques mettent en avant les avantages des nouveaux horaires pour les usagers et 58 agents font de retours positifs sur les nouveaux horaires.

« Être ouverts en non-stop le mercredi et le samedi permet aux adhérents une meilleure accessibilité au Centre Culturel. »

« L'ouverture en continu 9h-19h est un réel plus pour les usagers. »

« Très bien adapté pour tout le monde. »

« J'ai constaté une plus grande affluence durant les fins d'après-midi (particulièrement entre 16h00 et 18h pour les emprunts et les retours), je pense donc que c'est une tranche horaire qui convient aux usagers. »

« Je trouve que c'est une énorme valeur ajoutée pour les médiathèques en général de pouvoir ouvrir plus et mieux pour les usagers. Ensuite bien sûr, il y a quelques contraintes qui sont internes (faire des plannings hebdomadaires) pour lesquelles il faut trouver une meilleure solution pour que nos plannings de service publics soient plus fluides et ce, peut-être en regardant comment tout cela se met en place dans d'autres médiathèques des environs. Des retours d'expériences venant d'autres établissements, par exemple. »

« La journée continue est l'aménagement horaire qui plait le plus tant aux usagers qu'aux employés de la médiathèque. »

« Pratique pour l'utilisateur car ouvert en non-stop le samedi de 10h à 17h. »

« Les adhérents sont satisfaits. »

Conclusion

Les enquêtes menées en octobre 2019 permettent en plus des éléments présentés dans le document de mettre en avant trois choses :

- 1 Une grande satisfaction des usagers concernant non seulement les horaires d'ouverture des bibliothèques concernées par l'enquête mais également la qualité de l'accueil, du service rendu et des animations proposées ;
- 2 Les nouveaux horaires ne permettent pas pour le moment une augmentation de la fréquentation et l'arrivée de nouveaux usagers. Il semble qu'un effort de communication doit être fait par les bibliothèques sur leurs horaires. Les usagers-répondants, qui font remonter des attentes, font majoritairement des demandes pour des horaires déjà mis en place par leur bibliothèque. Ils ne connaissent toujours pas les horaires comme c'était déjà le cas dans les enquêtes préalables. Les agents remontent également dans certains de leurs commentaires qu'une communication est à développer sur les horaires auprès des usagers et des non-usagers (communication à l'échelle communale) ;
- 3 Grâce au dispositif « Rythme ma bibliothèque », les communes métropolitaines ont recruté 5 titulaires de la fonction publique territoriale filière culturelle à temps plein. Ce dispositif participe donc de la professionnalisation et du développement des équipes de bibliothèques.

L'ensemble des éléments apporté dans cette première évaluation sera à étayer au travers de la deuxième phase d'évaluation qui aura lieu en octobre 2020 et qui inclura l'ensemble des bibliothèques participantes au dispositif « Rythme ma bibliothèque » : les 15 citées dans cette synthèse et les 10 bibliothèques¹² qui ont modifié leurs horaires en septembre 2019.

¹²Hantay, Haubourdin, Hellemmes, Lille, Quesnoy-sur-Deûle, Roncq, Sainghin-en-Weppes, Templemars, Tressin et Wasquehal.