

Inspection générale des bibliothèques

L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles

Rapport à madame la ministre
de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche

et à madame la ministre
de la Culture et de la Communication



LISTE DES DESTINATAIRES

MADAME LA MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

CABINET

- Monsieur Lionel COLLET
- Monsieur Jean-Richard CYTERMAN

MADAME LA MINISTRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

CABINET

- Madame Laurence ENGEL
- Madame Véronique CHATENAY-DOLTO

ENVOIS ULTÉRIEURS PROPOSÉS

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

- Madame la directrice générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle
- Monsieur le directeur général pour la recherche et de l'innovation
- Madame la directrice de la stratégie
- Monsieur le secrétaire général
- Monsieur le chef de service de l'IGAENR
- Monsieur le chef de la mission de l'information scientifique et du réseau documentaire
- Monsieur le président de l'agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES)
- Monsieur le directeur de l'agence de mutualisation des universités et établissements (AMUE)
- Monsieur le président de la conférence des présidents d'universités (CPU)

Ministère de la culture et de la communication

- Madame la directrice générale des médias et des industries culturelles
- Monsieur le directeur du service du livre et de la lecture
- Madame la chef de service de l'inspection générale des affaires culturelle

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

Inspection générale des bibliothèques

L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles

NOVEMBRE 2012

Dominique AROT
*Inspecteur général
des bibliothèques*

SOMMAIRE

Synthèse	1
Introduction	2
1. Les évolutions dans les différentes catégories de bibliothèques	4
1.1. Dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur	4
1.1.1. <i>La situation en province</i>	4
1.1.2. <i>La situation en région parisienne</i>	11
1.1.3. <i>Les grands équipements universitaires franciliens</i>	14
1.1.4. <i>Bilan d'ensemble</i>	15
1.2. Dans les bibliothèques municipales et intercommunales	15
1.2.1. <i>Les horaires des bibliothèques centrales</i>	17
1.2.2. <i>Les horaires des bibliothèques annexes</i>	24
1.2.3. <i>Les horaires des bibliobus urbains</i>	25
1.3. Les bibliothèques de la Ville de Paris	27
1.4. A la Bibliothèque nationale de France et à la BPI	28
1.4.1. <i>A la BnF</i>	28
1.4.2. <i>A la BPI</i>	29
1.5. Une question spécifique : l'ouverture du dimanche	29
1.6. L'ouverture du samedi	30
1.7. L'ouverture du lundi dans les bibliothèques municipales	30
1.8. Les différences d'horaires entre services dans un même bâtiment	30
1.9. Les fermetures méridiennes	31
1.10. L'ouverture en été et durant les périodes de congés scolaires	31
1.11. D'autres formes d'ouverture au public	31
1.11.1. <i>Les visites de classe et les animations-jeunesse</i>	32
1.11.2. <i>Le portage à domicile</i>	32
1.11.3. <i>Le prêt aux collectivités</i>	32
1.11.4. <i>Bibliothèques de rue et lectures en plein air</i>	33
1.11.5. <i>Bibliothèques d'établissements pénitentiaires</i>	33
1.12. Les dispositifs d'aide de l'Etat et des Régions à l'extension des horaires	33
1.12.1. <i>Dans les bibliothèques municipales</i>	33

1.12.2. Dans les bibliothèques des universités.....	33
2. Quelques exemples étrangers	35
3. Les principaux obstacles	36
3.1. Configuration des locaux et environnement.....	36
3.2. Moyens humains et financiers	37
3.2.1. Le rôle déterminant de l'emploi étudiant.....	37
3.2.2. Les compensations accordées aux agents.....	38
3.3. Gestion des horaires des personnels.....	38
3.3.1. Le volume de congés annuels.....	38
3.3.2. La gestion du temps de travail hebdomadaire	39
3.4. Place des manifestations d'action culturelle et d'animation	40
3.5. Organisation du travail et priorisation insuffisante des activités de service public : quelle vision du métier ?.....	40
3.6. Place déterminante des outils nationaux dans la réorganisation du travail interne.....	41
3.7. Le point de vue des directeurs d'établissements interrogés	42
4. Principales pistes d'amélioration.....	44
4.1. Concevoir des locaux accessibles et peu gourmands en personnel.....	44
4.1.1. Systématiser les «boîtes de retour » extérieures.....	44
4.2. Expérimenter de nouveaux lieux et de nouvelles stratégies.....	44
4.2.1. Privilégier les automates de prêt/retour	44
4.3. Mettre la fonction/accueil du public au centre des fiches de poste	45
4.3.1. Intégrer les contraintes horaires dès les entretiens de recrutement	45
4.3.2. Prévoir des programmes de formation à l'accueil	45
4.4. Mettre l'accent sur la qualité du dialogue social et du management.....	45
4.5. Améliorer les services en ligne.....	46
4.6. Privilégier le pragmatisme et l'expérimentation	46
4.7. Consulter les usagers	46
4.8. Évaluer et labelliser	47

Conclusion..... 49

Annexes..... 52

*« Les services doivent être physiquement accessibles à tous les membres de la communauté. Ceci suppose que les bâtiments de la bibliothèque soient bien situés, que celle-ci offre de bonnes conditions de lecture et d'étude, de même que les technologies adéquates et **des heures d'ouverture convenant à tous les usagers**. Ceci implique également des services destinés à ceux qui sont dans l'impossibilité de se rendre à la bibliothèque. »*

(Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique)

Synthèse

Le présent rapport fait apparaître que, malgré quelques avancées dans les bibliothèques de santé et dans quelques établissements pionniers, il reste encore beaucoup à faire pour que les bibliothèques proposent des horaires adaptés à tous leurs publics. Trop de bibliothèques municipales encore calquent leurs horaires sur les rythmes de travail des services administratifs et, de ce fait, excluent a priori toute une partie de leurs publics potentiels. Les insuffisances des bibliothèques françaises, à l'Université comme dans les villes, pénalisent en premier lieu les populations les plus fragiles : étudiants salariés, familles qui ne partent pas en vacances, travailleurs aux horaires irréguliers.

Les raisons de ce déficit sont nombreuses. Pour remédier à cet état de fait qui place la France en situation d'infériorité par rapport à un certain nombre d'autres pays européens et aux bibliothèques nord-américaines, il convient de mettre en œuvre un ensemble de mesures complémentaires :

- renouveler radicalement la conception du métier de bibliothécaire en mettant au centre de l'activité la médiation face au public et en tirant tout le bénéfice possible des outils nationaux de mutualisation et de l'externalisation de certaines tâches (par exemple, l'équipement des documents)
- améliorer l'organisation interne du travail et professionnaliser la gestion du temps de travail et l'organisation des plages de service public
- mettre à niveau les moyens de fonctionnement des établissements, là où des manques importants sont manifestes
- favoriser le recours à l'emploi-étudiant dont les effets positifs sont déjà ressentis dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, à la BnF et à la BPI et dans certaines bibliothèques municipales
- concevoir des bibliothèques, lors des chantiers de rénovation ou de construction, susceptibles d'être ouvertes, entièrement ou partiellement, avec un petit nombre d'agents et avec un usage accru des automates de prêt
- tirer le meilleur parti des services en ligne et de tout ce qui peut rendre les services de la bibliothèque accessibles en dehors des heures d'ouverture (boîtes de retour extérieures, par exemple)
- favoriser sur un même site les concertations entre établissements (BU et BM) sur les horaires d'ouverture et les horaires d'été

On voit donc que les marges de progression des bibliothèques françaises existent, pour peu que pouvoirs publics et bibliothécaires fassent de ces objectifs de plus grande ouverture des bibliothèques une priorité.

Introduction

La lettre de mission pour 2012 des ministres de l'enseignement supérieur et de la recherche et de la culture adressée au doyen de l'inspection générale des bibliothèques contenait la demande d'un rapport au sujet de l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques.

Cette préoccupation, exprimée à plusieurs reprises au plus haut sommet de l'Etat, est à la mesure des défis essentiels de formation initiale et continue, de partage des savoirs et de « vivre ensemble » que les bibliothèques, municipales comme universitaires, peuvent contribuer à relever. En outre, en termes de politiques publiques et de choix budgétaires, ce sujet met en évidence l'écart qui doit être impérativement comblé entre des investissements souvent très lourds et une offre de services consécutive sans commune mesure avec les dépenses initiales.

A travers ce rapport, il paraît utile d'inviter tous les partenaires concernés, au premier rang desquels les bibliothécaires, à être plus attentifs à l'évolution des modes et des rythmes de vie des usagers des bibliothèques : précarité de ressources et d'hébergement de nombreux étudiants, distance croissante entre domicile et travail de la plupart des salariés, place du samedi et du dimanche dans la disponibilité des familles, a fortiori lorsqu'elles sont éclatées ou recomposées, nécessité d'obtenir le plus rapidement possible de multiples informations. Autant de situations et d'attentes nouvelles qui devraient inciter les bibliothèques à penser autrement leurs horaires d'ouverture et la disponibilité de leurs services sur place comme en ligne.

Le rapport de Georges Perrin, inspecteur général des bibliothèques, « *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques* »¹, rendu public en avril 2008, avait marqué une étape importante dans la réflexion collective sur la disponibilité du service public des bibliothèques, tant au sein de l'enseignement supérieur que dans le cadre des collectivités territoriales. Il venait accompagner la politique conduite à l'initiative du Ministère de l'enseignement supérieur pour le renouveau des bibliothèques universitaires. Le Ministère de la Culture et de la Communication avait lui-même mis en place un dispositif d'incitation dans ce domaine dans le cadre des **14 mesures pour le livre et la lecture**. En Ile-de-France, une enquête détaillée pilotée par le MOTIF a également témoigné de cette préoccupation.

Le présent rapport s'efforce donc, en prolongeant ces premières réflexions, de faire un état des horaires existants, de mesurer les progrès demeurant à accomplir et d'analyser les obstacles qui subsistent tout en mettant en évidence les bonnes pratiques et les pistes de progrès.

¹ « *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* », rapport n° 2008-001, avril 2008, consultable en ligne à l'adresse ci-dessous
www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliothèques-i.g.b.html

Dans le cas des bibliothèques universitaires, il s'agit de se rapprocher de la durée d'ouverture constatée dans la moyenne des bibliothèques européennes en s'adaptant ainsi aux habitudes de travail et aux attentes des enseignants et des étudiants.

En ce qui concerne les réseaux des bibliothèques municipales, dans un contexte encore plus diversifié, le volume horaire d'ouverture proposé au public demeure globalement insuffisant, malgré quelques avancées pionnières.

En fait, ce n'est pas seulement le volume des horaires d'ouverture et leur extension éventuelle qui sont en question dans ce rapport, mais aussi la pertinence même de ces horaires.

Les différents tableaux récapitulatifs proposés ci-dessous ne visent pas à dresser des palmarès qui n'auraient aucun sens, tant les situations et les contextes sont divers. Ils permettent cependant d'approcher de manière plus concrète la situation générale des bibliothèques en matière d'horaires d'ouverture.

La richesse et la diversité des données recueillies exposent d'autant plus l'auteur de ce rapport au risque d'erreurs factuelles dont on voudra bien ne pas lui tenir rigueur, mais qui ne remettent pas cependant en cause la perspective d'ensemble.

La rédaction de ce rapport a été grandement facilitée par la qualité des informations fournies par de nombreux responsables de bibliothèques et par les services du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche et du Ministère de la Culture et de la Communication. Que tous soient ici remerciés pour leur aide. Nos remerciements s'adressent également aux quinze bibliothèques publiques ayant répondu, de manière souvent très détaillée, à l'enquête qui leur avait été transmise.

NB : Les différentes données ont été recueillies telles qu'elles étaient communiquées au public à la date de rédaction de ce rapport sur les sites des différents établissements. Elles ont été complétées par la documentation fournie par les administrations centrales.

1. Les évolutions dans les différentes catégories de bibliothèques

1.1. Dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur

L'ouverture trop restreinte des bibliothèques et le déficit de places de travail des universités françaises ont été déplorés à diverses reprises et mis en comparaison avec la générosité des conditions d'accès des bibliothèques étrangères, en particulier sur les campus américains. Les étudiants eux-mêmes ont dénoncé cette situation (cf. les « pyjamas-parties » des étudiants nancéiens à la fin des années 2000). On sait que la présence au sein des universités de bibliothèques largement ouvertes et conviviales constitue un élément-clé de la lutte contre l'échec et de la qualité de l'insertion des étudiants dans l'environnement universitaire. C'est une des raisons du succès des *learning center* à l'étranger. L'émergence de la documentation numérique et le développement général des environnements numériques de travail (ENT) n'ont en rien affecté l'intensité de la fréquentation du lieu-bibliothèques, même s'ils en ont fait évoluer les usages.

Pour présenter une analyse qui tienne compte des spécificités des différentes disciplines, des différentes communautés d'étudiants et de chercheurs et de l'environnement de chaque université, on a choisi ici de présenter les horaires des bibliothèques par grandes catégories : bibliothèques centrales et pluridisciplinaires, bibliothèques de santé, de droit, de sciences et de lettres, en établissant une distinction entre les établissements de province et ceux de la région parisienne. Les horaires retenus sont ceux qui sont communiqués sur les sites web des bibliothèques. Lorsque les périodes de fermeture étaient indiquées (cette information n'est pas donnée systématiquement), on les a reportées sur les tableaux qui suivent.

Deux aspects méritent d'être soulignés :

- la question des horaires d'ouverture, toutes disciplines confondues, et donc de la disponibilité d'espaces de travail, de ressources documentaires *in situ*, de conseil et d'accompagnement ne peut être dissociée de la lutte contre l'échec à l'université et du combat pour l'égalité des chances.
- La politique de site et la recherche de complémentarité entre les différents lieux : ainsi sur le site de Strasbourg les horaires varient entre 29 heures et 72h30 en fonction des lieux et des disciplines.

1.1.1. *La situation en province*

De manière à ne pas fausser la réflexion, le présent rapport présente isolément la situation des bibliothèques de province. L'amalgame avec les bibliothèques franciliennes conduirait en

effet à rapprocher des établissements travaillant dans des environnements trop différents. On verra que, pour autant, les résultats diffèrent assez peu.

Province
Bibliothèques centrales/pluridisciplinaires

Université	Nombre d'h/s	Horaire le +tardif	Samedi	Congés d'été
Bordeaux pluridisciplinaire	78 h	22h	8h30/19h	
Troyes UTT	73 h	22h (19h30/22h salles informatiques)	9h/12h	2 semaines
Nouvelle Calédonie	72h30	20h	8h/18h	
Le Havre	70h30	21h	10h/18h	7 semaines
Belfort	70 h	20h	9h/19h	
Metz	68 h	20h	9h/17h	1 ^{ère} quinzaine d'août
Angers/Belle-Beille	65 h	20h	8h30/18h	23-07/15-08
Lyon 3/Manufacture	64 h	21h	9h30/17h	
La Rochelle	61h30	20h	9/13h	Fermeture 4 semaines
Rennes 2	61 h	19h	9h/17h30	
Aix-Marseille/Saint-Charles	60h30	19h30	8h30/12h30	
Rennes 1/Beaulieu	60h30	19h	8h45/17h30	23-07/15-08
BU Fouillole/Guadeloupe	60 h	19h	7h30/12h	
BU Schoelcher/Martinique	60 h	19h	7h30/12h	
Guyane	60 h	19h	7h30/12h	
Valenciennes	60 h	19h	8h/13h	
Avignon	59h20	19h50	non	20-07/21-08
Littoral/Dunkerque	58h45	19h	9h/12h45	23-07/18-08
Toulon/La Garde	58 h	19h	9h/12h	21-07/22-08
Nîmes	56 h	19h	9h/12h30	Mois d'août
Mulhouse/Illberg	55h30	18h30	9h/12h	
Perpignan	55h30	19h	9h/12h	
Artois/Arras	55 h	19h	non	
Chambéry	54 h	19h	non	23-07/21-08
Corse/Corte	53 h	19h	9h/13h	
UBS/Lorient	52h30	19h	non	
UBS/Vannes	52h30	19h	non	
Toulouse 2/Le Mirail	52h30	19h	non	
MOYENNE	60h30			

Province
Bibliothèques Santé/Médecine

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Samedi	Congés d'été
Nantes	104 h	23h30	8h30/23h30 Dimanche : 9h/23h30	
Angers Saint-Serge	84 h	22h30	8h30/22h30	23-07/15-08
Montpellier	82h30	23h	non	
Rouen	75h30	22h	9h/17h	
Lille 2	72h30	23h	non	
Bordeaux 2	71h30	21h	9h/18h	3 semaines en août
Caen	68 h	23 h	9h/12h	27-07/20-08
UBO/Brest	67 h	21h	8h30/12h30	
Clermont	65 h	20h	10h/16h	3 semaines en août
Grenoble	65 h	22h	non	23 -07/15-08
Strasbourg	64h55	21h50	9h/11h45	
Aix-Marseille	64h30	21h	9h/12h	
Poitiers	63 h	20h	8h30/12h30	27-07/20-08
Rennes 1	60h30	19h	8h45/17h30	23-07/15-08
Dijon	60 h	20h	9h/12h	Dernière semaine juillet/1ère quinzaine août
Reims	60 h	20h	non	
Toulouse 3	58h45	20h	10h/18h45	Dernière semaine juillet/3 1ères d'août
Nancy 1	58 h	19h	9h/12h	
Besançon	57h30	20h	non	
Nice	57h30	19h	non	
Amiens	57 h	20h	non	
Limoges	56h30	20h	non	1 ^{ère} quinzaine d'août
Tours	56 h	20h	non	
Martinique	55h	18h	8h-12h	
Saint-Etienne	53h	22h (mercredi)	non	
Guadeloupe	51h30	17h	8h/12h	
MOYENNE	65 h			

**Province
Bibliothèques Sciences**

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Samedi	Congés d'été
Strasbourg/Blaise Pascal	80 h	22h	9h/19h	
Lyon 1/La Doua	68h30	20h	9h/17h30	28-07/20-08
Lyon ENS Sciences	67 h	21h	9h/13h et 14h/17h	
Grenoble/J. Fourier	66 h	20h	8h30/17h	
Montpellier 2	65 h	21h	non	
Clermont Sciences	63 h	21h	non	
Bordeaux 1	60h30	21h	9h/17h	01-08/20-08
Dijon	60 h	20h	9h/12h	Fermeture 4 semaines
Nice	60 h	20h	8h30/12h30	
Reims	60 h	19h	9h/13h	
UBO/Brest	59 h	19h	8h30/12h30	
Lille 1	59 h	19h	9h/13h	
Orléans	59 h	20h	non	
Nancy 1	58 h	19h	9h/12h	
Nantes	57 h	19h	8h30/13h	
Toulouse 3	56h30	19h	9h/13h	Dernière semaine juillet et 3 1ères semaines août
Tours	56 h	19h	non	
Rouen	55h30	19h	9h-13h	
Aix-Marseille/Luminy	55 h	18h30	non	
Aix-Marseille/St-Jérôme	55 h	19h	non	15-07/31-08
Poitiers	55 h	19h30	non	27-07/20-08
Saint-Etienne	53 h	18h30	9h/12h	
Limoges	52h30	19h	non	1 ^{ère} quinzaine d'août
Caen	52 h	19h	9h/12h	27-07/20-08
Pau	50h30	18h	9h/12h	3 semaines
UBS/Vannes	50 h	18h30	non	
Aix-Marseille/site Aix	45 h	18h	non	15-07/31-08
MOYENNE	58h30			

Province
Bibliothèques Droit/Sciences Eco.

Université	Nb heures ouverture /semaine	Ouverture la + tardive	Samedi	Congés d'été
Angers/St Serge	84 h	22h30	8h30/22h30	
Toulouse 1 Arsenal	73 h	22h	9h30/17h30	
Clermont Droit	71 h	21h	8h/14h	
Dijon Droit	67 h	22h (mercredi)	9h/17h	Ouvert l'été
Montpellier/Richter	63 h	19h	9h/17h	
Poitiers Droit/Lettres	63 h	19h30	9h/17h	Fermeture 27-07/17-08
Reims Droit/Lettres	63 h	20h	9h/17h	
Toulouse 1/Manufacture	63 h	20h	9h30/17h30	
Rennes 1	60h30	19h	8h45/17h30	Fermeture 23-07/25-08
Limoges	60 h	20h	9h/12h	Fermeture 1 ^{ère} quinzaine d'août
Nancy 2	60 h	19h	8h/13h	
Nice	60 h	20h	9h/12h30	
Brest Droit/Sciences	59 h	19h	8h30/12h30	
Grenoble Droit/Lettres	59 h	19h	9h/13h	
Orléans Droit/Eco	59 h	19h	8h30/12h30	
Toulon Droit	58 h	19h	9h/12h	
Besançon Droit	57h30	19h30	non	
Lille 2	57h30	19h	non	Fermeture 24-07/20-08
Nantes Droit/Sc.eco	57 h	19h	8h30/13h	
Bordeaux 4	56 h	19h	9h/12h30	Fermeture 3 1 ^{ères} semaines d'août
Tours Droit/Sc.eco	56 h	19h	8h30/12h30	
Aix-Marseille Droit Aix	55 h	19h	non	Fermeture mois d'août
Aix-Marseille Sc. Eco Aix	54h30	19h	non	
Caen Droit	52 h	19h	9h/12h	Fermeture 27-07/20-08
Pau Droit	50h30	18h	9h/12h	
Aix-Marseille Marseille	50 h	19h	non	
Aix-Marseille Canebière	45 h	18h	non	Fermeture mi- juillet/31 août
MOYENNE	59h30			

Province
Bibliothèques Lettres/Sciences humaines

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Samedi	Congés d'été
Brest	67 h	21h	8h30/12h30	
Dijon	67 h	22h (mercredi)	9h/17h	Ouvert l'été
Clermont/Lafayette	65h30	20h	9h/17h	
Poitiers Droit/Lettres	63 h	19h30	9h/17h	Fermeture 27-07/17-08
Reims	63 h	20h	9h/17h	
Poitiers /Centre ville	62h15	19h30	9h/17h	Fermeture 27-07/17-08
Besançon	60 h	19h30	8h30/12h15	
Nice	60 h	20h	8h30/12h30	
Lille 3	59h30	20h	9h/12h	Fermeture 4 semaines en août
Grenoble	59 h	19h	9h/13h	
Lyon 2 Bron	59 h	19h	9h/13h	Fermeture 20-07/25-08
Orléans	59 h	20h	non	
Lyon 2-3 ENS Diderot	58 h	19h	9h/17h	
Rouen	58 h	19h15	9h/12h	
Saint-Etienne/Tréfilerie	58 h	18h30	9h/17h	
Nancy 2	57 h	19h	8h30/12h30	
Nantes	57 h	19h	8h30/13h	
Limoges	56h30	19h30	non	Fermeture 1 ^{ère} quinzaine d'août
Bordeaux 3	56 h	19 h	9h/12h30	Fermeture 3 1 ^{ères} semaines d'août
Tours	56 h	19h	8h30/12h30	
Bordeaux 2 Victoires SHS	55h30	19 h	9h/12h	
Montpellier 3	55 h	19h30	non	Fermeture 5 semaines fin juillet/fin août
Aix-Marseille 1 Lettres Aix	52h30	19h	9h/13h	
Strasbourg Portique	52h30	19h	non	
Caen	52 h	19h	9h/12h	Fermeture 27-07/20-08
Pau Lettres	50h30	18h	9h/12h	Fermeture 3 semaines
Lyon 2 SHS Chevreur	50 h	21 h	9h/17h	Fermeture 20-07/25-08
MOYENNE	58 h			

Ce corpus de 137 bibliothèques comporte quelques doublons lorsqu'une même bibliothèque s'adresse aux étudiants de deux disciplines (droit-lettres, par exemple). Il est susceptible de contenir des omissions ou des inexactitudes qui n'affectent pas l'analyse d'ensemble.

Voici les quelques données chiffrées qui peuvent être déduites de ce tour d'horizon :

- La moyenne hebdomadaire d'ouverture est de 58 h pour les bibliothèques/lettres, de 58h30 pour les bibliothèques sciences, de 59h30 pour les bibliothèques de droit et de 65h pour les bibliothèques de santé. Les bibliothèques centrales et pluridisciplinaires ont, elles ; une ouverture moyenne de 60h30. Toutes catégories confondues, l'ouverture hebdomadaire moyenne s'élève à 60 heures.
- **27 % des bibliothèques ne sont pas ouvertes le samedi**
- **48,9 % n'ouvrent pas au-delà de 19h**
- Seulement 8 % ferment avant 19h
- **51,1 % ouvrent au-delà de 19h au moins une fois par semaine**
- **18,9 % ouvrent après 20h**
- **11,6 % ouvrent après 21h, soit 16 bibliothèques dont 9 en santé.**

1.1.2. La situation en région parisienne

On soulignera ici la difficulté à réunir des données significatives concernant un très grand nombre de bibliothèques géographiquement très dispersées, si l'on fait exception des grandes bibliothèques du centre de Paris dont le fonctionnement est analysé plus loin. Les tableaux qui suivent ne sont pas exhaustifs, mais les données présentées permettent de discerner les tendances propres à la région parisienne.

Paris Ile-de-France Lettres/Sciences humaines (hors grands établissements)

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Ouverture Samedi	Nb heures Samedi	Congés d'été
Paris VII/Grands Moulins	61 h	20h	11h/19h	8h	
Paris III/Censier	58 h	19h30	10h/17h30	7h30	
Paris IV/Clignancourt	51 h	19h	12h/18h	6h	
Paris XIII/Villetaneuse	51 h	19h	9h/16h	7h	
Marne-la-Vallée	50 h	18h30	non		

Paris Ile-de-France Droit/Sciences économiques

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Ouverture Samedi	Nb heures Samedi	Congés d'été
Paris II/Assas	67h30	20h	8h45/17h	8h15	
Paris IX/Dauphine	63 h	20h	10h/18h	8h	Août
Paris XII/Créteil	59h30	19h	10h/17h	7h	
Paris V/Malakoff	58 h	20h	non	non	six semaines
Paris XI/Sceaux	58 h	19h	9h/17h	8h	20-07/27-08
Paris I/Tolbiac	54 h	19h	9h/13h	4h	13-07/05-09
Paris XIII/Villetaneuse	51 h	19h	9h/16h	7h	
Marne-la-Vallée	50 h	18h30	non	non	

Paris Ile-de-France Sciences (hors grands établissements)

Université	Nombre d'h/s	Horaire le + tardif	Ouverture Samedi	Nb heures Samedi	Congés d'été
Paris VI/L1-L2	70 h	21h	10h/20h	10h	Août
Paris XI	63h30	20h	10h/17h	7h	3 semaines août
Marne-la-Vallée	52h30	19h	non	non	
Versailles	52h30	19h	non	non	
Paris XIII/Villetaneuse	52 h	18h	9h/16h	7h	6 semaines juillet/août

Paris Ile-de-France Santé (hors BIUS)

Université	Nombre h/s	Horaires le + tardif	Ouverture Samedi	Nb heures Samedi	Congés d'été
Paris XIII/Jean Dausset	83 h	22h	9h/22h dimanche : 9h/18h	13h	mi-juillet/fin août
Paris V/Cochin	82 h	23h30	12h/19h	7h	
Paris VI/Pitié	79 h	23h	10h/20h	10h	août
Paris XII/Créteil	77h30	22h	10h/20h	10h	
Paris VII/Villemin	69h30	22h	10h/18h	8h	
Boulogne/A.Paré	67h30	23h	non	non	
Paris VI/St-Antoine	65 h	22h	non	non	août
Paris VII/Bichat	65 h	21h	non	non	août
Paris XI/Kremlin-Bicêtre	64 h	22h	non	non	23-07/24-08

Pour l'essentiel, on retrouve ici les mêmes constantes observées dans les bibliothèques de province : horaires généreux pour les bibliothèques de santé, en particulier celles qui sont intégrées aux grands hôpitaux parisiens, horaires plus limités dans les autres grands domaines disciplinaires.

Il faut également introduire une distinction entre les universités de Paris intramuros et celles de la banlieue. Ces fortes différences de contexte ont conduit à ne pas proposer d'horaire moyen d'ouverture.

A la lecture de ces tableaux, deux constatations s'imposent :

- une extension significative des horaires demeure possible dans un certain nombre d'établissements, extension qui permettrait de faire baisser la pression sur les grands établissements du centre de Paris (en particulier la BPI, la BnF et Sainte-Geneviève).

- une véritable coordination entre établissements sur les horaires hebdomadaires et les périodes de fermeture doit se mettre en place.

1.1.3. Les grands équipements universitaires franciliens

Etablissement	Nombre h/s	Horaire le + tardif	Samedi	Nb heures Samedi	Congés d'été
Sainte-Geneviève	72 h	22h	10h/22h	10h	2-07/28-07 et 16-08/8-09
BULAC	72 h	22h	10h/22h	10h	20-08/9-09
Cujas	69 h	21h	9h/18h	9h	
BIUS	66 h	20h	9h/20h	11h	Ouvert
Bu St Quentin-en-Y	65h30	20h	10h/18h	8h	
Cergy/Cerclades	65 h	20h	9h/19h	10h	1/15-08
Paris VIII/St-Denis	62h30	20h	10h/17h30	7h30	Août
Paris X/Nanterre	61h30	20h (le lundi)	10h/18h	8h	3 1ères semaines août
Evry	60h30	19h	9h/17h	8h	
Sainte-Barbe	60 h	20h	10h/20h	10h	
BDIC	60 h	19h (20h le 1 ^{er} lundi du mois)	9h/18h	9h	
Paris XII/Créteil	59h30	19h	10h/17h	7h	
INHA	47 h	18h	9h/17h	8h	
Muséum	46 h	18h	9h/18h	9h	
CNAM	45 h	20h	9h/19h	10h	25-07/31-08

L'ouverture récente de la Bibliothèque Sainte-Barbe, puis de la BULAC ont enrichi l'offre à Paris intra-muros. Une augmentation des moyens en personnel de la Bibliothèque Sainte-Barbe permettrait de tirer un parti encore meilleur de ce nouvel équipement, d'autant plus que la fermeture de la Bibliothèque de la Sorbonne pour travaux, malgré des locaux provisoires, affecte la situation parisienne. Lorsque l'on considère la saturation régulière de la BPI (en

particulier le week end), la file d'attente continuelle devant les portes de la Bibliothèque Sainte-Geneviève, on ne peut que conclure que, d'une part, on n'a pas encore tiré le meilleur parti des équipements existants en coordonnant mieux leurs horaires et que, d'autre part, il faut à coup sûr imaginer encore des surfaces d'accueil supplémentaires à Paris, tant les besoins sont considérables.

Il conviendrait également que les différents responsables concernés prennent la mesure entière du rôle joué par les bibliothèques. Ainsi le CNAM souvent cité en exemple, à bon droit, pour son travail dans le domaine de la formation tout au long de la vie, offre en matière de documentation des surfaces, des services et des horaires d'ouverture sans commune mesure avec les besoins d'un public de salariés disponible en soirée et les week-ends.

1.1.4. Bilan d'ensemble

Le bilan ci-dessus n'est pas exhaustif et des erreurs factuelles peuvent s'y être glissées. Il permet cependant de dégager quelques tendances :

- les progrès incontestables en province comme en Île-de-France des bibliothèques médicales avec, dans quelques cas, des volumes d'ouverture qui concurrencent les meilleures bibliothèques étrangères.
- un bilan plus nuancé dans les autres disciplines, malgré des progrès dans les ouvertures du samedi, en particulier. Il reste cependant encore beaucoup à faire et d'importants obstacles subsistent : environnement des campus, contraintes des locaux, tensions sociales, limites de certains effectifs, disparité de moyens entre les universités à dominante lettres/sciences humaines et les universités à dominante scientifique.
- L'horaire moyen d'ouverture hebdomadaire, toutes disciplines confondues, est passé de 40 à 58 heures entre 1988 et 2008. L'évolution entre 2008 et 2012 est inégale et l'on voit, qu'hormis pour les bibliothèques médicales, cette moyenne peine à franchir les 60 heures.
- une plus grande ouverture des bibliothèques, de leurs locaux comme de leurs ressources en ligne, constitue donc un devoir compte tenu du rôle irremplaçable qu'elles jouent en matière de formation, de recherche et d'insertion dans la vie universitaire.

1.2. Dans les bibliothèques municipales et intercommunales

Le volume moyen d'horaires d'ouverture résultant de la collecte annuelle par le ministère de la culture et de la communication des données statistiques d'environ 4000 bibliothèques municipales est de 19 heures (données 2008). Cette moyenne est faussée par la présence dans l'échantillon de nombreuses petites bibliothèques. C'est pourquoi ce rapport n'analyse pas l'offre des bibliothèques des communes inférieures à 20 000 habitants, sans méconnaître le rôle précieux de diffusion culturelle et d'éducation qu'elles jouent. On n'a pas établi dans les pages qui suivent de distinction entre bibliothèques en gestion municipale directe et structures

intercommunales. Il est encore trop tôt pour établir nettement si l'intercommunalité est productrice de complémentarités dans les horaires d'ouverture des établissements d'un réseau. Il s'agit bien sûr d'une piste à suivre à l'avenir.

Pour dresser un constat concret plus précis de l'ouverture des BM, on s'est appuyé sur le corpus d'environ 150 bibliothèques recensées sur le site de l'Association des directeurs de bibliothèques de grandes villes (ADBGV) en scindant ce corpus en trois grandes catégories :

- villes de 20 000 à 50 000 habitants
- villes de 50 000 à 100 000 habitants
- villes de plus de 100 000 habitants

On a distingué une dernière catégorie, celle des bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR) en s'interrogeant sur la relation entre un investissement très fort de l'Etat et le niveau de fonctionnement qui a pu en résulter.

Enfin, un questionnaire joint en annexe a été adressé à une quinzaine de bibliothèques particulièrement innovantes dans le domaine des horaires d'ouverture. Les réponses concrètes et nourries à cette enquête ont alimenté les lignes qui suivent.

1.2.1. Les horaires des bibliothèques centrales

Échantillon 20 000 à 50 000 habitants

Ville	Nb/h	Total hebdo équipement le plus ouvert	Heure de fermeture la plus tardive	Fermeture méridienne	Jour de fermeture	Ouverture lundi	Ouverture Dimanche
Albi	48 858	38h30	19h	non	dimanche	oui	non
Alençon	28 458	26h30	18h30	oui	lundi	non	non
Arras	42 049	29h	18h15	oui	lundi	non	non
Aurillac	28 207	35h	18h	non	dimanche	oui	non
Bayonne	44 900	37h	19h	oui	dimanche	oui	non
Blois	46 013	33h	18h30	non	jeudi	oui	non
Bobigny	48 503	27h	19h	oui	lundi	non	non
Boulogne s/ Mer	43 410	26h	20h	oui	lundi	non	non
Brive-la-Gaillarde	49 231	34h	18h	oui	lundi	non	non
Cambrai	32 518	32h	18h30	oui	lundi	non	non
Chalon s/ Saône	45 504	19h	18h30	oui	lundi	non	non
Chalons-en-Champagne	46 236	32h	19h	non	lundi	non	non
Charleville	49 975	30h	20h	non	lundi	non	non
Chartres	39 122	40h	19h	non	lundi	non	non
Châteauroux	46 386	36h	18h	non	lundi	non	non
Châtelleraul t	32 718	33h	19h	oui	lundi	non	non
Chaumont	25 571	31h	19h	non	lundi	non	non
Corbeil-Essonnes	42 456	27h	19h	oui	lundi	non	non
Epinal	32 845	37h30	18h30	non	lundi	non	oui
Meaux	49 612	35h	19h	non	lundi	non	non
Melun	39 400	27h	18h	non	lundi/ jeudi	non	non
Nevers	37 740	33h	19h	oui	dimanche	oui	non
Roanne	36 866	31h	18h30	oui	lundi	non	non
Saint-Malo	47 045	23h	18h	oui	lundi	non	non
Saintes	26 471	27h30	18h	oui	lundi	non	non
Saumur	28 070	27h	19h	oui	lundi	non	non
Sète	42 796	35h	18h30	oui	jeudi	oui	non
Valenciennes	42 649	32h	20h	oui	lundi	non	non
Vichy	25 090	29h	18h	oui	lundi	non	non
MOYENNE		31h					

A la lecture de ce tableau regroupant 29 bibliothèques municipales, on constatera que 11 d'entre elles ouvrent moins de 30 heures par semaine, que 16 ouvrent plus de 30 heures et 5 plus de 35 heures. L'écart le plus notable sépare Chalon-sur-Saône (19 heures) et Chartres (40 heures). Dans l'échantillon, une seule bibliothèque ouvre le dimanche (Epinal). 5 bibliothèques sur 29 ouvrent le lundi et 3 ferment le jeudi. Pour le reste, c'est l'ouverture du mardi au samedi qui domine. Il convient de noter que 18 bibliothèques sur 29 ferment durant la pause méridienne un ou plusieurs jours par semaine.

Trois bibliothèques ouvrent au moins un jour par semaine jusqu'à 20 h. Ainsi la BM de Valenciennes est elle ouverte en continu chaque vendredi de 10h à 20h. A la lecture de ces données, on a le sentiment que l'horaire de référence demeure celui des employés municipaux des services administratifs (9h-12h/14h-18h) et que les réflexions de type « bureau des temps » qui dans plusieurs villes s'attachent à analyser temps de travail, de loisir et de déplacement des habitants peinent à se faire un chemin dans le secteur des bibliothèques.

Il faut mettre l'accent sur le lien qui existe entre pertinence et ampleur des horaires d'ouverture et qualité de services d'équipements récents : Châlons-en-Champagne, Chartres, Châteauroux, Epinal, par exemple.

Échantillon 50 000 à 70 000 habitants

Ville	Nb/h	Total hebdo équipement le plus ouvert	Heure de fermeture la plus tardive	Fermeture méridienne	Jour de fermeture	Ouverture lundi	Ouverture Dimanche
Annecky	50 254	32h30	18h	non	lundi	non	non
Antony	61 993	38h	21h	non	lundi	non	oui
Arles	52 979	32h	18h30	non	lundi	non	non
Beauvais	54 461	27h	18h30	non	lundi	non	non
Belfort	50 199	31h	18h	non	lundi	non	non
Bourges	66 786	35h	18h30	non	lundi	non	non
Cergy	57 247	36h30	19h	non	lundi	non	non
Chambéry	56 476	38h	19h	non	lundi	non	non
Cholet	54 121	36h	18h	oui	lundi	non	non
Colmar	67 214	38h	18h30	oui	lundi	non	non
Drancy	66 670	41h	19h	non	aucun	oui	oui
Evreux	51 193	32h30	19h	oui	lundi	non	non
Evry	52 403	33h30	19h	non	lundi	non	non
Fontenay s/ Bois	53 258	25h30	19h30	oui	dimanche	oui	non
Hyères	54 686	30h	19h	non	lundi	non	non
Issy-les-M.	61 027	44h	21h	non	lundi	non	oui
Ivry	57 254	31h	20h	non	dimanche	oui	non
Laval	51 182	40h30	18h30	non	lundi	non	oui
Levallois	63 436	35h	19h	oui	lundi	non	oui
Lorient	57 812	32h30	18h30	oui	jeudi	oui	non
Maisons-Alfort	52 619	31h	19h30	non	lundi	non	non
Mérignac	66 488	34h	19h	non	lundi	non	non
Montauban	56 126	29h	18h	non	lundi	non	non
Narbonne	51 227	34h	20h	non	lundi	non	non
Neuilly (92)	60 501	28h	18h	non	lundi	non	non
Niort	56 878	31h	18h	oui	lundi	non	non
Pantin	52 161	28h	19h	oui	lundi-jeudi	non	non
Pessac	57 593	29h30	19h	non	lundi	non	non
Quimper	63 387	41h30	19h	non	lundi	non	oui
La Roche-sur-Yon	52 234	33h	19h	non	lundi	non	non
Saint-Nazaire	66 348	30h	19h	oui	lundi	non	non
Saint-Quentin (02)	55 971	29h	19h	oui	lundi	non	non
Sartrouville	51 459	30h	19h30	non	lundi-jeudi	non	non
La Seyne	61 514	26h	18h	oui	lundi	non	non
Troyes	61 188	52h	19h	non	dimanche	oui	oui (1 sur 4)
Valence	64 367	43h	19h	non	lundi	non	non
Vannes	52 683	30h30	18h	oui	lundi	non	non
Vénissieux	58 643	29h30	19h	oui	lundi	non	non
Villeneuve d'Ascq	63 844	33h30	18h30	non	lundi	non	non
MOYENNE		32h30					

De cet ensemble homogène en termes de population, mais hétérogène en ce qui concerne la qualité des bâtiments, on peut tirer quelques observations. La moyenne d'ouverture hebdomadaire est de 32h30, donc supérieure d'1h30 au groupe des villes de 20 000 à 50 000 habitants avec 6 villes sur les 40 de l'échantillon qui dépassent les 40 heures d'ouverture hebdomadaire et même une ville (Troyes) qui dépasse les 50 heures. Des moyens de fonctionnement supérieurs peuvent expliquer en partie ces différences. Treize bibliothèques sur 40 ouvrent plus de 35 heures par semaine et 30 ouvrent plus de 30 heures.

Trois bibliothèques sont ouvertes le lundi et 6 le dimanche (contre une seulement dans l'échantillon précédent).

La coupure méridienne, un ou plusieurs jours par semaine, concerne 13 bibliothèques sur 40, soit 33 % des bibliothèques contre 62 % dans l'échantillon 20 000-50 000.

On mettra en évidence la bibliothèque de Drancy ouverte 7 jours sur 7.

On retrouve cependant le plus souvent la trame horaire des emplois du temps administratifs traditionnels : ainsi seulement 7 bibliothèques ouvrent une ou plusieurs fois par semaine au-delà de 19h.

Échantillon 70 000 à 100 000 habitants

Ville	Nb/h	Total hebdo équipé le plus ouvert	Heure de fermeture la plus tardive	Fermeture méridienne	Jour de fermeture	Ouverture lundi	Ouverture dimanche
Antibes	75 553	33h	19h	non	lundi	non	non
Asnières	81 603	28h30	20h	oui	lundi	non	non
Aubervilliers	74 701	24h	19h	oui	lundi	non	non
Aulnay s/ Bois	82 525	23h30	19h	oui	lundi et jeudi	non	non
Avignon	89 592	38h	18h	non	dimanche	oui	non
Béziers	70 957	36h	18h	non	lundi et jeudi	non	oui
Calais	74 336	39h30	19h	oui	lundi	non	non
Cannes	73 372	40h	18h	non	lundi	non	non
Champigny	75 090	29h30	19h	oui	lundi et jeudi	non	non
Colombes	84 572	26h	19h	oui	lundi	non	non
Courbevoie	86 945	21h	19h	oui	lundi et jeudi	non	non
Marne-la-Vallée	86 238	28h	19h	oui	lundi et jeudi	non	non
Nanterre	89 966	30h	19h	non	lundi	non	non
Poitiers	88 795	38h	22h	non	lundi	non	non
La Rochelle	74 707	31h	19h	oui	jeudi	oui	non
Rueil-Malmaison	79 065	38h30	20h	non	lundi	non	non
St Maur-des-Fossés	75 251	44h	19h	non	jeudi	oui	non
Saint-Pierre (Réunion)	77 146	33h	18h	non	lundi et jeudi	non	non
Tourcoing	92 389	35h30	18h30	non	lundi	non	non
Versailles	86 477	26h	19h	non	lundi	non	non
Vitry s/ Seine	85 380	30h	19h	oui	jeudi	oui	non
MOYENNE		32h00					

Cet échantillon de 21 bibliothèques marque un recul par rapport à l'ensemble analysé précédemment (50 000-70 000 h.). Il faut souligner qu'il contient un certain nombre de communes dont les équipements et les moyens sont médiocres.

C'est toujours l'horaire de bureau qui structure encore dans bien des cas l'offre au public. Cet extrait de l'horaire de la bibliothèque de Champigny-sur-Marne : « *le samedi fermeture des portes à 12h15 et 17h45* » pour une fermeture annoncée à 12h30 et 18h le confirme.

On notera cependant les tentatives intéressantes d'Asnières, Poitiers et Rueil-Malmaison d'étendre les horaires un jour par semaine jusqu'à 20h ou 22h. Quatre bibliothèques sont ouvertes le lundi, une seule le dimanche.

Six bibliothèques sont fermées le lundi et le jeudi. Le jeudi est généralement présenté par les responsables d'équipement comme un jour de fréquentation moins marqué dans la semaine, ce qui justifierait cette fermeture.

Échantillon plus de 100 000 habitants

Ville	Nb h	Total hebdo équipement le plus ouvert	Heure fermeture La + tardive	Fermeture méridienne	Jour fermeture	Ouvert Lundi	Ouvert Dimanche
Aix	141895	45h	19h	non	lundi	non	non
Amiens	133998	51h30	19h	non	dimanche	oui	non
Angers	147305	38h	18h30	non	lundi	non	non
Argenteuil	102844	24h30	20h	oui	lundi et jeudi	non	non
Besançon	117392	46h	19h	oui	dimanche	oui	non
Bordeaux	236725	47h	19h	non	dimanche	oui	non
Boulogne (92)	113085	37h	18h	non	lundi	non	oui
Brest	141315	32h30	18h30	oui	lundi	non	non
Caen	109312	45h	19h	non	lundi	non	non
Clermont-Ferrand	138588	60h30	19h	non	dimanche	oui	non
Dijon	152110	42h	18h30	oui	lundi	non	non
Grenoble	155632	40h	19h	non	lundi	non	non
Le Havre	177259	40h	19h	non	lundi	non	non
Lille	226827	44h	19h	non	lundi	non	non
Limoges	139261	39h	19h	non	dimanche	oui	non
Lyon	479803	44h	19h	non	lundi	non	non
Le Mans	142281	37h30	18h30	non	lundi	non	non
Marseille	850602	40h	19h	non	lundi	non	non
Metz	121841	35h	19h	non	lundi	non	non
Montpellier	255080	44h	21h	non	lundi	non	oui
Montreuil	103192	34h	20h	non	lundi	non	non
Mulhouse	111156	45h30	20h30	non	lundi	non	oui
Nancy	106318	36h	19h	non	lundi	non	oui
Nantes	282047	45h	19h	non	lundi	non	non
Nice	340735	40h	19h	non	lundi	non	oui
Nîmes	140747	39h30	19h	non	lundi	non	non
Orléans	113224	39h	20h	oui	lundi	non	non
Perpignan	117905	40h	18h	non	lundi	non	non
Reims	180842	35h	19h	non	lundi	non	oui
Rennes	206604	40h	21h	non	lundi	non	non
Rouen	110688	31h	19h	oui	lundi	non	non
Saint-Denis (93)	105749	33h	19h30	non	lundi	non	non
Saint-Etienne	171961	37h30	18h30	non	lundi	non	non
Strasbourg	271708	41h	20h	non	lundi	non	non
Toulon	145514	31h	18h	non	lundi	non	non
Toulouse	440204	45h	19h	non	lundi	non	oui
Tours	135218	41h30	19h	non	jeudi	oui	non
Villeurbanne	145751	45h	19h	non	dimanche	oui	non
MOYENNE		40h					

Cet échantillon de 38 bibliothèques réunit les équipements les plus importants et, pour la plupart, les mieux dotés en termes de moyens. Taille des bâtiments, diversité des services, importance des équipes, concourent à une ouverture plus importante que pour les échantillons précédents avec une moyenne de 40 h par semaine.

Il faut cependant relativiser cette amplitude horaire puisque dans plusieurs cas (Clermont-Ferrand ou Besançon, par exemple) elle concerne la seule bibliothèque d'étude patrimoniale. Seulement 7 bibliothèques proposent dans la semaine une ouverture au-delà de 19h. Seulement 7 sont ouvertes le lundi. Sept bibliothèques sont ouvertes le dimanche. Les stratégies innovantes demeurent donc encore plutôt de l'ordre de l'exception.

Les 12 BMVR

VILLE	Nb/h	Total hebdo équipement le plus ouvert	Heure de fermeture la plus tardive	Fermeture méridienne	Jour de fermeture	Ouverture lundi	Ouverture Dimanche
Châlons-en-Champagne	46236	32h	19h	non	lundi	non	non
Limoges	139261	39h	19h	non	dimanche	oui	non
Marseille	850602	40h	19h	non	lundi	non	non
Montpellier	255080	44h	21h	non	lundi	non	oui
Nice	340735	40h	19h	non	lundi	non	oui
Orléans	113224	39h	20h	oui	lundi	non	non
Poitiers	88795	38h	22h	non	lundi	non	non
Reims	180842	35h	19h	non	lundi	non	oui
La Rochelle	74707	31h	19h	oui	jeudi	oui	non
Rennes	206604	40h	21h	non	lundi	non	non
Toulouse	440204	45h	19h	non	lundi	non	oui
Troyes	61188	52h	19h	non	dimanche	oui	oui (1 sur 4)
MOYENNE		39h30					

L'analyse de l'échantillon des 12 bibliothèques municipales à vocation régionale démontre l'écart entre investissement (fortement soutenu par l'Etat) et fonctionnement (assuré presque exclusivement par la collectivité territoriale). Les stratégies sont encore peu inventives avec seulement un tiers des bibliothèques ouvertes le dimanche et au-delà de 19 heures et un quart le lundi.

1.2.2. Les horaires des bibliothèques annexes

La constante des équipements de quartier est d'être nettement moins ouverts (jamais plus de 30 h) que l'équipement central, surtout quand il s'agit, comme c'est très souvent le cas, de petites structures de moins de 500 m². Deux sites récemment analysés par l'IGB confirment ce constat :

Bordeaux : 29h30 d'ouverture moyenne pour les 9 bibliothèques de quartier

Rouen : 24 h de moyenne pour les 6 bibliothèques de quartier.

A Toulouse, la moitié des annexes ferme chaque soir à 17 h

Dans certaines grandes villes (par exemple, Montpellier ou Lyon), l'émergence d'équipements annexes de plus de 1000 m² peut entraîner une plus grande amplitude des horaires :

Lyon

Le Bachut 38 h

La Duchère 34 h

Vaise 36 h

Point-du-Jour 34 h

L'enjeu ici est d'articuler les horaires des annexes avec ceux de l'équipement central et d'encourager la fréquentation de proximité. D'autres collectivités, Rennes et Le Havre par exemple, tentent de refonder leur réseau de proximité en supprimant ou en faisant évoluer tel ou tel élément du réseau. Dans cette catégorie de villes, il faut encourager les responsables des bibliothèques à s'inscrire dans des dispositifs plus globaux comme ceux que peuvent recommander les « bureaux des temps ».

1.2.3. Les horaires des bibliobus urbains

Dans les communes étendues géographiquement et dans les réseaux de desserte importants, des bibliobus ou médiabus continuent à être utilisés. L'objet de ce rapport n'est pas de s'interroger sur la pertinence de cet outil. On se bornera, à partir d'un échantillon représentatif, à mettre l'accent sur l'inadéquation des horaires de stationnement dans la plupart des cas. Seulement la moitié des communes (17 sur les 34 de l'échantillon) a mis en place des arrêts du bibliobus le samedi. Il n'y a que 21 bibliobus/médiabus à stationner au-delà de 18 heures. Aucun n'est présent au-delà de 19 heures. Or, comment toucher autrement le public des actifs ?

Ces véhicules interrompent ou réduisent leur fonctionnement en période de vacances. En termes de service public, alors que très souvent les bibliobus desservent les zones les moins favorisées des villes, cet arrêt revient à infliger aux publics une « double peine » : ne pas pouvoir partir en vacances et être privé des services accessibles habituellement.

Les difficultés de stationnement dans les villes, d'éventuels problèmes de sécurité, le petit nombre d'agents composant ces équipes constituent autant d'éléments d'explication. Mais on peut s'interroger sur le ratio déséquilibré entre le coût d'achat, d'équipement et de fonctionnement de tels véhicules et l'efficacité du service rendu.

On ne peut que recommander de fixer, dès le recrutement des agents affectés à ces services, des règles de fonctionnement spécifiques assorties de compensations horaires et financières : travail jusqu'à 20h30, travail du samedi, voire du dimanche.

Commune	Heure de fin de stationnement la plus tardive	Stationnement Le samedi
ALBI	17h30	
AMIENS	18h30	oui
ARLES	16h00	oui
BESANCON	18h30	
BLOIS	18h30	
BOBIGNY	19h00	oui
BORDEAUX	18h00	
BRIVE-LA-GAILLARDE	18h00	
CAEN	18h00	
CANNES	18h00	
CHALON-SUR-SAONE	18h30	oui
CLERMONT-COMMUNAUTE	19h00	oui
COURBEVOIE	18h30	oui
DIJON	18h30	
EVREUX	18h30	
FONTENAY-SOUS-BOIS	18h45	oui
LAVAL	18h30	oui
LILLE	17h50	
LYON	18h15	oui
NICE	17h15	oui
NOISY-LE-GRAND	19h00	oui
PLAINE COMMUNE	18h00	
REIMS	18h15	oui
ROUBAIX	17h45	oui
SAINT-ETIENNE	18h30	oui
SAINT-MALO	18h00	
SAINT-MAUR-DES-FOSSES	18h30	
SAINT-NAZAIRE	18h15	oui
SAINT-QUENTIN (AISNE)	17h45	
STRASBOURG	18h45	oui
TOULON	17h00	
TOULOUSE	18h30	
VILLEURBANNE	18h30	oui
VITRY-SUR-SEINE	19h00	

1.3. Les bibliothèques de la Ville de Paris

Les bibliothèques de la Ville de Paris, de taille souvent modeste, constituent un réseau de proximité très ramifié de 56 bibliothèques (sans compter les bibliothèques spécialisées) sur l'ensemble du territoire de la ville. Depuis une dizaine d'années, ce réseau s'est étendu et plusieurs bibliothèques de plus grande taille (autour de 4000 m²) ont vu le jour (Marguerite Yourcenar dans le XV^{ème} arrondissement et Marguerite Duras dans le XX^{ème}, par exemple). Quelques équipements sont ouverts le dimanche, au terme d'un long conflit social entre la Ville et les agents concernés : Marguerite Yourcenar dans le XV^{ème} et Marguerite Duras

dans le XXème arrondissement de 13h à 18h, François Truffaut à l'intérieur du Forum des Halles de 12h à 19h.

Seulement trois bibliothèques (Mouffetard, Faïdherbe et Rostand) sont ouvertes jusqu'à 22h, une fois par semaine le jeudi. La bibliothèque Clignancourt est ouverte le mercredi et le vendredi jusqu'à 20h.

On peut s'étonner, lorsque l'on connaît les rythmes de vie et les habitudes de déplacement domicile/travail des Parisiens et des Franciliens, du nombre des équipements fermés entre 12h et 14h ou 13h et 14h. En outre, l'hétérogénéité des horaires des différentes bibliothèques et leur décalage entre plusieurs sections d'un même établissement (adultes/jeunesse/discothèque) ne contribuent pas à leur lisibilité par les usagers et donc à leur fréquentation.

La mutualisation des moyens en personnel entre centrale et annexes qui constitue l'une des clés de la réussite des ouvertures du dimanche dans les grandes villes françaises ne fonctionne pas à Paris, qui en outre ne compte qu'une dizaine d'équipements pourvus d'automates de prêt.

Si l'on considère les bibliothèques ouvertes aux adultes et aux enfants avec une section discothèque, on arrive à une moyenne hebdomadaire d'horaires d'ouverture de 37 h. Les 7 bibliothèques les plus ouvertes sont :

Marguerite Yourcenar	43 h
Clignancourt	43 h
Marguerite Duras	43 h
Buffon	40 h
Malraux	40 h
Melville	40 h
Edmond Rostand	40 h

Il s'agit donc là d'horaires sensiblement inférieurs à ceux des bibliothèques de la plupart des grandes bibliothèques régionales.

1.4. A la Bibliothèque nationale de France et à la BPI

L'offre d'espaces de lecture à Paris inclut bien sûr les grands établissements nationaux : BnF et BPI.

1.4.1. A la BnF

Sur le site Tolbiac, il convient de distinguer deux régimes horaires :

- pour le haut-de-jardin, **56 heures d'ouverture** hebdomadaire avec fermeture le lundi et ouverture du dimanche de 13h à 19h
- pour le rez-de-jardin, **61 heures d'ouverture** hebdomadaire avec ouverture le lundi de 14h à 20h et fermeture le dimanche.

Pour mieux apprécier la générosité de ces horaires, on peut les rapprocher de ceux de quelques bibliothèques nationales étrangères :

- Bibliothèque nationale du Canada (Ottawa) : 91 h (dimanche inclus)
- Deutsche Nationalbibliothek : 79h du lundi au samedi à Leipzig et 55 h à Frankfurt-am-Main
- Library of Congress : 64h30
- Bibliothèque nationale d'Australie : 60h30 du lundi au dimanche inclus
- Pour les services les plus ouverts de la British Library : 56h30 du lundi au samedi
- Bibliothèque nationale de Chine : 56h

Les questions qui demeurent posées aujourd'hui sont celles de l'ouverture éventuelle du rez-de-jardin le dimanche et du régime d'ouverture des locaux du site Richelieu lors de sa réouverture complète.

1.4.2. A la BPI

Ouverte 72h par semaine 6 jours sur 7 lors de son ouverture en février 1977, la BPI, qui est tributaire des horaires d'ouverture de l'ensemble du Centre Pompidou, est ensuite revenue à un horaire de 60h, 6 jours sur 7 avec le mardi pour jour de fermeture hebdomadaire.

1.5. Une question spécifique : l'ouverture du dimanche

16 des bibliothèques municipales sur les 150 du corpus analysé dans ce rapport ouvrent le dimanche. Toutes affirment toucher par ce biais des publics différents et favoriser ainsi une abondante fréquentation familiale. Si cette ouverture dominicale est bien reçue par le public, elle fait l'objet d'appréciations diverses de la part des personnels et a même été à l'origine de plusieurs conflits sociaux. Elle est à resituer dans un contexte plus général : ouverture d'autres lieux culturels (musées, cinémas), ouverture de nombreux commerces, besoins exprimés des familles, des étudiants, mais aussi des nombreuses personnes vivant seules dans les villes. L'hostilité d'une partie des bibliothécaires repose à la fois sur des raisons philosophiques ou spirituelles (du temps libre à l'écart de la frénésie de consommation), personnelles (du temps libre pour la vie en famille), et sociales (manque d'effectifs pour assurer une ouverture correcte).

La question de l'ouverture du dimanche semble a priori moins concerner les bibliothèques de l'enseignement supérieur. On peut cependant penser que l'ouverture dominicale de certaines

grandes bibliothèques de Paris intra muros ne serait pas dépourvue de sens et que cette perspective pourrait être évoquée pour certains sites provinciaux.

Il faut rappeler, comme l'a fait l'Association des bibliothécaires de France, que l'ouverture des bibliothèques publiques le dimanche est souhaitable, mais qu'elle n'est pas pertinente partout, que le dimanche ne peut être considéré par les employeurs comme un jour comme les autres et que donc une négociation sur les contreparties est toujours nécessaire.

1.6. L'ouverture du samedi

L'ouverture du samedi est quasi générale dans les bibliothèques municipales, elle tend à se développer dans les bibliothèques des universités, même si elle se limite dans de nombreux cas à la seule ouverture du samedi matin. La distorsion entre horaires des BM et des BU ce jour-là est à l'origine de la fréquentation massive le samedi des salles de lecture des BM des grandes villes par les étudiants, et en particulier par les étudiants de santé. Des études conduites à Lille et à Bordeaux en ont apporté la confirmation.

1.7. L'ouverture du lundi dans les bibliothèques municipales

Par tradition, les bibliothèques étant dans leur grande majorité ouvertes le samedi ont choisi le lundi comme jour de fermeture. On voit cependant un nombre croissant de bibliothèques ouvrir tout ou partie de leurs locaux le lundi, souvent en réponse à la demande du public. Certaines bibliothèques ont fait le choix d'ouvrir ce jour-là leur section étude/patrimoine, ces services nécessitant moins de personnel pour leur ouverture. L'ouverture des services de prêt le lundi peut permettre d'accueillir les personnes qui travaillent le samedi dans le secteur commercial, en particulier, même si cette ouverture pose la question de la remise en ordre des espaces et le rangement des collections après la forte affluence du samedi, voire du dimanche.

En outre, le lundi est souvent, même si les locaux sont fermés, une journée active dans les bibliothèques municipales : portage à domicile, passages du bibliobus, travail interne, sauf pour celles qui organisent le travail du personnel du mardi au samedi.

1.8. Les différences d'horaires entre services dans un même bâtiment

Il est un point sur lequel la plupart des bibliothèques municipales doivent impérativement progresser, c'est celui de l'homogénéité et de la lisibilité des horaires dans un même lieu. Il reste en effet trop fréquent que les horaires de la section adultes, de la section jeunesse et de la section discothèque soient différents au sein d'un même bâtiment. Au-delà des contraintes susceptibles d'être créées par une architecture trop rigide ou trop cloisonnée, ce découpage des horaires rend extrêmement difficile toute fréquentation familiale, repose sur une conception éclatée par supports de l'offre documentaire de plus en plus obsolète et interdit toute souplesse dans la gestion des postes de service public des agents. Lors de la création de nouveaux bâtiments ou de rénovations d'équipements, il s'agit d'un point auquel tous les responsables devraient être désormais plus attentifs.

1.9. Les fermetures méridiennes

Il subsiste encore un nombre non négligeable de bibliothèques municipales fermées 1 à 2 heures durant le temps du repas de midi. Or, dans de nombreuses villes, il s'agit d'une période de la journée où beaucoup de salariés qui ne résident pas toujours dans la ville ou le quartier où ils travaillent sont disponibles. Certaines bibliothèques, fermées le matin, ouvrent fort opportunément à 12 heures. L'examen des horaires des grandes bibliothèques étrangères montre qu'elles ont en commun le refus de la coupure méridienne.

Fermeture méridienne et divergence des horaires dans un même lieu constituent les deux pratiques les plus discutables, pour ne pas dire ringardes, dans la conception des horaires des établissements.

1.10. L'ouverture en été et durant les périodes de congés scolaires

Sans méconnaître les difficultés liées à la gestion des ressources humaines, on ne saurait qu'encourager les bibliothèques universitaires comme municipales à maintenir une offre de services continue tout au long de l'année. La réduction, même importante, des horaires sera toujours préférable à la fermeture pure et simple qui remet en cause le principe de continuité du service public. Il est toujours possible pour les plus grands établissements, et certains le font déjà, de jouer sur la complémentarité des équipements de leur réseau en procédant à des fermetures partielles. Il convient d'ajouter que les usagers pénalisés par des fermetures complètes sont les plus fragiles ou les plus désavantagés : étudiants étrangers, doctorants salariés qui profitent de la période estivale pour avancer leurs travaux, enseignants-chercheurs qui mettent à profit leurs vacances, habitants des quartiers qui ne partent pas en vacances.

Il faut cependant souligner les initiatives originales de bibliothèques départementales et municipales qui tentent de rejoindre les vacanciers, à l'exemple des bibliothèques de plage dans les départements du Nord et de l'Hérault ou à Marseille. De nombreuses bibliothèques compensent leur fermeture par la possibilité offerte d'emprunter un plus grand nombre de documents en période d'été.

1.11. D'autres formes d'ouverture au public

Il faut rappeler ici que l'ouverture des bibliothèques ne saurait être limitée à la seule lecture des horaires d'ouverture à tous les publics. Il existe d'autres formes de services spécifiques qui relèvent entièrement de l'activité de service public. Toute analyse du rayonnement public d'une bibliothèque doit donc intégrer l'ensemble de ces activités. Il appartient aux responsables d'articuler ces formes de présence pour qu'elles n'entrent pas en contradiction les unes avec les autres.

Ces formes d'ouverture spécifiques ou de travail « hors les murs » ne peuvent être évaluées à la seule aune d'objectifs chiffrés, mais elles relèvent entièrement des missions des bibliothèques. Cette présence dans le « tiers-réseau » semble une spécificité française et doit être prise en compte dans les comparaisons internationales d'horaires d'ouverture des locaux.

1.11.1. Les visites de classe et les animations-jeunesse

Toutes les bibliothèques municipales accueillent les classes des écoles maternelles et élémentaires de leur ville ou de leur agglomération. Les bibliothécaires s'efforcent, partout où ils le peuvent, de faire de ces visites autre chose qu'un simple « défilé » consommatoire en amorçant des coopérations construites avec les enseignants. Pour beaucoup d'enfants, il s'agit d'une occasion unique de venir à la bibliothèque et, dans le meilleur des cas, d'y revenir ensuite de manière autonome seuls ou en famille. C'est dire l'enjeu de ces visites. Généralement organisées le matin dans la semaine, ces visites de classe pèsent lourd dans la charge de travail des bibliothécaires et constituent un paramètre important dans l'organisation de l'ouverture des locaux à tous les publics. C'est pourquoi, chaque fois que l'on analyse les horaires d'ouverture, il faudrait intégrer ces visites à la quantification de l'impact public de la bibliothèque sur son environnement.

Dans les villes qui développent une action spécifique en direction des bibliothèques des écoles (à l'exemple du Plan-Lecture du Projet éducatif global à Lille), il est plus facile de réguler les visites des classes à la bibliothèque municipale. Il y a là de nombreuses pistes de travail à explorer.

1.11.2. Le portage à domicile

Environ un quart des 4000 bibliothèques municipales pratiquent sous des formes diverses le portage à domicile de documents. Ce type de service qui s'adresse pour l'essentiel aux personnes âgées isolées ayant des problèmes de mobilité repose sur des formes d'organisation diverses :

- relais d'une association avec fourniture de documents et formation des bénévoles par la bibliothèque
- intervention directe du personnel de la bibliothèque
- appui sur un autre service public : la Poste, un service communal de distribution de repas ou tel autre service à caractère social.

Dans tous les cas, il s'agit bien d'une activité de service public et du prolongement de l'ouverture de la bibliothèque.

1.11.3. Le prêt aux collectivités

De très nombreuses bibliothèques ont noué des partenariats avec des institutions diverses, des associations et des comités d'entreprise et proposent des services dédiés de prêt de documents, voire de formation ou d'action culturelle. Il s'agit là aussi d'une démultiplication de la présence de la bibliothèque à d'autres publics. Ce type d'activité peut prendre une place non négligeable dans le temps de travail des agents qui vient en déduction d'autres activités, dont la présence en service public.

1.11.4. Bibliothèques de rue et lectures en plein air

Soit par l'intervention directe du personnel de la bibliothèque, soit par l'intermédiaire d'associations (par exemple ATD/Quart-Monde), ces formes d'activité s'adressent aux habitants de quartiers défavorisés, en particulier aux enfants et aux « gens du voyage » soit durant toute l'année, soit durant les périodes de congés scolaires à la belle saison.

1.11.5. Bibliothèques d'établissements pénitentiaires

Bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires (on peut citer l'exemple de la BU de La Rochelle) interviennent en direction du milieu carcéral soit par la fourniture directe de documents, soit par des actions de formation et de soutien technique. Ces interventions qui constituent une contribution précieuse et légitime en direction de populations ayant des besoins de formation très importants mobilisent le plus souvent au moins l'équivalent d'un emploi à mi-temps.

1.12. Les dispositifs d'aide de l'Etat et des Régions à l'extension des horaires

1.12.1. Dans les bibliothèques municipales

La mise en place d'un dispositif de soutien de l'Etat à l'extension des horaires d'ouverture dans 50 grandes villes était au nombre des engagements pris dans le cadre des 14 mesures pour le livre présentées par le Ministre de la Culture et de la Communication en 2010. Cette mesure était déclinée autour du slogan « 50 villes, 50 heures ». On l'a vu au-dessus, cet horaire de 50 heures hebdomadaires n'est atteint ou dépassé que par 3 bibliothèques de notre échantillon.

Ce dispositif d'aide mis en place en 2010 et 2011 sous forme d'appel à projets disposait d'une enveloppe budgétaire modeste au regard du chantier ouvert (autour de 250 000 euros). Peu de bibliothèques ont répondu à ces appels, des problèmes d'organisation interne devant être réglés en amont pour chaque bibliothèque.

Ce dispositif expérimental aura eu le grand mérite de mettre en évidence la question de l'ouverture des établissements, mais il aura aussi révélé que l'aide la plus efficace de l'Etat n'est sans doute pas à rechercher du côté de subventions de fonctionnement nécessairement modestes à l'échelle du territoire, mais bien plus sous forme d'outils et de recommandations en matière d'aménagement des locaux, d'organisation du travail et d'informations statistiques partagées.

1.12.2. Dans les bibliothèques des universités

L'extension des horaires d'ouverture étant l'un des grands axes du « Plan-Renouveau des bibliothèques universitaires » annoncé en février 2010 par la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, les bibliothèques ont pu bénéficier de deux types de mesures :

- la promulgation d'une circulaire autorisant les personnels à percevoir des heures supplémentaires pour toute participation à des plages de service public supplémentaires
- l'attribution de moyens complémentaires aux établissements (1,2 M d'euros en 2011) et la création du label NoctamBu pour toute bibliothèque offrant au moins 100 places assises et atteignant les 65 heures d'ouverture hebdomadaire avec une extension des horaires quotidiens jusqu'à 20h.

Depuis 2007, la Région Ile-de-France apporte une contribution à l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires². Elle s'est engagée dans cette voie pour trois motifs :

- accompagner l'ouverture des surfaces qu'elle a contribué à créer, à rénover ou à agrandir
- contribuer à offrir aux étudiants franciliens des conditions de travail de qualité
- participer à l'offre d'emplois-étudiants.

Le dispositif est basé sur appel à projets³. Les dossiers sont instruits par la Commission permanente du Conseil régional, Sont éligibles les services communs de documentation (SCD) et services inter-établissements de coopération documentaire (SICD) des universités ou groupements d'universités de type PRES ou assimilés, situés en Île-de-France.

En 4 ans, on est passé de 4 bibliothèques aidées à 14. En 2010, le budget à répartir était de 390 000 euros. En fait, la région participe pour chaque emploi à 70 % du coût chargé. Pour une heure de travail revenant à 13,48 euros, la région participe à hauteur de 9,62 euros.

L'Association des directeurs de BU (ADBU) a publié en juin 2011 un guide juridique destiné à aider les universités à mettre en place de nouvelles conditions d'ouverture des bibliothèques.

² <http://www.iledefrance.fr/recherche-innovation/vie-etudiante/soutien-aux-etablissements-denseignement-superieur/emploi-etudiant-en-bibliotheque-universitaire/emploi-etudiant-en-bibliotheque-universitaire/>

³ <http://www.iledefrance.fr/appels-a-projets/recherche-manifestations-scientifiques/soutien-a-lemploi-etudiant-en-bibliotheques-universitaires/>

2. Quelques exemples étrangers

Pour les bibliothèques municipales, un échantillon aléatoire a été constitué pour la présente étude.

Ville	Total hebdo	Heure fermeture la plus tardive	Fermeture méridienne	Jour de fermeture	Ouverture lundi	Ouverture Dimanche
Amsterdam	84h	22h	non	aucun	oui	oui
Boston	60h	21h	non	aucun	oui	oui
Breme	50h	19h	non	dimanche	oui	non
Copenhague	98h	22h	non	aucun	oui	oui
Helsinki	78h	22h	non	aucun	oui	oui
Londres (Idea Store)	71h	21h	non	aucun	oui	oui
New York	88h	23h	non	aucun	oui	oui
Rotterdam	58h	20h	non	aucun	oui	oui
Seattle	62h	20h	non	aucun	oui	oui
Stockholm	65h	21h	non	aucun	oui	oui
Stuttgart	72h	21h	non	aucun	oui	oui

On peut tirer quelques enseignements de ce tableau en rapportant les données à la situation française :

- Toutes les bibliothèques ouvrent en continu sans coupure méridienne.
- On mettra en évidence la lisibilité des horaires d'Amsterdam et de Stuttgart.
- L'ouverture du dimanche est quasi-systématique.
- La générosité des horaires d'ouverture s'accompagne d'une offre riche de services en ligne qui rendent une partie de l'offre de la bibliothèque accessible 24 h sur 24.
- L'ouverture du site central est complétée pour les plus grandes villes par la présence d'un réseau dense d'annexes dans les quartiers.
- L'organisation du travail est prioritairement orientée vers les activités d'accueil et de médiation en direction des publics.

3. Les principaux obstacles

Il convient d'établir une distinction dans les contraintes à surmonter pour ouvrir plus largement entre les bibliothèques de l'enseignement supérieur et les bibliothèques des collectivités territoriales. D'une manière générale, les agents des bibliothèques municipales travaillent tous les samedis avec donc une semaine de travail organisée du mardi au samedi. En outre, ils bénéficient d'un régime de congés annuels nettement moins favorable (en moyenne 35 jours par an) que leurs collègues des BU (autour de 55 jours par an). Les négociations à conduire pour étendre les horaires d'ouverture des BM sont de ce fait beaucoup plus difficiles.

Autre distinction à établir, les demandes des publics durant les ouvertures en soirée ou le week-end sont de nature différente selon les types d'établissements : la demande dans les BU porte pour l'essentiel sur la disponibilité d'espaces de travail, tandis que les publics des BM sont demandeurs d'une plus large palette de services. La mobilisation des effectifs ne peut être la même. Là où une BU pourra ouvrir un espace, éventuellement avec l'appoint de quelques vacataires, une BM aura plus de mal à réduire l'offre de services.

3.1. Configuration des locaux et environnement

Qu'il s'agisse de bibliothèques municipales ou de bibliothèques universitaires, la taille des locaux, leur disposition sur un seul ou plusieurs niveaux, le degré de cloisonnement des services, agissent sur les moyens à mettre en œuvre pour étendre les horaires d'ouverture. Un bâtiment comme celui de la Bibliothèque municipale centrale de Bordeaux sur le site de Mériadeck nécessite pour son ouverture la présence simultanée de 25 agents. Autant dire que la moindre extension d'horaire demande des efforts importants.

La question de l'environnement immédiat des bibliothèques est également déterminante. L'absence de tout service de restauration le week-end, ou en soirée, sur un campus isole la bibliothèque. Il s'agit d'un obstacle majeur pour les campus universitaires éloignés des centre-ville : on pourra citer l'exemple des locaux universitaires de Lyon 2 sur le campus de Bron dans une zone pratiquement déserte le week-end.

Lorsque la bibliothèque est imbriquée dans d'autres bâtiments universitaires, comme dans le cas du site Victoire de la bibliothèque de sciences humaines de Bordeaux 2, l'extension des horaires d'ouverture suppose d'assurer la sécurité et l'éventuelle « étanchéité » entre services, avec le recours à des dépenses supplémentaires en heures d'agents de surveillance, par exemple.

En matière d'environnement, on ne peut écarter la question des transports. A titre d'exemple, la BU du Havre a dû renoncer à prolonger ses horaires jusqu'à 22h faute de transports en commun en fonctionnement à cette heure tardive.

L'insertion d'une bibliothèque annexe dans un quartier « sensible » peut rendre l'ouverture tardive d'un équipement problématique. Les possibilités de gardiennage, de maintenance informatique, de sécurité, constituent d'autres éléments à prendre en compte.

Une des questions posées est celle d'une conception des bâtiments qui permette un fonctionnement à échelle réduite à certaines heures.

3.2. Moyens humains et financiers

Deux discours coexistent dans ce domaine. D'une part celui des représentants des personnels qui subordonnent toute extension d'horaires à une augmentation de moyens⁴, d'autre part celui des tutelles et des responsables d'établissements qui tentent de raisonner à moyens constants en misant sur une meilleure organisation du travail et des services et un meilleur usage des moyens humains.

On ne peut cependant écarter entièrement la question des moyens. En France, nombre de bibliothèques municipales fonctionnent en effet avec des effectifs insuffisants, mal organisés et trop peu formés et des moyens documentaires dont la médiocrité ne garantit pas une offre attractive pour les publics. Ainsi, à titre d'exemple, la médiathèque d'Oullins (25 000 habitants) ouverte en 2010 dans un bâtiment de 2500 m² sur 3 niveaux n'ouvre que 27 heures par semaine : elle ne compte que 19 agents. Une organisation peu économique en personnel (4 postes de retour des documents sans centralisation) accentue encore les difficultés.

La situation des bibliothèques de l'enseignement supérieur, pour être globalement plus favorable en volume d'emplois, n'est pas entièrement homogène sur tout le territoire.

Le préalable à toute extension des horaires d'ouverture, dans tous les cas, est de mettre en place une organisation de travail efficace à partir de moyens humains suffisants et de doter chaque établissement d'un budget lui permettant de remplir correctement ses missions.

3.2.1. Le rôle déterminant de l'emploi étudiant

Dans les universités comme dans les villes, le recours pour certaines tâches d'accueil, en particulier pour les plages du samedi, du dimanche et des soirées, à des vacataires étudiants a contribué à maintenir et à développer les horaires d'ouverture. Les vacataires permettent de pallier avec souplesse à des absences imprévues ou ponctuelles de titulaires. Leur niveau de rémunération évite d'alourdir le coût de l'ouverture du dimanche.

Il faut souligner qu'un tel appoint n'est pas réservé aux grandes villes étudiantes. A titre d'exemple, la médiathèque de Tulle parvient à recruter des étudiants suivant des cursus sur place (IUT, IUFM, etc.).

⁴ Cf en annexe de ce rapport la motion présentée au CNESER par les organisations syndicales.

De tels dispositifs contribuent en outre à offrir une activité salariée aux étudiants dans un contexte favorable et à les familiariser avec la documentation, ce qui peut contribuer à leur réussite universitaire ultérieure.

Il faut bien sûr recommander que ces étudiants soient formés au préalable et travaillent sous la responsabilité d'agents titulaires référents.

3.2.2. *Les compensations accordées aux agents*

Ouvertures du dimanche en BM, travail en soirée ou le samedi dans les BU, font l'objet dans chaque établissement de négociations et d'accords légitimes avec les agents concernés. La qualité des accords obtenus est pour beaucoup dans la réussite des expériences tentées. A contrario, la tentation de « passage en force » des employeurs se solde inéluctablement par des blocages durables.

L'enquête menée auprès de 15 bibliothèques municipales fait cependant apparaître des distorsions très importantes dans le traitement appliqué aux agents. Ces différences ont en partie des origines statutaires : telle catégorie d'agents a accès aux heures supplémentaires, telle autre ne peut recevoir que des primes forfaitaires. Certaines bibliothèques combinent récupération en temps et compensations financières, d'autres pour s'affranchir de la complexité des modes d'indemnisation proposent exclusivement une récupération en temps, mais, même dans ce dernier cas, les distorsions entre établissements sont importantes. Dans l'échantillon concerné, une bibliothèque compense 4 heures travaillées le dimanche par 4h15 récupérées, une autre pour la même durée travaillée propose 8h30 de récupération. Certes, les contextes sont à chaque fois différents, et une législation sur les heures supplémentaires existe, mais l'on s'étonne de l'absence de référence à un cadre réglementaire négocié nationalement.

De la même manière, l'attribution de la NBI/accueil n'est pas systématique d'un établissement à l'autre.

Dans les BU, la circulaire assouplissant les conditions d'attribution des heures supplémentaires ne concerne pas les personnels ITRF. Ceci ajoute un élément de distorsion dans la gestion des agents.

Il y a là matière à l'adoption d'un cadre réglementaire négocié nationalement qui contribuerait grandement à faciliter l'extension et l'adaptation des horaires d'ouverture des établissements.

3.3. Gestion des horaires des personnels

3.3.1. *Le volume de congés annuels*

La durée annuelle du temps de travail dans les bibliothèques des universités fait l'objet d'un cadrage réglementaire national assorti de négociations locales et d'usages qui peuvent varier d'un établissement à un autre. A titre d'illustration, l'université du Havre a adopté

l'organisation suivante : une durée annuelle du temps de travail fixée en 2010/2011 à 1551 heures, c'est-à-dire les 1607 heures réglementaires diminuées de 14h de fractionnement des jours de congés et de 6 jours fériés déduits. A La Rochelle, la durée annuelle de travail s'élève à 1593 heures qui tiennent compte d'une réduction de 14 h.

L'écart avec les bibliothèques municipales est important (de 6 à 7 semaines de congés annuels dans les BM, 11 semaines en moyenne dans les BU).

Même s'il s'agit d'un sujet de discussion et de négociation socialement délicat, tant il touche aux conditions de travail et aux avantages acquis des personnels, on ne peut écarter ce paramètre de l'analyse des freins à une plus grande ouverture des bibliothèques de l'enseignement supérieur.

3.3.2. La gestion du temps de travail hebdomadaire

Les différentes missions effectuées par l'IGB dans les établissements font apparaître de grandes différences dans la gestion et l'organisation du temps de travail des équipes. Dans les bibliothèques municipales, si la règle commune pour les agents exerçant à temps complet consiste à travailler 5 jours par semaine, il n'est pas rare que, de fait, des usages locaux, qui se sont peu à peu transformés en avantages acquis, autorisent un travail sur 4 journées ½. On comprend mieux alors que les marges de manœuvre en termes d'horaires d'ouverture se rétrécissent d'autant. Mais c'est une manière de compenser la sujétion du travail du samedi.

L'exercice du travail à temps partiel, de droit pour les agents, constitue un autre frein à l'extension des horaires d'ouverture, compte tenu des nombreuses autorisations d'absence le mercredi, qui sont difficiles à compenser dans l'ensemble d'un effectif.

Dans le respect des droits des agents et en répondant aux besoins légitimes de souplesse dans les vies familiales, il est essentiel que cette gestion des horaires se professionnalise, en intégrant également, pour les établissements qui en ont les moyens, le recours à des vacances étudiantes comme « variable d'ajustement ». Il convient de rappeler ici que toutes les organisations administratives ou commerciales doivent prévoir dans l'organisation de l'accueil du public une marge de 20% correspondant à l'ensemble des motifs d'absence du personnel : formation, congés, congés-maladie, absences diverses.

Pour les établissements les plus importants, l'usage d'outils de type pointeuse/badgeuse permettant au personnel de gérer de manière plus souple et plus personnalisée son propre temps de travail peut constituer une piste.

Il faut souligner la position singulière et la spécificité des bibliothèques en comparaison des conditions de travail des services administratifs de la ville ou de l'université au sein desquelles elles sont insérées.

3.4. Place des manifestations d'action culturelle et d'animation

Les manifestations d'action culturelle (expositions, débats, etc.) prennent une place croissante dans la vie des bibliothèques, municipales comme universitaires. Leur organisation implique la présence de certains agents en soirée ou les week-ends. En outre, la préparation de ces événements absorbe une part importante des emplois du temps de ceux qui en ont la charge. Ainsi, dans le réseau de la BM de Mulhouse, les activités d'animation/jeunesse ont été rationalisées pour dégager du temps pour le service public.

3.5. Organisation du travail et priorisation insuffisante des activités de service public : quelle vision du métier ?

C'est au moment même des entretiens de recrutement sur la base d'une véritable fiche de poste que devrait être intégrée la priorité du service face au public comme un élément constitutif incontournable de l'activité hebdomadaire et comme une condition non négociable de recrutement.

A partir de l'échantillon des 15 bibliothèques municipales interrogées par questionnaire dans le cadre de cette enquête, il est possible de mesurer les nuances dans la mobilisation des équipes autour de l'activité de service public. Dans ce domaine, au-delà de l'organisation du travail, c'est le degré d'arbitrage entre activités internes (le « back office ») et présence face au public (le « front office ») qui est déterminant.

Si, en règle générale, tous les agents sont concernés par l'activité de service public, des distinctions s'établissent entre les personnels des cadres d'emploi des bibliothèques, entièrement mobilisés, et les personnels techniques et administratifs qui ne sont pas inclus dans les grilles, sauf exception ou choix volontaire.

Des degrés d'implication sont à établir à l'intérieur des cadres des bibliothèques entre agents de catégories A, B et C. Si l'on prend l'exemple de la BMVR de Reims, la répartition s'effectue comme suit :

- catégorie C : 70 % du temps de travail, soit 23 à 24 heures de service public
- catégorie B : 50 % du temps de travail, soit 16 à 17 heures de service public.

L'implication des équipes de direction, et plus largement des agents de catégorie A, dont l'exemplarité est indéniable, est variable d'un établissement à l'autre. Elle serait pourtant à recommander. **Mais cette plus grande intégration suppose de modifier en profondeur les conditions matérielles dans lesquelles cette activité d'accueil doit s'exercer : accueil dynamique centré sur le renseignement et l'accompagnement qui sollicite et mette en valeur les compétences scientifiques et techniques des agents.**

La polyvalence et le refus de cloisonnements trop stricts entre sections ou entre centrale et annexes constituent la condition d'une extension des horaires d'ouverture (en particulier pour les ouvertures du dimanche et en soirée). Les expériences réussies reposent toutes sur ce

postulat. En comparaison, les bibliothèques universitaires qui cultivent depuis longtemps la polyvalence des agents et un moindre cloisonnement des services sont naturellement plus réactives sur ce sujet des horaires d'ouverture.

On peut malgré tout s'interroger sur la place privilégiée que semblent encore tenir les activités de « back-office ».

Une révolution culturelle s'impose : mettre la relation aux publics au centre des organisations de travail.

3.6. Place déterminante des outils nationaux dans la réorganisation du travail interne

Les deux ministères compétents en matière de bibliothèques ont adopté des orientations volontaristes au sujet de l'extension des horaires d'ouverture (« Plan renouveau des BU » et label « NoctamBU » pour le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, « 14 mesures pour le livre » pour le Ministère de la Culture et de la Communication.

Comment se fait-il alors que, au cours de ces dernières années, les BU aient avancé plus vite dans ce domaine ? L'une des raisons majeures de ce décalage tient dans la présence ou l'absence d'outils collectifs nationaux : les BU qui s'appuient sur leur catalogue collectif, le SUDOC, cataloguent peu et disposent d'un outil de référence fiable. Outre cette fonction bibliographique, l'ABES fournit aux bibliothèques de l'enseignement supérieur un espace de compétence partagée dans le domaine du numérique et de l'information sur les évolutions en matière de description des documents. Le consortium Couperin permet aux bibliothèques précitées de mutualiser négociations et ressources dans le domaine de la documentation électronique.

Le récent rapport de l'IGB sur les catalogues collectifs⁵ l'a souligné : l'activité de catalogage continue à être trop importante dans les bibliothèques de lecture publique, malgré les possibilités de récupération de notices offertes par la BnF. Par ailleurs, en matière de documentation électronique et de numérisation, ces bibliothèques ne disposent pas d'outils coopératifs vraiment efficaces. La BPI, par exemple, ne joue pas encore le rôle qu'elle pourrait tenir et les aides de la BnF, pour n'être pas négligeables, ne libèrent pas les établissements d'un ensemble de tâches de conception et d'expertise qu'ils ne maîtrisent pas tous. Chacun à son niveau « bricole » et mobilise, de ce fait, un temps et des moyens qui ne peuvent être investis dans les activités quotidiennes de service public.

Au risque de heurter, on ne peut que constater qu'il existe une antinomie de fait entre la tradition documentaire de la plupart des bibliothèques de lecture publique françaises (des acquisitions d'imprimés menées de manière fine, établissement par établissement en partenariat avec les libraires) et la volonté d'horaires d'ouverture très étendus. Le temps important passé à cette activité vient en déduction du temps qui pourrait être consacré à la

⁵ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid60354/etude-sur-l-avenir-des-catalogues-collectifs-nationaux.html>

présence face au public. Les observateurs français s'extasiaient devant la générosité des horaires d'ouverture des bibliothèques néerlandaises, mais avec des moyens en personnel comparables, voire souvent inférieurs, ces bibliothèques s'appuient sur des services centralisés : chaque livre arrive dans la bibliothèque catalogué et équipé. C'est ainsi que le temps passé en « back office » se trouve réduit à sa plus simple expression et qu'une part très importante de la capacité de travail des agents se trouve mobilisée par l'activité de service public.

Les bibliothèques catalanes⁶ ont mis en place une organisation centralisée qui permet à chaque établissement d'acquérir des ouvrages qui arrivent sur les rayons déjà équipés et catalogués. Les conséquences d'un tel dispositif sur les horaires d'ouverture sont immédiates : la bibliothèque Can Fabra dans le quartier San Andreu de Barcelone ouvre 66 heures par semaine, jusqu'à 21h, également le dimanche après-midi, sans compter une salle d'étude nocturne ouverte jusqu'à 1 heure du matin ! Un tel résultat est obtenu avec seulement 15 agents.

Parmi les bibliothèques françaises qui ont innové en matière d'horaires d'ouverture, la plupart, à la suite d'une BM pionnière comme celle de Fresnes, mettent l'accent sur la réorganisation du travail interne :

- à Mulhouse, abandon de la reliure des ouvrages en interne
- à Montpellier, externalisation de l'équipement des documents
- à Levallois, commandes en ligne et récupération des notices bibliographiques
- à Quimper, création d'un centre technique avec une équipe fixe dédiée de 7 agents qui centralisent les activités d'inventaire, catalogage, indexation et équipement
- à Nancy, tâches de catalogage ramenées au minimum.

3.7. Le point de vue des directeurs d'établissements interrogés

A la lecture des réponses à l'enquête adressée aux établissements pionniers, deux obstacles majeurs sont identifiés de manière unanime :

- les ressources budgétaires des collectivités dans un temps de crise : budgets de vacances étudiantes, paiement d'heures supplémentaires et d'indemnités spécifiques, coûts de gardiennage et de nettoyage en soirée ou le week-end, dépenses supplémentaires de fluides, a fortiori recrutement de personnel sont autant de dépenses liées à toute augmentation des horaires d'ouverture. Les temps ne sont pas favorables.
- les tensions sociales : à l'université comme dans les villes, la remise en cause de l'organisation du temps de travail et les contraintes liées au travail en soirée ou le week-end

⁶ Informations communiquées par Jérôme Triaud, élève de l'ENSSIB, à l'issue d'un voyage d'études.

se heurtent à une forte opposition des personnels et de leurs organisations syndicales représentatives

- la composition même des équipes avec beaucoup de mères et de pères de famille confrontés à des problèmes de garde d'enfants, d'éloignement de leur domicile, dans certains cas l'existence d'un absentéisme qui fragilise la gestion des plannings.

- ensuite viennent des explications liées à la conception des bâtiments, au manque d'outils de gestion des plannings et du temps de travail.

D'une manière plus générale, c'est la conception même de l'ouverture qui est questionnée : s'agit-il d'étendre une offre de lieu (c'est la réponse par exemple des bibliothèques médicales) ou d'étendre une offre de services (attendue en priorité par le public des BM) ?

Les directeurs de BU (consultés à travers l'ADBU) apportent des explications comparables qui peuvent être résumés en deux points :

- la vision du métier doit être radicalement renouvelée en plaçant les publics au centre de l'activité
- la persistance de problèmes matériels (bâtiments, environnement) et, dans certain cas, l'insuffisance des moyens.

4. Principales pistes d'amélioration

4.1. Concevoir des locaux accessibles et peu gourmands en personnel

4.1.1. Systématiser les «boîtes de retour» extérieures

Pour permettre le retour des documents en dehors des horaires d'ouverture des locaux, l'existence de « boîtes de retour » extérieures devrait être généralisée. Dans certains cas, il s'agit de boîtes « intelligentes » qui grâce à la technologie RFID enregistrent le retour en temps réel sur le compte du lecteur. Lors de création de nouveaux bâtiments ou de rénovations/extensions, il convient de prévoir avec le maître d'œuvre l'insertion de ces boîtes dans le programme architectural.

4.2. Expérimenter de nouveaux lieux et de nouvelles stratégies

Le réseau des bibliothèques de Madrid a inséré dans les stations de métro un module de prêt de livres ouvert chaque jour de 13h30 à 20h comportant une boîte de retour accessible 24h sur 24. Il offre 3000 documents. Le même service est développé à Santiago-du-Chili. Le réseau des bibliothèques de Marseille inclut un service de ce type dans l'enceinte de la station de métro Castellane : dans ce cas précis, même si le volume de l'offre est modeste, de nombreux usagers l'utilisent aussi comme point de retour de documents empruntés dans une autre bibliothèque du réseau. Le réseau des bibliothèques de Lille étudie lui aussi la possibilité de recourir à cette stratégie à l'intérieur de la Gare Lille-Flandres. Il s'agit là encore d'une autre manière innovante d'accroître l'accessibilité des collections pour les usagers en les rejoignant dans leur mobilité quotidienne.

A Haarlem aux Pays-Bas, une bibliothèque publique a été ouverte en août 2011 à l'intérieur de la gare, très fréquentée sur l'axe Amsterdam/Rotterdam. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h à 9h et de 16h à 19h et cible donc très précisément les lecteurs sur leur trajet domicile/travail. Elle compte déjà 24 000 inscrits.

4.2.1. Privilégier les automates de prêt/retour

Le développement, en particulier dans les équipements récents, du recours à des automates de prêt/retour semble faire peu à peu ses preuves, soit imposé à l'ensemble du public, comme aux Champs Libres à Rennes, soit offert comme une alternative à la banque de prêt classique, comme dans les bibliothèques de la Ville de Paris. Dans tous les cas, en simplifiant le travail des agents, il permet d'orienter en priorité leur travail vers l'activité de conseil et d'information et, de ce fait, n'est en rien « déshumanisant », contrairement à certaines craintes qu'avait pu susciter l'apparition de ces nouveaux dispositifs.

Dans des cas de rénovations de bâtiments, on ne peut que souhaiter que les financements du concours particulier de l'Etat soutiennent ces initiatives.

4.3. Mettre la fonction/accueil du public au centre des fiches de poste

4.3.1. Intégrer les contraintes horaires dès les entretiens de recrutement

Lors des entretiens de recrutement, il paraît désormais indispensable de s'assurer des aptitudes relationnelles et pédagogiques des candidats.

4.3.2. Prévoir des programmes de formation à l'accueil

Il ne suffit pas d'étendre ou de mieux organiser les horaires d'ouverture ; il convient en outre d'améliorer les conditions d'accueil des publics. La sensibilisation des équipes aux techniques d'accueil à travers des stages de formation constitue un bon outil d'accompagnement du changement. Lors de sa réouverture après rénovation de sa bibliothèque centrale, la bibliothèque municipale de Lille a organisé en partenariat avec la délégation régionale du CNFPT des journées de formation « en intra » à l'accueil.

4.4. Mettre l'accent sur la qualité du dialogue social et du management

L'examen des réponses des bibliothèques municipales au questionnaire joint en annexe permet de mettre en relief le cheminement des décisions. Sauf dans le cas d'équipements nouveaux de communes qui avaient inclus dès l'abord dans les recrutements un certain nombre de contraintes horaires spécifiques comme à Issy-les-Moulineaux (travail en soirée, ouverture du dimanche), il a fallu privilégier conduite du changement et dialogue social avec des négociations parfois tendues. Deux schémas se dégagent :

- la nouvelle conception des horaires d'ouverture est portée par les élus. Ainsi elle était présente dans le programme électoral du maire de Nice en 2008, affirmée par le maire lors d'une manifestation publique à Nancy, imposée très directement par les élus à Quimper ou à Epinal.
- la proposition vient du directeur de la bibliothèque comme à Mulhouse, Toulouse, Laval ou Reims et immédiatement reprise à leur compte par les élus.

Dans tous les cas, cette intuition initiale, pour rencontrer l'adhésion, se trouve relayée au plus haut niveau de l'administration (DGS, DGA), puis débattue informellement par des groupes de travail et enfin, dans tous les cas, formalisée et adoptée en comité technique paritaire (CTP). Il est certain que la qualité du dialogue social dans cette phase s'avère essentielle.

On ajoutera deux éléments importants :

- la nécessité de disposer d'informations statistiques fiables qui ont servi de point de départ à Mulhouse, voire des conclusions d'un audit comme à Montpellier
- le facteur-temps : tous les processus de changements étudiés se sont déroulés sur 12 à 18 mois, voire plus lors de projets de construction importants.

4.5. Améliorer les services en ligne

L'accessibilité des services des bibliothèques ne peut plus être mesurée à la seule aune de l'accès aux bâtiments. L'existence d'un site web bien conçu constitue une ressource désormais indispensable pour les publics. Peu de bibliothèques françaises atteignent dans ce domaine le niveau de service qu'on pourrait attendre.

Il est une première constatation dont il faut faire état dans ce domaine : l'information sur les horaires d'ouverture des établissements (BM comme BU) n'est pas toujours facilement disponible sur les pages d'accueil des sites et il n'est pas rare de devoir cliquer plus de trois fois avant d'atteindre enfin les horaires demandés. Leur présentation devrait proscrire les tableaux avec surbrillance de couleur fréquemment illisibles à l'écran comme à l'impression. Dans le cas de réseaux complexes (dans les grandes villes pour les BM et dans de nombreuses universités), l'existence d'un document synthétique est toujours la bienvenue. Les présentations qui obligent à afficher les horaires bibliothèque par bibliothèque sont à éviter.

Consultation du catalogue à distance, accès à son compte-lecteur, prolongement à distance des emprunts sont autant de services qui viennent heureusement compléter les horaires d'ouverture des locaux. Dans le cas des bibliothèques universitaires, l'accès distant aux ressources électroniques et à l'environnement numérique de travail (ENT) permettent d'étendre encore l'accessibilité des services.

4.6. Privilégier le pragmatisme et l'expérimentation

Dans les universités comme dans les villes, il semble que parfois on soit tenté d'adopter trop vite des horaires définitifs, au risque de devoir reprendre tout le processus dans des conditions d'échec. Il convient de privilégier l'expérimentation et de toujours prévoir un dispositif d'évaluation avec l'aide de tous les partenaires (élus, administration, bibliothécaires et usagers). Ainsi à Troyes, six mois après l'ouverture en 2002, l'ouverture en nocturne du mardi a été abandonnée, mais le volume global des horaires a été maintenu, puis étendu.

4.7. Consulter les usagers

A l'occasion de l'ouverture prochaine de sa bibliothèque rénovée et agrandie, le Service commun de documentation de Grenoble 2 et 3 (voir questionnaire en annexe 5) a interrogé ses usagers sur les horaires qui correspondraient le mieux à leurs attentes. Ce type de dialogue est encore trop rare.

4.8. Évaluer et labelliser

Dans les universités comme dans les villes, il est essentiel, en particulier dans la perspective pragmatique et expérimentale que privilégie ce rapport, de se donner les moyens d'évaluer les dispositifs mis en place. Dans ce domaine aussi, réussites et échecs sont pédagogiques et permettent d'améliorer l'offre proposée aux publics. On ne peut qu'encourager des démarches d'évaluation et de certification associant les usagers comme l'enquête Libqual, adoptée par de nombreuses bibliothèques universitaires, qui inclut parmi un certain nombre d'items évalués des questions concernant l'accueil et l'ouverture des services et débouche sur un « pland'action ». La Ville de Paris va s'engager dans le processus « QualiParis ».

De nombreuses bibliothèques ont fait évoluer leurs horaires d'ouverture en exploitant les informations obtenues via leurs outils statistiques ou, plus rarement, en s'appuyant sur des enquêtes sociologiques spécifiques.

Plusieurs bibliothèques ont choisi de s'inscrire dans le processus propre aux services publics de la Charte Marianne. C'est l'occasion pour les bibliothèques qui s'engagent dans cette démarche de remettre éventuellement en cause des procédures ou des fonctionnements défectueux. L'attribution du label NoctamBU relève de la même approche associant évaluation et labellisation.

Il paraîtrait intéressant de réfléchir à un label national susceptible d'être attribué à tous les types de bibliothèques sur la base du volume et de la pertinence de leurs horaires d'ouverture. Il faut encourager les bibliothèques de tout statut à s'engager dans le processus de la Charte Marianne.

Conclusion

L'état des lieux qui précède démontre que, en dépit d'innovations et d'avancées indiscutables, en particulier dans les universités, il reste encore beaucoup à faire pour que toutes les bibliothèques françaises placent les usagers au centre de leurs préoccupations et cessent d'exclure une partie de leurs publics potentiels à cause d'horaires et de formes d'accueil inadaptés. Les enjeux essentiels de la formation initiale et continue, de la qualité de vie, de la citoyenneté interdisent de traiter à la légère cette question essentielle qui ne se résume pas à la seule question de l'ouverture du dimanche.

Comme on l'a vu, la question n'est pas tant celle du volume des horaires d'ouverture (encore que l'on ait pointé des situations très insuffisantes) que celle de leur pertinence. Elle ne se pose pas exactement de la même manière dans les universités où étudiants et chercheurs revendiquent certes des services, mais aussi, surtout à certaines heures, des espaces de travail et de vie que dans les villes où la demande du public porte pour la plus grande part sur l'usage continu de l'ensemble de l'offre d'un bâtiment ou d'un réseau. Il convient cependant de ne pas réduire l'évaluation des bibliothèques au seul critère des horaires d'ouverture, même s'il s'agit d'un paramètre très important.

Il est impératif que les bibliothécaires s'associent à toutes les démarches qui s'attachent aux temps de travail, de loisir et de transport des habitants. C'est dire l'importance de la coordination locale, en Ile-de-France comme en province. Il existe encore trop de villes où les horaires des bibliothèques universitaires et des bibliothèques municipales sont fixés sans le moindre temps d'échange entre responsables et sans tenir compte des structures environnantes (commerces, écoles, horaires des transports). En ce sens, les initiatives de consultation régulière des habitants et des étudiants sur les horaires qui leur conviennent le mieux devraient être la règle.

Dans ce domaine, on ne saurait faire porter la responsabilité de l'extension et de l'adéquation des horaires sur les seuls bibliothécaires. Cette volonté doit d'abord être affirmée, à l'Université comme dans les villes, par les responsables politiques. On attend d'eux cohérence et sens des priorités : à quoi bon sinon construire ou rénover à grands frais une bibliothèque à laquelle on n'accordera pas des moyens de fonctionnement adéquats et dont, partant, on limitera l'accès ?

Mais, pour autant, les horaires des bibliothèques ne pourront évoluer favorablement qu'à la condition d'un renouvellement radical de la conception même du métier de bibliothécaire et de l'organisation de travail des établissements.

C'est la présence face aux publics et la médiation qui doivent désormais être premières. L'attention portée aux rythmes de vie des habitants comme des étudiants devrait ainsi toujours être prioritaire face aux horaires de travail des personnels. L'examen des horaires présentés dans ce rapport ne le laisse pas toujours apparaître. Le modèle des horaires de bureau ne peut plus constituer la matrice des horaires d'ouverture au public.

Meilleure organisation et gestion du temps de travail, externalisation de certaines tâches et coopération accrue entre bibliothèques, recrutement de vacataires étudiants, recours à de nouveaux outils techniques comme les automates de prêt, développement de services en ligne interactifs et toujours disponibles, conception de bâtiments économes en personnel constituent autant de voies qui sont loin d'avoir été entièrement explorées par tous les établissements. Les réussites présentées ci-dessus démontrent que des marges de manœuvre existent pour tous les partenaires qui souhaitent les mettre en œuvre.

Il reste beaucoup à faire, mais la tâche n'est pas insurmontable.

Dominique AROT

Recommandations

- 1) Coordination locale plus grande entre les différents types de bibliothèques sur les fermetures d'été, l'offre de services en soirée et le week-end
- 2) Extension des horaires des grandes bibliothèques à Paris intra muros
- 3) Inscription des bibliothèques dans les démarches collectives de type « bureau des temps »
- 4) Création d'un label national sur les horaires d'ouverture commun à tous les types de bibliothèques et incitation à entrer dans le processus de labellisation « Marianne »
- 5) Consultation systématique des usagers
- 6) Ouverture d'un chantier juridique concernant la prise en compte et l'indemnisation des horaires de travail en soirée et le week-end
- 7) Perfectionnement et développement des outils collectifs nationaux (catalogues et ressources électroniques)
- 8) Encouragement à l'expérimentation et à l'évaluation de nouveaux dispositifs d'ouverture et de services
- 9) Développement des services en ligne 24h/24
- 10) Renouvellement de la vision du métier et formation à l'accueil
- 11) Professionnalisation de la gestion des horaires de travail
- 12) Soutien au recours à « l'emploi étudiant » y compris dans les bibliothèques des collectivités territoriales
- 13) Vigilance accrue sur la conception des locaux lors des chantiers de construction, rénovation ou extension de bâtiments
- 14) Systématisation des boîtes extérieures de retours de documents 24h/24

Annexes

Annexe 1	Lettre de mission
Annexe 2	Questionnaire BM
Annexe 3	Motion présentée au CNESR en septembre 2008
Annexe 4	Enquête du SICD de Grenoble 2/3

Annexe 1



*Le Ministre de la Culture
et de la Communication*

*Le Ministre de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche*

17 AVR. 2012

Monsieur le Doyen,

L'existence dans notre pays d'un réseau développé de bibliothèques susceptible de fournir à tous les documents, physiques comme numériques, nécessaires à la formation initiale et continue, à la recherche, au loisir et à l'enrichissement culturel constitue une préoccupation constante de nos deux ministères. Formation, information et culture sont en effet autant d'outils contribuant à répondre aux enjeux majeurs de notre époque.

Il appartient à l'inspection générale des bibliothèques, conformément à sa vocation interministérielle, de nous fournir, à travers ses missions dans les établissements et ses rapports thématiques, les éléments des politiques d'incitation et de soutien mises en place par nos départements ministériels respectifs en étroite liaison avec les autres inspections et les représentants des établissements d'enseignement supérieur et de recherche et des collectivités territoriales.

C'est le sens de cette lettre de mission commune qui vous est adressée qui inclut cinq études thématiques communes aux bibliothèques relevant de nos deux ministères ainsi que des études ciblées sur des sujets plus spécifiques et sur des établissements répartis sur l'ensemble du territoire national.

Dans le cadre des travaux qui vous sont confiés par cette lettre de mission, vous voudrez bien mettre en évidence les bonnes pratiques que vous aurez pu constater et mettre l'accent sur les dispositifs de coopération entre établissements qui seraient en mesure d'améliorer encore la qualité des services des bibliothèques françaises.

Les recteurs-chanceliers, les directeurs d'administration centrale ou les responsables des établissements publics qui souhaitent une intervention de l'inspection générale des bibliothèques sont invités à prendre l'attache du Cabinet du ministre concerné. Dans les mêmes conditions, l'Inspection générale des bibliothèques est également susceptible d'intervenir pour le compte des collectivités territoriales qui en font la demande.

./.

Monsieur Dominique AROT
Doyen de l'Inspection générale des Bibliothèques
110 rue de Grenelle
75357 PARIS 07 SP

LES MISSIONS

A. Etudes thématiques interministérielles

1. Les places de lecture et de travail à Paris intramuros pour les étudiants de L.
2. L'analyse fonctionnelle des emplois dans les bibliothèques : besoins et perspectives.
3. Les bibliothèques de proximité : annexes des bibliothèques municipales et structures universitaires délocalisées.
4. La conservation partagée des documents physiques et les silos de conservation régionaux.
5. Les horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles.

B. Etudes thématiques Enseignement supérieur et recherche

1. Comparaisons internationales de bibliothèques universitaires : évolution des tendances.
2. Quels indicateurs pour évaluer l'activité documentaire des établissements, des sites universitaires et des organismes de recherche ?

C. Etudes thématiques Culture et communication

1. Analyse des dispositifs réglementaires sur le patrimoine.
2. Bilan général sur les Bibliothèques départementales de prêt.

D. Inspections établissements Enseignement supérieur

Sites universitaires :

- Université de Lorraine
- Alsace : Strasbourg et Haute-Alsace
- Paris Sciences et Lettres (PSL)
- PRES Orléans-Tours
- PRES Bourgogne-Franche-Comté Universités

Etablissements :

- Université de Polynésie française
- Université d'Angers
- Université du Mans
- Université de Bretagne Ouest
- Université de Poitiers

E. Inspections établissements Culture

Bibliothèques municipales classées :

Autun
Grenoble
Lyon
Marseille
Nantes
Nice
Toulouse
Valence

Bibliothèques municipales :

Arles
Saint-Denis et Plaine-Commune (93)
Carcassonne

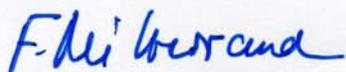
Bibliothèques départementales de prêt :

Aveyron
Essonne
Haute-Loire
Hautes-Alpes
Manche
Sarthe
Yvelines

F. Thèmes 2011 poursuivis en 2012

1. Dépôt légal imprimeur.
2. Emploi étudiant dans les bibliothèques.
3. Situation de la lecture publique en Corse.
4. Ressources documentaires des établissements d'enseignement supérieur et des unités relevant d'organismes de recherche : état des lieux et impact sur la définition des politiques documentaires de site.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Doyen, l'assurance de notre meilleure considération.



Frédéric MITTERRAND



Laurent WAUQUIEZ

Annexe 2

Questionnaire BM

Ce questionnaire a été adressé aux responsables des bibliothèques municipales parmi les plus innovantes en matière d'horaires d'ouverture :

Béziers
Chartres
Drancy
Epinal
Issy-les-Moulineaux
Laval
Levallois
Montpellier
Mulhouse
Nancy
Nice
Quimper
Reims
Toulouse

Questionnaire

- 1) Pouvez-vous résumer le cheminement des négociations entre votre collectivité et le personnel pour atteindre le niveau d'ouverture actuel ?
- 2) Comment est organisé le service public dans la bibliothèque centrale :
 - nombre d'agents ?
 - durée des plages par agent ?
 - automates de prêt/retour ?
 - contreparties pour le personnel : en temps ? en salaires ou primes ?
- 3) Avez-vous simplifié ou supprimé des tâches internes pour donner priorité à l'activité de service public ?
- 4) Pour vous quels sont les principaux obstacles à une extension encore plus grande des horaires d'ouverture ?

Annexe 3

Motion présentée au CNESER par les organisations syndicales
(septembre 2008)

Dans le cadre du Plan Licence, la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche a demandé aux présidents d'université, dans un courrier en date du 9 mai 2008, de lui faire connaître avant le 30 juin leurs projets d'allongement des horaires d'ouverture des bibliothèques pour l'année 2008-2009. L'objectif affiché est double : « rapprocher les établissements français des standards européens » et « offrir aux étudiants une activité rémunératrice qui soit favorable à la poursuite de leurs études ».

Si le CNESER constate que les déficits dont souffrent les bibliothèques universitaires françaises les empêchent de correspondre à « l'image d'un pays de haute culture », il rappelle à la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche que le rapprochement des standards européens doit concerner les crédits d'acquisition de documentation, les surfaces des bibliothèques et les effectifs en personnels qualifiés, pas seulement les horaires d'ouverture.

Favorable à l'amélioration de l'accès aux bibliothèques, à plus de qualité adaptée aux besoins de ses publics (étudiants, enseignants chercheurs, enseignants, ...), le CNESER s'inquiète que cela se traduise dans les faits par la dégradation globale du service offert au public, faute d'embauche de personnels qualifiés, recrutés sur des emplois statutaires.

En ce début d'année universitaire caractérisée par l'annonce de la suppression de 900 emplois statutaires dans le budget 2009, les pressions stigmatisant les personnels des bibliothèques universitaires se multiplient. Ils ne peuvent être tenus responsables du marasme des bibliothèques universitaires françaises au regard des standards européens.

Le CNESER condamne la méthode qui consiste à faire reposer cette amélioration de l'accès aux bibliothèques universitaires sur le seul alourdissement des charges de travail des personnels – parmi lesquels nombreux sont rémunérés au salaire minimum. Il demande que toute ouverture de nouvel établissement soit assortie des créations de postes statutaires nécessaires.

Cette situation conjuguée aux récentes études statistiques sur le taux d'échec des étudiants salariés plaide pour la mise en œuvre d'une réelle allocation d'autonomie en lieu et place du système de bourses actuel tout à fait insuffisant et du développement des emplois précaires pour les étudiants.

Dans ce cadre, le CNESER dénonce que les seuls moyens mis en avant soient des crédits contractuels destinés à financer le seul recrutement d'étudiants sur contrats précaires qui viendraient se substituer à des emplois statutaires qualifiés.

SNASUB-FSU, SNESUP-FSU, FSU
FERC-Sup CGT, CGT
UNSA
SGEN-CFDT
SNPREES-FO
UNEF
FCPE
PEEP

Vote (31 votants) : Pour 21, Contre 1, Abstentions 9

Annexe 4



Service Interétablissements
de Coopération Documentaire - SICD 2 Grenoble
bibliothèque universitaire droit et lettres

Sondage sur les horaires d'ouverture

Dès la fin des travaux, en 2012, la bibliothèque sera ouverte le soir !

Nous souhaiterions connaître votre avis sur les deux horaires d'ouverture envisagés

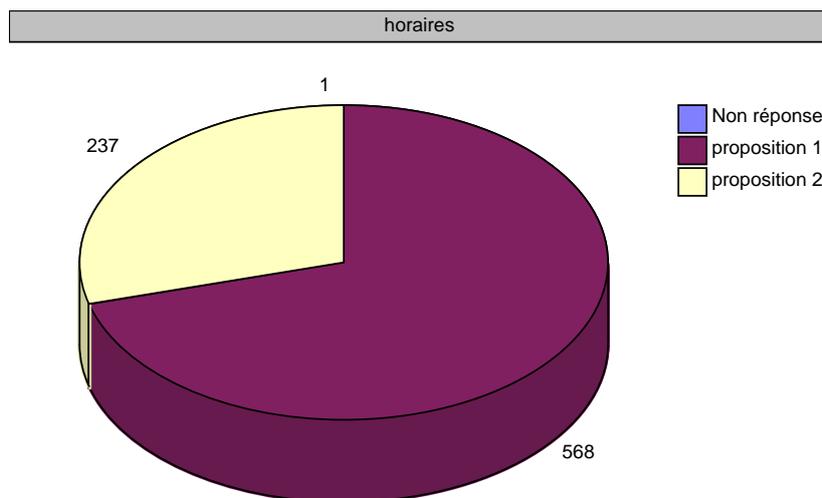
Proposition 1

8h-21h30 du lundi au jeudi, 8h-19h le vendredi, 9h-16h le samedi

Proposition 2

8h-22h du lundi au jeudi, 8h-17h le vendredi, 9h-16h le samedi

horaires	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	0,1%
proposition 1	568	70,5%
proposition 2	237	29,4%
TOTAL OBS.	806	100%



La proposition 1 est plébiscitée quel que soit le statut des personnes interrogées, sauf les enseignants qui répondent 50 % / 50%

Vous êtes :

Etudiants UPMF 66 % (L 47 %, M 17 %, D 2 %)

Etudiants Stendhal 22 % (L 14 %, M 7%, D 1%)

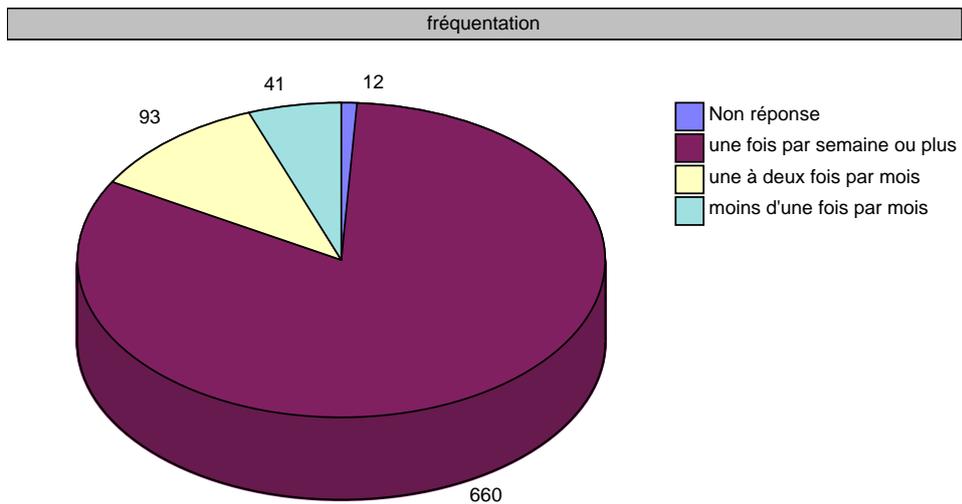
Etudiants UJF INPG 4 %

Enseignants-chercheurs Grenoble 2 %

Autre public 6 % (attention les étudiants IEP se sont mis dans cette catégorie)

Votre fréquentation de la bibliothèque

fréquentation	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	12	1,5%
une fois par semaine ou plus	660	81,9%
une à deux fois par mois	93	11,5%
moins d'une fois par mois	41	5,1%
TOTAL OBS.	806	100%



La réponse est la même quel que soit le statut des personnes interrogées.

