

Diplôme de conservateur de bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2015

Repenser les espaces et les services en vue de l'extension des horaires d'ouverture

Chloé Dumas

Sous la direction de Françoise Legendre
Inspectrice générale des bibliothèques – Inspection générale des
bibliothèques

Remerciements

Je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Madame Françoise Legendre pour le temps qu'elle m'a accordé, pour ses précieux conseils et sa bienveillance.

Je remercie aussi chaleureusement tous ceux qui ont accepté de me rencontrer ou avec lesquels j'ai pu échanger dans le cadre de ce travail pour leur disponibilité et leur gentillesse. Je remercie aussi tous les professionnels qui ont pris le temps de répondre à mon enquête.

Je voudrais également remercier Christophe Evans pour ses conseils lorsque j'ai créé mon questionnaire et pour l'exploitation des résultats.

Je remercie enfin Raphaël pour son soutien indéfectible, Marlène pour son aide, Marie-Charlotte et Carole pour leur relecture attentive et attentionnée. Je remercie aussi ceux avec lesquels j'ai échangé tout au long de ce travail et qui m'ont aidée par leurs conseils.

Résumé :

Comment élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques municipales et universitaires ? Pour mener un tel projet, il apparaît nécessaire de resituer les bibliothèques au cœur du service public et dans leur contexte territorial afin de mieux appréhender les besoins des usagers. La question des usagers est au cœur de la réflexion sur les horaires d'ouverture dont l'élargissement impose de repenser l'offre de la bibliothèque et ses modalités. Enfin, il apparaît nécessaire de concevoir l'extension des horaires d'ouverture à une autre échelle qu'à celle de l'établissement, dans un cadre mutualisé. C'est grâce à cette mise en perspective de l'action des bibliothèques que l'extension des horaires d'ouverture semble possible.

Descripteurs :

Horaires d'ouverture -- Bibliothèque

Offre de services -- Bibliothèque

Espaces -- Bibliothèque

Bibliothèques – Services aux publics -- France

Abstract :

How to extend opening hours of public and university libraries? To carry out this project, one needs to replace libraries at the heart of public services as well as in their local contexts in order to get a better understanding of the users' needs. This reflection on the opening hours focuses on library users. In order to extend opening hours, one has to take a fresh look at what libraries offer, and how. Finally, it seems necessary to conceive the extension of opening hours within a broader and shared framework. Thanks to this point of view on libraries' actions, the extension of opening hours seems possible to achieve.

Keywords :

Opening hours -- Library

Service offering -- Library

Spaces -- Library

Libraries -- Services to the public--France



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABBREVIATIONS	8
INTRODUCTION.....	9
L'EXTENSION DES HORAIRES D'OUVERTURE : UNE NECESSITE	16
1. <i>Une nécessité de service public.....</i>	<i>16</i>
2. <i>Une exigence de territorialisation.....</i>	<i>27</i>
REPENSER L'OFFRE DE LA BIBLIOTHEQUE ET SES MODALITES.....	37
1. <i>L'offre de la bibliothèque</i>	<i>37</i>
2. <i>Quel rôle pour les personnels de bibliothèque ?</i>	<i>49</i>
ÉLARGIR LES HORAIRES D'OUVERTURE : DIFFICULTÉS ET PERSPECTIVES	60
1. <i>Les complexités liées à l'extension des horaires d'ouverture</i>	<i>60</i>
2. <i>Quelles dynamiques favorables à l'extension des horaires d'ouverture ?</i>	<i>70</i>
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE.....	85
TABLE DES ANNEXES.....	95
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	115
TABLE DES MATIERES.....	117

Sigles et abréviations

BULAC : Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations
CADIST : Centre d'Acquisition De l'Information Scientifique et Technique
DCB : Diplôme de Conservateur des Bibliothèques
DGD : Dotation Globale de Décentralisation
ENSSIB : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
ERP : Établissement Recevant du Public
GIP : Groupement d'Intérêt Public
IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions
IFTS : Indemnités Forfaitaires pour Travaux Supplémentaires
IGB : Inspection Générale des Bibliothèques
IHTS : Indemnité Horaires pour Travaux Supplémentaire
ISBD : International Standard Bibliographic Description
MENESR : Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
MOTif (le) : Observatoire du livre et de l'écrit en Île-de-France
OBA : Openbare Bibliotheek Amsterdam
SCD : Service Commun de Documentation
SUDOC : Système Universitaire de Documentation
U3M : Université du 3^{ème} Millénaire
UBO : Université de Bretagne Occidentale

INTRODUCTION

Il n'est pas utile de savoir où l'on va. Ni de chercher un lieu où aller. Le monde se propose à notre appétit quand il le veut. Il s'ouvre. Il dégage des perspectives, élargit le brin d'herbe jusqu'à la forêt et le coin de fenêtre tout entier. On ne voyage que dans l'abandon. Sans horaires.

Petit éloge de la vie de tous les jours, Franz Bartelt¹

Le monde « s'ouvre » quand il est « sans horaires » : cette citation résume tout le paradoxe que peuvent vivre les bibliothèques aujourd'hui. En tant que lieu destiné à accueillir tous les publics, les bibliothèques se doivent d'être ouvertes sur le monde et de s'adapter au rythme social. Or, trop souvent, cette adaptation est vécue comme insuffisante, notamment du fait d'une question centrale, aux multiples conséquences, celle des horaires d'ouverture. Qu'il s'agisse de chercheurs ayant besoin de travailler en soirée ou de nuit en bibliothèque universitaire, occupés en journée par les tâches d'enseignement ou administratives, ou des employés des commerces qui travaillent le samedi et ont besoin de bibliothèques municipales ouvertes le dimanche, le même problème se pose : comment concevoir des bibliothèques dont les horaires d'ouverture répondent aux besoins des usagers, plutôt que d'être perçus comme des limites ? Comment, en somme, faire de ces horaires un facteur de liberté pour le public, et non de contrainte ?

Le sujet des horaires d'ouverture pose la question fondamentale de l'accès à la bibliothèque. Or depuis plusieurs années, le constat est fait de l'insuffisance des horaires d'ouverture des bibliothèques françaises. Si des enjeux différents se posent dans les bibliothèques municipales et universitaires tels qu'ils ont été identifiés notamment par le rapport de Georges Perrin en 2008², il apparaît néanmoins que le volume horaire d'ouverture des deux types d'établissement est insuffisant.

Ainsi, le volume hebdomadaire moyen des bibliothèques municipales françaises est de 19 heures par semaine³. Cette moyenne très basse s'explique par les tailles diverses d'établissement qu'enveloppe la définition de bibliothèque municipale⁴. Néanmoins, même pour des bibliothèques présentes dans des communes de taille similaire les situations sont très disparates, comme le montre le graphique ci-dessous.

¹ Franz Bartelt, *Petit éloge de la vie de tous les jours*, Paris, Gallimard, 2009.

² Georges Perrin, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques: propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2008, [PDF en ligne], <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer_1_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf>.

³ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2012, p. 15, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/35/3/horairesouverture_rapport_definitif_236353.pdf>.

⁴ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 11.



Figure 1 : Des situations contrastées pour les bibliothèques municipales et intercommunales, exemples d'horaires hebdomadaires d'ouverture en nombre d'heures (de l'équipement le plus ouvert)⁵

Les bibliothèques universitaires françaises restent en-deçà de la moyenne européenne qui est de 65 heures d'ouverture par semaine. Ce constat est renforcé par le fait que derrière cette moyenne se cache une réalité contrastée puisque ce sont les bibliothèques de santé qui bénéficient des horaires d'ouverture les plus étendus avec 65 heures d'ouverture moyenne par semaine quand cette moyenne est inférieure à 60 heures pour les bibliothèques de lettres, de sciences et de droit. Les bibliothèques multidisciplinaires ont, elles, une moyenne de 60h30 d'ouverture par semaine.

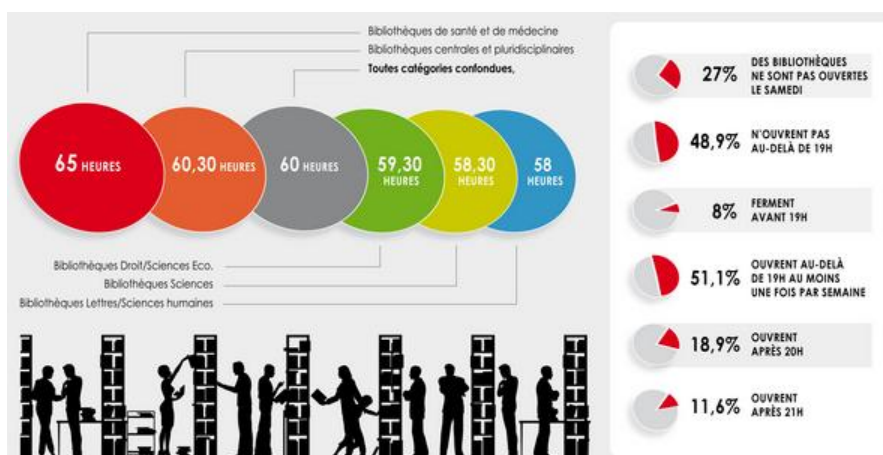


Figure 2 : Tour d'horizon sur l'ouverture des bibliothèques de l'enseignement supérieur en province, moyenne hebdomadaire d'ouverture en nombre d'heures⁶

Ces résultats concernant les horaires d'ouverture des bibliothèques françaises ont amené les responsables politiques nationaux à s'emparer de la question. On

⁵ « Tour d'horizon des horaires d'ouverture des BU », Site de *L'officiel de la recherche et du supérieur*, <http://www.lors.fr/article/Accueil/9501-Tour-d-horizon-des-horaires-d-ouverture-des-BU.html>, 11 février 2013, (consulté le 19 novembre 2014).

⁶ « Tour d'horizon des horaires d'ouverture des BU », *op cit*.

note, en effet, leur intérêt croissant pour cette question et le souhait de mettre en place des horaires d'ouverture plus larges.

L'ancienne ministre de la Culture et de la Communication Aurélie Filippetti a rappelé l'ambition des bibliothèques dans le discours qu'elle a prononcé à l'occasion du 60^{ème} congrès de l'Association des Bibliothécaires de France⁷. Elle pose ainsi le rôle émancipateur de la bibliothèque à travers l'accès au savoir et à la culture qu'elle permet. Elle en fait un lieu nécessaire à l'exercice de la démocratie. C'est dans ce cadre qu'elle positionne la nécessité d'élargir les horaires d'ouverture.

La problématique des horaires d'ouverture est également présente en bibliothèque universitaire. En effet, les horaires d'ouverture ont été étendus avec le plan Bibliothèques Universitaires lancé en 2010 par la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Valérie Pécresse⁸. Ainsi, l'ambition de la bibliothèque est de lutter contre l'échec des étudiants, d'aider leur insertion en proposant une importante offre documentaire et en favorisant la sociabilité sur le campus⁹. Par ces missions, elle est l'un des vecteurs de l'égalité des chances¹⁰. Par ailleurs, elle propose aussi des outils en faveur de la recherche et du travail des enseignants.

Les acteurs du débat public ont semble-t-il pris la mesure de l'inadéquation des horaires d'ouverture des bibliothèques au vu de leurs missions. Pour les bibliothèques universitaires, le plan NoctamBU a marqué un tournant dans la prise en compte de l'importance d'horaires d'ouverture élargis¹¹. En bibliothèques territoriales, l'ancienne ministre de la Culture et de la Communication, madame Aurélie Filippetti avait fait de l'année 2014, « l'année des bibliothèques » voulant les rendre « accessibles au maximum de gens un maximum de temps¹² ». Les horaires d'ouverture insuffisants des bibliothèques de lecture publique ont fait l'objet d'une question parlementaire par la députée Madame Virginie Duby-Muller¹³. Dans une interview accordée au journal *Le Monde*, l'actuelle ministre de la Culture et de la Communication, Fleur Pellerin, dit vouloir « repenser l'accès à l'art et à la culture »¹⁴. Un appel d'offres pour la réalisation d'une « enquête analysant les impacts sur les bibliothèques territoriales et leurs collectivités des projets d'aménagements d'horaires récemment conduits par certains de ces

⁷ Aurélie Filippetti, « Allocution pour l'ouverture du 60^{ème} congrès de l'ABF », Site de l'Association des Bibliothécaires de France, <http://www.abf.asso.fr/2/141/456/ABF/ouverture-du-60e-congres-de-l-abf-2014-allocution-d-aurelie-filippetti?p=4&p2=0>, (consulté le 13 novembre 2014).

⁸ Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, « Le plan Bibliothèques universitaires, 5 engagements-phare au service de la vie étudiante », 2010, [PDF en ligne], <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/plan_bibliotheques_universitaires/43/6/DP_plan_Bibliotheques_universitaires_137436.pdf>

⁹ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles*, op. cit., p. 4.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, « Le plan Bibliothèques universitaires, 5 engagements-phare au service de la vie étudiante », op.cit.

¹² Sandrine Blanchard, « Les horaires des bibliothèques en débat », *Le Monde.fr*, http://www.lemonde.fr/livres/article/2014/03/24/les-horaires-des-bibliotheques-en-debat_4388522_3260.html, (consulté le 15 juillet 2014).

¹³ Virginie Duby-Muller, « Question écrite sur les horaires d'ouverture des bibliothèques », Site de Virginie Duby-Muller, <http://www.virginiedubymuller.fr/2014/05/question-ecrite-sur-les-horaires-douverture-des-bibliotheques/>, (consulté le 13 novembre 2014).

¹⁴ Alexandre Piquard, Auréliano Tonet et Clarisse Fabre, « Fleur Pellerin : " Ni refaire ni défaire ce qui a été fait depuis 2012" », *Le Monde.fr*, http://www.lemonde.fr/culture/article/2014/09/23/fleur-pellerin-ni-refaire-ni-defaire-ce-qui-a-ete-fait-depuis-2012_4492581_3246.html, mercredi 24 septembre, (consulté le 13 octobre 2014).

établissements » a été lancé par le Service du Livre et de la Lecture en commun avec la BPI à la rentrée 2014¹⁵.

La problématique des horaires d'ouverture des bibliothèques est également devenue une question importante chez les bibliothécaires. Elle a ainsi fait l'objet de plusieurs rapports de l'Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) et est souvent évoquée dans les revues professionnelles. Plusieurs mémoires rédigés dans le cadre du diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB) sont également consacrés à cette question. De plus, la publication d'un titre de la collection *Médiathèmes*¹⁶ est prévue à la fin de l'année 2014 ainsi que la publication d'un ouvrage par Georges Perrin dans la collection *Boîte à Outils* aux éditions de l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB). Cette année, le mémoire de DCB de Leslie Martin consacré à l'engagement politique des personnels de bibliothèque établit que la question des horaires d'ouverture est jugée comme celle qui leur tient le plus à cœur par 19% des 233 personnels de bibliothèque qui ont répondu à son questionnaire, parmi les questions débattues dans le monde des bibliothèques aujourd'hui¹⁷.

Si les horaires d'ouverture sont devenus un objet de débat dans la profession, c'est parce qu'ils touchent à de nombreuses problématiques professionnelles et ont un effet sur de nombreuses composantes de l'offre de service proposée par les bibliothèques.

Ainsi, ils posent la question du rapport de la bibliothèque à ses usagers et exigent que ceux-ci soient le cœur du service afin de déterminer des horaires pertinents. Plus largement, la problématique des horaires d'ouverture est liée à celle des services et des espaces. En effet, des horaires d'ouverture adaptés demandent une possible adaptation des locaux et des services aux besoins des usagers. Les locaux et le mobilier doivent donc être modulables. L'extension ou l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins des usagers demande aussi de repenser dans sa globalité l'offre de service en autonomisant l'utilisateur sur certaines tâches et en proposant une médiation plus forte sur d'autres services. Repenser les espaces et les services peut également exiger de repenser les modalités de travail pour aller vers plus de travail en réseau et davantage de mutualisation.

Par conséquent, derrière la question des horaires d'ouverture, qui pourrait à première vue paraître comme une question presque logistique, se pose en réalité la question de l'ambition des bibliothèques. À quels services veut-on donner accès ? À quels publics s'adresse-t-on ? Quels sont les moyens d'y parvenir ? Pour déterminer les horaires d'ouverture des établissements, il apparaît nécessaire de se poser ces trois questions qui reviennent à se demander quel est le rôle que l'on veut voir jouer par la bibliothèque dans la communauté qu'elle dessert. C'est donc

¹⁵ « Projet d'étude sur les horaires d'ouverture des bibliothèques », Site : Le Fil du BBF: Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf>, 30 septembre 2014, (consulté le 19 novembre 2014).

¹⁶ Collection co-éditée par l'Association des Bibliothécaires de France et Images en Bibliothèque.

¹⁷ Leslie Martin, *Valeurs professionnelles et cultures politiques des bibliothécaires en France: entre continuités et ruptures générationnelles?*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2015 (mémoire en cours de réalisation).

une question importante qui implique une réflexion sur la manière de concevoir la bibliothèque et plus largement de penser son rôle dans la société.

C'est donc par rapport aux ambitions de la bibliothèque qu'il apparaît nécessaire de repenser les horaires d'ouverture comme l'une des conditions qui permettent aux bibliothèques de répondre à leurs missions. Il n'est plus seulement nécessaire d'organiser l'accès aux services de la bibliothèque par des horaires d'ouverture adéquats mais de garantir cet accès pour que la bibliothèque prenne toute sa place dans la société. Cette ambition est présente dans la Charte des bibliothèques de 1991 qui fait le lien entre les possibilités d'accès et les ambitions de la bibliothèque.

La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société¹⁸.

L'article 4 de la même charte précise le rôle des horaires d'ouverture pour garantir l'accès de tous à la bibliothèque et pour permettre, par conséquent, à la bibliothèque de remplir ses missions de service public. Des horaires d'ouverture adéquats sont ainsi un des garants de l'égalité des chances.

Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés, notamment par des locaux d'accès facile, des horaires d'ouverture adaptés aux besoins du public, des équipements de desserte de proximité et le recours aux techniques de communication à distance¹⁹.

C'est pour répondre à ces enjeux et afin de mieux cerner les problématiques qui touchent à la question de l'élargissement des horaires d'ouverture dans les bibliothèques, qu'il nous paraît essentiel de nous demander en quoi l'élargissement des horaires d'ouverture est aujourd'hui nécessaire. Quelles sont les évolutions en matière d'espaces et de services requises par l'extension des horaires d'ouverture ? Comment concevoir des solutions concrètes pour l'extension des horaires d'ouverture ?

Pour ce faire, notre étude se propose d'examiner l'offre de services des bibliothèques à l'exception des services à distance, qui n'ont pas une incidence directe sur les horaires d'ouverture des bibliothèques.

De plus, il a été choisi de limiter notre champ d'étude aux bibliothèques universitaires ou interuniversitaires ainsi qu'aux bibliothèques municipales et intercommunales des villes de plus de 50 000 habitants. Ce choix a été fait à partir du rapport de l'IGB, *L'extension des horaires d'ouverture : progrès et obstacles*²⁰. En effet, les moyens et les attentes vis-à-vis des bibliothèques universitaires ne

¹⁸ Conseil supérieur des bibliothèques, *Charte des bibliothèques*, Paris, 1992, p.14, [PDF en ligne]. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>>

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, *op. cit.*, p. 10-11.

sont pas les mêmes que pour les bibliothèques municipales. Il apparaissait donc intéressant de limiter l'échantillon des bibliothèques municipales afin d'avoir des données qui permettent la comparaison la plus pertinente possible entre les deux types d'établissements. En effet, comparer les horaires d'ouverture des Services Communs de la Documentation (SCD) et des petites bibliothèques ne semblait pas très révélateur. Nous avons donc choisi de nous limiter aux bibliothèques municipales des villes de plus de 50 000 habitants car c'est à partir de ce seuil que l'on observe plusieurs établissements avec des politiques innovantes dans le domaine des horaires d'ouverture telles que Drancy, par exemple. À partir de ce seuil, plusieurs villes dépassent les 40 heures d'ouverture hebdomadaire et la ville de Troyes dépasse même les 50 heures. Plusieurs bibliothèques sont ouvertes le lundi et le dimanche, certaines villes ont aussi renoncé à la coupure méridienne.

Ce travail s'est appuyé sur des ouvrages de référence, sur des revues de presse professionnelle et des sites web cités en bibliographie.

Pour traiter cette question, il était également nécessaire de recueillir une masse importante de données quantitatives qui permettent de dresser un état des lieux sur les différentes problématiques liées à la question des horaires d'ouverture. Deux questionnaires ont donc été mis en ligne, l'un s'adressant aux bibliothèques municipales et l'autre s'adressant aux bibliothèques universitaires. Les modalités de remplissage étaient différentes puisque le questionnaire adressé aux bibliothèques municipales invitait les bibliothèques, qui sont membres d'un réseau, à répondre pour tout le réseau alors que le questionnaire à destination des bibliothèques universitaires invitait les bibliothèques à répondre pour un seul site du SCD. Ce choix a été fait car il était nécessaire d'obtenir des informations sur chaque site. Cela permet d'expliquer, en partie, la différence du nombre de réponses obtenues : 49 pour le questionnaire à destination des bibliothèques municipales et 87 pour le questionnaire à destination des sites de SCD. Le nombre des réponses permet à ces données, bien qu'exploratoires, de nous apporter des éléments intéressants pour étayer notre réflexion.

Enfin, ce travail s'est appuyé sur la réalisation d'entretiens qualitatifs semi-directifs qui permettaient d'approfondir certains thèmes et de mieux cerner la complexité des enjeux. Dans ce cadre, les entretiens, avec des directeurs de bibliothèques municipales et universitaires, se sont déroulés en présentiel ou par téléphone. Des échanges ont également eu lieu par courriel. L'entretien avec Marine Rigeade fait exception car il s'agissait d'obtenir des informations sur la problématique générale des horaires d'ouverture telle qu'elle est traitée par un titre à paraître de la collection *Médiathèmes* sur le sujet.

Afin de répondre à la problématique, nous avons organisé notre travail autour de trois axes.

Le premier axe vise à resituer le cadre dans lequel se déroule l'action des bibliothèques : le service public et les exigences qui lui sont attachées et le contexte local. Cela permettra de mieux connaître les attentes des usagers pour pouvoir mieux y répondre.

Le deuxième axe propose d'étudier les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'une extension des horaires d'ouverture en matière d'espaces et de services. Cette réflexion aboutit à repenser également le rôle du personnel au sein des établissements.

Le troisième axe permet d'envisager les éléments contraignants à appréhender dans un projet d'extension des horaires d'ouverture mais aussi les dynamiques qui y semblent favorables.

L'EXTENSION DES HORAIRES D'OUVERTURE : UNE NECESSITE

Le projet d'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques invite à repenser les espaces et les services de la bibliothèque à une autre échelle. En effet, c'est en pensant l'offre de services de la bibliothèque par rapport à sa mission de service public et à son territoire que se pose la question de l'extension des horaires d'ouverture.

1. Une nécessité de service public

1.1 *Le service rendu par les bibliothèques*

1.1.1 Horaires d'ouverture et fréquentation

La stagnation ou la baisse de la fréquentation des bibliothèques apparaît liée à la question des horaires d'ouverture dans la mesure où ils conditionnent « l'efficacité de l'offre »²¹. En effet, les horaires d'ouverture sont le premier service rendu par la bibliothèque et de lui dépend donc l'accès aux autres services²², à l'exception des services en ligne. En cela, les horaires d'ouverture semblent être une variable explicative importante de la fréquentation.

En ce qui concerne les bibliothèques municipales, leur fréquentation est actuellement en baisse. Les années 2000 ont marqué un tournant dans la fréquentation de ces bibliothèques. En effet, si le nombre des inscriptions en pourcentage de la population française n'avait fait qu'augmenter depuis les années 1980, entre 1999 et 2003, il a baissé de 18,2% à 17,07%²³.

À cette baisse des inscriptions s'ajoute une légère baisse de la fréquentation. L'enquête d'Olivier Donnat sur *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique* fait le constat d'une certaine désaffection pour les bibliothèques municipales :

Les bibliothèques et médiathèques ont connu un léger tassement de leur fréquentation qui fait écho à celui enregistré au plan des inscriptions : 28% des Français s'y sont rendus au moins une fois au cours des douze derniers mois contre 31% onze ans plus tôt, ce qui semble indiquer que la progression des usagers non inscrits qui avait été forte dans les années 1990 s'est interrompue au cours de la dernière décennie²⁴.

Pour expliquer cette baisse, il paraît alors qu'il faille s'intéresser aux modalités de l'offre et notamment à la question des horaires d'ouverture²⁵. En

²¹ Jean-François Jacques, « Les horaires d'ouverture des bibliothèques, un service public de la culture », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n°53/54: Service public, p. 33.

²² *Ibid.*

²³ Marie-Françoise Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2010, p. 29.

²⁴ Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: enquête 2008*, Site du Ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2009, p. 9, [PDF en ligne], <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>>.

²⁵ Anne-Marie Bertrand, « A bonne question, mauvaises réponses ? » dans *Penser le public des bibliothèques*, Site du Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, [PDF en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0009-000>>.

effet, lorsque l'on étudie les raisons pour lesquelles les personnes ne viennent pas à la bibliothèque, les horaires d'ouverture semblent jouer un vrai rôle. Ainsi, 34% des personnes qui ne fréquentent pas de bibliothèque déclarent que c'est parce que les horaires d'ouverture ne leur conviennent pas²⁶. Si l'on s'adresse aux anciens fréquentants des bibliothèques, 31% déclarent qu'ils n'y viennent plus pour des raisons liées au fonctionnement de la bibliothèque²⁷, les horaires revenant souvent parmi les raisons énoncées²⁸.

C'est l'analyse qu'a faite la bibliothèque de Saint-Quentin en Yvelines à l'occasion d'une enquête réalisée en 2008 auprès de ses anciens inscrits. L'enquête a mis en évidence le fait que c'était souvent pour des raisons de contraintes personnelles que les anciens inscrits ne venaient plus à la médiathèque. Une des propositions suite à cette enquête a été d'élargir les horaires d'ouverture et de penser à l'ouverture le dimanche afin de lutter contre les désinscriptions²⁹.

Si des anciens inscrits et usagers des bibliothèques sont mécontents des horaires d'ouverture, cette insatisfaction existe aussi chez les inscrits et les usagers non inscrits des bibliothèques municipales. Ainsi, 25% des inscrits et 18% des usagers trouvent que les horaires d'ouverture sont contraignants et non suffisants. Pour ces usagers les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont ceux de leurs horaires de travail ou des moments qu'ils consacrent aux obligations domestiques. Cela constitue un frein à la fréquentation de la bibliothèque comme le montrent les témoignages recueillis dans l'ouvrage : *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet*³⁰.

Les horaires [de la bibliothèque], ça correspond aux horaires de travail, ce n'est pas très pratique.

Ce n'est pas adapté à la vie professionnelle. [...]

J'aimerais venir plus souvent mais, pour moi, c'est une contrainte de venir le samedi³¹.

Le constat que l'on peut faire concernant la fréquentation des bibliothèques universitaires apparaît proche. En effet, le nombre d'inscrits en bibliothèque universitaire a baissé entre 2003 et 2009, passant de 1 336 000 à 1 145 000 lecteurs inscrits. La fréquentation des bibliothèques universitaires stagne, avec un nombre d'entrées situé dans une fourchette située autour de 60 millions entre 2004 et 2009³², alors que le nombre d'étudiants augmente légèrement chaque année et

²⁶ Anne-Marie Bertrand, *Les bibliothèques municipales et leurs publics: pratiques ordinaires de la culture*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2001, p. 49.

²⁷ *Ibid.*, p. 51.

²⁸ *Ibid.*, p. 76.

²⁹ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », Site de l'ENSSIB, Rouen, 2011, p. 39-40, [PDF en ligne], <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56573-les-mardis-de-tempo-ouvrir-les-mediathèques-le-dimanche.pdf>>.

³⁰ Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2007, p. 143-144.

³¹ *Ibid.*

³² Ministère de la Culture et de la Communication, « Bibliothèques, Chiffres clés 2013 », La documentation Française, [PDF en ligne], <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CC4QFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.w.culturecommunication.gouv.fr%2Fcontent%2Fdownload%2F62897%2F481995%2Ffile%2FChiffres%2520c1%25C3%25A9s%25202013_Biblioth%25C3%25A8ques.pdf&ei=2vtyVKn5JNjfasTkgJgL&usg=AFQjCNHzBecAM0NM5EDJ1gKPCiKXwCm72w&sig2=3OkTi5JzXLVbGY_PxDWPeA&bvm=bv.80185997,d.d2s>.

atteint 1 411 200 étudiants pour l'année universitaire 2012-2013³³. Si le plan « Bibliothèques Universitaires » lancé en 2009 a montré un volontarisme important pour élargir les horaires d'ouverture, la moyenne des horaires d'ouverture était en 2011 de 61 heures par semaine soit une moyenne encore inférieure à la moyenne européenne³⁴.

Il faut également ajouter au faible volume horaire des bibliothèques françaises, la question de la complexité de ces horaires. Ainsi, le rapport de l'IGB consacré à l'extension des horaires d'ouverture insiste sur la nécessité d'avoir des horaires d'ouverture lisibles et homogènes³⁵. Pour permettre une fréquentation plus facile par les usagers, il conviendrait en effet que les horaires choisis par les établissements soient facilement mémorisables. Ce n'est pas toujours le cas comme le montrent les témoignages recueillis par Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet.

Les horaires sont trop compliqués : tous les jours à la même heure, ce serait plus simple.

Pendant les vacances, je me fais toujours avoir, je ne sais jamais quand on peut venir³⁶.

Les horaires d'ouverture apparaissent au vu de ces données comme une variable importante de l'explication de la fréquentation des bibliothèques en tant qu'élément essentiel de l'offre de services.

1.1.2 Horaires d'ouverture et missions des bibliothèques

Si nous avons pu voir qu'ils avaient un impact sur la fréquentation, les horaires d'ouverture ont également un impact sur la manière dont la bibliothèque remplit ses missions.

La première mission des bibliothèques est, en tant que service public, de s'adresser à toute la communauté qu'elle doit desservir. Or il semblerait qu'autant les bibliothèques municipales que les bibliothèques universitaires ne parviennent pas à satisfaire à cet impératif. .

En bibliothèque de lecture publique, l'étude du MOTif a montré que chaque moment de la journée voyait la fréquentation d'un public particulier³⁷. L'horaire de fermeture de la bibliothèque n'est donc pas neutre parce que fermer la bibliothèque signifie ne pas proposer le service à certaines catégories d'usagers potentiels.

³³ Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, « Les effectifs d'étudiants dans le supérieur en 2012-2013 », Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, février 2014, page 3, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/58/8/NI_MESR_14_01_303588.pdf>.

³⁴ Clarisse Jay, « BU : quel bilan trois ans après le plan Pécresse ? », Site de *L'Officiel de la Recherche et du supérieur*, <http://www.lors.fr/article/Politiques-universitaires/9498-BU-quel-bilan-trois-ans-apres-le-plan-Pecresse.html>, 11 février 2013, (consulté le 19 novembre 2014).

³⁵ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 30.

³⁶ B. Maresca, C. Evans et F. Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, op. cit., p. 143.

³⁷ Cécile Moscovitz, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Ile-de-France: horaires et usages des publics*, Site du MOTif: Observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, 2011, [PDF en ligne], <http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/278/fichier_fichier_syntha.se.etude.happy.hours.pdf>.

La bibliothèque sélectionne son public par l'offre qu'elle propose. [...] Les formes que prend la bibliothèque produisent du sens et ainsi une forme de sélection³⁸.

Si l'on regarde la situation des actifs, ceux exerçant une activité professionnelle, ils fréquentent majoritairement les bibliothèques le week-end³⁹. Ce constat est confirmé par l'étude faite par Bruno Maresca, Françoise Gaudet et Christophe Evans, qui montre par conséquent que les actifs sont demandeurs d'une ouverture le dimanche. Ils citent plusieurs témoignages.

Dans l'idéal, il faudrait que ça soit ouvert le dimanche matin. [...]

Le dimanche, on pourrait emmener les enfants, quand on se promène et qu'on n'a pas grand-chose à faire⁴⁰.

Ainsi, en fermant le dimanche, la bibliothèque fait implicitement le choix de ne pas s'adresser à ce public particulier. Ce constat est renforcé par le fait que beaucoup de bibliothèques sont fermées le lundi. Cela pénalise tout particulièrement les commerçants pour lesquels les jours chômés sont le dimanche et le lundi⁴¹. Plus généralement, dans son mémoire de DCB consacré à la question de la fréquentation des actifs, Isabelle Blaessinger établit que « les horaires d'ouverture des bibliothèques publiques sont [...] un obstacle réel à la fréquentation des actifs »⁴².

Dans le cadre de l'étude menée sur les horaires d'ouverture des bibliothèques de lecture publique d'Île-de-France, le MOTif a alors posé la question des fermetures les plus contraignantes selon les catégories d'usagers. On aboutit aux résultats suivants⁴³ :

³⁸ A-M Bertrand, « A bonne question, mauvaises réponses ? », *op.cit.*

³⁹ Cécile Moscovitz, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Île-de-France: horaires et usages des publics*, *op. cit.*

⁴⁰ B. Maresca, C. Evans et F. Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, *op. cit.*, p. 144.

⁴¹ Georges Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0024-004>, 1 janvier 2009, (consulté le 8 juillet 2014).

⁴² Isabelle Blaessinger, *Toucher les actifs travaillant non loin de la bibliothèque : questions, enjeux et objectifs*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2015, p.54. (mémoire en cours de réalisation)

⁴³ Jean Chaguiboff, Jean-Christophe Michel et Sophie Ohnheiser, *HAPPY HOURS Évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique*, Site du Motif: Observatoire du livre et de l'écrit en Île-de-France, 2011, p. 45, [PDF en ligne], <http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/277/fichier_fichier_etude.happy.hoursnouveau.pdf>.

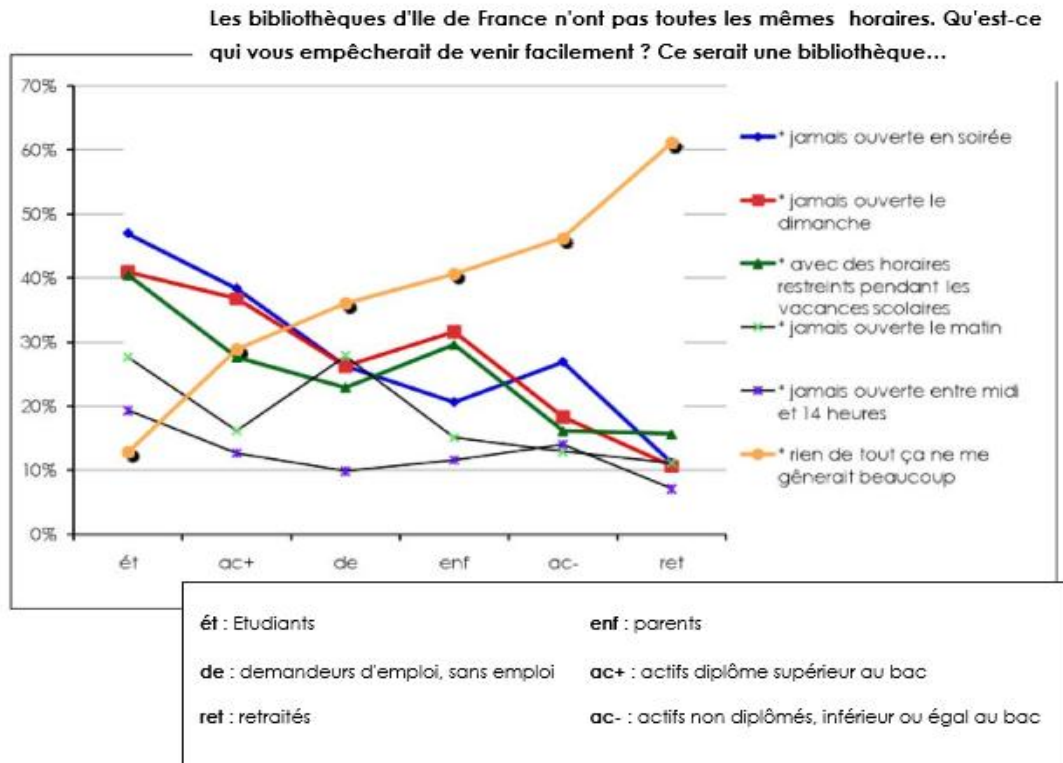


Figure 3 : Préférences des usagers en fonction des plages horaires en bibliothèque municipale

Selon les catégories d'usagers les préférences sont très différentes. La fermeture entre 12 et 14h et la fermeture en soirée seraient un obstacle à la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants et les actifs. La fermeture le dimanche et les horaires restreints pendant les vacances scolaires seraient un obstacle à la fréquentation des étudiants, des actifs et des enfants. La fermeture des bibliothèques à ces moments-là pose donc question.

En bibliothèque universitaire également certaines fermetures peuvent poser problème par rapport aux attentes des usagers. Ainsi, de nombreuses bibliothèques universitaires sont fermées pendant l'été. La nécessité de l'ouverture pendant les grandes vacances est pourtant réelle pour les étudiants qui doivent réviser pour les examens de rattrapage de septembre⁴⁴. La fermeture de beaucoup de bibliothèques universitaires l'été pose d'autant plus question qu'à l'étranger cette période est une période de forte activité. Ainsi à l'Université Libre de Bruxelles, le mois d'août est un mois de forte fréquentation du fait notamment de la présence de chercheurs et d'étudiants étrangers⁴⁵.

On peut alors se demander quels sont les publics que la bibliothèque privilégie. Pour Chantal Horellou-Lafarge, les bibliothèques qui ont des horaires d'ouverture restreints choisissent de « s'adresser en premier à un public familier du livre »⁴⁶. C'est pour cette raison que les conseillères Livre et Lecture de Rhône-Alpes disent s'intéresser particulièrement à la question des horaires d'ouverture afin de garantir l'accès de tous à la bibliothèque⁴⁷. Symboliquement, c'est lors de

⁴⁴ G. Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? », *op cit.*

⁴⁵ G. Perrin, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques*, *op. cit.*, p. 8.

⁴⁶ Chantal Horellou-Lafarge, *Sociologie de la lecture*, Paris, Éditions La Découverte, 2007, p. 71.

⁴⁷ Anne-Marie Boyer et Annie Stern, « Construire, disent-elles », *Bibliothèque(s)*, juin 2013, n° 68: Rhône-Alpes, p. 12.

la Révolution française que les horaires de la bibliothèque Sainte-Geneviève ont été élargis pour en démocratiser l'accès. L'idée était d'ouvrir le soir pour garantir l'accès à la bibliothèque à ceux qui travaillaient dans la journée⁴⁸.

Ainsi la bibliothèque municipale de Montpellier ouvre désormais le dimanche ce qui lui permet d'accueillir à la bibliothèque un public très hétérogène qui n'y était jamais venu auparavant. L'enquête de satisfaction conduite en 2010 dans ce réseau a établi que 29% du public du dimanche n'était jamais venu auparavant⁴⁹.

L'analyse de l'activité des dimanches permet de pointer que les publics sont d'origines sociales très variées. Les étudiants sont bien représentés (30%), mais viennent également beaucoup de professions intermédiaires (12%), d'employés (9%), de cadres (9%), d'agriculteurs, d'artisans, de commerçants, de chefs d'entreprise, de professions libérales (4%), des individus sans activité (7%), des retraités (7%) et des personnes en recherche d'emploi (3%)⁵⁰.

La deuxième mission des bibliothèques, en tant que service public, est de donner accès à ses services.

La Commission européenne a désigné les bibliothèques comme étant un acteur de l'e-inclusion⁵¹ c'est-à-dire « l'inclusion de l'individu dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel⁵² ». En effet, les bibliothèques par l'accès aux ressources numériques qu'elles proposent et par la médiation qu'elles offrent apparaissent comme un acteur pertinent dans ce domaine. Pourtant, on peut s'interroger sur la réalité de ce service. Anne Verneuil et Lionel Dujol émettent des réserves sur la capacité de la bibliothèque à proposer un vrai accès à internet dans un numéro de *Bibliothèque(s)*.

[Q]ue dire encore du droit fondamental d'accéder à Internet pour tout citoyen qui doit pouvoir s'exercer dans nos murs alors que sa consultation est trop souvent soumise à un bridage de la connexion ou à un filtrage d'un Web qui ne serait pas à visée documentaire. Ajoutez-y nos horaires d'ouverture et vous donnez le sentiment pour nombres d'usagers que l'accès à l'information en ligne est plus simple au MacDo⁵³.

En effet, l'accès aux services internet en bibliothèque est plus contraint que les libre-accès que l'on peut trouver dans de nombreux lieux aujourd'hui que ce soient des espaces commerciaux ou même des espaces publics avec les points d'accès wifi mis en place dans les villes.

On retrouve cette problématique en bibliothèque universitaire avec les Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique (CADIST). Comme le souligne le rapport Perrin, les conventions signées par les

⁴⁸ Véronique de Kok, « Horaires d'ouverture ouverture à tous et... OpenURL », *Arabesques*, janvier-février-mars 2010, n° 57, p. 20-21.

⁴⁹ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 29.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Valérie Peugeot, *Citoyens d'une société numérique - Accès, Littérature, Médiations, Pouvoir d'agir: pour une nouvelle politique d'inclusion*, Site du Conseil National du Numérique, <http://www.cnumerique.fr/inclusion/>, (consulté le 16 juillet 2014).

⁵² « Société: favoriser l'inclusion numérique, e-inclusion », Site de Vie Publique, <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/societe-favoriser-inclusion-numerique-20131129.html>, 29 novembre 2013, (consulté le 16 octobre 2014).

⁵³ Anne Verneuil et Lionel Dujol, « Accès à l'information et aux œuvres culturelles : pour un positionnement engagé de l'ABF », *Bibliothèque(s)*, juin 2013, n°68: Rhône-Alpes, p. 67-68.

établissements devenant CADIST stipulent que la collection doit être accessible toute l'année⁵⁴. Par exemple, la convention passée entre le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche avec l'université Grenoble 1- Joseph Fourier et l'Institut national polytechnique de Grenoble indique, dans la partie diffusion, que :

[Le CADIST] assure, dans le champ disciplinaire du CADIST, la diffusion de l'information scientifique et technique. Dans le cadre du dispositif national de fourniture à distance des documents, et à la condition que ces derniers soient correctement identifiés, il s'engage à répondre tout au long de l'année, dans un délai de 24 heures, aux demandes qui lui sont adressées⁵⁵.

Cela n'est pourtant pas vrai pour les bibliothèques universitaires CADIST qui sont fermées pendant les vacances scolaires.

Ces exemples nous conduisent à penser que des horaires d'ouverture restreints apparaissent comme un frein à l'exercice des missions des bibliothèques.

1.2 Les mutations du service public

1.2.1 De nouvelles attentes vis-à-vis des bibliothèques

Le service public a dû faire face depuis les années 1970 à la montée d'un mouvement de scepticisme qui critique son efficacité. Ce mouvement coïncide avec la crise de ce que l'on a appelé « l'État-Providence »⁵⁶.

Cette critique politique est renforcée par une modification de l'attitude des usagers par rapport au service public. Les usagers agiraient de plus en plus comme des consommateurs qui veillent à la qualité des prestations qui leur sont fournies⁵⁷. Les horaires d'ouverture des bibliothèques sont, sous cet angle, remis en question par les usagers.

Les usagers, récents ou plus anciens, ne sont désormais plus en phase avec le mode de fonctionnement [des] bibliothèques. Ils ne comprennent plus les horaires d'ouverture, déterminés davantage par la chaîne de traitement des documents et la réception séparée des publics spécifiques que par leurs propres centres d'intérêt⁵⁸.

Les bibliothèques, à l'instar des autres services publics, sont donc de plus en plus confrontées à l'insatisfaction des usagers⁵⁹. Par conséquent, le mécontentement à propos des horaires d'ouverture des bibliothèques est plus fort aujourd'hui⁶⁰.

⁵⁴ G. Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? », *op. cit.*

⁵⁵ « Convention entre le MESR et l'université Grenoble 1 – Joseph Fourier et l'Institut National Polytechnique de Grenoble pour la création, l'organisation et le fonctionnement du Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique en physique », Site de l'université de Grenoble, [PDF en ligne], <http://sicd1.ujf-grenoble.fr/IMG/pdf/convention_physique_2007.pdf>.

⁵⁶ Jacques Chevallier, *Le service public*, Paris, Presses universitaires de France, 2012, p. 42.

⁵⁷ *Ibid.*, p. 71.

⁵⁸ Laure Collignon et Colette Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque: du projet à la réalisation*, Paris, Éditions du Moniteur, 2011, p. 14.

⁵⁹ J. Chevallier, *Le service public*, *op. cit.*, p. 71.

⁶⁰ A.-M. Bertrand, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, *op. cit.*, p. 76.

Pour répondre à ces critiques, le service public a développé une culture du résultat à laquelle sont soumises de fait les bibliothèques. Sans émettre un jugement sur ces mutations, il apparaît nécessaire d'en prendre conscience pour comprendre comment les usagers se positionnent par rapport au service public et par extension comprendre ce qu'ils attendent des bibliothèques.

Certains peuvent regretter la « dérive libérale », la domination de la « loi de l'audimat » au nom d'une conception de la vie sociale qu'ils voudraient moins soumise à l'économie. Reste que, depuis une vingtaine d'années, la pensée libérale domine non seulement l'esprit de ceux qui nous gouvernent mais aussi celui de la plupart de nos concitoyens. Ceux-ci (et leurs représentants) sont également soucieux de la « bonne administration » de la dépense publique et cherchent la meilleure efficacité aux services publics⁶¹.

Les mutations autour de la notion de service public vont amener à re-conceptualiser la notion d'utilisateur. Ainsi Jacques Chevallier définit trois nouvelles figures de l'utilisateur : « l'utilisateur-acteur », « l'utilisateur-partenaire » et « l'utilisateur-client »⁶².

L'utilisateur acteur est celui qui possède un pouvoir d'intervention sur le fonctionnement du service public. En effet, les usagers sont de plus en plus consultés via des enquêtes de satisfaction, par exemple. Ces enquêtes sont nombreuses en bibliothèques aujourd'hui et sont importantes dans la gestion des services. C'est le cas de l'enquête Libqual + utilisée en bibliothèque universitaire qui est symptomatique de ce nouveau mode de gouvernance qui appelle la participation de l'utilisateur. Cette enquête a permis au SCD Lyon 1, par exemple, d'étendre largement ses horaires d'ouverture le mois précédent les examens⁶³.

L'utilisateur-partenaire est celui qui peut entrer en interaction avec le service. Pour Jacques Chevallier, cette figure est à comprendre en relation avec le thème de la transparence dans les services publics. En effet, chaque usager peut demander à son administration de rendre des comptes sur sa gestion.

L'utilisateur-client est à relier au thème de la qualité dans les services publics. C'est celui qui attend que son besoin soit satisfait. Cette figure de l'utilisateur-client se trouve notamment dans les pays anglo-saxons. En effet, les bibliothécaires de ces pays expliquent que les droits d'inscription très chers à l'université amènent les étudiants à avoir un degré d'exigence élevé envers le service. Ainsi, la bibliothèque s'adapte aux besoins de ses usagers à l'instar de ce que pourrait faire un service commercial. C'est notamment le cas en Grande-Bretagne comme l'explique Bernard Naylor.

Les étudiants que nous côtoyons et accueillons à leur sortie du secondaire payent pour leurs études un prix qui n'a jamais été aussi élevé. Aussi se considèrent-ils comme des « consommateurs » du « produit » (l'enseignement supérieur) que nous leur vendons⁶⁴.

⁶¹ Claude Poissenot et Sophie Ranjard, *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005, p. 45.

⁶² J. Chevallier, *Le service public*, op. cit., p. 118-120.

⁶³ Dominique Wolf, « LibQUAL+ en France », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, 1 janvier 2008, (consulté le 26 octobre 2014).

⁶⁴ Bernard Naylor, « La nouvelle donne des bibliothèques universitaires au Royaume-Uni », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0076-009>, 1 janvier 2001, (consulté le 8 juillet 2014).

Le même phénomène est présent aux États-Unis où la première demande qui émane des usagers est celle de la disponibilité des services. En effet, le service rendu par les bibliothèques est jugé à l'instar des autres services y compris commerciaux qui sont souvent ouverts 24 heures/24 et 7 jours/7. C'est l'une des raisons pour lesquelles les bibliothèques universitaires américaines ont des horaires très étendus.

Cela se vérifie également pour les bibliothèques américaines de lecture publique : 87,5% sont ouvertes plus de 20 heures dont la moitié est ouverte plus de 40 heures par semaine. L'ouverture le dimanche après-midi est considérée comme allant de soi⁶⁵.

Du fait de ces évolutions, les horaires d'ouverture apparaissent comme un élément important de légitimation et de valorisation du service délivré par les bibliothèques dans le contexte du fonctionnement général des services publics. Comme l'explique Anne-Marie Bertrand l'activité des bibliothèques est tournée vers la diffusion. C'est donc le nombre des inscriptions ou les statistiques de fréquentation qui font la légitimité du service public qu'est la bibliothèque⁶⁶.

1.2.2 La demande des usagers pour des horaires élargis

Dans ce contexte de mutation du service public, il apparaît nécessaire de partir des besoins exprimés par les usagers pour définir les horaires d'ouverture des bibliothèques.

Cette approche est définie par Bertrand Calenge comme une démarche marketing, transposée du monde de l'entreprise.

L'attention à des publics diversifiés encourage les bibliothèques à s'emparer (encore timidement) d'un outil utilisé par les entreprises privées, le marketing⁶⁷.

La démarche marketing implique que ce soit la structure de l'entreprise, son organisation qui permette la satisfaction du client. Pour Bertrand Calenge, cette méthode est transposable aux bibliothèques qui deviennent alors « un organisme qui se construit avec ses usagers et s'évalue par rapport à eux⁶⁸ ».

En effet, certains observateurs ont mis en avant l'idée que les bibliothèques ne s'étaient peut-être pas assez intéressées à la question des publics. L'offre proposée ne tenant alors que partiellement compte de leurs besoins. Ainsi, Jean-Claude Wallach développe l'idée que la politique culturelle volontariste qui a été celle menée par la France depuis les années 1960 a laissé de côté la question des publics au profit de celle de l'équipement et du soutien à la création artistique.

[L]es politiques conduites par l'État depuis le début des années 1960 ont bien plus été des politiques de l'art que des politiques de la culture. Ses services se sont bien plus attachés à soutenir la production et les

⁶⁵ Françoise Gaudet et Claudine Liéber, « L'Amérique à votre porte », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-06-0070-001>, 1 janvier 2002, (consulté le 8 juillet 2014).

⁶⁶ Anne-Marie Bertrand, *Les publics des bibliothèques*, Paris, Éditions du CNFPT, 1999, p. 24.

⁶⁷ Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1999, p. 60.

⁶⁸ *Ibid.*, p. 62.

professionnels concernés [...] qu'à se préoccuper véritablement de la question des publics⁶⁹.

Ce propos mérite d'être nuancé car la volonté de créer de nombreux équipements montre une prise en compte des besoins du public ayant pour but de faciliter l'accès aux équipements culturels⁷⁰. Néanmoins, Jean-Claude Wallach montre que la prise en compte des besoins des publics est nécessaire et que la question des publics doit être au cœur des politiques publiques de la culture.

[I]l ne faut pas se borner à concevoir une « offre » artistique ou culturelle. Il est indispensable de se pencher aussi sur la question des modalités de l'offre [...] ⁷¹.

Ce constat est à mettre en lien avec la nature du service public lui-même et notamment le principe de continuité du service public. Ce principe établit qu'en créant un service, l'État reconnaît qu'un besoin existe et choisit d'y apporter une réponse. Ce principe ne s'applique pas ici strictement à la question des horaires d'ouverture mais montre néanmoins la nécessité de la continuité et de la pertinence du service public par rapport au besoin à satisfaire. Ce principe est renforcé pour notre étude par le principe de mutabilité qui établit que les services fournis par l'État dans le cadre d'un service public doivent évoluer en fonction de l'évolution du besoin et des demandes des usagers⁷². Le service public doit donc prendre davantage en compte l'utilisateur et entamer un dialogue avec lui notamment grâce à des enquêtes.

Les enquêtes auprès des publics ne sont pas faites pour rassurer ; elles ne sont pas faites pour inquiéter non plus. Elles sont faites pour essayer de cerner le contour d'un dialogue, qui est aussi un rapport de forces, muet le plus souvent, entre une offre et ceux qui s'en emparent⁷³.

On peut observer aujourd'hui qu'une demande forte est présente sur la question des horaires d'ouverture. Ainsi, la pétition « Ouvrons + les bibliothèques » lancée par l'association Bibliothèques sans frontières a recueilli presque 13 000 signatures à la mi-novembre 2014. Elle demande que les bibliothèques, municipales et universitaires, soient plus ouvertes en soirée, pendant les vacances et le week-end⁷⁴.

Les enquêtes menées par les bibliothèques ont également permis de faire connaître les attentes du public dans ce domaine confirmant le besoin d'horaires d'ouverture plus larges⁷⁵. Ainsi, le rapport global d'enquête de la bibliothèque municipale de Lyon constate que les horaires d'ouverture font partie des domaines pour lesquels ses usagers ont le plus d'attentes⁷⁶. Cette demande concerne plus

⁶⁹ Jean-Claude Wallach, *La culture, pour qui ? Essai sur les limites de la démocratisation culturelle*, Toulouse, Éditions de l'Attribut, 2006, p. 60.

⁷⁰ C. Horellou-Lafarge, *Sociologie de la lecture, op. cit.*, p. 99.

⁷¹ Jean-Claude Wallach, *La culture, pour qui ? Essai sur les limites de la démocratisation culturelle, op. cit.*, p. 80.

⁷² J. Chevallier, *Le service public, op. cit.*, p. 91.

⁷³ C. Poissenot et S. Ranjard, *Usages des bibliothèques, op. cit.*, p. 13.

⁷⁴ « Ouvrons + les bibliothèques ! », Site de la pétition "Ouvrons plus les bibliothèques", <http://ouvronslesbiblio.wesign.it/fr>, (consulté le 17 juin 2014).

⁷⁵ A.-M. Bertrand, *Les bibliothèques municipales et leurs publics, op. cit.*, p. 211-212.

⁷⁶ Béatrice Pallud Burbaud, *Baromètre satisfaction BmL 2013*, Document inédit, Bibliothèque municipale de Lyon, 2013, p. 10.

particulièrement les publics de jeunes adultes qui ont entre 19 et 29 ans ainsi que les professions libérales et indépendantes⁷⁷. Cela confirme donc ce qu'avait montré l'étude conduite par Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet.

Pour 25% des inscrits et pour 18% des usagers non inscrits, les jours et les horaires d'ouverture sont jugés contraignants, compliqués à mémoriser et surtout insuffisants⁷⁸.

Pour autant, la question ne se pose pas tout à fait de la même façon selon les types d'établissements.

Le questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire avait ainsi privilégié trois problématiques différentes dans les bibliothèques municipales et universitaires.

Dans les bibliothèques municipales se pose la question de l'extension des horaires en soirée, d'une plus grande ouverture en semaine, et enfin la question de l'ouverture le dimanche. Le questionnaire en ligne, lancé dans le cadre de ce mémoire, montre qu'une attente importante est présente sur ces trois items chez les publics des bibliothèques municipales qui ont répondu au questionnaire.

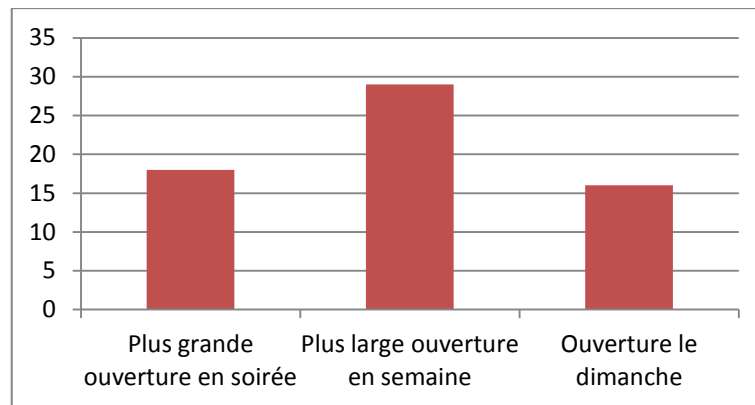


Figure 4 : Besoins exprimés des usagers concernant les horaires d'ouverture en bibliothèque municipale

Dans les bibliothèques universitaires, on a posé la question de l'extension des horaires d'ouverture en soirée puis de l'ouverture le samedi toute la journée et enfin la question de l'ouverture le dimanche.

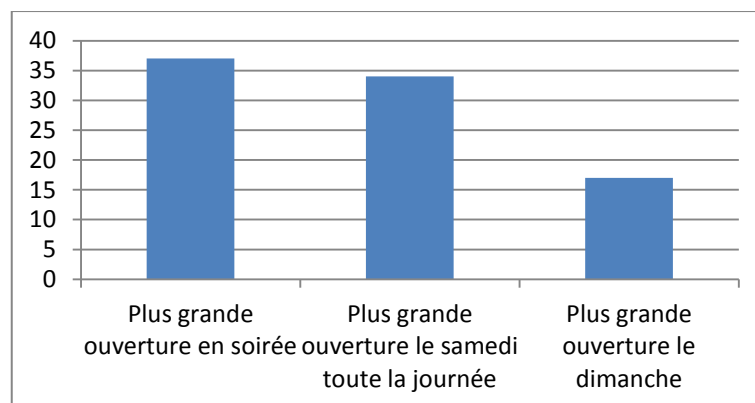


Figure 5 : Besoins exprimés des usagers concernant les horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire

⁷⁷ *Ibid.*, p. 12-13.

⁷⁸ B. Maresca, C. Evans et F. Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, op. cit., p. 143.

Les résultats obtenus par le questionnaire montrent qu'une demande importante émane des usagers dans le domaine des horaires d'ouverture. Cette demande est néanmoins différente dans les deux types de bibliothèques. Les besoins des usagers des bibliothèques municipales portent sur une plus grande ouverture en semaine, puis en soirée et ensuite sur l'ouverture le dimanche. Les usagers des bibliothèques universitaires expriment eux des besoins pour une plus grande ouverture en soirée puis le samedi toute la journée et enfin le dimanche.

Ces données confirment les résultats obtenus par d'autres enquêtes faites sur ce sujet. L'étude du MOTif a ainsi établi, par exemple, que 49% des usagers du réseau de lecture publique d'Ile-de-France étaient favorables à l'ouverture le dimanche.

Une des difficultés vient de la prise en compte des besoins non exprimés. En effet, il est difficile de prendre en compte des besoins qui ne sont pas énoncés clairement par les usagers. Néanmoins, on peut penser que le succès de larges ouvertures, par exemple le dimanche en bibliothèque municipale à Issy-les-Moulineaux, à Rennes ou à Drancy⁷⁹, permet de considérer que l'extension des horaires d'ouverture répond à un besoin non exprimé.

Ces différents résultats montrent l'importance de la demande du public pour des horaires d'ouverture plus larges. Cette demande doit guider les bibliothèques dans la détermination de leurs horaires d'ouverture.

2. Une exigence de territorialisation

2.1 La temporalité du territoire

2.1.1 S'adapter au rythme de vie de la communauté

Dans cette même dynamique d'une meilleure prise en compte des besoins des usagers, la bibliothèque doit s'intéresser à la temporalité du lieu dans lequel elle se trouve. Ainsi, le rapport Perrin invitait à « adapter le rythme des ouvertures au rythme de vie des usagers potentiels⁸⁰ ».

En effet, une bibliothèque municipale de centre-ville n'aura pas à répondre aux mêmes attentes qu'une bibliothèque située dans un quartier de bureaux ou dans une zone périurbaine. La même problématique est présente dans les bibliothèques universitaires : une bibliothèque facilement accessible en centre-ville n'aura pas à faire face aux mêmes attentes qu'une bibliothèque située sur un campus excentré dans lequel il est contraignant de se rendre le soir du point de vue des conditions de desserte, par exemple.

L'enjeu est alors l'ancrage de la bibliothèque dans son territoire et dans la temporalité de son environnement, données dont vont dépendre les besoins des usagers.

[U]ne exigence qui se renouvelle quotidiennement : c'est la « territorialisation » que les politiques publiques de la culture doivent assumer de la même façon qu'elle s'impose à tant d'autres segments de l'action publique. Derrière ce mot quelque peu barbare, il faut comprendre

⁷⁹ Michel Etheve, *Comparatif des horaires des bibliothèques françaises avec les horaires de l'étranger*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2008, p. 40.

⁸⁰ G. Perrin, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques*, op. cit., p. 14.

qu'ériger le territoire en qualité de référence pour définir et mettre en œuvre une politique publique signifie (re)placer la population de ce territoire, prise dans sa diversité et sa complexité, au centre des efforts en vue d'une maîtrise du devenir collectif⁸¹.

Cette question de la prise en compte de la population d'un territoire donné se pose d'abord à l'échelle de la ville.

En effet, selon la taille de la ville, les modes de vie des citoyens changent et donc les temporalités. Dans les grandes villes, il peut sembler intéressant que les bibliothèques municipales ouvrent au moins à 10 heures le matin car l'activité y est plus importante⁸². À Paris, les habitudes des habitants ne sont pas les mêmes que dans les villes moyennes de province. Dominique Arot s'étonne alors de nombreuses fermetures le midi dans les bibliothèques parisiennes.

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 14 ou 13h et 14h⁸³.

La Ville de Paris tout comme la Ville de Gênes s'est d'ailleurs engagée dans une démarche de bureau des temps afin de dégager les grandes tendances du rythme de vie des usagers du service public pour faire un diagnostic sur ces questions via des études et des concertations locales⁸⁴. Cela a conduit, par exemple, à modifier les horaires de la bibliothèque Marguerite Yourcenar à Paris⁸⁵. Plus récemment, Anne Hidalgo s'est engagée à ouvrir davantage les bibliothèques municipales parisiennes⁸⁶.

Les villes peuvent se trouver dans des situations différentes selon que les services communaux desservent essentiellement la population résidente ou des vacanciers pendant les périodes de congés. Se pose alors la question de la nécessité d'ouvrir pendant les périodes de vacances qui deviennent des périodes d'affluence importante. C'est le cas à Megève, par exemple. Isabelle Vidal, directrice de la médiathèque, explique que la bibliothèque a augmenté ses horaires d'ouverture pendant les périodes de vacances.

Nous tenons compte des variations de fréquentation en proposant des horaires plus larges en saison (ouverture systématique les dimanches et jours fériés). Il faut essayer de s'adapter aux besoins et au rythme particulier du vacancier⁸⁷.

Pour les bibliothèques universitaires également, la question de la ville dans laquelle est située la bibliothèque aura un impact sur les horaires d'ouverture. En

⁸¹ J.-C. Wallach, *La culture, pour qui ?*, op. cit., p. 109.

⁸² Gilles Gudin de Vallerin, « De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0071-001>, 1 janvier 2008, (consulté le 8 juillet 2014).

⁸³ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 28.

⁸⁴ « Comment fonctionne le Bureau des Temps ? », Site de la Ville de Paris, juillet 2012, http://www.paris.fr/politiques/citoyennete/bureau-des-temps/comment-fonctionne-le-bureau-des-temps/rub_8161_stand_33581_port_18832, (consulté le 29 novembre 2014).

⁸⁵ G. Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? », op. cit.

⁸⁶ Bruno Texier, « Anne Hidalgo confirme l'ouverture dominicale des bibliothèques parisiennes », Site d'Archimag.com, <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2014/06/03/anne-hidalgo-confirme-ouverture-dominicale-bibliotheques-parisiennes>, 3 juin 2014, (consulté le 13 novembre 2014).

⁸⁷ Isabelle Vidal, « Tu viens pour les vacances? Réflexions sur l'accueil du public touristique en bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, mars 2010, n° 49: Leurs bibliothèques, p. 54-56.

effet, les étudiants, qui constituent une part importante des usagers, sont souvent tributaires des services de transport en commun pour se rendre à la bibliothèque. Or, les villes moyennes sont parfois dépourvues de transports en soirée. La bibliothèque universitaire du Havre a renoncé à un projet d'extension de ses horaires d'ouverture jusqu'à 22 heures car il n'y avait pas de service de transports en commun adéquat⁸⁸. Cette donnée est également importante pour les bibliothèques municipales. Il n'est souvent pas pertinent que la bibliothèque soit ouverte alors que le service de transport public n'est plus en fonctionnement⁸⁹.

Plusieurs facteurs sont donc importants à prendre en compte dans la détermination des horaires de fermeture en soirée des bibliothèques universitaires. A la question des transports s'ajoutent la prise en compte de l'offre de restauration collective et la question de la sécurité. Isabelle Scheider, directrice du SCD Lyon 1, explique avoir tenu compte de ces trois critères pour décider de l'horaire de fermeture de la bibliothèque universitaire de médecine Rockefeller à 22 heures⁹⁰.

La question se pose ensuite au niveau des quartiers. Dans les quartiers périphériques du centre-ville qui sont essentiellement des quartiers d'habitation, il semble nécessaire que la bibliothèque municipale ne ferme pas avant 19 heures pour laisser le temps à ceux qui travaillent de venir chercher ou rendre des documents à la fin de leur journée⁹¹. À l'inverse, dans les quartiers de bureaux qui sont des zones où le public d'actifs est le plus important, il apparaît que l'ouverture en soirée soit moins importante que l'ouverture méridienne. En effet, les usagers ne vivant pas toujours dans le quartier où ils travaillent auront tendance à rentrer directement chez eux le soir sans nécessairement passer par la bibliothèque municipale. Pour ces usagers la pause de midi peut s'avérer un moment plus pertinent pour accéder aux services offerts par la bibliothèque. En cela il apparaît nécessaire d'ouvrir le midi dans les quartiers où il y a des entreprises⁹². C'est ce qu'a fait le réseau de lecture publique de la communauté d'agglomération de Clermont-Ferrand. Il comprend plusieurs bibliothèques dont une située dans une zone commerciale avec de nombreux employés. Afin de permettre à ce public potentiel d'avoir un véritable accès aux services proposés par la bibliothèque, il a été décidé de supprimer la pause méridienne à la bibliothèque de Croix-de-Neyrat. Cela fonctionne bien et a permis à la bibliothèque d'attirer un nouveau public⁹³.

Identifier les plages horaires pendant lesquels les gens sont disponibles pour se rendre à la bibliothèque peut amener à se poser la question de l'ouverture le dimanche. C'est ce raisonnement qui a été conduit à Montpellier.

Ouvrir le dimanche, permet donc de proposer à la population un accès gratuit à la culture, lors d'un jour où la majorité de la population dispose de temps libre⁹⁴.

La question de l'ouverture le dimanche semble se poser davantage dans les zones de centre-ville qui sont animées ce jour de la semaine. Le rapport Perrin

⁸⁸ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 36.

⁸⁹ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit.

⁹⁰ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

⁹¹ G. Gudín de Vallerin, « De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle », op. cit.

⁹² *Ibid.*

⁹³ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

⁹⁴ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », op. cit., p. 27.

préconisait ainsi « l'ouverture le dimanche en centre-ville quand la bibliothèque est située dans une zone attractive pour les bibliothèques municipales »⁹⁵. En effet, ouvrir les bibliothèques le dimanche semble présenter un intérêt dans la mesure où on constate un intérêt fort du public pour les activités culturelles ce jour-là.

Le succès des offres culturelles (gratuites en particulier) proposées régulièrement ou occasionnellement le dimanche, auprès des différents publics (personnes seules, familles, amis, touristes...), confirme l'attractivité d'une animation culturelle du territoire le dimanche⁹⁶.

Les éléments de contexte sont donc primordiaux dans la détermination des horaires d'ouverture. Les villes de bord de mer, par exemple, semblent connaître une situation singulière. Ainsi, la bibliothèque municipale de Quimper est ouverte entre vingt-huit et trente dimanches par an mais cesse d'ouvrir entre mai et septembre. En effet, la présence de la mer et de la plage rend inopérante l'ouverture le dimanche dans cette ville⁹⁷. On observe la même chose à Montpellier où les bibliothèques ouvertes le dimanche ne le sont que d'octobre à avril⁹⁸.

Prendre en compte la temporalité du territoire dans lequel elle est située permet à la bibliothèque de proposer des horaires d'ouverture cohérents.

2.1.2 Connaître les usages

Pour proposer des horaires d'ouverture adaptés aux besoins de la population, il convient également de connaître les usages de la population à laquelle on souhaite s'adresser. Ces études permettent alors d'aller au plus près de l'individu. Ce phénomène est décrit par Danielle Taesch-Förste.

Il est de plus en plus nécessaire, en outre, de passer de l'idée de bibliothèque ouverte à tous à la notion de bibliothèque destinée à chacun, pour accueillir des publics variés dans leur composition et dans leurs attentes, pour équilibrer des actions dans l'intérêt de chaque groupe⁹⁹.

En effet, il peut alors être pertinent de s'intéresser au contexte dans lequel l'utilisateur vient à la bibliothèque. Ainsi, beaucoup de parents travaillent, il leur est donc difficile de venir à la bibliothèque en semaine voire le samedi.

Dans la plupart des familles d'aujourd'hui, les parents travaillent en semaine, le samedi étant consacré aux courses, ménages et autres activités sociales, culturelles ou sportives. Le dimanche, qui reste un des rares moments de temps libre, leur permet de venir en famille pour profiter pleinement de la médiathèque¹⁰⁰.

Si les horaires ne sont pas adaptés, le risque est que les personnes ne puissent se rendre à la bibliothèque. À Londres, le Tower Hamlets avait vu sa fréquentation baisser parce que les horaires d'ouverture n'étaient pas adaptés. La fréquentation de cette bibliothèque était tombée à 18% quand la moyenne est de 55% au

⁹⁵ G. Perrin, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques*, *op. cit.*

⁹⁶ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 5.

⁹⁷ Entretien avec François Rosfelter, directeur des médiathèques de Quimper Communauté.

⁹⁸ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 28.

⁹⁹ Danielle Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2006, p. 61.

¹⁰⁰ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 37.

Royaume-Uni. Les horaires d'ouverture ont donc été étendus. Cet *Idea Store* est désormais ouvert toute la semaine, toute l'année¹⁰¹.

Pour fournir le service le plus pertinent possible par rapport aux attentes des usagers, la bibliothèque peut s'intéresser aux déplacements connexes à la venue à la bibliothèque afin de proposer une offre cohérente. Plus que l'extension des horaires d'ouverture, c'est l'adaptation des horaires d'ouverture qui apparaît importante.

En 1972, l'*American Library Association* a publié une étude *Library buildings : innovation for changing needs* qui avait pour but d'établir si la venue à la bibliothèque municipale était liée à d'autres déplacements courants. Ainsi, pour 49,8% des personnes interrogées, la venue à la bibliothèque était l'unique objet de la sortie, pour 13,4% le fait de venir à la bibliothèque était lié au fait de revenir de l'école, 13,1% des personnes venaient à la bibliothèque après avoir fait leurs courses et enfin 5% y venaient de retour du travail¹⁰².

Cette étude nous paraît intéressante dans la mesure où elle lie la bibliothèque avec d'autres acteurs de la ville. Ainsi elle nous montre, par le comportement des usagers, en quoi il est important que la bibliothèque soit ouverte après l'école, au même moment que les commerces situés à proximité ou enfin que les horaires soient assez larges pour que les personnes puissent avoir accès au service lorsqu'elles reviennent de leur travail. Dans le cas contraire, la bibliothèque peut se couper d'une partie de son public potentiel. Bien sûr, il est nécessaire d'adapter ces constats au type de bibliothèque.

Pour les bibliothèques universitaires, par exemple, il apparaît nécessaire que le service soit ouvert tôt le matin afin que les étudiants ou les enseignants-chercheurs puissent venir rendre leurs documents avant de se rendre en cours. En cela, une demande en faveur d'une ouverture tôt le matin des bibliothèques existe davantage en bibliothèque universitaire qu'en bibliothèque municipale.

L'étude du MOTif de 2011 s'intéresse au trajet des usagers qui se rendent à la bibliothèque. Cette étude montre qu'il a fallu moins de vingt minutes à 89% des sondés pour venir à la bibliothèque dont 54% a mis moins de dix minutes¹⁰³. En cela le fait qu'un établissement soit ouvert à proximité des lieux de vie, de travail ou de loisir des habitants apparaît très important. Ainsi, le directeur du réseau des bibliothèques de Clermont Communauté, Dominique Mans, voudrait élargir les horaires de la bibliothèque de Croix-de-Neyrat en semaine et durant le week-end afin de capter le public qui se rend dans le centre commercial situé à proximité de la bibliothèque¹⁰⁴.

De plus, l'étude du MOTif fait apparaître que 85% des personnes qui sont venues à la bibliothèque n'y avaient pas réfléchi à l'avance. La venue à la bibliothèque est donc loin d'être toujours planifiée. On peut tirer comme conclusion de ce dernier chiffre que le fait de venir à la bibliothèque doit pouvoir s'intégrer au rythme de vie des usagers. On peut alors dire que des horaires d'ouverture larges mais surtout adaptés permettent de répondre à cet impératif. Au

¹⁰¹ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, op. cit., p. 80.

¹⁰² Jacqueline Gascuel, *Un espace pour le livre. Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1993, p. 280.

¹⁰³ Cécile Moscovitz, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Ile-de-France: horaires et usages des publics*, op. cit.

¹⁰⁴ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture publique de Clermont Communauté.

contraire, lorsque les horaires sont restreints, changent selon les jours de la semaine ou lorsque la bibliothèque est fermée plusieurs jours par semaine, il semble difficile pour la bibliothèque de prendre sa place dans le rythme de vie des usagers.

2.2 Coordonner les horaires d'ouverture à ceux des autres acteurs du territoire

2.2.1 Intégrer la bibliothèque dans des pôles d'activité

Par leurs déplacements, les usagers créent des liens entre les différents équipements du territoire. L'enjeu pour les bibliothèques est alors de s'affirmer comme un interlocuteur auprès de ces autres structures.

L'aménagement des horaires doit s'appuyer sur une compréhension fine du contexte local selon ses composantes sociales et environnementales : déplacements, localisation, etc.¹⁰⁵.

Cela pourra permettre d'articuler la bibliothèque au fonctionnement d'autres établissements.

[L]e moment de la fréquentation de la bibliothèque ne tient pas seulement à la décision et au besoin individuel, si pressant soit-il ; il tient aussi à la combinaison avec d'autres fréquentations (aller à la bibliothèque en revenant du travail, de l'école, en allant chercher les enfants au conservatoire ou au stade, en allant chercher son pain ou au retour du marché...), à la relation au temps d'autres personnes, à des contraintes fortes de temps de travail, de transport, etc. Une bonne connaissance des comportements et des habitudes de la population de la collectivité est indispensable. La fréquentation de la bibliothèque n'est pas seulement le fruit d'une démarche volontaire de la part de l'utilisateur – volonté qui serait plus forte que les obstacles : elle est aussi le fruit des opportunités, des circonstances, du hasard...¹⁰⁶

Ainsi, en élargissant ses horaires d'ouverture, la bibliothèque s'intègre dans des pôles d'activité plus importants qu'auparavant. Si on prend l'exemple de l'ouverture le dimanche des bibliothèques municipales, on constate que la notion de pôle est très présente. La bibliothèque, en choisissant d'ouvrir ce jour-là, s'intègre dans un pôle d'activité et devient un acteur incontournable auprès des autres structures ouvertes. Chrystelle Amblard, responsable de la mission gestion des temps sociaux pour la Communauté d'Agglomération de Montpellier décrit cette situation.

Il y a une demande d'animations le dimanche de la part de la population. Il nous semble donc important que cet équipement s'intègre dans un environnement qui soit ou devienne un pôle d'activité le dimanche (endroit de balade en famille, situé à côté ou intégré à d'autres équipements, salles de spectacle, restaurants, bars, cinémas qui sont eux aussi ouverts le dimanche) qui soit facilement accessible¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Cécile Moscovitz, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Ile-de-France: horaires et usages des publics*, *op. cit.*

¹⁰⁶ Jean-François Jacques, « Les horaires d'ouverture des bibliothèques, un service public de la culture », *op. cit.*, p. 34.

¹⁰⁷ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 55.

Dans ce contexte précis, être ouvert le dimanche permet à la bibliothèque de s'affirmer en tant qu'acteur du service public culturel incontournable sur le territoire ce jour-là.

Tenir compte de la présence d'autres partenaires sur le territoire pour la définition de ses horaires d'ouverture apparaît d'autant plus important quand sa bibliothèque est liée à d'autres équipements. C'est par exemple le cas de la Bibliothèque Publique d'Information qui a adopté comme jour de fermeture le mardi en cohérence avec le jour de fermeture du musée du Centre d'art et de culture George Pompidou. La même chose a été décidée à Angoulême. En effet, la bibliothèque de la cité internationale de la BD et de l'image d'Angoulême a les mêmes horaires d'ouverture que celles de la cité¹⁰⁸.

Cette logique, si elle renforce la place de la bibliothèque, répond également à une demande du public qui encourage la création de pôles d'activité. Les attentes ne seront pas les mêmes vis-à-vis des bibliothèques selon les contextes. On va attendre de la bibliothèque qu'elle ait des horaires d'ouverture élargis lorsque d'autres acteurs du territoire ont également une forte activité.

En effet, selon qu'il y a un marché le dimanche matin ou que la médiathèque est à proximité ou intégrée à d'autres équipements qui sont eux aussi ouverts le dimanche (comme « les Champs libres » à Rennes qui intègrent la bibliothèque, le musée de Bretagne et l'espace des sciences), la demande horaire ne sera pas la même. Nous préconisons donc dans le choix des horaires d'essayer de renforcer les pôles d'attractivité déjà existants¹⁰⁹.

De manière plus modeste, on peut aussi attendre d'une bibliothèque située à côté d'un conservatoire de musique qu'elle soit ouverte avant et après afin de faciliter l'accès aux services de la bibliothèque par les utilisateurs du conservatoire et de permettre, par exemple, aux enfants qui y prennent des cours de venir attendre leurs parents à la bibliothèque. On peut avoir le même raisonnement avec les écoles maternelles et élémentaires. Dans le cadre de l'enquête : les bibliothèques après le tournant internet, un usager évoque cette question.

On devrait pouvoir y aller en amenant les enfants à l'école ou après les avoir amenés, mais c'est fermé¹¹⁰.

Ainsi l'une des bibliothèques de la ville de Levallois-Perret a décidé d'ouvrir davantage le soir en juin pendant la période des examens car elle est située à côté d'une école de commerce et d'une école d'ingénieurs¹¹¹.

Cette question des pôles d'activité se pose également dans le cas des bibliothèques universitaires. En effet, la bibliothèque est un lieu très important de la sociabilité estudiantine, c'est un des lieux de vie privilégiés du campus. Ouvrir la bibliothèque permet de maintenir les élèves sur le campus et d'animer d'autres services tels que ceux de la restauration collective.

¹⁰⁸ Catherine Ferreyrolle, « Parnasse comic ». La Bibliothèque de la Cité internationale de la bande dessinée et de l'image d'Angoulême », *Bibliothèque(s)*, juillet 2010, n°51: Bande dessinée, p. 22-23.

¹⁰⁹ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*

¹¹⁰ B. Maresca, C. Evans et F. Gaudet, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, *op. cit.*, p. 143.

¹¹¹ Fédération Nationale des Collectivités Territoriales, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques », Site de la Fédération Nationale des Collectivité territoriale, p. 9-15, [PDF en ligne], <http://www.fncc.fr/IMG/pdf/horairesv_des_bibliotheques_Anglet_Levalloisoooo.pdf>.

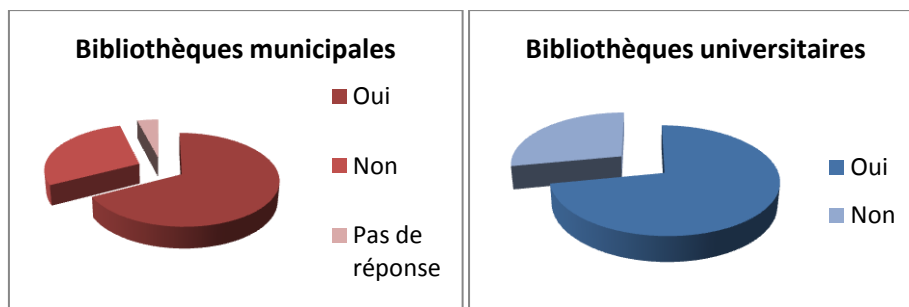
La question de l'insertion de la bibliothèque dans des pôles d'activité apparaît donc avoir une vraie importance et permet de rendre plus cohérents les horaires d'ouverture de la bibliothèque aux yeux des usagers.

2.2.2 La faible coordination avec d'autres équipements

Les partenariats ou les coopérations avec les autres acteurs du territoire apparaissent donc importants afin de proposer l'offre la plus cohérente possible aux usagers. Néanmoins, les résultats obtenus grâce au questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire montrent que cela est rarement le cas.

Le questionnaire cherchait d'abord à savoir quels sont les types d'établissements qui composent l'environnement des bibliothèques :

Y a-t-il d'autres bibliothèques à proximité de votre établissement ?



Figures 6 et 7 : Les bibliothèques municipales et universitaires ayant une autre bibliothèque dans leur environnement proche

Il apparaît d'abord que de nombreuses bibliothèques ont d'autres bibliothèques dans leur environnement.

Les résultats du questionnaire sont :

- Sur les 49 bibliothèques municipales qui ont répondu, 30 ont une bibliothèque dans leur environnement proche,
- Sur les 87 sites de bibliothèques universitaires, 77 ont une bibliothèque dans leur environnement proche.

De quelle sorte de bibliothèques s'agit-il ? Le questionnaire prévoyait un espace de libre expression pour que les bibliothèques puissent répondre à cette question.

Pour les bibliothèques universitaires, il s'agit principalement de bibliothèques de lecture publique (bibliothèques municipales et bibliothèques départementales de prêt), d'autres bibliothèques universitaires, de bibliothèques spécialisées, de bibliothèques d'Écoles Supérieures du Professorat et d'Enseignement, de bibliothèques de laboratoire, de grandes écoles ou d'Institut Universitaire Technologique. Pour les bibliothèques parisiennes, on peut trouver également la BnF.

Pour les bibliothèques municipales, il s'agit d'autres bibliothèques de lecture publique telles que les bibliothèques départementales de prêt ou les bibliothèques municipales d'autres communes proches, de bibliothèques d'association, de bibliothèques spécialisées, de bibliothèques religieuses, de bibliothèques pour tous et de bibliothèques rurales.

Ces résultats nous amènent à dire que des bibliothèques de nature différente sont, dans de nombreux cas, voisines les unes des autres. Même si elles n'ont pas les mêmes missions au départ, il semble que la création de partenariats pourrait être pertinente notamment dans le domaine des horaires d'ouverture puisque certaines catégories d'usagers fréquentent les deux types d'établissements, comme les étudiants, par exemple. Dominique Arot préconise la mise en place de coopérations pour répondre à ces situations.

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 confirmation¹¹².

Dans le cas des bibliothèques municipales, le questionnaire posait également la question de la nature des établissements, hors bibliothèque, qui composent leur environnement car, contrairement aux bibliothèques universitaires, elles ont vocation à desservir le tout public. On trouve ainsi :

- Des établissements sociaux tels que le centre communal d'action sociale, par exemple,
- Des établissements associatifs tels que des maisons des associations,
- Des établissements culturels tels que des théâtres, des musées ou des salles de spectacle,
- Des établissements d'enseignement allant de l'école maternelle à l'université,
- Des bâtiments de la ville : mairies, office de tourisme...
- Des équipements publics de loisir : piscine, stade...
- Des commerces.

Cette liste ne prétend pas à l'exhaustivité mais laisse entrevoir la variété des acteurs du territoire et donc le nombre d'interlocuteurs potentiels des bibliothèques.

Pour autant, le questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire auprès des bibliothèques universitaires et municipales, même s'il n'a pas pour ambition de dresser un bilan exact de la situation, montre que la majorité des bibliothèques qui ont répondu à ce questionnaire ne prennent généralement pas en compte la présence d'autres partenaires potentiels afin de définir leurs horaires d'ouverture.

Le questionnaire demandait aux bibliothèques universitaires ayant une bibliothèque dans leur environnement proche s'il y avait une volonté de coordonner les horaires de l'établissement et de cette ou ces bibliothèque(s).

Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture avec ceux de ces ou cette bibliothèque (s) ?

¹¹² Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 30.

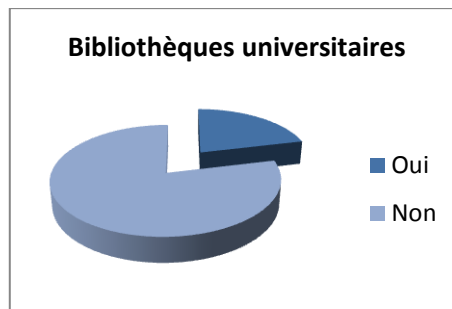


Figure 8 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec d'autres bibliothèques dans leur environnement proche en bibliothèque universitaire

Pour les bibliothèques municipales, deux questions différentes ont été posées selon que l'établissement à proximité de la bibliothèque municipale était une bibliothèque ou un établissement d'une autre nature.

Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture avec celles de ces ou cette bibliothèque (s) ?

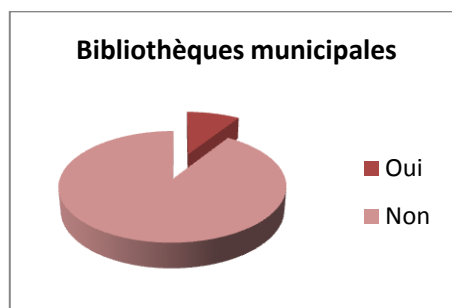


Figure 9 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec d'autres bibliothèques dans leur environnement proche en bibliothèque municipale

Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture avec celles de cet ou ces établissement (s) ?

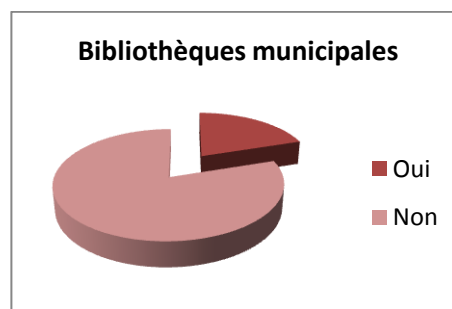


Figure 10 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec les autres établissements dans leur environnement proche en bibliothèque municipale

Les résultats du questionnaire ont donc montré que les bibliothèques prennent rarement en compte les autres acteurs du territoire pour définir leurs horaires d'ouverture. Ce constat semble dommageable à la création de pôles d'activité et surtout semble se faire au détriment de la prise en compte de l'utilisateur et de ses besoins. Les partenariats apparaissent alors comme une piste pour avoir des horaires d'ouverture en cohérence avec le contexte local.

REPENSER L'OFFRE DE LA BIBLIOTHÈQUE ET SES MODALITÉS

Le projet d'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques nous invite également à centrer notre réflexion sur l'offre de la bibliothèque elle-même. En effet, pour répondre aux besoins des usagers, il apparaît nécessaire de prévoir des espaces et des services qui puissent s'adapter et évoluer en fonction de ces besoins pour mieux les prendre en compte. Repenser les services implique également de repenser les services rendus par les personnels de bibliothèque en mettant l'accent sur la médiation.

1. L'offre de la bibliothèque

1.1 Répondre aux besoins des usagers

1.1.1 L'évolutivité des espaces et des services

Notre approche est de faire de l'utilisateur et de ses besoins le cœur du service. Cet impératif va donc s'imposer aussi aux espaces et aux services de la bibliothèque. Par conséquent, comme on peut postuler que les besoins des usagers vont évoluer dans le temps, on va privilégier des espaces et des services évolutifs. Cela comprend à la fois des modifications au cours de la journée mais aussi sur le temps long.

Ainsi, une bibliothèque, toute bibliothèque municipale, doit être construite de la façon la plus modulaire possible, afin de répondre aux attentes des publics [...] ¹¹³.

Il faut tout d'abord noter que les bibliothèques ont déjà modifié la manière dont elles organisent leurs espaces et leurs services en organisant des collections de manière de plus en plus décroisée.

Dans les bibliothèques universitaires, en effet, tel que le décrit Benoit Lecoq, l'espace de la bibliothèque était auparavant cloisonné avec une répartition de l'espace en trois sous-espaces : les espaces internes, les espaces destinés au public et les magasins. C'était la règle dans les années 1960 et 1970 ¹¹⁴. Ces cloisonnements ont peu à peu été remis en question. Ainsi, pour les bibliothèques municipales, le Service du Livre et de la Lecture conseillait plutôt d'organiser l'espace général de la bibliothèque avec un espace jeunesse, un espace adultes et un service d'accueil et d'information générale ¹¹⁵.

Cette volonté de décroisement des espaces est motivée par une conception particulière du public et donc des services que la bibliothèque doit mettre en place. C'est ce qu'explique Claude Jolly, cité par Anne-Marie Bertrand dans son ouvrage *Bibliothécaires face au public*.

¹¹³ Dominique Arot, « La mutualisation doit entrer dans les pratiques des bibliothèques », *Archimag.com*, février 2011, n° 42: Bibliothèques: les nouveaux usages, p. 8.

¹¹⁴ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, op. cit., p. 23.

¹¹⁵ D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit., p. 145.

La bibliothèque utopique affirme l'égalité des citoyens en termes d'offre de lecture et surtout postule l'homogénéité des pratiques de lecture [...]. Selon cette conception, les services publics de la bibliothèque sont compris comme un espace ouvert, unique et multifonctionnel¹¹⁶.

Il n'y a plus de hiérarchisation du public et donc plus de hiérarchisation des services documentaires et des espaces : « l'unicité postulée du public engendre nécessairement l'unicité des lieux »¹¹⁷.

Il apparaît en effet que cette évolution ait marqué les espaces et les services des bibliothèques mais qu'aujourd'hui, on doit aller plus loin dans le degré de personnalisation des services. Pour ce faire, les bibliothèques développent de plus en plus de services destinés à satisfaire un type particulier de public en ayant des horaires d'ouverture différenciés selon les espaces. Ainsi, en bibliothèque municipale quand le matin en semaine est un moment de faible fréquentation, certaines bibliothèques décident de n'ouvrir que l'espace d'accueil.

[U]ne solution pour [l]es ouvertures creuses peut être de limiter l'espace accessible ou les services rendus. Par exemple, dans certaines bibliothèques du Canada (Québec) et de Finlande (Helsinki, Library 10), le matin tôt, seul le hall d'entrée est ouvert pour les personnes souhaitant rapporter leurs documents, chercher leurs réservations, consulter rapidement leurs courriels ou lire les journaux si le hall est doté de postes publics et de périodiques¹¹⁸.

Il en est de même dans les bibliothèques universitaires. C'est notamment le cas de la Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC). En effet, cette bibliothèque a développé le service de la « Bibliothèque de nuit » ouvert tous les jours sauf le week-end. Ce service ne s'adresse pas à tous les usagers de la BULAC mais cible les enseignants-chercheurs, les doctorants et les étudiants de M2 de certaines universités du groupement d'intérêt public (GIP) dont est membre la bibliothèque, en fonction de la contribution financière apportée à son fonctionnement. Les publics accèdent à ce service par une porte différente de l'entrée classique à partir de 20 heures. Dans ce cadre, plusieurs services sont offerts. Le premier est l'accès à des carrels, à des salles de groupe, à un espace de reprographie et à un espace Café de nuit. Ce service est complété par la possibilité qu'ont les personnes ayant accès à l'espace de nuit de se faire apporter dans leur espace de travail jusqu'à 60 documents s'ils en font la demande avant 18 heures. Il est également possible d'emprunter des ordinateurs portables. Ces services personnalisés sont très prisés du public auquel ils s'adressent¹¹⁹.

Le questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire montre, en effet, qu'un nombre non négligeable de bibliothèques développe des horaires d'ouverture différents selon les espaces de la bibliothèque. La question posée était :

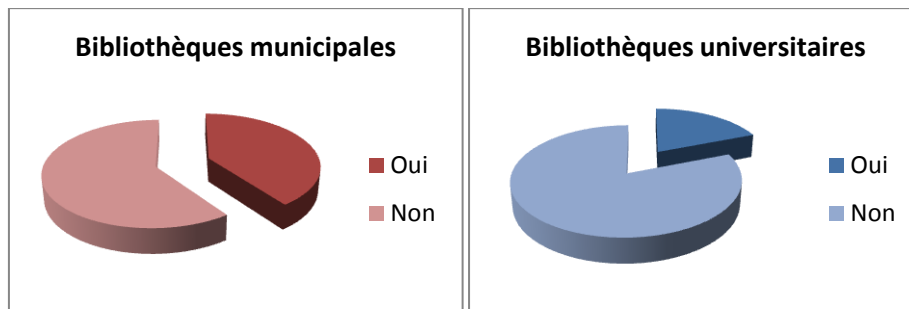
Y a-t-il des horaires d'ouverture au public différents selon les espaces de la bibliothèque ?

¹¹⁶ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1995, p. 9-10.

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ L. Collignon et C. Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque*, op. cit., p. 77.

¹¹⁹ Entretien avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la BULAC.



Figures 11 et 12 : Les bibliothèques municipales et universitaires ayant des espaces aux horaires d'ouverture différents

On attend aujourd'hui une certaine flexibilité des bâtiments de bibliothèque : la possibilité de n'ouvrir qu'une partie du bâtiment à certaines heures afin de pouvoir développer des services spécifiques en direction de publics aux besoins particuliers.

Pour autant, cela apparaît relativement complexe lorsque le bâtiment s'impose aux bibliothécaires. Ainsi, par exemple, la bibliothèque municipale de Bordeaux a besoin de 25 agents pour pouvoir fonctionner *a minima*¹²⁰.

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'ouverture¹²¹.

Il apparaît donc plus simple de concevoir ces aménagements dès la programmation d'un équipement.

1.1.2 La programmation

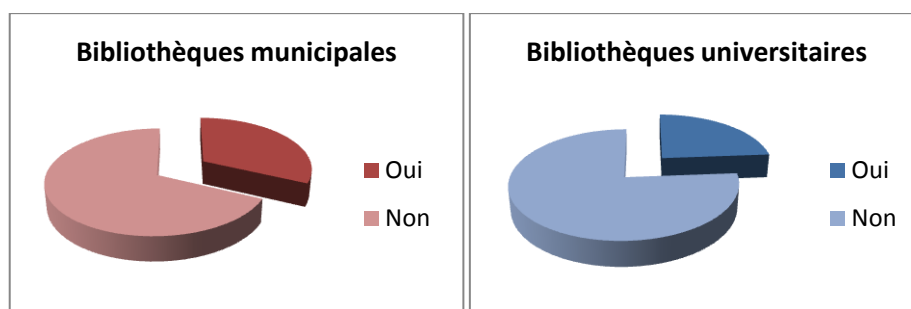
En effet, on constate empiriquement que la mise en place de nouveaux horaires d'ouverture est parfois liée à la construction ou à la rénovation d'un nouvel équipement comme cela a été le cas pour certaines bibliothèques municipales : Drancy ou Issy-les-Moulineaux ou pour certaines bibliothèques universitaires : la BULAC ou la bibliothèque de médecine de Lyon 1¹²². Le questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce mémoire permet également d'arriver à cette conclusion. Néanmoins, il semblerait que cela ne constitue pas la majorité des cas. Ainsi le questionnaire demandait aux bibliothèques :

L'extension des horaires d'ouverture s'est-elle faite à l'occasion de locaux nouveaux ou modifiés ?

¹²⁰ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 36.

¹²¹ *Ibid.*

¹²² Résultats des questionnaires mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire.



Figures 13 et 14 : L'extension des horaires d'ouverture et la création de nouveaux locaux

Malgré ces résultats, concevoir une extension des horaires d'ouverture lors d'une rénovation ou d'une construction d'un bâtiment paraît néanmoins plus simple et permettra alors une adéquation des locaux aux services que l'on veut mettre en œuvre. La connaissance de la population apparaît nécessaire à la conception de la bibliothèque¹²³. En effet, la conception d'un bâtiment permettra d'intégrer les besoins de la communauté desservie par la bibliothèque et ce dès la phase de programmation, notamment si on prévoit une consultation des futurs usagers de l'établissement dans ce cadre. Les espaces pourront donc être définis plus précisément par rapport aux services que l'on veut mettre en œuvre auprès de ses publics.

Ainsi, à la BULAC, le projet d'ouvrir une partie des locaux la nuit avait été envisagé dès le début du projet en réponse à une demande des chercheurs. Cela impliquait néanmoins des contraintes lors de la construction, la possibilité de fermer ou d'ouvrir un espace indépendamment des autres espaces de la bibliothèque exigeant la présence d'un deuxième accès. Cela demandait également qu'un ascenseur soit présent dans ces espaces afin d'en garantir l'accès pour des personnes en situation de handicap¹²⁴.

Lors de la conception d'un bâtiment de bibliothèque, on peut également veiller à ce que ces bâtiments permettent de s'adapter aux besoins futurs des publics.

[Les constructions de bibliothèques] exigent des projets forts, des financements lourds, la projection d'un avenir où les comportements évoluent, invitant professionnels et élus à prendre en compte ces mutations, notamment en prévoyant des espaces bâtis susceptibles d'évoluer en fonction des besoins¹²⁵.

Les architectes semblent ainsi comprendre les demandes des bibliothécaires concernant la nécessité d'adapter leurs locaux dans le temps. Cela est présent dans le discours d'Eugène Morel lorsqu'il parle de la construction de la Bibliothèque nationale de France. Selon lui, « la grande, la plus grande, la seule qualité d'une bâtisse à bibliothèque est celle-ci : être provisoire¹²⁶ ».

¹²³ D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit., p. 153.

¹²⁴ Entretien avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la BULAC.

¹²⁵ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », op. cit., p. 4.

¹²⁶ J. Gascuel, *Un espace pour le livre. Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, op. cit., p. 343.

Dans la même perspective, l'architecte Harry Faulkner-Brown qui a travaillé sur des projets de construction bibliothèques a listé les dix qualités nécessaires à ces bâtiments :

[U]ne bibliothèque doit être : flexible, compacte, accessible, extensible, variée, organisée (accessibilité des collections), confortable, constante (à ambiance contrôlée), sûre et économique (pour l'investissement comme pour le fonctionnement)¹²⁷.

Construire une bibliothèque suppose en effet de se projeter dans l'avenir pour ne pas entraver le développement des services futurs¹²⁸. À la bibliothèque d'Alfortville, la conception du bâtiment a permis de supprimer la banque de prêt trois ans après la construction du bâtiment pour lui substituer des automates afin de gérer le retour des documents empruntés¹²⁹. Les espaces de la bibliothèque deviennent de plus en plus modulables.

En effet, dans certaines de nos bibliothèques municipales à vocation régionale ou d'autres bibliothèques récemment construites, le renouvellement et la variété des services offerts, la disposition originale des espaces, le degré de confort et la facilité des accès et des usages renouvellent d'ores et déjà le modèle. Qu'il s'agisse de la bibliothèque Émile Zola de Montpellier, de la bibliothèque intercommunale de Val d'Europe, de celles de La Rochelle ou de Limoges et de beaucoup d'autres, les prototypes ne manquent pas. Dans la plupart des cas, la modularité des espaces et des services offerts est devenue, à juste titre, la règle¹³⁰.

Cette modularité est permise par des bâtiments de plus en plus intelligents.

Lisibilité, flexibilité, compacité, éclairage naturel: ces qualités fondamentales ont été mises en œuvre dans ces « bâtiments intelligents » qui ont apporté de plus des volumes d'acquisition supérieurs, des horaires élargis, des services spécifiques nouveaux et variés [...] ¹³¹.

La flexibilité des bâtiments est donc une caractéristique de plus en plus importante. Elle doit donc devenir l'un des critères qui permette d'évaluer les projets présentés par les prestataires au moment des appels à projets¹³². La flexibilité garantit que les espaces de la bibliothèque pourront être le support de services différents à l'avenir et ce pour un moindre coût. Plusieurs éléments techniques rentrent alors en jeu.

[L]es murs porteurs [...] devraient être concentrés autour de noyaux du bâtiment regroupant les communications, les toilettes et les circulations de fluides, ce qui privilégie les plateaux plutôt que les espaces segmentés entourés de murs porteurs. Les plafonds et planchers techniques peuvent contribuer à la flexibilité, de même que les cloisons mobiles¹³³.

¹²⁷ *Ibid.*, p. 341.

¹²⁸ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, *op. cit.*, p. 205.

¹²⁹ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, *op. cit.*, p. 210.

¹³⁰ L. Collignon et C. Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque*, *op. cit.*, p. 15.

¹³¹ Jean-François Jacques, « Quel modèle de bibliothèque? », *Bibliothèque(s)*, octobre 2009, n° 46: C qui?, p. 75.

¹³² L. Collignon et C. Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque*, *op. cit.*, p. 196.

¹³³ *Ibid.*

D'autres aspects techniques sont importants à prendre en compte pour garantir cette flexibilité. Il est ainsi nécessaire de prévoir « une charge d'exploitation minimale de 600kg/m² » afin de pouvoir intervertir plus tard l'affectation de certains espaces en espaces internes ou en espaces externes. Il est également nécessaire d'avoir « un cloisonnement des espaces dissocié le plus possible de la structure porteuse, pour permettre des réaménagements du mobilier et des collections » afin de ne pas abîmer les sols, les plafonds ou les murs si l'on choisit de cloisonner des espaces¹³⁴.

À ces éléments concernant les bâtiments s'ajoute la nécessité d'adapter le mobilier. Le plan Meyer lancé aux Pays-Bas en avril 2000 donne des préconisations dans le domaine de la lecture publique. Au niveau du mobilier à choisir pour les bibliothèques, il conseille d'opter pour un mobilier facilement déplaçable et polyvalent. La praticité doit également être un critère de sélection. Ainsi, le mobilier ne doit pas être un frein lorsque l'on souhaite modifier un espace ou organiser une animation¹³⁵.

C'est le choix qui a été fait dans l'espace Quartier libre de la bibliothèque de l'université Lyon 1. En effet, les étagères sont sur roulettes et les fauteuils facilement déplaçables pour permettre de modifier l'agencement de la bibliothèque selon les besoins d'animation¹³⁶.

Il convient également de rationaliser l'espace et d'organiser les circulations à l'intérieur de la bibliothèque. Ainsi, à la bibliothèque de santé de l'université Lyon 1, les services internes ont été regroupés pour augmenter l'ergonomie des locaux et limiter les longs déplacements pour le personnel. Les locaux dans lesquels se fait le traitement documentaire ont, par exemple, été mis au même niveau que les salles de libre accès afin de faciliter les déplacements¹³⁷. Pour éviter de trop nombreux déplacements au personnel, Danielle Taesch-Förste préconise d'organiser « des espaces internes, prolongement direct des services publics »¹³⁸.

Enfin, les espaces semblent devoir être conçus pour permettre d'ouvrir avec peu de personnel afin de pouvoir concevoir les horaires les plus larges possibles.

Les espaces doivent être ouverts au public avec le moins de personnel possible simultanément sans pour autant sacrifier la qualité de l'accueil, par un calibrage en fonction des heures pleines et creuses, une mobilité du personnel, un équipement et un mobilier adaptés (ascenseurs, téléphones mobiles, micros). Un ratio intéressant serait un agent pour 300 m² aux heures pleines, avec une plus grande concentration d'agents dans l'espace d'accueil/prêt/retour centralisé et un agent pour 450 m² aux heures creuses¹³⁹.

Le mobilier doit également s'adapter à cet impératif. Lorsque que l'on sélectionne les meubles de la bibliothèque, il apparaît nécessaire de faire en sorte

¹³⁴ *Ibid.*, p. 93.

¹³⁵ Vincent Bonnet et Amandine Jacquet-Triboulet, « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>, 1 janvier 2008, (consulté le 8 juillet 2014).

¹³⁶ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

¹³⁷ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

¹³⁸ D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit., p.144.

¹³⁹ L. Collignon et C. Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque*, op. cit., p. 77.

qu'ils ne gênent pas la visibilité afin de ne pas empêcher la surveillance par le personnel¹⁴⁰.

L'organisation de l'espace est un enjeu à prendre en compte lors d'un projet d'élargissement des horaires d'ouverture. Il est donc nécessaire d'y réfléchir dès la conception du bâtiment afin de permettre une mise en œuvre plus facile.

1.2 La nécessité des arbitrages

1.2.1 La cohabitation des usages

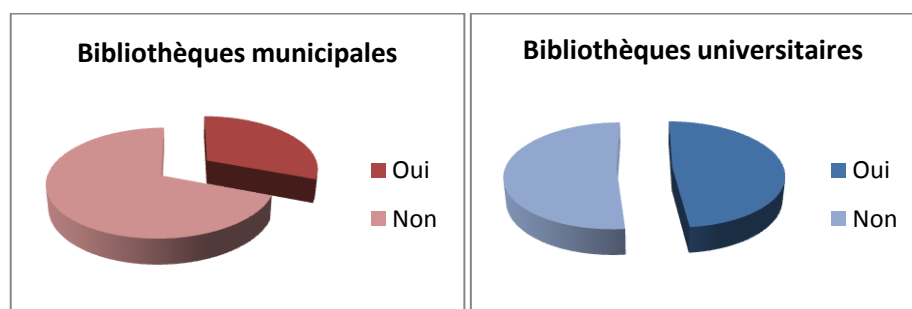
Si la programmation des équipements peut garantir l'adéquation des espaces aux usages, dans la plupart des cas les équipes de bibliothèques ont néanmoins à faire des arbitrages. La question se pose d'une nécessaire recherche d'équilibre entre le fait d'avoir les horaires d'ouverture les plus larges possibles qui implique souvent d'avoir de grands espaces décroisonnés et la nécessité de faire cohabiter des usages différents.

En effet, les usagers ont des attentes différentes et il revient d'arbitrer entre les différents besoins. L'un des enjeux consiste à faire cohabiter des publics variés qui viennent à la bibliothèque pour des activités différentes voire qui peuvent rentrer en contradiction. En bibliothèque de lecture publique, on peut avoir un adolescent qui vient pour jouer à des jeux vidéo et un étudiant qui vient pour réviser ses examens. C'est l'une des principales questions qui se pose au quotidien dans le fonctionnement des bibliothèques. Afin d'étendre les horaires d'ouverture on a tendance à privilégier les espaces décroisonnés ce qui a pour inconvénient de rendre difficile la gestion « des flux, des sons et des bruits »¹⁴¹.

En effet, une des questions qui se pose est notamment celle de la gestion des bruits, les espaces décroisonnés faisant augmenter le volume sonore de la bibliothèque¹⁴². Cette question se pose d'autant plus que beaucoup de bibliothèques semblent avoir opté pour un espace décroisonné.

Le questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire montre que de nombreuses bibliothèques privilégient le décroisonnement des espaces. La question qui a été posée aux bibliothèques était :

L'espace de la bibliothèque est-il décroisonné ?



Figures 15 et 16 : Le décroisonnement des espaces des bibliothèques municipales et universitaires

¹⁴⁰ D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit., p. 151.

¹⁴¹ A.-M. Bertrand, *Les publics des bibliothèques*, op. cit., p. 52.

¹⁴² D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit.

Pour résoudre ce problème, les bibliothèques peuvent mettre en place un zonage.

Les bibliothécaires de lecture publique organisent ainsi une gestion particulière des publics et des espaces afin de limiter le niveau sonore général de la bibliothèque. Ainsi, certaines zones sont dédiées à des activités plus ou moins bruyantes en fonction des espaces et des heures de la journée : animations musicales ou heure du conte, par exemple.

A la bibliothèque universitaire Robert de Sorbon de l'université de Reims, on a mis en place trois zones :

- Une zone de silence réservée au travail individuel dans laquelle les conversations sont interdites et les téléphones portables doivent être éteints.
- Une zone de calme réservée au travail individuel, les conversations à voix basse y sont autorisées, les téléphones sont autorisés sur vibreur.
- Une zone de conversation réservée au travail en groupe, les discussions sont tolérées et les téléphones sont autorisés sur vibreur¹⁴³.

La même chose existe à l'université d'Angers où un zonage a également été mis en place.

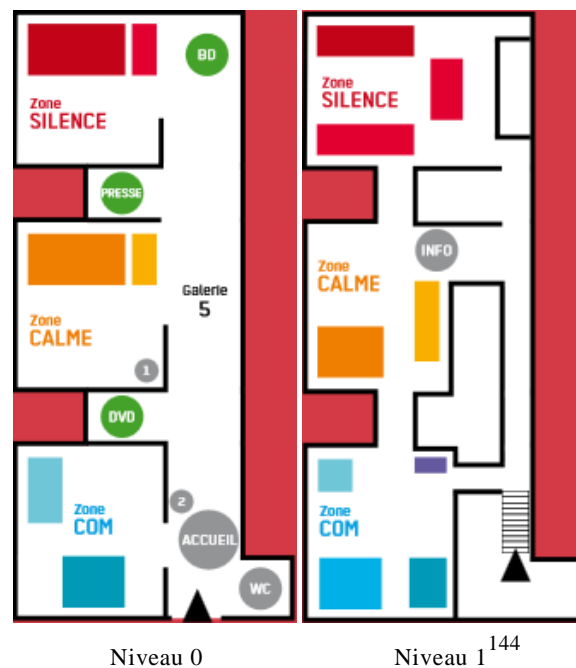


Figure 17 : Plans des espaces de l'université d'Angers

Plus largement, la problématique est celle de faire cohabiter des publics différents, notamment en bibliothèque municipale. En effet, la cohabitation des usages n'étant pas toujours possible, il apparaît nécessaire de faire des arbitrages. Pour Bertrand Calenge, il convient de mettre en place une stratégie de gestion des espaces. Les espaces en tant que services doivent répondre à « un triple objectif » : permettre la cohabitation d'utilisateurs aux âges, usages et comportements différents,

¹⁴³ Émilie Bettega et Cécile Swiatek, « L'espace public de la bibliothèque à l'épreuve du téléphone portable », *Bibliothèque(s)*, décembre 2009, n° 47/48: Intimités, p. 40-43.

¹⁴⁴ Bibliothèque universitaire Belle-Beille, « Plaquette d'information », [PDF en ligne], <http://bu.univ-angers.fr/sites/default/files/plaquette_bu_belle_beille_f_2014_web.pdf>.

permettre d'avoir un espace silencieux tout en permettant les échanges et permettre l'intégration des publics¹⁴⁵.

Une des questions qui se pose souvent est celle des accueils de classes qui demandent la fermeture de la bibliothèque. Dans son mémoire, Julien Barlier cite Michel Ethève qui interroge la légitimité de la fermeture de la bibliothèque pour accueillir spécifiquement ce public. Il la juge illégitime sauf quand les locaux sont trop petits et que les élèves d'une classe remplissent tout l'espace de la bibliothèque tel que cela est défini par les normes établies pour les établissements recevant du public (ERP)¹⁴⁶. La question s'est posée également à la bibliothèque de Quimper. Le directeur a alors fait le choix de réduire les accueils de classe même s'ils restent importants, jusqu'à 4 classes accueillies par jour dans le réseau, afin de privilégier le tout public à travers la mise en place d'animations et d'actions de médiation¹⁴⁷.

Lorsque cela est possible, la bibliothèque peut avoir des espaces modulables afin de permettre l'accueil de publics différents à divers moments de la journée, c'est-à-dire des locaux qui permettent aussi bien d'accueillir des classes que ceux qui viennent assister à une conférence en soirée¹⁴⁸. Néanmoins, lorsque ce type d'organisation est rendu impossible par le bâtiment, il est nécessaire de faire des arbitrages. C'est de ces réflexions sur les publics que découleront le choix des horaires d'ouverture.

1.2.2 L'offre globale de services

Cette réflexion sur les espaces a pour corollaire une réflexion sur l'offre de services. En effet, pour être en mesure de faire des arbitrages, il est nécessaire d'examiner l'offre de services et de penser en termes de services.

Conformément à l'évolution de l'image, de la réalité et des missions des bibliothèques, il faut organiser les équipes autour de l'idée de service plutôt qu'autour des seules collections¹⁴⁹.

Une démarche intéressante a été menée à la bibliothèque de Lyon 1. Ainsi, la directrice du SCD explique avoir voulu travailler selon une logique d'offre de services. Un groupe de travail a donc été chargé de réfléchir aux nouveaux services qui allaient être mis en place dans le cadre de la réouverture du site de Rockefeller¹⁵⁰.

Réfléchir en termes de service ne veut pas dire laisser de côté les collections. Il appartient donc, dans une démarche d'extension des horaires d'ouverture, de trouver un juste milieu entre la place accordée aux collections et la place accordée aux autres services. On peut noter sur ce point que les *Idea Store* qui avaient mis de côté les collections connaissent un mouvement inverse où la place des

¹⁴⁵ B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit., p. 281.

¹⁴⁶ Julien Barlier, *Les stratégies horaires des bibliothèques publiques*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2012, p. 55.

¹⁴⁷ Entretien avec François Rosfelter, directeur des médiathèques de Quimper Communauté.

¹⁴⁸ D. Taesch-Förste, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, op. cit., p. 144.

¹⁴⁹ L. Collignon et C. Gravier, *Concevoir et construire une bibliothèque*, op. cit., p. 79.

¹⁵⁰ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

collections est peu à peu réaffirmée¹⁵¹. Cette recherche d'équilibre entre la mise à disposition de collections et la nécessité de développer d'autres services est expliquée par Anne-Marie Bertrand.

Le rôle des bibliothèques est double : constituer, conserver et organiser des collections, d'une part ; les mettre à disposition du public de la façon la plus large possible, d'autre part. [...] Cette médiation, pour aboutir, exige l'existence de collections et la présence d'utilisateurs. C'est à la réussite de cette rencontre qu'on pourrait résumer le travail des bibliothécaires¹⁵².

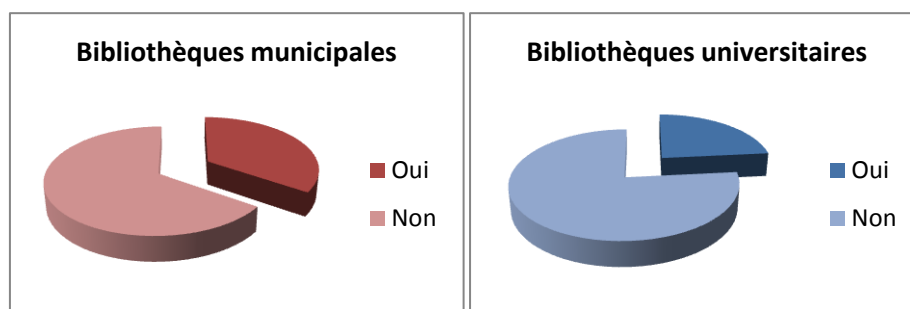
À Clermont-Ferrand, la réflexion sur les horaires d'ouverture et sur l'offre de services a amené à réduire la place des collections à la bibliothèque de Jaude et à la bibliothèque de Blanzat où la volumétrie a été réduite de 30%. Ce projet a émané des équipes et a fait suite au travail de politique documentaire entrepris. Cela a coïncidé avec la volonté d'avoir plus de livres neufs et plus de beaux livres¹⁵³.

Si les collections gardent bien sûr toute leur place dans une démarche d'extension des horaires d'ouverture, elles perdent leur caractère central au profit de l'utilisateur. En effet, si l'on met l'accent sur les collections, leur traitement ou encore la recherche documentaire, cela peut amener à laisser de côté la réflexion sur les autres services de la bibliothèque. Pour Dominique Arot, il faut alors « renouveler radicalement la conception du métier de bibliothécaire en le centrant sur le public et non sur la collection¹⁵⁴ ».

[Sinon les utilisateurs] seront perçus comme passifs, soumis ou réduits à la logique de l'offre, c'est-à-dire à l'ensemble des bonnes raisons techniques (ou bibliothéconomiques) qui conduisent à faire les choix définissant le visage final des services offerts par la bibliothèque¹⁵⁵.

Le questionnaire élaboré dans le cadre de ce travail de mémoire pose la question des services qui ont été mis en place suite à l'extension ou à la modification des horaires d'ouverture :

Y a-t-il eu de nouveaux services mis en œuvre en lien avec l'extension ou la modification des horaires d'ouverture ?



Figures 18 et 19 : Lien entre l'extension des horaires d'ouverture et la création de nouveaux services

¹⁵¹ Idea Store de Tower Hamlets, « Idea Store Strategy 2009 », [PDF en ligne], <<http://www.ideastore.co.uk/assets/documents/IdeaStoreStrategyAppx1CAB290709%281%29.pdf>>.

¹⁵² A.-M. Bertrand, *Les publics des bibliothèques*, op. cit., p. 23.

¹⁵³ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

¹⁵⁴ S. Blanchard, « Les horaires des bibliothèques en débat », op. cit.

¹⁵⁵ C. Poissenot et S. Ranjard, *Usages des bibliothèques*, op. cit., p. 319.

Pour cette question, on laisse de côté l'idée que l'extension des horaires d'ouverture étend l'accès aux services proposés auparavant par la bibliothèque. On considère seulement la création de services inédits faisant suite à l'extension des horaires d'ouverture.

On peut alors s'interroger sur la nature des services mis en œuvre dans ce contexte. Le questionnaire prévoyait un espace de libre expression pour que les bibliothèques puissent dire quels étaient les services mis en œuvre suite à l'extension des horaires d'ouverture.

En bibliothèque universitaire, on remarque ainsi que beaucoup des nouveaux services sont en rapport direct avec les collections. Cela concerne les services de prêt avec l'implantation d'automates, la réservation et la mise à disposition d'ouvrages, la mise en place d'un prêt nomade et une plus grande ouverture de salles à l'accès restreint telles que les salles de réserve.

Pour autant les services mis en œuvre explorent également d'autres aspects de l'activité des bibliothèques avec la création d'une cafétéria, la création d'un service de questions/réponses, la mise en place de programmes de formation, la projection de films, la création d'un auditorium, un accès aux personnes à mobilité réduite, des salles de travail en groupe et la création d'un espace de loisirs et de culture générale.

En bibliothèque municipale également, l'extension des horaires d'ouverture permet de développer des services autour des collections avec la création de navettes pour le prêt et le retour des documents, l'installation de boîtes de retour, la mise en place du prêt illimité ou la réservation de documents.

Dans les autres domaines d'activité des médiathèques, on peut citer : la création d'un cinéclub, d'un espace actualité, d'un café, d'un espace de jeux vidéo, la mise en place d'actions culturelles en soirée, de médiation numérique ou l'accès à des nouveaux services numériques.

C'est ainsi que l'extension des horaires d'ouverture est liée à la mise en place de nouveaux services dans tous les domaines d'action de la bibliothèque exceptés les services en ligne, ce qui paraît aller de soi. Il convient donc de considérer la question des horaires d'ouverture en lien avec la politique de service comme le recommande Christophe Péralès : « la question des horaires d'ouverture doit être pensée sur une politique globale de services¹⁵⁶ ».

Christelle Amblard, responsable de la mission gestion des temps sociaux à la Communauté d'Agglomération de Montpellier propose de diversifier les services le dimanche pour changer l'image de la bibliothèque.

Le dimanche la majorité de la population dispose de temps libre. Il est intéressant de proposer des animations le dimanche pour changer l'image traditionnelle de la bibliothèque et la renforcer en tant qu'espace de loisirs, de culture, d'information et de formation, car la médiathèque est un ensemble de services qui se complètent, se font écho, entre lesquels l'utilisateur navigue selon ses envies, sa disponibilité¹⁵⁷.

Il convient alors de s'interroger pour savoir quel type de service est pertinent à un moment donné, pour un public donné.

¹⁵⁶ Annie Brigant, « Ouvert le soir, la nuit, le dimanche ? », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0081-003>, 1 janvier 2008, (consulté le 8 juillet 2014).

¹⁵⁷ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 46.

Bertrand Calenge distingue ainsi deux catégories de services correspondant à deux types d'horaires : les « horaires de libre service » et les « horaires de services personnalisés ». On peut donc imaginer dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture la mise en place d'horaires de services différenciés.

Néanmoins, il faut également noter que les demandes au niveau des horaires d'ouverture sont différentes dans les bibliothèques municipales et universitaires. Les usagers des bibliothèques universitaires étant surtout demandeurs d'espaces pour pouvoir travailler et les usagers des bibliothèques municipales demandant l'accès à un nombre plus important de services¹⁵⁸.

Ainsi en bibliothèque universitaire, les services offerts le soir peuvent être peu développés et pourtant en adéquation avec les besoins du public lorsqu'est seulement prévue l'ouverture d'une salle de travail avec un accès aux collections de la bibliothèque. Parfois cette offre peut être complétée par la possibilité d'emprunter des documents via des automates ou grâce à la présence de moniteurs étudiants. Les usagers n'ont alors pas accès aux services de médiation. Par contre, dans la journée, on peut davantage parler de services personnalisés avec la possibilité d'avoir accès aux documents des magasins via le personnel de la bibliothèque ou en sollicitant le Prêt Entre Bibliothèques, par exemple¹⁵⁹.

Ce fonctionnement est très présent à l'étranger comme l'explique Marie Déage dans son mémoire DCB :

La plupart des bibliothèques étrangères aux larges ouvertures adoptent un tel fonctionnement modulaire. [...] Par exemple, la bibliothèque principale George Square de l'Université d'Édimbourg est ouverte de 8h30 à minuit, du lundi au dimanche, mais les services d'aide sont proposés uniquement entre 9h et 19h50 du lundi au jeudi, entre 9h et 18h50 le vendredi et le dimanche, entre 12h et 16h50 le samedi. Au-delà de ces plages d'accompagnement personnalisé des usagers, la bibliothèque fonctionne en self-service, distinguant ainsi « opening hours » et « staffed hours »¹⁶⁰.

C'est ce dont parle Bertrand Calenge quand il parle d' « horaires de libre-service » et d'« horaires de services personnalisés ». Les horaires de libre-service sont les horaires de l'établissement dans son ensemble avec un minimum de personnel présent pour des missions limitées. On peut ainsi envisager de mettre en place des « horaires de libre service » à des moments où l'on observe traditionnellement de faibles fréquentations. Au contraire, les horaires de service personnalisés sont des moments où sont mis en place les services nécessaires à la satisfaction des besoins des usagers de manière plus large, telles que des animations culturelles.¹⁶¹

C'est cette réflexion globale sur l'offre de services qui va permettre de déterminer les horaires d'ouverture, l'offre de services et les horaires d'ouverture étant pensés de manière conjointe de même que les espaces dans lesquels se déroule l'activité de la bibliothèque.

¹⁵⁸ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 36.

¹⁵⁹ Marie Déage, *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement ? Faisabilité et pertinence des extensions des horaires d'ouverture en bibliothèques universitaires*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 53 - 54.

¹⁶⁰ *Ibid.*, p. 55.

¹⁶¹ B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. cit., p. 105.

2. Quel rôle pour les personnels de bibliothèque ?

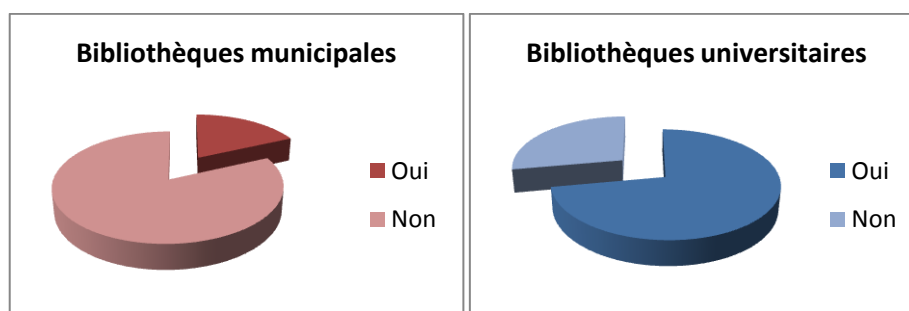
2.1 Déléguer certains aspects du travail en bibliothèque

2.1.1 Les personnels non bibliothécaires

Les bibliothèques ont souvent recours à des personnels non issus des métiers des bibliothèques lors de la mise en place d'extension d'horaires d'ouverture. En effet, recourir à du personnel non bibliothécaire en interne permet de décharger les personnels bibliothécaires des tâches d'accueil de premier niveau. Un recours en externe peut être également envisagé en choisissant d'externaliser certaines tâches.

On a ainsi posé la question aux bibliothèques de lecture publique et aux bibliothèques universitaires :

Avez-vous recruté du personnel du fait de l'extension des horaires d'ouverture ?



Figures 20 et 21 : Lien entre le recrutement de personnel et extension des horaires d'ouverture

Le questionnaire demandait aux bibliothèques ayant répondu positivement, quel type de personnel avait alors été recruté :

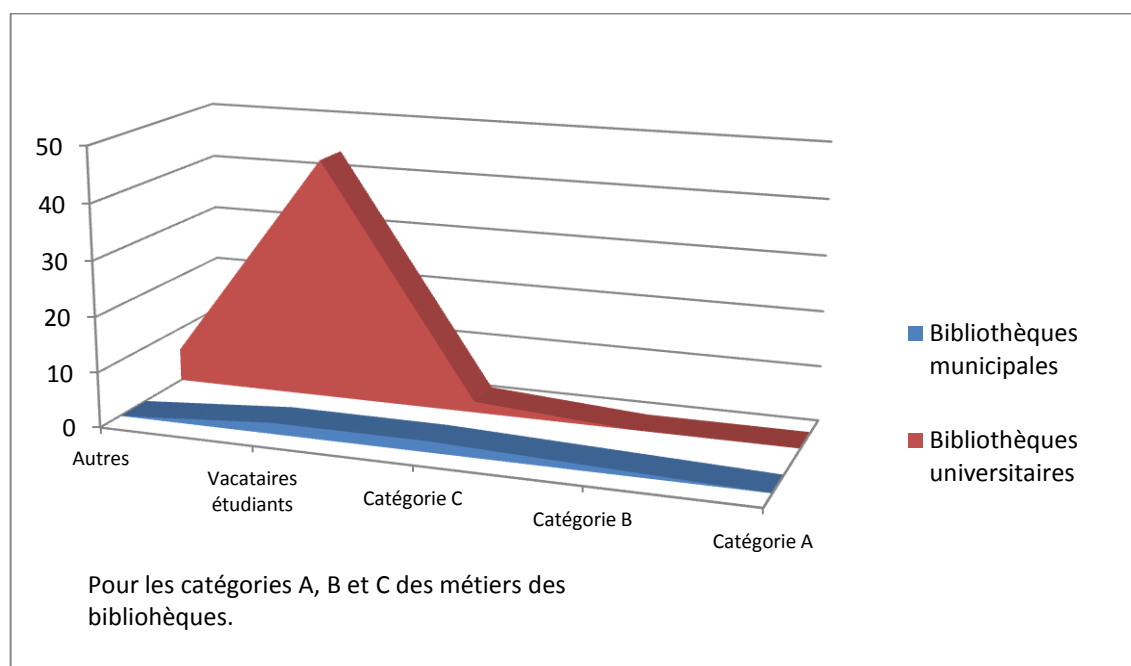


Figure 22 : La nature des recrutements de personnel liés à l'extension des horaires d'ouverture

On peut dire, au vu de ces résultats, que l'emploi de personnel dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture est beaucoup moins fréquent en bibliothèque municipale qu'en bibliothèque universitaire. La différence semble se faire essentiellement au niveau du recrutement de vacataires étudiants.

En effet, en bibliothèque universitaire, toutes les bibliothèques qui ont répondu au questionnaire en ligne pour dire qu'elles avaient recruté du personnel suite à l'extension des horaires d'ouverture ont recruté du personnel non issu des métiers des bibliothèques. Le renfort des vacataires étudiants apparaît vraiment important pour élargir les horaires d'ouverture : cela permet d'ouvrir au-delà des horaires de travail des personnels en soirée, les samedis et les dimanches. Cela peut également permettre de pallier les absences du personnel¹⁶².

Le rapport de l'IGB : *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives* rappelle l'importance du recours aux moniteurs étudiants qui peuvent exercer des fonctions d'accueil, apporter des renseignements simples ou orienter l'utilisateur vers un bibliothécaire¹⁶³. Ce sont ces activités d'accueil dites « d'accueil de premier niveau » qui vont pouvoir être déléguées à des personnels non bibliothécaires.

L'accueil de premier niveau (orientation, inscription des lecteurs, enregistrement des prêts, renseignements de base, surveillance des salles de lecture) n'exige pas de compétence spécifique, en dehors de la connaissance du règlement intérieur, du système de classement en vigueur et du maniement de l'outil de gestion informatique : il peut de ce fait être assuré, dans bon nombre d'établissements, par tout type de personnels, y compris des agents n'appartenant pas à la filière bibliothèques, qu'il s'agisse de personnels administratifs ou techniques, voire des vacataires ou moniteurs étudiants. Deux conditions toutefois sont impératives : une formation élémentaire pour tous et un encadrement systématique par un professionnel des bibliothèques (catégorie C ou B)¹⁶⁴.

Certaines bibliothèques à l'étranger semblent également avoir privilégié l'emploi de personnel non issu des métiers des bibliothèques pour les tâches d'accueil. On parle ici d'un accueil simple et non d'une médiation par rapport aux contenus de la bibliothèque. C'est le cas de la bibliothèque centrale d'Amsterdam (OBA) où les personnels chargés de l'accueil ne sont pas des bibliothécaires. Ces personnels assurent également l'équipement et le classement des imprimés¹⁶⁵.

En effet, certaines tâches de la bibliothèque telles que l'équipement semblent pouvoir être effectuées par des personnels non issus des métiers des bibliothèques. Il existe notamment des exemples à l'étranger, c'est le cas de la bibliothèque d'Odense¹⁶⁶. Cela se développe également en France. C'est par exemple le cas dans les bibliothèques du réseau de lecture publique de Clermont-Communauté. En effet, le traitement des documents imprimés a été confié à des femmes en réinsertion professionnelle dans le cadre d'un travail avec une association¹⁶⁷. Plus

¹⁶² Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 37.

¹⁶³ Pierre Carbone et al., *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2012, p. 4, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf>.

¹⁶⁴ *Ibid.*, p. 50.

¹⁶⁵ V. Bonnet et A. Jacquet-Triboulet, « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », op. cit.

¹⁶⁶ G. Gudrin de Vallerin, « De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle », op. cit.

¹⁶⁷ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

généralement, ce travail peut être confié à un prestataire extérieur comme à la médiathèque André Malraux de Béziers¹⁶⁸. Cela permet d'alléger le personnel bibliothécaire des tâches de traitement du document tel que cela est préconisé par le rapport de l'IGB sur l'élargissement des horaires d'ouverture.

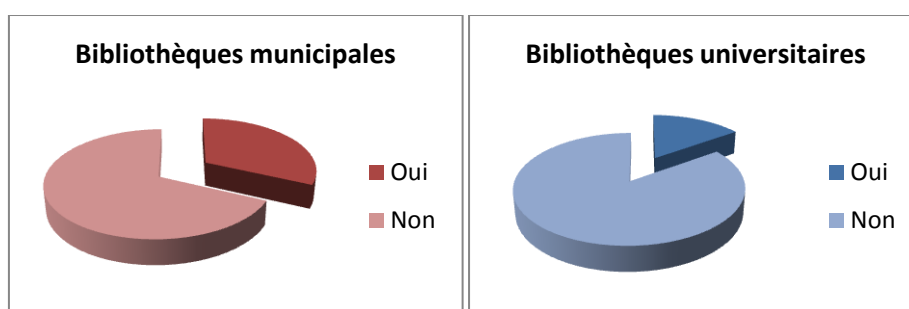
Enfin, l'externalisation, plus ou moins développée selon les bibliothèques, va alléger nombre de tâches internes, notamment l'équipement et la livraison des documents physiques¹⁶⁹.

La couverture et l'équipement des livres, le catalogage rétrospectif de certains fonds, la numérisation, pour ne citer que ces exemples, peuvent être confiés sans dommages à des prestataires extérieurs¹⁷⁰.

Élargir les horaires d'ouverture implique alors en effet d'externaliser une partie du travail qui est fait sur les collections. Dominique Arot note le lien de causalité qui existe dans les bibliothèques néerlandaises et catalanes entre externalisation et extension des horaires d'ouverture. Les livres y arrivent déjà catalogués et équipés, ces bibliothèques s'appuyant sur des services centralisés qui gèrent le circuit du traitement documentaire¹⁷¹. En France également, il existe plusieurs exemples d'externalisation, c'est le cas à Mulhouse en ce qui concerne la reliure des imprimés ou à Montpellier pour l'équipement¹⁷².

Pourtant, il semble que peu d'établissements aient recours à l'externalisation à la fois en bibliothèques municipales et en bibliothèques universitaires. Ainsi, le questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire demandait aux bibliothèques :

Externalisez-vous des tâches de traitement documentaire ?



Figures 23 et 24 : Externalisation des tâches de traitement documentaire en bibliothèque municipale et universitaire

L'embauche de personnels non issues des métiers des bibliothèques telles que des vacataires étudiants ou le recours à l'externalisation, même si ce sont des solutions non encore majoritaires, paraissent des leviers importants afin de libérer les personnels des bibliothèques de certaines tâches d'accueil ou de travail interne. Cela pourrait permettre à terme de redéployer le personnel afin d'étendre les horaires d'ouverture des établissements.

¹⁶⁸ J. Barlier, *Les stratégies horaires des bibliothèques publiques*, op. cit., p. 37.

¹⁶⁹ P. Carbone et al., *Quels emplois dans les bibliothèques ?*, op. cit., p. 45.

¹⁷⁰ *Ibid.*, p. 49.

¹⁷¹ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 42.

¹⁷² *Ibid.*

2.1.2 L'autonomisation de l'utilisateur

Selon la même logique qui consiste à recruter des vacataires ou à externaliser certaines tâches, autonomiser l'utilisateur peut permettre de libérer du temps aux personnels des bibliothèques dans le but de le redéployer pour élargir les horaires d'ouverture.

Pour cela, plusieurs éléments sont à prendre en compte tels que la signalétique, qui peut permettre à l'utilisateur de se déplacer sans avoir recours à l'aide du bibliothécaire, ainsi que la possibilité de faire seul les opérations de prêt et de retour des documents via des automates.

En effet, il apparaît nécessaire que la signalétique soit claire afin de permettre à l'utilisateur de circuler facilement dans les espaces pour qu'il puisse trouver aisément les ressources dont il a besoin. Or, plusieurs insuffisances ont été relevées dans ce domaine et l'utilisateur peut parfois paraître perdu. Dans son ouvrage *Bibliothécaires face au public*, Anne-Marie Bertrand pointait la difficulté pour la signalétique d'une bibliothèque de donner à la fois des indications sur les sorties, sur l'espace dans lequel on se trouve et sur le document. Les témoignages des bibliothécaires interrogés dans le cadre de cet ouvrage montrent les insuffisances de la signalétique.

Au début, ils étaient complètement perdus... nous aussi, d'ailleurs mais, bon... Chacun prend ses repères et la signalétique... qui nous sert à très peu de choses parce que vraiment, c'est un grand grand espace. Ça, moi, je suis tout à fait... enfin, je me mets à la portée de l'individu qui arrive là... il ne voit pas quoi. C'est fou ! (...) On ne voit pas. On ne voit pas. C'est simple. C'est très difficile, hein... (...) C'est un labyrinthe pas possible, moi je trouve, et à cause aussi de la grandeur... plus c'est grand...¹⁷³.

Les défaillances de la signalétique sont alors à l'origine d'une sollicitation importante des personnels de bibliothèque. Anne-Marie Bertrand tire ainsi plusieurs enseignements des témoignages recueillis.

D'une part, le sentiment très répandu chez les bibliothécaires que les bibliothèques sont un lieu dont l'organisation est obscure, insatisfaisante, largement incompréhensible pour les usagers. D'autre part, l'idée, encore diffuse, que le bibliothécaire joue un rôle compensatoire dans ce labyrinthe¹⁷⁴.

La signalétique a fait l'objet d'un travail important aux États-Unis où une attention particulière est portée au plan de la bibliothèque qui se doit d'être pragmatique et lisible¹⁷⁵.

La signalétique est un élément d'autant plus important qu'afin de réduire le personnel nécessaire pour la communication des documents, il est possible de privilégier le libre-accès tel que cela a été fait au Rolex Learning Center de Lausanne grâce à des magasins ouverts. Le libre-accès exige une signalétique claire afin que le service rendu aux usagers puisse être de qualité et qu'il ne devienne pas une dégradation du service rendu par rapport à la communication des

¹⁷³ A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, *op. cit.*, p. 16.

¹⁷⁴ *Ibid.*, p. 27.

¹⁷⁵ F. Gaudet et C. Liéber, « L'Amérique à votre porte », *op. cit.*

documents autrefois en magasin. De plus, au Rolex Learning Center de Lausanne, les documents sont empruntables via des automates de prêt¹⁷⁶.

Afin d'autonomiser l'utilisateur et de décharger le personnel des tâches de prêt/retour, on peut, en effet, mettre en place une gestion de ces flux via des automates.

L'automatisation peut permettre directement un accroissement des heures d'ouverture physique du bâtiment (en présence ou en l'absence de personnel) et/ou les automates rendent possibles l'extension des horaires des services de la bibliothèque dans le cadre de l'ouverture physique du bâtiment (automates internes permettant de réaliser des transactions après la fermeture du service des prêts) voire même en dehors de ce cadre [...] ¹⁷⁷.

Ce constat est partagé par Jean-Claude Utard, directeur du réseau des bibliothèques de Paris, pour lequel les tâches de prêt/retour prennent trop de temps aux agents au détriment d'autres activités de service.

Aujourd'hui, [...] les opérations de prêt sont celles qui prennent le plus de temps aux agents, la capacité d'accueillir et de renseigner faisant fonction de variable d'ajustement¹⁷⁸.

À la médiathèque André Malraux de Béziers, par exemple, l'implantation des automates de prêt a permis de libérer les agents de la bibliothèque de la gestion des prêts/retours. Les personnels se sont alors recentrés sur les tâches d'accueil et d'action culturelle¹⁷⁹.

Cela permet également d'apporter un meilleur service à l'utilisateur dans la mesure où cela réduit l'attente aux espaces de prêt et parce qu'il bénéficie ainsi d'une confidentialité sur les documents empruntés¹⁸⁰. En effet, dans son mémoire de DCB, Pierre-Henri Janin montre comment la gestion des prêts/retours via des automates a une incidence sur la nature des documents empruntés. Les lecteurs osent davantage emprunter des documents touchant à des sujets sensibles ou tabous tels que le positionnement professionnel, familial, communautaire ou social ainsi que des documents érotiques ou d'éducation sexuelle. Enfin cela augmente les taux d'emprunt des lectures considérées comme dévalorisantes¹⁸¹.

Le questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire montre pourtant que l'automatisation n'est actuellement pas générale. La question suivante a été posée aux bibliothèques :

La bibliothèque est-elle munie d'automates de prêt/retour ?

D'un point de vue méthodologique, il faut noter que pour les bibliothèques municipales membres d'un réseau, la question a été posée aux bibliothèques têtes de réseau et c'est dans la partie commentaires que les répondants ont pu dire si les autres bibliothèques membres de leur réseau étaient munies d'automates.

¹⁷⁶ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, op. cit., p. 78.

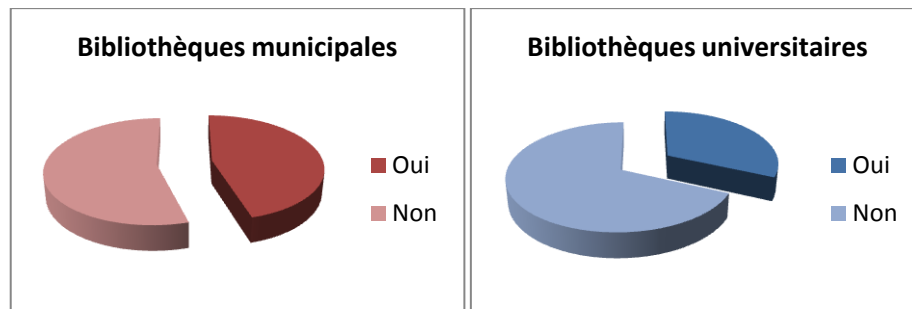
¹⁷⁷ Pierre-Henri Janin, *L'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail et sur les services dans les bibliothèques*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2012, p. 59.

¹⁷⁸ Jean-Claude Utard, « Bibliothèques de Paris : des automates pour un meilleur service », *Archimag.com*, février 2011, n° 42: Bibliothèques: les nouveaux usages, p. 51-52.

¹⁷⁹ P.-H. Janin, *L'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail et sur les services dans les bibliothèques*, op. cit., p. 22.

¹⁸⁰ *Ibid.*

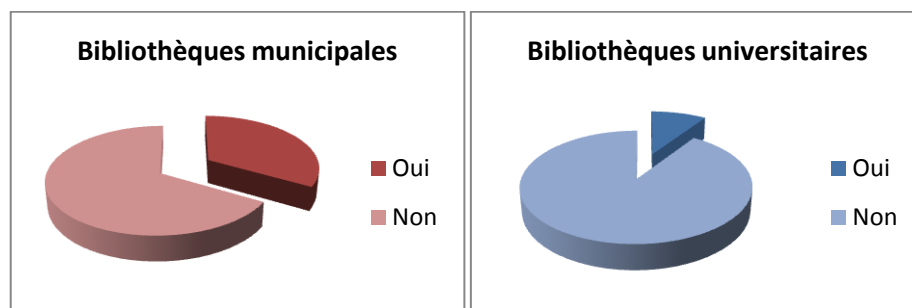
¹⁸¹ *Ibid.*, p. 46.



Figures 25 et 26 : L'équipement en automates de prêt/retour des bibliothèques municipales et universitaires

Le questionnaire cherchait alors à savoir qu'elle était l'utilisation faite de ces automates.

Pour les sites équipés, toutes les transactions se font-elles par automate ?



Figures 27 et 28 : Le degré d'utilisation des automates dans les bibliothèques municipales et universitaires équipées

Si l'implantation d'automates de prêt apparaît comme une piste importante pour l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques, on peut également envisager, dans cette même logique, l'implantation de boîtes de retour munies de la technologie RFID qui permettent également de libérer les personnels des tâches de retour¹⁸².

2.2 Une nécessaire évolution des métiers des bibliothèques

2.2.1 La question de la spécialisation

Afin d'élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques, il apparaît nécessaire que le personnel puisse travailler dans tous les espaces afin que les contraintes internes telles que les absences n'aboutissent pas à la fermeture d'un équipement ou d'un espace et qu'ainsi la qualité du service rendu soit toujours égale. C'est l'une des conditions pour garantir la continuité du service.

Déjà le rapport Perrin de 2008 analysait la trop grande spécialisation des personnels de bibliothèque comme un frein à l'extension des horaires d'ouverture dans la mesure où elle engendre un fractionnement dans l'exécution des tâches et donc dans la manière dont le service est rendu. Pour George Perrin, cela se fait alors au détriment des services courants et de l'accueil du public¹⁸³.

Le rapport de Pierre Carbone : *Quels emplois en bibliothèque ?* revient sur cette question :

¹⁸² Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 44.

¹⁸³ G. Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? », op. cit.

On ne résoudra pas les problèmes d'extension des horaires d'ouverture sans décloisonnement des services et des agents : un bibliothécaire qui travaille en section adultes doit pouvoir assurer à l'occasion des services en section jeunesse, un disothécaire doit pouvoir prêter main forte à l'accueil général, un agent de la centrale doit considérer comme normal de travailler quelques heures dans une bibliothèque de quartier, et inversement¹⁸⁴.

Dominique Arot réaffirmait cette idée dans le rapport de l'IGB consacré aux horaires d'ouverture.

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). [...] En comparaison [avec les bibliothèques municipales], 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'ouverture¹⁸⁵.

Des directeurs d'établissement ont ainsi choisi de décloisonner les services à l'intérieur d'une même bibliothèque. C'est le cas du réseau des médiathèques de Clermont Communauté où les personnels travaillent dans tous les espaces. L'organigramme a ainsi été réorganisé. Il n'y est plus fait mention des espaces de travail mais seulement de la nature des tâches de travail telles que l'accueil ou la documentation. Ces tâches peuvent alors être effectuées dans tous les espaces. Cette transversalité permet de faciliter les remplacements, les personnels pouvant travailler à tous les postes. Cela a donc été inclus au plan de formation interne¹⁸⁶.

La même chose a été mise en place à Quimper. Le projet actuel est d'aller vers la perméabilité totale entre les différents pôles de la bibliothèque ce qui exige un effort de formation et d'explication. De plus, les agents sont mobilisables dans les différentes bibliothèques du réseau quand il y a une absence. Ce fonctionnement permet de faciliter l'ouverture le dimanche car tous les agents du réseau peuvent venir travailler à la bibliothèque des Ursulines, bibliothèque tête de réseau, ce jour-là¹⁸⁷.

Les meilleures performances des bibliothèques universitaires dans le domaine des horaires d'ouverture semblent nous inviter à décloisonner les tâches de service au public. Cela apparaît comme un levier de réorganisation interne possible en vue de l'extension des horaires d'ouverture.

2.2.2 Aller vers plus de médiation

Dans la mesure où l'extension des horaires d'ouverture veut faire de l'utilisateur le centre du fonctionnement de la bibliothèque, la question de la médiation se pose nécessairement.

Pourtant, il semble qu'il y ait parfois une réserve de la part des bibliothécaires pour exercer cette médiation. C'est l'un des constats dressés par Anne-Marie Bertrand dans son livre *Bibliothécaires face au public*.

¹⁸⁴ P. Carbone et al., *Quels emplois dans les bibliothèques ?*, op. cit., p. 49.

¹⁸⁵ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 39-40.

¹⁸⁶ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

¹⁸⁷ Entretien avec François Rosfelter, directeur des médiathèques de Quimper Communauté.

Le bibliothécaire se place clairement dans le dispositif régi par le libre accès. D'une part, il n'est pas un « passage obligatoire », c'est une médiation facultative pour reprendre l'expression de Jean-François Barbier-Bouvet et le non-recours au bibliothécaire est légitime, voire souhaité. D'autre part, le bibliothécaire se voit comme deuxième recours : non seulement il vient au secours des maladroits ou des novices qui s'égarerent dans le labyrinthe du catalogue ou qui ne se repèrent pas en rayons, mais il renvoie souvent les demandeurs à une première démarche, consulter le catalogue, chercher en rayons, s'ils ne l'ont pas faite et il n'intervient que si cette première démarche est infructueuse. Les usagers qui s'adressent directement au bibliothécaire, sans avoir essayé de trouver eux-mêmes leur document ou leur information, sont considérés comme méconnaissant les codes d'usage de la bibliothèque et en sont informés avec plus ou moins de ménagement¹⁸⁸.

L'analyse que fait Anne-Marie Bertrand du rapport du bibliothécaire à l'activité de conseil va plus loin. Elle montre que l'activité de conseil de lecture dans les bibliothèques municipales n'est pas considérée comme étant au cœur du métier¹⁸⁹. Cette activité est même parfois jugée comme n'étant pas du ressort du bibliothécaire.

Le samedi après-midi quand il y a beaucoup de monde et qu'au contraire, moi, j'ai un peu plus de chariots, ben, c'est là qu'on ne peut pas ranger les livres parce que les gens tombent sur vous et demandent plein de renseignements ou bien de discuter avec vous : « Ce livre-là est bien. Que conseillez-vous que... que conseillez-vous pour moi un livre... » C'est vraiment très très fréquent que ça nous arrive des informations en dehors du système, en dehors du service, quoi¹⁹⁰.

Or, il apparaît que c'est lors de la médiation, qui donne à voir au public la connaissance des outils de l'information et de la communication, que le bibliothécaire peut le mieux faire la preuve de la valeur ajoutée de sa formation contrairement aux tâches de traitement du document et aux tâches de prêt/retour pouvant être externalisées ou déléguées à l'utilisateur. De plus, l'installation d'automates de prêt est à mettre en lien avec l'activité de médiation car elle va exiger des actions de formation des usagers et d'assistance et donc une médiation.

L'extension des horaires d'ouverture requiert alors un renversement de norme. Anne-Marie Bertrand explicite ainsi que :

L'autonomie du lecteur est la norme explicite. C'est non seulement une norme d'usage mais une norme d'imposition : le lecteur qui ne serait pas autonome serait un « assisté perpétuel », la bibliothèque qui ne respecterait pas son autonomie serait « sur le dos du lecteur »¹⁹¹.

Il semble alors nécessaire d'inverser la perspective en postulant l'autonomie du lecteur pour se repérer dans les espaces et pour emprunter mais qu'il faille considérer ses besoins de médiation pour la recherche documentaire.

De plus, la médiation apparaît particulièrement nécessaire quand le public et la conquête de nouveaux publics sont au cœur du service. En effet, la médiation

¹⁸⁸ A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public, op. cit.*, p. 52.

¹⁸⁹ *Ibid.*, p. 59.

¹⁹⁰ *Ibid.*

¹⁹¹ *Ibid.*, p. 112.

apparaît centrale lorsque l'on souhaite s'adresser aux personnes qui sont peu familières du lieu bibliothèque. Cette problématique est présente à la fois en bibliothèque municipale et en bibliothèque universitaire notamment pour les publics de licence. En bibliothèque municipale, la présence de personnel qualifié pour la médiation est nécessaire tout au long de la journée. En revanche, en bibliothèque universitaire, il dépend du public visé par le service. Ainsi l'université Paris VIII a-t-elle mis en place un service d'infomobile où un bibliothécaire se déplace dans les espaces de la bibliothèque afin d'aider les usagers qui semblent avoir besoin d'aide¹⁹². En revanche, l'ouverture de nuit pour les publics allant du master 2 aux chercheurs à la BULAC n'exige pas la présence de personnels capables de faire de la médiation.

La présence de personnel est un service offert par la bibliothèque : « le personnel fait partie de ce qu'offre la bibliothèque »¹⁹³. Le contact avec le bibliothécaire est un élément du service offert non seulement pour des renseignements bibliographiques mais aussi parce que la bibliothèque est un lieu de sociabilité, où les échanges avec le bibliothécaire peuvent revêtir une importance particulière pour l'utilisateur¹⁹⁴.

Pour mettre l'accent sur la médiation, les *Idea Store* britanniques ont fait le choix d'avoir un personnel qui se déplace dans le lieu plutôt qu'un personnel qui se trouverait derrière des banques d'accueil afin d'encourager les usagers à le solliciter pour de la médiation¹⁹⁵.

Certaines bibliothèques en France ont ainsi essayé de quantifier le temps passé en service public par leurs personnels. C'est le cas à Issy-les-Moulineaux où l'objectif était de faire passer les personnels de 30 à 60% de leur temps de travail qui serait effectué en service public¹⁹⁶. À l'étranger, certaines bibliothèques vont plus loin : le temps de travail des agents est entièrement dévolu aux activités de service public comme à l'OBA¹⁹⁷.

Sans aller forcément jusque là, il apparaît nécessaire d'organiser les équipes en fonction des besoins du service public. Le rapport de l'IGB consacré à l'emploi en bibliothèque montre que pour les personnels de catégorie A et de catégorie B le service public représente rarement plus de 15% du temps de travail total en bibliothèque universitaire¹⁹⁸. De plus, il précise concernant les agents de catégorie C que leurs fonctions « sont appelées à être rehaussées et diversifiées » avec notamment la participation à des actions de médiation telles que la formation ou les animations¹⁹⁹.

Ainsi, l'extension des horaires d'ouverture implique d'augmenter le temps passé en service public pour développer la médiation. Ce résultat est confirmé par le questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire. La question a été posée aux bibliothèques ayant mené une extension des horaires d'ouverture

¹⁹² Laurence Rey, *Les nouvelles compétences en bibliothèque. Profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 26.

¹⁹³ C. Poissenot et S. Ranjard, *Usages des bibliothèques*, op. cit., p. 174.

¹⁹⁴ *Ibid.*

¹⁹⁵ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, op. cit., p. 51.

¹⁹⁶ A. Brigant, « Ouvert le soir, la nuit, le dimanche ? », op. cit.

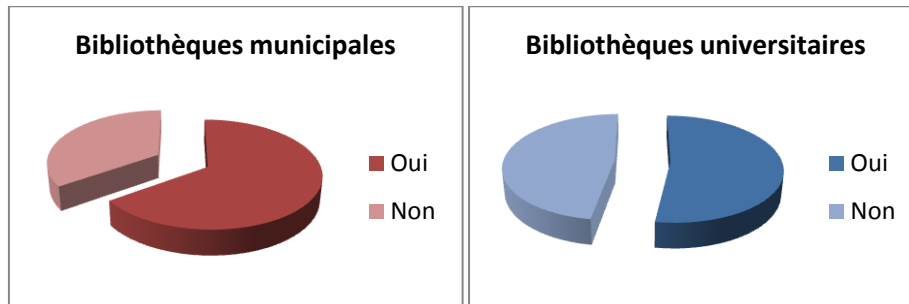
¹⁹⁷ V. Bonnet et A. Jacquet-Triboulet, « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », op. cit.

¹⁹⁸ P. Carbone et al., *Quels emplois dans les bibliothèques?*, op. cit., p. 45.

¹⁹⁹ *Ibid.*, p. 51.

dans les cinq dernières années pour savoir si le temps passé en service public par les personnels avait augmenté :

Le temps passé en service public par les personnels a-t-il augmenté ?



Figures 29 et 30 : L'augmentation du temps passé en service public par les personnels des bibliothèques municipales et universitaires

La majorité des bibliothèques interrogées ont répondu positivement. On peut certainement attribuer le plus petit nombre de réponses des bibliothèques universitaires au recours aux vacataires étudiants qui ne font généralement que du service public.

Ces résultats montrent comment les métiers des bibliothèques doivent évoluer si l'on veut faire de l'usager le cœur du service. Le temps passé en service public et les activités de médiation ont vocation à prendre de plus en plus de place, cela est décrit dans le rapport de l'IGB : *Quels emplois dans les bibliothèques ?*

[...] Les responsables politiques comme les usagers exigent désormais des bibliothèques plus et mieux ouvertes et des bibliothécaires assumant de manière active leur rôle de médiation et d'accompagnement. Il n'est plus question pour les personnels d'attendre derrière un bureau d'être « dérangés », mais la volonté est maintenant d'aller au devant des publics, d'accompagner une recherche, de soutenir la formation et les apprentissages²⁰⁰.

Dans ce rapport, Pierre Carbone conclut alors qu'un « profil de bibliothécaire-médiateur » est à inventer qui serait à la fois « compétent sur le contenu des collections et disponible à l'égard des publics²⁰¹ ». Le centre de gravité de la profession se déplace vers la prise en compte des publics.

Ce changement doit être accompagné par de la formation tout au long de la vie pour les personnels en poste.

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'accueil²⁰².

De plus, cette donnée paraît devoir être prise en compte lors des entretiens de recrutement des nouveaux personnels. Pour Pierre Carbone, il apparaît nécessaire

²⁰⁰ *Ibid.*, p. 46.

²⁰¹ *Ibid.*

²⁰² Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 45.

« de s'assurer des aptitudes relationnelles et pédagogiques des candidats » lors des entretiens d'embauche²⁰³.

La médiation est une donnée structurante des services lorsque l'on décide d'élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques afin d'accueillir le tout public.

²⁰³ *Ibid.*

ÉLARGIR LES HORAIRES D'OUVERTURE : DIFFICULTÉS ET PERSPECTIVES

L'extension des horaires d'ouverture, si elle est nécessaire afin de répondre aux besoins des publics et d'affirmer l'ambition des bibliothèques, est néanmoins rendue complexe par la nécessité de convaincre de nombreux acteurs, par les enjeux financiers et réglementaires qu'elle implique. Notre étude se propose donc d'étudier les éléments favorables à l'extension des horaires d'ouverture aujourd'hui et d'explorer les pistes pour l'avenir.

1. Les complexités liées à l'extension des horaires d'ouverture

1.1 *Un jeu complexe d'acteurs*

1.1.1 L'impulsion politique

L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques s'inscrit dans un dialogue entre la bibliothèque et ses interlocuteurs politiques que ce soit le maire et ses adjoints pour les bibliothèques municipales ou bien le président de l'université pour les bibliothèques universitaires.

Le questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce mémoire demandait quels étaient les éléments nécessaires à l'extension des horaires d'ouverture. Dans les bibliothèques municipales, la question du portage politique du projet apparaît plusieurs fois. Ainsi, des répondants mettent en avant la nécessité d'un climat politique serein dans la collectivité pour mettre en œuvre ce type de chantiers. La volonté politique est également mentionnée à plusieurs reprises notamment dans la mesure où elle conditionne l'engagement financier de la collectivité. Dans les bibliothèques universitaires, la prise en compte politique de cette question par le président de l'université est également nécessaire.

De plus, l'action des bibliothèques s'inscrit dans le cadre de politiques nationales, notamment pour les bibliothèques universitaires.

C'est le cas depuis le début des années 2000 avec le plan Université 2000 qui est venu renforcer l'action des universités de province. L'action du plan Université 2000 a été confortée par le plan Universités du 3^{ème} millénaire (U3M) qui prolonge l'action entreprise par le premier plan et qui s'appuie plus particulièrement sur des contrats de plan État-Région.

On peut voir alors que ce sont les grands plans menés par le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MENESR) qui ont permis l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires depuis 2010.

En effet, plusieurs plans menés au niveau local et national, se sont succédés. Le 17 février 2010, le MENESR avait ainsi mis en place le plan « Bibliothèques Universitaires » qui prévoyait cinq leviers d'actions. Les deux premiers engagements du plan étaient consacrés à la question des horaires d'ouverture. Ainsi, le premier engagement prévoyait « plus de bibliothèques ouvertes plus tard dès les vacances de Pâques 2010 » et le deuxième prévoyait « 34 bibliothèques

labellisées « NoctamBU » dès 2010²⁰⁴. Cette action s'inscrit dans le cadre du « Plan réussite en licence » lancé en 2007. Il représentait un engagement de l'État de 2,6 millions d'euros²⁰⁵.

Au plan local, les bibliothèques universitaires peuvent également s'appuyer sur les régions qui sont des acteurs importants pour l'aide au financement de projets. Ainsi, la région Ile-de-France aide cinq universités afin qu'elles puissent étendre leurs horaires d'ouverture : les universités de Versailles-Saint-Quentin en Yvelines, de Paris 13, de Paris 12, de Paris 10 et de Paris 6.

Ces différents plans ont permis de vrais progrès concernant les extensions des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires.

Pour les bibliothèques universitaires, on note une forte amélioration de l'étendue des horaires d'ouverture. Les aides de l'État et des régions ont permis le recrutement de vacataires moniteurs étudiants pour venir renforcer les équipes de bibliothécaires²⁰⁶.

Ces plans montrent qu'une volonté politique peut s'exprimer à un moment donné sur un sujet tel que l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques et révèlent aussi à quel point la volonté politique est déterminante.

Ainsi, que ce soit en bibliothèque universitaire ou en bibliothèque de lecture publique, le directeur de la bibliothèque est tributaire de l'accord de sa tutelle politique. François Michaux, directeur de la bibliothèque interuniversitaire Sainte-Barbe, explique que l'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque qu'il dirige n'a pas été possible en raison d'un manque de volonté politique.

Il est important d'alerter sur la grande misère des bibliothèques en France, et particulièrement des bibliothèques universitaires. À Paris, la situation est scandaleuse [...] J'avais proposé que Sainte-Barbe soit ouverte jusqu'à minuit en période d'examens, soit quatre mois par an. Cela n'aurait pas coûté très cher mais je n'ai pas été suivi²⁰⁷.

L'importance d'avoir l'appui de la tutelle politique apparaît donc primordial. Les progrès faits par les bibliothèques universitaires en matière d'horaires d'ouverture apparaissent fortement liés aux programmes lancés au niveau national ou régional. Néanmoins, il nous faut constater que ces plans n'ont pas le même écho en bibliothèque municipale.

Ainsi, même si l'État n'exerce pas de tutelle sur les collectivités locales et par conséquent sur les bibliothèques municipales²⁰⁸, il a entrepris des actions pour

²⁰⁴ Association des Directeurs et des personnels des Bibliothèques Universitaires et de la Documentation, « Communiqué relatif au Plan Bibliothèques universitaires », Site de l'ADBU, <http://adbu.fr/publicationsrapports/communiquede-1%e2%80%99adbu-relatif-au-plan-bibliotheques-universitaires-2/>, (consulté le 21 juillet 2014).

²⁰⁵ *Ibid.*

²⁰⁶ D. Arot, « La mutualisation doit entrer dans les pratiques des bibliothèques », *Archimag.com*, février 2011, n° 42: Bibliothèques: les nouveaux usages, p. 8.

²⁰⁷ « Les bibliothèques devraient élargir leurs horaires d'ouverture », Site du courrier des maires et des élus locaux, <http://www.courrierdesmaires.fr/28971/les-bibliotheques-devraient-elargir-leurs-horaires-douverture>, 9 janvier 2014, (consulté de 3 novembre 2014).

²⁰⁸ Article 72 de la Constitution : « Les collectivités territoriales de la République sont les communes, les départements, les régions, les collectivités à statut particulier et les collectivités d'outre-mer régies par l'article 74. Toute autre collectivité territoriale est créée par la loi, le cas échéant en lieu et place d'une ou de plusieurs collectivités mentionnées au présent alinéa.

Les collectivités territoriales ont vocation à prendre les décisions pour l'ensemble des compétences qui peuvent le mieux être mises en œuvre à leur échelon.

Dans les conditions prévues par la loi, ces collectivités s'administrent librement par des conseils élus et disposent d'un pouvoir réglementaire pour l'exercice de leurs compétences. »

élargir les horaires d'ouverture dans ces bibliothèques. Ce fut notamment le cas lors de la mise en place du Plan lecture de 2010 par le ministre de la Culture et de la Communication Frédéric Mitterrand qui comprenait « 14 propositions pour le développement de la lecture »²⁰⁹. La troisième proposition voulait étendre les horaires d'ouverture des 50 plus grandes bibliothèques territoriales afin qu'elles atteignent l'objectif de 50 heures d'ouverture hebdomadaire d'ici 5 ans²¹⁰. Pourtant, seules 3 bibliothèques municipales dépassent les 50 heures d'ouverture hebdomadaire : Clermont-Ferrand, Amiens et Troyes²¹¹. Certains élus avaient en effet trouvé la participation de l'État insuffisante pour se lancer dans un tel projet²¹².

De nouvelles modalités d'incitation sont donc envisagées aujourd'hui comme la réalisation d'un guide pratique sur les conditions d'extension des horaires ou la modification de la dotation globale de décentralisation (DGD) pour que l'État puisse participer financièrement à l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques municipales²¹³. L'accompagnement se trouve également réorienté essentiellement vers un accompagnement méthodologique. La publication d'un titre de la collection *Médiathèmes* sur le sujet à venir fin 2014 en est la preuve²¹⁴.

Au niveau local, c'est la volonté des élus qui est prépondérante. Le soutien politique semble donc être un enjeu important pour mener des projets d'extension des horaires d'ouverture. En l'absence de ce soutien le projet ne peut être mené.

1.1.2 Convaincre les équipes

Si les plans lancés au niveau national ainsi que la volonté des élus locaux sont importants par l'impulsion politique qu'ils peuvent apporter, la question pour les directeurs de bibliothèque est ensuite de faire émerger un consensus au sein de leurs équipes afin d'organiser l'extension des horaires d'ouverture. Un dialogue doit donc voir le jour sur ce sujet.

Si l'objectif poursuivi est bien de renforcer la qualité du service public, cœur de notre action politique il doit être mis en œuvre dans le respect des conditions de travail des personnels, dont les compétences assurent la qualité de l'accueil. Cette question des conditions de travail est très importante, exige un dialogue social avec les personnels, les syndicats ; les services annexes, tels ceux de l'entretien des locaux, étant impactés²¹⁵.

Il appartient alors aux bibliothèques qui veulent étendre leurs horaires d'ouverture d'entamer une négociation avec les personnels ou leurs représentants sur ces questions. Dans le cas des ouvertures dominicales en bibliothèque municipale, par exemple, la rémunération du temps de travail supplémentaire doit faire l'objet de négociations. Ce fut le cas à Montpellier.

²⁰⁹ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, *op. cit.*, p. 33.

²¹⁰ Fédération Nationale des Collectivités Territoriales, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques », 2011, p. 3.

²¹¹ Hélène Girard, « Les bibliothèques doivent corriger la « ringardise » de leurs horaires d'ouverture », *Lagazette.fr*, <http://www.lagazettedescommunes.com/150655/les-bibliotheques-doivent-corriger-la-%C2%AB-ringardise-%C2%BB-de-leurs-horaires-d%E2%80%99ouverture/>, 21 janvier 2013, (consulté le 13 novembre 2014).

²¹² Fédération Nationale des Collectivités Territoriales, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques », *op. cit.*, p. 11.

²¹³ V. Duby-Muller, « Question écrite sur les horaires d'ouverture des bibliothèques », *op. cit.*

²¹⁴ Entretien avec Marine Rigeade.

²¹⁵ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 5.

L'organisation du travail est fondée sur le volontariat [...]. Des exemptions sont prononcées pour les agents dont la situation personnelle est problématique²¹⁶.

Beaucoup des personnes qui ont répondu au questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire mentionnent la difficulté de convaincre les personnels, au point que cela apparaît comme l'un des freins principaux à la mise en œuvre d'un projet d'extension des horaires d'ouverture. Cela est également ressorti de plusieurs entretiens individuels. De même, lorsque le questionnaire posait la question de savoir d'où émanait la demande en faveur de l'extension des horaires d'ouverture, les personnels étaient largement moins représentés que les usagers.

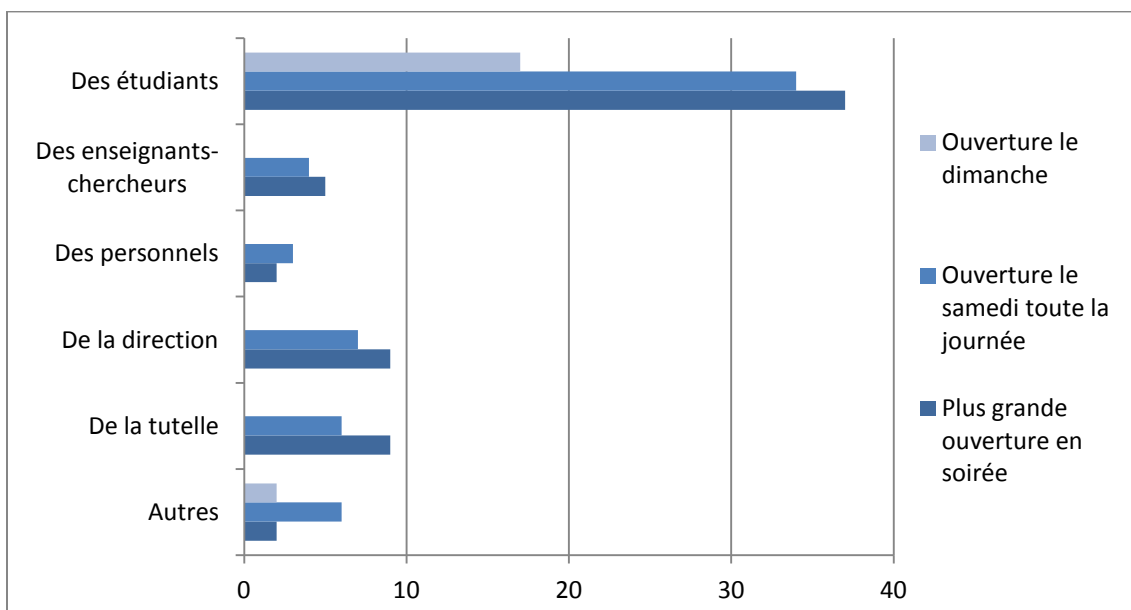


Figure 31 : L'origine de la demande en faveur de l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire

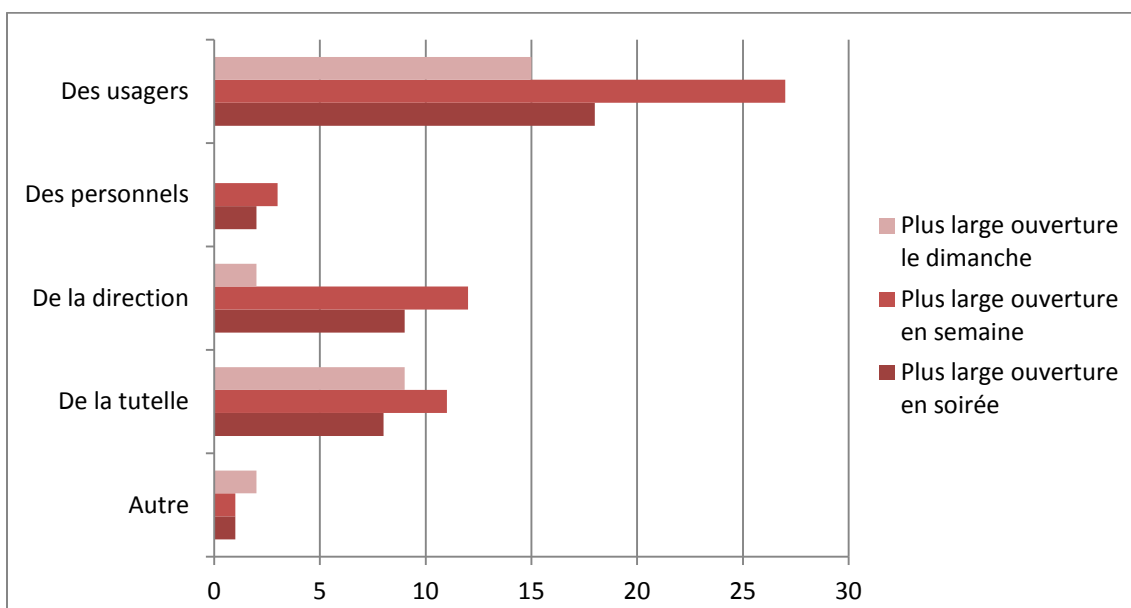


Figure 32 : L'origine de la demande en faveur de l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque municipale

²¹⁶ *Ibid.*, p. 25.

Comment expliquer ces résultats ? Pour Jacques Chevallier, les fonctionnaires souffrent aujourd'hui de la dégradation de l'image du service public et donc de leur fonction.

[L]es agents [...] souffrent de la dégradation de l'image de marque de l'administration et de la dévalorisation de leur statut, [ils] supportent de moins en moins un système hiérarchique aliénant et déresponsabilisant²¹⁷.

Cela pourrait expliquer la réticence des personnels envers les projets d'extension des horaires d'ouverture de deux manières. La critique de l'inefficacité du service public a un impact sur les personnels et peut amener des mécanismes de défense face au changement. De plus, l'extension des horaires d'ouverture exige de repenser en profondeur le lieu bibliothèque et le métier de bibliothécaire dans un contexte où les agents se sentent déjà fragilisés comme le montre Dominique Lahary.

Le groupe des bibliothécaires est [...] sur la défensive. Autrefois considéré comme un métier d'érudits, de savants ou de lettrés, le métier de bibliothécaire s'est dévalorisé avec l'inflation des diplômes que connaît la société française. Si l'utilisateur est aussi savant, lettré, diplômé que le bibliothécaire, comment rétablir la barrière qui marquera la différence de qualité entre celui qui sait et celui qui ne sait pas, celui qui a les clefs et celui qui les demande?²¹⁸

Plusieurs établissements ont donc décidé d'associer les équipes à la réflexion sur les horaires d'ouverture. Cette question s'est inscrite dans une démarche plus large, dans le cadre d'une réflexion sur le métier de bibliothécaire.

Anne Boraud, directrice du SCD de l'Université de Technologie de Troyes, explique que l'extension des horaires d'ouverture de sa bibliothèque a pu être mise en place grâce à une concertation menée avec les personnels. Pour elle, afin de garantir le succès des projets de changement, il faut leur donner du sens et que ce sens soit partagé et perçu par les agents afin de l'ancrer dans des valeurs qui sont celles du service. Une partie du travail de concertation a donc consisté à dédramatiser les enjeux. En effet, pour Anne Boraud, le discours du changement permanent est anxigène pour les agents²¹⁹.

C'est pour cela qu'il est nécessaire d'associer les personnels aux projets d'extension des horaires d'ouverture afin de leur permettre de voir que le projet d'extension des horaires d'ouverture est un projet qui a du sens par rapport au service public et au métier de bibliothécaire.

Ce travail a également été mené en bibliothèque de lecture publique. C'est le cas dans le réseau des médiathèques de Clermont Communauté. En effet, le projet d'extension des horaires d'ouverture était inclus dans un projet plus global de mise en place d'un cadre d'organisation du temps de travail commun pour toutes les bibliothèques du réseau. Un premier diagnostic a donc été organisé auprès des cadres afin de prendre en compte les spécificités de chaque bibliothèque. Le diagnostic a donné lieu à la rédaction d'une Charte puis à une concertation avec les organisations syndicales. La Charte a par la suite fait l'objet d'une réécriture

²¹⁷ J. Chevallier, *Le service public, op. cit.*, p. 71.

²¹⁸ A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public, op. cit.*, p. 130.

²¹⁹ Intervention d'Anne Boraud, directrice du SCD de l'Université de Technologie de Troyes, dans le cadre du cours du 2 juin : Travailler avec les partenaires sociaux dans le cadre d'un changement.

tenant compte de ce qui avait émergé des rencontres avec les syndicats et les agents. Huit groupes de travail ont été mis en place dont un consacré à la question des horaires d'ouverture. Au total, un tiers des agents du réseau de lecture a participé à ces groupes de travail. Cela a abouti à des propositions concrètes de la part du groupe en charge des horaires d'ouverture²²⁰.

Faisant le bilan de cette première étape de travail lors d'une intervention à l'ENSSIB, l'équipe encadrante du réseau de lecture publique de Clermont Communauté a pointé deux éléments : lors des visites qui ont été faites dans les différents établissements du bassin de lecture clermontois, l'approche avait été d'abord une approche gestionnaire, ce qui avait créé des oppositions de la part des personnels ; en revanche, lorsqu'ils ont eu adopté une approche métier, cela a rencontré un certain écho. Ainsi, une journée d'étude avait été organisée dans ce même contexte et a réuni les agents du réseau pour réfléchir aux évolutions du métier. Cette journée a été très appréciée par les personnels.

On retrouve, avec ce second exemple, la nécessité de donner du sens au changement et, dans notre cas, à l'extension des horaires d'ouverture. Selon Philippe Bernoux, c'est l'une des conditions du succès des projets.

C'est en fonction du sens donné au changement que les salariés acceptent de s'engager. Toute action de changement devrait donc inclure la question du sens que ce changement peut avoir aux yeux de ceux qui vont le mettre en œuvre²²¹.

Ces deux expériences, à la fois en bibliothèque de lecture publique et en bibliothèque universitaire, nous amènent à penser que l'association des personnels est l'une des conditions nécessaires à la réussite d'un projet d'extension des horaires d'ouverture. Pour cela, il convient de replacer le projet d'extension des horaires d'ouverture dans un contexte plus large afin de lui donner du sens par rapport à l'évolution du métier de bibliothécaire dans son ensemble.

1.2 Des contraintes à envisager

1.2.1 Les enjeux financiers

Les enjeux financiers sont presque cités par tous les répondants au questionnaire en ligne, que ce soit dans les bibliothèques municipales ou dans les bibliothèques universitaires, comme l'un des éléments nécessaires à l'extension des horaires d'ouverture et en même temps comme l'un des principaux freins à cette extension. Au vu de ces résultats, l'enjeu financier apparaît comme l'un des enjeux fondamentaux.

Les enjeux financiers recouvrent à la fois les dépenses d'investissement et de fonctionnement. Néanmoins, ce sont surtout les dépenses de fonctionnement qui apparaissent importantes dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture, les dépenses de fonctionnement étant davantage circonscrites dans le temps et moins élevées sur la durée²²².

²²⁰ Intervention de Dominique Mans dans le cadre du cours du 2 juin : Travailler avec les partenaires sociaux dans le cadre d'un changement.

²²¹ P.-H. Janin, *L'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail et sur les services dans les bibliothèques*, op. cit., p. 38.

²²² Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

Ainsi, la réussite des plans lancés au niveau national semble pouvoir s'expliquer par l'engagement financier en faveur de recrutement de personnel qui a coïncidé avec leur mise en œuvre.

L'augmentation de l'activité des bibliothèques, qui s'exprime aussi bien par l'accroissement des horaires et des périodes d'ouverture que par le volume des transactions, a été rendue possible non seulement par une augmentation des effectifs permanents, mais aussi par le recours à des moniteurs étudiants, affectés notamment à des tâches d'accueil et de services de premier niveau²²³.

En effet, concernant les dépenses de fonctionnement, les plans nationaux ont favorisé le recrutement de personnels supplémentaires. Le plan licence notamment a permis l'embauche de vacataires. Ainsi, la loi du 10 août 2007 et le décret d'application n°2007-1915 du 26 décembre 2007 permettent aux universités de recruter du personnel étudiant²²⁴. Cette aide a été décisive dans un très grand nombre d'établissements.

Les 14 propositions pour la lecture lancées en 2010 mettaient en place une procédure d'appel à projets au niveau national sur l'extension des horaires d'ouverture en proposant un accompagnement par le ministère de la Culture et de la Communication. C'était une aide dégressive sur 3 ans qui servait à financer de l'emploi, surtout des vacances, dans les bibliothèques municipales. Néanmoins, cela a seulement permis d'accompagner 7 collectivités du fait d'un faible nombre de candidatures.

Une autre question qui se pose concernant les dépenses de fonctionnement est celle de la rémunération des heures supplémentaires effectuées par les personnels dans le cadre de l'extension des horaires d'ouverture. Les heures supplémentaires sont définies par le décret n°2002-60 du 14 janvier 2002 relatif aux indemnités horaires pour travaux supplémentaires à l'article 4 comme les « heures effectuées, à la demande du chef de service, en dépassement des bornes horaires définies par le cycle de travail²²⁵ ». Cette rémunération peut prendre deux formes : soit le repos compensateur, soit des indemnités.

Avec le repos compensateur, l'heure supplémentaire ne donne pas lieu à rémunération contrairement à l'indemnité horaire pour travail supplémentaire (IHTS) et l'indemnité forfaitaire pour travail supplémentaire (IFTS)²²⁶.

Les IHTS sont définies par le décret du 14 janvier 2002 n°2002-60. Elles s'adressent aux agents de catégorie B et C ainsi qu'aux personnels non fonctionnaires ayant des fonctions correspondantes sauf si une compensation du travail effectué en heures supplémentaires est déjà prévue dans leur contrat. Pour que des IHTS puissent être versées, il est nécessaire de pouvoir contrôler les heures de travail effectuées grâce à un pointage, par exemple, sauf exceptions pour les « sites comprenant un effectif d'agents susceptibles de bénéficier des IHTS inférieur à 10 »²²⁷. Le calcul de l'indemnité se fait à partir du salaire brut de la

²²³ Claude Jolly, « Bibliothèques universitaires », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0050-004>, 1 janvier 2001, (consulté le 8 juillet 2014).

²²⁴ ADBU, « Communiqué relatif au Plan Bibliothèques universitaires », *op. cit.*, p. 3.

²²⁵ *Ibid.*, p. 5.

²²⁶ *Ibid.*, p. 3.

²²⁷ « Heures supplémentaires dans les fonctions publiques d'État et territoriale », Service Public.fr, <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F593.xhtml>, (consulté le 28 octobre 2014).

personne concernée et de l'indemnité de résidence. « La somme ainsi obtenue est divisée par 1.820. Le produit de cette division est ensuite multiplié par 1,25 pour les 14 premières heures supplémentaires et par 1,27 pour les heures suivantes. L'heure supplémentaire est majorée de 100% en cas de travail de nuit ou des 2/3 en cas de travail les dimanches et jours fériés. Ces deux majorations ne sont pas cumulables »²²⁸.

L'IFTS est définie par les décrets n° 2002-62 et n°2002-63 du 14 janvier 2002. Elle s'adresse aux fonctionnaires de catégorie A. Le montant de l'indemnité dépend du travail supplémentaire fourni et de « l'importance des sujétions auxquels le bénéficiaire est appelé à faire face dans l'exercice effectif de ses fonctions ».

Il est aussi possible d'avoir une rémunération en heures supplémentaires avec un régime tel que celui en vigueur dans le privé selon le décret n° 2007-1430 du 4 octobre 2007 portant application aux agents publics de l'article 1er de la loi n°2007-1223 du 21 août 2007 en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat.

Dans le cas des bibliothèques municipales, la question se pose notamment pour le travail du dimanche. L'adjoint à la culture de la mairie de Levallois-Perret, Stéphane Decreps, explique comment la rémunération ce jour-là doit être en adéquation avec l'effort demandé aux personnels.

Nous avons fini par négocier des conditions très avantageuses pour le travail dominical : les heures sont payées double et les bibliothécaires récupèrent une journée complète. [...] Il est normal que les gens s'interrogent sur les conséquences sur leur vie de famille. Si on demande cet effort, alors, pas question d'être pingre. Voilà le premier élément : des heures payées double et une journée de récupération²²⁹.

À la bibliothèque de Montpellier, le choix a été fait d'une rémunération exceptionnelle le dimanche²³⁰. Tout comme à Quimper, où les agents sont payés en heures supplémentaires et les cadres bénéficient d'une augmentation de la prime indemnitaire²³¹.

L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques a donc un coût. Néanmoins, il semble pertinent d'évaluer ce coût en regard du supplément de service apporté et des bénéfices symboliques retirés. Ainsi, l'ADBU a-t-elle calculé que les bibliothèques les plus ouvertes dans certaines grandes villes avaient un coût de fonctionnement de 9% supérieur aux autres mais qu'elles permettaient d'accueillir dans leurs locaux une population 2,5 fois plus importante²³².

1.2.2 Les contraintes normatives

Les contraintes normatives sont importantes à envisager dès le début du projet. Elles comportent notamment des impératifs concernant la sécurité des bâtiments et des personnes.

²²⁸ *Ibid.*

²²⁹ Fédération Nationale des Collectivités Territoriales, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques », 2011, p. 15.

²³⁰ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 25.

²³¹ Entretien avec François Rosfelter, directeur des médiathèques de Quimper Communauté.

²³² ADBU, « Communiqué de l'ADBU relatif au Plan Bibliothèques universitaires », *op. cit.*

Les bibliothèques sont des établissements recevant du public (ERP) et à ce titre-là doivent appliquer un certain nombre de règles de sécurité.

Pour l'application du Règlement de sécurité contre l'incendie, constituent des établissements recevant du public (ERP) tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout-venant ou sur invitations, payantes ou non²³³.

Les mesures de sécurité applicables vont toutefois varier selon la catégorie de l'ERP. Ainsi le type d'établissement, sa catégorie, « la hauteur du plancher bas du dernier niveau accessible au public » et la présence ou non de personnes handicapées vont avoir une influence sur la réglementation à appliquer²³⁴. La catégorie de l'ERP dépend de l'importance du public reçu par l'établissement et du nombre de personnels²³⁵. L'article R*123-19 du Code de la construction et de l'habitation précise que :

Les établissements sont, en outre, quel que soit leur type, classés en catégories, d'après l'effectif du public et du personnel. L'effectif du public est déterminé, suivant le cas, d'après le nombre de places assises, la surface réservée au public, la déclaration contrôlée du chef de l'établissement ou d'après l'ensemble de ces indications.

Les règles de calcul à appliquer sont précisées, suivant la nature de chaque établissement, par le règlement de sécurité.

Pour l'application des règles de sécurité, il y a lieu de majorer l'effectif du public de celui du personnel n'occupant pas des locaux indépendants qui posséderaient leurs propres dégagements.

Les catégories sont les suivantes :

1ère catégorie : au-dessus de 1500 personnes ;

2e catégorie : de 701 à 1500 personnes ;

3e catégorie : de 301 à 700 personnes ;

4e catégorie : 300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5e catégorie ;

5e catégorie : établissements faisant l'objet de l'article R. 123-14 dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation²³⁶.

De la classification vont dépendre le statut des personnes chargées d'assurer la sécurité dans le bâtiment. Pour les établissements de 1^{ère} catégorie, la sécurité doit être assurée par 3 agents de sécurité, pour les établissements de 2^{ème} catégorie, elle doit être assurée par trois personnes ayant reçu une formation de sécurité incendie et la réglementation est simplifiée pour les établissements des catégories

²³³ Casso et Associés, *Réglementation et mise en sécurité incendie des ERP dispositions générales, dispositions particulières*, Champs-sur-Marne, Éditions du Centre scientifique et technique du bâtiment, 2011, p. 17.

²³⁴ *Ibid.*, p. 20.

²³⁵ *Ibid.*

²³⁶ Article R*123-19 du Code de la construction et de l'habitation, Site de Légifrance, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006896108&cidTexte=LEGITEXT000006074096>, (consulté le 19 novembre 2014).

3 à 5. Un représentant de la direction doit être présent dans les locaux afin de décider des premières mesures de sécurité à prendre en cas de problème²³⁷.

Des contraintes de ce type se sont par exemples posées au moment de la construction de la BULAC. Comme la bibliothèque correspondait à un ERP de 1^{ère} catégorie, il était obligatoire d'avoir trois agents de sécurité pour pouvoir ouvrir. Afin d'ouvrir la nuit, la BULAC a obtenu un régime exceptionnel. En effet, une dérogation a été nécessaire pour ouvrir le bâtiment lorsqu'il était fermé au public. On passe d'un régime d'ERP à un régime de droit du travail, les personnes pouvant bénéficier des services de la bibliothèque de nuit étant considérées comme des professionnels. Ils connaissent donc assez le bâtiment pour pouvoir évacuer seuls en cas d'incendie. S'ils étaient considérés comme du public, la même consigne de sécurité que le jour s'appliquerait : la présence de trois agents de sécurité serait obligatoire. Un agent de sécurité est toutefois nécessaire dans le bâtiment et effectue une ronde toutes les heures²³⁸.

De plus, les bibliothèques sont des ERP de type S²³⁹. Les dispositions applicables aux bibliothèques sont donc complétées par l'arrêté du 12 juin 1995 applicable au 18 septembre 1995²⁴⁰.

Se pose la question du nombre d'agents nécessaire au minimum dans l'établissement. Une enquête de 2007 donne le chiffre d'un agent nécessaire pour 253 m²²⁴¹. L'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP dit que la présence d'un représentant de la direction est obligatoire uniquement pour les établissements des quatre premières catégories.

L'article 6 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État stipule que le personnel contractuel peut occuper les mêmes fonctions que les fonctionnaires : « Les fonctions correspondant à un besoin saisonnier ou occasionnel sont assurées par des agents contractuels, lorsqu'elles ne peuvent être assurées par des fonctionnaires titulaires. »

Selon la lecture faite par Anne Boraud en accord avec la directrice générale des services de l'université, pour les bibliothèques universitaires, le cadre législatif fait qu'il n'y a pas obligation d'avoir un cadre A sur place mais impose seulement une permanence téléphonique et la possibilité pour un cadre A de se rendre sur les lieux en 15 minutes. Il faut un cadre A qui soit en responsabilité générale en matière de sécurité. À l'Université de Technologie de Troyes, il y a donc en soirée, des moniteurs étudiants et un responsable de la sécurité qui est, dans ce cas, un personnel de la sécurité de l'université. C'est lui qui a la charge de fermer la bibliothèque²⁴².

Les obligations en matière de sécurité des personnes et des bâtiments s'imposent aux bibliothèques qui doivent trouver des solutions pour s'y conformer.

²³⁷ M. Déage, *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement ?*, op. cit., p. 52.

²³⁸ Entretien avec Marie-Lise Tsagouria, directrice de la BULAC.

²³⁹ Casso et Associés, *Réglementation et mise en sécurité incendie des ERP dispositions générales, dispositions particulières*, op. cit., p. 27.

²⁴⁰ *Ibid.*, p. 21.

²⁴¹ M.-F. Bisbrouck, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, op. cit., p. 376.

²⁴² Intervention d'Anne Boraud, directrice du SCD de l'Université de Technologie de Troyes, dans le cadre du cours du 2 juin : Travailler avec les partenaires sociaux dans le cadre d'un changement.

2. Quelles dynamiques favorables à l'extension des horaires d'ouverture ?

2.1 Bilan du questionnaire

Grâce au questionnaire envoyé aux bibliothèques, on va chercher à déterminer quels sont les éléments ayant un impact décisif sur l'extension des horaires d'ouverture. En effet, on essayera de détacher les éléments statistiques récurrents dans les établissements les plus ouvertes en bibliothèques municipales et en bibliothèques universitaires.

Pour ce faire, on croise les données du rapport de l'IGB consacré aux horaires d'ouverture avec les données obtenues grâce à notre questionnaire.

Pour la constitution de l'échantillon de bibliothèques municipales, on choisit 13 bibliothèques qui ont été mentionnées dans le rapport de l'IGB comme ayant des horaires d'ouverture larges, toutes sont ouvertes plus de 40 heures par semaine, et qui ont répondu au questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire. L'échantillon regroupe donc les villes de Besançon, de Caen, d'Issy-les-Moulineaux, de Lille, de Lyon, de Marseille, de Mulhouse, de Nice, de Perpignan, de Quimper, de Rennes, de Strasbourg, de Troyes et de Villeurbanne.

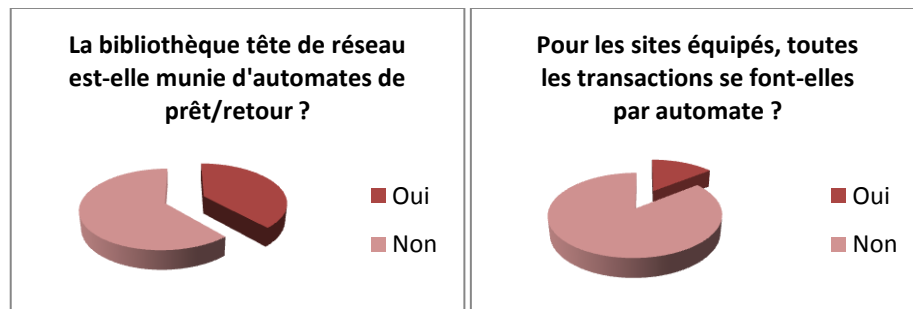
Pour la constitution de l'échantillon de bibliothèques universitaires, on a choisi 8 bibliothèques qui à l'instar des bibliothèques de l'échantillon précédent, sont mentionnées dans le rapport de l'IGB comme ayant des horaires d'ouverture larges, toutes sont ainsi ouvertes plus de 65 heures par semaine, et ont répondu au questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce mémoire. L'échantillon regroupe la bibliothèque universitaire Saint-Serge d'Angers, la bibliothèque de Lettres et de Sciences Humaines de Brest (UBO), la bibliothèque de Droit et de Lettres de Dijon, la bibliothèque de Sciences de Lyon 1, la bibliothèque universitaire de Nouvelle-Calédonie située à Nouméa, la BULAC, la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines et la bibliothèque de l'Université de Technologie de Troyes.

Cette étude statistique va nous permettre de tester quels sont les facteurs qui facilitent l'extension des horaires d'ouverture. Plusieurs hypothèses sont émises concernant :

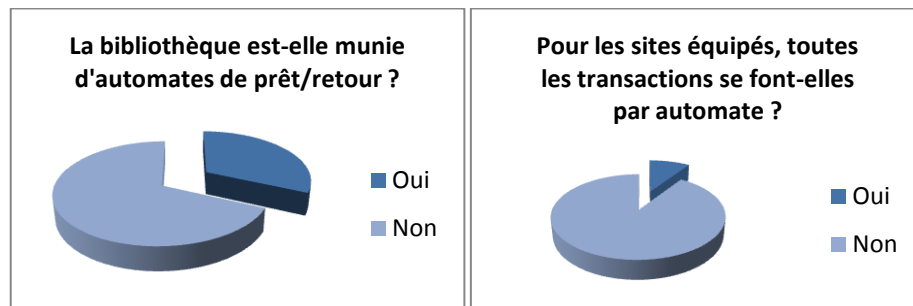
- Le degré d'automatisation des établissements,
- La nature des espaces de la bibliothèque,
- L'organisation des services,
- L'appartenance à un réseau,
- L'organisation du travail interne.

Les graphiques en rouge présentent les résultats en bibliothèques de lecture publique et les graphiques bleus ceux des bibliothèques universitaires.

2.1.1 Le degré d'automatisation des établissements



Figures 33 et 34 : L'automatisation des bibliothèques tête de réseau et le degré d'utilisation des automates de prêt en bibliothèque municipale



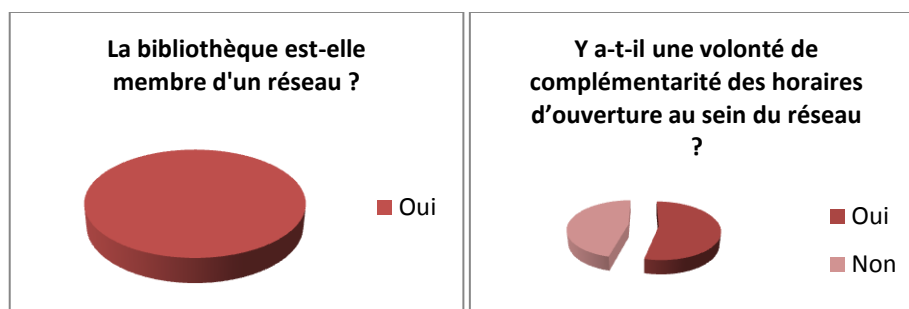
Figures 35 et 36 : L'automatisation des bibliothèques et le degré d'utilisation des automates de prêt en bibliothèque universitaire

Il apparaît que l'automatisation des établissements n'est pas aujourd'hui un élément déterminant pour avoir des horaires d'ouverture élargis. Si l'automatisation est présente dans certaines bibliothèques, elle n'apparaît pas majoritaire dans les bibliothèques municipales et universitaires de notre échantillon.

De plus, le questionnaire cherchait aussi à évaluer, sur l'ensemble des réseaux, quel était le degré d'utilisation des automates de prêt. Là aussi, il apparaît que leur utilisation est souvent limitée, par exemple, aux seules opérations de prêt. Les bibliothèques n'utilisent donc pas encore la pleine potentialité de ces équipements afin de décharger leurs équipes des tâches de prêt/retour.

Bien sûr, cela ne signifie pas dire que l'automatisation des opérations de prêt/retour n'est pas une piste importante afin d'élargir les horaires d'ouverture à l'avenir. D'ailleurs, plusieurs bibliothèques de l'échantillon indiquent que des projets d'automatisation sont en cours. C'est le cas pour les réseaux de lecture publique de Caen et de Strasbourg. Cela confirme ainsi l'intérêt des bibliothèques pour une gestion automatisée de prêts/retours.

2.1.2 L'appartenance à un réseau



Figures 37 et 38 : L'appartenance à un réseau des bibliothèques municipales et la complémentarité des horaires au sein des réseaux de lecture publique



Figure 39 : La complémentarité des horaires d'ouverture au sein des SCD

Toutes les bibliothèques membres de notre échantillon appartiennent à un réseau. C'est le cas pour les bibliothèques municipales et pour les bibliothèques universitaires qui appartiennent de fait à un SCD. À cela s'ajoute que la moitié des bibliothèques municipales profitent de cette structure pour organiser une complémentarité des horaires d'ouverture au sein de ce réseau. Cette proportion est encore plus importante dans le cas des SCD.

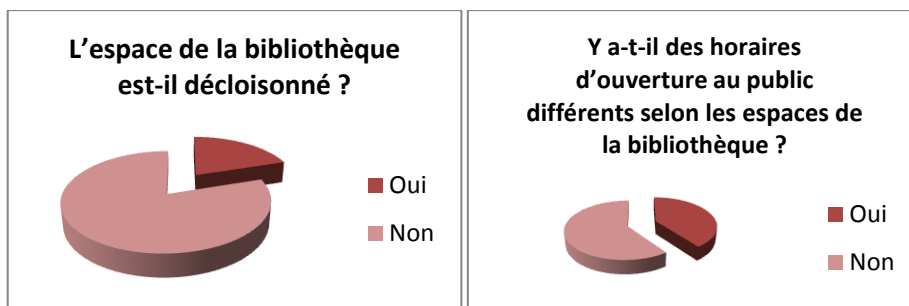
En cela, l'organisation en réseau apparaît comme un élément favorable déterminant pour l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques.

2.1.3 La nature des espaces de la bibliothèque

Les statistiques concernant l'espace ont exclu les bibliothèques qui n'avaient pas mené de projet d'extension des horaires d'ouverture dans les cinq dernières années. Cela permettait de mieux cerner ce qui avait été mis en œuvre pour avoir un impact direct sur l'extension des horaires d'ouverture.

Ainsi, 5 bibliothèques municipales de notre échantillon ont mené un projet d'extension de leurs horaires d'ouverture dans les cinq dernières années. Il s'agit des bibliothèques de Lille, Lyon, Mulhouse, Nice et Strasbourg.

Pour les bibliothèques universitaires, 7 bibliothèques de notre échantillon ont mené un projet d'extension des horaires d'ouverture : la bibliothèque universitaire Saint-Serge d'Angers, la bibliothèque de Lettres et de Sciences Humaines de Brest, la bibliothèque de Droit et de Lettres de Dijon, la bibliothèque de Sciences de Lyon 1, la bibliothèque universitaire de Nouvelle-Calédonie, la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines et la bibliothèque de l'université de Technologie de Troyes.



Figures 40 et 41 : Le décroisonnement de l'espace de la bibliothèque et les horaires d'ouverture différenciés en bibliothèque municipale

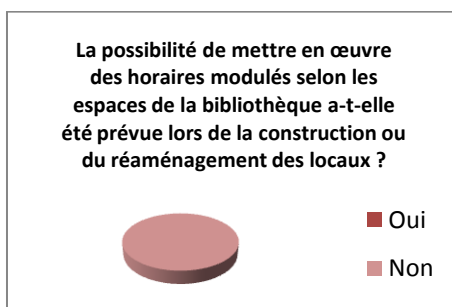
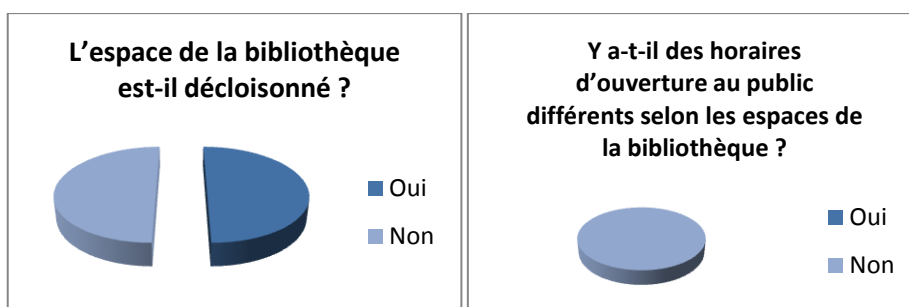


Figure 42 : La possibilité de mettre en place des horaires d'ouverture différents selon les espaces en bibliothèque municipale



Figures 43 et 44 : Le décroisonnement de l'espace de la bibliothèque et les horaires d'ouverture différenciés en bibliothèque universitaire

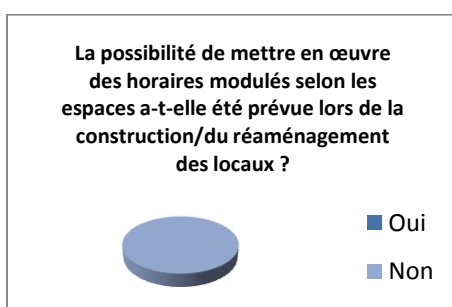


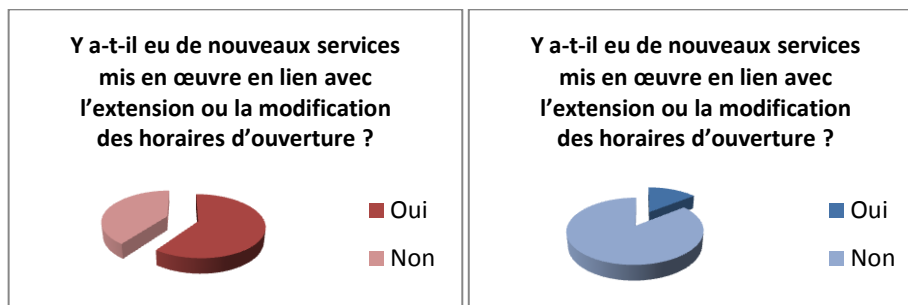
Figure 45 : La possibilité de mettre en place des horaires d'ouverture différents selon les espaces en bibliothèque universitaire

Les résultats du questionnaire indiquent que les caractéristiques de l'espace de la bibliothèque ne déterminent pas la mise en place d'horaires d'ouverture élargis aujourd'hui. En effet, la majorité des bibliothèques ayant entrepris un chantier d'extension des horaires d'ouverture n'ont pas un espace décroisonné et ne prévoient pas d'horaires d'ouverture différents des espaces.

Néanmoins, cela semble un des éléments importants à prendre en compte à l'avenir afin de faciliter l'extension des horaires d'ouverture.

2.1.4. Les services

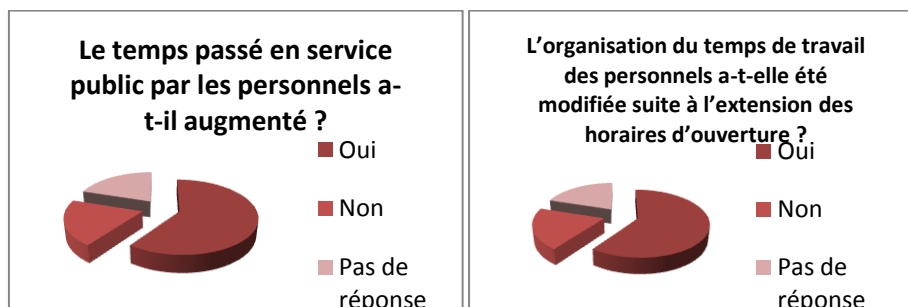
Les statistiques concernant les services ont exclu les bibliothèques qui n'avaient pas mené de projet d'extension des horaires d'ouverture dans les cinq dernières années. Cela permet de mieux cerner ce qui a été mis en œuvre pour avoir un impact direct sur l'extension des horaires d'ouverture. L'échantillon concerné est donc le même que précédemment.



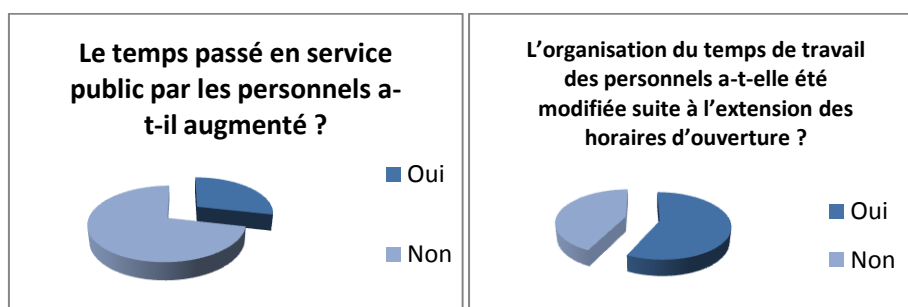
Figures 46 et 47 : La mise en œuvre de nouveaux services en bibliothèques municipales et universitaires dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture

Pour les bibliothèques qui ont mené un travail sur l'extension de leurs horaires d'ouverture dans les cinq ans, il apparaît que cela ait pu être concomitant d'une réflexion sur l'offre de services de la bibliothèque notamment dans les bibliothèques municipales.

À cela, il faut ajouter l'augmentation du temps passé en service public.



Figures 48 et 49 : Les modifications de l'organisation du temps de travail des personnels et l'augmentation du temps passé en service public dans les bibliothèques municipales

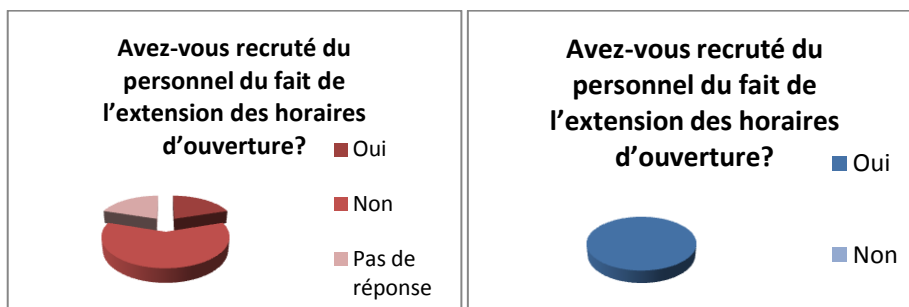


Figures 50 et 51 : Les modifications de l'organisation du temps de travail des personnels et l'augmentation du temps passé en service public dans les bibliothèques universitaires

Ainsi, les services peuvent être modifiés, mais il apparaît également que le temps passé en service public augmente en bibliothèque municipale. Le recrutement de vacataires étudiants par les bibliothèques universitaires explique que le temps passé en service public par les personnels des bibliothèques universitaires

n'augmente pas dans la majorité des cas. Apparaît donc ici le lien entre l'extension des horaires d'ouverture et l'exigence de médiation.

2.1.5 Les dépenses de fonctionnement

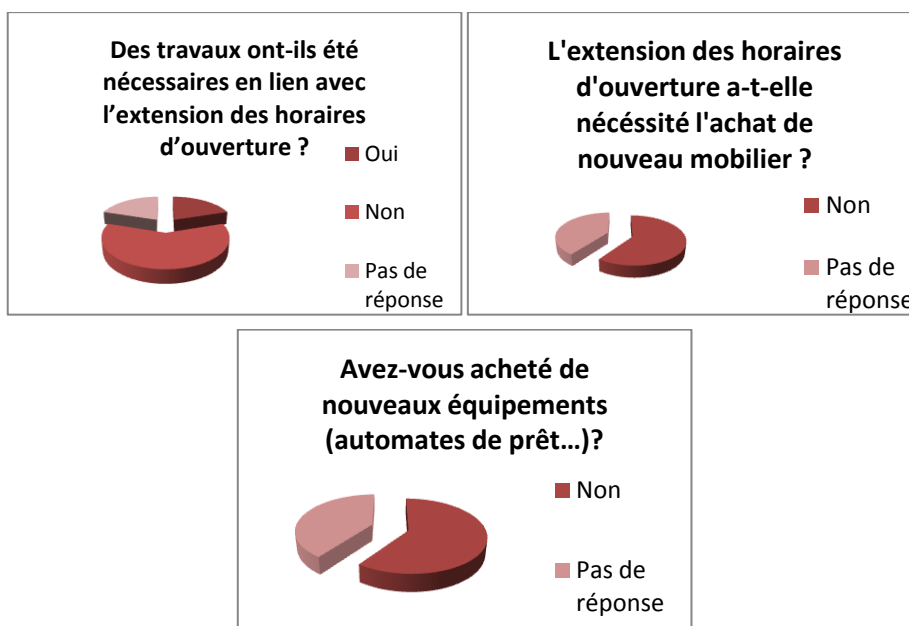


Figures 52 et 53 : Le recrutement de personnels du fait de l'extension des horaires d'ouverture

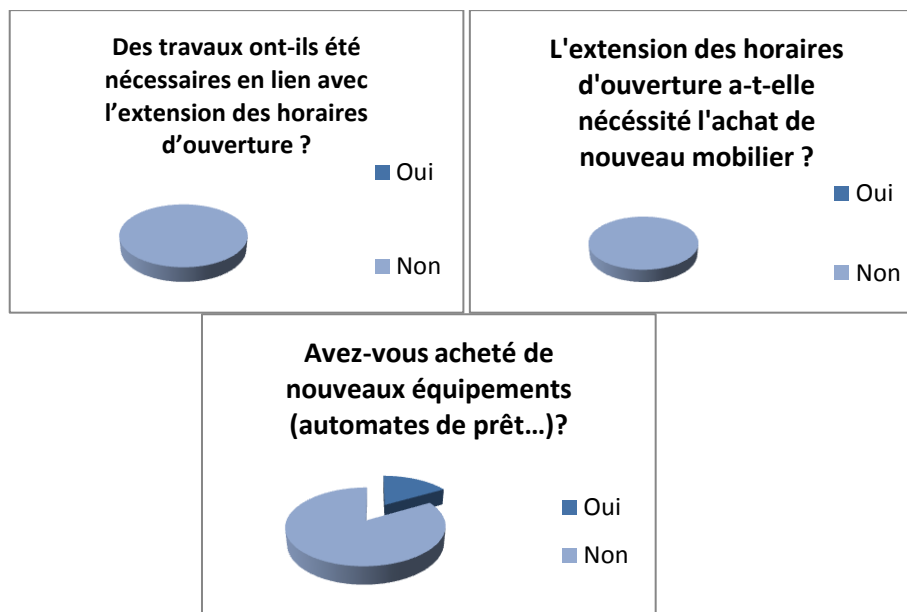
Sur l'échantillon étudié, l'extension des horaires d'ouverture n'a pas nécessité le recrutement de personnel en bibliothèques municipales mais des vacataires ont été recrutés à chaque fois dans les bibliothèques universitaires.

Si la question des dépenses de fonctionnement apparaît souvent dans le questionnaire comme un frein à l'extension des horaires d'ouverture, il semblerait que la situation soit différente en bibliothèques municipales et universitaires.

2.1.6 Les dépenses d'investissement



Figures 54, 55 et 56 : Les travaux, l'achat de mobilier ou d'équipement suite à l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèques municipales



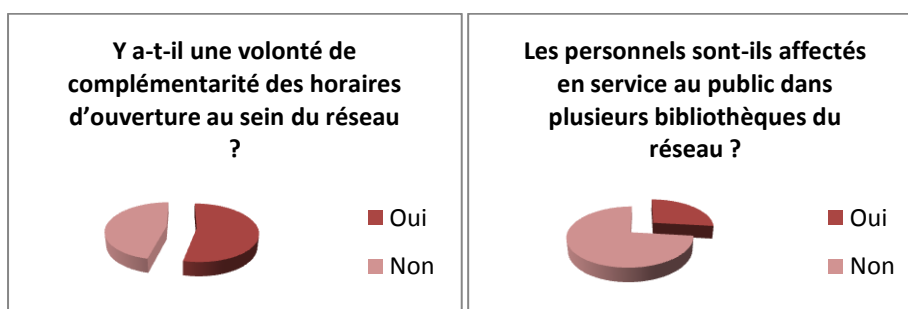
Figures 57, 58 et 59 : Les travaux, l'achat de mobilier ou d'équipement suite à l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire

Si les dépenses de fonctionnement reviennent souvent dans le questionnaire comme étant un frein à l'élargissement des horaires d'ouverture, il semblerait que les établissements de l'échantillon n'aient majoritairement pas eu besoin d'acquérir de nouveau matériel, de faire des travaux ou d'acheter du nouveau mobilier. L'extension des horaires d'ouverture est donc possible sans faire de dépenses d'investissement même si des travaux, l'acquisition de nouveau mobilier ou de nouveaux équipements peuvent néanmoins la faciliter.

2.2 Dynamiques favorables à l'extension des horaires

2.2.1 Le travail en réseau et la mutualisation

Le bilan du questionnaire semble inviter à considérer le travail en réseau comme l'une des pistes permettant l'extension des horaires d'ouverture. Cependant, encore aujourd'hui, le fonctionnement en réseau n'apparaît pas majoritaire. Ainsi, le questionnaire lancé dans le cadre de ce mémoire montre que les bibliothèques municipales n'utilisent pas toutes les possibilités liées au réseau pour permettre l'extension de leurs horaires d'ouverture. Seule la moitié des bibliothèques mettent en place des horaires complémentaires à l'échelle du réseau et les personnels ne sont affectés en service public sur tout le réseau que pour moins d'un quart des bibliothèques.



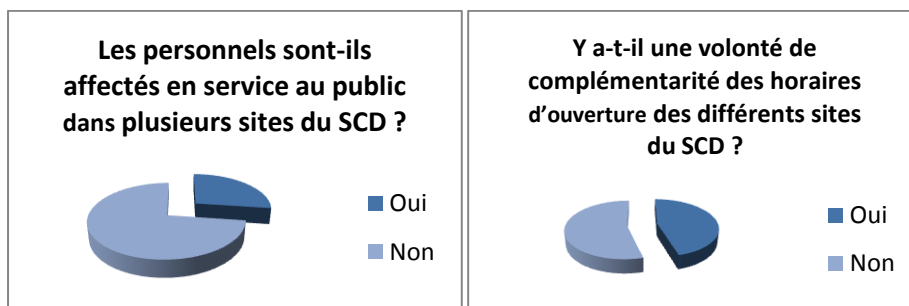
Figures 60 et 61 : La volonté de complémentarité des horaires d'ouverture et l'affectation des personnels dans un réseau en bibliothèques municipales

Pourtant, penser l'extension des horaires d'ouverture à l'échelle d'un réseau semble être une piste importante pour élargir les horaires d'ouverture. Cela permet d'ouvrir plus longtemps au moins certaines bibliothèques du réseau avec l'appui du personnel des autres bibliothèques. Le réseau permet ainsi une mutualisation des moyens propice à l'extension des horaires d'ouverture notamment l'été ou pendant les vacances scolaires²⁴³. C'est le cas à Quimper où les personnels peuvent être appelés à travailler dans tout le réseau²⁴⁴ ainsi qu'à Montpellier.

L'ouverture des médiathèques Émile Zola et Federico Fellini est possible grâce à l'engagement de l'ensemble des équipes du réseau (et non pas uniquement de celles du centre ville). Ce choix renforce la logique du réseau : des échanges professionnels très intéressants, des partages de compétences et d'expériences²⁴⁵.

De plus, dans le réseau de lecture publique de Clermont-Communauté, Dominique Mans remarque que, même si tout le public ne se déplace pas dans l'ensemble du réseau, l'usage multisite se développe²⁴⁶.

Les SCD semblent peu profiter de leur structure de réseau pour élargir leurs horaires d'ouverture comme le montrent les deux graphiques ci-dessous obtenus grâce aux réponses au questionnaire mis en ligne dans le cadre de ce travail de mémoire. Penser les horaires d'ouverture à l'échelle d'un SCD semblerait pouvoir apporter des réponses logistiques aux contraintes induites par l'extension des horaires d'ouverture et notamment le déploiement du personnel dans tout le SCD.



Figures 62 et 63 : La volonté de complémentarité des horaires d'ouverture et l'affectation des personnels dans un SCD

La nécessité du travail en réseau nous invite également à concevoir une mutualisation plus large. En effet, comme l'explique Yves Alix, les bibliothécaires possèdent un savoir-faire dans le domaine de la mutualisation, beaucoup d'initiatives ayant vu le jour pour mutualiser les pratiques notamment à l'internationale avec la création de l'IFLA en 1927 ou avec l'adoption de normes de catalogages communes : les ISBD en 1971. Au niveau national, la création d'un catalogue partagé, le SUDOC, permet d'avoir un outil de catalogage coopératif. La même chose se développe également en bibliothèques municipales.

Que des centaines de bibliothécaires cataloguent le même jour l'ouvrage ayant reçu le prix Goncourt, cela n'a pas de sens ! La mutualisation

²⁴³ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 31.

²⁴⁴ Entretien avec François Rosfelter, directeur des médiathèques de Quimper Communauté.

²⁴⁵ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », op. cit., p. 30.

²⁴⁶ Entretien avec Dominique Mans, directeur du réseau de lecture de Clermont Communauté.

doit entrer dans les pratiques. À l'étranger, sont mises en place des centrales d'achat et de traitement des ressources. On peut s'en inspirer²⁴⁷.

Ces outils communs permettent de libérer du temps aux équipes en interne qui peuvent se consacrer à d'autres tâches ou répartir différemment leur temps de travail.

La mutualisation apparaît également comme inévitable dans un contexte de raréfaction des ressources de l'État et d'exigences toujours plus fortes vis-à-vis du service public.

[A]ucune bibliothèque ne peut plus se suffire à elle-même. La coopération est une nécessité, de même que les partenariats. Dans ce paysage, la mutualisation est plus qu'une étape supplémentaire : c'est un pas décisif à faire²⁴⁸.

Yves Alix propose de se fixer des objectifs de mutualisation. Pour lui, il revient aux instances professionnelles de définir des objectifs dans six domaines :

L'exposition en commun des ressources, catalogues d'aujourd'hui, collections numérisées demain.

Les achats mutualisés – consortium, coopératives d'achats-, dans la perspective d'une véritable complémentarité documentaire.

La conservation partagée, étendue au stockage pérenne des ressources numériques.

La mise en commun des fonctions support – centres techniques.

L'échange et le partage des personnels.

La mutualisation des bâtiments²⁴⁹.

Tous ces éléments de mutualisation apparaissent pouvoir aider à l'extension des horaires d'ouverture en libérant le personnel de certaines tâches qui seraient mutualisées pour répartir différemment le temps de travail des agents dans le but de se consacrer davantage à l'accueil des usagers.

Il faut également penser la mutualisation au regard du service rendu par les bibliothèques, ce qui amène à concevoir des mutualisations entre des établissements de différente nature. Cet enjeu est présent à l'article 5 de la Charte des bibliothèques de 1991.

L'accès du public à l'information, à la formation et à la culture est d'abord assuré dans le cadre du réseau des bibliothèques de lecture publique. Les bibliothèques scolaires sont ouvertes aux élèves et à ceux qui concourent à leur formation. Elles peuvent également être ouvertes à d'autres utilisateurs dans le cadre des conventions prévues par la loi. Les bibliothèques universitaires et spécialisées sont ouvertes aux usagers et aux personnels des établissements dont elles dépendent. Elles sont également ouvertes à d'autres utilisateurs dans des conditions précisées par les autorités responsables. D'une manière générale, toute bibliothèque doit s'inscrire dans un ensemble organisé dont l'objectif est de fonctionner en réseau. En conséquence, toute

²⁴⁷ D. Arot, « La mutualisation doit entrer dans les pratiques des bibliothèques », *op. cit.*, p. 8.

²⁴⁸ Yves Alix, « Bibliothécaires, obligés de travailler main dans la main », *Archimag.com*, février 2011, n° 42: Bibliothèques: les nouveaux usages, p. 70.

²⁴⁹ *Ibid.*

demande doit pouvoir être satisfaite. Les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires²⁵⁰.

Cependant, aujourd'hui, les exemples de mutualisation dans le domaine des horaires d'ouverture apparaissent rares, même si une coopération forte a bien lieu à Troyes. En effet, une convention entre la bibliothèque universitaire et la bibliothèque municipale a été établie. Elle est née de la volonté du SCD de travailler à l'extension des horaires d'ouverture quand il ne lui était pas possible d'ouvrir après 12h le samedi alors qu'une demande de la part des étudiants existait. La convention passée entre les deux établissements mentionne donc explicitement des horaires d'accueil des étudiants à la Médiathèque du Grand Troyes de 13h à 18h le samedi en salle d'étude²⁵¹.

En effet, la question de la coopération entre bibliothèques municipales et universitaires se pose d'autant plus que comme l'ont montré l'étude du MOTif et de nombreuses études sur la fréquentation des bibliothèques municipales, notamment le week-end, ces établissements ont en commun le public étudiant. La fermeture des bibliothèques universitaires les week-ends engendre une plus grande fréquentation des bibliothèques municipales par ce public ces jours-là. En cela, il pourrait paraître pertinent qu'un dialogue s'engage entre bibliothèques universitaires et municipales sur cette question.

Le travail en réseau et, à plus grande échelle, la mutualisation apparaissent comme deux pistes importantes pour élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques.

2.2.2 S'insérer dans des politiques plus larges

Afin d'étendre leurs horaires d'ouverture, il est nécessaire pour les bibliothèques de solliciter une aide financière ou logistique de la collectivité ou de l'université de laquelle elles dépendent. Pour faciliter ce dialogue et mettre en perspective le besoin d'élargir les horaires d'ouverture, il apparaît intéressant de resituer cette extension dans le cadre de politiques plus larges.

Ainsi l'extension des horaires d'ouverture implique, on l'a vu, un changement dans la conception du service qui place désormais les besoins de l'utilisateur au centre, ce qui développe les missions d'accueil du public au sens large, c'est-à-dire de médiation. Cette dynamique est déjà présente dans des processus tels que celui de la Charte Marianne. En effet, la Charte Marianne mise en place par la circulaire du 2 mars 2004 et généralisée en janvier 2005 est une démarche qualité qui concerne tous les services publics dans le cadre du mouvement plus vaste de la modernisation de l'action publique. Elle vise à améliorer la qualité d'accueil dans tous les services publics²⁵². En 2008, le référentiel Marianne a été mis en place pour aller plus loin et permettre de labéliser les établissements qui répondent aux critères définis par le référentiel. Il comprend de très nombreux critères dont beaucoup s'avèrent pertinents si l'on veut penser l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques. Il se déploie en plusieurs engagements.

²⁵⁰ Conseil supérieur des bibliothèques, *Charte des bibliothèques*, Paris, 1992, 14 p.

²⁵¹ Mails échangés avec Anne Boraud, directrice du SCD de l'Université de Technologie de Troyes.

²⁵² «Comment améliorer l'accueil des usagers ? », Site Vie-publique.fr, <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/administration/modernisation/attentes-usagers/comment-ameliorer-accueil-usagers.html>, 3 juin 2012, (consulté le 30 octobre 2014).

Le référentiel Marianne comporte 19 engagements : 14 engagements destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service et un volet de 5 engagements, relatifs au management et à l'organisation interne, indispensables pour assurer la pérennité du système qualité en place.

Ils s'organisent autour de 5 grands principes :

- des horaires adaptés ;
- un accueil courtois ;
- des informations claires ;
- des délais garantis ;
- une écoute permanente²⁵³.

Le référentiel est ensuite plus détaillé et demande, par exemple un « équilibre entre les fonctions de « *front et back office* » en fonction des flux d'accueil »²⁵⁴.

Dominique Arot observe ainsi que plusieurs bibliothèques se sont inscrites dans ce processus dans le rapport de l'IGB consacré à l'extension des horaires d'ouverture.

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 défectueux²⁵⁵.

C'est ainsi que la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin-en-Yvelines a été auditée et classée 7^{ème} sur 29 bibliothèques ayant fait l'objet de cette évaluation. Obtenir le label Marianne est l'un des projets conduit par la bibliothèque pour l'année 2015²⁵⁶.

De manière générale, il paraît important que la bibliothèque prenne sa place dans la communauté qu'elle dessert. C'est ainsi que les bibliothèques universitaires doivent pouvoir expliquer que l'extension des horaires d'ouverture s'inscrit pleinement dans l'objectif de réussite des étudiants tel que cela a pu être le cas avec le plan « Réussite en licence ». Ainsi ce plan voulait « diviser par deux le taux d'échec en première année en 5 ans²⁵⁷ ». Or, une étude publiée par l'université de Toulouse a montré le lien entre la réussite en licence et la fréquentation de la bibliothèque universitaire :

En analysant le lien entre emprunt et réussite nous avons ensuite démontré statistiquement que les lecteurs actifs réussissent mieux que les

²⁵³ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, « Le référentiel Marianne : socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil », Site du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliorer/en-fixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-d-engagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>, (consulté le 30 octobre 2014).

²⁵⁴ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, « Référentiel Marianne », Site du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, 2013, p. 5, [PDF en ligne], <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/referentiel_marianne_vf_juin_2013.pdf>.

²⁵⁵ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques: progrès et obstacles*, op. cit., p. 47.

²⁵⁶ Géraldine Freret, « Les BU de l'UVSQ classées 7ème sur 29 bibliothèques auditées », Site de l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, <http://www.uvsq.fr/les-bu-de-l-uvsq-classees-7eme-sur-29-bibliotheques-auditees-336723.kjsp?RH=ACCUEIL-FR>, (consulté le 8 novembre 2014).

²⁵⁷ Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, « Plan pour la réussite en licence : 730 millions d'euros d'ici 2012 », Site du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20651/plan-pour-la-reussite-en-licence-730-millions-d-euros-d-ici-2012.html>, (consulté le 30 octobre 2014).

autres, et ce d'autant plus que leur emprunt est important. Nous avons pu en déduire que l'emprunt est bien un des comportements conduisant à la réussite. [...] Notre principal résultat est que nous avons montré que les étudiants qui empruntent sont aussi ceux qui réussissent et que parmi ceux qui empruntent, ceux qui empruntent le plus sont aussi ceux qui réussissent le plus²⁵⁸.

En effet, les universités, si elles ne perçoivent pas que le service apporté par la bibliothèque s'inscrit pleinement dans l'activité de l'université, peuvent préférer fermer entièrement leurs établissements à certains horaires tardifs ou durant certaines périodes de congés ce qui leur permettra « de concentrer la force de travail de leur personnel pendant les périodes d'activité importante telles que les inscriptions ou les examens »²⁵⁹. C'est ainsi que les extensions d'horaires du site de médecine de l'université de Lyon 1 ont nécessité une négociation afin que les contraintes horaires du PC de sécurité de l'université soient adaptées au fonctionnement de la bibliothèque²⁶⁰.

Il peut également être intéressant de mettre en valeur des éléments qui n'ont pas de lien direct avec les missions de la bibliothèque lorsque l'on veut solliciter des financements. Ainsi, Isabelle Scheider explique que la région Rhône-Alpes est un financeur important de projets dans le domaine de l'enseignement supérieur et la recherche par l'intermédiaire du Schéma régional pour l'enseignement supérieur et la recherche. Les créations d'emplois pour les étudiants liés à l'extension des horaires sont l'un des critères de sélection des dossiers par la région²⁶¹. Ce sont donc tous les aspects du fonctionnement de la bibliothèque qui peuvent être valorisés dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture.

Enfin, en bibliothèques de lecture publique, il est important de pouvoir situer son action dans le cadre de la politique culturelle de la ville et donc de pouvoir saisir les opportunités qui se présentent dans ce cadre-là. En cela, il peut être intéressant d'adapter ses horaires d'ouverture à ceux des autres services publics municipaux.

Les mairies [...] demandent à l'heure actuelle de plus en plus de synergie entre leurs services, de l'école à l'événementiel. Il ne s'agit pas de voir sa bibliothèque en termes de gestion et de court terme, ce qui risque inévitablement de ne conduire qu'à rationaliser le poids de la masse salariale, mais bien sous l'angle de la politique culturelle et de sa projection dans l'avenir. Alors les besoins auxquels il faut répondre sont nombreux : aider les demandeurs d'emploi à écrire leur CV, accompagner les jeunes dans la création de leur blog, être partie prenante de la formation tout au long de la vie, etc²⁶².

En effet, les horaires d'ouverture font pleinement partie de la politique de service et en cela doivent s'inscrire dans le projet d'établissement. L'étude du

²⁵⁸ Romain Fantin, *Emprunt en bibliothèques universitaires et réussite aux examens de licence*, Université de Toulouse, 2012, p. 5, [PDF en ligne], <<http://bibliotheques.univ-toulouse.fr/fichiers/etude-emprunt-en-bu-et-reussite-en-licence20121221.pdf>>.

²⁵⁹ G. Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? », *op. cit.*

²⁶⁰ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

²⁶¹ Entretien avec Isabelle Scheider, directrice du SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon 1.

²⁶² J.-C. Utard, « Bibliothèques de Paris: des automates pour un meilleur service », *op. cit.*, p. 52.

MOTif concluait que l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques devait s'inscrire dans un projet politique.

Les orientations définies en matière d'horaires relèvent de la politique d'établissement. Le projet de la bibliothèque dépend quant à lui du projet politique porté par la collectivité et de son aptitude à le mettre en œuvre en favorisant notamment le fonctionnement transversal des institutions culturelles, sociales, éducatives, etc. L'offre de services de la bibliothèque doit être envisagée comme la composante d'une offre globale mise en œuvre à l'échelle du territoire²⁶³.

C'est dans ce cadre que s'inscrit l'ouverture le dimanche de la bibliothèque de Montpellier.

L'élargissement des horaires d'ouverture des médiathèques de Montpellier Agglomération s'inscrit dans un plan d'action plus large. Ainsi un plan de relance de la démocratisation de l'accès à l'information et au savoir 2007-2011 des médiathèques a-t-il été élaboré : offre de jeux, automatisation, nouveau système informatique, actions hors les murs... Effectivement, l'ouverture du dimanche ne peut pas être le seul axe de modernisations de nos établissements²⁶⁴.

Penser l'extension des horaires d'ouverture à l'échelle de l'université ou de la collectivité semble être l'une des clefs pour que les tutelles se saisissent des projets d'extension des horaires d'ouverture.

²⁶³ Cécile Moscovitz, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Ile-de-France: horaires et usages des publics*, *op. cit.*

²⁶⁴ Tempo territorial, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », *op. cit.*, p. 28.

CONCLUSION

Élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques permet de questionner le rôle que l'on veut faire jouer à la bibliothèque dans la société. En effet, les horaires d'ouverture sont porteurs de sens et nous renseignent sur les ambitions de la bibliothèque.

Plus largement, ils nous renseignent aussi sur les ambitions des décideurs publics. Ainsi Patrick Weil, président de Bibliothèques sans Frontières, dans une tribune publiée dans le journal *Le Monde* en appelle à l'ouverture des bibliothèques le dimanche. Pour lui, elle est un moyen d'amener les talents d'un pays à s'épanouir. Il propose la création d'un fonds abondé par une taxe sur les entreprises ouvertes le dimanche afin de financer cet effort dans les bibliothèques²⁶⁵.

Pour repenser les espaces et les services des bibliothèques, il apparaît d'abord qu'il faille les repenser à l'échelle du service public qui impose de mettre l'utilisateur au cœur de la définition des services. Cela va de pair avec la nécessité d'intégrer la bibliothèque dans son environnement en accordant les horaires d'ouverture avec les autres équipements présents sur le territoire pour l'intégrer aux différents pôles d'activité. Cette mise en perspective du lieu bibliothèque et des services proposés va permettre de repenser les espaces et les services en fonction des besoins des usagers. Plus que l'extension des horaires d'ouverture, c'est l'adaptation des horaires d'ouverture qui apparaît ici primordiale. Pourtant, l'extension des horaires d'ouverture est un projet complexe à mener qui demande le respect de normes de sécurité contraignantes dans le cas d'extension en soirée notamment et exige de convaincre les décideurs politiques de même que les équipes.

Malgré ces complexités, des éléments semblent pouvoir permettre l'extension des horaires d'ouverture tels que l'externalisation des tâches de traitement documentaire, l'automatisation, la priorité accordée au service public, l'organisation de l'espace et le recrutement de vacataires étudiants. Deux pistes importantes se détachent également pour encourager à l'avenir l'extension des horaires d'ouverture : c'est tout d'abord le travail en réseau et la mutualisation qui vont permettre de libérer les personnels de certaines tâches de travail et la nécessité pour les bibliothèques d'inclure les extensions d'horaires dans d'autres politiques publiques afin de bénéficier d'un soutien politique et financier important.

Ces conclusions nous amènent donc à affirmer que l'extension des horaires d'ouverture est un projet exigeant. L'actualité nous invite effectivement à penser que c'est un projet qui ne va pas toujours de soi pour les décideurs et les personnels de bibliothèques comme en témoigne la réduction des horaires d'ouverture dans les bibliothèques municipales de Marseille²⁶⁶.

En effet, élargir les horaires d'ouverture des bibliothèques demande une remise en cause importante des pratiques de travail par les équipes de la

²⁶⁵ Patrick Weil, « Ouvrons enfin les bibliothèques le dimanche ! », *Le Monde*, 3 nov. 2014, p. 14.

²⁶⁶ Eric Miguet, « Marseille, malade de ses bibliothèques », Site de Metronews, <http://www.metronews.fr/marseille/marseille-malade-de-ses-bibliotheques/mnkk!JfgHkIKoUqagM/>, 11 novembre 2014, (consulté le 13 novembre 2014).

bibliothèque et la nécessité d'un changement de norme. La médiation devient alors au centre de l'activité du personnel de la bibliothèque au détriment des tâches qui faisaient auparavant la technicité – et donc la légitimité ?- du métier de bibliothécaire. À l'heure où le métier de bibliothécaire, pris au sens large, est sujet à de nombreuses interrogations, faire du public le centre des préoccupations, c'est donner du sens à la bibliothèque à la fois comme service et comme lieu mais aussi proclamer la nécessité du bibliothécaire, personnel compétent pour les activités de médiation.

C'est aussi une manière différente d'envisager le public. Cela implique également un changement de norme par rapport au public. Dans le domaine des horaires d'ouverture, les bibliothèques s'adaptent à la demande des usagers et ne sont plus prescriptrices. Cette nouvelle conception de l'utilisateur est liée à la conception du service public et donc du public tel que l'explique Dominique Lahary qui a mené une étude auprès des différentes générations de bibliothécaires.

[...] Ce qui est surtout évoqué par les baby-boomers et leurs suivants immédiats, c'est le « service public » qui revient comme une litanie. En quelque sorte, un public construit, institué. Les autres envisagent plutôt les individus et leurs désirs, sur lesquels leur parti pris de non-hiérarchisation culturelle les protège de tout jugement.

Écoutons l'indignation d'un trentenaire : « Quand une directrice de bibliothèque municipale annonce dans la Gazette des communes que l'utilisateur a perdu le sens du service public, qu'il consomme et qu'il veut tout, tout de suite, c'est un discours que je ne partage pas personnellement, et qui n'est à mon avis pas entendu par ma génération :

Le sens du service public, c'est l'agent qui doit l'avoir, pas le public.

Consommer ? C'est mal ?

Tout, tout de suite ? Génial²⁶⁷.

La question des horaires d'ouverture est au cœur d'un débat plus général sur ce qu'est une bibliothèque et sur le métier de bibliothécaire. Élargir ou adapter les horaires d'ouverture, c'est faire le choix de penser en termes de service en partant des besoins des publics, c'est accepter de soumettre le fonctionnement du service aux besoins des usagers.

²⁶⁷ Dominique Lahary, « Le fossé des générations », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-03-0030-005>, 1 janvier 2005, (consulté le 5 novembre 2014).

Bibliographie

Les espaces de la bibliothèque

BETTEGA Émilie et SWIATEK Cécile, « L'espace public de la bibliothèque à l'épreuve du téléphone portable », *Bibliothèque(s)*, décembre 2009, n° 47/48 : Intimités, p. 40-43.

[BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE BELLE-BEILLE], « Plaquette d'information », [PDF en ligne], http://bu.univ-angers.fr/sites/default/files/plaquette_bu_belle_beille_f_2014_web.pdf.

BISBROUCK Marie-Françoise, *Bibliothèques d'aujourd'hui à la conquête de nouveaux espaces*, Éditions du Cercle de la librairie, Paris, (coll. « Bibliothèques »), 2010.

COLLIGNON Laure et GRAVIER Colette, *Concevoir et construire une bibliothèque: du projet à la réalisation*, Paris, Éditions du Moniteur, 2011.

GASCUEL Jacqueline, *Un espace pour le livre. Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie (coll. « Bibliothèques »), 1993.

JACQUES Jean-François, « Quel modèle de bibliothèque? », *Bibliothèque(s)*, octobre 2009, n° 46 : C qui ?, p. 72-75.

TAESCH-FÖRSTE Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque. Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie (coll. « Bibliothèques »), 2006.

Les services de la bibliothèque

BRIGANT Annie, « Ouvert le soir, la nuit, le dimanche ? », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0081-003>, 1 janvier 2008, consulté le 8 juillet 2014.

CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie (coll. « Bibliothèques »), 1999.

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES, *Charte des bibliothèques*, Paris, 1992.

GUDIN DE VALLERIN Gilles, *De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle*, Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0071-001>, 1 janvier 2008, consulté le 8 juillet 2014.

JACQUES Jean-François, « Les horaires d'ouverture des bibliothèques, un service public de la culture », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, vol. 53/54 : Service public, p. 33.

JANIN Pierre-Henri, *L'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail et sur les services dans les bibliothèques*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2012.

[OFFICIEL DE LA RECHERCHE ET DU SUPÉRIEUR (L')], *Tour d'horizon des horaires d'ouverture des BU*, Site de *L'Officiel de la Recherche et du Supérieur*, <http://www.lors.fr/article/Accueil/9501-Tour-d-horizon-des-horaires-d-ouverture-des-BU.html>, 11 février 2013, consulté le 19 novembre 2014.

PERRIN Georges, « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0024-004>, 1 janvier 2009, consulté le 8 juillet 2014.

PEUGEOT Valérie, *Citoyens d'une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir: pour une nouvelle politique d'inclusion*, Site du Conseil National du Numérique, <http://www.cnumerique.fr/inclusion/>, consulté le 16 juillet 2014.

[TOWER HAMLETS (IDEA STORE)], « Idea Store Strategy 2009 », [PDF en ligne], <<http://www.ideastore.co.uk/assets/documents/IdeaStoreStrategyAppx1CAB290709%281%29.pdf>>.

TEMPO TERRITORIAL, « Ouvrir les médiathèques le dimanche », Site de l'ENSSIB, Rouen, 2011, p. 39-40, [PDF en ligne], <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56573-les-mardis-de-tempo-ouvrir-les-mediathèques-le-dimanche.pdf>>.

[UNIVERSITÉ DE GRENOBLE 1 – JOSEPH FOURIER ET LE MENESR], « Convention entre le MESR et l'université Grenoble 1 – Joseph Fourier et l'Institut National Polytechnique de Grenoble pour la création, l'organisation et le fonctionnement du Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique en physique », Site de l'université de Grenoble, [PDF en ligne], <http://sicd1.ujf-grenoble.fr/IMG/pdf/convention_physique_2007.pdf>.

UTARD Jean-Claude, « Bibliothèques de Paris: des automates pour un meilleur service », *Archimag.com*, février 2011, n° 42 : Bibliothèques : les nouveaux usages, (coll. « Guides pratiques »), p. 51-52.

[VILLE DE PARIS], *Comment fonctionne le Bureau des Temps ?*, http://www.paris.fr/politiques/citoyennete/bureau-des-temps/comment-fonctionne-le-bureau-des-temps/rub_8161_stand_33581_port_18832, consulté le 29 novembre 2014.

VERNEUIL Anne et DUJOL Lionel, « Accès à l'information et aux œuvres culturelles : pour un positionnement engagé de l'ABF », *Bibliothèque(s)*, juin 2013, n°68: Rhône-Alpes, p. 67-68.

[VIE PUBLIQUE.FR], « Comment améliorer l'accueil des usagers ? » Site Vie-publique.fr, <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/administration/modernisation/attentes-usagers/comment-ameliorer-accueil-usagers.html>, 3 juin 2012, consulté le 30 octobre 2014.

[VIE PUBLIQUE.FR], *Société : favoriser l'inclusion numérique, e-inclusion*, Vie-publique.fr, <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/societe-favoriser-inclusion-numerique-20131129.html>, 29 novembre 2013, consulté le 16 octobre 2014.

La mutualisation

ALIX Yves, « Bibliothécaires, obligés de travailler main dans la main », *Archimag.com*, février 2011, n° 42 : Bibliothèques : les nouveaux usages, (coll. « Guides pratiques »), p. 68-70.

AROT Dominique, « La mutualisation doit entrer dans les pratiques des bibliothèques », *Archimag.com*, février 2011, n° 42 : Bibliothèques : les nouveaux usages, (coll. « Guides pratiques »), p. 7-9.

La réglementation des ERP

CASSO ET ASSOCIES, *Réglementation et mise en sécurité incendie des ERP dispositions générales, dispositions particulières*, Champs-sur-Marne, Éditions du Centre scientifique et technique du bâtiment, (coll. « Sécurité incendie »), 2011.

CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION, article R*123-19, Site de Légifrance, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006896108&cidTexte=LEGITEXT000006074096>, consulté le 19 novembre 2014.

La question des horaires d'ouverture dans le débat public

ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET DES PERSONNELS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES ET DE LA DOCUMENTATION, « Communiqué relatif au Plan Bibliothèques universitaires », Site de l'ADBU, <http://adbu.fr/publicationsrapports/communiquede-1%e2%80%99adbu-relatif-au-plan-bibliotheques-universitaires-2/>, consulté le 21 juillet 2014.

BLANCHARD Sandrine, « Les horaires des bibliothèques en débat », Site Le Monde.fr, http://www.lemonde.fr/livres/article/2014/03/24/les-horaires-des-bibliotheques-en-debat_4388522_3260.html, consulté le 15 juillet 2014.

[BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE], « Projet d'étude sur les horaires d'ouverture des bibliothèques », Site : Le Fil du BBF: Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf>, 30 septembre 2014, consulté le 19 novembre 2014.

COURRIER DES MAIRES ET DES ÉLUS LOCAUX (LE), « Les bibliothèques devraient élargir leurs horaires d'ouverture », Site du courrier des maires et des élus locaux, <http://www.courrierdesmaires.fr/28971/les-bibliotheques-devraient-elargir-leurs-horaires-douverture>, 9 janvier 2014, consulté de 3 novembre 2014.

DUBY-MULLER Virginie, « Question écrite sur les horaires d'ouverture des bibliothèques », Site de Virginie Duby-Muller, <http://www.virginiedubymuller.fr/2014/05/question-ecrite-sur-les-horaires-douverture-des-bibliotheques/>, consulté le 13 novembre 2014.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Exposé des motifs pour le projet de loi de l'E.S.R », Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid70902/expose-des-motifs-pour-le-projet-de-loi-de-l-e.s.r..html>, consulté le 28 avril 2014.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Le plan Bibliothèques universitaires, 5 engagements-phare au service de la vie étudiante », 2010, [PDF en ligne], <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/plan_bibliotheques_universitaires/43/6/DP_plan_Bibliotheques_universitaires_137436.pdf>.

FÉDÉRATION NATIONALE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, « L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques », Site de la Fédération Nationale des Collectivité territoriale, p. 9-15, 2011, [PDF en ligne], <http://www.fncc.fr/IMG/pdf/horairesv_des_bibliotheques_Anglet_Levalloisoooo.pdf>.

FILIPETTI Aurélie, « Allocution pour l'ouverture du 60^{ème} congrès de l'ABF », Site de l'Association des Bibliothécaires de France, <http://www.abf.asso.fr/2/141/456/ABF/ouverture-du-60e-congres-de-l-abf-2014-allocution-d-aurelie-filippetti?p=4&p2=0>, consulté le 13 novembre 2014.

GIRARD Hélène, « Les bibliothèques doivent corriger la « ringardise » de leurs horaires d'ouverture », Site Lagazette.fr, <http://www.lagazettedescommunes.com/150655/les-bibliotheques-doivent-corriger-la-%C2%AB-ringardise-%C2%BB-de-leurs-horaires-d%E2%80%99ouverture/>, 21 janvier 2013, consulté le 13 novembre 2014.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, « *Plan pour la réussite en licence : 730 millions d'euros d'ici 2012* », Site du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20651/plan-pour-la-reussite-en-licence-730-millions-d-euros-d-ici-2012.html>, consulté le 30 octobre 2014.

MIGUET Éric, « Marseille, malade de ses bibliothèques », Site de Metronews, <http://www.metronews.fr/marseille/marseille-malade-de-ses-bibliotheques/mnkk!JfgHkIKoUqagM/>, 11 novembre 2014, consulté le 13 novembre 2014.

PIQUARD Alexandre, TONET Aréliano, FABRE Clarisse, « Fleur Pellerin : " Ni refaire ni défaire ce qui a été fait depuis 2012" », Site Le Monde.fr, http://www.lemonde.fr/culture/article/2014/09/23/fleur-pellerin-ni-refaire-ni-defaire-ce-qui-a-ete-fait-depuis-2012_4492581_3246.html, mercredi 24 septembre, consulté le 13 octobre 2014.

TEXIER Bruno, « Anne Hidalgo confirme l'ouverture dominicale des bibliothèques parisiennes », Site d'Archimag.com, <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2014/06/03/anne-hidalgo-confirme-ouverture-dominicale-bibliotheques-parisiennes>, consulté le 13 novembre 2014.

WEIL Patrick, « Ouvrons enfin les bibliothèques le dimanche ! », *Le Monde*, 3 nov. 2014, p. 14.

Documentation professionnelle sur la question des horaires d'ouverture

AROT Dominique, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2012, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/35/3/horairesouverture_rapport_definitif_236353.pdf>.

BARLIER Julien, *Les stratégies horaires des bibliothèques publiques*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2012.

CARBONE Pierre, CLAUD Joëlle, MICOL Charles, AROT Dominique et LECOQ Benoît, *Quels emplois dans les bibliothèques? État des lieux et perspectives*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2012, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_État_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf>.

CHAGUIBOFF Jean, MICHEL Jean-Christophe et OHNHEISER Sophie, *HAPPY HOURS Évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique*, Site du MOTif: Observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, 2011, [PDF en ligne], <http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/277/fichier_fichier_etude.happy.hours_nouveau.pdf>.

DÉAGE Marie, *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement? Faisabilité et pertinence des extensions des horaires d'ouverture en bibliothèques universitaires*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2010.

ÉTHÈVE Michel, *Comparatif des horaires des bibliothèques françaises avec les horaires de l'étranger*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

FERREYROLLE Catherine, « Parnasse comic'. La Bibliothèque de la Cité internationale de la bande dessinée et de l'image d'Angoulême », *Bibliothèque(s)*, juillet 2010, n°51: Bande dessinée, p. 22-23.

JAY Clarisse, « BU : quel bilan trois ans après le plan Pécresse ? », Site de *L'Officiel de la Recherche et du supérieur*, <http://www.lors.fr/article/Politiques-universitaires/9498-BU-quel-bilan-trois-ans-apres-le-plan-Pecresse.html>, 11 février 2013, consulté le 19 novembre 2014.

KOK (DE) Véronique, « Horaires d'ouverture ouverture à tous et... OpenURL », *Arabesques*, janvier-février-mars 2010, n° 57, p. 20-21.

MARTIN Leslie, *Valeurs professionnelles et cultures politiques des bibliothécaires en France: entre continuités et ruptures générationnelles?*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2015 (mémoire en cours de rédaction).

MOSCOVITZ Cécile, *Synthèse de l'étude Happy Hours. Bibliothèques d'Ile-de-France: horaires et usages des publics*, Site du MOTif: Observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, 2011, [PDF en ligne], <http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/278/fichier_fichier_syntha.se.etude.happy.hours.pdf>.

PALLUD BURBAUD Béatrice, *Baromètre satisfaction BmL 2013*, Document inédit, Bibliothèque municipale de Lyon, 2013.

PERRIN Georges, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques: propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche: Inspection générale des bibliothèques, 2008, [PDF en ligne], <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer_1_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf>.

Les publics

BERTRAND Anne-Marie, « A bonne question, mauvaises réponses ? » dans *Penser le public des bibliothèques*, Site du Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, [PDF en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0009-000>>.

BERTRAND Anne-Marie, *Les publics des bibliothèques*, Paris, Éditions du CNFPT, 1999.

BERTRAND Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1995.

BERTRAND Anne-Marie, *Les bibliothèques municipales et leurs publics: pratiques ordinaires de la culture*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2001.

BLAESSINGER Isabelle, *Toucher les actifs travaillant non loin de la bibliothèque : questions, enjeux et objectifs*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2015, p.54. (mémoire en cours de réalisation)

BOYER Anne-Marie et STERN Annie, « Construire, disent-elles », *Bibliothèque(s)*, juin 2013, n° 68: Rhône-Alpes, p. 12.

DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: enquête 2008*, Site du Ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2009, [PDF en ligne], <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>>.

FANTIN Romain, *Emprunt en bibliothèques universitaires et réussite aux examens de licence*, Université de Toulouse, 2012, [PDF en ligne], <<http://bibliotheques.univ-toulouse.fr/fichiers/etude-emprunt-en-bu-et-reussite-en-licence20121221.pdf>>.

HORELLOU-LAFARGE Chantal, *Sociologie de la lecture*, Paris, Éditions La Découverte, 2007.

MARESCA Bruno, EVANS Christophe et GAUDET Françoise, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2007.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, « Les effectifs d'étudiants dans le supérieur en 2012-2013 », Site du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, février 2014, [PDF en ligne], <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/58/8/NI_MESR_14_01_303588.pdf>.

[OUVRONS + LES BIBLIOTHEQUES], « Ouvrons + les bibliothèques ! », Site de la pétition "Ouvrons plus les bibliothèques", <http://ouvronslesbiblio.wesign.it/fr>, consulté le 17 juin 2014.

POISSENOT Claude et RANJARD Sophie, *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005.

VIDAL Isabelle, « Tu viens pour les vacances? Réflexions sur l'accueil du public touristique en bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, mars 2010, n° 49: Leurs bibliothèques, p. 54-56.

WALLACH Jean-Claude, *La culture, pour qui? Essai sur les limites de la démocratisation culturelle*, Toulouse, Éditions de l'Attribut, 2006.

WOLF Dominique, « LibQUAL+ en France », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>, 1 janvier 2008, consulté le 26 octobre 2014.

Le service public

CHEVALLIER Jacques, *Le service public*, Paris, Presses universitaires de France, 2012.

[BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRE DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES], « Les BU de l'UVSQ classées 7ème sur 29 bibliothèques auditées », Site de l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, <http://www.uvsq.fr/les-bu-de-l-uvsq-classees-7eme-sur-29-bibliotheques-auditees-336723.kjsp?RH=ACCUEIL-FR>, consulté le 8 novembre 2014.

JOLLY Claude, « Bibliothèques universitaires », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0050-004>, 1 janvier 2001, consulté le 8 juillet 2014.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, « Bibliothèques, Chiffres clés 2013 », La documentation Française, [PDF en ligne], <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CC4QFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.culturecommunication.gouv.fr%2Fcontent%2Fdownload%2F62897%2F481995%2Ffile%2FChiffres%2520cl%25C3%25A9s%25202013%20Biblioth%25C3%25A8ques.pdf&ei=2vtyVKn5JNjfasTkGJgL&usg=AFQjCNHzBecAM0NM5EDJ1gKPCiKXwCm72w&sig2=3OkTi5JzXLVbGY_PxDWPeA&bvm=bv.80185997,d.d2s>.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE, « Référentiel Marianne », Site du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, 2013, [PDF en ligne], <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/referentiel_marianne_vf_juin_2013.pdf>.

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE, « Le référentiel Marianne : socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil », Site du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/enfixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>, consulté le 30 octobre 2014.

[SERVICE PUBLIC.FR], « Heures supplémentaires dans les fonctions publiques d'État et territoriale », Site Service Public.fr, <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F593.xhtml>, consulté le 28 octobre 2014.

Exemples étrangers

BONNET Vincent et JACQUET-TRIBOULET Amandine, « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>, 1 janvier 2008, consulté le 8 juillet 2014.

GAUDET Françoise et LIÉBER Claudine, « L'Amérique à votre porte », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-06-0070-001>, 1 janvier 2002, consulté le 8 juillet 2014.

NAYLOR Bernard, « La nouvelle donne des bibliothèques universitaires au Royaume-Uni », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0076-009>, 1 janvier 2001, consulté le 8 juillet 2014.

Ressources humaines

LAHARY Dominique, « Le fossé des générations », Site du Bulletin des Bibliothèques de France, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-03-0030-005>, 1 janvier 2005, consulté le 5 novembre 2014.

REY Laurence, *Les nouvelles compétences en bibliothèque. Profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*, Mémoire DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2010.

Table des annexes

ANNEXE 1 : TABLEAU DES ENTRETIENS	97
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE EN LIGNE : LES HORAIRES D'OUVERTURE DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES	98
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE EN LIGNE : LES HORAIRES D'OUVERTURE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES	108

ANNEXE 1 : TABLEAU DES ENTRETIENS

	Date	Nom	Fonction	Établissement
Entretien n°1	22/09	Monsieur François Rosfelter	Directeur	Médiathèques de Quimper Communauté
Entretien n°2	26/09	Monsieur Dominique Mans	Directeur	Réseau lecture de Clermont Communauté
Entretien n°3	3/10	Madame Marine Rigeade	Responsable de l'Observatoire des bibliothèques (observatoire de la lecture publique)	Ministère de la Culture et de la Communication
Entretien n°4	9/10	Madame Isabelle Scheider	Directrice	Service Commun de la Documentation de l'université Claude Bernard – Lyon 1
Entretien n°5	21/10	Madame Marie-Lise Tsagouria	Directrice	Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC)

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE EN LIGNE : LES HORAIRE D'OUVERTURE DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

Enquête - Les horaires d'ouverture des bibliothèques

*Obligatoire 1. Nom et fonction du répondant :

2. Dans quelle ville la bibliothèque est-elle située ?

3. La bibliothèque est-elle membre d'un réseau ?

Une seule réponse possible.

- Oui Passez à la question 21.
- Non Passez à la question 4.

4. Dans quel type de quartier se situe la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Centre-ville
- Quartier de bureaux
- Zone sensible
- Zone résidentielle
- Autre :

Organisation et ressources humaines

5. La bibliothèque est-elle équipée d'automates de prêt/retour ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

6. Si oui, toutes les transactions se font-elles par automate ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

7. Si non, pourquoi ?

8. Externalisez-vous des tâches de traitement documentaire ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

9. Si oui : quel type de tâches ?

10. Combien de temps les personnels de la bibliothèque passent-ils en service public ?

Mentionnez le temps passé par les catégories A, B et C ainsi que les autres personnels de la bibliothèque en pourcentage de leur temps de travail total

11. Les personnels sont-ils affectés en service au public dans différents espaces de la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

12. La bibliothèque emploie-t-elle du personnel non issu des métiers des bibliothèques ?

Exemple : vacataires

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

13. Si oui, à quelles tâches est-il affecté ?

14. Quelle proportion des ETP représente-t-il par rapport à l'ensemble des personnels de la bibliothèque ?

Environnement de la bibliothèque

15. Y a-t-il d'autres bibliothèques à proximité de votre établissement ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 18.

16. De quel type de bibliothèque s'agit-il ?

Exemples : bibliothèque universitaire, bibliothèque spécialisée, bibliothèque associative...

17. Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires de votre établissement et de cette bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

18. Y a-t-il d'autres équipements publics (hors bibliothèques) à proximité de votre établissement ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 44.

19. Lesquels ?

20. Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture de la bibliothèque avec l'activité de ces établissements ? *

Une seule réponse possible.

- Oui Passez à la question 44.
- Non Passez à la question 44.

21. Dans quel type de quartier se situe la bibliothèque tête de réseau ?

Plusieurs réponses possibles.

- Centre-ville
- Quartier de bureaux
- Zone sensible
- Zone résidentielle
- Autre :

22. Dans quels types de quartiers se situent les autres bibliothèques du réseau ?

23. Y a-t-il une volonté de complémentarité des horaires d'ouverture au sein du réseau ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

24. Si oui, comment cela s'organise-t-il ?

Organisation et ressources humaines

25. La bibliothèque tête de réseau est-elle munie d'automates de prêt/retour ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

26. Et les autres bibliothèques du réseau ?

27. Pour les sites équipés, toutes les transactions se font-elles par automate ?
Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

28. Si non, pourquoi ?

29. Externalisez-vous des tâches de traitement documentaire ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

30. Si oui : quel type de tâches ?

31. Combien de temps les personnels passent-ils en service public au sein de la bibliothèque tête de réseau ?

Mentionnez le temps passé par les catégories A, B et C ainsi que les autres personnels de la bibliothèque en pourcentage de leur temps de travail total.

32. Combien de temps les personnels passent-ils en service public au sein des autres bibliothèques du réseau ?

Mentionnez le temps passé par les catégories A, B et C ainsi que les autres personnels de la bibliothèque en pourcentage de leur temps de travail total.

33. Les personnels sont-ils affectés en service au public dans différents espaces d'une même bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

34. Les personnels sont-ils affectés en service au public dans plusieurs bibliothèques du réseau ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

35. La bibliothèque emploie-t-elle du personnel non issu des métiers des bibliothèques ?

Exemple : vacataires...

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

36. Si oui : à quelles tâches est-il affecté ?

37. Quelle proportion des ETP représente-t-il par rapport à l'ensemble des personnels ?

Environnement

38. Y a-t-il d'autres bibliothèques à proximité de bibliothèques membres du réseau ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 41.

39. De quel type de bibliothèque s'agit-il?

40.Exemples: bibliothèque universitaire, bibliothèque spécialisée, bibliothèque associative...

41. Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture avec celles de ces ou cette bibliothèque (s) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

42. Y a-t-il d'autres équipements publics (hors bibliothèques) à proximité d'une des bibliothèques du réseau ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 44.

43. Lesquels?

44. Y a-t-il une volonté de coordonner les horaires d'ouverture avec celles de cet ou ces établissement (s) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

Quelles demandes en faveur de l'extension des horaires d'ouverture ?

45. Y a-t-il une demande en faveur d'une plus grande ouverture en soirée ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 46.

46. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des usagers
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

47. Y a-t-il une demande en faveur d'une plus large ouverture en semaine ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 48.

48. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des usagers
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

49. Y a-t-il une demande en faveur de l'ouverture le dimanche ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 50.

50. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des usagers
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

Extension récente d'horaires d'ouverture

51. Y a-t-il ou y a-t-il eu récemment (moins de 5 ans) un projet d'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 76.

52. Quels facteurs ont été à l'origine du projet d'extension des horaires d'ouverture ?

Plusieurs réponses possibles.

- Demande des usagers
- Volonté de la tutelle
- Volonté des personnels
- Volonté de la direction
- Nouveaux locaux
- Autre :

53. Quels sont les principes ou motifs qui ont déterminé le choix des nouveaux horaires d'ouverture ?

Les espaces et les services

54. L'extension des horaires d'ouverture s'est-elle faite à l'occasion de locaux nouveaux ou modifiés ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

55. L'espace de la bibliothèque est-il décroisé ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

56. La possibilité de mettre en œuvre des horaires modulés selon les espaces de la bibliothèque a-t-elle été prévue lors de la construction ou du réaménagement des locaux ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

57. Y a-t-il des horaires d'ouverture au public différents selon les espaces de la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

58. Y a-t-il eu de nouveaux services mis en œuvre en lien avec l'extension ou la modification des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

59. Si oui, lesquels ?

60. Quels sont les espaces de la bibliothèque les plus largement ouverts ?

61. Quels sont les services proposés dans ces espaces ?

Ressources humaines

62. L'organisation du temps de travail des personnels a-t-elle été modifiée suite à l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

63. Le temps passé en service public par les personnels a-t-il augmenté ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

64. Avez-vous recruté du personnel du fait de l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

65. Si oui, quel type de personnel ?

Plusieurs réponses possibles.

- Catégorie A des métiers des bibliothèques
- Catégorie B des métiers des bibliothèques
- Catégorie C des métiers des bibliothèques
- Vacataires étudiants

- Autre :

Travaux ou achats occasionnés ?

66. Des travaux ont-ils été nécessaires en lien avec l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

67. Si oui, quelle a été l'ampleur des travaux ?

68. L'extension des horaires d'ouverture a-t-elle nécessité l'achat de nouveau mobilier ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

69. Quels ont été les critères privilégiés lors de la sélection du mobilier ?

70. Avez-vous acheté de nouveaux équipements (automates de prêt...)?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

71. Si oui, quel type d'équipement avez-vous acquis ?

Bilan de l'extension des horaires d'ouverture

72. Avez-vous cherché à connaître la satisfaction des usagers suite à l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

73. Comment ? (enquêtes, sondages, échanges informels...)

74. Les réactions étaient majoritairement :

Une seule réponse possible.

- Très négatives

- Négatives
- Mitigées
- Positives
- Très positives
- Il n'y a pas eu de réaction

75. Y a-t-il eu des remarques exprimées, lesquelles ?
Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

76. Si oui, lesquelles ?

77. Selon vous, quels sont les principaux freins à l'extension des horaires d'ouverture ?

78. Selon vous, quels sont les éléments nécessaires à l'extension des horaires d'ouverture ?

79. Autres commentaires

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE EN LIGNE : LES HORAIRE D'OUVERTURE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

Enquête - Les horaires d'ouverture des bibliothèques

1. Nom et fonction du répondant :

2. Pour quelle bibliothèque remplissez-vous le questionnaire ?

Un questionnaire ne peut concerner qu'une seule bibliothèque et non l'ensemble d'un service commun de la documentation.

3. Dans quelle ville la bibliothèque est-elle située ?

4. Dans quel type de quartier se situe la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Centre-ville
- Campus excentré
- Autre :

5. Y a-t-il une volonté de complémentarité des horaires d'ouverture des différents sites du SCD ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

6. Si oui, comment cela s'organise-t-il ?

Organisation et ressources humaines

7. La bibliothèque est-elle munie d'automates de prêt/retour ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

8. Si oui, toutes les transactions se font-elles par automate ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

9. Si non, pourquoi ?

10. Externalisez-vous des tâches de traitement documentaire ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

11. Si oui : quel type de tâches ?

12. Combien de temps les personnels de la bibliothèque passent-ils en service public ?

Mentionnez le temps passé par les catégories A, B et C ainsi que les autres personnels de la bibliothèque en pourcentage de leur temps de travail total.

13. Les personnels sont-ils affectés en service au public dans différents espaces de la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

14. Les personnels sont-ils affectés en service au public dans plusieurs sites du SCD ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

15. La bibliothèque emploie-t-elle du personnel non issu des métiers des bibliothèques ?

Exemple : vacataires...

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

16. Si oui, à quelles tâches est-il affecté ?

17. Quelle proportion des ETP représente-t-il par rapport à l'ensemble des personnels de la bibliothèque ?

Environnement de la bibliothèque

18. Y a-t-il d'autres bibliothèques à proximité de votre établissement ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

19. Si oui, de quel type de bibliothèque s'agit-il?

Exemples : bibliothèque municipale, bibliothèque intercommunale, bibliothèque spécialisée, bibliothèque associative...

20. Si oui, y a-t-il une volonté de coordonner les horaires de votre établissement et de cette ou ces bibliothèque (s) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

Quelles demandes en faveur de l'extension des horaires d'ouverture ?

21. Y a-t-il une demande en faveur d'une plus grande ouverture de la bibliothèque en soirée ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 23.

22. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des étudiants
- Des enseignants-chercheurs
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

23. Y a-t-il une demande en faveur d'une ouverture le samedi toute la journée ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 25.

24. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des étudiants
- Des enseignants-chercheurs
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

25. Y a-t-il une demande en faveur de l'ouverture le dimanche ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 27.

26. De qui provient cette demande ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des étudiants
- Des enseignants-chercheurs
- Des personnels
- De la direction
- De la tutelle
- Autre :

Extension récente d'horaires d'ouverture

27. Y a-t-il ou y a-t-il eu récemment (moins de 5 ans) un projet d'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non Passez à la question 53.

28. Quels facteurs ont été à l'origine du projet d'extension des horaires d'ouverture?

Plusieurs réponses possibles.

- Demande des usagers
- Volonté de la tutelle
- Volonté des personnels
- Volonté de la direction
- Nouveaux locaux
- Autre :

29. Quels sont les principes ou motifs qui ont déterminé le choix des nouveaux horaires d'ouverture ?

Les espaces et les services

30. L'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque s'est-elle faite à l'occasion de locaux nouveaux ou modifiés ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

31. L'espace de la bibliothèque est-il décroisé ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

32. La possibilité de mettre en œuvre des horaires modulés selon les espaces de la bibliothèque a-t-elle été prévue lors de la construction ou du réaménagement des locaux ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

33. Y a-t-il des horaires d'ouverture au public différents selon les espaces de la bibliothèque ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

34. Y a-t-il eu de nouveaux services mis en œuvre en lien avec l'extension ou la modification des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

35. Si oui, lesquels ?

36. Quels sont les espaces de la bibliothèque les plus largement ouverts ?

37. Quels sont les services proposés dans ces espaces ?

Ressources humaines

38. L'organisation du temps de travail des personnels de la bibliothèque a-t-elle été modifiée suite à l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

39. Le temps passé en service public par les personnels a-t-il augmenté ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

40. Avez-vous recruté du personnel du fait de l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

41. Si oui, quel type de personnel ?

Plusieurs réponses possibles.

- Catégorie A des métiers des bibliothèques
- Catégorie B des métiers des bibliothèques
- Catégorie C des métiers des bibliothèques
- Vacataires étudiants
- Autre :

Travaux ou achats occasionnés ?

42. Des travaux ont-ils été nécessaires en lien avec l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

43. Quelle a été l'ampleur de ces travaux ?

44. L'extension des horaires d'ouverture a-t-elle nécessité l'achat de nouveau mobilier ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

45. Quels ont été les critères privilégiés lors de la sélection du mobilier ?

46. Avez-vous acheté de nouveaux équipements (automates de prêt...)?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

47. Si oui, quel type d'équipement avez-vous acquis ?

Bilan de l'extension des horaires d'ouverture

48. Avez-vous cherché à connaître la satisfaction des usagers suite à l'extension des horaires d'ouverture ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

49. Comment ? (enquête, sondage, échanges informels...)

50. Les réactions étaient majoritairement :

Une seule réponse possible.

- Très négatives
- Négatives
- Mitigées
- Positives
- Très positives
- Il n'y a pas eu de réaction

51. Y a-t-il eu des remarques exprimées ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

52. Si oui, lesquelles ?

53. Selon vous, quels sont les principaux freins à l'extension des horaires d'ouverture ?

54. Selon vous, quels sont les éléments nécessaires à l'extension des horaires d'ouverture ?

55. Autres commentaires

Table des illustrations

Figure 1 : Des situations contrastées pour les bibliothèques municipales et intercommunales, exemples d'horaires hebdomadaires d'ouverture en nombre d'heures (de l'équipement le plus ouvert).....	10
Figure 2 : Tour d'horizon sur l'ouverture des bibliothèques de l'enseignement supérieur en province, moyenne hebdomadaire d'ouverture en nombre d'heures ..	10
Figure 3 : Préférences des usagers en fonction des plages horaires en bibliothèque municipale.....	20
Figure 4 : Besoins exprimés des usagers concernant les horaires d'ouverture en bibliothèque municipale	26
Figure 5 : Besoins exprimés des usagers concernant les horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire.....	26
Figures 6 et 7 : Les bibliothèques municipales et universitaires ayant une autre bibliothèque dans leur environnement proche	34
Figure 8 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec d'autres bibliothèques dans leur environnement proche en bibliothèque universitaire	36
Figure 9 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec d'autres bibliothèques dans leur environnement proche en bibliothèque municipale	36
Figure 10 : La coordination des horaires d'ouverture des bibliothèques avec les autres établissements dans leur environnement proche en bibliothèque municipale	36
Figures 11 et 12 : Les bibliothèques municipales et universitaires ayant des espaces aux horaires d'ouverture différents	39
Figures 13 et 14 : L'extension des horaires d'ouverture et la création de nouveaux locaux.....	40
Figures 15 et 16 : Le décroisement des espaces des bibliothèques municipales et universitaires.....	43
Figure 17 : Plans des espaces de l'université d'Angers.....	44
Figures 18 et 19 : Lien entre l'extension des horaires d'ouverture et la création de nouveaux services.....	46
Figures 20 et 21 : Lien entre le recrutement de personnel et l'extension des horaires d'ouverture	49
Figure 22 : La nature des recrutements de personnel liés à l'extension des horaires d'ouverture	49
Figures 23 et 24 : Externalisation des tâches de traitement documentaire en bibliothèque municipale et universitaire.....	51
Figures 25 et 26 : L'équipement en automates de prêt/retour des bibliothèques municipales et universitaires	54
Figures 27 et 28 : Le degré d'utilisation des automates dans les bibliothèques municipales et universitaires équipées.....	54
Figures 29 et 30 : L'augmentation du temps passé en service public par les personnels des bibliothèques municipales et universitaires	58
Figure 31 : L'origine de la demande en faveur de l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire	63
Figure 32 : L'origine de la demande en faveur de l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire	63

Figures 33 et 34 : L'automatisation des bibliothèques tête de réseau et le degré d'utilisation des automates de prêt en bibliothèque municipale.....	71
Figure 35 et 36 : L'automatisation des bibliothèques et le degré d'utilisation des automates de prêt en bibliothèque universitaire	71
Figures 37 et 38 : L'appartenance à un réseau des bibliothèques municipales et la complémentarité des horaires au sein des réseaux de lecture publique	72
Figure 39 : La complémentarité des horaires d'ouverture au sein des SCD .	72
Figure 40 et 41 : Le décloisonnement de l'espace de la bibliothèque et les horaires d'ouverture différenciés en bibliothèque municipale	73
Figure 42 : La possibilité de mettre en place des horaires d'ouverture différents selon les espaces en bibliothèque municipale	73
Figures 43 et 44 : Le décloisonnement de l'espace de la bibliothèque et les horaires d'ouverture différenciés en bibliothèque universitaire	73
Figure 45 : La possibilité de mettre en place des horaires d'ouverture différents selon les espaces en bibliothèque universitaire	73
Figures 46 et 47 : La mise en œuvre de nouveaux services en bibliothèques municipales et universitaires dans le cadre d'une extension des horaires d'ouverture.....	74
Figures 48 et 49 : Les modifications de l'organisation du temps de travail des personnels et l'augmentation du temps passé en service public dans les bibliothèques municipales.....	74
Figure 50 et 51 : Les modifications de l'organisation du temps de travail des personnels et l'augmentation du temps passé en service public dans les bibliothèques universitaires	74
Figures 52 et 53 : Le recrutement de personnels du fait de l'extension des horaires d'ouverture	75
Figures 54, 55 et 56 : Les travaux, l'achat de mobilier ou d'équipement suite à l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque municipale.....	75
Figures 57, 58 et 59 : Les travaux, l'achat de mobilier ou d'équipement suite à l'extension des horaires d'ouverture en bibliothèque universitaire	76
Figures 60 et 61 : La volonté de complémentarité des horaires d'ouverture et l'affectation des personnels dans un réseau en bibliothèque municipale	76
Figures 62 et 63 : La volonté de complémentarité des horaires d'ouverture et l'affectation des personnels dans un SCD.....	77

Table des matières

SIGLES ET ABBREVIATIONS	8
INTRODUCTION.....	9
L'EXTENSION DES HORAIRES D'OUVERTURE : UNE NECESSITE	16
1. <i>Une nécessité de service public.....</i>	16
1.1 Le service rendu par les bibliothèques	16
1.1.1 Horaires d'ouverture et fréquentation	16
1.1.2 Horaires d'ouverture et missions des bibliothèques.....	18
1.2 Les mutations du service public	22
1.2.1 De nouvelles attentes vis-à-vis des bibliothèques.....	22
1.2.2 La demande des usagers pour des horaires élargis.....	24
2. <i>Une exigence de territorialisation.....</i>	27
2.1 La temporalité du territoire	27
2.1.1 S'adapter au rythme de vie de la communauté	27
2.1.2 Connaître les usages	30
2.2 Coordonner les horaires d'ouverture à ceux des autres acteurs du territoire	32
2.2.1 Intégrer la bibliothèque dans des pôles d'activité.....	32
2.2.2 La faible coordination avec d'autres équipements.....	34
REPENSER L'OFFRE DE LA BIBLIOTHEQUE ET SES MODALITES.....	37
1. <i>L'offre de la bibliothèque</i>	37
1.1 Répondre aux besoins des usagers	37
1.1.1 L'évolutivité des espaces et des services	37
1.1.2 La programmation.....	39
1.2 La nécessité des arbitrages	43
1.2.1 La cohabitation des usages	43
1.2.2 L'offre globale de services.....	45
2. <i>Quel rôle pour les personnels de bibliothèque ?</i>	49
2.1 Déléguer certains aspects du travail en bibliothèque	49
2.1.1 Les personnels non bibliothécaires	49
2.1.2 L'autonomisation de l'usager	52
2.2 Une nécessaire évolution des métiers des bibliothèques	54
2.2.1 La question de la spécialisation	54
2.2.2 Aller vers plus de médiation.....	55
ÉLARGIR LES HORAIRES D'OUVERTURE : DIFFICULTÉS ET PERSPECTIVES	60
1. <i>Les complexités liées à l'extension des horaires d'ouverture</i>	60

1.1	Un jeu complexe d'acteurs	60
1.1.1	L'impulsion politique	60
1.1.2	Convaincre les équipes.....	62
1.2	Des contraintes à envisager	65
1.2.1	Les enjeux financiers	65
1.2.2	Les contraintes normatives.....	67
2.	<i>Quelles dynamiques favorables à l'extension des horaires d'ouverture ?</i>	70
2.1	Bilan du questionnaire	70
2.1.1	Le degré d'automatisation des établissements	71
2.1.2	L'appartenance à un réseau	72
2.1.3	La nature des espaces de la bibliothèque.....	72
2.1.4.	Les services	74
2.1.5	Les dépenses de fonctionnement	75
2.1.6	Les dépenses d'investissement	75
2.2	Dynamiques favorables à l'extension des horaires	76
2.2.1	Le travail en réseau et la mutualisation.....	76
2.2.2	S'insérer dans des politiques plus larges.....	79
	CONCLUSION	83
	BIBLIOGRAPHIE	85
	TABLE DES ANNEXES	95
	TABLE DES ILLUSTRATIONS	115
	TABLE DES MATIERES	117