



## **CAHIER DES CHARGES**

### **Marché d'évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique**

#### **1.1 – Caractéristiques du besoin**

L'objet du présent cahier des charges porte sur la réalisation d'une étude d'évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des bibliothèques publiques par leurs publics.

#### **1.2 – Contexte de la mission confiée au titulaire**

Le MOTif (association Loi 1901) est un organisme associé de la Région Ile-de-France mis en place pour renforcer le lien entre les professions du livre et proposer des politiques publiques pertinentes, adaptées aux évolutions en cours. Dans le cadre de sa mission d'observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, afin de mieux appréhender les demandes des professionnels, le MOTif fait réaliser des études et analyses dont les résultats sont exploités pour alimenter débats et groupes de réflexions, et diffusés, à l'appui de sa mission informative.

Le MOTIF a consulté en septembre-octobre 2009 les réseaux départementaux de lecture publique d'Ile-de-France, lesquels ont émis le souhait que le MOTif effectue une étude concernant l'impact des horaires d'ouverture sur les usages et fréquentations en bibliothèque.

#### **Comite scientifique**

Le suivi de l'étude est assuré par un comité scientifique qui se réunira à chaque étape de l'étude.

Le comité scientifique est composé de représentants du MOTif, d'un responsable du comité scientifique mandataire du MOTif et de personnalités qualifiées.

Le comité scientifique vérifiera les prestations et validera le rapport sous réserve des éventuels compléments d'informations qui s'avèreraient nécessaires, dans le cas où l'analyse et les propositions formulées par le titulaire lui sembleraient incomplètes ou insatisfaisantes.

Le responsable du comité scientifique et le MOTif sont les interlocuteurs permanents du titulaire du marché.

## **2.1 – Objectifs généraux de la prestation**

Cette enquête a pour objectif d'analyser l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation d'un certain nombre de bibliothèques en Ile-de-France sous la forme d'études de cas (1 par bibliothèque).

L'étude a pour objectif d'évaluer :

- a) si les horaires répondent aux besoins et attentes du public des bibliothèques, et quelle perception ont des bibliothèques et de leurs horaires les populations qui les fréquentent ;
- b) quels sont les modes de fréquentation des bibliothèques en fonction des profils : rythme, durée, caractère individuel ou collectif, en relation avec les horaires...
- c) quelles sont les principales activités menées par les publics lors de leur visite, en fonction des horaires ;
- d) quelles sont les caractéristiques des publics fréquentants ;
- e) quelle peut être l'incidence d'un changement d'horaires sur la fréquentation et les usages des bibliothèques.

## **2.2 – Description technique des prestations**

**Cette enquête devra :**

### **1- analyser la fréquentation des bibliothèques en fonction des horaires d'ouverture :**

- a. en analysant les fréquentations selon les jours et les horaires de la semaine, constituer une typologie des publics ; il sera notamment fait état de la qualité d'usager/fréquentant inscrit, ou d'usager/fréquentant non inscrit, et de multifréquentant ;
- b. en affinant cette analyse par catégorie de public : critères d'âge, de sexe, de CSP, de niveau de formation, de domicile, de lieu de travail et d'activité...
- c. en comparant la fréquentation des différentes bibliothèques entre elles et avec les statistiques régionales et nationales. Cette comparaison devra tenir compte des variations éventuelles dans le recueil des données d'une bibliothèque à l'autre, et si possible rendre la comparaison significative.

### **2- décrire les contraintes pesant sur les lecteurs fréquentant les bibliothèques :**

- a. importance du calendrier (incidence des vacances scolaires) sur le rythme de fréquentation des bibliothèques (lecteurs habituels, occasionnels..), par catégories d'usagers ;
- b. incidence des modes de transport et de leur durée ;
- c. relation avec d'autres pratiques (culturelles, scolaires, sportives, commerciales, professionnelles...) à proximité ou dans un temps proche.
- d. les difficultés horaires éventuelles, adéquation de ceux-ci au rythme de vie.

### **3- évaluer la pertinence et l'efficacité de la communication des horaires et des modalités d'accès aux bibliothèques.**

#### **4- décrire les usages et leurs variations liées aux horaires :**

- a. usage habituel : emprunt
- b. divers usages sur place : travailler sur place avec ou sans utilisation des documents de la bibliothèque, travailler sur place avec son propre ordinateur, utiliser la WiFi, utiliser un ordinateur de la bibliothèque, lire la presse, écouter de la musique, regarder des films, écouter une « heure du conte » ou une lecture, participer à une animation ou à un atelier, avoir d'autres usages informels...
- c. usages selon les jours et les moments de la journée : pause méridienne, soirée, etc.
- d. usages en ligne, selon l'offre.

#### **5- Etablir une monographie descriptive** de l'établissement, sur la base d'un entretien approfondi avec son responsable : description générale de l'équipement et de son personnel, description de la politique d'accueil des publics, recueil de données statistiques rendues comparables. Cette monographie prendra en compte les évolutions récentes ou anciennes d'horaires ou de services, et la situation antérieure. Elle prendra en compte la situation de la bibliothèque au sein ou en tête de réseau, ou dans une intercommunalité. Elle collationnera les éventuelles données, études ou rapports existants (étude d'objectifs, méthodes, coûts, etc., concernant l'aménagement ou le réaménagement de la bibliothèque lors la modification de ses horaires ou lors de sa création) que les bibliothécaires concernés ou leur collectivité seraient en mesure de fournir.

## **2.3 – Modalités de l'enquête**

### **2.3.1 – L'enquête sera menée sur un corpus déterminé de 5 bibliothèques, répartis sur l'ensemble des départements d'Ile-de-France.**

Ce corpus sera déterminé par le Comité scientifique.

Les prestations sont divisées en 3 phases techniques :

- **Étude quantitative auprès des publics fréquentant les bibliothèques.**

L'enquête quantitative sera réalisée à partir de questionnaires soumis à des adultes et adolescents de 15 ans et plus, usagers inscrits ou non inscrits. Elle sera complétée par des entretiens avec les responsables des bibliothèques.

Le plan de sondage et les questionnaires seront établis par le prestataire en collaboration avec le Comité scientifique. Ils devront être validés par le MOTif avant diffusion.

- **Etude qualitative auprès des publics fréquentant les bibliothèques.**

L'enquête qualitative se fera sous forme d'entretiens individuels et de focus – group. Elle portera sur l'ensemble des questions soulevées, et cherchera notamment à cerner les motifs de la décision de fréquentation et/ou d'inscription, les attentes en fonction des horaires possibles, la perception qualitative et l'image des bibliothèques, le degré de satisfaction des attentes, ainsi que les diverses contraintes ou obstacles à la fréquentation pesant sur les publics, les éventuels changements de comportements, notamment vis-à-vis des emprunts, si les horaires étaient différents.

- **Etude qualitative auprès des responsables de la bibliothèque.**

Cette étude sera réalisée par entretien semi-directif avec la personne responsable de la bibliothèque, et si nécessaire avec un ou plusieurs de ses adjoints, ainsi qu'avec la Direction des Affaires culturelles.

La trame de l'entretien sera établie par le prestataire en collaboration avec le Comité scientifique. Elle devra être validée par le MOTif.

### **2.3.2 – Obligations du titulaire, documents à remettre**

Les obligations du titulaire et le cahier des charges seront repris dans un contrat de commande et de cession de droits signé avec le MOTif.

Le titulaire du marché fournira :

- Au premier tiers de l'enquête, un premier rapport synthétique sur la progression de l'enquête. Ce rapport devra être remis au responsable du Comité scientifique et au MOTif, et fera l'objet d'une analyse commune.
- Avant la rédaction du rapport final, il sera fait un exposé des résultats devant le comité scientifique et l'équipe du MOTif.
- Le rapport final devra être remis au plus tard fin février 2011.
  - Le rapport final sera précédé d'une introduction rapportant quelques données de cadrage générales sur la lecture publique en France et Ile-de-France, et plus spécifiquement sur les horaires, de manière, notamment, à préciser la représentativité du corpus choisi pour cette étude, et rappelant les études et rapports déjà publiés sur la question.
  - Le rapport final sera accompagné d'annexes recensant les données utilisées. Elles présenteront la méthode, les outils de recueil et d'explicitation de l'information utilisée ainsi que toute information utile pour préciser et faciliter l'accès aux rapports, notamment les comptes rendus d'entretien.
  - Le titulaire fournira au MOTif, sous format numérique « Excel » ou txt, et sur papier, les données statistiques brutes permettant des

études ultérieures par nouveaux croisements des données. Le MOTif en restera propriétaire.

- Le rapport final sera accompagné d'une synthèse courte d'environ 4 pages.
- Le titulaire devra présenter le rapport final à l'ensemble des responsables des bibliothèques enquêtées, lors d'une réunion organisée par le MOTif après validation et préalablement à la publication.
- Le titulaire devra présenter le rapport final aux professionnels et à la presse.
- Le MOTif pourra de même décider d'une présentation supplémentaire à un certain nombre d'élus de la Région Ile-de-France, si possible en présence du prestataire.

### **3. – Caractéristiques du prestataire**

Le prestataire devra justifier d'une expérience acquise dans des enquêtes comparables, d'une expertise et de compétences méthodologiques acquises en particulier auprès des bibliothèques ou d'autres services publics, et dans le domaine de la sociologie des temps de vie.

### **4. – Candidatures**

Les candidatures pourront être envoyées à Cécile MOSCOVITZ, responsable des études du MOTif, par courrier électronique : [cecile.moscovitz@lemotif.fr](mailto:cecile.moscovitz@lemotif.fr).

La date limite de dépôt est fixée au 15 août.

Les dossiers de candidatures détailleront la méthodologie proposée par le prestataire.