

# Bibliothèques d'Île-de-France : horaires et usages des publics

# HAPPY HOURS

Juin 2011

Bureau d'études :  
Plein Sens

**le MOTif**  
Cécile Moscovitz,  
Responsable des études

6, villa Marcel-Lods  
Passage de l'Atlas  
Paris 19<sup>e</sup>  
Métro Belleville

01 53 38 60 61  
contact@lemotif.fr

www.lemotif.fr

le MOTif  
est un organisme associé  
de la Région Île-de-France.  
\* Île de France

## Démarche méthodologique

Les horaires d'ouverture des bibliothèques publiques d'Île-de-France sont différents d'un établissement à l'autre.

La présente étude se concentre sur les comportements des usagers en fonction de ces variations. Un panel de 5 bibliothèques franciliennes a été retenu : Antony (92), Drancy (93), Les Mureaux (78), Limours (91) et Val d'Europe (77).

### 1<sup>re</sup> étape, approche qualitative.

Des entretiens ont été menés auprès de responsables des bibliothèques, d'élus ainsi que de 94 usagers.

2<sup>e</sup> étape, enquête quantitative. Six sessions de 2 heures ont été définies pour assurer la passation d'un questionnaire dans des conditions strictement homogènes dans tous les établissements.

1 144 réponses ont été recueillies.

## INTRODUCTION

Les réseaux départementaux de lecture publique d'Île-de-France, consultés par le MOTif en 2009, ont émis le souhait de voir étudié l'impact des horaires d'ouverture sur les usages et fréquentations en bibliothèque publique. Aussi le MOTif a-t-il réuni un comité scientifique dans le cadre duquel le corpus des bibliothèques enquêtées a été déterminé et la problématique générale élaborée : l'articulation des profils des fréquentants et des usages en fonction des horaires.

L'état des lieux du MOTif sur les 956 bibliothèques d'Île-de-France montre notamment que :

- 29 sont ouvertes le dimanche,
- 2 tous les jours,
- 89 % le samedi,
- 15 % le lundi.

Observatoire  
du livre et de l'écrit  
en Île-de-France

**le MOTif**

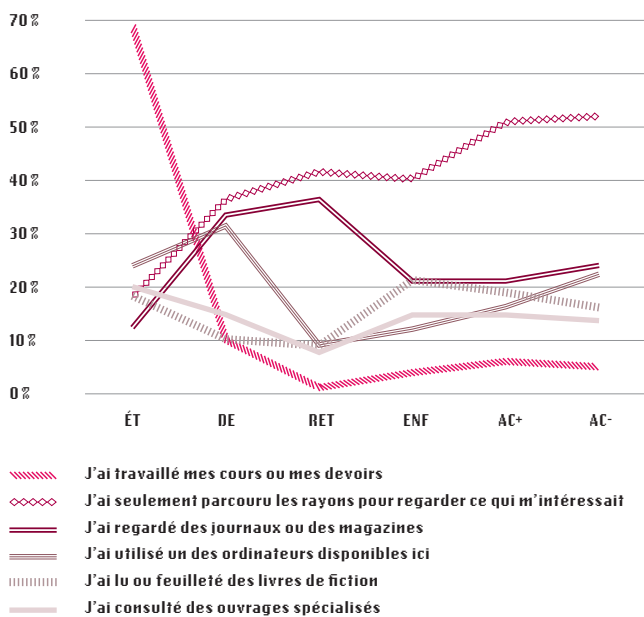
L'étude complète est disponible en ligne :  
[www.lemotif.fr](http://www.lemotif.fr) rubrique «Études et analyses»

## SIX PROFILS TYPES D'USAGERS

Les bibliothécaires ont affaire non pas à un public mais à des publics, dont les pratiques et les attentes sont très diversifiées. S'il existe des différences entre les sites ou entre les plages horaires, c'est parce que la composition du public interrogé à ces moments-là, sur ces lieux-là, n'est pas la même. Les éventuels effets spécifiques purement liés à l'heure ou au lieu ont un poids statistique très secondaire en regard du pouvoir fortement clivant du type d'utilisateur. Les résultats de l'étude permettent de dégager six profils typiques d'utilisateurs en fonction de leurs réponses :

- les adultes accompagnant des enfants (ENF)
- les étudiants et scolaires de + 15 ans (ÉT)
- les demandeurs d'emploi (DE)
- les retraités (RET)
- les actifs fortement diplômés, *i.e.* au-delà du baccalauréat (AC+)
- les actifs peu ou pas diplômés (AC-)

Ce que les usagers déclarent avoir fait au cours de leur visite



Le questionnaire révèle des traits distinctifs des différentes catégories de publics. La question représentée dans le graphique ci-dessus en donne un exemple. Les résultats rappellent qu'il ne peut y avoir de réflexion complète sur la qualité de l'offre d'une bibliothèque sans prendre en compte les types de public auxquels on entend s'adresser.

On peut résumer ainsi les catégories :

### Le public des étudiants (et lycéens)

Pas le plus important en nombre absolu, il est parmi l'un des plus gros utilisateurs des espaces, par son assiduité (au moins une fois par semaine) et la durée de son occupation (plusieurs heures), et semble l'un des moins consommateurs des collections. Ils travaillent à partir de leurs propres documents. Les étudiants sont prêts à venir plus encore si on leur en offre la possibilité, jusqu'à une heure avancée le soir, pendant les week-ends et les vacances scolaires, voire en matinée.

### Les adultes accompagnés d'enfants

Ils viennent les mercredis et en week-end et empruntent beaucoup ; c'est un public féminin le mercredi, plus masculin le week-end.

### Les actifs fortement diplômés

Peu nombreux en semaine, on les rencontre surtout le week-end, ils empruntent beaucoup et restent peu sur place.

### Les actifs moins diplômés

Ils ont une plus grande latitude pour venir en semaine et séjournent un peu plus longtemps que les fortement diplômés ; ce sont les plus gros emprunteurs de DVD.

### Les retraités

Ils viennent « à n'importe quel moment », beaucoup pour se distraire, lire la presse ; ils sont peu nombreux en soirée.

### Les demandeurs d'emploi

Ils ont un profil proche de celui des étudiants, ce sont les plus forts utilisateurs d'ordinateurs ; contrairement aux étudiants, ils viennent généralement seuls.

La présence plus ou moins forte de telle ou telle catégorie dans un site ou à un horaire particulier est prédictive de la nature des résultats propres au lieu ou au moment considéré.

## UN ACCÈS FACILE

### Le trajet

89% des répondants mettent moins de 20 mn pour venir à la bibliothèque, et 54% moins de 10 mn. Le trajet ne constitue un handicap que pour 5% d'entre eux. Ceux qui ont un trajet plus long restent plus longtemps.

### Les horaires d'ouverture

ne sont considérés malcommodes que pour 10%, surtout les étudiants et les demandeurs d'emploi; mais c'est la première contrainte retenue par un petit nombre de répondants parmi plusieurs suggestions. Les horaires ne sont qu'un des éléments influant sur la fréquentation.

Sur les 94 usagers interviewés, quasiment aucun n'a su citer intégralement les horaires de la bibliothèque. Mais chacun connaît qui l'heure d'ouverture, qui l'heure de fermeture, en fonction de ses propres habitudes. Beaucoup se réfèrent à un marque-page ou à un pense-bête affiché sur le réfrigérateur.

### La décision de venir à la bibliothèque

n'entraîne pas d'organisation particulière. Elle correspond à une habitude ou a été prise le jour-même : 85% des répondants sont ainsi venus sans réfléchir longtemps à l'avance. Et si les visites s'intègrent aux rythmes de vie, des horaires élargis favorisent cette intégration : 33% viennent «assez régulièrement» et 32% «à n'importe quel moment» (entre les deux : 29% ont «quelques habitudes mais ça dépend»).

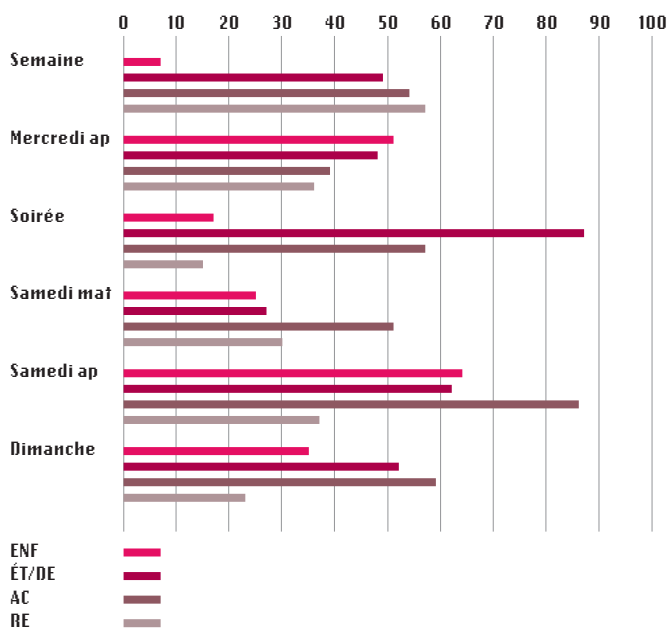
### L'ouverture le dimanche

Pour 49% des répondants, il s'agit d'un avantage appréciable. Les autres se partagent à parts égales entre ceux qui trouvent que cela «répond à un vrai besoin» (principalement les étudiants et les demandeurs d'emploi) et ceux qui jugent cette possibilité «un peu inutile» ou que «cela va contre le principe du congé dominical».

## À CHAQUE MOMENT SES PUBLICS

La fréquentation telle qu'on peut l'estimer au travers des réponses au questionnaire (sauf jeunes de - 15 ans non accompagnés) est plus forte pendant les week-ends que pendant la semaine. Un samedi voit passer presque deux fois plus d'usagers qu'un jour de semaine. Mais suivant les moments, la composition des publics est sensiblement différente.

Comparaison des fréquentations selon les sessions



**Les soirées** attirent principalement les étudiants.

Elles sont consacrées à l'étude avec peu de consultations des collections ou d'emprunts et des séjours prolongés. C'est là que l'on trouve le plus fort pourcentage de non-inscrits (30%).

**Les mercredis** sont des journées où les rayons jeunesse sont très utilisés et les emprunts nombreux.

Ce sont surtout des femmes qui accompagnent les enfants.

**Le week-end** voit un public plus mélangé. Les actifs sont majoritaires. Les hommes viennent aussi nombreux que les femmes. Les espaces enfants sont très fréquentés. Les moins de 12 ans représentent près d'1 visiteur sur 5 le samedi après-midi. Les emprunts sont plus nombreux qu'en semaine (hors mercredi); c'est aussi le cas le dimanche.

**En semaine** les usages se répartissent également entre les étudiants et les demandeurs d'emploi, surtout utilisateurs des espaces de travail, les retraités intéressés par la presse et les collections, et les actifs, qui parcourent les rayons et sont de plus gros emprunteurs. On note que les actifs présents en semaine tendent à être moins diplômés (ils ont parfois des horaires de travail plus mobiles) que ceux du week-end.

La majorité des usagers viennent seuls : leur part va de 75% un jour de semaine ordinaire à 51% le samedi après-midi, où les enfants sont nombreux.

## **L'AVIS DES EXPERTS : DIVERSITÉ DE L'OFFRE ET QUALITÉ DE SERVICE PUBLIC**

Sur la base des résultats de l'étude, un travail de préconisation a été réalisé avec le concours d'experts sélectionnés par le comité scientifique. Il en ressort qu'il ne saurait y avoir de recette universelle prête à l'emploi.

### **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 service de la bibliothèque doit être envisagée comme la composante d'une offre globale mise en œuvre à l'échelle du territoire.

### **Tenir compte du contexte local**

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

Ouverture le dimanche, le matin, en soirée... Ce type de question doit tenir compte des points qui précèdent et d'une adéquation entre les moyens et l'offre proposée. On peut ainsi envisager d'ouvrir à des horaires où l'on observe traditionnellement de faibles fréquentations. L'ouverture le matin peut être rendue possible à moindre frais en limitant l'accès à des espaces de travail et des zones de presse, pour les étudiants et retraités par exemple.

### **Diversifier l'offre**

De manière générale, l'offre doit être pensée sous toutes ses composantes : adaptation du déploiement des actions culturelles à l'occasion de l'ouverture dominicale ; complémentarité des établissements en réseau plutôt qu'une homogénéité a priori...

### **Intégrer l'idée d'évolutions futures**

Le comportement des publics et des technologies sont en évolution constante. Cela nécessite de garder à tout moment les moyens de s'y adapter. Il ne faut pas hésiter à tester de nouvelles formules en les modifiant en fonction des résultats, tout en sachant que l'expérimentation doit être jugée sur le long terme.

Les services en ligne sont voués à jouer un rôle accru. Avec une offre débordant les horaires d'ouverture physique, ces nouveaux moyens sont de nature à toucher de nouveaux publics.

## **CONCLUSION**

Les bibliothèques savent montrer leurs capacités à répondre à l'évolution des pratiques culturelles et aux changements intervenus dans la nature de leurs publics.

Elles sont aujourd'hui de plus en plus impliquées dans la vie de la cité et doivent constamment s'adapter pour satisfaire leurs publics et chercher à en attirer de nouveaux.

L'étude et ses recommandations finales montrent que le service rendu est polymorphe et qu'il touche des catégories de public très différentes les unes des autres.

Les choix effectués pour évoluer doivent tenir compte des orientations politiques générales et des contextes locaux dans le respect des moyens à mettre en œuvre.

La question des horaires est une partie d'un ensemble plus vaste qui concerne l'offre en général. La description fine des publics, de leurs habitudes et de leurs attentes ouvre de nouvelles pistes de réflexion à cet égard.