

FICHE ACTION

Bibliothèques

Réorganiser les horaires pour faciliter
l'accès de toutes et tous



Le
BUREAU
DES **Temps**



I. contexte

Évolution des pratiques dans les bibliothèques

En 2009, la Ville de Rennes prend acte d'une évolution des usages dans les bibliothèques municipales, où l'activité de prêt s'érode doucement, tandis que la fonction de « lieu de vie », marquée par une augmentation du nombre de « séjournateurs » venant consulter des documents, travailler ou participer à une action culturelle sur place, prend de l'ampleur. Face à des pratiques et des demandes qui se transforment, il apparaît nécessaire de réfléchir à une adaptation de leurs heures et jours d'ouverture. Par ailleurs, le programme municipal du mandat 2008-2014 prévoit le réexamen des horaires d'ouverture des services publics.

La Ville de Rennes décide de se saisir du nouveau plan de lecture publique, destiné à élaborer une offre adaptée et innovante, pour engager une réflexion sur l'organisation temporelle des usages des

bibliothèques municipales. L'objectif est de faciliter l'accès de toutes et tous aux bibliothèques, dans une logique de meilleure conciliation entre temps personnel et temps professionnel, tout en respectant les conditions de travail et les rythmes de vie des agents municipaux. En 2010, deux bibliothèques sont transformées en espaces de lecture avec une offre et des horaires différents. L'enjeu est également de rendre plus lisibles les horaires des onze bibliothèques de quartier, des deux espaces lecture et de la bibliothèque des Champs Libres, pour proposer une offre de lecture publique tous les jours de la semaine.

Dans cette optique, afin d'élaborer une nouvelle organisation horaire, les élus demandent au Bureau des temps de réaliser une étude et de formuler des préconisations.

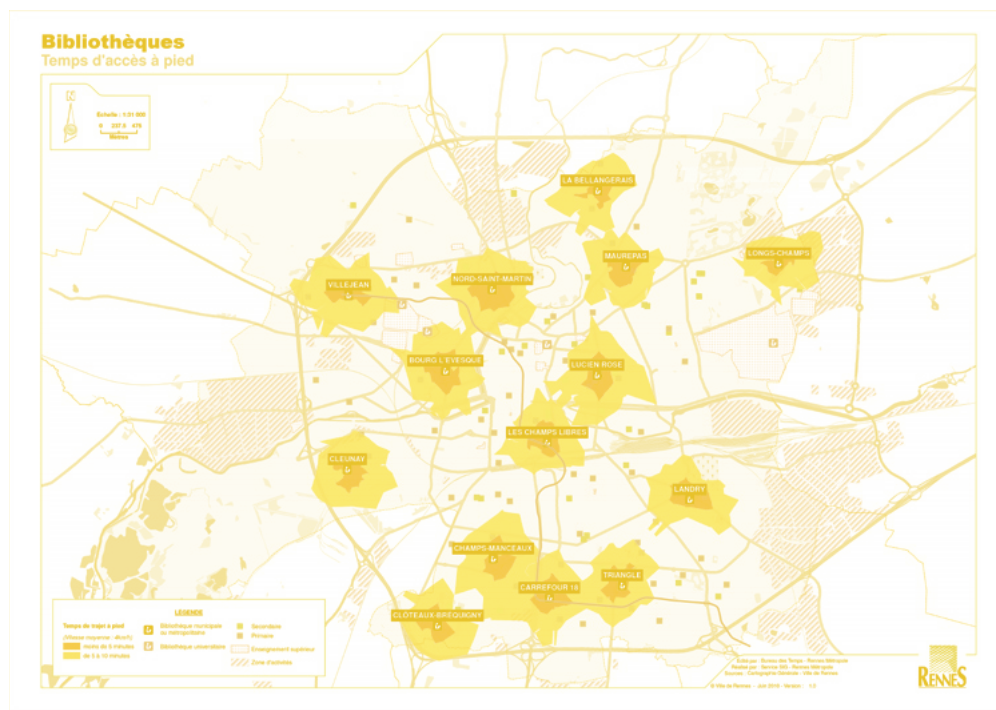
II. MÉTHODOLOGIE

Analyser les temps d'usage

Le Bureau des temps réalise fin 2009 un diagnostic approfondi visant à mieux appréhender les attentes et les besoins des usagers et les contraintes des professionnels. Ce travail repose sur l'analyse des données de fréquentation des bibliothèques rennaises, une étude des temps d'accès à ces équipements, un benchmark avec cinq autres villes françaises (Brest, Grenoble, Montpellier, Nantes, Nice), et des échanges avec les agents des bibliothèques afin de recueillir leur point de vue sur les horaires, et mieux concilier leurs attentes avec celles du public.

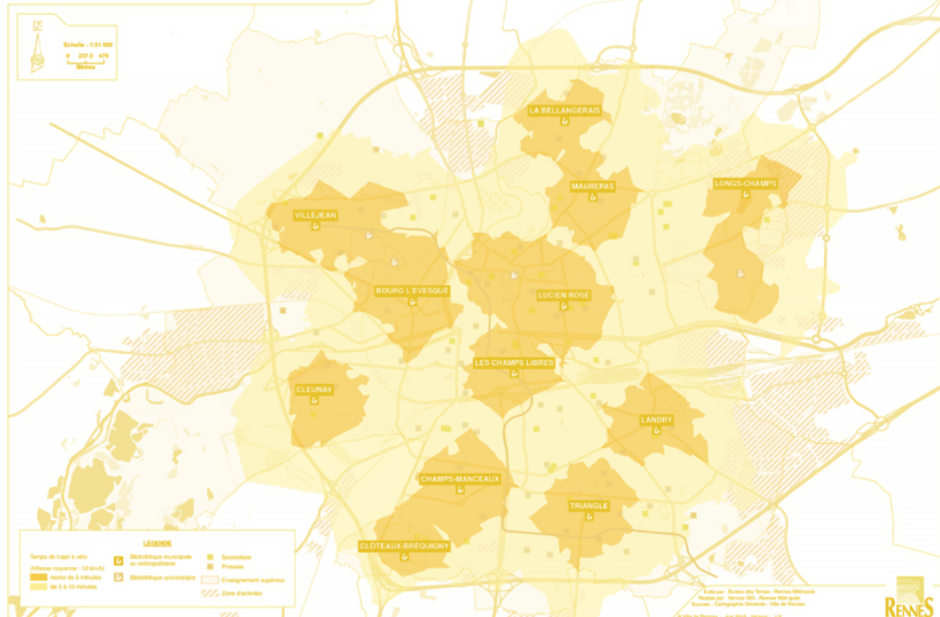
Le Bureau des temps mène ensuite au printemps 2010, une enquête destinée à mieux connaître les attentes du grand public concernant leurs pratiques et leurs horaires de fréquentation des bibliothèques. Celle-ci se décline sous trois formats de collecte de données :

- une enquête « usagers » menée dans les bibliothèques, axée sur les horaires d'ouverture et les services proposés
- une enquête « non-usagers » effectuée dans l'espace public afin de cerner les raisons, temporelles ou autres, de la non-fréquentation des bibliothèques



Temps d'accès à pied autour des bibliothèques de la ville de Rennes (Bureau des temps -juin 2010)

Bibliothèques Temps d'accès en vélo



Temps d'accès en vélo autour des bibliothèques de la ville de Rennes (Bureau des temps - juin 2010)

- un questionnaire accessible sur les sites Internet de la Ville et de la Métropole, à l'adresse des usagers et des non-usagers des bibliothèques. L'originalité de l'enquête réside dans la façon dont les questions sont formulées. Il est en effet demandé aux usagers d'identifier, dans leur organisation temporelle personnelle, les trois créneaux horaires de deux heures qui leur permettraient de venir le plus facilement à la bibliothèque. Ce procédé permet de recueillir des souhaits tenant compte à la fois des contraintes temporelles des usagers et des possibilités d'ouverture réelles. L'analyse des réponses met en lumière l'importance de travailler sur la complémentarité des horaires d'ouverture des différentes bibliothèques rennaises pour une

meilleure accessibilité aux services publics, et la nécessité de rendre les horaires plus lisibles. Elle fait également ressortir de grandes tendances, permettant au Bureau des temps de formuler des pistes d'amélioration réalisables et acceptables par tous les acteurs.

Saluée pour son approche innovante ainsi que pour son impact positif sur la fréquentation des bibliothèques et la satisfaction des usagers, la démarche d'enquête imaginée par le Bureau des temps inspire ensuite d'autres initiatives similaires, en France, dans le domaine de l'aménagement des temps des services publics.

III. SOLUTIONS ET RÉSULTATS

Améliorer la lisibilité et la complémentarité des horaires

Plusieurs évolutions notables interviennent dans le fonctionnement des bibliothèques. En premier lieu, la lisibilité des heures d'ouverture des bibliothèques de quartier est facilitée, avec deux grilles horaires contre sept auparavant. Ce faisant, la Ville fait le choix d'une harmonisation plutôt qu'une individualisation des horaires des bibliothèques. La nouvelle organisation prévoit une ouverture prolongée jusqu'à

18h30 en semaine et 18h le samedi, ainsi qu'une complémentarité de leurs jours d'ouverture afin de garantir une offre de lecture publique quotidienne et continue du lundi au samedi. Les nouveaux horaires affichent par ailleurs une régularité tout au long de l'année, y compris durant les vacances scolaires et pendant l'été. Enfin, contrairement à d'autres villes, Rennes fait le choix de maintenir ses bibliothèques fermées le dimanche, à





l'exception des Champs Libres, afin de préserver la dimension de pause de cette journée et de ne pas altérer la qualité de vie des agents en créant de nouvelles contraintes temporelles.

Après validation de la nouvelle organisation par les élus municipaux en septembre 2010, la charte d'organisation et d'aménagement du temps de travail est révisée courant 2011 afin de permettre la mise en œuvre de la nouvelle grille horaire en 2012. Toutefois, ce changement suscite des protestations parmi les agents, qui pointent le risque d'une charge de travail supplémentaire, et débrayent à plusieurs reprises jusqu'en juin 2012 afin d'obtenir l'embauche de personnels supplémentaires. La nouvelle organisation entre finalement en vigueur le 1^{er} septembre 2012. Quatre postes supplémentaires sont créés pour accompagner cette évolution, qui rencontre l'adhésion du public. Celui-ci apprécie particulièrement la

simplification des horaires sur la semaine et sur l'année, ainsi que la possibilité d'accéder en continu à une bibliothèque sur le territoire, du lundi au samedi-dimanche. L'ouverture du lundi permet d'accueillir 250 à 300 usagers, avec des pics lors des vacances scolaires. La prolongation jusqu'à 18h le samedi s'avère utile, la dernière heure concentrant près de 20 % des prêts de l'après-midi.

En fin de compte, les solutions adoptées permettent de concilier le respect des conditions de travail des agents et les besoins des usagers. Non seulement les bibliothèques connaissent une augmentation notable de fréquentation, mais elles touchent désormais de nouveaux publics grâce notamment à l'ouverture du dimanche aux Champs Libres, qui offre un accès supplémentaire aux usagers faisant face à des contraintes de temps.

IV. ACTEURS ET PARTENAIRES

Concilier les attentes des parties prenantes

En complément de la mobilisation des publics, plusieurs services et personnels de la Ville sont impliqués dans ce travail :

- Le Bureau des temps qui fournit l'expertise nécessaire pour analyser les besoins et imaginer des solutions, dans le cadre d'une démarche privilégiant les échanges et la concertation avec les différentes parties prenantes. Il met en œuvre une méthodologie d'enquête innovante, dont l'efficacité reconnue sera ensuite adoptée par d'autres collectivités.
- La Direction des Bibliothèques, directement impliquée dans le projet, qui participe aux réflexions sur les nouveaux horaires et à leur mise en œuvre, en lien avec la Direction de la Culture.
- Les agents des bibliothèques sont également mobilisés, ainsi que les organisations syndicales.



V. DATES ET CHIFFRES CLÉS

11

bibliothèques de quartier

75 %

des usagers fréquentent la bibliothèque
la plus proche de leur domicile

2 178

répondants à l'enquête publique

2

nouvelles grilles horaires simplifiées

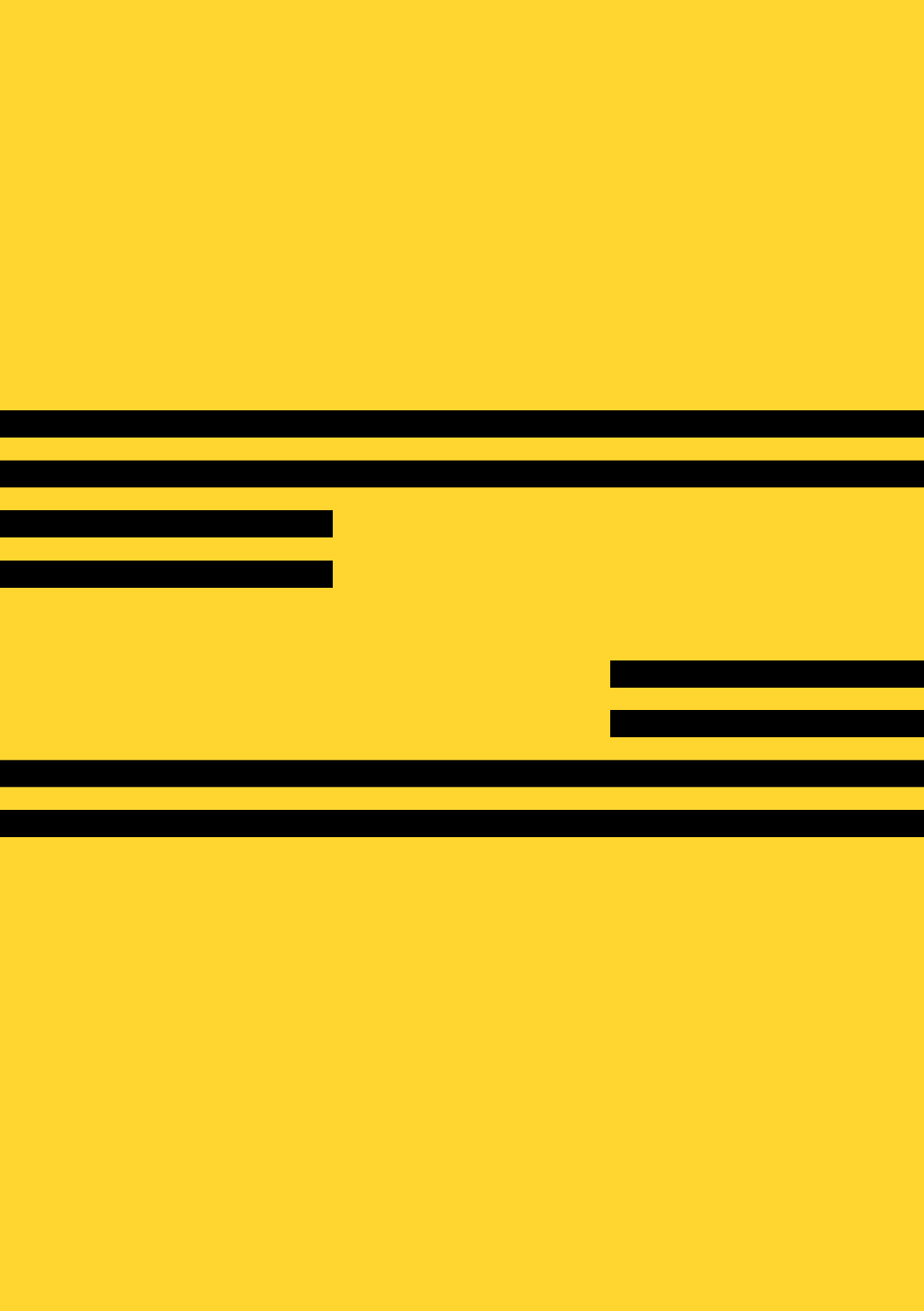
2012

entrée en vigueur des nouveaux horaires

7/7

offre de lecture publique
sur le territoire





Les modes de vie changent, les temps s'accélèrent,
se multiplient, se mêlent, parfois s'emmêlent.

Qui décide des horaires ? Peut-on éviter les bouchons ?

Comment limiter les inégalités liées au temps ?

À quoi ressemblera notre temps, demain, si rien n'est fait,
avec l'accélération des rythmes de vie et l'augmentation
de la population des villes ? Il est grand temps de prendre
ces questions à bras le corps, face à ces nouveaux
enjeux sociaux et environnementaux.

À Rennes, un Bureau des temps mène depuis 2002
des actions concrètes et transversales, dépassant l'approche
individuelle pour réaménager les temps à l'échelle
du territoire.

Retrouvez d'autres fiches action ainsi que la frise temporelle du Bureau des temps
sur la page internet « Les ressources temporelles » du site de la Ville et de la
Métropole de Rennes.

LE BUREAU DES TEMPS

Hôtel de Rennes Métropole
4, avenue Henri Fréville
CS 93111
35 031 Rennes Cedex

02 23 62 20 95
temps@rennesmetropole.fr
bureaudestems.rennes.fr

 **RENNES**
Ville et Métropole

Conception : novembre 2025

Visuels : Arnaud Loubry - Julien Mignot - Elisabeth Lein