

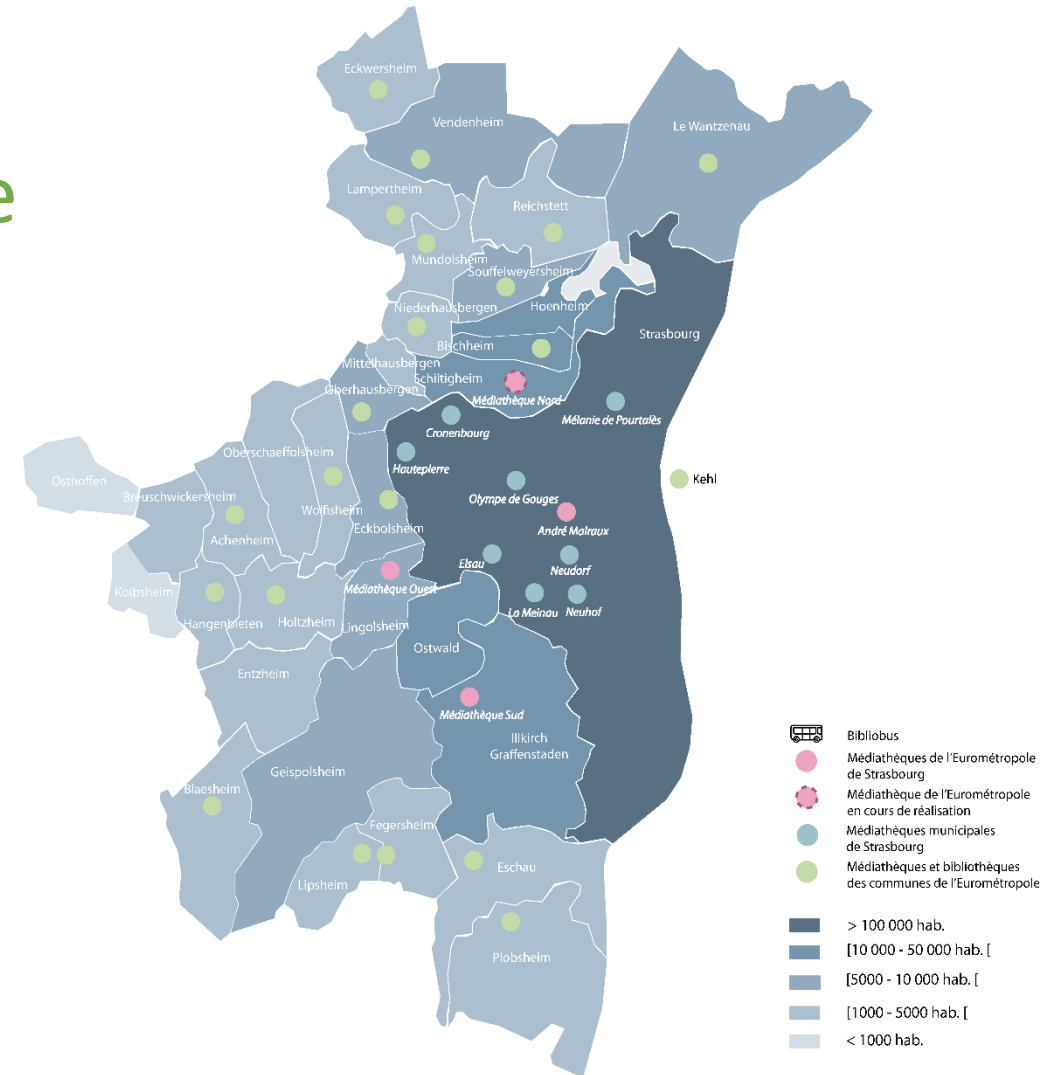
Enquête sur les attentes des habitants et des agents du service concernant l'évolution de la lecture publique de la Ville et Eurométropole de Strasbourg



Conseil de coopération du 17/06/2022

Maillage des médiathèques du réseau Pass'relle et population

- Méthodologie de la démarche
- Principaux résultats
- Préconisations de l'enquête
- Attendus et suite du projet



■ Une démarche adaptée aux spécificités du réseau de lecture publique

- La lecture publique est une **compétence partagée** de la Ville et de la Métropole avec
 - d'une part, le réseau historique de la **Ville de Strasbourg**, constitué de **8 médiathèques** ainsi qu'un bibliobus
 - et d'autre part, le **réseau métropolitain** de lecture publique qui compte **4 équipements** de bassin de vie à Strasbourg et dans trois bassins de vie au Sud, à l'Ouest, à l'Est et bientôt au Nord.
 - le **réseau Pass'relle** développé par l'Eurométropole afin de parachever la **logique de territorialisation et de proximité** avec tous les publics du bassin métropolitain. Il regroupe **21 bibliothèques** du territoire, qu'elles soient communautaires, de la Ville de Strasbourg ou communales. Pass'relle compte donc **33 bibliothèques dans 23 collectivités** différentes dont Kehl en Allemagne et a développé, entre autres, une carte commune pour tou.te.s ses lecteur.ice.s
- Ce maillage d'équipements et la possibilité d'étendre l'action des bibliothèques en dehors de leurs murs grâce au bibliobus, donnent à la Ville et la Métropole des **outils fondamentaux** pour réaliser leur ambition de toucher tous les publics, usager.e.s actuel.le.s ou non des médiathèques.



■ Enjeux et objectifs de la démarche d'enquête

- Identifier les attentes des habitant.e.s en matière de lecture publique, quels que soient leurs profils afin de renforcer l'adéquation entre l'offre existante et les besoins. Il est notamment attendu un focus sur les attentes des habitant.e.s pas ou peu concerné.e.s afin de faire évoluer l'offre ;
- Disposer d'une meilleure connaissance des forces et faiblesses des politiques de lecture publique sur le territoire afin de permettre la coopération et la mutualisation. Le but est de dresser des pistes d'évolution pour la compétence et les politiques de lecture publique de la Ville et de la Métropole.
- D'analyser les conditions d'accès pour tou.te.s les habitants du territoire à la lecture publique et les associer au diagnostic.
- D'approfondir l'articulation des différents échelons territoriaux et développer les coopérations.



■ Les prestataires



Mandataire

Audit, évaluation
Conseil stratégique
Aménagement culturel du territoire
Définition de projet, étude de positionnement

Agence pionnière dans le domaine de l'ingénierie culturelle, ABCD accompagne les maîtres d'ouvrage publics et privés depuis 1986. L'agence rassemble une équipe permanente de 10 personnes, toutes spécialisées dans la définition et la mise en œuvre de projets culturels.

ABCD exerce son activité sur les trois domaines du conseil (définition de politiques culturelles), de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage (programmation architecturale d'équipements culturels), de la veille, de la recherche et de la formation. La valeur ajoutée de l'agence consiste à aborder les sujets et les contextes qui lui sont soumis en croisant ces différentes approches.

Afin d'offrir aux maîtres d'ouvrage une véritable compétence en analyse et diagnostic de terrain, ABCD mobilisera une équipe d'intervenants spécialisés dans le domaine des politiques culturelles en général, et de la lecture publique en particulier. La spécificité culturelle et l'évolution rapide du secteur imposent des compétences pointues remises à jour en permanence. Cette option permet à ABCD d'aborder les problèmes posés avec des solutions sans cesse réactualisées qui tiennent compte des avancées observées sur le secteur.



Cotraitant

Études quantitatives, enquêtes, sondages
pour l'aide à la décision et l'évaluation des
politiques publiques

Synoptic est une société d'études quantitatives, enquêtes et sondages pour l'aide à la décision créée en 2008. Synoptic est spécialiste de l'enquête pour l'évaluation de politiques publiques, et toutes formes d'études quantitatives pour améliorer l'action publique et les services aux citoyens : baromètres, sondages, études d'impact, suivi de formation, écoute habitant, recrutement citoyen, relation aux opérateurs, etc. La plateforme est basée à Lyon. Synoptic offre le meilleur des techniques d'enquêtes à ses clients, dans le respect de la parole donnée.

Il est acquis pour nous que la réalisation d'enquêtes est un métier à part entière. Ainsi, la société SYNOPTIC forme un écosystème complet pour la réalisation d'enquêtes par téléphone, en ligne et sur site.

Synoptic réalise chaque année des dizaines d'enquêtes dans le cadre d'évaluation pour différents commanditaires publics et privés, que ce soit pour une enquête complète ou une prestation d'expertise pour l'échantillonnage et le traitement statistique. L'offre de service combine les principales modalités d'enquête : par téléphone, en ligne, sur site, multi-canal, etc.

■ Phasage de la démarche : les quatre étapes

Phase 1 Initialisation et lancement de la démarche - juin 2021 - septembre 2021

En phase 1 et 2 Questionnaire pro : des entretiens ciblés sont menés avec les professionnel.le.s et partenaires sur le territoire;

- Livrable : *Analyse des données de la lecture publique existantes et mise en perspective*

Phase 2 Élaboration du diagnostic / État des lieux et questionnaire – 3^e trimestre 2021 (deux mois)

En phase 2, des visites sur site d'un panel d'équipements représentatifs de la diversité des réseaux sont organisées;

Un questionnaire est diffusé très largement en ligne pour toucher le plus grand nombre d'habitants;

Des focus groups avec les partenaires privilégiés et les professionnel.le.s du réseau Pass'relle (hors Ville et Métropole);

- Livrable : *Rapport de synthèse de l'enquête*

Phase 3 Élaboration de propositions d'évolutions - en cours (quatre mois)

En phase 3, un séminaire approfondi avec les professionnel.le.s des médiathèques de la Ville et de la Métropole.

- Livrable : *en cours de réalisation à l'issue des ateliers du séminaire agents du 27/01/22 et des échanges avec la Direction de la Culture et les élu-e-s.*

Phase 4 Restitution des résultats de la démarche – (un mois – septembre 2022)

Restitution des résultats de la démarche auprès :

- Des agent.e.s et cadres du service
- Des habitant.e.s

- Livrable : *à venir.*



■ Focus sur le questionnaire habitants : plus de 7000 répondants

La trame du **questionnaire auprès des habitant.e.s** est réalisée par Synoptic en lien permanent avec la maîtrise d'ouvrage.

Fréquentation de la médiathèque/des médiathèques

- Type d'utilisateur.ice - exemple de classification - : fréquentation très régulière (au moins 1 fois par semaine), régulière (au moins 1 fois par mois) ou occasionnelle (moins d'une fois par mois/quelques fois dans l'année), ancien.ne utilisateur.ice ou non utilisateur.ice.
- Raisons de fréquentation ou de non-fréquentation des médiathèques.
- Localisation de la médiathèque la plus fréquentée.
- Inscription et raison de cette inscription ou non.

Satisfaction quant aux services de la médiathèque

- Distance médiathèque - lieu de résidence.
- Satisfaction concernant la localisation, les horaires, l'offre de services proposée, les espaces.

La perception et connaissance de la médiathèque

- Connaissance des horaires, des évènements etc.
- Connaissance du réseau Pass'relle et de son fonctionnement.
- Perception du concept d'une médiathèque.

Attentes vis-à-vis de la lecture publique et des médiathèques aujourd'hui et demain

- Collections : satisfaction vis-à-vis du nombre, de la qualité, des supports disponibles.
- Accueil et orientation.
- Action culturelle et médiations.
- Services.
- Accessibilité.
- Espaces, ambiance et confort des lieux.
- Tarifs.
- Communication.

Informations personnelles

- Genre, âge, CSP, lieu de résidence, etc.
- Fréquences des pratiques culturelles (rapport au livre ou à d'autres supports).

■ Focus sur le questionnaire professionnels et partenaires

En parallèle des focus groups réalisés en phase 2 auprès des partenaires et professionnel.le.s une **enquête en ligne** est proposée. Elle permettra de toucher un maximum d'acteur.ice.s sur le territoire notamment les partenaires des bibliothèques communales et les autres partenaires (structures socio-éducatives, culturelles, associations...) de la Ville et de la Métropole.

Ce questionnaire réalisé par abcd est ensuite vérifié par Synoptic du point de vue technique (**facilité de réponse**).

Le questionnaire porte notamment sur les points suivants :

- **Public reçu** par la structure répondante et typologie de ce public. **Relation et attentes du public.**
- Contenus, services ou ateliers de médiation proposés aux publics.
- **Projets en cours**, en réflexion tant au niveau de l'équipement que des services.
- **Pratiques de coopération existantes** entre la structure répondante et les médiathèques communautaires, Strasbourgeoises ou communales du territoire.
- Perception du rôle de la Métropole dans le domaine de la lecture publique. **Attentes et craintes éventuelles.**

Présentation des premiers résultats de l'enquête



Enquête habitants : synthèse des résultats

Les 5 pistes améliorations prioritaires évoquées

- **Les horaires et jours d'ouverture** un 7 jours sur 7 prôné mais avec un principe de « réalité » via l'alternance envisageable de dimanches et lundis pour faire venir les familles le dimanche et permettre l'accès continu au numérique, ainsi qu'à certaines CSP le lundi. Une soirée/nocturne en alternative/un bon complément, les animations et événements peuvent être une stratégie pour encourager la fréquentation;

Priorité d'action identifiée: une première problématique des jours d'ouverture, une seconde sur les plages horaires, qui reste importante également pour « couvrir » les besoins des usagers/non usagers actuels.

- **Les modalités d'inscription**

Priorité d'action identifiée : une inscription en ligne plus simple et plus fluide, notamment lors du renouvellement, un besoin de clarification des offres exprimé; des formulaires d'inscription dans d'autres langues, la fin de l'autorisation parentale au moment de l'inscription.

Enquête habitants : synthèse des résultats

- **Les animations / événements et la communication:** développer les services d'inscription en ligne, étoffer les partenariats.

Priorité d'action identifiée : communication sur les animations sur différents supports, et avec une stratégie « d'aller vers » plus affirmée.

- **Le portail numérique:** travailler sur l'ergonomie, sécuriser le portail actuel, création de compte personnel avec historique des emprunts et des recherches, une meilleure gestion des catégories (système de « tag ») et du panier, (dématérialisation de l'abonnement (création d'une application mobile).

Priorité d'action identifiée: réflexion autour du moteur de recherche et les suggestions, la gestion du panier afin de mieux le catégoriser et de référencer les disponibilités.

- **L'aide, le conseil et l'accueil sur place:** développer les échanges avec les bibliothécaires pour le conseil, les suggestions d'achats, encourager la proactivité par le/la bibliothécaire, développer l'attractivité des ouvrages via des cabanes à livres, ou le bibliobus.

Priorité d'action identifiée: encourager les création des espaces ouverts et d'échanges entre bibliothécaires, visiteurs/usagers, encourager/développer les coups de cœurs et suggestions.

Enquête agents : synthèse des résultats

- Tels qu'identifiés par les agents, les freins à la fréquentation des médiathèques reposent essentiellement sur la **communication et l'image** 80% des réponses.
- Les **horaires** sont cités comme des freins dans 30% des cas.
- Les **tarifs** sont identifiés comme des freins dans 17% des cas.
- L'**offre documentaire physique et numérique** n'est citée que dans 6% des cas, jugée insuffisante ou dépassée.
- L'ensemble de ces réponses couvre un total de **133%** puisqu'il s'agit d'un questionnaire à choix multiples proposé aux agents.

Les freins à la fréquentation selon les agents

Les freins à la fréquentation tels qu'ils sont cités par les agents



Clef de lecture : 40% des agents ont cité la communication comme frein à la fréquentation de la médiathèque

Total 133% car question à choix multiples

* Communication (insuffisante ou pas adaptée, trop traditionnelle, trop élitiste + de signalement dans l'espace numérique ou public)

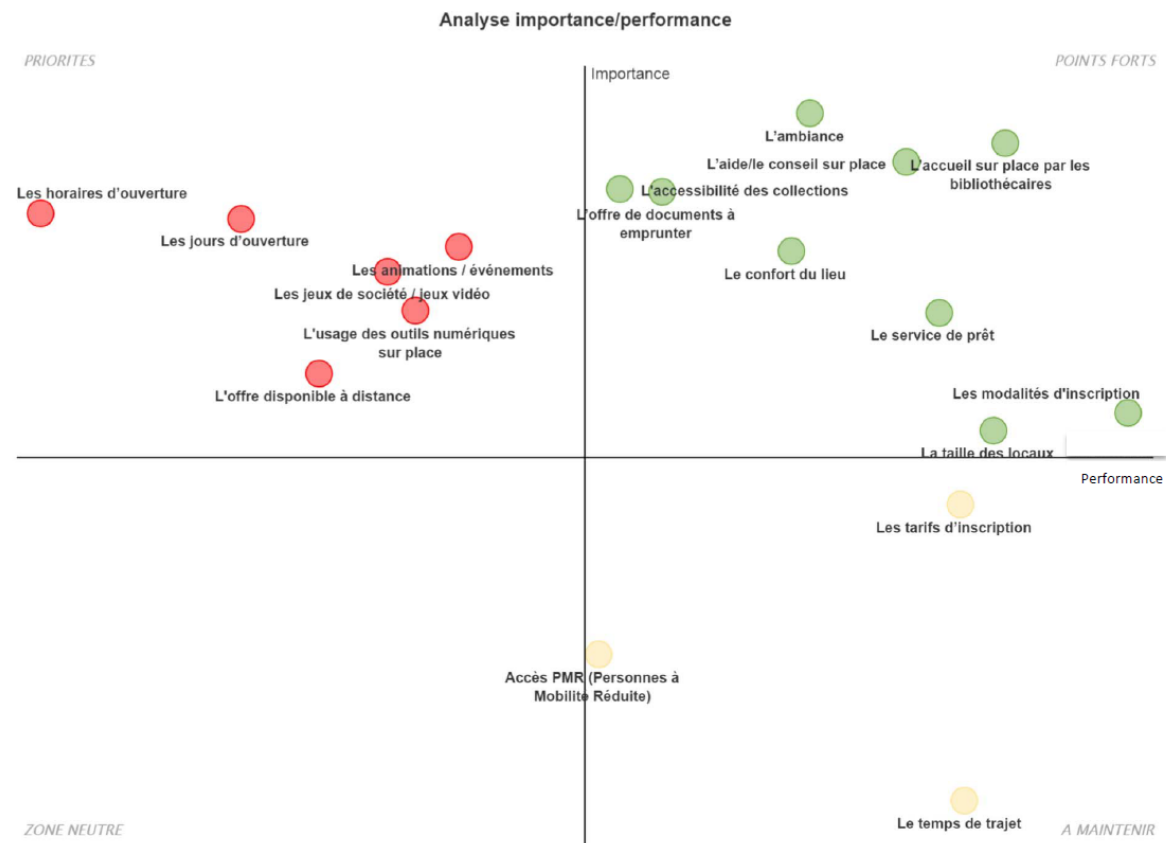
** Image/ perception des bibliothèques : méconnaissance ou encore impression d'une perception négative (désuet, élitiste, accueil avec des raisons justifiées parfois) ou sentiment d'illégitimité (« pas pour nous »)

*** Offre documentaire physique et numérique : insuffisante ou pas disponible immédiatement, dépassée (numérique)

Les principaux enseignements issus du diagnostic

- La quasi-totalité des répondants à l'enquête (98%) se déclare satisfait de l'ensemble des outils et services fournis par les médiathèques dont plus de la moitié très satisfaits (54%).
- On relève peu de différences significatives entre les usagers réguliers et les usagers occasionnels.
- Les points forts du réseau relevés sont: l'ambiance, l'aide et le conseil sur place, l'accueil par les bibliothécaires, l'offre de documents à emprunter, le service de prêt et les modalités d'inscription, mais aussi la taille et le confort des lieux.
- Les priorités d'amélioration : les horaires et les jours d'ouverture, les animations et les évènements, les usages numériques sur place et l'offre numérique à distance.
- Les axes de performance à maintenir sont les tarifs d'inscription, l'accès aux personnes à mobilité réduite, le temps de trajet vers les équipements.

La satisfaction détaillée (2/2)



Ateliers du séminaire agents 30/09/21 et 07/10/21

La territorialisation

- Quelle **plus-value** pour les **publics** ?
- Quelle **plus-value** pour les **agents** et les bénévoles ?
- Quelle **mise en œuvre concrète** ?
- Quel impact sur le **fonctionnement actuel** et sur les **fonctions transversales du réseau** ?



Le maillage des équipements et de l'offre de services

- Quelques **zones blanches** identifiées dans un maillage globalement satisfaisant.
- Une nécessité d'articuler la création de nouveaux équipements avec les objectifs **d'équité territoriale** et de proximité et des contraintes immobilières fortes.
- S'inspirer des projets « *en dur* » existants du mandat ex: la **MSAP Maison de service aux publics** de Koenigshoffen (prêts / retours automatisés), pouvant être des prototypes pour d'autres quartiers.
- Créer des **synergies** avec d'autres services du pôle « Transformation social et sociétale » (DSSJ, Politique de la Ville).
- Améliorer les équipements existants : **niveau 0 Malraux**, transfert médiathèque Elsau, réaménager accueil et zone de transactions médiathèque Ouest.

Le rôle social du réseau de lecture publique

Parallèlement, aux rôles éducatif et culturel des médiathèques, quel développement et mise en œuvre pour **ce rôle social** ?

Quelles valeurs attribuées au rôle social des médiathèques ? Quel périmètre donner à ces missions ? Quelles déclinaisons dans les espaces et les services ? **Quels partenaires** ?

La co-construction peut être un principe fort de ce rôle social : quelle mise en œuvre ? Quelle co-construction avec les usagers pour la **pol doc** à venir ?



Ateliers du séminaire agents 27/01/22

Définition de la carte des bassins de vie / bassins de lecture ?

- Quels **grands principes** pour la définition de la **carte des bassins de vie** / de lecture ?
- Quelles **spécificités** pour chaque bassin de vie ?
- Quels impacts a cette **nouvelle organisation** sur les fonctions transversales réseau ?

« Aller vers ... » : Quel développement de la politique de médiation ?

- Identification des cibles et **public prioritaires**.
- Les autres cibles de public et les **nouvelles actions** ?

Co-construction & interactions avec les publics

- Comment co-définir et cogérer les grands principes de la **politique documentaire** avec les usagers ?
- Comment **co-construire** le **classement et la présentation** dans l'espace des collections ?
- **Action culturelle**: quelle mise en œuvre pour développer la participation des usagers ?

Une organisation au service du projet

- Quelles actions mettre en œuvre pour mieux **prioriser les projets** ?
- Comment favoriser le **décloisonnement** et la mise en place de temps de réflexion collectifs ?
- Comment **fluidifier les procédures internes** et améliorer la communication interne ?
- Comment favoriser le développement de **l'expérimentation** ?

Les propositions issues du cahier de préconisations

Proposition 1 Évolution de la grille horaire

Ce sujet appelle un arbitrage à l'issue de l'enquête. L'incidence en moyens et en ressources est forte, notamment sur l'option d'une compensation du dimanche travaillé ou de l'extension horaire en fonction des aménagements arbitrés.



Proposition 2 Évolution de la grille tarifaire

Dans le prolongement d'un effort de lisibilité et de mise en cohérence autour des horaires, l'évolution de la grille tarifaire appelle un arbitrage.



Proposition 3 Généralisation du PARA (prêté ailleurs-rendu ailleurs) et du PIRA (prêté ici rendu ailleurs) à l'échelle des 13 médiathèques Ville et EMS uniquement

Ces projets s'inscrivent dans des temporalités à horizon mandat pour le PARA « *prêté ailleurs et rendu ailleurs* » et dans un horizon plus long terme pour les PIRA « *prêté ici et rendu ailleurs* », à l'échelle du réseau Pass'relle.



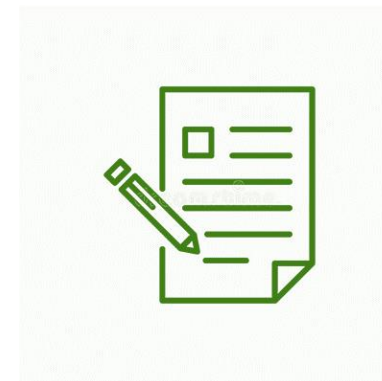
Proposition 4 Définition du rôle stratégique des différentes médiathèques et de leurs ressources / Médiathèques des 2 Rives

Enjeu d'ancrage territorial des médiathèques qui questionne l'intégration et la place centrale que pourraient assumer des équipements tels que la MAM, ODG et la médiathèque de Neudorf.



Proposition 5 Vers une « Charte de la lecture publique »

Dans l'esprit du document proposé par la Métropole de Toulouse, la démarche autour de ce projet pourrait être amorcée dès la fin de l'enquête.



Proposition 6 Développement de l'ancrage territorial des médiathèques

Par des équipements mobiles (*Ideas box, bibliambule, triporteurs...*) ou des solutions hybrides permettant de déployer, à l'horizon du mandat, des solutions « légères », en lien avec nos actions « *hors les murs* », participant au renforcement du maillage territorial et au développement des publics dans les « *zones blanches* » identifiées (ex : *Port-du-Rhin*).



Une offre pouvant se décliner de façon saisonnière (vacances scolaires) et des actions préfiguratrices d'un « Contrat territoire lecture » CTL

Proposition 7 Labellisation BNR bibliothèque numérique de référence

Comme pour le hors-les-murs, cette mesure peu « coûteuse » mais visible et réalisable sur le mandat permet en grande partie de valoriser l'existant. Cet enjeu est lié à une éventuelle convention EMS/CEA, dans l'hypothèse d'un label BNR au niveau départemental et dans le cadre de la bibliothèque patrimoniale.



Proposition 8 Actions participatives et co-construites avec les habitants: vers des médiathèques en lieux de vie, de convivialité et d'échange

La démarche de nommage des médiathèques de bassin peut être une des premières initiatives à forte visibilité extensible au projet de réaménagement du rez-de-chaussée de Malraux ou aux équipements en cours de programmation : Cronembourg, Elsau, Port du Rhin (l'AMU assistance à maîtrise d'usage assurée pour les deux premiers projets).



Proposition 9 Vers une compétence lecture publique unique

Un arbitrage est attendu sur ce point qui implique un horizon au-delà du cadre du mandat: à travers des chantiers d'ampleur - *transfert de compétence des communes vers l'EMS, prise en charge de nouvelles ressources, gestion d'équipements communaux*. Des mécanismes de compensations nationaux peuvent également être envisagés



Proposition 10 Communication autour de l'enquête

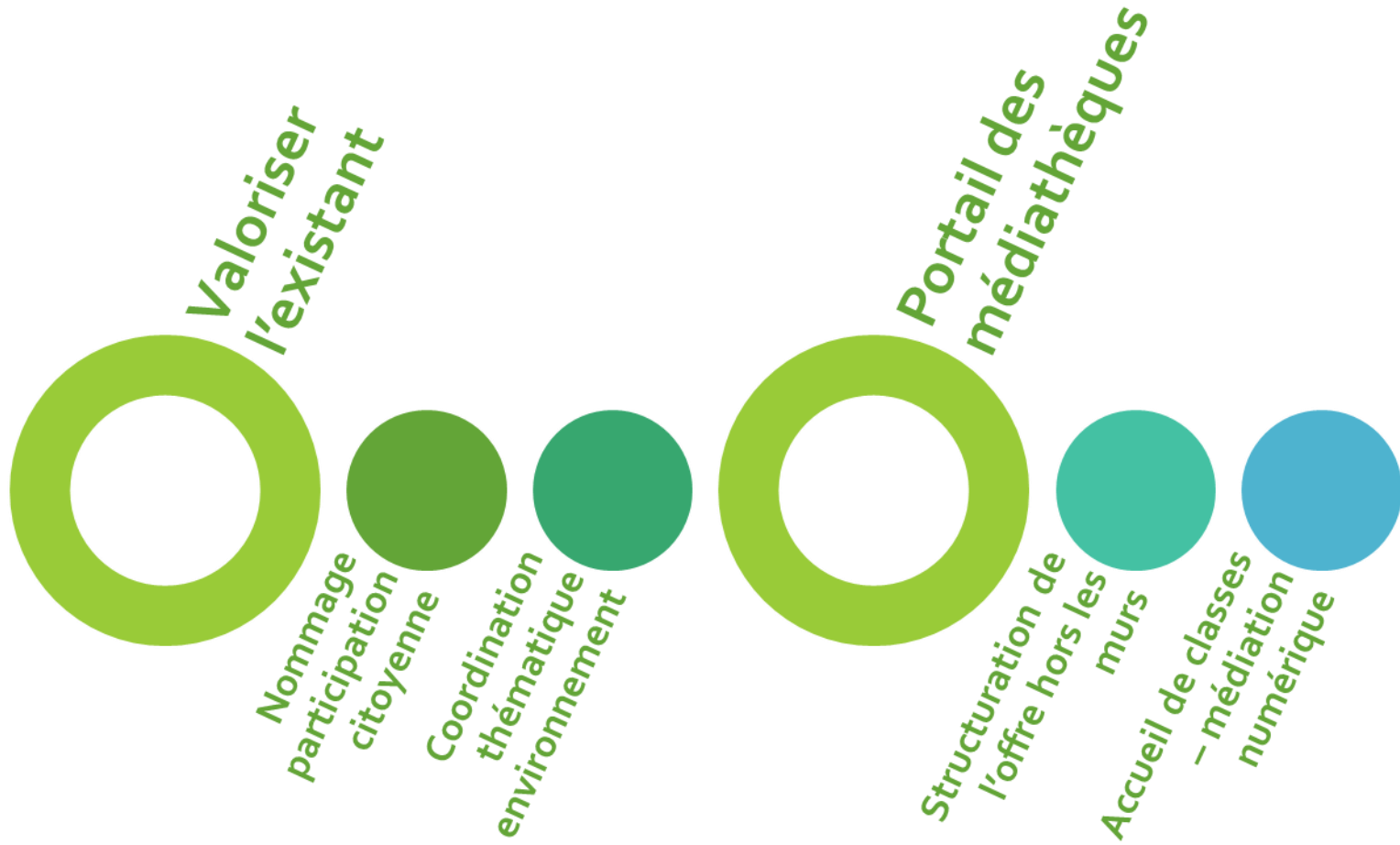
Communication interne au service, au réseau et communication externe à l'horizon juin 2022. Quelles mesures afficher comme axes de travail pour le mandat en cours, de réflexion pour le prochain mandat ? Quels sont les thèmes identifiés comme les chantiers de l'année 2022 ?



Attendus et suite de la démarche d'enquête

- **Cahier de propositions à l'étude** : sur la base des contributions des ateliers, des séminaires et des échanges avec la Direction de la Culture et les élu-e-s du **18 février 2022 au 16 juin 2022**
- **Chiffrage et modélisation des propositions**: mise en perspective des projets au regard des ressources financières et RH du service. Évaluation financière des scénarii d'évolution des horaires ou de la grille tarifaire.
- **Présentation** des propositions à la Direction de la Culture et aux élus pour arbitrages – fin **juin 2022**
- **Restitution(s)** au service et aux agents, avant une restitution publique – **septembre 2022**
- **Articulation de l'enquête à la candidature « Capitale Mondiale du Livre UNESCO »** délibération et résultat courant juillet 2022





2022-2023

- Communication autour de l'enquête
- Décloisonnement du prêt 40 ouvrages
- Nommage des médiathèques Bassin de vie et co-construction avec les habitants

2023-2024

- Évolution tarifaire
- Médiathèque 2 Rives
- Charte lecture publique
- Hors les murs et équipements mobiles (*Ideas box, bibliambule, triporteurs...*)

2024-2025

- Évolution horaires
- Labellisation BNR

2026-nouveau mandat

- Généralisation PARA PIRA au réseau
- Vers une compétence lecture publique unique.