
MÉMORIAL

DES

SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL

DE LA VILLE DE GENÈVE

Douzième séance – Mercredi 12 septembre 2018, à 20 h 35

Présidence de M. Eric Bertinat, président

La séance est ouverte à 20 h 35 à l'Organisation météorologique mondiale (OMM), dans la salle Obasi.

Font excuser leur absence: *M^{me} Sandrine Salerno*, vice-présidente, *M. Guillaume Barazzone*, conseiller administratif, *MM. Stéphane Guex, Jean-Philippe Haas* et *Claude Jeanneret*.

Assistent à la séance: *M. Sami Kanaan*, maire, *M^{me} Esther Alder* et *M. Rémy Pagani*, conseillers administratifs.

CONVOCATION

Par lettre du 30 août 2018, le Conseil municipal est convoqué dans la salle Obasi pour mardi 11 septembre et mercredi 12 septembre 2018, à 17 h 30 et 20 h 30.

1. Exhortation.

Le président. Mesdames et Messieurs les conseillers municipaux, prenons la résolution de remplir consciencieusement notre mandat et de faire servir nos travaux au bien de la Cité qui nous a confié ses destinées.

2. Communications du Conseil administratif.

Néant.

3. Communications du bureau du Conseil municipal.

Néant.

Le président. Chers collègues, j'espère que vous avez apprécié ce temps dédié au repas, que vous êtes en forme et que nous continuerons à avaler notre ordre du jour avec la même énergie que précédemment. Dans un instant, nous traiterons les objets déclarés urgents hier.

4. Questions orales.

M. Sami Kanaan, maire. J'ai des éléments de réponse à donner pour certaines questions qui m'ont été posées hier.

M^{me} Romano s'interrogeait sur le contrôle des prix des boissons lors de la Fête du 1^{er} Août. Tous les tenanciers de stand, venus spécialement pour cet événement, étaient soumis à un règlement, qu'ils ont signé. Celui-ci fixait des prix pour le noyau dur d'une série de boissons. L'eau minérale à 2 francs. Les boissons gazeuses sans alcool ou limonades à 3 francs. Le jus de pommes artisanal à 4 francs. Les trois décilitres de bière à 4 francs. Le verre de vin genevois à 4 francs, la bouteille à 20 francs. D'autres prix pouvaient être pratiqués sur les autres boissons, étant entendu que nous avons décidé de ne pas vendre d'alcool

fort. Nous considérons que ces prix sont raisonnables par rapport à l'offre. Il est vrai que le Théâtre de l'Orangerie, une structure permanente, a pratiqué sa propre politique de prix, y compris ce soir-là. Nous estimons donc que l'offre présentait des tarifs raisonnables et attractifs.

Concernant la question de M. Scherb sur la disparition de la cérémonie œcuménique, j'ai déjà dit hier que la Ville n'en était pas l'organisatrice et, depuis, nous avons pris des renseignements. L'événement était organisé conjointement par l'Eglise catholique romaine, l'Eglise catholique chrétienne et l'Eglise protestante de Genève; la Ville le mentionnait lorsqu'il avait lieu. Il y a trois, quatre ans, le bureau des trois Eglises, au vu de la très faible affluence, du moins dans sa perception des choses, a décidé de ne pas l'organiser l'année suivante. Faute de réaction, ce principe s'est perpétué. En revanche, chaque année, la Ville incite les églises, temples et autres édifices religieux du canton à sonner les cloches – au sens littéral – le soir du 1^{er} Août, ce que le secrétariat du directeur général de l'administration municipale a fait cette année et qui a bien eu lieu.

5. Motion du 11 septembre 2018 de M^{mes} et MM. Laurence Corpataux, Alfonso Gomez, Omar Azzabi, Uzma Khamis Vannini, Marie-Pierre Theubet, Delphine Wuest, Hanumsha Qerkini, Tobias Schnebli, Ulrich Jotterand et Albane Schlechten: «Pour un quai des Bergues entièrement piétonnier» (M-1367)¹.

PROJET DE MOTION

Considérant:

- le projet de requalification du quai des Bergues avec notamment la mise en place d'une zone piétonne entre Bel-Air et le pont de la Machine;
- que le quai des Bergues, par son emplacement au bord du Rhône et à la croisée de nombreux chemins piétonniers, est un lieu extrêmement bénéfique pour tous les passant-e-s et le développement des axes et des pénétrantes piétonnières de notre Ville;
- la nécessité de verdier et de planter cet espace public au cœur d'un quartier très densifié et pollué;
- que la piétonisation contribue à améliorer activement la santé des habitant-e-s par l'augmentation de l'activité physique et par la diminution de la pollution de l'air et sonore;

¹ Annoncée et motion d'ordonnancement, 1235.

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

- l'importance de promouvoir par des actions efficaces et responsables la vision de «Genève, ville durable», telle qu'adoptée par le Conseil administratif et le Conseil municipal;
- l'approbation du projet de révision partielle du plan directeur cantonal des chemins de randonnée pédestre (PR-1258 A) et le plan directeur des chemins pour piétons de 2004 qui prévoyait l'extension du sentier du Rhône et la piétonisation du quai des Bergues;
- les objectifs Mobilité 2030 liés à la piétonisation du plan climat du canton de Genève 2018-2022 (pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre et l'adaptation aux changements climatiques): augmenter les déplacements en mobilité douce, améliorer les réseaux piétonniers, rendre les espaces publics favorables à la mobilité douce ainsi que développer des services et des actions de promotion de la mobilité douce;
- l'acceptation par la population de la loi pour une mobilité cohérente et équilibrée qui stipule à l'article 7, alinéa 3, lettre d, que «les zones piétonnes ou à priorité piétonne, ainsi que les zones à trafic limité, sont favorisées» dans l'hypercentre,

le Conseil municipal demande au Conseil administratif que le projet d'une piétonisation effective et totale du quai des Bergues, avec cycles autorisés, soit rapidement mis en place.

Préconsultation

M^{me} Laurence Corpataux (Ve). En déposant cette motion, les Verts marquent leur fort soutien à la pétition P-389, «Pour un quai des Bergues dédié aux piétons», qui demande la piétonisation complète de ce quai. Ce texte a récolté 2600 signatures en quinze jours: le nombre élevé de paraphes, obtenus dans un si bref délai, démontre la volonté des Genevois et des Genevoises de développer la mobilité douce dans l'hypercentre et de respecter le projet de requalification initial du quai des Bergues de 2015, accepté par le Conseil municipal et qui prévoit la mise à disposition d'une réelle zone piétonne entre la place Bel-Air et le pont de la Machine. Il est vrai que le plan actuel contient une zone piétonne, factice, appelée «zone de rencontre», plus grande que prévu, certes, mais qui intègre neuf places de stationnement devant le Four Seasons Hôtel des Bergues. Cette situation fait que par moments, sur le quai, on doit zigzaguer entre les voitures alors qu'on se trouve dans une zone qui devrait être complètement piétonne.

Le quai doit être totalement piétonnisé afin que Genève porte par des actions cohérentes et efficaces la vision de Genève, ville durable, programme adopté par le Conseil administratif et le Conseil municipal. Cela permettra d'améliorer la santé des habitantes et habitants par la diminution de la pollution sonore et de

l'air dans les quartiers très denses. Cela permettra aussi la mise en place d'un nœud central assurant la jonction des voies piétonnes genevoises, favorisant la marche et la flânerie le long du Rhône. Enfin, cela permettra à la Ville de s'associer fortement au Plan directeur des chemins pour piétons 2014, qui prévoit cette piétonisation complète du quai des Bergues, et par là même aux objectifs cantonaux de Mobilité 2030 et du Plan climat cantonal 2018-2022. Ces documents nous invitent à la promotion et au développement de la mobilité douce, ainsi qu'à l'amélioration des réseaux piétons dans la continuité, ceux-ci étant actuellement très segmentés.

La création d'une zone 20 km/h, envisagée sur une grande partie du quai des Bergues, est pour nous un compromis boiteux, tant pour la mobilité douce que pour le commerce, car elle n'incitera pas les voitures à ne pas se parquer le long du quai, y compris sur la voie cyclable, bien au contraire. Cela aura en tout cas pour effet d'augmenter l'insécurité et les risques d'accident pour les piétons et les cyclistes. Lorsque le quidam, comme vous et moi, se sent en sécurité, il a envie de flâner, de s'attarder devant les vitrines, ce qui entraîne parfois ou souvent un achat spontané, bon pour le commerce. Une zone piétonne le favorise et elle embellira aussi la ville.

Pour finir, n'oublions pas que nous sommes responsables, au niveau cantonal, de faire notre part en matière de sécurité et d'amélioration du climat. Même s'il s'agit d'un petit pas, il peut avoir un effet papillon des plus positifs. Pour cette raison, les Verts vous invitent, Mesdames et Messieurs, à renvoyer directement cette motion au Conseil administratif.

Mise aux voix, l'entrée en matière sur la motion est acceptée par 26 oui contre 22 non.

(Applaudissements. Brouhaha et commentaires.)

M. Alain de Kalbermatten (DC). Monsieur le président, je demande qu'on revote. Ce n'est pas possible! Vous sonnez...

Le président. Je n'ai pas compris... Demande la parole et tu parleras dans le micro.

M. Alain de Kalbermatten. Merci, Monsieur le président, de me tutoyer de la sorte; cela montre l'équilibre qu'il peut y avoir. Je suis un peu surpris que vous sonnerez pour appeler nos collègues qui sont à l'extérieur au moment où on vote. Il

faut quelques secondes pour arriver. Ce n'est pas la première fois, alors je voulais vous rendre attentif à ce point.

Le président. Cher Monsieur le conseiller municipal, je suis de ceux qui trouvent presque dommage de devoir vous appeler pour voter. Vous devriez vous trouver à votre place et je ne devrais pas avoir à vous appeler. (*Applaudissements.*) L'entrée en matière ayant été acceptée, je cède la parole à M. Daniel Sormanni.

M. Daniel Sormanni (MCG). De nouveau, c'est le messager boiteux: nous avions convenu certaines choses, qui ne sont pas respectées. Mesdames et Messieurs, vous pouvez dire tout ce que vous voulez, je ne vois pas en quoi la piétonisation complète améliorera la santé des habitants: les voitures qui ne passeront pas au quai des Bergues au pas – à 20 km/h, on roule au pas – dans une zone de rencontre emprunteront les rues d'à côté. Vous avez tout faux! Vous voulez tuer le commerce! Vous voulez désertifier cette ville de Genève! C'est un véritable scandale. Vous vous moquez du monde!

Déjà au moment où la proposition PR-1114 a été étudiée en commission, il n'y avait pas un seul plan d'aménagement prévu après la réparation nécessaire des encorbellements qui s'effondraient. Après, une négociation a été entamée par le Conseil administratif, par M. Pagani et, pour une fois, je lui rends hommage; tant mieux qu'il ait discuté avec les commerçants. Si vous vouliez finir de tuer le commerce, vous ne vous y prendriez pas autrement. Vous changez un projet en cours d'exécution alors que, de toute manière, lorsque la commission a approuvé ce crédit, vous ne saviez pas ce qui arriverait, puisque la proposition ne contenait aucun plan. Vous jouez d'une façon inadmissible.

Continuez de désertifier la ville: vous verrez où passent les recettes fiscales! Ensuite, vous viendrez pleurer qu'il n'y a plus assez d'argent pour financer les prestations sociales de la Ville. Nous y sommes attachés, à ces prestations: on ne veut pas les diminuer ni les augmenter, d'accord, mais il faut pour cela qu'il y ait des contribuables, des commerces qui marchent et des recettes fiscales. Avec votre façon de faire, on ne gagnera rien du tout! Au contraire, vous tuez les commerces. Les commerçants se sont d'ailleurs exprimés il n'y a pas si longtemps à la télévision. Vous vous fourvoyez. Sur le parking Clé-de-Rive, il y aura le même débat, puisque vous y reviendrez: je suis d'accord qu'on piétonnise, mais il faut que les gens puissent venir. Vous ne pouvez pas leur demander de se garer à Balexert, à la frontière, à Thônex ou près de Saint-Julien-en-Genève et espérer qu'ils viennent dans les commerces. Ils ne viendront plus! Déjà les commerces, surtout les petits, souffrent; ils sont en difficulté et ferment les uns après les autres. Vous avez tout faux, vous allez les tuer.

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

En plus, vous trahissez la volonté de ce Conseil municipal et le compromis qui avait été trouvé, à savoir une zone de rencontre – qui qui permet aux gens de venir, à 20 km/h, au pas, priorité aux piétons –, ce qui offrait un équilibre par rapport à la situation actuelle où les véhicules peuvent passer, rouler normalement et se parquer. Mais vous voulez encore plus! Alors continuez dans cette voie, mais ce sera sans nous et, le cas échéant, on lancera un référendum! J'ai dit. (*Applaudissements.*)

M. Didier Lyon (UDC). Ce texte, déposé hier soir par le groupe des Verts, demande la piétonisation d'une partie du quai des Bergues. Je rappelle ici que la mise en zone piétonne de 50 rues en ville de Genève avait été combattue par référendum et que le souverain avait refusé ce projet par 57% des votantes et votants.

En ce qui concerne le quai des Bergues, un accord entre le magistrat Pagani et l'association des commerçants du quai des Bergues est intervenu, afin que les travaux puissent reprendre dès le 1^{er} octobre prochain; M. Pagani en a d'ailleurs informé ce plénum lors des questions orales hier soir. Il est par conséquent fort dommageable que cette motion vienne envenimer la situation et qu'elle remette en question cet accord. Il apparaît plus qu'évident que les oppositions à ces travaux ne seraient pas levées, et que ceux-ci seraient reportés aux calendes grecques, si cette motion devait être acceptée par notre Conseil municipal ce soir.

Il faut relever que le trafic de transit qui posait problème a été résolu par un accord entre le magistrat Rémy Pagani et le conseiller d'Etat Luc Barthassat, en fermant l'accès à la place du Rhône depuis le quai du Seujet. Les ayants droit ont accès au quai des Bergues depuis la rue Rousseau. De plus, une zone 20 km/h est prévue entre le pont de la Machine et le pont de l'Île à la satisfaction générale. Le magistrat a négocié des aménagements à son projet initial afin de satisfaire toutes les parties; il s'agit donc de ne pas casser ce processus d'aménagement dûment négocié. Les travaux ont été faits et l'argent, dépensé. Il serait donc incompréhensible de revenir en arrière et de tout changer encore une fois.

Les hôtels de luxe, notamment le Four Seasons Hôtel des Bergues, ont besoin d'un accès voiture pour leur clientèle. Les commerçants de la rue du Cendrier souffrent déjà d'années de restriction de la circulation. Il s'agit de commerces haut de gamme, dont la clientèle arrive en voiture de luxe. Il est donc indispensable que leur départ par le quai des Bergues soit assuré.

Le groupe de l'Union démocratique du centre vous demande de refuser la motion des Verts, Mesdames et Messieurs, afin d'éviter le blocage des travaux pour une durée indéterminée, et d'entériner ainsi l'excellent projet proposé par le magistrat Pagani, qui a fait l'objet d'un accord entre tous.

M^{me} Anne Carron (DC). Le Parti démocrate-chrétien est favorable au principe de la piétonisation des rues, pour autant que celui-ci s'insère dans une planification globale. Il est également attaché à ce que la convivialité règne dans nos rues et sur nos places, autant que possible, ce à quoi participe la piétonisation, ainsi qu'à l'embellissement de la rade et des rives du lac; le quai des Bergues n'en est pas très éloigné.

Le projet d'aménagement du quai des Bergues est une longue histoire, discutée à cheval sur deux législatures. Le souhait du magistrat de mener les travaux rapidement pour limiter les nuisances faites aux commerçants et habitants a laissé notre Conseil dans le flou quant à l'aménagement du quai. Bien sûr, il aurait fallu ne pas brûler les étapes, même pour la bonne cause, mais ce qui est fait est fait. Le plus important est d'aller de l'avant.

Le Parti démocrate-chrétien a été surpris par le timing de la pétition P-389 de l'Association transports et environnement, annoncée au milieu de l'été, alors que le projet était déjà bien avancé et qu'une convention lie la Ville et les commerçants pour une zone de rencontre à la suite d'une concertation. Les partisans de la piétonisation se réveillent un peu tard; cela n'est pas sans nous rappeler l'épisode de la rue de la Croix-Rouge, que nous ne souhaitons pas revivre.

Chers collègues, je vous renvoie au *Mémorial* N° 24 du 28 octobre 2015, où figure le débat sur la proposition PR-1114, qui nous rend dubitatifs face à cette motion demandant la piétonisation du quai des Bergues. Si ma lecture est bonne, lors de ce débat, le principe de la zone de rencontre était bien accueilli par celles et ceux qui aujourd'hui n'en veulent plus. A ce propos, l'oratrice du groupe socialiste saluait, je cite, «les commerçants du quai des Bergues, qui ont visiblement compris tout l'avantage d'une zone de rencontre». Je vous cite également un extrait de l'intervention du représentant des Verts, qui faisait la remarque suivante: «Aujourd'hui, les commerçants sont partie prenante de la nécessité des zones de rencontre, afin de permettre aux piétons de venir consommer dans leurs commerces. Aujourd'hui, les habitants savent qu'une zone de rencontre leur permet de ne pas voir leur quartier envahi par les voitures. Aujourd'hui, les visiteurs savent qu'on reste dans un quartier agréable lorsqu'on s'y promène, pour rencontrer les habitants et commercer.» Alors, bien sûr, rien n'est immuable et les positions peuvent évoluer. Mais le Parti démocrate-chrétien est mal à l'aise avec la demande des Verts, rejoints par l'ensemble de la gauche, qui implique de revenir sur une solution saluée au moment du vote de la proposition par celles et ceux qui aujourd'hui n'en veulent plus. Le Parti démocrate-chrétien pense qu'il est malvenu de revenir sur la parole donnée par la Ville aux commerçants, qui ont fait un pas en avant pour trouver un accord.

Notons enfin que les zones de rencontre s'inscrivent pleinement dans le respect de la loi pour une mobilité cohérente et équilibrée. En l'état, nous ne trouvons

pas correct de changer le fusil d'épaule et nous refuserons cette motion. (*Applaudissements.*)

M^{me} Patricia Richard (LR). Le Parti libéral-radical a entendu avec beaucoup d'attention les déclarations du Parti démocrate-chrétien, qui l'ont ravi parce qu'il les partage pour l'essentiel. En effet, lors de l'étude de la proposition PR-1114 – dont nous avons parlé hier, puisque j'ai posé une question orale à M. Pagani à ce sujet –, aucun groupe n'a parlé d'une piétonisation du quai. Tous les partis ont approuvé le projet proposé par le magistrat, c'est-à-dire la zone de rencontre. Est-ce à dire que ce qui était bon en 2015 ne le serait plus aujourd'hui? Ce n'est pas correct, comme manière d'agir. Nous trouvons que certains rangs à gauche – mais, très franchement, nous ne sommes pas plus surpris que cela – oublient que le petit commerce, le commerce de proximité, est en train de mourir gentiment, parce qu'il perd de plus en plus de places de parc dans les quartiers. On oublie aussi que les personnes à mobilité réduite ne se rendent plus facilement à ces commerces lorsqu'on fait tout pour en bloquer l'accès. Alors oui, on met des bornes à certains endroits, on procède à des aménagements... Mais le temps que tout cela soit mis en place, ces personnes sont dégoûtées. Elles n'ont plus envie d'aller dans les commerces de proximité, qui perdent encore de la clientèle.

Hier soir, nous aurions désiré discuter sur la proposition PR-1305, qui traite notamment du parking Clé-de-Rive. Nous ne l'avons pas pu, puisqu'une majorité a décidé son renvoi direct en commission. Néanmoins, ce texte que nous étudions propose, contrairement à la présente motion des Verts, une piétonisation en surface et la réalisation directe du parking en sous-sol. Alors le Parti libéral-radical sera peut-être d'accord de piétonniser le quai des Bergues – j'ai bien dit *peut-être* – lorsqu'on proposera un parking juste en dessous. A ce moment-là, pour nous, il sera correct de dire aux commerçants que les gens peuvent accéder au périmètre et se parquer en sous-sol, tandis que l'espace en surface sera une zone piétonne. Pas de problème. Mais présentez-nous d'abord un crédit pour un parking et nous discuterons ensuite de cette situation.

Le Conseil administratif a bien compris que nous n'étions pas contre la piétonisation à tout prix, puisqu'il nous a proposé le parking Clé-de-Rive: lorsqu'il y a un bon compromis, nous entrons en matière. Cette motion, elle, va à l'inverse du bon sens et revient sur la parole donnée. N'oublions pas que nous nous sommes engagés par rapport aux commerçants et aux habitants en acceptant la proposition PR-1114 en 2015. L'approbation de ce crédit tenait lieu d'engagement ferme de notre part. Il n'est pas correct de revenir en arrière comme ça. Pour toutes ces raisons, le Parti libéral-radical refusera cette motion.

Le président. Merci, Madame la conseillère municipale. Je passe la parole à M. Alfonso Gomez. (*Remarque.*)

M. Alfonso Gomez (Ve). Oui, ça va vous faire plaisir, vous avez raison. Parce qu'on parlera justement de la convention, celle de la parole donnée, celle du 18 septembre 2012 entre la Ville, l'Etat et Manor.

Cet accord stipulait que le parking de Manor devait être accessible aux véhicules par les rues Paul-Bouquet, De-Grenus et Rousseau. La contrepartie: toute la piétonisation du quai des Bergues. C'est cela, le premier accord. On peut y revenir et on verra qui respecte et qui ne respecte pas ses engagements signés. Les rues à piétonner étaient précisées. Le sort du quai des Bergues figure sur le plan, si on regarde attentivement; je le tiens à votre disposition, Mesdames et Messieurs. La rue Guillaume-Tell, parallèle à la rue Kléberg et au quai des Bergues, et qui donne accès à presque tous les magasins situés sur ce dernier, n'est pas piétonnisée dans cet accord. Les clients qui veulent absolument se rendre dans ces commerces en voiture y ont accès. Par contre, effectivement, ce magnifique passage, ce n'est pas permis au quai des Bergues, qui voit circuler des piétons par dizaines et d'autres gens parce qu'elle est piétonnisée, au bénéfice des commerçants.

Quel mensonge de dire que le commerce meurt à cause des rues piétonnes! Cela va à rebours de toutes les expériences de piétonisation menées en Suisse, en Europe et dans le monde. Vous voulez des exemples? Regardez Times Square à New York: piétonnisée pendant deux ans au titre de test. Les commerçants ont dit: «On ne revient pas en arrière!» Regardez nos places là où on a fait des essais! Vous croyez que les commerçants de la place du Molard vous demanderaient de la rouvrir à la circulation? Jamais de la vie! Et pour cause, la piétonisation des Rues-Basses et de la place du Molard a bénéficié aux commerces. Il y en a beaucoup plus là que dans le quartier des Banques. Vous voyez bien où est l'intérêt des commerces. On nous reproche d'ailleurs souvent de piétonner et gentrifier les quartiers, qui deviennent de plus en plus agréables pour la population et les commerces. La piétonisation ne tue pas le commerce. Ce qui le tue, c'est le franc fort et le prix du terrain! Si vous voulez favoriser le commerce, prenez le contrôle du sol et limitez la spéculation foncière! Là, vous aiderez le commerce! (*Applaudissements.*)

C'est se moquer des habitants de dire qu'ils veulent la voiture aujourd'hui, en tout cas en ville de Genève. Plus de 40% de ses habitants n'ont pas de véhicule. De moins en moins de citoyens utilisent les moyens motorisés pour se déplacer. Je vous recommande la lecture du rapport 2017 de la Fondation des parkings, Mesdames et Messieurs. Quel est son problème? Les revenus des parkings diminuent en ville; les parkings se vident. La Fondation des parkings demande même que les places du parking du Mont-Blanc soient agrandies pour que les 4x4 puissent venir

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

et ainsi attirer une nouvelle clientèle! Tout ce qui vient d'être dit sur les parkings et le souhait des habitants, j'ai le regret de vous dire que c'est faux et que cela va à l'inverse du bon sens.

Les uns et les autres, nous allons dans des forums internationaux, nous faisons des déclarations sur le développement durable et le climat mais, au moment où nous devons prendre des mesures concrètes, nous décider formellement et parfois faire des sacrifices – quand bien même ce n'est pas le cas ici – pour lutter contre la pollution au dioxyde de carbone et à l'ozone, on ne fait absolument rien! L'urgence climatique et la priorité de la Ville sur le développement durable font qu'il faut favoriser le report modal sur la mobilité douce. Refuser que ce bout du quai des Bergues devienne piéton s'oppose au bon sens. De même pour le parking Clé-de-Rive: toujours la même idée de créer des aspirateurs à voitures! Il faut aider les citoyens et les commerçants à bénéficier d'une autre forme de développement et de mobilité. C'est pourquoi le groupe des Verts vous demande de soutenir cette motion, Mesdames et Messieurs, et de la renvoyer au Conseil administratif pour qu'il respecte enfin ses engagements électoraux sur ces questions. (*Applaudissements.*)

Le président. Merci, Monsieur le conseiller municipal. Avant de poursuivre, je salue notre ancien collègue M. Sylvain Thévoz, venu nous rendre visite dans cette nouvelle salle. (*Applaudissements.*) Je passe la parole à M^{me} Laurence Corpataux.

M^{me} Laurence Corpataux (Ve). Merci, Monsieur le président. Je veux répondre aux personnes qui affirment que la motion rendra l'accès au quartier impossible. C'est totalement faux: ce quartier est très bien desservi par les bus et les trams, moyens de transport très utilisés. On ne peut donc pas dire qu'il n'est pas accessible. Il y a peut-être une minute à marcher pour atteindre les commerces du quai des Bergues, avec des arrêts aussi bien d'un côté que de l'autre.

Autre élément avec lequel je ne suis pas du tout d'accord: ce n'est pas la piétonisation qui tue le commerce. Comme l'a déclaré un représentant de Migros Genève dans l'émission *Mise au point* de cette semaine, je crois, c'est le commerce en ligne. Mesdames et Messieurs, ne mélangez pas Internet et la fibre optique avec les pieds et les vélos. J'en ai fini, merci.

M. Pascal Holenweg (S). Nous sommes rentrés dans un débat de fond, dans tous les sens du terme, d'ailleurs, et nous arriverons difficilement à sortir de l'exposé des positions les plus catégoriques. La mienne ne l'est pas moins que celle des Verts: je suis favorable à toutes les mesures qui permettent de faire sortir

les voitures de la ville. Cela étant, je suis parfaitement conscient que cette position est minoritaire dans la population et dans ce Conseil.

Ce qui nous est proposé ce soir est une motion. Elle n'est pas directement exécutable, elle n'entrave rien, ne bloque rien, ne suspend rien. Elle demande seulement au Conseil administratif de produire un rapport sur ses invites et, éventuellement, de fournir des propositions. Mais celles-ci feront l'objet d'un nouveau débat au Conseil municipal. Si vous acceptez le renvoi direct au Conseil administratif ou le renvoi en commission, comme nous le demanderons, vous ne vous opposez à aucun des engagements qui ont été pris, vous n'interrompez aucun travail ni aménagement. Vous demandez au Conseil administratif de nous préciser l'état de la situation, les possibilités ou impossibilités de piétonniser le quai des Bergues, ainsi que ce que cette piétonisation impliquerait. Une motion ne vise rien d'autre qu'à donner des précisions et propositions suffisantes au Conseil municipal, de façon à ce qu'il puisse se prononcer en toute connaissance de cause, et pas seulement en fonction de nos choix principaux, fondamentaux, voire idéologiques. Voilà pour le premier point.

Secondement, il me manque un certain nombre d'informations. J'ai lu celles qui sont contenues dans les rapports qui nous ont été donnés; j'en ai obtenu d'autres, de différentes manières, par Internet ou en me promenant dans le quartier. Je ne sais pas combien de commerces de proximité se trouvent sur le quai des Bergues; je ne sais même pas s'il y en a. Si c'est le cas, j'ignore s'ils sont accessibles autrement qu'en passant par le quai des Bergues. J'ai besoin de savoir quels seraient les commerces de proximité évoqués par M^{me} Richard tout à l'heure qui seraient menacés par une piétonisation du quai. A vue de nez, même si le mien n'est pas très grand, je n'en vois pas. Je ne vois même pas de commerce du tout qui soit menacé par une piétonisation. Je rappelle que la motion ne demande pas que cette mesure s'applique à tout le territoire de la Ville de Genève, mais à un tronçon relativement court le long du Rhône. On n'est pas dans une démarche totalitaire de piétonisation de toute la ville; on demande au Conseil administratif de nous dire s'il est possible de piétonniser le quai des Bergues. C'est quand même beaucoup plus relatif que les cris d'alarme lancés tout à l'heure.

Concernant les difficultés du commerce de proximité, je rappelle que celles-ci sont dues à Internet, comme M^{me} Corpataux l'a dit, mais aussi, en majeure partie, à la présence de grands centres commerciaux, eux aussi en difficulté en raison de la concurrence qu'ils se font et que leur font ceux installés de l'autre côté de la frontière. Ce sont les centres commerciaux qui tuent les commerces de proximité, pas les zones piétonnes. Ceux installés dans des zones piétonnes après la création de celles-ci se portent beaucoup mieux que leurs homologues situés dans des zones de grande circulation automobile. Les commerces de proximité doivent être accessibles à pied, à vélo ou en transports publics; si on leur demande d'être

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

accessibles en voiture, ce ne sont plus des commerces de proximité. Au mieux, ce sont des commerces spécialisés, mais certainement pas de proximité.

J'ai également besoin de savoir à quelles conditions il est possible de piétonniser un tronçon de rue comme le quai des Bergues. Avec cette nécessité de renseignement, que je ne suis pas le seul à ressentir, et avec la nature de la discussion qui s'engage, je crois qu'il est utile d'approuver la motion en tant que demande de précisions adressée au Conseil administratif. Cependant, si nous nous acheminions vers un vote sur le siège, avec demande de renvoi au Conseil administratif, il me paraît évident que l'objet serait balayé, ce qui serait dommage. En revanche, par un renvoi en commission de l'aménagement et de l'environnement, il est possible d'obtenir les informations qui nous manquent et de connaître la conséquence réelle, et non pas fantasmatique, de la piétonisation du quai des Bergues. Celui-ci n'est pas une artère fondamentale pour la ville de Genève – certainement pour l'hôtel de luxe qui y est installé, mais pas pour la ville –, pas même une artère de transit ou une desserte de quartier. C'est un quai, qu'on peut considérer comme marchand mais qui peut se passer de circulation automobile, puisque aucun des commerces qui s'y trouvent actuellement n'a besoin que cette dernière y soit maintenue. C'est pourquoi nous proposons de renvoyer la motion en commission. En cas de vote sur le siège, nous la soutiendrons. Encore une fois, il ne s'agit pas d'engager maintenant des travaux de piétonisation, ni d'entraver les démarches entreprises, mais d'obtenir des renseignements. Ce n'est pas la révolution que nous vous proposons, Mesdames et Messieurs – même si, personnellement, je le regrette –, juste une réforme qui tient sur 500 mètres le long du Rhône.

M. Laurent Leisi (MCG). Il suffit aujourd'hui de l'hémorragie – je parle bien d'hémorragie – et de la déliquescence de l'artisanat et des petits commerces en ville de Genève. Il suffit que la gauche au pouvoir rabote la circulation et les places de parc, comme à la place Simon-Goulart, à la rue de Chantepoulet et dans bien d'autres lieux. Le petit commerce et l'artisanat à Genève crèvent littéralement! Mon préopinant M. Gomez affirmait que tout allait bien dans le meilleur des mondes. Non, tout ne va pas bien! La gauche est schizophrène. Que fait-elle aujourd'hui? Elle envoie tous les consommateurs vers les super centres commerciaux, elle aide le grand capital, le tout grand capital, et non pas l'artisanat, ni le petit commerce! (*Applaudissements.*)

M. Alfonso Gomez (Ve). Menteur! Menteur!

Le président. S'il vous plaît, Monsieur Gomez! Merci...

M. Laurent Leisi. Il suffit. On a fermé les parkings et il n'y a plus d'accès à la ville de Genève. Aujourd'hui, on essaie de fermer le quai des Bergues à la circulation. Le problème n'est pas limité aux quelques commerces qui s'y trouvent, il touche l'ensemble des accès à la circulation au centre-ville. Avez-vous essayé de vous rendre au parking de Manor en journée? C'est un véritable gymkhana pour atteindre ce petit parking complètement saturé à 100% tout le jour. Il faut faire des détours immenses, c'est franchement un truc de fou. Arrêtez, la gauche, de favoriser le tout grand capital! (*Protestations.*) Remettons le petit commerce et l'artisanat au centre de nos quartiers et laissons les accès normaux...

M. Pascal Holenweg (S). ... au grand capital. (*Rires.*)

M. Laurent Leisi. Jouons avec une complémentarité des transports! Genève a accepté cette idée, pas celle de la suppression des voitures. Il faudrait le comprendre une fois pour toutes. Personnellement, en tant que nouveau président de l'association des commerçants de la rive droite, je vous dis que nous nous battons fermement contre cette déliquescence (*commentaires*) et nous nous associerons à un nouveau référendum si nécessaire! (*Applaudissements.*)

Le président. J'ai reçu ce matin plusieurs téléphones de personnes qui nous suivent et qui ont trouvé la séance d'hier un peu ennuyante (*rires*) et trop tranquille à leur goût. J'espère que nous rattraperons ce soir la séance plénière d'hier. Je sens que ce n'est pas terminé. Je passe la parole à M. Daniel-Dany Pastore. (*Exclamations.*)

M. Daniel-Dany Pastore (MCG). Merci! Merci, Monsieur le président. Mesdames, Messieurs, bonsoir à ceux que je n'ai pas pu saluer. Bonsoir aux téléspectateurs. (*Remarques.*) On a écouté religieusement la gauche; elle peut faire de même quand le Mouvement citoyens genevois parle.

J'ai très très longuement écouté M. Gomez qui comparait Genève avec New York. Vous voyez un peu la synthèse... Il veut piétonniser. Est-ce qu'on piétonniserait aussi le pont du Mont-Blanc demain? (*Remarques.*) Comme ça, on aura la guerre de Sécession entre la rive gauche et la rive droite, puisqu'on ne pourra plus traverser d'un côté à l'autre. Aujourd'hui, il est clair que la politique des Verts, et d'autres, est régressive. (*Exclamations.*) Monsieur le président, est-ce que certaines personnes de gauche – nous, on n'a pas manifesté quand elles parlaient – pourraient s'abstenir de m'adresser des quolibets? C'est fort désagréable. Je vais être obligé de déposer une motion d'ordre. (*Rires.*) Je reprends.

M. Gomez a dit très justement que la Fondation des parkings avait vu son revenu baisser d'une trentaine de pourcents. Il est vrai que, à l'heure actuelle, les gens renoncent à la voiture – M. Gomez a tout à fait raison – pour la plus grande joie des Verts, des cyclistes, de Pro Vélo, etc. C'est formidable. Seulement, 30% de moins dans les parkings, c'est aussi 30% de moins sur les revenus, entre les impôts sur les huiles, les pneus, les garagistes, les plaques, les assurances... Je rejoins mon collègue qui a dit que la gauche était en train de ruiner l'économie genevoise avec sa politique extrême consistant à fermer la ville et à ne l'ouvrir qu'aux piétons, vélos, bus...

Sur le quai des Bergues, il n'y a que des commerces de luxe, c'est vrai. La fréquentation des voitures n'est donc pas abusive. Les gens qui aiment s'y rendre sont ceux qui ont encore les moyens de s'acheter quelque chose de remarquable au niveau de la qualité et du porte-monnaie. Rien à voir avec les ménages qui vont dans certains grands supermarchés. J'ai pu, exceptionnellement, extraordinairement, apercevoir le plan de circulation du quartier une fois le quai des Bergues fermé. Tout ramène sur le parking de Manor – ou la Placette, pour les anciens. C'est tout profit. Les gens désespérés de pouvoir s'arrêter feront halte dans ce parking, déjà largement saturé. Je ne comprends pas non plus pourquoi on s'oppose au parking Clé-de-Rive: au lieu que les gens tournent en rond pendant des heures pour trouver d'hypothétiques places, ils auraient la possibilité de poser tout de suite leur voiture, sans polluer davantage.

M. Gomez s'inquiétait de la couche d'ozone. Je passe sur les détails. Il est clair que c'est en ville de Genève, avec 200 000 habitants, presque un demi-million au niveau du canton, que nous sommes en train de crever la couche d'ozone avec nos voitures et nos pétroleuses. Attention, c'est grave! Nous ne sommes de loin pas à ce niveau-là. Et pour ce qui est de la liberté, puisque nous sommes dans un pays démocratique, non pas dictatorial, et que la population est vieillissante, il serait normal que tout un chacun puisse choisir son mode de locomotion, sans être obligé de s'acheter un vélo, ni de subir le trafic de bus et de trams, même si celui-ci marche assez bien pour l'instant. Il faut reconnaître que c'est au point, mais ça ne répond pas à la volonté de tout le monde. Achetez un frigo, montez-le dans le tram et faites la livraison avec deux correspondances à votre domicile!

Cela suffit. On a fermé le pont des Bergues, on a fait une polémique épouvantable concernant le pont du Mont-Blanc au profit des vélos – pour arriver à une solution pas idéale, je l'admets, mais qui fonctionne – et que veut-on fermer encore? Le quai des Bergues? Le pont du Mont-Blanc demain? Le quai du Mont-Blanc? Le quai Gustave-Ador? Fermons carrément la ville! Nous serons dans un ghetto, nous pourrions élever des remparts et retourner à l'époque de Farel et Calvin en plus grand. Mesdames et Messieurs, je vous remercie de nous laisser vivre, en démocratie, je vous le rappelle. Stop à la dictature qui ferme le centre-ville! Ce n'est pas possible.

Le président. Merci, Monsieur le conseiller municipal. Le bureau a décidé de clore la liste des intervenants. Je passe la parole à M. Daniel Sormanni.

M. Daniel Sormanni (MCG). Merci, Monsieur le président. J'ai entendu un certain nombre de propos... On ne peut pas fermer les rues, les rendre piétonnes et en même temps empêcher tout accès motorisé à proximité. C'est l'un ou l'autre. Comme à la boulangerie, on ne peut pas avoir le beurre, l'argent du beurre et, si possible, la crémère. Or, c'est ce que M. Gomez demande; vous lui transmettez, Monsieur le président. Si on veut piétonniser une partie de ce périmètre, ce à quoi nous sommes favorables, il faut que les gens puissent s'en approcher. L'équilibre se trouve avec la construction d'un parking, comme celui de Clé-de-Rive. Vous trouvez que les Rues-Basses – puisqu'on les a évoquées – sont si formidables que ça, Mesdames et Messieurs? Il n'y a plus vraiment de commerces de proximité, ils ont tous disparu. Le soir, c'est un désert où on ose à peine s'aventurer, n'est-ce pas, et vous savez à quoi je fais allusion. Il faut savoir raison garder et viser l'équilibre: oui à un certain nombre de zones piétonnes, oui à des accès voitures et à des parkings. Actuellement, on supprime des places et on complexifie l'accès pour les handicapés à ces endroits-là, alors que ces personnes ont besoin d'arriver en véhicule à une relative proximité. Dans le même temps, on met des pavés par terre: essayez d'y passer avec un fauteuil roulant, vous m'en direz des nouvelles. La manière d'aborder les choses n'est pas la bonne.

Tout à l'heure, M. Gomez se vantait – formidable! – de ce qu'il y a 40% de gens sans voiture en ville. Je ne suis pas sûr de ce chiffre, il me semble un peu élevé, mais admettons: ils ne peuvent plus se parquer, ni rouler, ni avancer! Vous les avez tellement dégoûtés avec votre politique de gauche! Pour finir, ils renoncent à la voiture. C'est votre faute. S'il y a moins de gens dans les parkings, c'est aussi à cause des prix, tellement élevés. Est-ce que tout le monde peut payer 200 ou 300 francs par mois pour une place? Eh bien, non! Certains renoncent à leur voiture à cause de ces places hors de prix. C'est un problème auquel vous, les gens de gauche, vous devriez être sensibles: entre guillemets et sans intention péjorative, ce sont les «petites gens», les bas revenus, les faibles retraites qui sont pénalisés et renoncent à la voiture, faute de places en surface, faute de moyens pour une place en sous-sol. Vous êtes déraisonnables!

Qui plus est, la convention de 2012 n'est pas conforme: elle n'a pas été votée au Conseil municipal. Celui-ci a accepté une zone de rencontre, que vous voulez travestir. Une fois de plus, vous mentez aux citoyens de Genève. Nous refuserons cette motion.

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

M. Morten Gisselbaek (EàG). On entend tout et n'importe quoi de la part de la droite. Les petits commerces, les artisans, les magasins de luxe, on ne sait plus où on est. M. Leisi protège le petit commerce mais s'étonne de la difficulté à aller chez Manor... Il m'arrive de m'y rendre; ils n'ont pas l'air d'être en difficulté, ça me paraît bien plein, ça marche... Ensemble à gauche est d'accord avec les propos de MM. Gomez et Holenweg, je ne les répéterai donc pas, mais deux choses me paraissent importantes.

La première: nous avons accepté la proposition PR-1114 sans connaître le projet en détail. Je pense que c'était une erreur. Nous n'aurions pas dû accorder un crédit sans pouvoir discuter du projet. Nous ne serions pas dans la situation dans laquelle nous nous trouvons. La seconde: ce quai des Bergues est un lieu exceptionnel, pas un lieu X ou Y, mais un endroit emblématique et important de cette ville, de par sa situation au bord du Rhône. Nous sommes pour la démocratie de quartier et la participation, mais ce quai appartient aux Genevoises et aux Genevois, pas aux commerçants des Bergues. Ceux qui ont les moyens de se payer une arcade là-bas savent où ils sont. Ceux qui ont les moyens de poser leur Bentley devant le Four Seasons Hôtel des Bergues peuvent aussi aller dans un parking tout près, ne serait-ce que de l'autre côté du pont du Mont-Blanc, au lieu de remplir une zone piétonne, puisque c'est bien une zone piétonne qui se trouve sur le quai. Et elle est envahie de voitures! M^{me} Schlechten disait hier soir que c'était le Salon de l'auto permanent et c'est vrai. Il y a des modèles remarquables mais, non, ces quais n'appartiennent pas aux boutiques de luxe. Ce n'est pas parce qu'on a de l'argent qu'on a plus de pouvoir ou plus de droits que n'importe qui dans cette ville. (*Applaudissements.*) Il n'y a aucune raison pour que les clients de l'hôtel aient plus de droits que ceux du dépanneur à côté de chez moi. On fait du commerce, d'accord. On a besoin de clients, d'accord. Certains ont des moyens, même ceux de payer une amende quand on leur en met une, donc ils s'en foutent. Mais ce n'est pas correct qu'ils stationnent là, non seulement pour les autres gens, les piétons qui ont droit à ces zones, mais aussi pour les autres commerçants, qui n'ont pas les mêmes privilèges.

Il est évident qu'il serait extrêmement favorable de créer là une zone piétonne. Ce serait agréable. Comme cela a été dit, les zones piétonnes ne chassent pas le commerce: elles y attirent des gens. J'imagine que la plupart d'entre vous ont voyagé cet été. Quand vous êtes dans une autre ville, où allez-vous? Dans des rues pleines de voitures ou dans les zones piétonnes? C'est là que les gens aiment aller, pas sur des quais pleins de voitures. Vous trouvez des zones piétonnes partout en Europe. C'est donc un faux argument.

Ce qui tue le commerce aujourd'hui, et c'est un problème aussi, c'est l'achat sur Internet. Dans cette salle, qui n'a jamais fait d'achat en ligne de sa vie? Il y a une véritable... Ah, Monsieur Schaller? Je vous félicite. Il n'est pas le seul, quatre ou cinq. Six? Appuyez sur non, les autres sur oui... (*Rires.*) Amazon a tué

des milliers de librairies; c'est une réalité. Le moyen de faire vivre les commerces consiste à y aller, en arrêtant d'acheter vos chaussures, vos disques, vos livres sur Internet...

Quant aux artisans, ce qui les chasse du centre-ville ne tient pas au manque de voitures. Ensemble à gauche et toute la gauche sont d'accord qu'un artisan puisse venir avec sa camionnette pour ses livraisons, mais le prix des locaux rend leur présence impossible, autant que la circulation. Il y a un problème de circulation parce que les rues n'ont pas élargi et la taille des voitures n'a pas diminué; elle a même tendance à augmenter. Or, Genève est passée d'une agglomération de quelques centaines de milliers de personnes à bientôt un million. Le centre-ville reste le centre-ville; les gens aiment y venir. Evidemment ils ne peuvent pas le faire en voiture, ça ne marche pas. La problématique ne repose pas sur je ne sais quelle dictature de la gauche dont parlait M. Pastore – nous serions dictatoriaux de vouloir rendre la ville agréable –, mais sur le fait que la voiture appartient au passé pour ce qui est du centre-ville.

Aujourd'hui, il faut aller de l'avant. Un lieu aussi beau et emblématique que le quai des Bergues doit revenir aux citoyennes et citoyens de la ville, aux touristes qui passent par là et qui auront du plaisir à s'y promener, à s'y arrêter, à admirer le Rhône, les couchers de soleil et les levers de soleil pour ceux qui se lèvent tôt. C'est pourquoi il faut renvoyer cette motion en commission, et puis l'adopter vite fait bien fait.

M^{me} Delphine Wuest (Ve). Entre hier et aujourd'hui, j'ai beaucoup entendu parler de déplacement de frigo en tram. Je conçois que ce n'est pas très pratique. Quand on n'a pas de voiture, on peut pourtant se faire livrer son frigo ou louer une camionnette: on devient ayant droit et on peut passer dans une rue piétonne. Mais là, sur le quai des Bergues, il n'y a pas de magasin de frigos... En février, le magazine *Bilan* citait les commerçants qui se sont plaints d'une baisse de chiffre d'affaires, effectivement, par contre ils incrimaient surtout les travaux. Les palissades devant les façades et les arcades leur ont fait du tort et ils se réjouissent que cela soit terminé.

Mes collègues ont déjà pas mal répondu sur la question de l'accès aux commerces, pour tous, via les rues transversales. Mon collègue M. Gomez l'a dit assez clairement. J'aimerais juste reprendre la proposition de M^{me} Richard, à savoir créer un parking sous une rue piétonne si on la veut vraiment. Dois-je entendre qu'il faut construire un parking de 500 places sous chaque rue piétonne? Je trouve le prix élevé. Le quai des Bergues mesure environ 500 mètres sur une seule voie. Le parking Clé-de-Rive, c'est la même chose: 500 places en sous-sol pour une seule rue piétonne, la rue Pierre-Fatio. Les demandes de la motion ne coûteront pas si cher. Je vous remercie donc de la soutenir, Mesdames et Messieurs.

Motion: pour un quai des Bergues entièrement piétonnier

M^{me} Ariane Arlotti (EàG). Je ne sais pas si tout le monde a son permis de conduire ici, mais qui aime rouler en ville, particulièrement dans les bouchons aux heures de pointe? (*Commentaires.*) Non, c'est une question. Je ne répéterai pas ce qui a été dit et que je partage ou non. Le Mouvement citoyens genevois évoquait la complémentarité des transports, à laquelle la gauche ne serait pas favorable; je parlerais plutôt d'intelligence des transports. Qui a du plaisir à rouler dans les bouchons et la confusion? L'intérêt de libérer le centre pour les piétons, les habitants et les citoyens ne relève pas que de la santé. C'est aussi une question de plaisir: se déplacer, faire bouger son corps, respirer un air plus pur, pouvoir admirer la vue, comme mon collègue M. Gisselbaek le disait.

Le quai des Bergues est un lieu absolument emblématique. Pendant les années 1960, on a mis des parkings au bord du lac, autre lieu emblématique. En 2018, on essaie de construire une passerelle piétonne pour combler les manques du pont du Mont-Blanc et, par ailleurs, on trouve totalement délirant de proposer aux voitures de les dévier hors du quai des Bergues. J'appelle à renvoyer cette motion en commission, afin de favoriser et améliorer le développement des plus beaux espaces de Genève – Genève, ville de tourisme, ville internationale –, parmi lesquels compte le quai des Bergues, et de rendre celui-ci aux habitants. Toute personne à pied pourra ainsi profiter et jouir de ses cinq sens, de la vue à l'odorat, en passant même par l'ouïe, et du plaisir d'autres contacts.

M. Guy Dossan (LR). J'entends des choses assez curieuses, ce soir. Le projet du quai des Bergues, il faudrait le jeter à l'eau. Mais alors, Mesdames et Messieurs, s'il était si mauvais, pourquoi avoir approuvé la proposition PR-1114 lorsqu'elle est sortie de la commission des travaux et des constructions? Il fallait la refuser, demander ce que vous voulez aujourd'hui et nous en aurions discuté, plutôt que de revenir deux ans plus tard par le biais d'une motion.

Vous me connaissez, il n'est pas dans mes habitudes d'encenser le magistrat. Je vous rappelle cependant que, dans cette affaire, nous avons très bien compris que l'objet était difficile à négocier. Nous avons auditionné le magistrat et nous l'avons même félicité pour la concertation qu'il avait menée. A la suite de certaines remarques des membres de la commission, nous avons repoussé le vote de trois mois, afin que des commerçants, qui n'auraient pas été entendus ou qui n'auraient pas été convoqués aux séances d'information, puissent se faire connaître. Nous n'avons eu aucun retour. Nous avons donc voté.

Comme M. Gisselbaek l'a dit, nous avons approuvé l'encorbellement, mais aussi des millions dévolus à l'aménagement la tête dans le sac. En effet, on nous avait dit que les images qu'on nous montrait n'étaient pas celles de la réalisation, quoique le résultat soit annoncé comme similaire. Et qu'il fallait tout accepter en même temps, de façon à ce que les commerçants ne soient pas ennuyés par les

nuisances pendant des années. C'est ce que nous avons fait, pas forcément avec plaisir. Au Parti libéral-radical, l'un de nous n'était pas du tout d'accord de financer un aménagement non précisé. Ce soir, je dois dire que le commissaire qui a eu cette réaction n'avait peut-être pas tort.

Je ne dirai pas que je suis perturbé, mais un peu quand même. Car de deux choses l'une: soit le magistrat nous a enfumés en commission lors de l'étude sur la proposition PR-1114, sachant pertinemment qu'il reviendrait deux ans plus tard avec un projet de piétonisation complète du quai, soit il est en train de se faire dépasser par les membres de son bloc. Vous me permettrez de penser que c'est exactement ce qui se passe. Pour une fois, le magistrat avait défendu un projet consensuel – et nous l'avions suivi –, avant de se faire déborder par ses propres troupes. Le principe est curieux mais une chose est sûre: que la motion soit renvoyée en commission ou au Conseil administratif, nous refuserons une délibération pas nette la prochaine fois qu'un membre de l'exécutif de gauche nous en soumettra une, quitte à faire bloquer les travaux. Tout cela n'est pas normal, je dois dire. Mesdames et Messieurs, vous n'aviez qu'à refuser la proposition PR-1114. Pour une fois, nous avons suivi M. Pagani, parfaitement loyal dans cette histoire – j'espère qu'il ne me dira pas le contraire lorsqu'il prendra la parole dans un instant. Le Parti libéral-radical, lui, ne soutiendra aucunement cette motion. (*Applaudissements.*)

M. Rémy Pagani, conseiller administratif. Tout d'abord, je déteste la compétition, donc ceux qui veulent me dépasser en ont tout à fait le droit. Je suis pour une compétition sur soi-même uniquement.

Dans ce débat, une chatte ne retrouverait pas ses petits. Pour un exécutif – et c'est important de le dire ces jours-ci –, il est important d'avoir la confiance du parlement, pour faire passer des projets. En l'occurrence, je pense en disposer encore. Il faut également n'avoir qu'une parole. Effectivement, ce Conseil a accordé en urgence un crédit de 10 millions de francs pour ce quai des Bergues, de façon pragmatique, afin d'éviter que les travaux ne s'éternisent, soit 5 millions de francs pour remettre en état le quai historique, tout en me faisant confiance pour le projet d'aménagement. Je l'en remercie d'ailleurs. J'avais présenté ce projet de manière générale, à savoir un pavage du mur au Rhône, ou plutôt à la rade, prolongée jusqu'au barrage du Seujet depuis l'abandon du pont de la Machine. J'ai donc lancé les travaux – je remercie les ouvriers qui ont travaillé à ce merveilleux projet – et le quai est revenu à sa situation historique: on a remis des pierres de Meillerie, le rendant à sa véritable nature, de façon exceptionnelle, tel qu'imaginé par celles et ceux qui l'ont construit il y a de cela plusieurs générations.

Les difficultés se sont amoncelées. Je ne le savais pas mais un trottoir historique a existé entre 1780 et 1870 ou 1900 et la Commission des monuments, de

la nature et des sites (CMNS) a demandé son retour. Nous avons discuté, longtemps, à tel point que la première étape des travaux sur le quai a été finie sans que nous nous soyons mis d'accord avec la CMNS. Nous avons trouvé un compromis: l'ancien trottoir sera marqué par des pavés noirs. Voilà où nous en sommes.

Le projet d'aménagement, je ne l'ai pas encore. Nous discutons avec les autorités cantonales pour déterminer la grandeur des terrasses et le mobilier urbain que nous mettrons sur ce quai. Ne m'en demandez pas plus. J'ai promis à la commission des travaux et des constructions, aux commerçants et à toutes celles et ceux qui ont participé au processus de discussion et de négociation que je leur soumettrais le projet définitif, qui doit arriver avant la fin de l'année, pour reprendre leur avis. Je ne peux pas faire plus, je suis désolé.

Je remercie M. Dossan et les autres d'avoir rappelé les faits: c'est une zone de rencontre qui a été décidée par ce Conseil municipal. Comme moi, celui-ci n'a qu'une parole et c'est donc ainsi que cela se passera.

Malgré cela, il se produit des choses étonnantes dans cette ville. Souvenez-vous de la place Longemalle, Mesdames et Messieurs: quand je suis arrivé, le projet était bloqué depuis quinze ans. J'ai fait la tournée des commerçants pour aboutir à un compromis comme celui du quai des Bergues et nous avons piétonnisé la moitié de la place, tout en laissant les voitures tourner autour du marchand de glaces. Et puis les commerçants sont revenus pour dire que c'était n'importe quoi, qu'ils voulaient tout piétonniser, ce que nous ferons ce mois-ci ou le prochain, avec leur appui. Cette démarche est tout à fait pragmatique. Je n'ai même pas eu besoin de les convaincre qu'il était stupide que les voitures accomplissent ce gymkhana et se parquent devant leurs boutiques. Ils s'en sont rendu compte par eux-mêmes.

M. Gomez a parlé d'un nouvel «aspirateur à voitures» à la rue Pierre-Fatio. Il faut la voir... Elle est vraiment dans un état scandaleux pour notre ville. Je rétablis la vérité: il ne s'agit pas de créer un aspirateur à voitures, mais de prendre 490 places de parc en surface pour les mettre dans le parking, dont 100 places seront réservées aux habitants. C'est cela, la réalité du projet, dont vous avez été nantis, Mesdames et Messieurs, et je me réjouis d'en discuter. Car là aussi nous avons un compromis: toutes les places supprimées en surface disparaîtront au profit de zones piétonnes, comme la rue du Prince et les autres petites rues. Ce qui créera une vraie zone piétonne dans notre ville, si le projet passe, puisque la seule que nous ayons aujourd'hui est celle du Mont-Blanc, qui mesure 60 mètres. Nous sommes vraiment des miséreux dans ce domaine.

J'essaie d'avoir une démarche pragmatique. J'irai devant la commission des travaux et des constructions pour expliquer dans le détail ce que je viens de vous exposer. S'agissant du quai des Bergues, j'ai passé un accord et je m'y tiendrai jusqu'à ce que le Conseil municipal le défasse.

Projet de délibération: promouvoir la non-violence en Ville de Genève

Le président. Conformément au règlement, article 95, alinéa 8, nous votons d'abord le renvoi au Conseil administratif, puis en commission. En cas de double refus, l'objet sera écarté.

Mis aux voix, le renvoi de la motion au Conseil administratif est refusé par 40 non contre 35 oui.

Mis aux voix, le renvoi de la motion à la commission de l'aménagement et de l'environnement est refusé par 40 non contre 36 oui.

N'étant renvoyée ni au Conseil administratif ni en commission, la motion est écartée.

(Applaudissements.)

6. Projet de délibération du 17 janvier 2018 de M^{mes} et MM. Ariane Arlotti, Brigitte Studer, Albane Schlechten, Alfonso Gomez, Morten Gisselbaek, Annick Ecuyer, Hélène Ecuyer, Marie-Pierre Theubet et Maria Pérez: «Promouvoir la non-violence en Ville de Genève» (PRD-163)¹.

PROJET DE DÉLIBÉRATION

Considérant:

- que les rapports de pouvoir sont inhérents aux activités politiques et décisionnelles en société;
- qu'au sein du Conseil municipal et du Grand Conseil, trop souvent, des élu-e-s s'invectivent durant les séances plénières, se coupent fréquemment la parole et parfois s'insultent;
- que des comportements agressifs se produisent plus ou moins dans toutes les instances de gouvernance et du pouvoir;

¹ «Mémorial 175^e année»: Renvoi direct en commission refusé, 5252. «Mémorial 176^e année»: Motion d'ordonnancement, 1235.

- que lorsque des adversaires ou groupes adversaires échangent ou agissent dans la non-violence, ils améliorent leur écoute de l'autre et leur empathie, ainsi les intérêts en commun deviennent prioritaires;
- que nous sommes un Conseil élu par le peuple et sommes censés défendre l'intérêt de tous et toutes de manière exemplaire,

LE CONSEIL MUNICIPAL,

vu l'article 30 de la loi sur l'administration des communes du 13 avril 1984;
sur proposition de plusieurs de ses membres,

décide:

Article premier. – Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d'évaluer les situations où la non-violence apporte des bénéfices dans les institutions ainsi que dans tous les départements de la Ville de Genève.

Art. 2. – Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d'organiser des formations à la communication non-violente pour tous les conseiller·ère-s municipaux.

Préconsultation

M^{me} Ariane Arlotti (EàG). La motivation à déposer ce projet de délibération vient de la vie de tous les jours et, évidemment, de notre activité en tant qu'élus municipaux. Certains diront, même dans mon groupe, que les rapports de force sont légion, courants dans la société, à tous les échelons. Or, on constate, que ce soit en commission ou en séance plénière, que certains haussent la voix, s'invectivent – cela va jusqu'aux insultes – ou montrent des difficultés d'écoute. Je pense qu'on peut communiquer autrement que dans un rapport de force permanent, même si on nous dit qu'on appartient à un camp ou à un autre, puisque nous représentons les citoyens de Genève, dans un parti politique, forcément, à gauche comme à droite. Moi-même, en ce moment, je suis assise plutôt au centre de cette salle.

Face à ce rapport de force, l'idée est de proposer une communication non-violente, d'en informer tout le monde et de s'y former. L'intérêt réside dans la favorisation d'une écoute active, en allant vers la confrontation plutôt que l'opposition, même si, en politique, je le répète, nous appartenons à des camps tranchés, avec des idées que nous maintenons pour essayer de convertir les autres. Afin d'y parvenir, nous souhaitons proposer à tous les membres de ce Conseil

municipal, aux députés, et peut-être à l'administration tout court, une formation à la communication non-violente. J'ai entendu des gens ricaner derrière moi. On me trouve idéaliste ou utopique; je ne pense pas. Dans la non-violence, il n'y a jamais de perdant. C'est la première chose que j'ai retenue.

Si on ne fait pas un long débat ce soir, je propose de renvoyer ce projet de délibération en commission au plus vite afin de l'étudier. Il est aussi né du fait que la Ville de Genève et le Canton soutiennent la grande marche pour la paix Jai Jagat en 2020.

Une voix. Je ne vois pas le rapport.

M^{me} Ariane Arlotti. Le rapport est simple: vous dites toujours que notre intérêt s'arrête aux frontières de Genève. On peut aussi apprendre des autres, même s'ils ne nous ressemblent pas forcément.

Dans la salle de l'Hôtel de Ville, actuellement en travaux, nous sommes aussi assis par parti politique. Ici, nous avons dû réfléchir au positionnement de nos fauteuils et en décider ensemble. Nous mangeons dans le même restaurant, au huitième étage du bâtiment de l'Organisation météorologique mondiale; c'est le deuxième soir pour l'instant, mais j'ai constaté que nous avons tendance à nous mélanger, tout simplement parce que chaque groupe ne part pas manger de son côté pendant la pause repas. Cela ressemble aux commissions et la mesure peut favoriser des confrontations et des échanges autres que les rapports de force imprégnant les discours qu'on entend en séance plénière. Mesdames et Messieurs, je vous remercie de renvoyer ce projet de délibération à la commission du règlement.

Mise aux voix, l'entrée en matière sur le projet de délibération est acceptée par 38 oui contre 31 non.

(Applaudissements.)

M. Daniel Sormanni (MCG). J'ai lu ce projet de délibération que j'ai sous les yeux. Il est bien sympathique mais il faut voir ce qu'il demande: «Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d'évaluer les situations où la non-violence apporte des bénéfices dans les institutions (...)» Je ne vois pas ce qu'on va faire... «Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d'organiser des formations à la communication non-violente pour tous les conseiller-ère-s municipaux.» Cela n'a pas de sens, je m'excuse.

La première non-violence, c'est d'écouter les gens et les conseillers municipaux quand ils parlent. Tout à l'heure, comme par hasard, lorsque le Mouvement citoyens genevois s'exprimait, il y avait un bruit terrible dans la salle, que nous n'avons pas reproduit lorsque les autres parlaient. Dans un parlement, dans un délibératif, le premier respect est là. Pour donner des leçons, il faut être meilleur que les autres et il y a quelques instants, en tout cas, l'Alternative ne l'a pas été, bien au contraire, en particulier les auteurs de ce texte, qui ne se sont pas tenus à ce qu'il demande.

Le respect vaut dans tous les aspects de la vie et personne n'est parfait. Je ne vois donc pas ce que ce projet de délibération apportera en termes de progrès, ni ce qui ressortira d'un travail en commission. Pour ces raisons-là, nous nous y opposerons.

M^{me} Michèle Roulet (LR). Après avoir voulu purifier l'air, voilà que la gauche veut redresser nos comportements et la vie sociale. C'est un projet de délibération bien de gauche, avec un ton autosuffisant et moralisateur, qui donne des leçons. Mais le plus grave est son côté infantilisant, je cite: «considérant que les rapports de pouvoir sont inhérents aux activités politiques» – oui, ils le sont à toute vie sociale. Autre idée: lorsqu'on agit dans la non-violence, on améliore «l'écoute de l'autre» et «l'empathie» – c'est intéressant de l'apprendre. Je me demande si la gauche, avant de prôner l'écoute de l'autre, est capable de s'écouter elle-même et si elle se rend compte qu'elle génère de la violence en se posant comme justicier moral, en adoptant un ton péremptoire qui supprime tout débat, en voulant codifier toujours davantage notre société et amener plus de règles.

Que demande ce projet de délibération? Que le Conseil administratif évalue «les situations où la non-violence apporte des bénéfices». Je préfère que les magistrats, plutôt que de s'improviser sociologues ou psychologues, s'occupent des affaires de la Ville; c'est ce pour quoi les citoyens les ont élus. Deuxième invite: que le Conseil administratif organise «des formations à la communication non-violente pour tous les conseiller-ère-s municipaux». Bon, l'adjectif n'a pas été mis au féminin; le masculin l'a emporté. A suivre ce projet de délibération de la gauche, on pourrait croire que les conseillers municipaux sont indignes d'assumer leurs tâches et, plus encore, qu'ils forment une sorte de caste, qui devrait adopter ses propres règles. Mais, pour rappel, il existe un Code pénal en Suisse, qui s'applique à tous les citoyens, qu'on soit conseiller municipal, magistrat ou simple quidam. Par exemple, il censure l'injure (article 177, alinéa 1): «Celui qui, de toute autre manière, aura, par la parole, l'écriture, l'image, le geste ou par des voies de fait, attaqué autrui dans son honneur sera, sur plainte, puni d'une peine pécuniaire (...)» On peut donc imaginer que ce plénum dépend de la loi prévue par la Constitution et que, en cas de violence, si on dépasse une certaine limite, une sanction existe.

Pour moi, la bienséance réside avant tout dans l'estime que l'on porte à l'autre. Or, ce ton justicier et moral, où l'on veut même plier le langage à sa propre idéologie – on impose des cours au personnel de la Ville pour adopter le langage épïcène –, est une insulte, entraîne un conformisme et génère la violence. En ce qui me concerne, et je pense que les autres membres de mon parti me rejoignent, je m'insurge contre la demande faite au Conseil administratif d'organiser une formation à la communication non violente pour l'ensemble des élus. Si de tels cours devaient être organisés, bien entendu payés par les deniers publics, donnés par un sociologue ou psychologue évidemment camarade de ceux qui ont signé ce projet de délibération, je demanderais à en être dispensée, car j'ai été bien éduquée et je considère n'avoir nullement besoin d'une telle formation. (*Applaudissements.*)

M^{me} Uzma Khamis Vannini (Ve). Je suis surprise que ma collègue M^{me} Roulet se sente insultée par un texte qui doit être renvoyé à la commission du règlement. Les sensibilités des uns et des autres divergent et je peux comprendre que certaines personnes ressentent les choses plus fortement que d'autres. Alors, afin d'apaiser ma respectable collègue, vous lui transmettez, Monsieur le président, qu'un texte invitant à une communication non-violente n'est pas une insulte à son égard. J'aimerais que ce soit parfaitement clair pour tout le monde.

Nous avons des couleurs politiques différentes, nous confrontons nos idées, nous sommes amenés à trouver des solutions ensemble. Parfois, nous bataillons. Parfois, nous essayons de nous convaincre. Parfois, nous faisons alliance, ce qui nous a d'ailleurs été reproché par un des partis qui ne souhaite pas – de manière très claire, mais peu surprenante, je dois l'avouer – envoyer ce texte en commission. Or, nous devrions pouvoir travailler sans intimider l'autre, sans rapport de force physique ou de mots qui dépassent nos pensées. J'aime beaucoup le fait qu'il nous a été rappelé pendant dix minutes qu'on devait s'écouter parmi, avec un brouhaha derrière moi... Je dois dire que c'est assez révélateur de la façon dont on considère le respect et l'éducation. J'ai religieusement écouté ce qui a été exprimé jusqu'à présent mais, je vous l'ai dit, chacun a son niveau de respectabilité, de respect, de ressenti.

Pour que l'intelligence collective fonctionne, il faut qu'on puisse s'écouter; M. Sormanni a parfaitement raison. Mais si on se sent insultée par des mots neutres, imaginez comment on se sent lors d'un débat, comment on peut réagir, et de manière disproportionnée. Par ailleurs, tout le monde sait ici qu'un texte renvoyé en commission peut ne pas en sortir tel qu'il y est entré: il peut être amendé et d'autres propositions peuvent être formulées. Ce que nous demandons, c'est une réflexion collective sur notre fonctionnement, qui passe à travers ces murs et

influence d'autres personnes. On ne peut pas rejeter l'idée d'une communication non-violente alors que, jour après jour, on reproche à la société d'adopter une attitude qui respecte de moins en moins l'individu et autrui, dans les paroles et les gestes, que ce soit dans la rue ou sur des terrains de jeu.

Je tenais aussi à préciser notre intention avec un simple exemple. Lorsque je dis «arrêtez de me casser les couilles et envoyez-moi ceci en commission», ce n'est pas tout à fait la même chose que si je dis: «Nous avons fait le tour de la question et il conviendrait que nous envoyions ce texte à la commission pour qu'il soit étudié.» (*Applaudissements.*) On comprend donc la nuance. Peut-être certaines personnes sont-elles immunisées parce qu'elles estiment que le politiquement correct est désuet. Personnellement, je pense, et les Verts avec moi, que le respect vaut toujours la peine de s'y attarder. Faire fonctionner une institution avec une communication non-violente ne peut être que bénéfique à tous.

M^{me} Albane Schlechten (S). Il y a une chose qu'on oublie à propos de cet objet, c'est le contexte. Petit rappel à celles et ceux qui ont la mémoire courte: ce projet de délibération a été déposé en janvier 2018 dans un climat assez tendu. Des propos racistes, homophobes, xénophobes ou encore sexistes avaient été tenus dans cette enceinte. Les personnes concernées se sentiront concernées à nouveau, je l'espère.

L'idée de ce texte est d'ouvrir le débat et de nous proposer des outils, sans quoi nous continuerons à nous invectiver par micro interposé dans cette salle et à solliciter le bureau, qui a beaucoup de choses à faire entre l'ordre du jour, les changements, les questions logistiques... et les repas cités par certains. Il y a clairement un problème de suivi des violences proférées dans ce parlement. Cet objet vise donc à nous fournir d'outils aidant le bureau et le plénum. Certains disent refuser de se donner des règles: alors pourquoi a-t-on un règlement du Conseil municipal? Il est possible d'y intégrer ces outils et de préciser certains articles pas assez clairs, apparemment, puisqu'on continue de tenir ici des propos qui relèvent du pénal, comme M^{me} Rouillet l'a dit. Pourtant il ne se passe rien.

Cet objet est une manière d'aller de l'avant. Il nous reste deux ans de législature. Le climat est un peu apaisé dans cette salle. Essayons donc de nous donner les outils permettant d'avoir des débats sereins et que ces propos n'aient plus lieu d'être dans cette assemblée. C'est tout pour le groupe socialiste. Mesdames et Messieurs, je vous remercie de renvoyer ce projet de délibération à la commission du règlement, afin qu'on puisse l'étudier à tête reposée et que cela soit constructif pour tous et toutes.

M^{me} Annick Ecuyer (EàG). Le but n'est pas de donner des bons ou des mauvais points aux conseillers municipaux. A un moment ou à un autre, nous avons tous des difficultés pour communiquer et nous le faisons tous parfois de manière violente pour d'autres personnes. Il s'agit de nous donner des outils à nous-mêmes, pour mieux fonctionner ensemble dans le cadre d'un parlement, de commissions, de lieux où l'on doit débattre de sujets parfois difficiles, et qui nous tiennent à cœur, sans pour autant écraser les autres.

Oui, j'ai personnellement été ciblée par des insultes, non de la part du parlement mais d'anciens de ses membres. Cela pose des questions sur la manière dont on peut fonctionner, dont on devrait fonctionner. Il n'y a pas de raison de dire que la gauche est meilleure que la droite en la matière, qu'un camp présente une situation particulièrement positive. Non. Tout le monde est touché par ce problème. D'où l'intérêt de trouver un nouveau mode de fonctionnement.

La communication non-violente n'est pas nouvelle; elle est étudiée de longue date. Elle est un outil pour mieux fonctionner en groupe sur les sujets prêtant à débat. Il s'agit d'une formation, d'une information qui serait utile, pas seulement au sein du parlement, mais aussi couramment dans les situations de conflit. Elle n'est pas une solution miracle, mais peut nous aider à avancer en tant que parlement. Elle répond aux interrogations que nous avons connues dans les mois précédents sur des situations difficiles et des sujets durs. Nous pourrions améliorer les débats et les rendre beaucoup plus fluides. Si on s'abstient d'attaques personnelles, par exemple, cela diminue fortement le côté poison des débats, ainsi que ce brouhaha de la salle, les gens ne s'écoulant pas. Notre demande se focalise sur les aspects positifs. Elle ne vise pas à créer une police de la parole ni à faire venir la justice dans la salle. Il s'agit de fonctionner ensemble, sans arriver à des situations de conflit qui deviennent personnelles, qui sortent du débat politique et de la défense de nos positions politiques, sans cibler ce qu'on n'apprécie pas chez d'autres.

La communication non-violente est un outil spécialement développé pour cela. On emploie des termes simples parce que c'est de cela qu'il s'agit: travailler des éléments simples plutôt que d'imaginer des solutions extrêmement complexes, qu'on ne pourrait pas mettre en place de toute façon. La communication non-violente ne prend pas forcément énormément de temps à introduire. Pour un coût minime, elle pourrait aider fortement le fonctionnement du parlement.

M^{me} Danièle Magnin (MCG). J'ai moi-même eu le plaisir de suivre une formation donnée par le père de la communication non-violente, Marshall Rosenberg. C'était il y a plusieurs décennies. Lors de ses conférences, il avait des peluches, un chacal et une girafe, et il distinguait «parler comme une girafe» ou «parler comme un chacal», ce qui explique très bien la manière dont on peut s'exprimer pour faire

passer une idée. Ensuite, il donnait un modèle qui disait: lorsque j'observe, lorsque j'entends, lorsque je vois que tu... je me sens... et j'aimerais que tu... Et, selon son modèle, la dernière phrase «et j'aimerais que tu...» n'implique pas que celui à qui vous parlez accepte de faire ce que vous voulez, ce que vous lui avez demandé. C'est le cas du texte du projet de délibération: elle parle de l'organisation de formations à la communication non-violente pour tous, mais cela n'implique pas qu'on soit obligé de les suivre. Je dirais donc: pourquoi pas?

Il faudrait cependant vérifier que la Ville de Genève ne mette pas déjà à la disposition de son personnel des cours de communication, voire de communication non-violente, et si ceux qui en éprouveraient le besoin ne pourraient pas les suivre, sans qu'on passe par cette étape-là.

Je voterai donc oui à la motion, bien que mon chef de groupe ait apparemment décidé de la refuser, parce que j'ai moi-même été l'objet d'une violence: j'ai été exclue du caucus pour avoir été insultée par l'un des membres du groupe et parce qu'il y a une procédure pénale pendante. (*Applaudissements.*) Voilà pourquoi je soutiendrai cette motion.

M. Omar Azzabi (Ve). Néophyte dans ce Conseil, je m'étonne toujours des propos de certains de mes collègues. Cela ne fait que quelques mois que je suis présent et, lorsqu'on parle de non-violence, les premiers mots que j'entends sont Code pénal et répression. Cela vient souvent du même camp et des mêmes personnes. Ce qui m'étonne encore plus, c'est d'apprendre que la gauche vivrait dans une communauté en vase clos, dans le monde des Bisounours, et que nous serions constamment en train de donner des leçons de morale. Malheureusement, l'actualité reflète aujourd'hui l'ambiance de ce Conseil municipal: la violence à l'égard des femmes, l'islamophobie pendante et tendancieuse dans ce pays, la violence envers des migrants et j'en passe. Toute cette violence est illustrée par les échanges constants de ce Conseil municipal, à l'exception de la séance d'hier. Je peux vous en parler, je suis nouveau, j'ai vu les débats à la télévision et j'ai lu le *Mémorial*.

Une formation à la communication non-violente n'est pas nouvelle. Elle est surtout choisie par les plus grandes entreprises de ce pays, voire du monde. Je ne pense pas que ce soit pour rien. Une dispense pour ceux qui ne voient pas la nécessité de suivre ces cours, ce n'est pas un problème. Personnellement, si la question financière en est un, je suis prêt à déduire le paiement de cette formation de mes jetons de présence.

Je vous invite, Mesdames et Messieurs, à soutenir le renvoi en commission afin que nous puissions discuter de ce projet de délibération concrètement. (*Applaudissements.*)

M^{me} Ariane Arlotti (EàG). J'ai envie de citer une phrase de Jacques Salomé, également spécialiste de la communication non-violente, que j'aime beaucoup. Il parle des enfants. «Si on commence à les écouter, on n'a pas fini de les entendre...»

Je retiens certaines choses qui me frappent et que je regrette. Certains de mes collègues ont parlé d'irrespect, de texte infantilisant, moralisateur. Je trouve dommageable et dommage de prendre ce projet de délibération comme quelque chose de négatif. La difficulté est qu'on est tous concernés par la violence, celle qui se passe dans notre ville, nos quotidiens, notre réalité sociale. C'est peut-être aussi pour cela qu'on est là. Récemment, d'ailleurs, nous avons tous réagi au tabassage impensable de cinq jeunes femmes à Genève, en plein centre-ville; nous nous sommes sentis concernés. Concrètement, si on se sent concerné par la violence, comment peut-on ne pas être concerné par la non-violence? L'idée est d'amener davantage de non-violence dans un monde extrêmement violent.

Ce qu'on comprend des discussions que ce projet de délibération amène, c'est que ce qui est violent pour moi ne l'est pas forcément pour vous, Mesdames et Messieurs, et vice versa. D'où l'intérêt de l'écoute active. Je l'ai déjà dit, je pense qu'il y a moyen de sortir du rapport de force, le propre de la politique, ma foi, et de la société, pour atteindre quelque chose qui est de l'ordre de la confrontation. Comme mon collègue du Mouvement citoyens genevois l'a dit, le premier respect est bien sûr d'écouter les orateurs et donc de sortir du jugement et de l'autojugement. Je vous remercie donc de renvoyer cet objet en commission.

M. Pierre Gauthier (HP). Il faut reprendre le sens des mots. La non-violence est d'abord une stratégie d'action politique, mise au point par quelqu'un que nous connaissons tous, qui s'appelle Gandhi, au début du XX^e siècle pour lutter contre l'injustice qui régnait en Afrique du Sud et évidemment dans son pays, en Inde. La non-violence a trouvé sa raison d'être comme stratégie d'action politique dans des situations d'extrême violence. Les résultats ont été la libération de l'Inde de la domination britannique, par conséquence la fin de l'apartheid en Afrique du Sud. Des noms de non-violents célèbres surgissent dans nos mémoires: Martin Luther King, Lech Walesa, Nelson Mandela et, plus proche de nous, quoiqu'on ait un peu oublié son nom, Ibrahim Rugova, premier président du Kosovo après la guerre, si mes souvenirs sont justes. J'ai eu la chance de fréquenter cet homme dans le cadre de mes actions dans ce conflit en ex-Yougoslavie.

Mais la rhétorique politique – puisque c'est aussi de cela qu'on parle – est un très vaste domaine, où l'inconvenance, l'ironie, la provocation ont tout à fait droit de cité. Ces différentes méthodes rhétoriques font partie de l'attirail politique et sont utilisées à bon ou moins bon escient dans le cadre de nos débats, ainsi que d'autres débats. Cela fait aussi partie de la richesse de la rhétorique.

J'ai été élevé à Paris. A l'école communale, on parlait l'argot, langue assez imagée, je dirais, qui faisait partie de nos échanges tout à fait quotidiens. Si je l'utilisais dans cette enceinte, je serais très vite perçu comme quelqu'un de très inconvenant, de très insultant, alors que je ne pense pas l'être. Mais, bien évidemment, on est son plus mauvais juge. L'argot, le verlan étaient employés par les voleurs et les brigands pour ne pas se faire comprendre de la police; c'est là l'origine de ces mots.

Je crois que ce n'est pas le vocabulaire qui est en cause finalement, mais la dégradation générale des rapports humains dans nos sociétés. Celle-ci n'est pas forcément due à la vilénie des uns ou des autres au sein de ce Conseil municipal. Il faudrait peut-être regarder un peu au-delà des murs de cette enceinte. Elle est liée au fait que nos sociétés encouragent un individualisme tout à fait forcené, que nous sommes de plus en plus nombreux dans un espace de plus en plus réduit et que nous subissons un régime économique et politique qui nous mène vraisemblablement vers une catastrophe économique, sociale et environnementale. Toutes ces choses font que Konrad Lorenz, prix Nobel et spécialiste d'éthologie, du comportement, a bien décrit comment notre espace de sécurité personnel est en permanence violé dans nos sociétés élaborées, développées, et c'est pour ces raisons, en général, que se développent des comportements violents.

Vouloir faire de la communication non-violente, pourquoi pas, finalement? C'est très joli mais on met un sparadrap sur un cancer. Nous devrions tous et toutes – ou toutes et tous, si vous préférez – nous poser la question de la direction dans laquelle notre système politique actuel nous emmène. En France voisine, un ministre qui s'appelait Nicolas Hulot – qu'on aimait ou qu'on n'aimait pas, peu importe – a démissionné parce qu'il s'est rendu compte que personne, dans les sphères politiques, ne veut changer le système qui nous mène à notre perte. Peut-être que la véritable violence se trouve là. J'accepterai éventuellement le renvoi du projet de délibération en commission afin qu'il soit étudié mais, à mon avis, c'est un emplâtre sur une jambe de bois. La vraie cause de la violence dans nos sociétés se trouve dans le système économique qui nous mène droit à notre perte. C'est celui-ci qu'il faudrait combattre.

Le président. Merci, Monsieur le conseiller municipal. Le bureau a décidé de clore la liste. Je passe la parole à M^{me} Uzma Khamis Vannini.

M^{me} Uzma Khamis Vannini (Ve). Je vous remercie, Monsieur le président. Je serai assez rapide. La description de notre société faite par mon collègue M. Gauthier pousse précisément à la tentation de faire part de ses frustrations de manière démesurément violente, avec des mots heurtants, et de consacrer des choix de discussion et de débat qui blessent la bienséance et la morale.

Effectivement, on parle de morale. Mais la morale, c'est bien. Qui ici prétend qu'avoir de la morale est une chose négative? Rappeler la morale de temps en temps, ce n'est pas être moralisateur, mais souligner que nous avons une capacité humaine à évoluer de manière concertée et harmonieuse. Je ne prétends pas qu'on puisse tout le temps et toujours se maîtriser; toutefois, montrer un peu de bienséance est possible en tant qu'être humain.

Par ailleurs, parler d'un emplâtre sur une jambe de bois, ou d'un sparadrap sur un cancer, comme disait M. Gauthier, revient à affirmer que la société va tellement mal qu'on ne soignera pas votre petit doigt si vous avez une jambe cassée. Ce n'est pas audible; c'est exactement ce qu'il ne faut pas faire. Les petits pas font avancer les grandes causes et, si nous nous vouons à la loi du Talion, œil pour œil, nous finirons tous aveugles.

M. Rémy Burri (LR). Je me délecte de tous ces propos concernant la violence et la non-violence, mais je trouve qu'il aurait été très intéressant que tous mes petits collègues du Conseil municipal prennent la peine de lire le courriel que M^{me} Marie-Christine Cabussat nous a envoyé le 11 novembre 2017. Il nous transmettait le catalogue de formations de la Ville de Genève – accessibles à tous les conseillers municipaux; je le rappelle à ceux qui auraient loupé cette information –, qui proposent un cours qui m'a l'air tout à fait approprié à ceux que cela intéresse. Il relève du domaine «Communication écrite et orale, négociation» et ses objectifs sont: «désamorcer les situations virulentes et émotionnelles», «canaliser les manifestations d'incivilités de manière habile et appropriée» et «conserver et retrouver son calme dans les situations sensibles et difficiles». Je fais volontiers suivre ce message à tous ceux que cela intéresse et, évidemment, nous ne donnerons pas suite, pas plus moi que ma collègue Michèle Rouillet, à ce projet de délibération qui enfonce une porte ouverte. (*Applaudissements.*)

Mis aux voix, le renvoi du projet de délibération à la commission du règlement est refusé par 35 non contre 34 oui.

Mise aux voix, la discussion immédiate recueille 37 oui et 37 non. Le président départage les voix en votant non. La discussion immédiate est refusée.

N'étant pas renvoyé en commission, ni soumis à la discussion, le projet de délibération est écarté.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

7. Rapport de la commission des arts et de la culture chargée d'examiner la motion du 28 juin 2016 de M^{mes} et MM. Alia Chaker Mangeat, Marie Barbey-Chappuis, Anne Carron, Fabienne Beaud, Souheil Sayegh, Jean-Charles Lathion, Jean-Luc von Arx, Lionel Ricou, Sami Gashi et Alain de Kalbermatten: «Pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche» (M-1239 A)¹.

Rapport de M. Sylvain Thévoz.

La motion M-1239 a été renvoyée à la commission des arts et de la culture lors de la séance plénière du Conseil municipal du 7 mars 2017. La commission s'est réunie sous les présidences de M. Tobias Schnebli et M^{me} Marie-Pierre Theubet les 10 avril, 4 septembre et 2 octobre 2017 et les 8 janvier, 19 février et 23 avril 2018. Les notes de séances ont été prises par M^{me} Nour Zumofen, M. Philippe Berger et M^{me} Pauline Brandt; qu'il et elles soient ici chaleureusement remercié-e-s pour la qualité de leur travail.

Rappel de la motion

Considérant:

- que l'accès à l'éducation et aux documents proposés au sein des bibliothèques municipales doit être possible pour tous et en tout temps;
- que les horaires d'ouverture des bibliothèques municipales en semaine ne sont pas nécessairement compatibles avec un emploi à plein temps;
- qu'il est du devoir de la Ville de Genève de satisfaire les 100 000 Genevoises et Genevois actuellement titulaires d'une carte de bibliothèque et empruntant régulièrement des documents;
- qu'en 2015, il y a eu plus de 1 million de prêts;
- que les bibliothèques de l'Université de Genève sont ouvertes la plupart des dimanches de l'année et connaissent une fréquentation importante;
- l'expérience d'ouverture «sept jours sur sept» des bibliothèques de Bâle-Campagne;
- que le dimanche, jour de loisirs pour les familles, doit offrir des activités diversifiées sur les plans sportif, éducatif et culturel;
- que les bibliothèques sont un véritable lieu de vie et permettent un accès à tous à la culture,

¹ «Mémorial 174^e année»: Développée, 4831.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

le Conseil municipal demande au Conseil administratif:

- de présenter au Conseil municipal un rapport sur l’opportunité d’étendre l’ouverture des bibliothèques municipales de la Ville de Genève, ou certaines d’entre elles, le dimanche selon un horaire à définir;
- de conduire rapidement une expérience pilote sur une période de plusieurs mois avec la Bibliothèque de la Cité;
- d’étudier les implications financières et en personnel d’une telle extension des horaires d’ouverture, en envisageant notamment la possibilité d’engager des étudiants pour le travail dominical.

Séance du 10 avril 2017

Audition de M^{me} Alia Chaker Mangeat, motionnaire

Pour la motionnaire, cette motion souhaite revoir les horaires d’ouverture des bibliothèques municipales. Les importants travaux réalisés en 2015 ont magnifié la Bibliothèque de la Cité. La fréquentation des bibliothèques municipale est importante. A ce jour, plus de 100 000 personnes empruntent régulièrement des documents, pour un nombre total d’emprunts annuels qui dépasse 1 million. Les horaires d’ouverture des bibliothèques municipales en Ville de Genève sont pourtant disparates. La principale bibliothèque, celle de la Cité, dont les horaires sont les plus larges actuellement, est ouverte du mardi au vendredi de 10 h à 19 h, et le samedi de 10 h à 17 h.

Le dépôt de cette motion a été décidé suite au constat de changements sociaux. Aujourd’hui, 30% des familles sont monoparentales. Pour les 70% restantes, les deux parents poursuivent le plus souvent une activité professionnelle. Depuis 2015, les enfants sont scolarisés le mercredi matin. Les moyens d’accéder à la bibliothèque deviennent donc très restrictifs pour des familles dont les enfants sont scolarisés et dont les deux parents travaillent. La classe moyenne bénéficie d’un pouvoir d’achat de plus en plus limité. Les bibliothèques représentent l’une des rares activités culturelles accessibles à tous, de manière gratuite. De nombreuses expériences d’ouverture dominicale des bibliothèques sont réussies à l’échelle nationale ou internationale. Par exemple, celle de la bibliothèque municipale de Bâle-Campagne, à Liestal, ouverte les dimanches depuis plus de seize ans. Le jour de fréquentation le plus élevée? – le dimanche. Cette motion demande au Conseil administratif de présenter au Conseil municipal un rapport sur l’opportunité d’étendre l’ouverture des bibliothèques municipales de la Ville de Genève, ou certaines d’entre elles, le dimanche selon un horaire à définir. Cela laisse une bonne marge de manœuvre au Conseil administratif. Une enquête par sondage est en cours sur les besoins des usagères et usagers. Les auditions au cours desquelles les conclusions seront présentées permettront d’informer les

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

commissaires quant à la manière d'élargir les horaires des bibliothèques. Il serait envisageable d'imaginer une expérience pilote ou que l'ouverture dominicale soit limitée à la saison d'hiver, par exemple. Les modalités de mise en œuvre de cette motion seront établies en concertation avec le personnel des bibliothèques.

Un commissaire demande une estimation des coûts, au niveau du personnel, de l'élargissement des horaires d'ouverture.

La motionnaire répond qu'elle a pris connaissance de contrats avec des compensations financières, et ignore s'il existe des contrats avec des compensations en jours de congé.

D'autre part, elle ignore les coûts que pourrait impliquer l'ouverture dominicale d'une ou plusieurs bibliothèques municipales. La motion demande justement au Conseil administratif de fournir une telle estimation. Il est tout à fait envisageable d'imaginer que, le dimanche, les bibliothèques proposent des prestations moins étendues qu'en semaine. Elle explique qu'il existe deux types de bibliothécaires: ceux qui ont suivi une formation HES d'une part, avec un salaire annuel entre 68 000 francs et 96 000 francs (classe H), qui devrait être majoré en cas de travail dominical, et ceux qui ont suivi une formation avec CFC d'autre part, et qu'il serait moins coûteux de solliciter le dimanche.

Un commissaire relate son expérience de la fréquentation de bibliothèques aux horaires plus étendus, au Etats-Unis notamment, et informe que les services de prêts sont souvent automatisés. Lorsque l'on y trouve du personnel, il est à demi-qualifié et moins coûteux, ce qui tend selon lui à déprécier le métier de bibliothécaire. Dès lors, il demande si cette motion compte poursuivre la configuration de bibliothèques munies de dispositifs automatisés et/ou comptant un personnel peu qualifié.

La motionnaire considère que les personnes qui ont suivi une formation CFC sont tout à fait en mesure d'offrir des prestations de qualité.

M. Lathion intervient en tant que motionnaire et déclare que cette proposition d'ouverture dominicale des bibliothèques municipales est importante d'un point de vue culturel, mais aussi social. La Bibliothèque de la Cité est fortement fréquentée le samedi. Elle devrait donc automatiquement l'être également le dimanche. A travers cette motion, il s'agit de favoriser le vivre ensemble des personnes qui auront du plaisir à fréquenter ces lieux.

Un commissaire remarque qu'hormis la Bibliothèque de la Cité, les autres bibliothèques de quartier présentent des horaires d'ouverture extrêmement réduits, et demande s'il s'agit d'une conséquence de problèmes de moyens, de fréquentation ou de personnel.

La motionnaire confirme que les horaires sont plus réduits et inégaux selon les bibliothèques, raison pour laquelle elle a mentionné la Bibliothèque de la Cité

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

qui, à ce jour, présente l'horaire le plus large. Ces horaires réduits correspondent à des problèmes en termes de moyens.

Un commissaire demande si la motion concernerait également les bibliothèques des quartiers ou si elle s'appliquerait uniquement à la Bibliothèque de la Cité.

La motionnaire répond que la motion demeure ouverte sur cette question. À titre personnel, elle estime qu'il serait souhaitable de viser la Bibliothèque de la Cité puisqu'il s'agit de la plus grande bibliothèque municipale de la Ville, qu'elle est située au centre-ville, et qu'elle présente le plus grand nombre de documents à emprunter. Une telle configuration permettrait de limiter les coûts supplémentaires liés à l'ouverture dominicale. Il s'agit là de son point de vue. Il ne repose pas sur les conclusions d'une étude.

Un commissaire relève que la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse (CCSJ) a discuté des problèmes de remplacements dans le domaine de la petite enfance, et se demande si l'ouverture dominicale des bibliothèques ne risque pas d'engendrer le même type de problématiques au niveau des conditions de travail des bibliothécaires.

La motionnaire pense que le magistrat défendra le fait que l'ouverture dominicale ne suscite pas de problèmes au niveau du personnel des bibliothèques. Elle invite toutefois les commissaires à interroger le magistrat sur cette question lors de son audition.

Une commissaire se souvient de la présentation d'une étude sur les publics des bibliothèques par M. Kanaan et ses services quelques mois plus tôt. Ne l'ayant pas relue récemment, elle demande s'il pourrait s'avérer pertinent d'en reprendre connaissance dans le cadre de l'étude de cette motion.

Une commissaire relève que les motionnaires ont également soulevé la dimension sociale de l'ouverture dominicale des bibliothèques municipales. Le texte de la motion ne s'étend pas sur cette dimension (par ex. manque d'espace pour faire les devoirs, activités sur l'apprentissage de la lecture, etc.). Il serait intéressant d'approfondir davantage cette dimension sociale et de voir dans quelle mesure il est possible de diversifier les publics.

La motionnaire souligne le caractère non exhaustif des considérants énumérés dans la motion et note que la dimension sociale peut être comprise dans le considérant selon lequel «le dimanche, jour de loisirs pour les familles, doit offrir des activités diversifiées sur les plans sportif, éducatif et culturel». La Bibliothèque de la Cité présente l'avantage de proposer des livres en langues étrangères, ce qui permet d'ouvrir l'accès à la culture aux étrangers notamment.

Le président rappelle que la commission du personnel des bibliothèques a demandé à être auditionnée dans le cadre de cette motion. Il semble d'usage

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

d'auditionner en premier lieu le magistrat et la cheffe de service à la direction des bibliothèques municipales de la Ville de Genève. Il constate qu'à l'unanimité les commissaires sont en faveur d'une audition conjointe de M^{me} Véronique Pürro, cheffe du Service des bibliothèques municipales, et de M. Sami Kanaan.

Le président met également au vote la proposition d'auditionner ensuite la commission du personnel des bibliothèques. Cette audition est acceptée par 11 oui (2 MCG, 1 UDC, 2 LR, 2 DC, 1 Ve, 3 S) contre 2 non (EàG) et 2 abstentions (LR, S).

Séance du 4 septembre 2017

Audition de M. Sami Kanaan, conseiller administratif en charge du département de la culture et du sport, accompagné de ses collaboratrices M^{mes} Bachmann, directrice du département de la culture et du sport, Carole Maystre, collaboratrice scientifique, Véronique Pürro, cheffe du Service des bibliothèques municipales, et de son collaborateur M. Thomas Wenger, chargé de projets

M. Kanaan annonce que lui-même et ses collaborateurs sont ici pour présenter les résultats de l'enquête sur les usagers et les non-usagers des bibliothèques. Il rappelle qu'il était venu en novembre 2016 à la commission des arts et de la culture (CARTS) présenter le lancement de cette enquête sur les bibliothèques, ses motivations principales et ses objectifs. Les résultats sont maintenant disponibles.

M^{me} Maystre se propose de restituer auprès des commissaires quelques-uns des résultats principaux de cette étude sur les usages des bibliothèques du département de la culture et du sport (DCS). Elle se focalisera d'abord brièvement sur le contexte, le périmètre d'action et la méthodologie de l'enquête, avant de se concentrer plus longuement sur ses résultats principaux. Elle passe en revue les points évoqués dans la présentation Powerpoint s'intéressant aux différents points qu'elle a indiqué vouloir aborder (cf. dossier Powerpoint pp. 1-31).

M^{me} Bachmann indique que l'étude vient d'être mise en ligne. La version intégrale est assez volumineuse, mais la présentation Powerpoint qui vient d'être projetée (cf. dossier Powerpoint pp. 1-31) en montre bien les points saillants pour les deux bibliothèques: bibliothèque municipale (BM) et bibliothèque spécialisée (BSP). Si l'on veut qu'une telle étude soit vecteur de changement, il faut que tous les personnels des bibliothèques soient intégrés dans le travail d'appropriation des résultats, pas uniquement les directrices et directeurs. Le DCS avait reçu en mai une préétude de l'institut Link qui avait fait l'objet d'une discussion avec les directeurs et directrices des institutions concernées. Sur cette base, Link a pu finaliser son rapport avant que cette étude et ses résultats ne soient présentés à la commission des bibliothèques et à la commission des personnels des bibliothèques municipales.

Aujourd'hui, cette étude est présentée en primeur à la CARTS. Le magistrat l'enverra ensuite à tout le personnel des BM et des BSP. Le magistrat va inviter les personnes susmentionnées à prendre connaissance des résultats de l'étude et à réfléchir à des pistes d'améliorations pour leurs bibliothèques respectives. Ensuite, des présentations destinées au personnel auront lieu. Elles prendront une forme sans doute similaire à celle qui vient d'avoir lieu.

Entre-temps le DCS cherchera à rassembler les différentes pistes de réflexion et les propositions d'améliorations avancées par le personnel, pistes et propositions qui auront par la suite vocations à nourrir le colloque des bibliothèques qui aura lieu le 9 novembre. M. Wenger est chargé de l'organiser. Lors de ce colloque, une matinée sera consacrée à étudier, avec le personnel, les différentes pistes d'améliorations proposées et à les discuter lors de tables rondes. Fort de cette base, il reviendra ensuite au DCS de dégager des points convergents qui seront destinés à être mis en œuvre.

M^{me} Bachmann évoque par exemple la prise en compte possible des suggestions en ce qui concerne les horaires d'ouverture, qui n'étaient pas forcément celles attendues par le DCS. A ce titre, ce qui ressort en premier lieu des préoccupations des usagers, c'est la question de l'ouverture du lundi, et non le week-end. En seconde place se pose la question du prolongement des horaires en soirée, surtout pour la population étudiante. En troisième place émerge la question des horaires réduits pendant les vacances. Ce point de préoccupation touche encore une fois surtout les usagers jeunes, qui ont besoin de pouvoir étudier durant cette période.

Cette étude ne s'est pas intéressée à la catégorie des usagers qui n'empruntent pas et que l'on peut qualifier de «séjourners». Il s'agit, la plupart du temps, de jeunes ou de personnes âgées qui fréquentent la bibliothèque pour lire un journal, travailler, ou simplement y passer un moment. Les besoins des séjourners sont également légitimes. En accord avec les directrices et directeurs des bibliothèques, cette problématique sera davantage creusée. Cela est nécessaire pour que les bibliothèques puissent faire face à des attentes liées à des usages réels très différents. Il devient très dur de gérer la diversité d'usages de ces espaces.

Pour M. Kanaan, on peut globalement déduire quelques éléments principaux des résultats. L'étude a permis de constater que plusieurs BSP étaient méconues du grand public. Cela est en train d'évoluer. D'autres BSP sont cependant fort connues et fréquentées, notamment la Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA). Les étudiants apprécient l'endroit. Ils peuvent y travailler dans d'excellentes conditions. Malgré des préoccupations et des envies de changements, le taux de satisfaction élevé des usagers concernant les prestations au sens large est une excellente nouvelle. Le conseil au lectorat qu'on trouve dans les bibliothèques les distingue de ce que l'on peut trouver par exemple sur des plateformes de ventes en ligne. L'âge moyen des usagers des BM est relativement

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

avancé: 51 ans. Il s'agit d'un sujet à creuser. L'âge moyen des usagers des BSP est logiquement plus jeune, étant donné que cette catégorie est composée pour une large part d'étudiants et de doctorants.

S'il y a un changement à faire au niveau des horaires, c'est l'ouverture des bibliothèques le lundi, et non le dimanche comme le propose la motion précitée. La prolongation des horaires d'ouvertures durant la journée a aussi été évoquée par des usagers, et demande à être analysée plus finement. L'enquête sur les séjourneurs pourrait cependant peut-être rééquilibrer les préoccupations en faveur d'une ouverture le dimanche, relevant cependant que avec cette catégorie en question, on n'est plus à proprement parler dans le domaine des missions premières des bibliothèques. Le besoin des familles pour des espaces gratuits avec des activités pertinentes proposées durant les week-ends est déjà en partie rempli par le Musée d'art et d'histoire (MAH) ou le Muséum. Une ouverture des bibliothèques le dimanche pour ce genre d'activités serait probablement plébiscitée par les familles, mais on entre là dans la question de la priorité des ressources. Ce qui sort en premier chez les usagers et les non-usagers, et ce de manière très nette, n'est pas la question de l'ouverture le dimanche, mais bien de l'ouverture le lundi. Il y a, au niveau des services offerts par les bibliothèques, une communication accrue à faire pour attirer le public cible des non-usagers.

Un commissaire souhaite revenir à la question de la méthodologie de l'enquête en question qu'il trouve questionnable en un point. Il évoque à ce titre les résultats de la p. 21 (cf. dossier Powerpoint), où il apparaît que la préoccupation principale des usagers et non-usagers est la possibilité d'ouvrir les lundis et non les dimanches. Il déclare cependant que si l'on avait demandé aux gens directement s'ils étaient favorables à l'ouverture les dimanches ils auraient probablement répondu oui à 99%. Il signale ne pas vouloir mettre en doute le sérieux de l'enquête ni ses résultats, mais s'interroge sur ce point précis. Il demande ensuite aux intervenant-e-s s'il serait possible d'inclure l'ouverture du dimanche au niveau du statut du personnel, et si cela engendrerait des surcoûts salariaux.

M. Kanaan répond qu'il faut faire attention dans ce genre d'études de ne pas énumérer des propositions de nouvelles prestations si elles ne sont pas réellement demandées par la population concernée. Le but consiste ici à savoir quels sont les vrais besoins, non à en susciter de nouveaux. Il a été critiqué par le personnel des bibliothèques pour avoir été trop favorable initialement à l'ouverture du dimanche. Cela montre à ses yeux qu'il n'y a pas de biais défavorable au sein de la direction du DCS. Concernant les implications salariales et légales d'une éventuelle ouverture le dimanche, il rappelle que le DCS fonctionne largement le dimanche. Les centres sportifs et les musées sont ouverts ce jour-là. En plus de la nécessité d'avoir du personnel le dimanche, cela engendre des surcoûts. Cela coûte plus cher que le lundi, par exemple. Il s'agit ici d'une question de priorités. Si les moyens étaient illimités, les bibliothèques seraient ouvertes le dimanche et

le lundi. Ne voyant pas des budgets illimités être attribués au DCS, la question du choix et de la hiérarchisation des priorités se pose de façon primordiale.

M^{me} Bachmann indique que l'enjeu a été abordé de savoir comment poser la question le plus justement possible, de manière que les usagers et non-usagers souhaitant par exemple une ouverture des bibliothèques le dimanche puissent manifester ce souhait, mais sans créer un effet d'aubaine qui fausserait également la chose si ce souhait n'était pas à la base ressenti comme prioritaire ou important. Cette discussion a été menée avec l'institut Link, qui est très expérimenté pour ce genre d'enquête et qui n'avait aucun biais de départ sur cette question.

M^{me} Maystre précise qu'en effet ils ont été très attentifs au biais d'acceptation. Pour rappel, un tel biais se manifeste lorsque les personnes interrogées se disent que ça peut être bien de répondre oui à une proposition, alors qu'ils ne se sont pas véritablement posé la question de savoir si cette proposition est vraiment ce qu'ils souhaitent; autrement dit, alors que ce n'est pas un besoin des gens à la base. Elle cite à titre d'exemple récent d'un tel biais le cas de l'ouverture des cantines scolaires le mercredi midi. La question avait été posée directement aux personnes interrogées, qui avaient largement répondu oui, mais lorsque la prestation fut proposée, elle ne rencontra aucun succès. La prestation a dû être arrêtée, car elle était totalement sous-utilisée. L'enquête en question était déformée par le biais d'acceptation. Il s'agit, dans ce genre d'enquêtes, de trouver un bon équilibre, entre le fait de freiner trop et, au contraire, d'inciter trop. C'est pour éviter des biais de ce genre que Link leur a suggéré la manière dont les répondants eux-mêmes pourraient introduire la question. En premier lieu, il a été demandé aux personnes interrogées si elles étaient oui ou non satisfaites des horaires d'ouverture. A partir du moment où elles répondaient être plutôt satisfaites, plutôt pas satisfaites ou pas du tout satisfaites, une question subsidiaire leur permettait d'exprimer la source de cette insatisfaction marginale, relative ou absolue, à savoir par exemple leur souhait d'une ouverture le dimanche ou le lundi.

Un commissaire demande si le DCS serait prêt à tenter une expérience pilote comme à Bâle, qui consisterait, pendant six mois ou une année, à ouvrir les bibliothèques le dimanche, en assortissant cette ouverture de publicités qui l'annoncerait.

M. Kanaan indique que si la motion M-1239 est votée, le Conseil administratif rendra bien entendu un rapport sur la question. La préoccupation du public cible de l'enquête concerne surtout la possibilité d'une ouverture le lundi. La question du budget limité rend l'ouverture du dimanche problématique, surtout si après l'expérience pilote la prestation doit être arrêtée faute de moyens. Il voit mal le Conseil municipal demander la fermeture d'une bibliothèque de quartier pour dégager le budget nécessaire à l'ouverture du dimanche. Il voit mal également le Conseil municipal voter de nouveaux postes pour assurer cette

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

ouverture dominicale. Vu la situation budgétaire actuelle, il lui paraît plus réaliste, en accord avec les résultats de l'enquête, d'ouvrir les lundis, notamment à la Bibliothèque de la Cité. Son opposition aux dimanches n'est pas une opposition de principe, étant donné qu'en 2011 il avait été le premier à évoquer cette possibilité. Les questions budgétaires conduisent à des choix, et on ne peut pas tout faire. L'ouverture du dimanche viserait essentiellement un public de séjournateurs. On touche là à un enjeu de société, celui de la place et de la mission des bibliothèques au sein de cette société. On devrait plutôt ici se poser la question de l'ouverture des maisons de quartier et des centres de loisirs le dimanche.

Un commissaire indique n'avoir pas trouvé dans l'enquête complète qui se trouve en ligne des chiffres absolus sur la fréquentation de chaque bibliothèque. Ces chiffres seraient pourtant intéressants à avoir, notamment dans le cas de la Bibliothèque de Genève (BGE) et de la Bibliothèque de la Cité, où les bases d'adresses indiquent 8100 inscrits pour la seconde, et seulement 3000 pour la première. Il note sa surprise de voir que, forts de ces chiffres, seuls 11% des inscrits de la Cité ont été sélectionnés pour l'enquête, contre 42% à la BGE. Il souhaite ainsi avoir des précisions sur les raisons de ces différences d'échantillonnages. Il demande aussi aux intervenant-e-s si elles ou ils auraient la possibilité de faire parvenir aux commissaires un tableau indiquant les chiffres de fréquentations des différentes bibliothèques.

M^{me} Bachmann répond en ce qui concerne les chiffres de fréquentation. Ils sont inscrits chaque année dans l'enquête sur les publics. Elle peut volontiers renvoyer la dernière enquête aux commissaires s'ils le souhaitent.

M^{me} Maystre répond en ce qui concerne la question des échantillonnages. Elle explique que l'institut Link a chaque fois regardé s'il y avait des différences entre une bibliothèque par rapport à la moyenne des autres bibliothèques. Les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries ou de la Servette ont des publics d'usagers globalement plus âgés par rapport à la moyenne des autres bibliothèques. De ces différences a émergé un listing de tables d'environ 300 pages, détaillé par question, par bibliothèque et par catégorie socioprofessionnelle notamment. Elle peut également remettre ce listing aux commissaires, s'ils le souhaitent. Concernant la question des proportions différentes de personnes sélectionnées pour chaque bibliothèque, il a été décidé de faire pour cette enquête un échantillonnage stratifié, de manière à avoir des résultats consistants pour chaque bibliothèque, qui permettent de mener des analyses solides pour chaque site. Il a fallu intégrer cela dans l'échantillonnage global, qui visait 2400 enquêtes, chiffre relativement important, étant donné que des relances téléphoniques étaient parfois nécessaires. Cela a été intégré dans le texte du rapport, chaque fois que des différences apparaissaient par bibliothèque. Les tables de tous les détails des chiffres restent pour l'instant à usage interne. Sur demande, ce fichier peut être remis aux commissaires.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Une commissaire signale qu'il est indiqué (cf. dossier Powerpoint p. 12) que les usagers sont souvent des personnes âgées. Cela peut être, selon elle, lié au fait que les bibliothèques sont fermées les dimanches. L'ouverture du dimanche pourrait avoir précisément le mérite d'attirer les 30-40 ans et les familles dans les bibliothèques. Il y a ainsi plusieurs manières d'interpréter cette réponse des usagers favorables à l'ouverture le lundi. Le souci du biais n'est pas pertinent, car le biais ne serait que positif en incitant les gens à aller à la bibliothèque le dimanche, tout comme il est actuellement positif de les inciter à aller dans les musées le dimanche. Une ouverture de quatre dimanches par an n'aurait probablement pas d'heureux résultats, étant donné que l'habitude prendra certainement du temps à s'instaurer dans la population pour avoir une chance de se développer véritablement. Le meilleur moyen pour avoir un résultat intéressant consisterait, comme ce qui a été fait à Lausanne, d'ouvrir le dimanche pour observer simplement les résultats d'une telle démarche en interrogeant les gens sur celle-ci. On peut enfin percevoir un autre biais dans le fait qu'une proportion relativement faible des personnes interrogées ne demandent pas d'ouverture le dimanche, en ce que les personnes ayant fait part de ce désir dans l'enquête peuvent en fait cacher des familles, c'est-à-dire parfois cinq ou six usagers.

M. Kanaan répond qu'une enquête sur les séjournateurs resterait à être faite. L'hypothèse est que ce sont eux qui bénéficieraient avant tout de cette éventuelle prestation. La question est subordonnée à un enjeu budgétaire qui force à fixer des priorités et à faire des choix en conséquence. Concernant le biais éventuel, même en en tenant compte, la proportion en faveur du dimanche est spécialement basse.

Une commissaire relève que par rapport aux non-usagers la question a également été mal formulée. Elle note ainsi qu'en tête des raisons invoquées apparaîtrait le fait de ne pas avoir le temps (cf. dossier Powerpoint p. 27), et dit que si les bibliothèques étaient ouvertes le dimanche la question du manque de temps ne se poserait peut-être plus autant.

M^{me} Bachmann signale que cette neutralisation des biais a ici été faite en partenariat avec Link, l'un des grands instituts professionnels en la matière. Elle indique que toutes les données ont été croisées. Elle cite à ce titre le cas des personnes demandant l'ouverture prolongée des bibliothèques le soir, et constate que ce sont dans une large majorité des étudiants. Elle note ainsi que ce genre de démarche a été effectuée dans de nombreux cas dans le rapport lui-même, mais qu'il n'y a pas le temps ici de rentrer dans tous les détails, mais seulement de présenter les grandes tendances émanant de l'enquête. Tous ces éléments ont été étudiés avec beaucoup de soin pour avoir une image la plus fidèle de l'avis et des besoins du public cible. Seuls les adultes ont été visés par l'enquête. Le cas des enfants, reste, avec celui des séjournateurs, à étudier davantage. Mais les besoins des familles ont été bien entendus lors de l'enquête.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Une commissaire demande s'il n'y aurait pas lieu, dans la volonté de rendre Genève vivante, d'ouvrir les dimanches des bibliothèques comme celle du Musée d'ethnographie (MEG) qui draine beaucoup de public ce jour-là.

M. Kanaan confirme que cette bibliothèque, malgré sa petite taille, est très agréable, mais sa fréquentation concerne essentiellement un public de séjournants, des collégiens et des étudiants. La bibliothèque d'Uni Mail est aussi ouverte le dimanche avec des horaires élargis. Il s'agit d'un public très spécifique, à savoir des étudiant-e-s venant réviser avant les périodes d'examens. Les bibliothèques ne sont pas, aujourd'hui, des lieux d'animations socioculturelles. Cette place est dévolue aux institutions de type maisons de quartier et centres de loisirs. La situation évolue toutefois, étant donné que de plus en plus les bibliothèques effectuent des missions à cheval entre les missions premières qui sont les leurs et l'animation socio-culturelle. Concernant l'ouverture du dimanche pour ce genre d'activités, il s'agit d'une question de priorités budgétaires. Il est loin d'être certain que le Conseil municipal lui attribuera 10 ou 20 postes supplémentaires, et il se refusera personnellement à fermer une bibliothèque de quartier pour assurer la prestation.

Un commissaire déclare que les résultats montrent manifestement que l'ouverture le dimanche n'est pas pertinente, relevant qu'il est illusoire de chercher des biais parce que les conclusions déplaisent à certains des membres de la commission. Si l'ouverture le dimanche avait été plébiscitée par les usagers, certains commissaires ne seraient pas en train de chercher aussi activement d'éventuels biais pour expliquer ce résultat. Ce qui l'a le plus intéressé est la page de la présentation (cf. dossier Powerpoint pp. 26-29) concernant les non-usagers. Même si les non-usagers peuvent être, par exemple, des migrants ou des gens souffrant d'un fort déficit culturel, il y a beaucoup de francophones pour lesquels l'entrée en contact avec ce qui est du domaine du livre est extrêmement difficile. Le fait que plus de la moitié des usagers soient des universitaires le montre bien. Il faudrait ainsi privilégier la diversification de l'accès aux bibliothèques notamment par une formation du personnel qui prenne davantage cette nécessité en compte. Pour diversifier les publics il faut donc travailler sur d'autres domaines que la question des horaires, et plutôt sur les raisons spontanées évoquées par les non-usagers, qui sont pour l'essentiel des formes de dénis de lecture.

M. Kanaan explique que c'est pour cette raison qu'après cette enquête un travail plus fin reste à faire, notamment par le biais du retour des équipes qui ont à s'appropriier les tendances présentées dans le rapport. Au sein de la population, le pourcentage d'illettrisme est élevé. Les bibliothèques doivent faire partie des acteurs qui travaillent sur cette problématique. Cette enquête ne constitue pas le seul instrument d'orientation politique du DCS en matière de bibliothèque. Le vrai défi des bibliothèques aujourd'hui n'est pas celui des horaires, même s'il

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

existe, mais celui de l'adaptation à l'offre numérique et la manière dont on peut efficacement inviter les jeunes et les adolescents à la lecture. Les bibliothèques ont une part décisive à jouer pour faire en sorte que ces publics retrouvent une capacité d'attention et de concentration soutenue.

Une commissaire demande combien d'employés il faut pour ouvrir une bibliothèque, et à combien se chiffre le coût de l'ouverture pour une journée supplémentaire par semaine, par exemple pour celle de la Cité.

M^{me} Pürro indique que cette question dépend de beaucoup de facteurs. Elle pourra répondre ultérieurement à ces questions par écrit. Il faudrait pouvoir donner les chiffres dans le cas de figure où il s'agit de l'ouverture de toutes les prestations d'une bibliothèque et dans celui où l'on ouvre seulement le lieu, voire envisager trois scénarios, à savoir l'ouverture du lieu seul sans prestations ou très limitées, l'ouverture normale, et l'ouverture avec animations.

Les commissaires demandent de pouvoir disposer de ces différents scénarios. Le magistrat acquiesce.

Séance du 2 octobre 2017

Audition de la commission du personnel des bibliothèques municipales: M^{me} Aliu, M. Berchel, M^{me} Grandjean, M^{me} Grisey, M^{me} Woelffel, et M^{me} Zutter

M. Zutter explique que, s'il y a six personnes aujourd'hui, c'est parce qu'il s'agit du collège de la commission du personnel (CP) des bibliothèques municipales au complet aujourd'hui avant de débiter la présentation en déclarant qu'il ressort de l'enquête sur les usagers et non-usagers des bibliothèques mandatée par le DCS que les usagers des BM sont globalement très satisfaits des prestations offertes aujourd'hui et que le personnel des BM, i.e. l'ensemble de ses 165 collaborateurs et collaboratrices, est très apprécié du public. Les BM ont prêté en 2016 1 771 458 ouvrages. Concernant les horaires des BM, celles-ci sont ouvertes pour la plupart les mardi, jeudi et vendredi de 15 h à 19 h, et le mercredi de 10 h à 18 h, à l'exception notable de la Cité ouverte uniformément de 10 h à 19 h du mardi au vendredi.

Pour l'ouverture du samedi, les BM de quartier sont ouvertes généralement de 13 h 30 à 17 h, à l'exception notable de la Cité et de la Servette, ouvertes entre 10h et 17h. Le samedi est un jour hors du temps de travail et est donc assorti d'une compensation financière destinée à celles et ceux qui travaillent ce jour-là. Les heures de travail qui y sont effectuées doivent être récupérées en semaine. Les BM de quartiers sont fermées le matin, car un travail de back office constant demande à y être effectué. Cette fermeture matinale permet également d'accueillir des groupes comme des crèches et des classes qui peuvent

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

être plus difficilement accueillis durant les horaires d'ouverture au public. Il n'est pas pertinent de comparer l'ouverture le dimanche dans les bibliothèques universitaires qui existe actuellement, avec l'hypothèse d'une telle ouverture pour les BM, pointant avant tout les fonctions et les usages différents auxquels répondent les deux types d'établissements.

Selon la CP, il n'est pas souhaitable d'engager des étudiants pour ouvrir les BM le dimanche, en insistant sur la nécessité de garantir un niveau de prestation élevé, comme les autres jours de la semaine. A ce titre, la qualité des prestations et des conseils fournis par le personnel est grandement appréciée par les usagers des BM, comme il ressort de l'enquête mandaté par le DCS. Concernant la Bibliothèque de la Cité, rouverte récemment après neuf mois de travaux, et comptant depuis un étage supplémentaire, cette bibliothèque engendre des besoins d'effectifs supplémentaires. Bien avant de tenter une expérience pilote d'ouverture le dimanche sur ce site, il conviendrait premièrement d'y améliorer et d'y stabiliser l'organisation du travail, qui se déroule actuellement à flux tendu. Une ouverture des BM le dimanche toucherait également à d'autres services de la Ville, ce pour assurer leur bon fonctionnement, et engendrait donc des coûts supplémentaires d'une ampleur non négligeable. Tous les éléments indiqués durant la présentation montrent qu'une ouverture dominicale fragiliserait la qualité des prestations fournies par le personnel qualifié, qui est par ailleurs hautement valorisée et estimée par les usagers dans l'enquête du DCS, ainsi que la santé de ses collaborateurs et collaboratrices dont beaucoup fonctionnent déjà à flux tendu. La CP des BM s'interroge sur le but recherché par une ouverture éventuelle des BM le dimanche et sur la question des moyens qu'il faudrait trouver pour l'assurer, et qui pour l'heure font défaut.

Un commissaire fait ensuite part de son étonnement par rapport à la question des autres services qui seraient également impactés par une telle ouverture, signalant que des musées et des piscines sont déjà ouverts le dimanche en Ville de Genève, sans que la question de ces services ne semble poser problème. Il relève en outre que la motion manifeste un souhait de la population genevoise, qui désire, comme c'est le cas par exemple à Bâle, pouvoir avoir accès aux bibliothèques également le dimanche. L'objectif poursuivi n'est pas celui de l'ouverture de la totalité des bibliothèques, mais d'un site, de préférence la Cité, pendant une période test de six mois, de préférence en hiver, pour voir comment cela se passe. Il demande à ce titre combien de personnes sont nécessaires pour assurer le fonctionnement de la bibliothèque lorsqu'elle est ouverte. A propos de la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC), les musées et les conseillers municipaux doivent également attendre le lundi lorsqu'un problème informatique se présente le dimanche. Cela, tout désagréable que ce soit, n'entraîne pas pour autant l'arrêt complet du travail. Ce commissaire demande combien de personnes, au niveau des bibliothécaires, seraient nécessaires pour assurer l'ouverture de la Cité pendant une demi-journée.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

La CP estime que ce nombre varie entre 12 et 15 personnes présentes au public, en ne comptant pas le personnel travaillant dans les bureaux.

Un commissaire demande pourquoi il a été fait mention des crèches dans la liste des autres services impactés par l'ouverture des BM le dimanche.

La CP répond que la question des crèches est particulièrement pertinente dans le cas des BM, car beaucoup de collaborateurs et collaboratrices élèvent leur enfant au sein d'une structure familiale monoparentale.

Une commissaire relève qu'il a été indiqué que le personnel fonctionnait à flux tendu à la Cité. Elle demande des détails sur le type d'organisation du travail qui est la base de ce fait.

La CP répond qu'une nouvelle organisation du travail a été adoptée à la Cité après la réouverture. Toutes les deux heures, il y a un roulement général des postes. Cette structure organisationnelle fait qu'il suffit d'une absence répétée ou de congés maladie longue durée pour que tout le travail s'en retrouve chamboulé, et les collaborateurs et collaboratrices débordé-e-s. Cette organisation rend le travail sur la longue durée et son équilibre extrêmement précaires.

Une commissaire demande combien de postes supplémentaires seraient nécessaires pour assurer la stabilité dans l'organisation et pour que les collaborateurs et collaboratrices puissent ainsi être plus à l'aise dans leur travail. Elle demande si des postes ont été coupés à la Cité.

Pour la CP, il est difficile d'en faire une estimation à chaud. Au premier étage de la Cité, qui est vaste, l'organisation du travail actuelle fait qu'un collaborateur ou une collaboratrice peut parfois se retrouver pendant une heure voire deux à y assurer l'entier des services seul-e. Une organisation de ce type n'est pas à même d'assurer au public un bon service. Concernant la coupe des postes, la CP répond par l'affirmative, et indique qu'il y a également eu des départs à la retraite que les contrats n'ont pas été renouvelés. Cela a été équilibré en partie avec l'engagement de davantage d'auxiliaires, précisant qu'ils viennent généralement entre une et trois heures par jour. Cette motion à l'étude risque de venir compliquer un travail déjà ardu au vu des conditions actuelles.

Une commissaire relève que cette motion pourrait avoir un certain intérêt en ce qu'elle permettrait de s'ouvrir à d'autres publics. Il est parfois compliqué, pour des parents qui travaillent, de se rendre dans une BM en semaine. Quelle serait la position de la CP sur l'ouverture d'une ou plusieurs BM le dimanche, aux conditions expresses que le travail ne s'effectue plus à flux tendu y compris si nécessaire par la création de postes supplémentaires, et que les conditions salariales soient adaptées en conséquence?

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

La CP répond qu'il est important de consulter les résultats de l'enquête du DCS sur les usagers et non-usagers des BM, pour savoir s'il y a véritablement une demande pour une ouverture dominicale. Or, tel n'est pas le cas. Les usagers réclamant davantage une ouverture le lundi, les midis, puis dans une moindre mesure une ouverture prolongée le soir. La BM de la Servette était ouverte les midis pendant les neuf mois de travaux à la Cité. Cela a fait le bonheur des publics qui en ont largement profité. Elle indique que suite à la réouverture de la Cité, la Servette est repassée à un horaire de type 15 h-19 h, au grand désarroi des usagers. Elle déclare ensuite que sur la question des dimanches en tant que telle, la CP des BM a un pouvoir uniquement consultatif, et qu'une décision reviendrait le cas échéant à la direction du département.

Elle rajoute qu'en tout état de cause, la CP des BM est désireuse de défendre des prestations de qualité durant tous les jours d'ouverture. Elle note qu'il faut pour cela un personnel compétent et qualifié, et relève qu'un personnel de ce type fait actuellement largement défaut pour entrevoir une possibilité d'ouverture le dimanche avec le même degré de qualité que les autres jours. Beaucoup de bibliothécaires sont des mères, au sein de familles qui sont pour une large part monoparentales, ce qui explique qu'il y ait beaucoup de mi-temps au sein des BM. Il y a en général très peu de temps pleins sur tout le réseau des BM. En l'état actuel des choses, on demande aux collaborateurs et aux collaboratrices, en particulier à la Cité, de jongler avec la nouvelle organisation du travail dont il a déjà été fait mention. Dans ce cadre-là, tout le personnel s'investit et travaille beaucoup pour que la situation soit optimale pour les usagers. L'ouverture le dimanche risquerait de péjorer globalement la qualité du travail effectué, qualité qui a été plébiscitée dans l'enquête du DCS. Pour assurer une éventuelle ouverture dominicale il faudrait un grand travail de back office. Elle note à ce titre que la Cité est ouverte le matin pour cela, et que le personnel relève le manque de temps pour valoriser et gérer les collections, amener les gens vers le livre et les bibliothèques. Elle indique qu'une ouverture le dimanche laisserait encore moins de temps pour cela. On risquerait alors de manquer complètement la cible, en tout cas avec les moyens et les effectifs actuels. Une bibliothèque ne demande pas forcément à être ouverte physiquement pour qu'on puisse bénéficier de ses prestations. On peut rapidement passer par une BM à la sortie du bureau en fin de journée, bénéficier d'un conseil de lecture, emprunter un document et le lire chez soi le dimanche. Il existe la possibilité d'emprunter un livre numérique ou de lire un journal en ligne quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. En cela la situation d'une bibliothèque est différente d'un musée ou d'une piscine, où la présence sur place est nécessaire pour profiter de leurs prestations.

Une commissaire demande si on pourrait imaginer de fermer un jour dans la semaine la ou les BM en question en cas d'ouverture dominicale.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

La CP répond par la négative, rappelant que l'accueil des groupes, et en particulier des crèches et des écoles, a lieu en semaine. Un jour de fermeture engendrerait la perte de ce créneau-là et donc la possibilité de telles visites. Il y a, selon la CP, d'abord une réflexion à mener pour mieux ouvrir les jours de la semaine et le samedi avant de réfléchir à une ouverture le dimanche. Si l'on prévoit l'ouverture le dimanche sans mettre davantage de moyens et d'effectifs, des choses devront être supprimées. La qualité des services en pâtira également, car, dans le cas de la Cité, le travail s'effectue déjà à flux tendu. Les BM de quartier, sauf celle de la Servette, n'ouvrent actuellement que trois heures et demie le samedi. Elles voudraient pouvoir ouvrir plus de temps ce jour-là, mais n'ont pas les moyens de le faire aujourd'hui sans péjorer ou rogner des prestations hebdomadaires, et donc la qualité des services. Cela pourrait bénéficier aux familles.

Un commissaire fait part de son étonnement à voir une préférence pour l'ouverture le lundi apparaître dans l'enquête du DCS. Comment une telle ouverture pourrait attirer de nouveaux publics, par rapport à une ouverture prolongée le samedi ou une ouverture les midis ou les dimanches.

La CP indique que de nombreuses personnes essayent toujours de venir le lundi dans les BM et constatent avec surprise leur fermeture ce jour-là. Il y a quelques années, la fermeture des BM de quartier durant les samedis d'été était compensée par une ouverture le lundi après-midi. Cela a été abandonné, mais on pourrait aussi réfléchir à la pertinence de remettre en place ce système.

Un commissaire souhaite avoir un retour de la CP sur le cas des bibliothèques de Bâle-Campagne, qui seraient ouvertes sept jours sur sept et dont l'exemple figure dans les considérants de la motion M-1239.

La CP lui précise que le cas de Bâle-Campagne mérite en effet une remise en contexte. Dans ce cas de figure, on a affaire à une bibliothèque cantonale, donc à une structure qui a plus de moyens à disposition, davantage de personnel. D'autre part, cette ouverture, effectuée seulement sur une partie de l'année, a pu être en partie financée par une grande entreprise privée de la place. Le retour d'expérience a été positif, mais il y a aussi eu un large déplacement du public qui fréquente déjà les bibliothèques en semaine. La CP évoque ensuite le cas de la bibliothèque-médiathèque de Lons-le-Saunier, ouverte à 6/7 jours du mardi au dimanche. Elle indique que le constat qui peut être fait deux ans après la mise sur pied de l'expérience, est globalement négatif, étant donné qu'il n'a rapidement plus été possible de donner deux jours de congé de suite à toute l'équipe, et qu'en conséquence la santé des collaborateurs et collaboratrices s'en est trouvée atteinte, avec des conséquences sur la qualité du service et sur la sécurité du lieu notamment. Ce problème s'est encore aggravé du fait de la baisse des budgets au fil des années.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Un commissaire demande si les BM sont ouvertes à l'année ou connaissent de grandes périodes de fermeture, par exemple en été.

La CP répond que les BM sont globalement ouvertes à l'année, hormis les jours fériés, et des jours de fermeture exceptionnelle prévus pour des nettoyages annuels, par exemple. Les BM de quartier sont fermées les samedis en juillet et en août. Cette fermeture peut se faire aussi parce que moins de monde les fréquente en été, étant donné les départs en vacances qui ont lieu durant cette période estivale, sans compter le fait que la Ville organise durant l'été de nombreuses activités en extérieur. Si l'on imagine une ouverture le dimanche avec des prestations réduites, sans services et sans conseils, cela conviendrait parfaitement aux séjournateurs. Les BM deviendraient ce jour-là des salles de maison de quartier, et perdraient du coup leur statut de bibliothèques. Il conviendrait à ce titre d'étudier la complémentarité entre les BM et les maisons de quartier, ces dernières pouvant d'une meilleure façon répondre aux attentes des séjournateurs.

Un commissaire déplore que le présent débat tourne uniquement autour de la question des moyens, sans se préoccuper du fond de la proposition. Il demande à la CP son avis quant au principe de l'ouverture d'une ou plusieurs BM le dimanche, en imaginant que les moyens supplémentaires nécessaires à garantir la qualité du conseil et des prestations soient mis sur la table.

La CP répond que la CP des BM ainsi que le personnel réuni en AG se sont uniquement prononcés sur la motion, sans faire de prospective. En tout état de cause, les bibliothécaires ont discuté de la motion et l'ont largement refusée à 80%.

Séance du 8 janvier 2018

Audition de M. Sami Kanaan, conseiller administratif en charge du département de la culture et du sport, accompagné de ses collaboratrices M^{mes} Bachmann, directrice du département de la culture et du sport, et Véronique Pürro, cheffe du Service des bibliothèques municipales, et de son collaborateur M. Thomas Wenger, chargé de projets

M. Kanaan indique avoir demandé à M^{me} Pürro de constituer des scénarios en cas d'ouverture dominicale d'une BM, en l'occurrence celle de la Cité. Du point de vue logistique, cette ouverture serait parfaitement maîtrisable. Il relève néanmoins que la donne devient plus complexe lorsqu'est abordée la question de son financement, indiquant premièrement que, ces dernières années, le Conseil administratif a été mis sous pression par le Conseil municipal sur les lignes 31, et secondement que les BM également ont fourni de gros efforts, en finançant notamment une partie de l'intégration de leurs collaborateurs et collaboratrices en statut d'emploi de solidarité sur leurs budgets existants. Les budgets des BM sont donc

très serrés. De plus, l'étude récente sur les publics des BM et des BSP a montré que les publics ont d'autres priorités que l'ouverture dominicale. Il déclare néanmoins que le débat sur cette question est en soi positif, ainsi que l'intérêt que suscite cette motion chez les élu-e-s. Il faut également pouvoir savoir dans quel but et sous quelle forme a lieu l'ouverture, notant que s'il s'agit uniquement de rendre accessible l'espace d'accueil et de travail ainsi que la lecture les dimanches à la BM de la Cité, cela pourrait être faisable, mais que cela servirait notamment les étudiants, toujours en recherche d'endroits où étudier. Cela devient plus compliqué si l'on souhaite également intégrer des activités socioculturelles ce jour-là.

M^{me} Pürro se propose, avant de présenter les deux scénarios sur lesquels elle a travaillé, de revenir brièvement sur les conclusions de l'étude sur les publics des BM et des BSP. Elle relève que l'un des buts de cette étude était précisément d'avoir un retour des usagers et des non-usagers des bibliothèques sur la question des horaires d'ouverture, constatant que les résultats de l'enquête ont montré que 77% des usagers sont satisfaits des horaires actuels, et que dans les non-usagers seuls 2% ont affirmé que leur non-fréquentation des bibliothèques était liée aux horaires. Elle note donc que la question du changement des horaires n'a de manière générale pas été identifiée par l'étude comme prioritaire. Elle ajoute de plus que la CP des BM s'est montrée opposée à une ouverture dominicale, relevant que cette donnée est aussi à prendre en compte. Il serait très compliqué d'ouvrir le dimanche sans un appui et une présence minimale du personnel. Avec le budget actuel dévolu aux BM, une telle ouverture serait impossible, sauf à revoir toute l'organisation.

Concernant les deux scénarios en cas d'une ouverture dominicale d'une BM, le chiffrage a dans les deux cas été fait pour la BM de la Cité, en se basant sur une période de l'année similaire à celles de la bibliothèque de Liestal (BL), qui pratique déjà l'ouverture dominicale de manière saisonnière. La tranche horaire retenue, 14 h-18 h, a l'avantage de pouvoir fonctionner avec une seule équipe. L'engagement de plusieurs équipes changerait évidemment le coût d'une telle opération de manière conséquente. En cas d'ouverture de la Cité le dimanche, une permanence de la DSIC serait nécessaire, étant donné les difficultés auxquelles elle serait confrontée en cas de panne. Elle note qu'il faudrait également songer à s'assurer la présence d'un personnel assurant la sécurité, au vu de la position centrale de l'édifice dans la ville, mais surtout pour assurer l'ouverture et la fermeture de la bibliothèque, qui est sous alarme. Enfin, pour ce qui est des services extérieurs aux missions même des bibliothèques, il faudrait également pouvoir compter ce jour-là sur du personnel de nettoyage, notant que cela est indispensable lorsque l'on sait qu'en semaine, 1500 personnes par jour en moyenne fréquentent la Cité. Pour ce qui est du personnel de la bibliothèque même, nécessaire à assurer cette ouverture dominicale, il serait recruté parmi la population étudiante de la ville. Elle relève premièrement que les étudiants sont constamment en recherche

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

d'emplois de ce type, et secondement que certains d'entre eux, en particulièrement ceux de la Haute école de gestion (HEG), viennent déjà, selon les besoins, compléter les équipes. Aussi bien des étudiants de la HEG que de la faculté des lettres seraient tout indiqués pour ce travail. Ces étudiants doivent toutefois être chapeautés par un responsable bibliothécaire, qui lui ne serait pas auxiliaire, mais permanent.

Deux scénarios ont donc été chiffrés. Pour le premier scénario, son chiffrage a été fait en simulant une ouverture dominicale de l'entier de la Bibliothèque de la Cité et de ses prestations habituelles, excepté celles liées aux contentieux, et en y intégrant également une action de médiation par dimanche, visant spécifiquement les familles. Elle précise que le coût qui découle de ce premier scénario, en y incluant aussi une permanence de la DSIC, le nettoyage et la sécurité, est de 220 000 francs par année, pour une ouverture de six mois seulement. Pour ce premier scénario d'ouverture classique, 12 personnes seraient nécessaires pour faire tourner la bibliothèque, à savoir 11 auxiliaires et un-e bibliothécaire. Elle aborde ensuite le deuxième scénario qui a été envisagé, précisant qu'il va moins dans le sens des motionnaires, étant donné qu'il s'agirait d'une ouverture restreinte concernant seulement l'espace consacré au numérique et où l'on n'aurait pas la possibilité d'emprunter des ouvrages. Elle relève que le dimanche, les usagers de la bibliothèque auraient donc accès à la presse, et que cela se doublerait d'un conseil et d'actions de médiation autour des prestations à distance et de l'offre numérique. Ce scénario permettrait d'attirer un public jeune et adolescent qui n'est pas celui qui fréquente le plus les bibliothèques, notamment via la prestation de jeux vidéo qui va bientôt démarrer. Ce deuxième scénario aurait donc l'avantage de mettre en avant de nouvelles prestations en attirant de nouveaux publics. Dans une ouverture de ce type, seuls deux étudiants et 1 bibliothécaire seraient nécessaires; elle note que le coût de 65 000 francs la rendrait significativement moins coûteuse. Ce qui a été chiffré l'a été à la demande expresse de la commission, sur la base d'un engagement d'étudiants, pas avec le personnel en place, relevant que faire assurer l'ouverture dominicale avec ce personnel existant ne serait pas envisageable à moins de changer radicalement l'organisation du service, ainsi que les horaires de toutes les bibliothèques.

Une commissaire demande si l'engagement d'un-e employé-e supplémentaire suffirait à assurer l'ouverture dominicale dans de bonnes conditions, sachant que la commission du personnel des BM avait indiqué à la CARTS que la Cité fonctionne déjà à flux tendu.

M^{me} Pürro répond qu'il est exagéré de dire que la Cité fonctionne à flux tendu, même si elle convient que le personnel de la Cité a moins de temps à disposition pour la gestion des collections que le personnel des BM de quartier. Elle relève néanmoins qu'il suffit de quelques absences de plus ou moins longue durée pour que le fonctionnement se fasse à flux tendu.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Une commissaire demande aux auditionnés s'il leur paraîtrait intéressant d'ouvrir une BM de quartier différente par dimanche à la place de la Cité.

M^{me} Pürro répond que l'opération serait compliquée, étant donné qu'il faudrait une communication ample pour signaler qu'à chaque fois l'ouverture se fait dans une bibliothèque différente. Cet effort de communication conséquent devrait aussi être fait dans le cas de la Cité, pour que le public s'habitue à son ouverture dominicale, ce d'autant plus que les rues basses sont un quartier fort peu fréquenté et animé les dimanches. Dans le cas où le Conseil municipal demanderait l'ouverture d'une bibliothèque de quartier, elle verrait celle de la Servette comme étant la plus indiquée, étant donné qu'elle se situe sur un axe où il y a beaucoup de monde. En tout état de cause, il s'agit d'une question difficile, qu'il appartiendra également aux conseillers municipaux de trancher. Elle insiste sur le fait que dans le cas de la Cité, il ne faudra pas compter sur les habitants du quartier pour la fréquenter, mais que les gens de l'extérieur devront s'habituer à y venir.

Un commissaire indique qu'il a pris la peine de relire l'étude sur les bibliothèques qui a été largement citée. Il relève qu'on y apprend que seules 16% des personnes interrogées se sont exprimées en faveur de l'ouverture du dimanche, tandis que l'ouverture le lundi est souhaitée par 39% des usagers. Il estime en cela curieux que l'on imagine un projet pour ouvrir le dimanche, alors que la demande est plus forte pour le lundi.

M. Kanaan répond que cette question est davantage à adresser aux motionnaires qu'à lui-même. Si ouverture en plus il y avait, il serait plus pertinent qu'elle ait lieu le lundi. Il relève néanmoins que des publics différents seraient susceptibles d'être touchés par l'ouverture du dimanche ou du lundi. Il note également un biais aux résultats de cette étude, en ce que les séjournateurs n'y ont pas été inclus, et que cela exigera une récolte de données supplémentaires. Il explique qu'outre cela se pose en définitive la question des moyens. Il reconnaît enfin, à la décharge des motionnaires, que quand la motion M-1239 a été déposée, l'étude n'était pas encore sortie.

Un commissaire s'attarde sur la volonté d'engager des étudiant-e-s et partage sa crainte que puisse dans ce cas être remise en cause la compétence-métier des différents corps concernés, relevant que cette remise en cause pourrait également toucher à la nature même du service public, qui n'aurait pas la même qualité le dimanche que les autres jours. Il demande s'il est en cela normal et juste de proposer au public un service B le dimanche, et si de nombreux services du DCS font déjà appel à des étudiant-e-s.

M. Kanaan fait remarquer que les différentes modalités des scénarios qui ont été simulés ont simplement respecté les demandes de la CARTS, notamment sur la question de l'engagement d'étudiants pour assurer l'ouverture dominicale. Il est

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

évident que le public n'aura pas accès à la même prestation avec les étudiant-e-s et les bibliothécaires. Pour ce qui est des autres services du DCS, l'engagement d'étudiant-e-s pour des tâches courantes est relativement faible; il est nul dans les piscines, car les tâches des surveillants exigent d'avoir des professionnels à disposition, et négligeable dans les musées, étant donné que les huissiers doivent disposer d'une formation sur les enjeux de sécurité. Les cas de figure d'emplois d'étudiant-e-s constituent un élément marginal dans le DCS. Il relève néanmoins que les étudiants sont très demandeurs pour le genre d'emplois qui a été évoqué. M. Kanaan indique que, pour ce qui est des BM en tant que lieux, il voudrait pouvoir ouvrir deux sites supplémentaires, relevant l'absence de bibliothèques municipales au-delà de la Servette et à Champel. Les gens entrent dans les bibliothèques pour des raisons positives. Elles constituent un très bel outil qu'il faut pouvoir faire évoluer avec le temps, en particulier vis-à-vis du numérique. Ses collaborateurs et lui-même reviendront spécifiquement devant la CARTS avec plaisir pour aborder cette problématique.

Un commissaire relève que Lausanne mène actuellement un projet pilote d'ouverture l'une de ses bibliothèques les dimanches, et ce dix dimanches par an pendant trois ans. Il propose l'audition de M. Junod, syndic, directeur de la culture et du développement urbain à Lausanne, afin d'avoir un premier retour d'expérience, et comprendre pourquoi à Lausanne le test est mené sur trois ans, et non par exemple sur six mois comme le propose la motion genevoise. De plus, l'ouverture du dimanche ne se fait pas dans la bibliothèque centrale à Lausanne, mais dans une bibliothèque de quartier.

Vote concernant la demande d'audition de M. Junod

L'audition de M. Junod est acceptée par 8 oui (2 EàG, 4 S, 1 Ve, 1 UDC) contre 6 non (2 DC, 2 LR, 2 MCG) et 1 abstention (LR).

Une commissaire demande que M^{me} Pürro soit également présente le jour de l'audition de M. Junod, indiquant que cela relève d'une marque de respect élémentaire envers le travail qu'elle effectue à la direction des bibliothèques. Cela pourrait par ailleurs susciter un échange intelligent entre sa position et celle de M. Junod.

Séance du 19 février 2018

Audition de M. Frédéric Sardet, chef du Service bibliothèques et archives de la Ville de Lausanne

M. Sardet indique qu'il convient de commencer par un petit historique retraçant la manière dont l'expérience susmentionnée a été mise sur pied à Lausanne. Tout est parti d'un postulat déposé en 2015 par des membres du Parti libéral-

radical du conseil communal de la Ville de Lausanne demandant à l'exécutif d'étudier l'opportunité d'une ouverture dominicale des bibliothèques. Ce postulat contenait beaucoup moins de détails que la motion genevoise (M-1239). Elle n'évoquait aucun site précis, mais entendait aborder aussi largement que possible la question de l'intérêt et de la possibilité d'assurer une telle ouverture, quelle qu'en soit sa forme. Les bibliothèques municipales de la Ville de Lausanne ne sont pas du tout équivalentes en volume à celles de Genève. S'il existe sept sites à Lausanne, la plupart d'entre eux sont beaucoup plus petits qu'à Genève. Le réseau lausannois est constitué d'une bibliothèque principale et centrale située à la place Chauderon, ainsi que de petits sites d'environ 300 m² répartis dans différents quartiers de la ville, ne comprenant jamais plus d'un étage, et fonctionnant avec un personnel limité. A ce titre, sur ces sites de quartiers, la division du travail est faible car ils disposent de relativement peu de ressources humaines pour mener le travail à bien. Cela est d'autant plus vrai depuis que la municipalité a gelé les postes pour l'ensemble de l'administration (police et petite enfance mis à part). Compte tenu de ce cadre, la marge de manœuvre pour mettre en place de nouvelles prestations comme l'ouverture dominicale était limitée. Mais ni lui ni son magistrat de tutelle n'avaient envie de répondre de manière fermée à l'objet du postulat précité. A partir de là, deux visions sur la question soulevée par le postulat étaient possibles, l'une inscrivant la problématique dans une démarche politique faisant du travail le week-end un enjeu sociétal en lien avec le statut de la fonction publique, l'autre se proposant d'inscrire cette problématique dans le cadre d'une prise en compte nécessaire du besoin d'activités culturelles et non marchandes de la population le dimanche. La vision qui a été retenue est la seconde. Elle envisage l'ouverture dominicale comme une prestation publique à laquelle la population peut avoir droit. A partir de là, une expérience pilote a été portée par M. Junod et lui-même, non pour répondre à une demande précise des élus, en gardant à l'esprit que cette expérience ne devait pas donner lieu à la création de nouveaux postes.

Il a par conséquent été décidé de procéder à une expérience pilote, une fois par mois et uniquement pour dix mois par an durant trois ans. Cette expérience pilote consiste en l'ouverture d'un site unique, celui de la bibliothèque La Sallaz, qui ne nécessite pas d'accompagnement lourd comme ce pourrait être le cas du site central de la place Chauderon. Il a néanmoins été décidé de procéder à une ouverture complète, c'est-à-dire semblable à un jour de la semaine, et non à une ouverture limitée des prestations assurées par des étudiants. Cette démarche restrictive a suscité des questionnements, notamment celui de savoir s'il était pertinent d'ouvrir si peu au cours de l'année. Etant donné les moyens qu'ils avaient à disposition, cette ouverture limitée était dictée par la nécessité plutôt que par un choix. Pour créer une habitude chez les usagers, il a été décidé d'ouvrir ce site de manière systématique le dernier dimanche du mois. Malgré cette régularité, l'expérience nécessite un gros effort de communication pour que la prestation soit

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

connue de la population. La première ouverture dominicale a eu lieu le 28 janvier 2018. La fréquentation n'a pas été particulièrement élevée. Il préfère voir la prestation commencer discrètement, plutôt que d'avoir affaire dès le début à un feu d'artifice avant que la popularité de la prestation ne s'effondre rapidement. Lors de ces dimanches qui voient le site ouvrir entre 11 h et 16 h, l'ouverture est complète, et les usagers disposent à cette occasion des mêmes prestations que durant la semaine, en plus de la garantie d'une activité de médiation culturelle. Il a pu obtenir un poste à 5% pour la personne responsable du site lors de ces ouvertures, ainsi qu'un poste à 4% pour la personne qui seconde le responsable. Si on y ajoute finalement les vingt heures de nettoyage par an pour accompagner l'activité, les coûts induits par l'expérience pilote s'arrêtent là. Le dimanche, Lausanne peut ressembler à une ville morte dans certains quartiers, raison pour laquelle c'est le site de La Sallaz qui a été choisi, et non le site central de Chauderon, qui est déjà ouvert le samedi. Le choix s'est donc porté sur un site qui n'est pas ouvert le samedi. Il a été décidé de faire appel à des gens externes au staff actuel pour éviter des complications RH déjà difficiles à maîtriser.

Une commissaire demande quels modèles ont servi d'inspiration à l'expérience pilote.

M. Sardet répond que les rapports les plus nombreux sur la question viennent de France où l'expérience est déjà pratiquée depuis un certain temps dans certaines villes. Cela a permis de donner à l'expérience pilote lausannoise un cadre de référence malgré les différences de contexte à prendre en compte. Le modèle choisi à Lausanne n'est pas très loin du modèle adopté par la Ville de Bordeaux pour l'ouverture dominicale de ses bibliothèques. En Suisse, les bibliothèques universitaires garantissent souvent une ouverture très large, y compris les week-ends. La situation est quelque peu différente à Lausanne, étant donné que les étudiants restent sur le campus pour fréquenter les bibliothèques du Learning Center de l'EPFL ou de l'Unithèque de Dorigny pour l'UNIL. Par conséquent il n'y a pour ainsi dire pas nécessité de se préoccuper d'étudiant-e-s à accueillir en ville même.

Une commissaire demande ce qu'il en est du personnel qui a été engagé pour l'ouverture dominicale.

M. Sardet répond que le personnel, à savoir les deux personnes auxquelles il a fait référence, a été engagé en CDD étant donné qu'il s'agit d'un projet pilote. Ce ne sont pas des auxiliaires. Leur statut est fondé sur celui d'un bibliothécaire HES employé à la Ville et d'un assistant bibliothécaire. Le cahier des charges du personnel dominical est beaucoup plus étroit que la semaine. Il ne contient pas de gestion documentaire. Il se focalise uniquement sur les activités orientées accueil. Leur rôle ce jour-là consiste à soutenir, accueillir, ranger. Le jeune employé à 5% qui est en charge lors de l'ouverture dominicale a une vraie responsabilité qui

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

lui sera utile dans l'avenir. Ce personnel a été choisi en dehors de l'équipe en place actuellement au sein des bibliothèques communales. Il était trop compliqué, notamment d'un point de vue organisationnel, de puiser dans l'équipe existante. A l'heure actuelle, il n'y a eu qu'une seule ouverture dominicale. Il faudra donc attendre plus longtemps pour faire un premier constat et avoir les premiers retours. Il précise néanmoins avoir été sur place à ce moment-là et relève que les usagers étaient principalement des gens qui connaissaient déjà les lieux, en particulier des familles ainsi que des personnes n'ayant généralement pas l'occasion de venir la semaine pour des raisons professionnelles, même s'il ajoute qu'une vingtaine de cartes de lecteurs ont tout de même été créées à cette occasion. Il relève également que puisque c'est une bibliothèque de quartier, cette ouverture a aussi drainé de manière assez logique des gens du voisinage. L'activité de médiation, qui consistait en une série de jeux de plateau mise à disposition du public, a quant à elle été très suivie, ayant été plébiscitée tout au long de la journée.

Un commissaire demande pourquoi le choix de cette ouverture dominicale s'est porté en particulier sur le site de La Sallaz, et non sur un site plus central comme celui de la place Chauderon.

M. Sardet répond que les deux sites centraux que sont la bibliothèque de la place Chauderon et la bibliothèque Jeunesse située non loin sont déjà ouverts le samedi, et que cela aurait donc posé un problème pratique de les ouvrir également le dimanche, en particulier du point de vue de l'organisation du travail, car le personnel de ces sites travaille quarante heures, et ce déjà six jours sur sept. Cette ouverture du samedi peut être assurée sur ces sites en faisant travailler chaque collaborateur une fois par mois le samedi, étant entendu qu'il doit être en mesure de récupérer ces heures durant la semaine qui suit. Il deviendrait donc extrêmement compliqué, au niveau organisationnel, d'ouvrir en plus le dimanche, et ce avec les mêmes équipes. Un roulement supplémentaire, semblable au samedi, imposerait pour les collaborateurs et collaboratrices une contrainte supplémentaire, en particulier par rapport à leur vie privée. Ils effectuent un travail qui n'est déjà pas extrêmement bien payé par rapport à la charge de travail et de disponibilité qu'il induit. Pour toutes ces raisons, le site de La Sallaz, qui est fermé le samedi, a été préféré à un site plus central. Il se trouve dans un quartier qui, ces dernières années, a connu une importante reconfiguration urbaine. Cette bibliothèque est encadrée par une petite équipe qui fonctionne extrêmement bien. Depuis son ouverture en 2016, son taux de fréquentation a progressé de 50% par rapport à l'ancien site.

Une commissaire demande comment l'on évaluera, au bout des trois ans, que l'expérience est ou non réussie.

M. Sardet répond qu'il conviendra d'observer ce qu'il en a été de l'usage des lieux, des emprunts, du succès des activités de médiation, etc. en regard des autres

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

jours d'ouverture du site. C'est surtout la fréquentation qui pourra donner des indications sur la réussite ou l'échec de l'expérience pilote. Il n'a pas budgétairement la possibilité de mener des enquêtes qualitatives plus poussées.

Un commissaire demande comment les bibliothécaires ont accueilli cette ouverture dominicale.

M. Sardet répond qu'il n'a pas mené de discussions sur ce sujet avec les collaborateurs, mais uniquement avec les cadres, vu qu'il serait fait appel à des employé-e-s extérieur-e-s. L'ouverture dominicale ne leur posait aucun problème de principe, mais il fallait plutôt être attentif aux moyens, aux équilibres et à l'organisation, points auxquels il a été extrêmement attentif pour préparer la mise en œuvre.

Un commissaire rappelle qu'il faudrait relancer le DCS, qui avait promis pour janvier de présenter à la CARTS un chiffrage pour une ouverture dominicale d'une bibliothèque de quartier sur chaque rive du lac. Il dit trouver dommage de boucler le travail sur la motion M-1239 sans ces chiffres. (Annexe: courrier de M. Sami Kanaan à la commission en complément à l'audition du 8 janvier 2018.)

Séance du 23 avril 2018

Une commissaire rappelle que, pour le Parti démocrate-chrétien, les craintes des représentants du personnel ont été exprimées. On les a entendus, on peut les rassurer. Des moyens supplémentaires pourront être mis en œuvre pour que la motion ait une réponse positive. La question du coût a également été abordée et deux propositions ont été étudiées, proposant soit l'ouverture de la Bibliothèque de la Cité, soit celle d'autres bibliothèques de quartier. Le Parti démocrate-chrétien soutient l'ouverture de la Bibliothèque de la Cité pour rendre le centre-ville plus vivant. C'est la bibliothèque la plus grande, avec un public large, grâce notamment à ses ouvrages en langues étrangères, son espace média au quatrième étage et ses espaces pour enfants et adultes. Il ne ressort certes pas clairement, d'après le discours du magistrat, un besoin d'ouverture le dimanche, mais c'est un biais car, selon elle, la question de l'ouverture du dimanche n'a pas été franchement posée au public. L'idée est d'attirer un public plus large et plus jeune, principalement les familles qui ont du mal à se rendre à la bibliothèque en semaine. La culture devrait être accessible à tous y compris le dimanche. C'est déjà le cas pour les musées et quelques installations sportives. Il semble donc cohérent que les bibliothèques soient ouvertes également. Il s'agit de garder la conduite de l'expérience pilote et de préciser qu'elle s'étend pendant la période d'hiver, soit environ du 15 octobre au 15 avril, à temps partiel sur la Bibliothèque de la Cité. Le Parti démocrate-chrétien propose donc la suppression de la première et de la troisième invite.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Un commissaire indique que, pour le Parti libéral-radical, cette motion va dans le bon sens et crée une ouverture intéressante. Pour elle, on ne peut s'opposer à une ouverture, même en sachant que le dimanche est un jour un peu délicat a priori, Genève a toujours été ouverte au niveau culturel, y compris ce jour-là. La Bibliothèque de la Cité est un symbole. On donne ainsi un signal fort en énonçant qu'on souhaite la voir ouverte le dimanche plutôt que de plus petites bibliothèques. Le Parti libéral-radical soutiendra cette motion.

Un commissaire indique que, pour le Mouvement citoyens genevois, du moment que la bibliothèque serait ouverte le dimanche, cela entraînerait l'ouverture de restaurants ou autres espaces aux alentours, ce qui créerait des animations autour de l'emplacement au fur et à mesure. La position du Mouvement citoyens genevois est de rester favorable à l'ouverture. Il rappelle que tous les scénarios présentés jusqu'à maintenant comportent des montants salariaux avec compensations du dimanche, et cela au même titre que pour les autres personnes travaillant le dimanche. Le Mouvement citoyens genevois soutiendra cette motion.

Un commissaire indique que, pour le Parti socialiste, cette motion soulève des questions intéressantes, surtout la question de l'extension de l'accès à la culture et celle d'une ouverture plus large au public, qui sont là des enjeux sur lesquels le Parti socialiste s'est toujours engagé. Mais cette motion pose aussi pas mal de problèmes. La commission du personnel indique qu'il faudrait plutôt unifier l'ouverture sur la semaine, en ciblant une ouverture les lundis, plébiscitée par le public, et élargir les ouvertures dans les quartiers, plutôt qu'ouvrir le dimanche à la Cité. La CP n'identifie pas le dimanche comme la meilleure journée pour l'animation. Une bibliothèque est un lieu prioritairement pour se cultiver, pas pour animer un quartier. La CP était opposée à ces ouvertures du dimanche, à cause du risque de déprofessionnalisation. En effet, une sorte de «service B» se mettrait en place le dimanche, avec des étudiant-e-s engagés au rabais. Un responsable de bibliothèque devrait pour sûr être présent, en plus des étudiants éventuels. Le Parti socialiste attend de voir les moyens que la droite va accepter de rajouter pour ouvrir ces bibliothèques. Pour le Parti socialiste, la première invite doit être supprimée. L'ouverture de la Bibliothèque de la Cité ne peut suffire à animer le quartier le dimanche. Le fait de proposer la Bibliothèque de la Cité est d'un point de vue fonctionnel ce qu'il y a de plus simple, mais du point de vue de l'extension du service public ce qu'il y a de plus dommage. Il conviendrait de remplacer «avec la Bibliothèque de la Cité» par la mention «dans un quartier» ou «dans plusieurs quartiers» dans un amendement.

Concernant la troisième invite, les implications financières et au niveau du personnel d'une telle ouverture méritent d'être mentionnées. Cela pourrait s'effectuer en supprimant le passage «en envisageant notamment la possibilité d'engager des étudiants pour le travail dominical» et en le remplaçant par «en partenariat avec les représentants du personnel et au moyen d'un crédit extraordinaire». La dernière

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

invite serait alors la suivante: «de présenter au Conseil municipal le bilan de cette expérience pilote». Considérer les horaires de travail des usagers pour amener des personnes dans la bibliothèque, qui est aussi un lieu de culture, peut aussi être pris comme un intéressant défi à relever, mais il ne faut pas partir de l'a priori que les dimanches sont le jour cible. Le plus problématique pour le Parti socialiste est, outre la volonté d'ouvrir le dimanche sans tenir compte d'une étude qui démontre que ce jour n'est pas demandé par le public, le financement de ce projet pilote. Si la commission ne vote pas de crédit extraordinaire, le Parti socialiste ne votera pas cette motion, car cela conduira à diminuer d'autres domaines culturels pour un besoin non avéré. Ce serait un mauvais signal.

Une commissaire explique qu'Ensemble à gauche se positionne à la fois pour et contre cette motion et souligne que, tout en étant conscient qu'il faut vivre avec son temps et réaliste quant au fait qu'une évolution numérique a lieu et que les pratiques culturelles évoluent, il est attentif aux questions du personnel. Il faut donc partir sur un projet pilote. Il n'y a pas de budget attaché à cette motion. Il n'est pas possible de demander au personnel actuel d'effectuer un travail supplémentaire. Les bibliothèques de quartiers seraient peut-être plus adéquates que la Cité pour une éventuelle ouverture le dimanche. Elle précise qu'il est important de pouvoir honorer de vrais salaires. Il est aussi nécessaire d'avoir des personnes compétentes sur place pour parer aux situations imprévues ou urgentes. Un projet pilote pourrait donc être envisagé, mais sous certaines conditions. Ensemble à gauche s'abstiendra en commission.

La présidente indique la position des Verts, qui sont favorables à l'ouverture des bibliothèques, mais rappelle que le personnel n'est quant à lui pas favorable à cette ouverture. D'autres corps de métier travaillent le dimanche. Cela est donc possible, pour autant qu'il y ait des conditions cadres qui soient correctes. Elle est hésitante sur la mention du quatrième étage et de l'animation du quartier. S'il est vrai que le centre-ville est peu animé le dimanche, il faut également prendre en compte la proximité des habitant-e-s. Il y a des bibliothèques populaires dans des quartiers comme les Pâquis ou la Servette où une telle ouverture pourrait être plus utile. Elle est favorable à un projet pilote, qui est utile et nécessaire, également à une ouverture le dimanche, mais pour des bibliothèques de quartier plutôt que pour celle de la Cité. L'option la moins chère porte sur l'ouverture du quatrième étage de la Cité, pour une durée allant de novembre à avril, comprenant un bibliothécaire et deux étudiant-e-s. Il n'y aurait pas de prestation de prêts excepté pour les jeux vidéo, la presse dominicale y serait disponible ainsi qu'un conseil autour des prestations à distance et une action de médiation autour de nouvelles technologies, avec un atelier de recherches en ligne, le tout pour 65 000 francs (scénario 2). En l'état les Verts s'abstiendront en commission.

Un commissaire indique être, de manière générale, défavorable au travail le dimanche. Il précise qu'il s'agit là d'une question d'horaires, en particulier

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

au sujet d'une offre publique pour laquelle on engage du personnel affirmant être opposé à travailler le dimanche, qu'on obligerait à le faire malgré tout. Pour l'Union démocratique du centre, la motion est très imprécise, surtout au niveau des conséquences financières et des implications du personnel. Il s'interroge sur le projet pilote et demande s'il s'agit d'y ajouter une dépense ou si le montant sera pris sur les heures d'ouverture et sur le travail des employés. L'Union démocratique du centre indique donc se diriger vers un refus.

Vote du premier amendement du Parti démocrate-chrétien

L'amendement consistant à supprimer la première et la troisième invites de la motion est accepté par 13 oui (1 EàG, 4 S, 1 Ve, 3 LR, 2 DC, 2 MCG) contre 1 non (UDC).

Vote du deuxième amendement du Parti démocrate-chrétien

L'amendement consistant à modifier ainsi la deuxième invite: «de conduire une expérience pilote d'ouverture de la Bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril» est accepté par 9 oui (2 DC, 3 LR, 2 MCG, 1 S, 1 Ve) contre 2 non (UDC, S) et 3 abstentions (2 S, 1 EàG).

Vote du premier sous-amendement du Parti socialiste

Il consiste à remplacer «Bibliothèque de la Cité» par «des bibliothèques dans un ou deux quartiers»: «de conduire une expérience pilote d'ouverture des bibliothèques dans un ou deux quartiers le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril».

Cet amendement est refusé par 7 non (2 DC, 3 LR, 1 UDC, 1 MCG) contre 6 oui (4 S, 1 EàG, 1 Ve).

Vote du deuxième sous-amendement du Parti socialiste

Il consiste à ajouter à la fin de l'invite «en concertation avec les représentants du personnel»: «de conduire une expérience pilote d'ouverture de la Bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril en concertation avec les représentants du personnel.»

Le sous-amendement est accepté par 6 oui (1 EàG, 4 S, 1 Ve) contre 3 non (2 MCG, 1 LR) et 4 abstentions (2 S, 2 LR).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Vote du troisième sous-amendement du Parti socialiste

Il consiste à ajouter à la fin de l'invite déjà sous-amendée la mention «au moyen d'un crédit extraordinaire»: «de conduire une expérience pilote d'ouverture de la Bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril en concertation avec les représentants du personnel et au moyen d'un crédit extraordinaire».

Le sous-amendement est refusé par 7 non (2 DC, 3 LR, 2 MCG) contre 7 oui (4 S, 1 EàG, 1 Ve, 1 UDC).

Vote de l'amendement du Parti socialiste

Il consiste à ajouter la deuxième invite suivante: «de présenter le bilan du projet au Conseil municipal, au terme de cette expérience pilote».

L'amendement est accepté par 14 oui (4 S, 1 EàG, 1 Ve, 2 MCG, 1 UDC, 3 LR, 2 DC).

Vote final de la motion telle qu'amendée par la commission

Le Conseil municipal demande au Conseil administratif:

- de conduire une expérience pilote d'ouverture de la Bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril en concertation avec les représentants du personnel;
- de présenter le bilan du projet au Conseil municipal, au terme de cette expérience pilote.

La motion M-1239 ainsi amendée est acceptée par 7 oui (2 DC, 3 LR, 2 MCG) contre 4 non (3 S, 1 UDC) et 3 abstentions (1 Ve, 1 S, 1 EàG).

PROJET DE MOTION AMENDÉE

Le Conseil municipal demande au Conseil administratif:

- de conduire une expérience pilote d'ouverture de la Bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril en concertation avec les représentants du personnel;
- de présenter le bilan du projet au Conseil municipal, au terme de cette expérience pilote.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Annexes:

- Courrier de M. Sami Kanaan à la commission en compléments à l’audition du 8 janvier 2018
- Prise de position du personnel des bibliothèques municipales à l’audition du 2 octobre 2017
- Usages des bibliothèques du DCS: enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers. Restitution des résultats principaux à l’audition du 4 septembre 2017
- Etude sur les usages des bibliothèques du département de la culture et du sport de la Ville de Genève – enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers – rapport du 8 juin 2017 en appui à l’audition du 4 septembre 2017
- Flyer «vos dimanches à la bibliothèque» (Lausanne) présenté à l’audition du 19 février 2018



PAR COURRIEL

Aux membres de la Commission des arts
et de la culture du Conseil municipal

Genève, le 2 mars 2018

**M-1239: «Pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche» -
Compléments à l'audition du 8 janvier 2018**

Madame la Présidente,
Mesdames les Conseillères municipales,
Messieurs les Conseillers municipaux,

Comme demandé en commission lors de l'audition portant sur l'objet mentionné en titre, je reviens vers vous avec les informations demandées.

**1. Ouverture dominicale saisonnière: estimations et chiffrage des scénarios
évoqués**

Pour tous les scénarios

Période retenue : de novembre à avril, soit 26 dimanches

Horaire d'ouverture : de 14h à 18h

Base salariale :

- Bibliothécaire responsable (classe K) à 100% : CHF 134'171.00
- Bibliothécaire (classe H) à 100% : CHF 112'194.00
- Aide-bibliothécaire (classe D) auxiliaire : CHF 44.90/heure
- Au salaire de base s'ajoute
- l'indemnité pour l'activité du dimanche (pour 4) : CHF 60.20/jour
- Gestionnaire RH (classe L) à augmenter de 10%
pour le scénario 1 et la gestion d'un nombre
important de contrats supplémentaires
(recrutement, suivi et formation) : CHF 14'300

Mandats externes :

- Médiation (2 interventions/jour) : CHF 700/dimanche
- Sécurité (vigile) : CHF 40.00/heure
- Nettoyage : CHF 36.00/heure

Le chiffrage repose essentiellement sur des étudiants engagés avec des contrats auxiliaires. La médiation culturelle nécessite des compétences que les étudiants ne possèdent pas. Par ailleurs, faire appel à des mandataires externes permet de diversifier les propositions. C'est également ce choix qui a été fait à Lausanne.

Scénario 1**Ouverture complète de la bibliothèque de la Cité**

1 bibliothécaire responsable à 50% (salaire+ indemnité)	CHF	68'670.70
11 aide-bibliothécaire (11x4hx26j=1'144h)	CHF	68'582.80
Formation auxiliaires	CHF	7'902
Gestionnaire RH	CHF	14'300
Astreinte DSIC	CHF	20'000
Médiation	CHF	18'200
Communication	CHF	10'000
Sécurité	CHF	4'160
Nettoyage	CHF	8'256
Total	CHF	220'071.50

Ce scénario implique l'engagement et la gestion de 12 personnes supplémentaires. Actuellement notre gestionnaire RH travaille à 80% pour un total de 175 collaborateurs. Avec toutes les réformes engagées et leurs impacts au niveau RH, ce taux est actuellement déjà insuffisant et ne pourrait garantir la prise en charge de 12 personnes supplémentaires. Il faut également avoir à l'esprit qu'une ouverture dominicale nécessiterait une permanence en supports internes centraux qui n'a pas été chiffrée mais qu'il faudra également organiser.

Scénario 2**Ouverture du 4^e étage de la Cité sans activité de médiation**

1 bibliothécaire responsable à 20% (salaire+ indemnité)	CHF	25'119.40
2 aide-bibliothécaire (2x4hx26j=208h)	CHF	14'700
Formation auxiliaires	CHF	1'436.80
Astreinte DSIC	CHF	20'000
Communication	CHF	2'000
Sécurité	CHF	1'040
Nettoyage	CHF	826
Total	CHF	65'122.20

Scénario 3**Ouverture de 2 bibliothèques de quartier (Saint-Jean ou Servette + Eaux-Vives)**

2 bibliothécaires responsables à 50% (salaire+ indemnité)	CHF	137'301.40
4 (Saint-Jean ou Servette) + 3 (Eaux-Vives) aide-bibliothécaires auxiliaires (7x4hx26j=728h)	CHF	43'643.60
Formation auxiliaires	CHF	5'028
Gestionnaire RH	CHF	14'300
Astreinte DSIC	CHF	20'000
Médiation	CHF	36'400
Communication	CHF	10'000
Nettoyage	CHF	5'200
Total	CHF	271'873.00

L'astreinte de la DSIC est nécessaire. Le fait de ne pouvoir faire intervenir la DSIC, en cas de panne les samedis est déjà actuellement un problème relevé et qui serait amplifié avec une ouverture dominicale. En effet, il serait problématique de devoir fonctionner de manière manuelle deux jours consécutifs en cas de panne le samedi, tant au niveau de notre image que des conséquences en termes de travail pour, dans un second temps, introduire toutes les transactions dans notre système.

2. Proportion hommes/femmes au sein du personnel des BM

Les Bibliothèques municipales emploient 35% d'hommes et 65% de femmes.

3. Manque à gagner de la gratuité des documents audio visuels

La gratuité des documents a été introduite en mai 2015 à la réouverture de la Bibliothèque de la Cité afin de rendre l'emprunt de l'ensemble des collections des BM gratuit. Il s'agit d'une mesure importante dans notre stratégie de mise en valeur de l'ensemble de nos collections audiovisuelles et plus largement, d'accès facilité pour toutes et tous à la culture et à l'information adaptée à l'évolution des nouveaux supports.

En 2014, les BM ont comptabilisé CHF 103'995.- de recettes liées aux locations de CD et DVD.

Ce manque à gagner a été partiellement compensé par la première vente, désormais annuelle, des documents retirés des collections. Il est à relever que la gratuité a contribué à une augmentation importante des prêts de DVD et a permis de redynamiser la section Musique qui voyait sa fréquentation et ses chiffres de prêts baisser de manière constante.

4. Enquête auprès des usager-e-s et attentes

Je tiens à rendre attentifs les membres de la CARTS que l'enquête auprès des usager-e-s actifs et des non usager-e-s des bibliothèques du DCS, présentée à la CARTS le 4 septembre 2017, relevait que l'ouverture dominicale n'est pas une demande prioritaire.

En effet, concernant les usager-e-s, globalement, l'horaire d'ouverture des bibliothèques leur convient puisque 76% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (31% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits) dans les Bibliothèques municipales (BM) et 83% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits) dans les Bibliothèques scientifiques patrimoniales (BSP). Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite (BM et BSP).

L'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture, qui a été mesurée sur un public plus large d'insatisfaits (catégorie des « plutôt satisfaits » incluse), indique que la raison d'insatisfaction principale évoquée par ces usager-e-s est le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi avec 39% de mentions dans les BM et est le fait que la bibliothèque a des horaires trop restreints en période de vacances (40%) dans les BSP.

Dans les BM, les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir, ouvre trop tard le matin, est fermée à midi ou à des horaires trop restreints en période de vacances sont toutes citées par environ un quart de ces répondant-e-s considérés comme non satisfaits des horaires.

Dans les BSP, la deuxième raison la plus citée est le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir avec 37% de mentions. Les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi ou le dimanche ou ouvre trop tard le matin sont citées par environ un tiers de ces répondant-e-s considérés comme non satisfaits des horaires dans les BSP. Deux autres raisons plus marginalement retenues par environ un cinquième de ces usager-e-s considérés comme insatisfaits ont trait au fait que la bibliothèque soit fermée le lundi ou à midi.

Parmi les non usager-e-s, les raisons qui pourraient être liées à l'organisation ou au fonctionnement des bibliothèques - horaires non adaptés, contraintes liées au retour des ouvrages, manque de nouveauté ou de diversité des collections - apparaissent comme des raisons très marginalement citées en spontané et ressortent faiblement lorsqu'elles sont posées de manière assistée (~un cinquième des personnes interrogées).

Un rapport différent au livre et à la lecture reste la première raison de non fréquentation citée spontanément, suivi du manque de temps, de la concurrence offerte par internet en matière d'accès à l'information et enfin du manque d'intérêt pour la lecture. Les raisons liées aux fonctionnements intrinsèques des bibliothèques et au caractère réglementé, encadré de l'institution ne sont pas de mise pour justifier de ne pas fréquenter les lieux (aucune citation n'excède 2%).

Les principaux moteurs potentiels d'accès sont: un accès au numérique, un lieu accueillant et de conseil, des ouvrages diversifiés, soit des services existants et méconnus de ce public, à valoriser et à plus et mieux communiquer.

5. Réformes initiées aux BM allant vers une plus grande ouverture au sens large

Ces dernières années les bibliothèques municipales ont mis en œuvre des changements conséquents qui doivent encore être consolidés afin de stabiliser le personnel.

Ainsi, l'organisation du service a été renforcée, des axes stratégiques ont été définis et plusieurs réformes ont été concrétisées. C'est par exemple le cas pour la Bibliothèque de la Cité qui a accueilli, après le transfert des deux discothèques et le déménagement des professionnel-le-s en charge de la gestion des collections, un nouvel espace central consacré à la musique plus accessible et offrant des horaires élargis. Le personnel des bibliothèques municipales a par ailleurs considérablement développé les actions de médiation culturelle, notamment hors-murs et numérique, permettant ainsi d'aller à la rencontre de nouveaux publics et d'assurer une présence et des prestations tout l'été dans les parcs de la Ville. Les ressources numériques et le service de référence en ligne ont également élargi le cercle des usager-e-s en offrant des prestations accessibles en tout temps, 24h/24.

A ressources constantes, ces changements nécessitent des efforts considérables de la part du personnel qui a démontré sa capacité à évoluer, sa volonté de développer de nouvelles prestations et d'en élargir leur accès.

6. Moyens complémentaires nécessaires à une extension des horaires d'ouverture

Ces dernières années, le DCS a ainsi tout mis en œuvre pour augmenter, globalement, les prestations à la population sans, ou avec un très faible, impact budgétaire ; aussi bien en termes de manifestations (Nuit des musées, JEMA, Plaine de jeunes,...) que de prestations et surtout d'offre de médiation (Bibliobus, Fmac Mobile, Afterwork, « Vacances patates » au MAH, mise en place de mesures d'accessibilités pour les personnes à besoins particuliers, extension du chèque culturel,...).

Qu'il s'agisse de réallocation de ressources, de partenariats publics-privés ou avec d'autres collectivités publiques, le DCS a entrepris un ensemble de démarches coordonnées pour ne pas prêter l'offre sans demander d'augmentations budgétaires au Conseil municipal. Néanmoins, des compensations, dans ce cas, ne seraient pas envisageables sans préjudices ; aussi bien s'agissant d'une réaffectation du personnel qui générerait de fortes tensions en son sein, que dans la poursuite des missions actuelles que les BM doivent continuer à remplir efficacement. Depuis mon arrivée à la tête du département, j'ai demandé aux services du DCS de développer une série de mesures et d'activités hors les murs, dans les parcs, lors de manifestations, avec des maisons de quartier afin de développer nos publics. Ces prestations mobilisent le personnel et je souhaite qu'elles puissent être poursuivies. Sans moyens supplémentaires alloués par le Conseil municipal, l'ouverture dominicale devra se faire au détriment d'autres prestations aux usager-e-s de nos bibliothèques.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

5

7. Expérience lausannoise

La Ville de Lausanne a lancé une expérience pilote de 3 ans d'ouverture 10 dimanches par année de la bibliothèque de la Sallaz. Il convient de préciser que cette bibliothèque est fermée le samedi. Cette ouverture, par la petite taille et la configuration des locaux, repose sur l'engagement de deux collaborateurs auxiliaires. La situation du réseau genevois n'est pas comparable. En effet, d'une part toutes les bibliothèques de la Ville sont ouvertes les samedis, facilitant ainsi leurs accès aux familles et aux personnes qui travaillent durant la semaine. Sur six bibliothèques du réseau, seules deux sont ouvertes le samedi à Lausanne (Chauderon, Jeunesse). En comparaison, à Genève, sur sept bibliothèques du réseau, toutes sont ouvertes le samedi. D'autre part, le réseau ne possède pas d'aussi petite structure telle que la bibliothèque de la Sallaz.

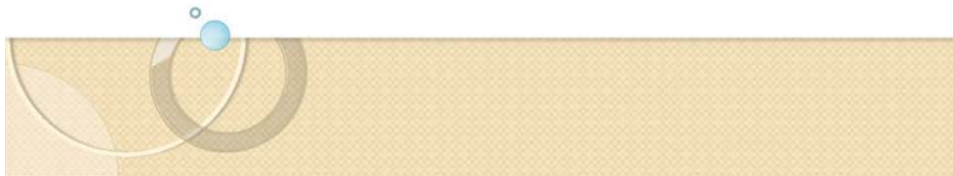
J'espère que ces éléments vous permettront de terminer vos travaux sur cet objet. Vous remerciant pour l'attention portée à la présente, je vous adresse, Madame la Présidente, Mesdames les Conseillères municipales, Messieurs les Conseillers municipaux, mes salutations les meilleures.



Sami Kanaan

Prise de position du Personnel des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève relative à la motion M-1239

2 octobre 2017



Introduction

- Présentation de la CPi BM
- Les BM offrent des prestations de qualité, appréciées du public.
- En 2016, 1'711'458 documents ont été prêtés !

Les horaires actuels des BM

- Ouverture du mardi au vendredi jusqu'à 19h
- Ouverture le samedi jusqu'à 17h : selon l'OCSTAT (chiffres de 2015), 77,3% de la population genevoise travaille du lundi au vendredi



Organisation des BM

- Plus de $\frac{3}{4}$ des postes à temps partiel
- Problème d'effectif à la Cité
- Travail du samedi repris sur la semaine : impact sur l'offre dans la semaine
- Service sur plusieurs sites, nombreuses réunions

Comparaison avec les bibliothèques de l'université

- Public d'étudiants cherchant des places de travail et du wi-fi
- Le dimanche dans les bibliothèque des universités = service minimum
- Bibliothèque municipale = découverte, loisirs

→ Fonctions différentes

Proposition d'engager des étudiants

- Remise en cause du métier de bibliothécaire
- Quelles prestations sont souhaitées?
- Baisse de l'offre et de la qualité
- Importance du conseil aux usagers
- Impossible de laisser des étudiants seuls au prêt : sécurité, factures, contentieux...

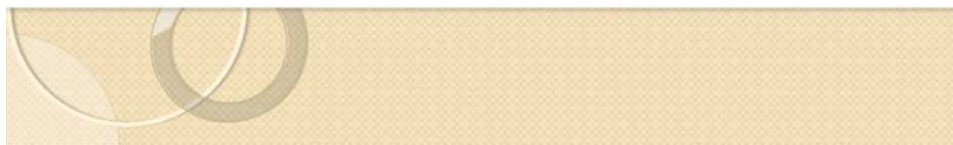
La bibliothèque de la Cité

- Travaux en 2015
- Ouverture d'un étage supplémentaire en 2017
- Organisation du planning encore compliquée



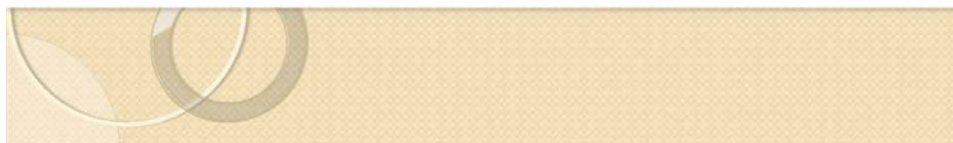
L'impact sur les autres services

- Informatique
- Médiation culturelle
- Nettoyage
- Chauffage
- Sécurité
- Crèches



Conclusion

- Ouvrir le dimanche ?
- Dans quel but ?
- Avec quels moyens ?



1.

Enquête bibliothèques



Usages des bibliothèques du DCS : enquête auprès des usagers actifs et des non usagers

Restitution des résultats principaux

CARTS – 4 septembre 2017



Enquête bibliothèques

- Contexte
- Périmètre d'enquête et méthodologie
- Résultats principaux : usagers et non usagers
- Pistes d'action et prochaines étapes



Enquête bibliothèques - Contexte

«Connaissance des publics» à l'échelle du département

- Construction d'un socle de données quantitatives sur les publics des institutions du DCS
Musées / Bibliothèques / Installations sportives
- Enquêtes thématiques : 2016 - Usages des bibliothèques du DCS

Plan directeur 2016-2020 des bibliothèques du DCS (mars 2016)



4.

Enquête bibliothèques - Contexte

«Usages des bibliothèques du DCS»

- Démarche transversale à l'échelle du département
- Données fiables et représentatives dans chacune des institutions concernées par l'enquête
- Connaître les publics pour mieux les satisfaire et les fidéliser
- Connaître les non publics
- Conquérir de nouveaux publics



Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

- **Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS**
 - Réseau des bibliothèques municipales (BM)
 - Réseau des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP)
 - Méthode d'enquête commune (mixte) pour récolter l'information relative aux pratiques de fréquentation et aux attentes et besoins des usagers
- **Enquête auprès des non usagers**
 - Sondage d'opinion téléphonique sur la notoriété et l'attrait des bibliothèques du DCS auprès des non usagers
- **Etat des lieux pour rendre compte de l'offre et des prestations proposées par les bibliothèques du DCS**
 - Récolte d'information online auprès des responsables des bibliothèques du DCS



Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

Bibliothèques municipales

Bibliothèque de la Cité
Bibliothèque des Eaux-Vives
Bibliothèque de la Jonction
Bibliothèque des Minoteries
Bibliothèque des Pâquis
Bibliothèque de Saint-Jean
Bibliothèque de la Servette

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales

Bibliothèque d'art et d'archéologie
Bibliothèque de Genève : Bastions / La Musicale
/ *Centre d'iconographie / Musée Voltaire*
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève
Bibliothèque du Musée Ariana
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle et Musée d'histoire des sciences



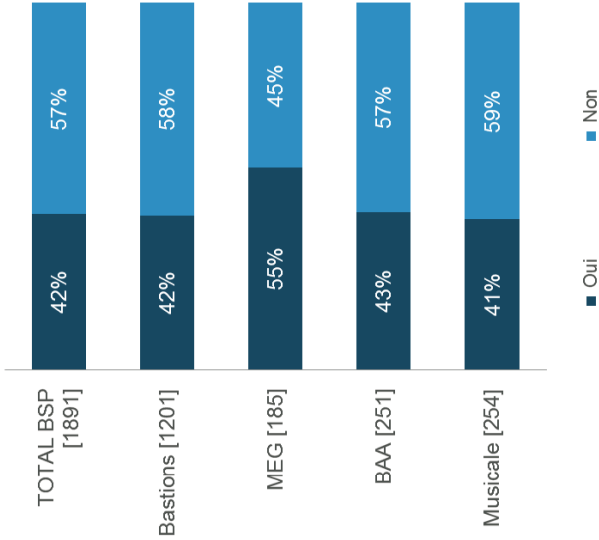
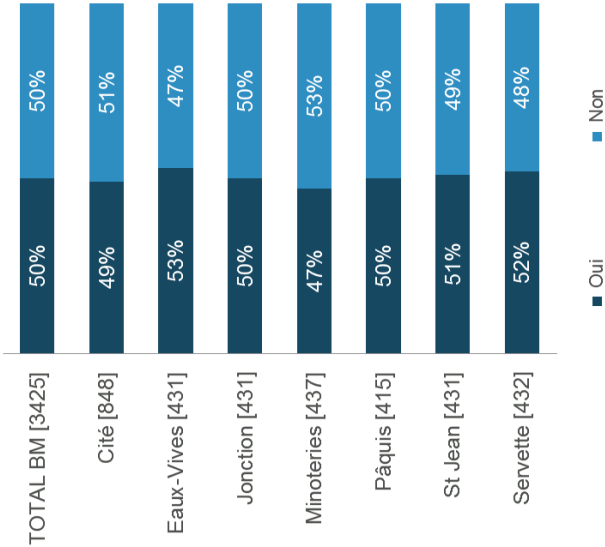
Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

Population des usagers

- Résidant dans le canton de Genève et âgé de 18 ans et plus
- Inscrit et ayant emprunté un document au cours des 12 derniers mois
- Sélection des usagers
 - Sélection aléatoire sur les bases de données (personnes inscrites)
 - Echantillonnage de type stratifié pour disposer d'effectifs constants pour chaque bibliothèque
- Méthode mixte de récolte d'information
 - Questionnaire online et téléphonique pour favoriser la participation à l'enquête:
 - courrier avec accès individualisé pour accéder à un questionnaire online
 - hotline pour réaliser l'entretien par téléphone
 - relances téléphoniques
 - Parvenir à 50% de participation auprès des personnes sollicitées

Enquête usagers

➤ Taux de participation



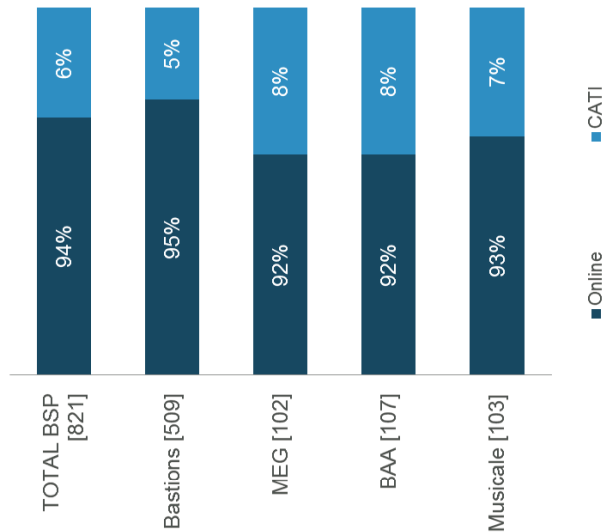
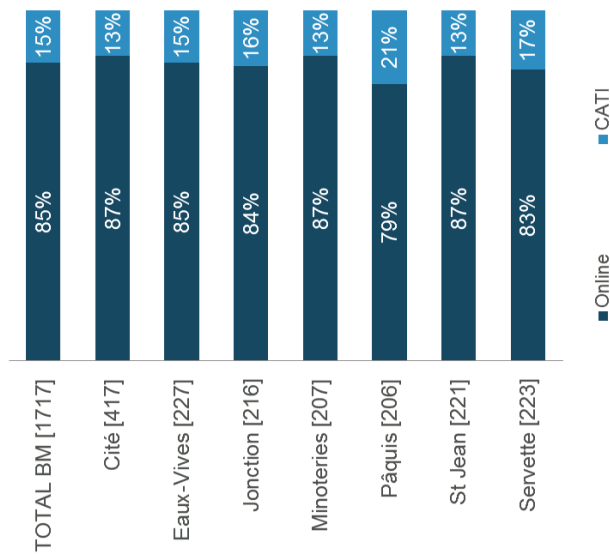
Enquête usagers

> Participation

Atteinte des objectifs			
	Objectif	Réalisé	% atteint
Bibliothèque municipale de la Cité	400	417	104%
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	200	227	114%
Bibliothèque municipale de la Jonction	200	216	108%
Bibliothèque municipale des Minoteries	200	207	104%
Bibliothèque municipale des Pâquis	200	206	103%
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	200	221	111%
Bibliothèque municipale de la Servette	200	223	112%
Total Bibliothèques municipales	1600	1717	107%
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	500	509	102%
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA) et du Musée Ariana	100	102	102%
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	100	107	107%
Bibliothèque de Genève - La musicale	100	103	103%
Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	800	821	103%
Total	2400	2538	106%

Enquête usagers

> Mode de participation



11.



Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

Population des non-usagers

- Toute personne, résidant dans le canton de Genève, qui n'a pas emprunté pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre un document (livre, bande dessinée, disque, etc.) dans une bibliothèque de la Ville de Genève et qui n'a pas non plus visité physiquement une bibliothèque de la Ville de Genève au cours des 12 derniers mois (ex-usagers et non usagers stricto sensu).
- Sondage téléphonique représentatif auprès de la population genevoise sur la base d'un échantillon de 600 personnes



Enquête bibliothèques - Résultats usagers

Le profil-type de l'utilisateur

BM

- Les usagers des BM se caractérisent par une population plus fortement féminine (69%) et plutôt âgée, avec 50% d'utilisateurs âgés de plus de 50 ans (âge moyen de 51 ans).
- 45% des utilisateurs des bibliothèques municipales déclarent être actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 11% d'utilisateurs se déclarent en formation et 29% à la retraite.
- En termes de formation achevée, 49% des utilisateurs déclarent une formation de type universitaire ou haute école.



Enquête bibliothèques - Résultats usagers

Le profil-type de l'utilisateur

BSP

- Les usagers des BSP se caractérisent par une population majoritairement féminine (58%)
- Comparativement aux BM, les usagers des BSP sont plus jeunes avec une moyenne d'âge de 41 ans et une majorité d'utilisateurs âgés de moins de 40 ans (55%)
- Concernant le statut d'activité professionnelle, la population des utilisateurs se répartit principalement entre 39% d'actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 36% de personnes en formation et 13% de retraités.
- En termes de formation achevée, plus de 70% des utilisateurs des BSP déclarent une formation de type universitaire ou haute école.



Enquête bibliothèques - Résultats usagers

Le profil-type de l'utilisateur

- L'étude met aussi en évidence des profils d'utilisateurs distincts, soit un public d'utilisateurs « fidèles » (plus âgés, fréquentant plus assidument ou depuis plus longtemps la bibliothèque) et un public d'utilisateurs plus « utilitaristes » (plus jeunes et actifs).



Enquête bibliothèques - Résultats usagers

Modalités de fréquentation des lieux

- Une durée des visites plutôt courte, moins d'une heure pour 66% (BM) et 50% (BSP) des usagers
- La fréquentation des horaires de visites est plutôt flexible pour 40% (BM) et 60% (BSP) des répondants



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations: motivations, utilisation, satisfaction et attentes

Une confirmation des usages différenciés selon les bibliothèques (BM et BSP)

- Globalement on fréquente les BM principalement pour ses loisirs et les BSP davantage pour des raisons professionnelles ou de formation, même si la Bibliothèque La Musicale ou la Bibliothèque de la Cité par exemple ont un statut « mixte ».
- Les répondants font usage du réseau des bibliothèques du DCS, puisque 64% (BM) / 80% (BSP) fréquentent une autre bibliothèque de la Ville que celle dans laquelle ils sont inscrites.
Les deux bibliothèques principales que sont la bibliothèque de la Cité et la Bibliothèque de Genève - site Bastions restent des pôles d'attraction.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

**Services et prestations :
motivations, utilisation, satisfaction et attentes**

Une satisfaction globale des usagers actifs élevée

- La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 98% BM / 97% BSP des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque - dont 52% BM / 51% BSP très satisfaits.
- Des scores élevés de satisfaction sont constatés sur toutes les dimensions mesurées dans l'étude : l'accessibilité, les infrastructures, les prestations et services offerts par la bibliothèque.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

**Services et prestations :
motivations, utilisation, satisfaction et attentes**

*Adéquation entre l'offre proposée par les bibliothèques et les attentes
des usagers actifs; les attentes premières sont satisfaites.*

Dans les BM, les motivations de visite les plus fortement retenues par une majorité d'usagers sont l'emprunt de livres ou documents (95%) ainsi que les conseils des bibliothécaires (51%). Un deuxième groupe de motivations est lié à la notion d'espace convivial de la bibliothèque, tel que la consultation de documents ou la lecture de journaux, la détente, la visite d'expositions.

Les deux prestations que sont l'emprunt et les conseils, arrivent également en tête des scores mesurés en termes d'utilisation des prestations, de satisfaction et d'attentes liées à la bibliothèque.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations: motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Dans les BSP, la motivation de visite la plus fortement retenue est aussi celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages, citée par la quasi-totalité des usagers (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants ont trait à des usages liés aux raisons d'études et de formation, soit au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque (56%) et de consulter sur place les ouvrages et documents que celle-ci met à disposition (57%).
- Concernant l'utilisation des prestations, après le prêt de documents qui domine, le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée (avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement -59%- et occasionnellement - 22%). Suivent ensuite toutes les prestations utilisées par 50% à 70% des usagers (régulièrement et occasionnellement) : les espaces de travail, l'accès à internet et au wifi, le site internet de la bibliothèque, la consultation sur place de documents, les ressources numériques, le prêt interbibliothèques, les services de reprographie, le conseil des bibliothécaires.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- La diversité et la qualité de l'offre dans les collections proposées par la bibliothèque et le renouvellement des collections sont deux aspects qui sont fortement retenus par les usagers, tant en termes d'attentes que de satisfaction.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Globalement l'horaire d'ouverture des bibliothèques convient aux usagers : 76% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur dans les BM (31% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits) et 83% d'entre eux dans les BSP (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits).
- Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite (BM et BSP).
- La raison d'insatisfaction principale évoquée est que la bibliothèque soit **fermée le lundi (39%)** dans les **BM** et que la bibliothèque a **des horaires trop restreint en période de vacances (40%)** dans les **BSP**.



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

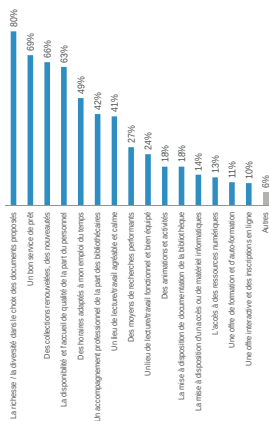
Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Dans les **BM**, les autres raisons d'insatisfaction sont : la bibliothèque ferme trop tôt le soir, ouvre trop tard le matin, est fermée à midi ou a des horaires trop restreints en période de vacances, raisons toutes citées par environ un quart de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires.
- Dans les **BSP**, la deuxième raison la plus citée est : la bibliothèque ferme trop tôt le soir (37%). Les autres raisons d'insatisfaction sont : la bibliothèque est fermée le samedi ou le dimanche ou ouvre trop tard le matin, citées par environ un tiers de ces répondants. Deux autres raisons plus marginalement retenues (environ un cinquième de ces usagers) sont : la bibliothèque est fermée le lundi ou à midi.

Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

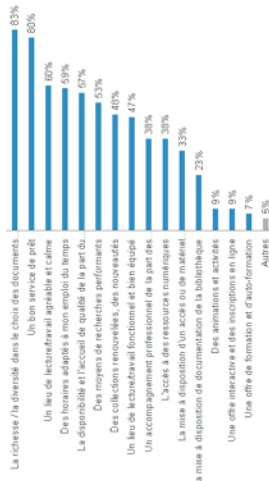
Attentes vis-à-vis de la bibliothèque (BM)



Q.24: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque... ?

Bilan 2013-2014
2014 - 2015 (Mars 2015) (Enquête d'usagers) (Page 20/22)

Attentes vis-à-vis de la bibliothèque (BSP)



Q.24: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque... ?

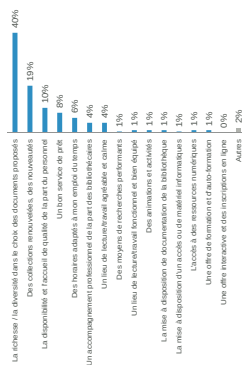
Bilan 2013-2014
2014 - 2015 (Mars 2015) (Enquête d'usagers) (Page 20/22)



Enquête bibliothèques – Résultats usagers

Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

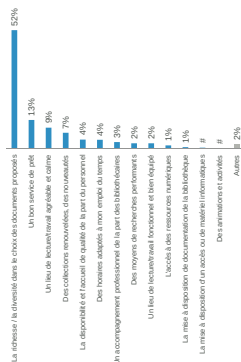
Principale attente vis-à-vis de la bibliothèque (BM)



Q26: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque... ?

26 - 61 045 00001 (DCE Usagers) | 04/09/18 | 12/09/18

Principale attente vis-à-vis de la bibliothèque (BSP)



Q25: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque... ?

25 - 61 045 00001 (DCE Usagers) | 04/09/18 | 12/09/18



Enquête bibliothèques - Résultats usagers

Services et prestations:
motivations, utilisation, satisfaction et attentes

Des prestations existantes méconnues et à valoriser

- La non utilisation de certains services et prestations peut résulter d'une non connaissance de la part de l'utilisateur, par ex. les animations pour adultes, les ressources numériques, la mise à disposition de photocopieuses ou la présence sur les réseaux sociaux dont plus de 40% des non utilisateurs déclarent ne pas connaître de tels services alors que l'état des lieux mené dans les bibliothèques indique qu'ils sont proposés ou disponibles dans toutes les institutions.



Enquête bibliothèques – Résultats non usagers

Parmi les non usagers, les bibliothèques ne souffrent pas d'un déficit de notoriété et leur image est bonne

- Les 3/4 des non usagers affirment connaître au moins une bibliothèque proche de leur lieu de résidence, et sont à même de la (ou les) localiser sans trop de difficulté. Un peu plus de 2/3 connaît au moins une autre bibliothèque en dehors de son quartier, la Bibliothèque de la Cité est la plus mentionnée.
- 75% s'accordent à dire que les bibliothèques sont utiles à tous et non seulement à certaines catégories de la population



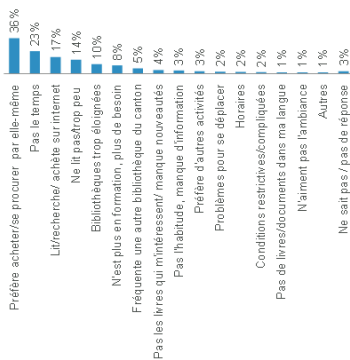
Enquête bibliothèques – résultats non usagers

Pour ce non public, les principaux moteurs potentiels d'accès sont : un accès au numérique, un lieu accueillant et de conseil, des ouvrages diversifiés, soit des services existants et méconnus de ce public, à valoriser.

- Un rapport au livre personnel reste la première raison de non fréquentation citée spontanément, suivi du manque de temps, de la concurrence offerte par internet en matière d'accès à l'information et enfin du manque d'intérêt pour la lecture. Les raisons liées aux fonctionnements intrinsèques des bibliothèques (dont les horaires) et au caractère réglementé de l'institution ne sont citées que très marginalement pour justifier de ne pas fréquenter les lieux.

Enquête bibliothèques – résultats non usagers

Raisons spontanées de non fréquentation



02.01. Spontanément, pour quelle(s) raison(s) dites-vous que vous ne fréquentez pas les bibliothèques de la ville de Genève? Base: n=800
6 © LINI/Institut DCS | Non usagers | 10/07/18 | Décembre 2018

LINK
LABORATOIRE



Enquête bibliothèques – Résultats non usagers

- Parmi les moteurs potentiels figurent en tout premier lieu des éléments liés à l'accès au numérique : la consultation du catalogue sur internet, le téléchargement de documents et de musique et l'accès au wifi.
- Autres éléments incitatifs largement cités par les non usagers : les bibliothèques devraient être des lieux accueillants où l'on est bien conseillé et dans lesquels on trouve une grande diversité de livres, revues, documents.
- Une grande part des prestations ou services existants sont largement méconnues du non public, et souffrent d'un déficit de notoriété : sur le thème de l'offre numérique, les trois-quarts des répondants ignorent la possibilité de télécharger à distance, la mise à disposition de livres et documents électroniques et de musique en ligne ; la moitié du non public méconnaît la mise à disposition gratuite d'ordinateurs et d'accès au wifi.



Enquête bibliothèques – Pistes d'action et prochaines étapes

- Appropriation des premiers résultats par les directions des institutions et outil de pilotage en regard du Plan directeur Bibliothèques
- Processus consultatif auprès du personnel sur les résultats pour faire émerger de nouvelles idées d'action
- Synthèse et mise en perspective de cette démarche participative lors du prochain colloque Bibliothèques
- Développement d'analyses des données dans des champs spécifiques



Etude sur les usages des bibliothèques du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève – enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers

Etude N° 16.0465
Rapport d'étude – 8 juin 2017

Sur mandat du:

Ville de Genève
Département de la culture et du sport – Unité Publics et promotion
Route de Malagnou 19
1211 Genève

Représenté par

Mme Carine Bachmann
carine.bachmann@ville-ge.ch; 022 418 95 27

Mme Carole Maystre
carole.maystre@ville-ge.ch; 022 418 65 54

par:

Massimo Sardi, Direction de la recherche sociale en Suisse romande
massimo.sardi@link.ch, 021 317 55 01

Urs Aellig, Directeur Recherche sociale LINK, Membre de la Direction
urs.aellig@link.ch, 041 367 72 22

Luzern
Spannortstrasse 7/9
CH 6002 Luzern 2
Tel 041 367 73 73
luzern@link.ch

Lausanne
Rue de Bourg 11
CH 1002 Lausanne
Tel 021 317 55 55
lausanne@link.ch

Zürich
Flurstrasse 30
CH 8048 Zürich
Tel 044 497 49 49
zurich@link.ch

Lugano
Via Landriani 3
CH 6900 Lugano
Tel 091 913 67 67
lugano@link.ch

Bern
Spitalackerstrasse 53
CH 3013 Bern
Tel 031 348 24 24
bern@link.ch





Contenu

1	Contexte et objectif	6
2	Méthode	7
2.1	Dispositif général de l'étude	7
2.2	Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS	7
2.2.1	Méthode.....	7
2.2.2	Réalisation de l'enquête	15
2.2.3	Taux d'exploitation, participation et bilan de l'utilisation des adresses	18
2.3	Enquête auprès des non usagers	24
2.3.1	Dispositif d'enquête : CATI POOL.....	24
2.3.2	Echantillonnage et taille d'échantillon	24
2.3.3	Réalisation des interviews téléphoniques	25
2.3.4	Elaboration du questionnaire.....	25
2.3.5	Période de réalisation de l'enquête	26
2.4	Etat des lieux : enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS	26
2.4.1	Démarche de récolte d'information auprès des responsables des bibliothèques du DCS	26
2.4.2	Période de réalisation de l'enquête	27
2.5	Présentation des résultats	27
3	Résultats : enquête auprès des usagers des bibliothèques municipales	28
3.1	Caractéristiques des usagers des bibliothèques municipales	28
3.2	Modalités de fréquentation des bibliothèques municipales.....	33
3.3	Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation.....	36
3.4	Raisons et motivations des visites à la bibliothèque	41
3.5	Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque	43
3.6	Satisfaction	47
3.6.1	Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure.....	47
3.6.2	Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture	48
3.6.3	Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique	51
3.6.4	Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque	52



3.6.5	Satisfaction globale	53
3.7	Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques municipales.....	54
4	Résultats concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales	58
4.1	Caractéristiques des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP) ...	58
4.2	Modalités de fréquentation des bibliothèques BSP.....	62
4.3	Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation.....	65
4.4	Raisons et motivations des visites à la bibliothèque	69
4.5	Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque	71
4.6	Satisfaction	73
4.6.1	Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure.....	73
4.6.2	Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture....	75
4.6.3	Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique ou des espaces de travail.....	78
4.6.4	Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque	79
4.6.5	Satisfaction globale	81
4.7	Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques.....	82
5	Etat des lieux.....	86
5.1	Services, moyens techniques et documents mis à disposition par les bibliothèques.....	86
5.2	Activités de la bibliothèque	89
5.3	Perception de l'évolution de la fréquentation et des prêts	91
5.4	Données chiffrées.....	93
5.4.1	Bibliothèques municipales section Adultes	93
5.4.2	Bibliothèques municipales section Jeunes.....	94
5.4.3	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BGE (4 sites).....	94
5.4.4	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : MEG	95
5.4.5	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BAA (2 sites)	95
5.5	Horaires d'ouverture.....	105
5.6	Horaires du prêt.....	107
5.7	Vacances.....	108
6	Enquête auprès des non usagers	110
6.1	Les non usagers des bibliothèques : définition et caractéristiques.....	110
6.2	Connaissance des bibliothèques.....	112



6.3	Raisons de non fréquentation des bibliothèques	113
6.3.1	Raisons de non fréquentation spontanées.....	113
6.3.2	Raisons de non fréquentation assistées	115
6.4	Incitations à fréquenter les bibliothèques	117
6.5	Notoriété des prestations et services des bibliothèques	119
7	Eléments de synthèse.....	121
7.1	Usagers des bibliothèques municipales.....	121
7.1.1	Caractéristiques du public	121
7.1.2	Modalités de fréquentation	121
7.1.3	Raisons et motivations de fréquentation	122
7.1.4	Utilisation et connaissance des prestations et services	123
7.1.5	Satisfactions des usagers	123
7.1.6	Attentes des usagers.....	124
7.2	Usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales.....	126
7.2.1	Caractéristiques du public	126
7.2.2	Modalités de fréquentation	126
7.2.3	Raisons et motivations de fréquentation	127
7.2.4	Utilisation et connaissance des prestations et services	127
7.2.5	Satisfaction des usagers	128
7.2.6	Attentes des usagers.....	128
7.3	Non usagers	129
7.3.1	Caractéristiques.....	129
7.3.2	Connaissance et image des bibliothèques.....	129
7.3.3	Raisons de non fréquentation des bibliothèques	129
7.3.4	Incitations à la fréquentation	130
7.3.5	Notoriété des services et prestations	131
8	Conclusions.....	132
8.1	Non usagers	132
8.2	Public des usagers	133
		
		

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



ANNEXE : Bilan d'exploitation des adresses pour l'enquête auprès des usagers



1 Contexte et objectif

L'étude sur les usages des bibliothèques de la Ville de Genève réalisée par l'Institut LINK et décrite en détail dans ce rapport a été mandatée par le Département de la culture et du sport (DCS) de la Ville de Genève et pilotée par l'Unité Publics et Promotion (UPP) du DCS.

Cette étude a pour objectifs principaux de déterminer dans quelle mesure les prestations actuelles des bibliothèques du DCS répondent aux besoins de la population et d'identifier les freins et les obstacles à leur fréquentation. Etant donné que les bibliothèques du DCS sont un service à la population, les informations récoltées dans le cadre de l'étude avaient pour objectif de permettre d'évaluer l'adéquation entre l'offre et les attentes de la population en matière d'usages des bibliothèques et fournir des informations utiles quant à la conquête de nouveaux publics, la fidélisation des usagers¹ ou le besoin de nouveaux usages ou prestations.

Afin de couvrir de la manière la plus large possible la problématique de l'étude, le mandat a prévu une récolte d'information en plusieurs étapes et auprès de plusieurs publics :

- une première phase a consisté à faire un **état des lieux** destiné à rendre compte de l'offre et des prestations proposées par les bibliothèques de la Ville de Genève. Une récolte d'information a ainsi été réalisée auprès des différents **responsables des bibliothèques de la Ville de Genève** recensés par l'UPP. Ces responsables devaient ainsi répondre à un certain nombre de questions qui concernaient tant le prêt ou la consultation des documents, les ressources et l'espace de la bibliothèque que la fréquentation ou les activités organisées par ou au sein de la bibliothèque.
- une deuxième phase s'est centrée sur la récolte d'informations auprès des **usagers des bibliothèques du DCS**. Pour ce faire, nous avons distingué d'une part le réseau des sept bibliothèques municipales (BM) dédiées au grand public et d'autres part l'ensemble des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP) ouvertes principalement à un public plus « spécialisé » composé d'experts et de scientifiques. Le but de cette enquête auprès des usagers était de pouvoir rendre compte de l'opinion et de l'usage au sens large mais également de décrire plus précisément les **pratiques, attentes et besoins des utilisateurs** de ces différents types de bibliothèques d'une part et de mieux connaître les différents **profils d'utilisateurs** d'autre part.
- une troisième phase s'est centrée sur la récolte d'informations auprès des **non-usagers des bibliothèques** sur la base d'une enquête auprès de la population genevoise. Le but de cette enquête visait d'une part à mesurer la **notoriété et les opinions portées sur les bibliothèques du DCS** par les non usagers mais également à mieux appréhender les freins ou les leviers de fréquentation qui pourraient par la suite être améliorés ou utilisés pour présenter une offre de prestations plus adaptée à l'ensemble de la population genevoise.

¹ Pour une meilleure lisibilité du texte, les formes neutres par rapport au sexe (par exemple usagers et usagères, utilisateurs et utilisatrices, enquêteurs et enquêtrices, collaborateurs et collaboratrices, etc.) ne seront pas utilisées dans ce rapport. L'expression masculine utilisée comme terme générique s'appliquera tant aux hommes qu'aux femmes selon le principe de l'égalité des sexes.



2 Méthode

2.1 Dispositif général de l'étude

Etant donné les trois dimensions de réalisation de l'étude, il a fallu mettre en œuvre une récolte d'information spécifique pour chacun des publics concernés. Cela a nécessité la mise en œuvre de **trois dispositifs d'enquête différents** car tant l'accès aux personnes composant ces différentes populations que la constitution d'échantillons représentatifs ou l'accès aux personnes concernées reposait sur des bases différentes. Nous décrivons ci-dessous brièvement ces trois dispositifs d'enquête avant de décrire plus en détail ces diverses populations et les aspects méthodologiques spécifiques pour chacune des enquêtes réalisées.

Dispositif d'enquête auprès des usagers des bibliothèques DCS

L'enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS a été réalisée selon une méthode mixte qui a combiné une récolte d'information par le remplissage d'un questionnaire online et la possibilité de répondre à une interview téléphonique. Le choix de la méthode a été dicté par la nécessité de devoir travailler sur la base d'adresses postales d'usagers des bibliothèques qui ont été fournies par l'UPP. La mise en place d'un tel dispositif d'étude offrait plusieurs modalités de participation aux personnes sélectionnées en leur permettant de choisir la manière dont elles allaient participer à l'enquête et répondre au questionnaire de l'étude. Le but de cette flexibilité de méthode visait à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes pour assurer la représentativité de l'échantillon final de répondants.

Dispositif d'enquête auprès de l'ensemble de la population genevoise

L'enquête auprès de l'ensemble de la **population genevoise** a été réalisée selon la **méthode de l'entretien téléphonique CATI**. Un échantillon représentatif de la population du canton de Genève a été interrogé par téléphone sur la notoriété, les opinions et les usages vis-à-vis des bibliothèques du DCS.

Dispositif d'enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS

L'enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS a été réalisée sur la base d'un questionnaire autoadministré que les responsables ont rempli online. La liste des responsables concernés a été établie par l'UPP et ces derniers ont rempli le questionnaire grâce à un code d'accès personnalisé.

2.2 Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS

2.2.1 Méthode

2.2.1.1 Dispositif d'enquête

L'enquête auprès des **usagers des bibliothèques du DCS** devait être réalisée sur la base des inscriptions dans les diverses bibliothèques (cf. point 2.2.2). Les bases de données utilisées pour la réalisation de l'enquête contenaient les adresses postales récentes des usagers mais ne



contenaient que des informations partielles ou lacunaires en matière de coordonnées téléphoniques² ou électroniques.

En partant du principe que les usagers pouvaient être essentiellement atteints sur la base de leur adresse postale (valide et actualisée), il a été proposé de réaliser l'enquête selon une méthode mixte offrant la possibilité au participant de remplir un questionnaire online ou de réaliser une interview téléphonique.

La mise en place d'un dispositif utilisant une méthode de récolte de données mixte offre plusieurs modalités de participation aux personnes sélectionnées en leur permettant de choisir la manière dont elles vont participer à l'enquête et répondre au questionnaire de l'étude. Le but de cette flexibilité de méthode vise à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes pour assurer la représentativité de l'échantillon final de répondants. L'avantage de la méthode mixte est de proposer aux personnes sélectionnées deux modalités de participation à l'enquête. Cela permet d'obtenir un **taux de participation plus élevé** que le seul recours à une méthode exclusive et de bénéficier des avantages combinés de la mise en œuvre de deux méthodes :

- la **méthode online** favorise la participation de personnes plus difficilement atteignables (mobiles) ou non atteignables (ménages sans raccordement de téléphonie fixe). Elle se révèle plus stimulante pour les personnes qui ont une affinité plus marquée avec le médium électronique (jeunes) et elle offre aux personnes la possibilité de participer à l'étude sans être directement sollicitées ou « dérangées » par des personnes réalisant l'étude (appels téléphoniques) ;
- la **méthode CATI** permet de prendre en compte des personnes ne disposant pas de connexion internet ou n'ayant pas d'affinités particulières avec le médium électronique. Elle offre ainsi également la possibilité de participer à l'étude à des personnes qui ont plus de difficultés avec le rapport à l'écrit. Par ailleurs, la prise de contact directe permet, grâce à l'argumentation déployée par les enquêteurs, de « gagner » des personnes qui étaient a priori réfractaires à participer à l'étude de quelque manière que ce soit.

Le dispositif d'enquête **privilégie le remplissage d'un questionnaire online (CAWI)**. Ainsi, dans un premier temps, toutes les personnes sélectionnées reçoivent une **lettre d'annonce** les priant de participer à l'enquête online. Grâce à un lien et à un code d'accès personnalisés indiqués dans la lettre, les personnes peuvent directement remplir le questionnaire online. Tout en privilégiant l'enquête online, le dispositif offre la possibilité de participer à l'étude en réalisant un entretien **téléphonique**. L'appel ou l'entretien téléphonique a lieu dans le cadre de deux situations :

² Des recherches de téléphone auraient pu être menées mais il a été considéré qu'au final une forte proportion d'adresses allait demeurer sans numéro de téléphone à cause de deux principales raisons. D'une part il faut maintenant compter avec une proportion toujours plus importante de personnes utilisant uniquement le téléphone mobile, n'ayant plus de raccordement de téléphonie fixe (jeunes, personnes mobiles, etc.) et pour lesquelles il n'est pas possible de mener des recherches automatisées ou manuelles de numéros de téléphone mobiles sur la base de coordonnées de noms ou d'adresses (absence d'annuaires exhaustifs). D'autre part, les recherches automatisées ou manuelles menées sur les raccordements fixes sont moins performantes lorsqu'il s'agit de trouver le numéro de téléphone d'une personne déterminée et non d'un ménage comme cela est le cas par exemple pour les noms de personnes jeunes ou de femmes (double nom, présence ou maintien du nom de jeune fille dans les fichiers mais pas dans les annuaires, vivant dans le ménage mais non enregistrés, etc.). Au final, la réalisation d'une enquête téléphonique comporterait un fort risque de « biais de couverture » en portant sur une population partielle.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- avec des personnes qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas participer online et qui appellent l'institut (**numéro hotline**) pour participer à l'enquête via un entretien téléphonique (interview directe ou fixée selon rendez-vous) ;
- avec des personnes qui ne participent pas online et dont on aura eu aucune nouvelle ou aucun retour après l'envoi de la lettre d'annonce les invitant à participer à l'étude. Ainsi passé un certain délai après le début de l'enquête, les personnes, dont l'adresse aura pu être associée à un numéro de téléphone, pourront faire l'objet d'une **relance téléphonique** afin de les solliciter à participer à l'étude.

Afin de favoriser le taux de participation, des procédures de relance ont été mises en place après les délais laissés aux participants pour remplir le questionnaire online :

- relance par courrier ~2½ semaines après l'envoi de la lettre d'annonce auprès des personnes n'ayant pas participé online ou ne s'étant pas manifestées ;
- relance par téléphone ~2½ semaines après l'envoi de la lettre de relance auprès des personnes dont l'adresse était associée à un numéro de téléphone.

Afin de privilégier le online tout au long de l'étude, la personne pouvait toujours participer par internet si elle en faisait le souhait lors d'un contact téléphonique. Dans ce cas, il lui était demandé une adresse email et elle recevait un email d'invitation à remplir le questionnaire immédiatement après le contact téléphonique.

2.2.1.2 Population de référence et critères d'éligibilité

L'univers de référence, soit la population des usagers des bibliothèques du DCS à interroger, a été défini par les critères d'éligibilité suivants :

- inscription dans une bibliothèque du DCS et emprunt d'un ouvrage au cours des douze derniers mois ;
- âge de 18 ans révolus ;
- résidence dans le canton de Genève.

Le critère de l'**inscription** visait à se centrer sur des visiteurs plus ou moins réguliers qui pouvaient porter un jugement avisé sur les services et prestations des bibliothèques. Il a ainsi été décidé de ne pas prendre en compte les « séjournateurs », soit les personnes ne fréquentant qu'occasionnellement les bibliothèques ou pour d'autres buts que l'emprunt ou la consultation de documents (par ex. lecture de journaux). La prise en compte de ce type de public aurait par ailleurs nécessité la mise en place d'un dispositif d'étude beaucoup plus lourd et coûteux en relevant les informations directement auprès des visiteurs dans les différentes bibliothèques de la Ville.

Le critère de l'**emprunt dans les douze derniers mois** visait à s'adresser à des usagers qui, de par cet emprunt récent, étaient plus à même de porter un jugement consistant sur les services et prestations des bibliothèques. En effet, un emprunt récent laisse supposer une fréquentation récente de la bibliothèque et cette période de douze mois devait garantir que la personne disposerait d'une « bonne » mémorisation des lieux et/ou des prestations obtenues pour répondre aux questions posées.

Le critère de l'âge « **18 ans révolus** » a été retenu pour plusieurs motifs. D'une part il s'agissait de garder une homogénéité du public interrogé pour l'ensemble des bibliothèques de l'étude que sont

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



les bibliothèques municipales et les bibliothèques scientifiques et patrimoniales puisque ces dernières s'adressent uniquement à un public adulte. D'autre part l'inclusion des mineurs dans cette étude transversale, et compris comme les usagers des secteurs jeunesse des bibliothèques municipales³, aurait complexifié la procédure et la réalisation de l'enquête à différents niveaux:

- procédures de contact pour tenir compte du droit d'accès aux répondants mineurs. Dans le cas où un mineur aurait été sélectionné comme usager, il aurait fallu qu'une lettre spécifique soit adressée aux parents en demandant de répondre à l'enquête selon la perspective de l'usage que fait l'enfant de la bibliothèque (avec indication que le questionnaire pourrait être rempli par le mineur directement ou par le mineur et un de ses parents) ;
- élaboration d'un questionnaire spécifique destiné aux mineurs : spécificité des prestations, formulation différente des questions et des propositions de réponse, etc. ;
- augmentation de la taille d'échantillon pour pouvoir réaliser des analyses spécifiques sur cette sous-population ou alors maintien de la taille d'échantillon fixée mais diminution de la portée statistique de l'effectif des bibliothèques municipales afin de distinguer usagers « jeunes » et usagers « adultes » lors des analyses.

Le critère du lieu de résidence «**Canton de Genève**» a été choisi pour plusieurs motifs. D'une part l'intérêt premier de l'étude était de récolter des informations sur les pratiques de fréquentation et sur les opinions des citoyens genevois sur ces infrastructures. D'autre part il s'agissait d'analyser une population de composition homogène et non "spécifique" telle que la population des personnes résidant hors du Canton. Enfin un surcoût logistique et financier aurait été généré si les usagers résidant hors de Suisse avaient été inclus dans l'étude. Ainsi pour les bibliothèques municipales, les personnes sous convention (résidant en France voisine ou dans le canton de Vaud) ont été exclues de l'étude car leur nombre est faible (cf. tableau ci-dessous) et leur prise en compte aurait impliqué un surcoût logistique important, voire financier pour l'étude en matière de frais postaux et frais téléphonique à l'étranger pour la France. Pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, ce sont les personnes résidant hors du Canton qui ont été exclues de l'étude car ce sont à priori des usagers de prêts interbibliothèques qui ne se rendent pas physiquement sur le site (cf. tableau ci-dessous) et ne peuvent pas répondre aux batteries de question concernant l'usage de la bibliothèque dans son ensemble.

	Bibliothèques municipales Lecteurs actifs (2015)	Bibliothèques scientifiques BGE Lecteurs actifs (2012-2013)
Ville de Genève	59.6%	33%
Autres communes du canton	37.9%	27%
Suisse (hors GE)	0.5%	31%
France	2%	7%
Autres localités	-	2%

³ En 2015, la proportion des usagers actifs dans les bibliothèques municipales se répartissait entre 71,6 % d'Adultes et 28,4% de Jeunes (moins de 18 ans).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Pour la réalisation de l'enquête et la procédure de sélection des usagers, chaque usager a été défini comme usager d'une bibliothèque déterminée. L'objectif était que chaque usager soit amené à répondre aux questions pour la bibliothèque dans laquelle il avait effectué le dernier emprunt. Tant les courriers adressés aux personnes sélectionnées (cf. points 2.2.2.3) que l'introduction du questionnaire ou les questions posées tout au long du questionnaire ont toujours clairement fait référence à la bibliothèque spécifique pour laquelle l'utilisateur avait été sélectionné en tant qu'utilisateur inscrit dans cette bibliothèque.

2.2.1.3 Taille d'échantillon et plan d'échantillonnage

L'enquête réalisée avait pour but de pouvoir analyser les résultats au niveau des différentes bibliothèques du DCS. Pour cela, nous avons procédé à un **échantillonnage de type stratifié**, où chaque strate correspondait à une bibliothèque déterminée, afin de pouvoir disposer dans chacune des strates considérées des effectifs consistants pour mener les analyses.

L'enquête avait ainsi pour but d'obtenir un **nombre déterminé d'entretiens dans chacune des bibliothèques retenues**. Etant donné la spécificité de ces différentes bibliothèques et de leurs publics, un objectif différent de personnes à interroger a été déterminé pour chaque bibliothèque (strate). Sur cette base et en fonction d'un **objectif final de 2400 interviews**, la répartition des personnes à interroger en fonction des différentes bibliothèques était la suivante :

Objectif : échantillon final de personnes interrogées selon les bibliothèques [n=2400]	
	n
Bibliothèque municipale de la Cité	400
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	200
Bibliothèque municipale de la Jonction	200
Bibliothèque municipale des Minoteries	200
Bibliothèque municipale des Pâquis	200
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	200
Bibliothèque municipale de la Servette	200
Total Bibliothèques municipales	1600
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	500
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	100
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	100
Bibliothèque de Genève - La musicale	100
Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	800

Un certain nombre de bibliothèques prévues n'ont pu être considérées étant donné le faible nombre des inscriptions qui les concernaient (bibliothèques des Conservatoire et Jardin botanique, du Muséum d'histoire naturelle et du Musée d'histoire des sciences, du Centre d'iconographie ou du Musée Voltaire). Cela a conduit à réaliser un nombre d'entretiens plus élevé que celui initialement prévu pour les bibliothèques de la Cité et des Bastions ce qui se justifiait d'autant plus que ces bibliothèques sont celles qui sont les plus fortement visitées.

L'objectif final de l'étude visait à réaliser un minimum de **2400 questionnaires remplis ou entretiens réalisés** sur la base d'un échantillon constitué avec le plus haut degré de



représentativité possible grâce à un **taux de participation à l'étude d'au moins 50%**. Pour ce faire nous avons proposé de travailler sur une taille réduite d'échantillon initial (base d'adresses des personnes sélectionnées) afin de maximiser la participation. Pour établir la taille de l'échantillon initial d'adresses, nous avons fait l'hypothèse que le public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales était un public pour lequel, le taux de participation risquait d'être en dessous de l'objectif attendu de 50% de participation étant donné qu'il devait être constitué d'une plus forte proportion de personnes plus jeunes (étudiants, personnes mobiles, etc.) et souvent moins enclines à participer aux enquêtes. Nous avons ainsi fixé un oversample d'adresses de départ plus élevé afin de pouvoir atteindre le nombre questionnaires/entretiens prévu pour ces différentes bibliothèques :

- bibliothèques municipales : oversample d'adresses sélectionnées de $n \times 2,25$;
- bibliothèques scientifiques et patrimoniales : oversample d'adresses sélectionnées de $n \times 2,5$.

Sur la base de l'objectif final et de ces hypothèses, nous avons établi un échantillonnage aléatoire d'adresses de personnes dans chacune des strates afin de tenir compte des objectifs d'entretiens à réaliser dans chacune d'entre elles. Le tableau suivant présente l'échantillonnage effectué et la répartition des **5580 adresses extraites** qui ont constitué la base de sondage de l'enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS.

Plan d'échantillonnage		
	Objectif N	Oversample $n \times 2,25$
Bibliothèque municipale de la Cité	400	900
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	200	450
Bibliothèque municipale de la Jonction	200	450
Bibliothèque municipale des Minoteries	200	450
Bibliothèque municipale des Pâquis	200	450
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	200	450
Bibliothèque municipale de la Servette	200	450
Total Bibliothèques municipales	1600	3600
	N	$n \times 2,5$
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	500	1260
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	100	260
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	100	200
Bibliothèque de Genève - La musicale	100	260
Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	800	1980

2.2.1.4 Fichier des adresses

L'échantillonnage a été réalisé sur la base des différents fichiers d'usagers inscrits livrés par l'UPP. Pour ce faire, l'UPP a pris contact avec les personnes en charge de la gestion des bases de données des inscriptions. Les deux responsables des différentes bases de données (l'un pour les bibliothèques municipales et l'autre pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales) ont ainsi préparé des fichiers de base contenant l'ensemble des inscriptions correspondant aux critères d'extractions définis (cf. point 2.2.1.2) et ont livrés les différents fichiers à l'institut LINK afin qu'il procède au traitement des informations et à l'échantillonnage pour la réalisation de l'enquête.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Les différents fichiers livrés contenaient ainsi pour chaque usager inscrit retenu, toutes les informations nécessaires à la réalisation de l'enquête :

- Nom, prénom de la personne sélectionnée
- Adresse complète (c/o, rue, no, NPA, localité)
- Bibliothèque concernée par l'inscription, affiliation de l'utilisateur (strate)
- Numéro de téléphone (si disponible)
- Date de naissance de la personne sélectionnée
- Sexe de la personne sélectionnée
- Autre(s) information(s) pertinente(s) pour l'étude (date d'inscription, dernière date de prêt, etc.).

Les fichiers livrés ont nécessité un travail conséquent de standardisation et de préparation des données :

- le fichier concernant les usagers actifs des bibliothèques municipales contenait 20114 enregistrements au départ. Il a été réduit à 13540 enregistrements sur la base de critères permettant de garantir que la personne était bien un usager actif de la bibliothèque considérée au cours des douze derniers mois (bibliothèque du dernier emprunt correspondant à la bibliothèque de la dernière inscription enregistrée). Nous avons procédé à une analyse de structure de composition après cette sélection et validé que les deux groupes d'adresses étaient similaires du point de vue de la structure afin d'éliminer tous biais de sélection.
- le fichier concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales contenait 4812 enregistrements au départ. Il a été réduit à 4726 enregistrements après élimination des usagers des bibliothèques dont les effectifs étaient inconsistants (bibliothèques des Conservatoire et Jardin botaniques, du Museum d'histoire naturelle et du Musée d'histoire des sciences avec n=58 au total) et des usagers collectifs (institutions) ou pour lesquels il manquait l'adresse.

Les fichiers transmis à LINK ont été stockés sur des serveurs sécurisés avec un accès aux données rigoureusement et très strictement formalisé en conformité avec le plus strict respect des directives relatives à la protection des données.



2.2.1.5 Constitution des échantillons d'adresses

Après validation et standardisation des fichiers livrés, LINK a procédé à l'échantillonnage selon les critères établis. Le tableau suivant présente le nombre d'adresses à disposition dans les différents fichiers livrés et le nombre d'adresses extraites pour la réalisation de l'enquête en fonction des différentes bibliothèques.

Base d'adresses et extraction aléatoire selon les bibliothèques		
	Base d'adresses	Adresses extraites aléatoirement
Bibliothèque municipale de la Cité	8117	900 (11%) ⁴
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	660	450 (68%)
Bibliothèque municipale de la Jonction	506	450 (89%)
Bibliothèque municipale des Minoteries	710	450 (63%)
Bibliothèque municipale des Pâquis	642	450 (70%)
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	622	450 (72%)
Bibliothèque municipale de la Servette	2283	450 (20%)
Total Bibliothèques municipales	13540	3600 (27%)
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	3004	1260 (42%)
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	732	260 (35%)
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	201	200 (99%)
Bibliothèque de Genève - La musicale	789	260 (33%)
Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	4726	1980 (42%)

Sur la base de ce tableau, nous constatons que le rapport entre le nombre d'adresses à disposition dans la base de données livrées et nombre d'adresses extraites varie fortement entre les différentes bibliothèques. Ainsi pour la quasi-totalité des bibliothèques municipales, le taux d'adresse extraites représente bien plus de la moitié des adresses à disposition (entre 68% et 80%) et il a fallu prendre la totalité des adresses disponibles pour la bibliothèque du MEG. Ce rapport est bien différent pour les deux bibliothèques de la Cité et du site Bastions qui représentent la plus forte proportion d'utilisateurs dans leur « groupe » respectif (~60% des utilisateurs).

⁴ Le pourcentage exprime la part d'adresses extraites par rapport au nombre d'adresses à disposition.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Les tableaux suivants démontrent que les différents échantillons extraits sont conformes à la base d'extraction si l'on considère les principaux critères de comparaison que nous avons à disposition.

En % ⁵	Total Bibliothèques municipales		Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales		Population âgée de 18 ans et plus OCSTAT 2016
	Base	Echantillon extrait	Base	Echantillon extrait	
Sexe					
- Homme	35	34	41	42	48
- Femme	65	66	59	58	52
Age					
- 18-24 ans	14	13	22	21	11
- 25-34 ans	16	15	33	32	18
- 35-44 ans	19	19	16	17	19
- 45-54 ans	17	17	11	11	19
- 55-64 ans	14	14	9	10	14
- 65-74 ans	12	13	6	6	10
- + 75 ans	8	9	3	3	10
Inscription					
- 1 an et -	23	26	19	20	-
- 2-5 ans	14	15	30	29	-
- 6-10 ans	12	12	22	22	-
- 11-15 ans	13	13	21	20	-
- 16-20 ans	13	11	8	8	-
- + 20 ans s	25	24	-	-	-
Résidence					
- Ville GE	61	70	53	52	41
- Reste canton	39	30	47	48	59
Total	13540	3600	4726	1980	401546

2.2.2 Réalisation de l'enquête

2.2.2.1 Elaboration du questionnaire

LINK a proposé une première version de questionnaire adaptée à la passation online et CATI. L'adaptation successive des versions de travail ainsi que la version définitive du questionnaire ont été réalisées en étroite collaboration avec l'UPP.

Avant que ne débute l'enquête, l'UPP a pu procéder à la **validation online de la programmation du questionnaire** et a pu valider aussi bien la structure de programmation (filtres, conditions logiques, etc.) que la bonne facture des pages écran du questionnaire (lisibilité et clarté, layout, logo de l'étude, enchaînement des questions, etc.).

La programmation du questionnaire et principalement son layout ont été élaborés par LINK selon le format online développé par l'institut et dénommé Responsive Web Design (RWD). Ce format faciliter le remplissage du questionnaire quel que soit le support numérique utilisé par le répondant car le layout du questionnaire est optimisé pour s'adapter à toutes les tailles d'écrans et à tous les supports numériques utilisés afin de maximiser la lecture et la maniabilité du questionnaire pour l'utilisateur ou le participant à l'enquête online.

⁵ Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.



2.2.2.2 Période de réalisation de l'enquête

La période d'enquête a débuté le vendredi 9 septembre et s'est terminée le lundi 7 novembre 2016.

Le serveur LINK sur lequel les participants pouvaient remplir le questionnaire online a été activé le 9 septembre 2016 et est resté accessible en continu durant toute la période d'enquête.

Le laboratoire téléphonique est aussi demeuré actif durant toute la période de l'enquête pour traiter les demandes et les appels parvenant à la hotline (9 septembre – 5 novembre). Les relances téléphoniques ont été mises en place à partir du 11 octobre et se sont terminées le mardi 1^{er} novembre 2016.

2.2.2.3 Démarche et prise de contact

Afin de parvenir au plus haut taux d'exploitation possible et conformément au dispositif d'étude proposé, LINK a mis en place un certain nombre de mesures.

Courriers

Toutes les personnes sélectionnées ont reçu **une lettre d'annonce** destinée à les informer de l'enquête menée au niveau cantonal par le DCS de la Ville de Genève. L'envoi de la lettre d'annonce a été réalisé par LINK le 8 septembre 2016 et a concerné les 5880 personnes sélectionnées. La lettre décrivait les deux manières de participer à l'enquête (possibilité d'appeler la hotline de LINK pour fixer un rendez-vous ou réaliser immédiatement un entretien ou utilisation d'un code d'accès personnalisé pour remplir le questionnaire online). La lettre mentionnait un délai de remplissage du questionnaire online au 24 septembre 2016.

Une **lettre de relance** a été envoyée le 27 septembre 2016 aux 3967 personnes qui n'avaient toujours pas participé online à cette date ou ne s'étaient pas manifestées auprès de la hotline de LINK. Le courrier reprenait l'essentiel des informations de la lettre d'annonce, insistait sur l'importance de la participation, mentionnait un nouveau délai de remplissage au 9 octobre et indiquait qu'à partir du 11 octobre les personnes n'ayant toujours pas rempli le questionnaire online seraient contactées par l'institut LINK pour la réalisation d'un entretien téléphonique.

Les deux courriers ont été élaborés par LINK d'entente avec le mandant. LINK s'est occupé de produire les lettres pour la réalisation de l'envoi. Les lettres ont été imprimées sur du papier à l'entête du DCS. Toutes les adresses de l'échantillon initial ont été associées à un **code de sécurité** spécifique qui a été inséré dans les différents courriers envoyés.

Hotline

Une deuxième mesure a consisté à mettre à disposition des personnes un numéro de téléphone gratuit qui a été indiqué dans la lettre d'annonce. Cette **hotline LINK** a été mise en place dès l'envoi de la lettre d'annonce pour répondre aux questions de la population interrogée et est demeurée active durant toute la période d'enquête. Elle a permis à toutes les personnes sélectionnées de téléphoner pour réaliser directement l'interview, fixer un rendez-vous ou communiquer des coordonnées ou des informations relatives à la réalisation de l'enquête.

La hotline est restée en fonction durant toute la période de l'enquête selon l'horaire suivant :

- heures de bureau durant les jours ouvrables (8h00-12h00 ; 13h30-17h30) ;

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- vendredi jusqu'à 21h00 ;
- samedi (9h30-13h00 ; 15h00-18h30).

Participation online

La lettre d'annonce contenait un lien et le code d'accès personnalisé (spécifique à chaque adresse) permettant à la personne sélectionnée d'accéder au serveur sécurisé de LINK sur lequel pouvait se dérouler la passation online du questionnaire.

Le code d'accès personnalisé offrait aux personnes la possibilité de remplir le questionnaire en plusieurs fois. Cela permettait ainsi une plus grande flexibilité au participant pour prendre part à l'enquête. Le lien et le code d'accès personnalisé permettaient toujours au participant de retourner sur le serveur si le questionnaire n'avait été que partiellement rempli. Dans de tels cas, le participant se retrouvait ainsi directement sur la dernière question remplie lors de son précédent accès. Cependant, une fois le questionnaire complété, le lien avec accès personnel ne pouvait plus être utilisé.

Relances téléphoniques

Afin de parvenir au meilleur taux de saturation possible, des relances téléphoniques ont été mises en place au terme de la quatrième semaine d'enquête (dès le 11 octobre 2016). Ces relances téléphoniques étaient d'une part prévues pour atteindre l'objectif du nombre d'entretiens souhaité et d'autre part elles ont permis de concentrer les tentatives d'appels sur des adresses appartenant à des strates dans lesquelles le nombre de questionnaires qui avaient été remplis online était encore trop bas par rapport aux objectifs attendus.

Les tentatives de contact ont couvert une période de temps étendue et des tranches journalières et horaires très diversifiées de manière à multiplier et favoriser les possibilités d'entrer en contact avec les personnes à atteindre.

Les interviews ont été réalisées du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi entre 9h30 et 18h30. Un grand nombre d'entretiens ont été réalisés sur la base de rendez-vous individuels fixés avec les répondants en fonction des disponibilités particulières des personnes contactées.

Formation

Pour la réalisation des relances téléphoniques, nous avons procédé, au sein de notre laboratoire CATI de Lausanne, à une sélection d'enquêteurs disposant d'une solide expérience dans les études sociales. Cette équipe d'enquêteurs a été spécialement formée à la problématique de l'enquête et spécifiquement affectée à la réalisation de l'étude.

Deux séances de formation d'une heure et demie ont été mises en place lors de l'envoi des lettres d'annonce (fonctionnement de la hotline et possible réalisation d'interviews CATI) et avant que ne débute la phase des relances téléphoniques. Ces deux séances de formation se sont déroulées respectivement le 8 septembre et le 11 octobre 2016.

La formation a abordé les thèmes suivants :

- contexte général de l'étude : mandant, objectifs, déroulement de l'étude, organisation et timing;
- problématique de l'étude : sujet, définitions et termes spécifiques relevant de la thématique abordée, etc. ;

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- déroulé du questionnaire : contenu, questions clés, questions filtre, etc.;
- procédure de contact : lettre d'annonce et de relance, code de sécurité, hotline, participation online, etc. ;
- argumentation : recommandations et conseils pour faire face aux refus de répondre.

Toutes les informations essentielles ont été rassemblées dans un document spécifique à l'étude qui a été mis à la disposition des enquêteurs travaillant sur l'enquête.

2.2.3 Taux d'exploitation, participation et bilan de l'utilisation des adresses

Concernant le bilan d'exploitation des adresses utilisées, l'objectif final fixé par le mandat était de parvenir à la réalisation d'au moins 2400 entretiens sur la base d'un échantillon constitué avec le plus haut degré de représentativité possible grâce à un taux de participation à l'étude d'au moins 50%.

Au terme de l'enquête, l'objectif fixé a été atteint et dépassé avec la **réalisation de 2538 entretiens**.

Un statut final d'exploitation a été attribué à chaque adresse en fonction du résultat des traitements effectués. Le tableau suivant présente le bilan de l'exploitation des adresses en les distinguant selon les principaux critères de stratification liés aux types de bibliothèques.

	TOTAL	Type		BIBLIOTHEQUE															
		BM	BSP	Eaux-Cité	Jonc-Vives	Mino-teries	Piquis	St-Jean	Serv-ette	Bas-tions	MEG	BAA	MUS						
BASE ADRESSES	5580 100.0%	3600 64.5%	1980 35.5%	900 16.1%	450 8.1%	450 8.1%	450 8.1%	450 8.1%	450 8.1%	1260 22.6%	200 3.6%	260 4.7%	260 4.7%						
Adresses invalides (retour)	187	116	71	33	13	16	7	21	12	14	47	12	6	6					
Inéligibilité (décédé, inconnu, etc.)	77	3.2%	3.6%	3.7%	2.9%	3.6%	1.6%	4.7%	2.7%	3.1%	3.7%	6.0%	2.3%	2.3%					
	1.4%	1.6%	.9%	2.1%	1.3%	.7%	1.3%	3.1%	1.6%	.9%	1.0%	1.5%	1.2%	.0%					
Sans téléphone/sans contacts	192	97	95	24	26	14	12	13	3	5	71	11	11	2					
	3.4%	2.7%	4.8%	2.7%	5.8%	3.1%	2.7%	2.9%	.7%	1.1%	5.6%	5.5%	4.2%	.8%					
Avec téléphones/sans contacts	1593	737	856	81	83	29	209	31	155	149	578	10	130	138					
	28.5%	20.5%	43.2%	9.0%	18.4%	6.4%	46.4%	6.9%	34.4%	33.1%	45.9%	5.0%	50.0%	53.1%					
En traitement (tentatives + RV)	718	654	64	269	63	147	1	125	25	24	13	45	1	5					
	12.9%	18.2%	3.2%	29.9%	14.0%	32.7%	.2%	27.8%	5.6%	5.3%	1.0%	22.5%	.4%	1.9%					
Pertes neutres / non réalisation	122	101	21	27	17	11	2	15	14	15	10	9	0	2					
	2.2%	2.8%	1.1%	3.0%	3.8%	2.4%	.4%	3.3%	3.1%	3.3%	.8%	4.5%	.0%	.8%					
Refus	59	47	12	15	6	1	4	9	6	6	5	6	0	1					
	1.1%	1.3%	.6%	1.7%	1.3%	.2%	.9%	2.0%	1.3%	1.3%	.4%	3.0%	.0%	.4%					
Timed Out	94	72	22	15	9	13	2	16	7	10	15	2	3						
	1.7%	2.0%	1.1%	1.7%	2.0%	2.9%	.4%	3.6%	1.6%	2.2%	1.2%	1.0%	.8%	1.2%					
Interview complète	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103					
	45.5%	47.7%	41.5%	46.3%	50.4%	48.0%	46.0%	45.8%	49.1%	49.6%	40.4%	51.0%	41.2%	39.6%					
BASE VALIDE	5316 100.0%	3425 64.4%	1891 35.6%	848 16.0%	431 8.1%	431 8.2%	437 8.2%	415 7.8%	431 8.1%	432 8.1%	1201 22.6%	185 3.5%	251 4.7%	254 4.8%					
INTERVIEWS COMPLETES	2538 100.0%	1717 47.7%	821 50.1%	417 49.2%	227 52.7%	216 50.1%	207 47.4%	206 49.6%	221 51.3%	223 51.6%	509 42.4%	102 55.1%	107 42.6%	103 40.6%					
- sur Base valide	47.7%	50.1%	43.4%	49.2%	52.7%	50.1%	47.4%	49.6%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.6%					
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	8.2%	8.1%	8.7%	8.8%	20.1%	4.0%	4.2%	4.1%					

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Le taux de participation n'a pas atteint les 50% de participation sur la base des adresses valides et exploitables. Cela est principalement dû au taux plus bas obtenu auprès des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales. Cela avait été pris en considération dans les hypothèses de travail avec la nécessité de travailler sur la base d'un oversample plus important pour ces usagers afin d'atteindre l'objectif fixé des 800 entretiens (cf. point 2.2.1.3). Si cet objectif a bien été atteint et dépassé avec 821 questionnaires remplis, le taux de participation est demeuré en deçà des 50% attendus.

Pour les bibliothèques municipales, les deux objectifs ont été atteints avec un taux de participation de 50% et la réalisation de 1717 entretiens à la place des 1600 prévus. On peut cependant noter le plus fort taux d'adresses demeurées en traitement téléphonique pour les bibliothèques de la Cité, de la Jonction et des Pâquis par rapport aux autres bibliothèques municipales. Cela est dû au fait que ce sont ces bibliothèques qui ont principalement fait l'objet de relances téléphoniques pour parvenir au nombre d'interviews fixé. Ces bibliothèques présentaient ainsi un déficit de participation avant la mise en place des relances téléphoniques et celles-ci ont permis de parvenir à l'objectif fixé. Corolaire à cette exploitation, un grand nombre d'adresses utilisées pour ces relances sont ainsi demeurées avec le statut « en traitement » au terme de la période d'enquête.

Ce taux de participation proche des 50% demeure tout de même un bon taux de participation pour la réalisation de l'enquête et afin de valider la représentativité des échantillons constitués, nous présentons ci-dessous la comparaison entre la structure sociodémographique des échantillons initiaux d'adresses exploités et celle observée dans les échantillons des participants. Nous pouvons constater que ces structures sont très proches, ce qui valide la consistance et la représentativité des échantillons obtenus au terme de l'enquête. Cependant, il nous faut noter quelques différences tant au niveau des structures initiales que dans les échantillons de répondants qui pourront être mises en perspective dans les analyses de résultats (chapitres 3 et 4).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



En % ⁶	Total BM		Cité		Eaux-Vives		Jonction		Minoteries		Pâquis		St-Jean		Servette	
Sexe	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.
Homme	34	32	37	36	32	28	34	29	32	31	33	32	33	33	30	29
Femme	66	68	63	64	68	72	66	71	68	69	67	68	67	67	70	71
Age																
18-24 ans	13	10	17	14	10	6	16	12	8	5	11	10	16	13	10	6
25-34 ans	15	12	16	12	12	9	16	16	10	9	18	13	14	10	14	13
35-44 ans	19	17	18	15	15	13	19	19	21	18	23	23	24	19	16	13
45-54 ans	17	18	16	18	15	14	18	16	19	19	20	21	18	22	17	19
55-64 ans	14	17	14	15	18	22	13	15	13	17	12	14	12	17	16	18
65-74 ans	13	17	12	17	17	24	11	15	15	19	11	14	8	11	15	19
+ 75 ans	9	10	7	9	12	13	7	7	13	13	5	6	6	8	12	13
Inscription																
1 an et -	26	20	22	18	27	22	29	22	18	12	34	28	39	29	19	14
2-5 ans	15	14	12	12	12	12	18	16	14	13	16	15	20	20	14	14
6-10 ans	12	12	14	12	10	9	12	15	10	7	12	11	16	18	10	8
11-15 ans	13	14	13	14	9	7	12	13	9	8	12	15	21	29	13	10
16-20 ans	11	12	14	14	11	14	9	12	11	13	8	9	4	3	14	17
+ 20 ans	24	29	26	30	30	37	20	24	38	46	18	23	1	1	31	38
Résidence																
Ville GE	70	70	47	44	75	74	63	67	64	60	90	90	87	88	85	87
Reste canton	30	30	53	56	25	26	37	33	36	40	10	10	13	12	15	13
Total	3600	1717	900	417	450	227	450	216	450	207	450	206	450	221	450	223

En % ⁷	Total BSP		BGE-Bastions		BAA		MEG		BGE-Musicale	
Sexe	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.
- Homme	42	43	45	46	35	35	42	42	40	35
- Femme	58	57	55	54	65	65	58	58	60	65
Age										
- 18-24 ans	21	20	23	22	24	17	20	22	12	10
- 25-34 ans	32	27	35	31	33	28	26	19	21	13
- 35-44 ans	17	16	15	13	16	18	16	19	25	29
- 45-54 ans	11	12	9	10	13	12	20	18	14	16
- 55-64 ans	10	12	9	11	7	11	11	13	16	17
- 65-74 ans	6	8	6	8	5	10	5	5	10	12
- + 75 ans	3	4	3	5	2	6	3	3	2	2
Inscription										
- 1 an et -	20	18	17	15	22	17	31	28	24	25
- 2-5 ans	29	28	30	30	31	28	32	30	19	18
- 6-10 ans	22	21	23	20	19	22	17	21	23	22
- 11-15 ans	20	24	20	25	21	24	15	14	27	23
- 16-20 ans	8	10	9	10	7	9	5	8	8	11
Résidence										
- Ville GE	52	52	53	52	54	53	48	46	54	53
- Reste canton	48	48	47	48	46	47	52	54	46	47
Total	1980	821	1260	509	200	107	260	102	260	103

L'observation de la structure de ces échantillons, tant initiaux que ceux des participants, nous conduit à relever tout d'abord quelques éléments relatifs à ce qui peut être considéré comme la

⁶ Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.

⁷ Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



composition de base des publics des bibliothèques municipales (« public » tel que défini en tant que population de l'étude ; cf. point 2.2.1.2) :

- Les bibliothèques des Eaux-Vives et de la Jonction présentent une plus forte proportion d'utilisateurs féminins.
- La bibliothèque de la Cité présente une proportion légèrement plus prononcée d'utilisateurs résidant en dehors de la Ville de Genève (53%) alors que la proportion d'utilisateurs résidant en Ville de Genève est fortement majoritaire pour les autres bibliothèques municipales (75% à 90%) à l'exception des bibliothèques de la Jonction et des Minoteries (63%).
- Les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries et de la Servette se caractérisent par un public d'utilisateurs globalement plus âgé et fréquentant la bibliothèque depuis plus longtemps. La bibliothèque de Saint-Jean se distingue de toutes les autres avec un public d'utilisateurs plus jeunes et fréquentant la bibliothèque depuis plus récemment.
- La structure des échantillons de participants est globalement en ligne avec les échantillons initiaux dans toutes les bibliothèques avec cependant une surreprésentation des personnes plus âgées et fréquentant la bibliothèque depuis plus de 20 ans ($\pm$ 5-8%) au détriment des catégories d'utilisateurs les plus jeunes et de ceux fréquentant la bibliothèque depuis moins d'une année qui demeurent sous représentées. Cette surreprésentation d'utilisateurs plus âgés et plus anciens doit être gardée à l'esprit lors de l'analyse des résultats (chapitre 3) puisqu'ils ont un poids plus important dans les pratiques observées et dans les jugements portés sur les prestations et services des bibliothèques. Ce constat démontre également la plus forte volonté de participation des personnes qui représentent le public le plus fidèle et dénote d'un plus fort attachement de ces personnes à leurs bibliothèques.

Concernant les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, nous pouvons relever que :

- Les bibliothèques BGE-La Musicale et BAA présentent une plus forte proportion d'utilisateurs féminins.
- Les bibliothèques BGE-La Musicale et BAA présentent une plus forte proportion d'utilisateurs âgés ou fréquentant la bibliothèque depuis plus longtemps.
- Comme pour les bibliothèques municipales, on constate une surreprésentation des personnes plus âgées dans l'échantillon des participants à l'enquête au détriment des catégories d'utilisateurs les plus jeunes mais cet écart y est moins marqué. Cette surreprésentation d'utilisateurs plus âgés doit également être gardée à l'esprit lors de l'analyse des résultats (chapitre 4) pour juger des pratiques observées et des évaluations portées sur les prestations et services des bibliothèques même si la similarité des structures sociodémographiques observées est très forte.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Enfin, au terme de la période d'enquête, on constate que les objectifs ont été atteints et clairement dépassés en ce qui concerne le nombre minimum d'entretiens souhaités sur l'ensemble des bibliothèques retenues pour l'enquête.

Atteinte des objectifs			
	Objectif	Réalisé	% atteint
Bibliothèque municipale de la Cité	400	417	104%
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	200	227	114%
Bibliothèque municipale de la Jonction	200	216	108%
Bibliothèque municipale des Minoteries	200	207	104%
Bibliothèque municipale des Pâquis	200	206	103%
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	200	221	111%
Bibliothèque municipale de la Servette	200	223	112%
Total Bibliothèques municipales	1600	1717	107%
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	500	509	102%
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	100	102	102%
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	100	107	107%
Bibliothèque de Genève - La musicale	100	103	103%
Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	800	821	103%
Total	2400	2538	106%

2.2.3.1 Mode de participation (et relances téléphoniques)

88% des questionnaires ont été remplis online alors que 12% ont été réalisés par entretien téléphonique.

	TOTAL	Type		BIBLIOTHEQUE											
		BM	BSP	Eaux- Cité	Vives	Jonc- tion	Minoteries	Pâquis	St-Jean	Servette	Bastions	MEG	BAA	MUS	
INTERVIEWS COMPLETES	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103	
- sur Base valide	47.7%	50.1%	43.4%	49.2%	52.7%	50.1%	47.4%	49.6%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.6%	
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	8.2%	8.1%	8.7%	8.8%	20.1%	4.0%	4.2%	4.1%	
Participation Online	2232	1459	773	363	192	181	181	163	193	186	484	94	99	96	
	87.9%	85.0%	94.2%	87.1%	84.6%	83.8%	87.4%	79.1%	87.3%	83.4%	95.1%	92.2%	92.5%	93.2%	
CATI	306	258	48	54	35	35	26	43	28	37	25	8	8	7	
	12.1%	15.0%	5.6%	12.9%	15.4%	16.2%	12.6%	20.9%	12.7%	16.6%	4.9%	7.8%	7.5%	6.8%	

Avant que ne débutent les relances téléphoniques (soit environ deux semaines et demi après l'envoi de la lettre de relance), certaines bibliothèques municipales (bibliothèques de la Cité, de la Jonction et des Pâquis comme déjà mentionné plus haut) disposaient d'un nombre de questionnaires remplis online déficitaire par rapport à l'objectif d'entretiens attendu. Dans un premier temps les relances téléphoniques se sont donc principalement concentrées sur ces bibliothèques afin de parvenir aux objectifs fixés. Il est donc normal que ces efforts d'exploitation et

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



de traitement des adresses se retrouvent dans les modalités de participation des personnes à l'enquête avec un nombre d'entretiens réalisés par téléphone plus marqué dans ces différentes bibliothèques. Dans un deuxième temps les relances téléphoniques ont été élargies aux autres zones.

A noter d'ailleurs que ces relances téléphoniques n'ont pas systématiquement donné lieu à un entretien téléphonique. En effet, pour de nombreux ménages contactés, la relance téléphonique tenait lieu de « reminder » et ils indiquaient ainsi qu'ils allaient remplir le questionnaire online durant les jours suivants. Dans ce cas, les enquêteurs fixaient d'entente un rendez-vous téléphonique avec la personne une semaine après et rappelaient le ménage si le questionnaire correspondant n'avait toujours pas été rempli online.

2.2.3.2 Durée de l'interview

La durée nécessaire aux répondants pour remplir le questionnaire online est automatiquement calculée par le programme d'enquête. Au terme de l'enquête, la durée moyenne d'interview était supérieure à la durée initialement prévue de 20 minutes et a atteint 26 minutes. Cependant, la prise en compte de la moyenne tronquée à 5%, qui relativise la forte variabilité existant sur la manière dont les personnes consacrent leur temps au remplissage du questionnaire, présente une durée moyenne de 17 minutes. La réalisation des entretiens téléphoniques qui nécessitait la mise en place d'une procédure de vérification (validation de la personne cible sélectionnée et de son éligibilité) conduit à une durée moyenne de 24 minutes. Globalement, nous pouvons considérer que la durée de remplissage du questionnaire était, toutes mesures confondues, proche de la durée moyenne attendue de 20 minutes.

Durée moyenne en minutes	Interview online (n=2232)	Interview CATI (n=306)
- Moyenne	25.9 mn.	24.0 mn.
- Moyenne tronquée à 5%	16.7 mn.	23.7 mn.
- Médiane	14.8 mn.	24.0 mn.

2.2.3.3 Reporting et livraison des données

Un document de reporting a été livré de manière hebdomadaire au mandant dès le début de l'enquête afin de suivre l'évolution de la participation à l'enquête. Ce document est mis en annexe de ce rapport et présente le bilan d'exploitation des adresses et le taux de participation des usagers à l'enquête.

Conformément au mandat, LINK a livré à l'UPP le fichier sous format SPSS contenant toutes les données de l'enquête des personnes ayant participé aux interviews.



2.3 Enquête auprès des non usagers

2.3.1 Dispositif d'enquête : CATI POOL

L'enquête auprès des **non usagers des bibliothèques du DCS** a été réalisée sur la base d'un **sondage téléphonique** représentatif auprès de la population genevoise.

L'enquête téléphonique a été réalisée sur la base de numéros de téléphone qui couvrent l'ensemble de la population. Cette technique mise en place par LINK sous le nom CATI POOL a été développée pour faire face à la difficulté grandissante de couvrir l'ensemble de la population lors de la réalisation d'enquêtes à partir des seuls numéros de raccordement de téléphonie fixe disponibles dans les annuaires téléphoniques. Pour faire face à cette perte de représentativité, puisque les ménages avec raccordement fixe ne couvrent plus que 70% à 80% de la population et que cette proportion décroît continuellement au profit de ménages disposant de connexions uniquement mobiles, la technique CATI POOL permet de réaliser des sondages en échantillonnant des ménages qui ont divers types de connexions et de raccordements téléphoniques.

L'échantillonnage, lors de sondages réalisés selon la technique CATI POOL, est effectué sur la base de ménages qui ont déjà été contactés par LINK et qui ont donné un accord de principe pour participer à une enquête téléphonique. Ces ménages ont été recrutés sur la base de différentes sources ou techniques pour générer les numéros de téléphones mobiles et fixes. Cette connaissance a posteriori des types de téléphonie du ménage (uniquement mobiles, mobile et fixe, uniquement fixe) permet ensuite de procéder à des échantillonnages qui garantissent que tous les types de téléphonie (connexions mobiles et raccordements fixes) seront représentés dans les échantillons d'adresses constitués et exploités. Grâce à cette technique, LINK dispose de plus de 200'000 ménages actifs (ajout de 80'000 ménages par année) pour réaliser des enquêtes téléphoniques qui couvrent 98% de la population. Les individus sont ainsi sélectionnés aléatoirement selon une double stratification des types de téléphonie du ménage et selon une structure sociodémographique déterminée.

2.3.2 Echantillonnage et taille d'échantillon

L'enquête téléphonique a été réalisée sur la base d'un **échantillon de 600 personnes**. Cet échantillon a été structuré selon les critères sociodémographiques sexe et âge de la population du canton de Genève (source OCSTAT) et selon un quota disproportionnel relatif à la résidence de la personne en Ville de Genève ou dans le reste du canton. L'objectif était de surreprésenter la population résidante de la Ville de Genève afin de disposer de résultats plus consistants pour ce sous-échantillon de la population. L'ensemble de ces critères ont été pondérés dans l'analyse des résultats en fonction de leurs poids réel dans la population genevoise. Le tableau ci-dessous illustre la structure de l'échantillon tant du point de vue des critères sexe âge que du point de vue du critère géographique en présentant les effectifs des personnes interrogées en valeurs brutes et en valeurs pondérées afin de respecter les poids démographiques réels.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



	Effectifs bruts	Effectifs Pondérés
Sexe et Age		
- <i>Homme 18 – 34 ans</i>	78	82 (13.6%)
- <i>Homme 35 – 49 ans</i>	86	85 (14.2%)
- <i>Homme 50+ ans</i>	126	120 (20.0%)
- <i>Femme 18 – 34 ans</i>	68	83 (13.9%)
- <i>Femme 35 – 49 ans</i>	89	88 (14.6%)
- <i>Femme 50+ ans</i>	153	142 (23.7%)
Résidence		
- <i>Ville de Genève</i>	400	255 (42.5%)
- <i>Reste du canton</i>	200	345 (57.5%)
Total	600	600

2.3.3 Réalisation des interviews téléphoniques

Pour la réalisation de l'enquête téléphonique auprès des non usagers, nous avons procédé, au sein de notre laboratoire CATI de Lausanne, à une sélection d'enquêteurs disposant d'une solide expérience dans les études sociales. Cette équipe d'enquêteurs a été spécialement formée à la problématique de l'enquête et spécifiquement affectée à la réalisation de l'étude.

Une séance de formation d'une heure et demie a été mise en place avant que ne débute l'enquête téléphonique afin d'instruire les enquêteurs sur l'objectif et le contenu de l'enquête. Cette séance de formation s'est déroulée le 4 octobre 2016.

La formation a abordé les thèmes suivants :

- contexte général de l'étude : mandant, objectifs, déroulement de l'étude, organisation et timing;
- problématique de l'étude : sujet, définitions et termes spécifiques relevant de la thématique abordée, etc. ;
- déroulé du questionnaire : contenu, questions clés, questions filtre, etc.;
- argumentation : recommandations et conseils pour faire face aux refus de répondre.

Les enquêteurs ont été contrôlés et encadrés par des superviseurs et le chef de projet durant la totalité de la période d'enquête. Ce suivi en continu devait permettre de réagir immédiatement et in situ à tous les problèmes pouvant survenir.

2.3.4 Elaboration du questionnaire

LINK a proposé une première version de questionnaire adaptée à la passation de l'entretien téléphonique CATI. L'adaptation successive des versions de travail ainsi que la version définitive du questionnaire ont été réalisées en étroite collaboration avec l'UPP.

Le questionnaire utilisé pour l'enquête auprès des non usagers a été élaboré à la suite du questionnaire pour les usagers et reprenait ainsi un certain nombre de questions qui pouvaient être communes aux deux populations interrogées. Des questions plus spécifiques ont été élaborées et

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



portaient d'une part sur la définition du profil de non usager en devant définir un certain nombre de critères d'éligibilité (cf. point 6.1) et abordait d'autre part les motifs de non fréquentation des bibliothèques et divers aspects permettant d'identifier les facteurs de frein et les éléments d'attractivité des bibliothèques du DCS auprès de la population des non usagers.

La durée moyenne du questionnaire devait être d'environ 10 minutes. Au final la durée moyenne du questionnaire s'est révélée nettement supérieure à ce qui avait été prévu et s'est établie à 17 minutes. Ce dépassement est dû au fait que l'UPP a souhaité poser un nombre plus important de questions et que certaines d'entre elles ont été posées de manière ouverte (formulation spontanée des réponses).

2.3.5 Période de réalisation de l'enquête

L'enquête téléphonique auprès des non usagers s'est déroulée entre le 4 octobre et le 25 octobre 2016.

2.4 Etat des lieux : enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS

2.4.1 Démarche de récolte d'information auprès des responsables des bibliothèques du DCS

En parallèle à l'enquête auprès des usagers, un certain nombre d'information ont été récoltées auprès des différentes bibliothèques du DCS. La démarche a d'abord consisté à informer préalablement les diverses directions des bibliothèques du DCS de manière à pouvoir identifier un interlocuteur chargé de livrer les informations. Cette démarche préalable a été effectuée à la fin du mois de juin 2016 par l'UPP qui a ensuite livré la liste des interlocuteurs à LINK afin que l'institut puisse transmettre électroniquement un code d'accès personnalisé à ces différents responsables pour leur permettre d'accéder à un questionnaire en ligne afin de récolter les diverses informations.

Suite à cette identification, un interlocuteur spécifique a été désigné pour répondre, la plupart du temps, pour un ensemble de bibliothèques comme le montre le tableau ci-dessous.

Interlocuteurs bibliothèques DCS	
	n
Interlocuteur 1	Bibliothèques municipales : sections Adultes et Enfants
Interlocuteur 2	Bibliothèques d'art et d'archéologie (BAA) et du Musée Ariana (section BAA)
Interlocuteur 3	Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)
Interlocuteur 4	Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)
Interlocuteur 5	Bibliothèques du Muséum d'histoire naturelle (MHN) et du Musée d'histoire des sciences (section MHN)
Interlocuteur 6	Bibliothèques de Genève site Bastions (BGE), Centre d'Iconographie (BGE), du Musée Voltaire (BGE) et de La Musicale (BGE)

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

**2.4.2 Période de réalisation de l'enquête**

Le 19 juillet 2016, LINK a adressé un courrier électronique à l'ensemble des responsables de bibliothèques pour répondre au questionnaire « Etat des lieux ». Après réception, le responsable pouvait directement accéder au questionnaire en cliquant sur le lien personnalisé contenu dans le message électronique afin de commencer à remplir le questionnaire.

Le message indiquait un premier délai au 31 août 2016. Etant donné la période de vacances estivales, le délai a été prolongé et l'ensemble des questionnaires ont été considérés comme complétés au 25 septembre 2016.

Tous les responsables identifiés et contactés ont participé à ce relevé d'information et ont rempli les questionnaires reçus.

2.5 Présentation des résultats

L'analyse des résultats que nous présentons dans les chapitres 3 et 4 est destinée à brosser un portrait global des usagers des bibliothèques du DCS. Ce portrait tient cependant compte des spécificités des bibliothèques et de leurs publics. C'est la raison pour laquelle nous avons délibérément choisi de présenter de manière séparée les résultats concernant les bibliothèques municipales d'une part et ceux relevant des bibliothèques scientifiques et patrimoniales d'autre part.

Les résultats présentés n'ont pas été pondérés car il n'est selon nous pas pertinent de surreprésenter ou de sous représenter un public de bibliothèques par rapport à toutes les autres là aussi pour tenir compte des spécificités des publics de chacune. Pour les bibliothèques municipales nous présentons cependant dans les graphiques des résultats et des chiffres portant sur l'ensemble des usagers interrogés de manière à mettre en évidence d'éventuelles spécificités de certaines bibliothèques municipales par rapport à d'autres. Cela part ainsi du principe qu'on pourrait considérer globalement la population des usagers des bibliothèques municipales comme plus homogène du point de vue des pratiques de fréquentation ou d'usages. Pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, cette comparaison d'ensemble s'avère moins pertinente étant donné que leur spécialisation en matière de collections laisse supposer des publics plus spécifiques dont tant les pratiques de fréquentation ou d'usages que les attentes pourraient plus fortement varier.

Des résultats concernant les bibliothèques plus spécifiques sont également systématiquement relevés quand ceux-ci se distinguent très nettement des valeurs relevées pour le « groupe » auquel elles appartiennent. Le choix de cet angle d'analyse tient justement à rendre compte de la diversité et de la spécificité des publics de ces différentes bibliothèques qui ont elles aussi des offres différentes et pas toujours comparable entre elles.

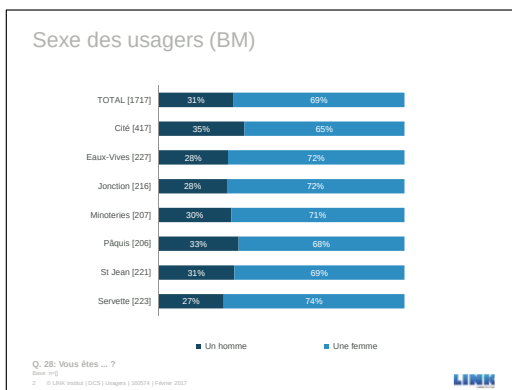
Enfin dans les graphiques présentés, il faut garder à l'esprit que les pourcentages observés au total sont toujours assez fortement influencés par les effectifs des deux bibliothèques qui ont été surreprésentées (bibliothèque de la Cité pour les bibliothèques municipales et bibliothèque de Genève site Bastions pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales) étant donné que ces bibliothèques concernent un plus grand nombre d'usagers interrogés par rapport aux autres bibliothèques.



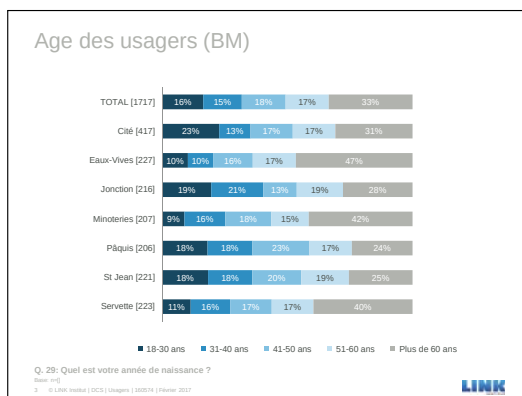
3 Résultats : enquête auprès des usagers des bibliothèques municipales

3.1 Caractéristiques des usagers des bibliothèques municipales

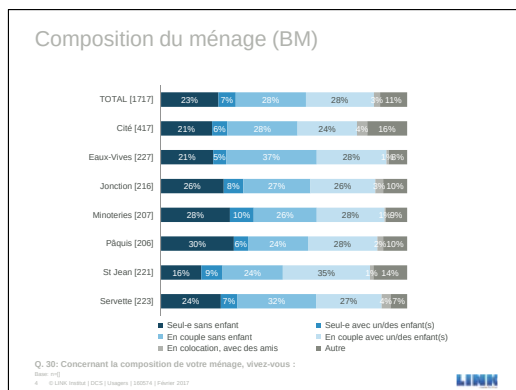
Les usagers des bibliothèques municipales se caractérisent par une population plus fortement féminine (69%)⁸ et plutôt âgée avec 50% d'usagers âgés de plus de 50 ans (âge moyen de 51 ans). Si la proportion d'usagers féminins est équivalente pour les différentes bibliothèques municipales, le public des bibliothèques de la Cité, de la Jonction, des Pâquis et de Saint-Jean est comparativement plus jeune (plus forte proportion des 18-30 ans).



⁸ Il faut garder à l'esprit que les usagers tels que décrits dans ce rapport sont les usagers tels que définis comme notre population d'étude (cf. point 2.2.1.2). Ainsi ce taux d'usagers féminins est ainsi très clairement en ligne avec les caractéristiques de la population de référence telle qu'observée avant participation (cf. points 2.2.1.5 ou 2.2.3). Un écart est cependant observé avec la population d'usagers actifs dans son ensemble puisque sur cette base, les bibliothèques municipales comprenaient 60% d'usagers féminins en 2015.



Globalement, un tiers des usagers des bibliothèques municipales déclare vivre en ménage avec un ou des enfant(s). Cette proportion est plus forte pour la bibliothèque de Saint-Jean (44%) alors qu'on observe une plus forte proportion de personnes déclarant vivre seules parmi les usagers des bibliothèques des Minoteries et des Pâquis.

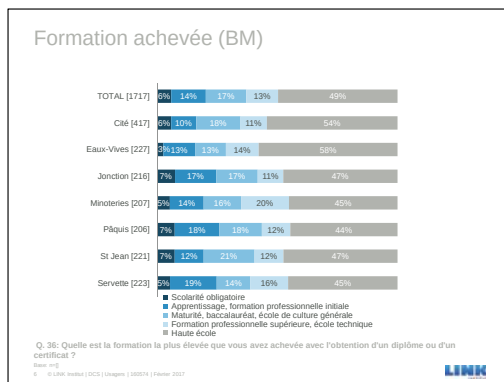




Par ailleurs, 22% des personnes interrogées déclarent avoir un enfant mineur inscrit à la bibliothèque avec une proportion plus marquée pour la bibliothèque de St-Jean (31%) alors que c'est pour la bibliothèque de la Cité que cette proportion est la plus faible (14%).

45% des usagers des bibliothèques municipales déclarent être actifs professionnellement (temps plein et temps partiel). Sinon ce sont 11% d'usagers qui se déclarent en formation et 29% à la retraite. On retrouve une corrélation avec l'âge puisqu'on observe une plus forte proportion d'usagers retraités dans les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries ou de la Servette (resp. 38% et 35%) alors que la proportion d'usagers en formation est plus prononcée dans les bibliothèques de la Cité ou de la Jonction (resp. 16% et 14%).

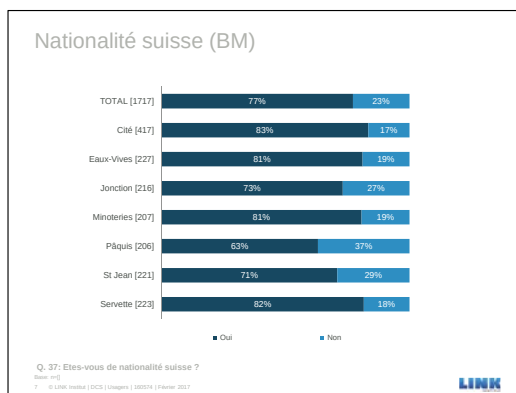
En matière de formation achevée, 49% des usagers déclarent une formation de type universitaire ou haute école avec une proportion plus prononcée dans les bibliothèques de la Cité ou des Eaux-Vives (resp. 54% et 58%).



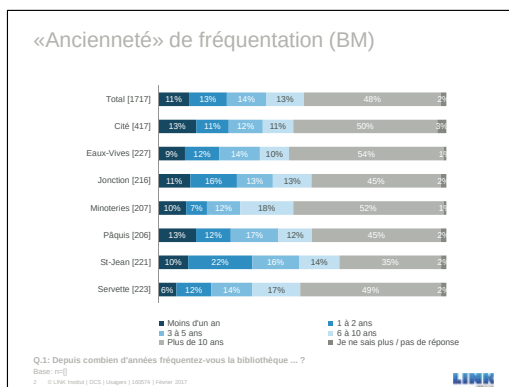
Concernant la nationalité des usagers, 77% d'entre eux se déclarent de nationalité suisse mais cette proportion est nettement moins prononcée dans les bibliothèques des Pâquis, de la Jonction et de Saint-Jean ce qui est le reflet de la structure sociodémographique des populations de ces quartiers. Cependant ce chiffre nous indique que la population d'origine étrangère fréquente également les bibliothèques municipales de leur quartier.

SÉANCE DU 12 SEPTEMBRE 2018 (soir) 2353

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

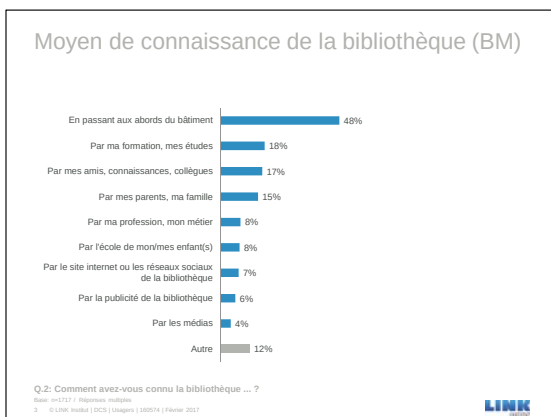


Le public des bibliothèques municipales se caractérise par une forte proportion d'habités puisque 48% des usagers interrogés déclarent fréquenter leur bibliothèque depuis plus de 10 ans. Les nouveaux usagers, soit ceux fréquentant la bibliothèque depuis 2 ans et moins, représentent 24% des usagers interrogés. Cette proportion d'usagers « récents » est plus marquée pour la bibliothèque municipale de Saint-Jean où elle atteint 33%.





A la question de savoir comment les usagers ont connu leur bibliothèque, on constate que la raison la plus fréquemment mentionnée est la raison géographique, soit le fait d'habiter le quartier et d'avoir connu la bibliothèque en passant aux abords du bâtiment. Les deux autres raisons les plus souvent retenues concernent la formation et les études (18%) ou alors le réseau de connaissance ou familiale (resp. 17% et 15%).



Les différences significatives constatées entre les différentes bibliothèques municipales sont les suivantes :

- la raison « géographique » est clairement moins mentionnée pour la bibliothèque de la Cité (20%) pour laquelle les usagers déclarent plus fortement l'avoir connue par leur formation (34%) ou leur réseau social (~23%) ;
- la raison « géographique » est plus fortement évoquée par les usagers des bibliothèques de Saint-Jean ou de la Jonction (resp. 67% et 62%) ;
- le fait d'avoir connu la bibliothèque par l'école de l'enfant est plus fréquemment évoqué par les usagers des bibliothèques des Pâquis ou de Saint-Jean (~12%) ;
- enfin les usagers de la bibliothèque de la Jonction déclarent plus fréquemment que les autres avoir connu leur bibliothèque par le site internet ou les réseaux sociaux de la bibliothèque (13%).

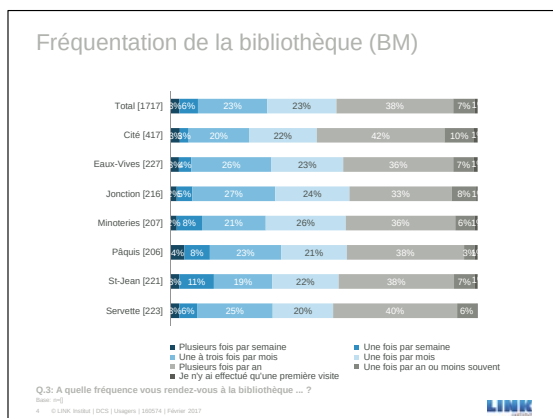
Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



3.2 Modalités de fréquentation des bibliothèques municipales

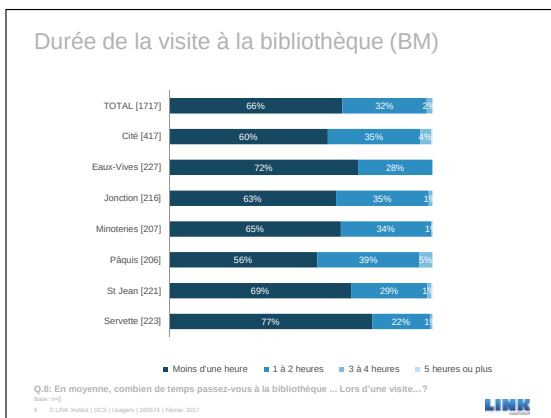
Globalement, plus de la moitié des usagers interrogés fréquentent leur bibliothèque au moins une fois par mois (54%). C'est dans les bibliothèques de Saint-Jean et des Pâquis que l'on trouve les usagers les plus assidus avec respectivement 14% et 13% de personnes déclarant se rendre dans leur bibliothèque au moins une fois par semaine.

On peut noter que cette intensité de fréquentation n'est pas liée à l'ancienneté de fréquentation. Ainsi, et globalement, on ne va pas plus fréquemment dans sa bibliothèque parce qu'on la fréquente depuis plus longtemps.



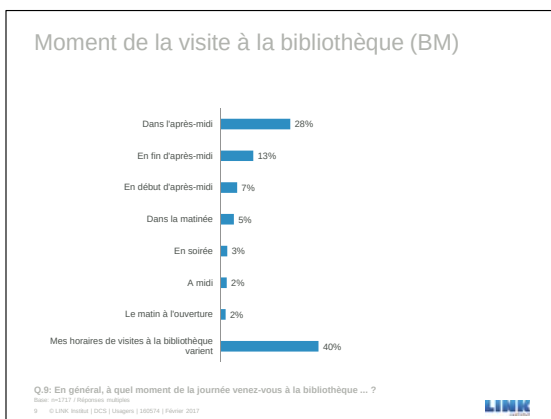
66% des usagers déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque et 32% de 1 à 2 heures ce qui caractérise globalement un séjour plutôt court dans le lieu⁹. C'est dans les bibliothèques de la Cité et des Pâquis que l'on trouve des usagers qui déclarent les plus fortes durées de fréquentation.

⁹ Il faut garder à l'esprit que l'enquête porte sur une définition d'usagers actifs ayant emprunté au moins un document au cours des 12 derniers mois et qu'on ne parle donc pas de « séjournants » qui pourraient avoir des modes de fréquentation différents.



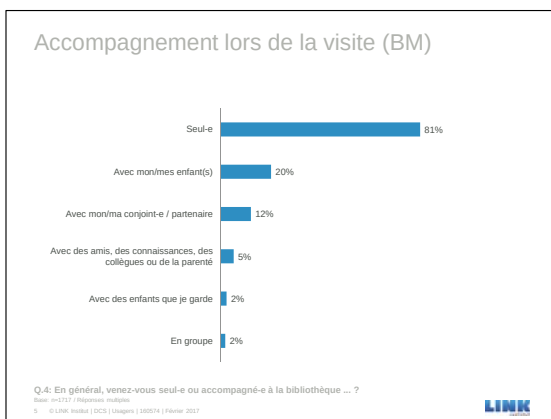
Si on peut considérer que la durée de visite de la bibliothèque se situe autour d'une heure en moyenne, la grande majorité des usagers considèrent que leurs horaires de visite à la bibliothèque varient. Pour les personnes qui ont pu indiquer le moment de la journée de leur visite, c'est principalement durant l'après-midi ou la fin de l'après-midi que se déroulent ces visites (resp. 28% et 13%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Les usagers de la bibliothèque de la Cité sont plus nombreux à citer les horaires de la matinée et de midi (resp. 15% et 6%) par rapport à ceux des autres bibliothèques municipales qui retiennent plus fortement les horaires d'après-midi ou de fin d'après-midi.

Outre les modalités de fréquentation en matière de régularité ou d'horaire, il a aussi été demandé aux usagers s'ils étaient accompagnés lorsqu'ils fréquentaient la bibliothèque. 81% des usagers interrogés déclarent fréquenter leur bibliothèque seul(e) contre 20% qui indiquent la fréquenter avec leur enfant(s). Les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean la fréquentent plus fortement avec leur enfant (34%) alors que la fréquentation de la bibliothèque avec des amis ou en groupe est plus fortement le fait des bibliothèques de la Cité ou des Pâquis.



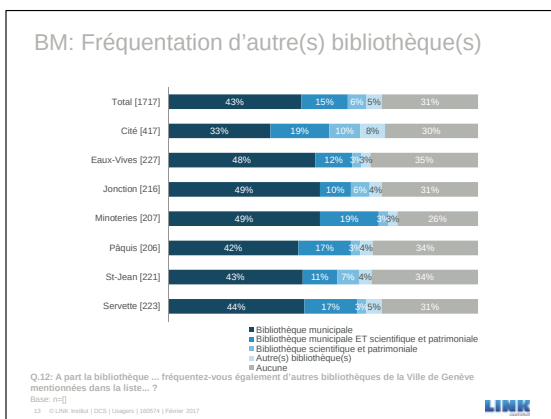
Concernant ce mode de fréquentation on observe de nombreuses corrélations avec l'âge ou avec le statut d'activité socioprofessionnelle :

- Les personnes âgées entre 18 et 30 ans ou se déclarant en formation disent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque avec des amis ou en groupe (resp. 18% et 8%) ;
- Les personnes âgées entre 31 et 50 ans déclarent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque avec leur(s) enfant(s) (46%) ;
- Les personnes âgées de plus de 51 ans ou se déclarant à la retraite mentionnent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque seule (90%).

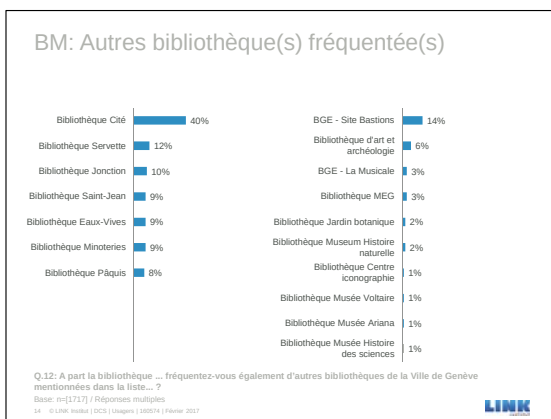
3.3 Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation

A la question de savoir quelle(s) autre(s) bibliothèques(s) de la Ville de Genève sont fréquentées par les usagers, on note que près d'un tiers d'entre eux ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques que ce soit les différentes bibliothèques listées de la Ville de Genève ou tout autre bibliothèque du canton. Sur l'ensemble, 58% déclarent fréquenter une autre bibliothèque municipale et si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (municipales et scientifiques et patrimoniales), ce sont 64% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



La bibliothèque de la Cité présente la plus faible proportion d'utilisateurs déclarant fréquenter une autre bibliothèque municipale (52%). Par contre, si l'on se base sur les mentions des autres bibliothèques fréquentées, c'est la bibliothèque municipale qui est la plus citée (40%). Sans surprise la deuxième bibliothèque la plus citée comme autre bibliothèque fréquentée est la bibliothèque de Genève (site Bastions) avec 14% de mentions.



La bibliothèque de la Cité est plus fortement citée comme autre bibliothèque fréquentée par les usagers des bibliothèques des Minoteries et des Eaux-Vives (resp. 63% et 59%) tout comme nous pouvons noter que les usagers de la bibliothèque de la Cité citent plus fortement ces deux bibliothèques municipales également. Dans cette même perspective des plus fortes citations croisées on relèvera la bibliothèque de Saint-Jean avec celle de la Servette ou la bibliothèque des Minoteries avec celle de la Jonction.

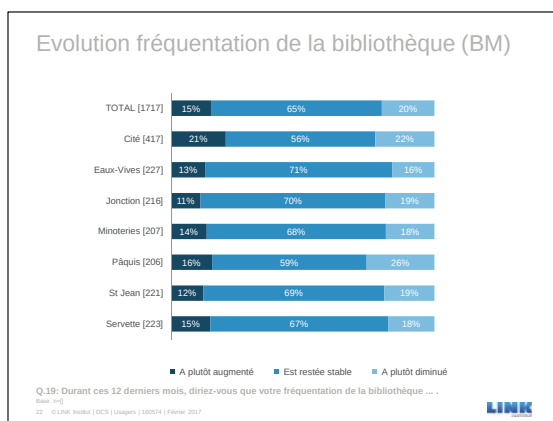
Ces quelques relations semblent démontrer que les usagers n'hésitent pas à fréquenter une autre bibliothèque municipale qui n'est pas trop éloignée de leur quartier et que la bibliothèque de la Cité exerce une attraction plus large comme bibliothèque municipale de référence. Le choix et la variété plus vastes des documents proposés et sa position centrale du point de vue géographique sont sans doute deux facteurs importants qui conduisent les usagers des autres bibliothèques municipales à la fréquenter.

Aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (65%). Cependant pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une diminution de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une augmentation).

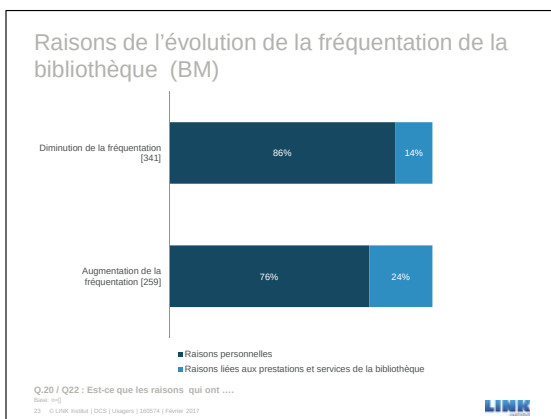
On observe de faibles différences entre les bibliothèques municipales. L'augmentation de fréquentation s'avère un peu plus marquée pour la bibliothèque de la Cité alors que la diminution est plus fréquemment déclarée par les usagers de la bibliothèque des Pâquis. Concernant l'intensité de fréquentation, la relation observée est plutôt positive puisque les usagers les plus assidus mentionnent plus fortement une augmentation de la fréquentation (22% pour ceux qui fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par mois) alors que la diminution de fréquentation est plus



souvent mentionnée chez ceux qui fréquentent la bibliothèque « seulement » plusieurs fois par an ou moins souvent (resp. 27% et 37%).



Globalement les raisons évoquées par les personnes qui déclarent une augmentation ou une diminution de la fréquentation de la bibliothèque sont avant tout d'ordre personnel et ne sont que faiblement liées à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque. Cela apparaît comme un indicateur positif de la satisfaction des usagers qui ne remet pas en cause leur fréquentation de la bibliothèque puisque les raisons pouvant être imputées aux prestations ou services proposés sont moins fortement mentionnées en cas de diminution de la fréquentation.



Comme les usagers ont très majoritairement fait référence à des raisons personnelles pour faire état de l'augmentation ou de la diminution de la fréquentation de la bibliothèque (resp 76% et 86%), c'est un faible nombre de personnes qui ont indiqué des raisons liées aux prestations et services des bibliothèques et qui ont été amenées à sélectionner les différentes raisons proposées (resp. n=63 ou 24% en cas d'augmentation et n=46 ou 14% en cas de diminution).

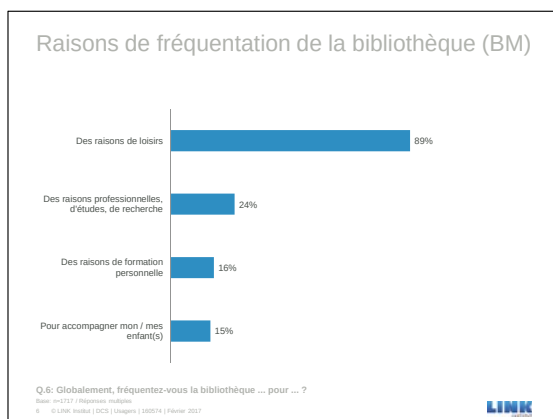
Pour les usagers qui justifient la diminution de fréquentation avec des raisons liées aux prestations ou services offerts par la bibliothèque, l'horaire non adapté aux besoins propres de la personne est la raison la plus fortement choisie parmi une série de diverses raisons proposées et est ainsi retenu par un peu moins de la moitié de ces répondants. Les autres raisons obtiennent des scores compris entre 28% et 15% (peu de nouveautés, mauvaises conditions de travail, mauvais accueil, problèmes de prêt, etc.). Cependant avec un effectif aussi faible, il n'est pas possible de considérer ces différents aspects comme significatifs pour pouvoir expliquer (motiver) une possible baisse de la fréquentation.

Pour les usagers qui déclarent une augmentation de fréquentation et qui invoquent des raisons liées aux prestations ou services offerts par la bibliothèque, le choix et la variété des collections ainsi que la qualité de l'accueil sont les raisons les plus citées (resp. 73% et 62%). On trouve ensuite la mise à disposition de nouveautés et l'horaire d'ouverture adapté aux besoins propres de la personne (resp. 54% et 41%). Mais là aussi le faible effectif sur lequel sont basés ces pourcentages ne nous permet pas de considérer ces différents aspects comme significatifs pour pouvoir expliquer (motiver) une possible augmentation de la fréquentation de la bibliothèque.



3.4 Raisons et motivations des visites à la bibliothèque

La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle des loisirs avec 89% de mentions. Les raisons professionnelles, d'études ou de recherche viennent loin derrière avec 24% de mentions. Ces dernières raisons sont d'ailleurs plus prononcées auprès des usagers de la bibliothèque de la Cité (32%).

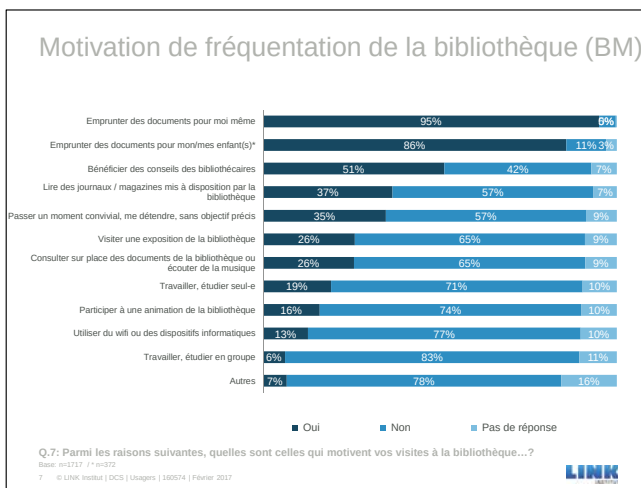


On note que les raisons liées à la profession ou aux études n'ont pas d'effet sur l'intensité de la fréquentation puisque les répondants qui citent principalement ces raisons ne viennent pas plus souvent à la bibliothèque. Par contre la raison des loisirs est plus prononcée parmi les répondants qui fréquentent la bibliothèque depuis plus longtemps (raisons des loisirs mentionnée à 95% pour ceux qui déclarent plus de 10 ans de fréquentation contre 77% pour ceux qui déclarent 2 ans et moins). On retrouve d'ailleurs les mêmes corrélations d'âge et d'activité que celles notées plus haut pour le mode de fréquentation de la bibliothèque (âge élevé et situation de retraite plus liées aux raisons des loisirs ; jeune âge et situation d'actif plus liées aux raisons de formation).

Si la raison de la fréquentation de la bibliothèque a été posée de manière globale, nous avons également demandé aux répondants d'indiquer plus précisément les différentes raisons qui motivent leurs visites à la bibliothèque. Une série de 11 motivations proches des différents types d'usages ont ainsi été proposées aux répondants pour qu'ils indiquent lesquelles correspondaient aux motivations de visite.

Les motivations les plus fortement retenues par une majorité d'usagers sont celles qui ont trait à ce que l'on peut considérer encore à l'heure actuelle comme le métier « premier » de la bibliothèque

soit l'emprunt des livres ou des documents proposés par la bibliothèque¹⁰ ainsi que les conseils proposés par les bibliothécaires.



Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liées à l'espace convivial de la bibliothèque que l'on peut utiliser soit pour soi (consultation de documents ou de journaux) soit envers ou avec d'autres (détente ou visite d'exposition). Ces diverses raisons sont retenues par un tiers à un quart des répondants.

Enfin le troisième groupe de motivations moins fréquemment retenues a trait à l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail, la participation à une animation ou l'utilisation du wifi ou de dispositifs informatiques.

Sur la base des motivations retenues par les différents usagers, on observe un certain nombre de différences entre les bibliothèques fréquentées ou en fonction des profils des usagers:

- la motivation relative à la **consultation des journaux** est plus fréquemment retenue par les usagers des bibliothèques des Eaux-vives et de Saint-Jean. C'est aussi globalement une motivation plus fréquemment évoquée par des usagers masculins, plus âgés et fréquentant la bibliothèque depuis plusieurs années ou le plus assidument ;

¹⁰ La motivation « Emprunter des documents pour mon/mes enfant(s) » a été proposée uniquement aux personnes ayant déclaré avoir des enfants, soit n=372.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



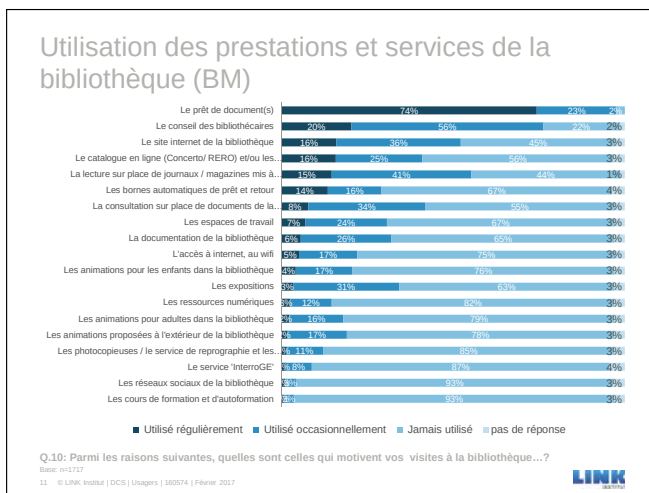
- la motivation visant à bénéficier des **conseils des bibliothécaires** est moins fortement évoquée par les usagers de la bibliothèque de la Cité comparativement à toutes les autres bibliothèques municipales. C'est cependant une motivation plus prononcées auprès des femmes, des usagers plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque ;
- les motivations relatives à la **consultation de documents**, au **travail seul ou en groupe** ainsi que **l'utilisation du wifi ou de dispositifs informatiques** sont plus souvent retenues par les usagers les plus jeunes ou ceux en formation ;
- la **participation à une animation** est plus fréquemment évoquée comme motivation de fréquentation de la bibliothèque par les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean et par des femmes ayant des enfants ;
- c'est dans les bibliothèques de Saint-Jean et de la Cité que la **visite d'une exposition**¹¹ est le plus souvent citée comme motivation de fréquentation tout comme auprès des usagers les plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque ;
- la motivation d'un **lieu convivial** et de détente est plus fréquemment évoquée par les usagers des bibliothèques de Saint Jean, des Pâquis et de la Jonction. On constate aussi une plus forte mention de cette motivation auprès des personnes avec enfants, des usagers de nationalité étrangère ou de ceux fréquentant plus assidument la bibliothèque.

3.5 Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque

Afin de connaître les usages et les pratiques liées à la fréquentation de la bibliothèque, il a été demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils utilisaient les différentes prestations et services offerts par la bibliothèque lors de leurs visites. C'est ainsi une liste de divers services et prestations qui a été proposée directement aux usagers afin qu'ils indiquent dans quelle mesure chacune de ces prestations était utilisée de manière régulière, occasionnellement ou jamais.

En écho aux motivations de fréquentation décrites plus haut, c'est logiquement le prêt de documents qui domine les prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 74% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 24% de manière occasionnelle.

¹¹ Ce sont aussi dans ces bibliothèques que des expositions sont proposées (cf. chapitre Etat des lieux).



Les deux autres prestations qui sont également utilisées régulièrement ou occasionnellement par une majorité de répondants sont les conseils des bibliothécaires (20% d'usager régulier et 56% d'usage occasionnel) et la lecture de journaux ou de magazines mis à disposition par la bibliothèque (15% d'usager régulier et 41% d'usage occasionnel).

Pour faire pendant aux prestations des bibliothécaires (conseils, prêt, etc.), on note qu'une majorité d'utilisateurs utilisent de manière régulière ou occasionnelle le site internet de la bibliothèque (52%) alors que le catalogue en ligne ou les bornes automatiques de prêt et retour sont moins utilisées (resp. 41% et 30% d'utilisation régulière ou occasionnelle). Clairement plus marginale est l'utilisation d'InterroGE puisque 87% des usagers déclarent ne pas l'utiliser.

Si l'on s'intéresse aux dimensions de la bibliothèque comme espace de travail, un tiers des usagers l'utilise régulièrement en tant que tel et seul un cinquième utilise plus ou moins régulièrement le wifi et les dispositifs informatiques.

Du point de vue des activités proposées par la bibliothèque telles que les expositions ou les animations, un tiers d'utilisateurs ont déclaré avoir « utilisé » plutôt occasionnellement les expositions et environ un cinquième a occasionnellement pris part aux animations (adultes ou enfants).

Enfin parmi les prestations très marginalement utilisés on trouve les réseaux sociaux de la bibliothèque et les cours de formation et d'autoformation avec un taux de non utilisateurs très élevé (93%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

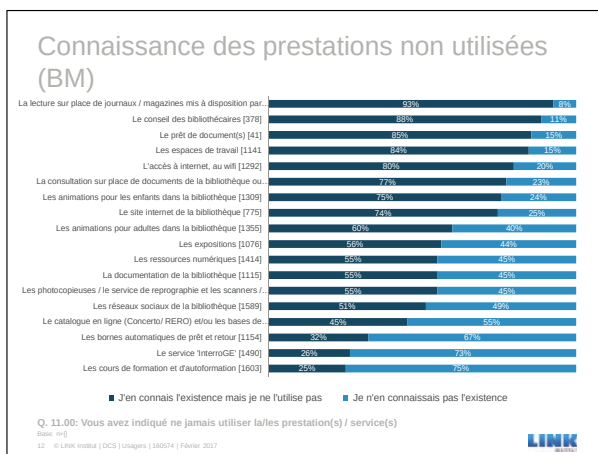


En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différents services et prestations :

- La consultation de journaux est plus fortement utilisée par les personnes plus âgées, qui visitent plus fréquemment la bibliothèque et par les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean ;
- Les espaces de travail tout comme l'accès à internet ou au Wifi, la consultation du site internet ou des réseaux sociaux de la bibliothèque sont plus fortement utilisés par les personnes les plus jeunes, se déclarant en formation ou par les usagers de la bibliothèque de la Cité ;
- Les conseils des bibliothécaires sont plus fortement utilisés par les femmes, les usagers les plus âgés, les personnes qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou les usagers des bibliothèques des Eaux-Vives ou de la Jonction ;
- Les animations ou expositions mises en place par la bibliothèque sont moins utilisées par les usagers les plus jeunes alors que les usagers qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou qui ont des enfants déclarent à l'inverse les utiliser plus souvent. Les animations sont moins utilisées par les usagers des bibliothèques de la Cité et de la Servette alors que les expositions sont plus souvent utilisées par les usagers des bibliothèques de la Cité et de Saint-Jean ;
- L'utilisation des bornes de prêt et de retour est plus fréquemment utilisée par les usagers des bibliothèques de la Cité et des Pâquis puisque ce sont aussi dans ces bibliothèques que des bornes existent (cf. chapitre Etat des lieux);
- L'utilisation du catalogue en ligne est plus le fait des jeunes usagers, des personnes en formation et des usagers de la bibliothèque de la Cité avec une utilisation régulière plus prononcée.

A l'ensemble des personnes qui ont déclaré ne pas avoir utilisé tel ou tel service ou prestation, il a été demandé si cette utilisation résultait d'un choix délibéré (connaissance du service proposé mais non utilisation) ou du fait que la personne n'en connaissait pas l'existence dans la bibliothèque fréquentée (méconnaissance de l'offre).

Pour trois des services et prestations évalués, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser les cours de formation et d'autoformation et le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec respectivement 75% et 73% de mentions.



Les différentes prestations qui concernent des animations mises sur pied par la bibliothèque comme des expositions ou des animations extérieures ne sont pas connues par 40% à 50% des non utilisateurs. C'est aussi le cas de services liés à la technologie numérique comme les ressources numériques, le catalogue en ligne ou la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux puisque là aussi environ la moitié des non utilisateurs (45% à 54%) déclarent ne pas les utiliser étant donné qu'ils en ignoraient l'existence.

Enfin les services de mise à disposition de documentation de la bibliothèque ou de machines destinées à la reproduction de documents (photocopies, scanners) sont également méconnus, par environ 45% des non utilisateurs.

En matière de profils et d'usagers spécifiques, peu de relations significatives peuvent être mises en évidence par rapport à la non connaissance de ces différents services et prestations. On constate que les animations ne sont pas utilisées parce que pas connues bien plus fortement auprès des jeunes et des personnes qui fréquentent la bibliothèque de manière moins fréquente ou depuis moins longtemps. Il en est de même avec certaines prestations plus techniques visant à offrir des services numériques qui ne sont pas connues parmi les usagers les plus âgés.

Cependant on peut considérer que la réduction de cette méconnaissance auprès de certains publics ne garantirait pas une plus forte consommation de ces différents services ou prestations. En effet, il semble que cette méconnaissance est plus liée au désintérêt ou à la non recherche par l'usager de tel ou tel type de prestation. Par exemple, les jeunes qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différents types d'activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque qui demeure centré sur leurs besoins de formation.

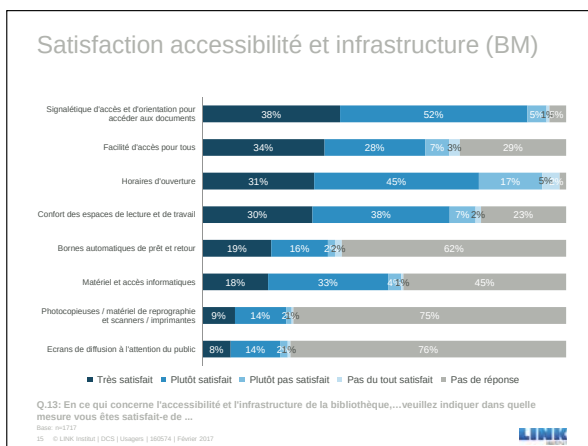


3.6 Satisfaction

3.6.1 Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure

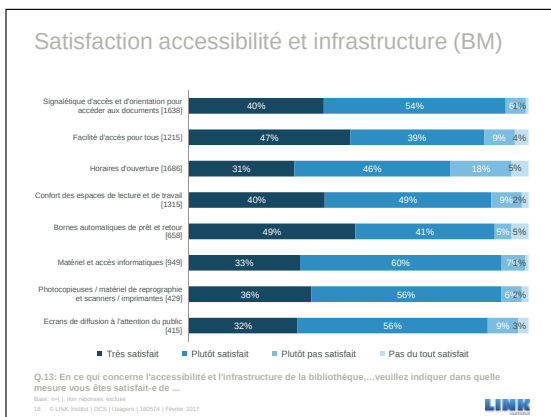
Différents aspects concernant l'accessibilité et l'infrastructure de la bibliothèque ont été soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction à cet égard.

Dans un premier temps on peut noter qu'une forte proportion de répondants n'a pas répondu à un certain nombre d'aspects soumis à leur évaluation. Il s'agit principalement de tous les aspects de mise à disposition de moyens ou matériel technique comme le matériel informatique (45%), les bornes retour (62%), le matériel de reproduction ou d'impression (75%) ou les écrans de diffusion (75%). On note que ces proportions sont plus prononcées auprès des personnes les plus âgées (retraités) ou des femmes en écho à des relations déjà mises en évidence dans les questions traitant de l'utilisation de ces services ou prestations dans la bibliothèque. Ces personnes ne portent ainsi pas d'évaluation sur des prestations qu'ils n'utilisent pas. Cela est également le cas pour les bornes retour puisque cette prestation n'est pas proposée dans la plupart des bibliothèques et n'est donc pas évaluée en matière de satisfaction (présente dans la bibliothèque de la Cité, elle est évaluée par 81% de ses usagers).



Dans un deuxième temps, nous avons porté l'analyse de ce degré de satisfaction sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 6% et 13%. Ces faibles effectifs ne nous

permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. Seul l'aspect des horaires d'ouverture, qui atteint un taux d'insatisfaction plus élevé avec 381 usagers qui portent donc une évaluation négative, permet une analyse plus approfondie.



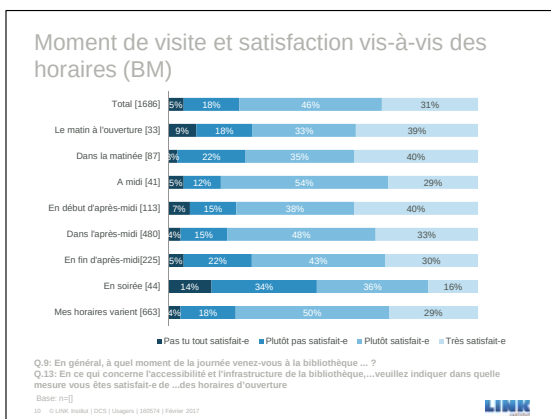
3.6.2 Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture

Globalement l'horaire d'ouverture des bibliothèques municipales convient aux usagers puisque 76% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (31% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits). C'est parmi les personnes les plus âgées (plus de 60 ans), les retraités et les usagers de la bibliothèque de la Cité que la proportion des très satisfaits est la plus forte (resp. 42%, 44% et 37%).

A l'inverse la proportion de personnes se déclarant plutôt pas ou pas du tout satisfaites est plus marquée auprès des personnes âgées entre 31 et 40 ans, de formation supérieure ou de nationalité étrangère (resp. 32% et 27%). C'est également dans les bibliothèques des Eaux-Vives ou de la Servette que cette proportion est plus prononcée.

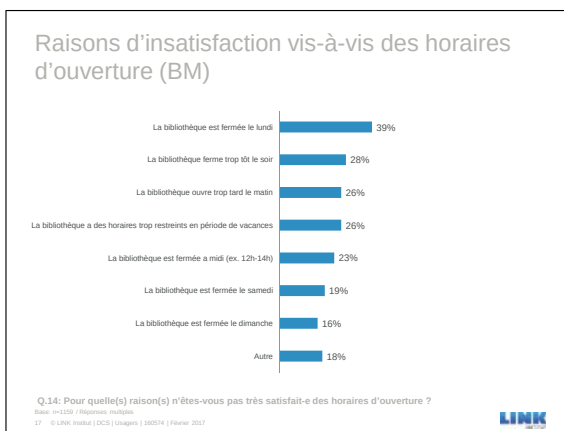
Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé (excepté pour les personnes déclarant visiter la bibliothèque en soirée mais le faible effectif qui les concerne nous conduit à devoir considérer ce chiffre avec prudence).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Afin d'évaluer plus précisément le jugement porté sur les horaires d'ouverture, la question sur les éventuelles raisons de l'insatisfaction vis-à-vis des horaires a été posée à un ensemble plus large d'utilisateurs soit à tous ceux qui ne s'étaient pas déclarés « très satisfaits » de cet aspect.

La raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 usagers des bibliothèques municipales (67% de l'ensemble des usagers interrogés) est ainsi le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi avec 39% de mentions. Cette proportion est plus marquée parmi les usagers de la bibliothèque de la Cité (52%), parmi les jeunes de 18 à 30 ans (50%) ou ceux qui fréquentent la bibliothèque avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation (46%).



Les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir, ouvre trop tard le matin, est fermée à midi ou a des horaires trop restreints en période de vacances sont toutes citées par environ un quart de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires. En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différentes raisons :

- presque toutes ces restrictions d'horaires (avec un accent plus marqué pour la fermeture du soir) sont plus fortement citées par les usagers de 18 à 30 ans comparativement aux autres tranches d'âge. Comme nous retrouvons la même relation pour les personnes se déclarant en formation, on peut considérer que le public des étudiants serait clairement en faveur d'horaires d'ouverture plus larges durant la journée ou en période de vacances ;
- les usagers de la bibliothèque des Pâquis retiennent aussi de manière plus prononcée ces diverses raisons avec un accent plus marqué sur le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir (39%) ou a des horaires trop restreints en période de vacances (39%).

Deux autres raisons plus marginalement retenues par environ un cinquième de ces usagers, considérés comme insatisfaits, ont trait au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi ou le dimanche. Pour cette dernière raison, la proportion est plus prononcée auprès des usagers des bibliothèques de la Cité ou des Pâquis (resp. 22% et 24%).

Dans la raison « Autre », sélectionnée par 18% des usagers « insatisfaits », on retrouve l'ensemble des raisons qui avaient été proposées mais soit les avis regroupent des raisons entre elles, soit ils expriment des critiques ou des souhaits plus spécifiques (ex. « la bibliothèque ferme trop tôt le mardi soir », « la bibliothèque devrait ouvrir plus tôt le mercredi après-midi », etc.). D'autres usagers indiquent qu'ils n'ont pas à retenir telle ou telle raison étant donné qu'ils se sont



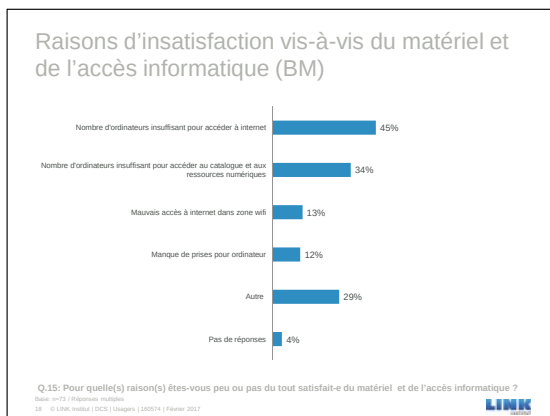
déclarés « plutôt satisfaits » ou indiquent qu'ils s'adaptent aux horaires. Ainsi ces raisons « autres » ne rendent pas compte d'autres raisons que celles proposées aux usagers.

Si l'on restreint l'analyse des raisons évoquées aux usagers qui se sont montrés le plus insatisfaits vis-à-vis des horaires, soit les 381 personnes s'étant déclarées plutôt pas ou pas du tout satisfaites, le classement des raisons évoquées est identique mais avec une mention supérieure d'environ 10% pour chacune des raisons retenues.

Au vu de ces différents résultats, on pourra encore noter que le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ou les raisons de satisfaction ou d'insatisfaction retenues par les usagers ne sont pas associées à des modalités de fréquentation. Ainsi que l'on vienne souvent ou non à la bibliothèque ou que l'on fréquente la bibliothèque depuis plus ou moins longtemps n'a pas d'effet ou d'influence sur l'opinion que l'on porte sur les horaires d'ouverture.

3.6.3 Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique

Pour évaluer plus précisément les raisons de l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la mise à disposition du matériel et de l'accès informatique, un certain nombre de raisons ont été proposées aux usagers qui s'étaient déclarés plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits vis-à-vis de cet aspect. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est relativement faible et porte sur un total de 73 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le nombre d'ordinateurs mis à disposition pour accéder à internet ou aux ressources numériques.

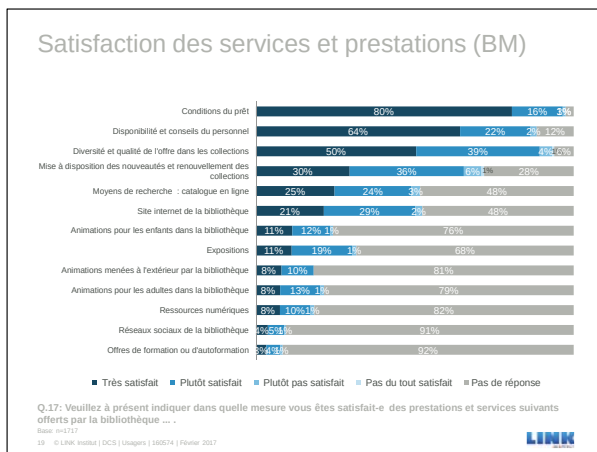




3.6.4 Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque

D'autres aspects concernant les prestations et services offerts par la bibliothèque ont été également soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction.

Comme pour la satisfaction portée sur l'accessibilité et l'infrastructure, une proportion importante de répondants n'a pas répondu à un certain nombre d'aspects soumis à leur évaluation. Il s'agit principalement des animations mises en place par les bibliothèques, de la présence sur les réseaux sociaux et de la mise à disposition des ressources numériques ou encore de l'offre de formation ou d'auto formation. Ce sont entre 65% et 92% des répondants qui n'ont pas souhaité déclarer leur degré de satisfaction vis-à-vis de ces différents aspects. Comme pour les aspects d'accessibilité ou d'infrastructure, cette proportion de non réponse est un indicateur indirect de la méconnaissance ou du désintérêt (non utilisation) que les usagers portent sur ces différents services ou prestations et se déclarent ainsi pas à même de les évaluer.

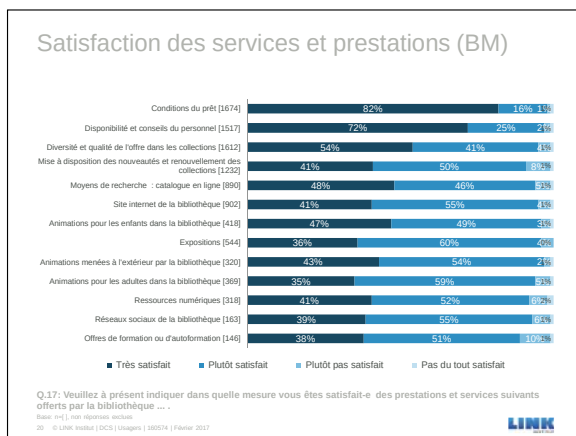


L'analyse du niveau de satisfaction sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects démontre un degré de satisfaction élevé sur l'ensemble de ces prestations. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 3% et 11%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. On peut cependant constater que les aspects que nous avons précédemment regroupés autour de ce que nous appelons le « cœur de métier » ou la

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

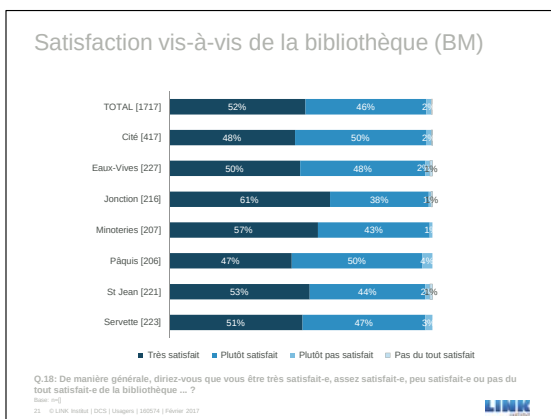


« fonction première » de la bibliothèque, soit le service de prêt, la disponibilité du personnel et la variété de l'offre de documents obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés.



3.6.5 Satisfaction globale

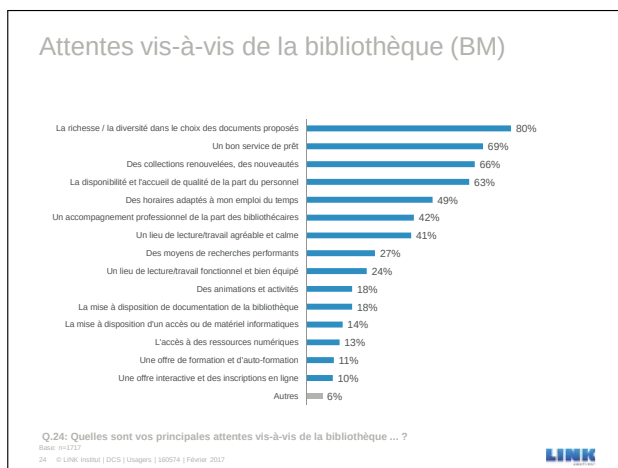
98% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (52% de très satisfaits). Plus les usagers visitent la bibliothèque ou la fréquentent depuis longtemps plus ce taux de forte satisfaction est élevé. Ce sont aussi les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque de la Jonction qui affirment une forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.



3.7 Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques municipales

Afin de connaître les attentes des usagers à l'égard de la bibliothèque, il leur a été demandé de sélectionner leur(s) principale(s) attentes parmi une liste exhaustive qui couvrirait de multiples aspects de prestations et de services proposés par la bibliothèque. Globalement les attentes qui ont rassemblé le plus de choix tiennent à des aspects qui sont le « cœur de métier » de la bibliothèque. L'éventail du choix des documents proposés est ainsi l'aspect qui a été retenu par une forte majorité d'usagers (80%) auquel on peut ajouter également le renouvellement de ce choix (mise à disposition de nouveautés) avec 66% de mentions. Le bon service du prêt et ceux qui en ont la charge, exprimé au travers des aspects de disponibilité et d'accueil de qualité de la part du personnel, sont aussi deux éléments retenus par une majorité d'usagers (resp. 69% et 60%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Dans la suite du classement des attentes, trois autres aspects sont cités par un peu moins de la majorité des usagers. On trouve tout d'abord l'attente à ce que les horaires soient adaptés à la personne (49%) puis à nouveau un aspect lié aux bibliothécaires insistant sur l'accompagnement professionnel (44%) et le fait que la bibliothèque soit un lieu de lecture/travail agréable et calme. Si nous pouvons encore considérer deux de ces attentes comme deux aspects de base de ce qui définit une bibliothèque soit la compétence de conseil et la spécificité d'un lieu dédié à la lecture et donc au calme, le troisième aspect d'un horaire plus adapté à la personne met en avant une demande plus fortement liée aux besoins individuels de l'utilisateur soit la prise en compte de son propre temps et non le temps de la bibliothèque.

Pour les autres attentes retenues par un quart et moins des usagers, la plupart ont trait à des moyens techniques liés à l'utilisation de la bibliothèque (ressources numériques, matériel informatique, accès en ligne). Enfin des animations ou activités mises en place par la bibliothèque est une attente qui est retenue par moins d'un cinquième des usagers interrogés.

Nous pouvons tout d'abord constater que la hiérarchie de ces attentes demeure identique quels que soient les profils ou les caractéristiques des usagers. L'ordre des préférences est ainsi très stable même si quelques variations sont observées. Nous pouvons ainsi relever quelques relations différenciées entre les profils des usagers et ces différentes attentes :

- Par rapport aux attentes retenues par les autres usagers des bibliothèques municipales, les usagers de la bibliothèque de la Cité mettent plus fortement en avant des attentes vis-à-vis du lieu (47% pour un lieu agréable et 31% pour un lieu fonctionnel) et les moyens techniques

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



(40% pour des moyens de recherche performants et 19% pour l'accès aux ressources numériques).

- L'attente concernant des animations et des activités ou relative à un lieu calme et agréable est plus souvent sélectionnée par les usagers de la bibliothèque des Pâquis (resp. 26% et 49%). L'attente concernant des animations et des activités est aussi plus prononcée parmi les femmes, âgées de 30 à 50 ans, actives et ayant des enfants.
- Plus les usagers fréquentent souvent la bibliothèque ou depuis plus longtemps, plus ils expriment des attentes relatives au renouvellement des collections ou aux qualités du personnel (disponibilité et accueil, accompagnement professionnel). Ce sont aussi des attentes plus prononcées parmi les usagers les plus âgés (retraités).
- Les jeunes et plus spécifiquement ceux qui fréquentent la bibliothèque pour des raisons de formation ont choisi de manière plus marquée des attentes relatives à un lieu de lecture/travail agréable et à la mise à disposition d'un accès ou de matériel informatique.

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par environ la moitié des usagers interrogés (49%) ce qui la place plutôt dans le haut du classement des attentes proposées. Il y a peu de différenciation en fonction des différents profils d'usagers. On peut cependant noter que l'attente relative à un horaire plus adapté est plus prononcée auprès d'usagers actifs, de personnes âgées de 30 à 50 ans ou qui font état d'une formation supérieure (resp. 58%, ~59% et 54%).

La question sur les principales attentes vis-à-vis d'une bibliothèque laissait aux répondants la possibilité de sélectionner toutes les attentes qui leur correspondaient parmi les diverses attentes proposées. La grande majorité d'entre eux ont ainsi sélectionné plusieurs attentes qu'ils considéraient ainsi comme principales (7% pour une seule attente, 8% pour 2 attentes, 37% pour 3 à 5 attentes et 46% pour cinq et plus).

Afin de mesurer plus précisément la notion d'attente principale du point de vue de l'utilisateur, il a été demandé aux personnes qui avaient mentionné plusieurs attentes principales, celle qui finalement leur importait le plus parmi toutes celles qu'ils avaient mentionnées.

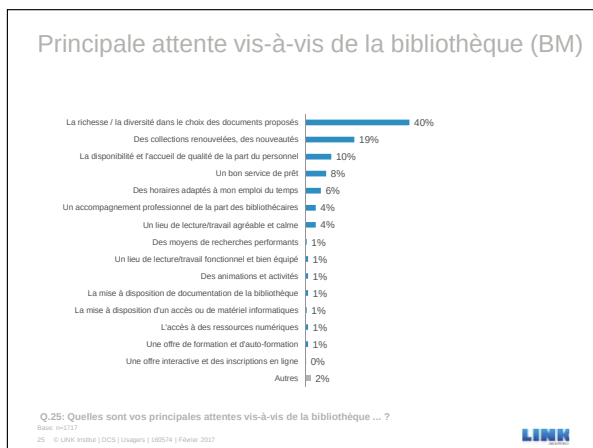
Le tableau suivant illustre le résultat à cette question d'arbitrage et démontre clairement que :

- quatre attentes qui sont selon nous le « cœur de métier » ou la « fonction première » de la bibliothèque occupent nettement le haut du classement totalisant plus de 77% des mentions. Les aspects ayant trait à la variété et au renouvellement du « catalogue » de la bibliothèque (ouvrages et documents) sont clairement les deux plus fortes attentes des usagers ;
- le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui où toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant ;
- les quatre attentes principales correspondant à ce que nous définissons comme « cœur de métier » de la bibliothèque sont équivalentes aux prestations ou services qui sont jugés ou considérés avec le plus haut degré de satisfaction ;

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- « mis en concurrence » avec ces aspects de base, les services relevant de prestations plus techniques ou les offres propres de la bibliothèque comme la mise sur pied d'activités et d'animations, le développement d'une offre de formation ou la documentation de la bibliothèque sont très clairement marginalisées comme attentes du point de vue des usagers.



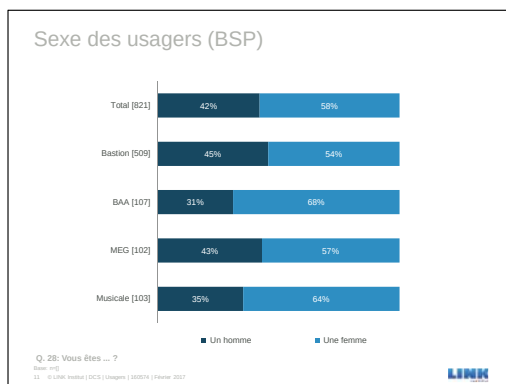
Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture, lorsque l'utilisateur est amené à se prononcer de manière exclusive sur son attente principale, cet aspect d'un horaire plus adapté n'est retenu comme attente principale que par 6% des usagers. Ce faible nombre de personnes (n=106) ne nous permet pas de relever de relations significatives par rapport aux caractéristiques des répondants.



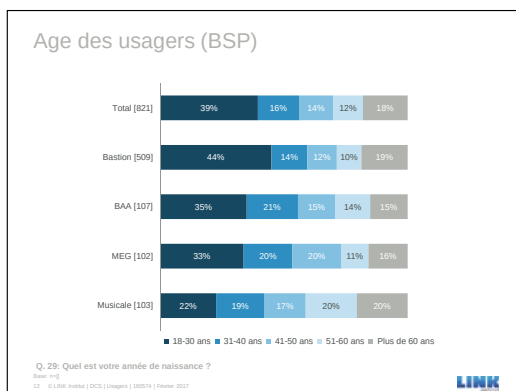
4 Résultats concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales

4.1 Caractéristiques des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP)

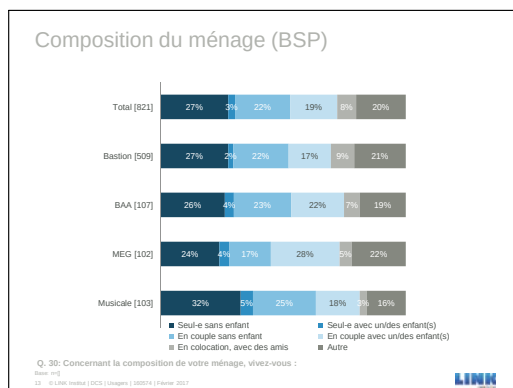
Les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (sous l'appellation BSP dans la suite du chapitre) se caractérisent par une population majoritairement féminine (58%) et plus prononcée pour la bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA) ou de la Musicale (resp. 68% et 64%).



Comparativement aux bibliothèques municipales, les usagers des BSP sont plus jeunes avec une moyenne d'âge de 41 ans et une majorité d'usagers âgés de moins de 40 ans (55%). Seule la bibliothèque de la Musicale présente une moyenne d'âge un peu plus élevée (41% d'usagers de moins de 40 ans).



Globalement, un peu moins de la moitié des usagers qui fréquentent les BSP sont des personnes vivant seules ou des personnes en formation vivant chez leurs parents (qui se sont classées sous la catégorie « autres »). La proportion d'usagers vivant dans des ménages avec enfants (familles) est d'environ un cinquième et est plus prononcée (32%) parmi les usagers de la bibliothèque du Musée d'ethnographie (MEG).

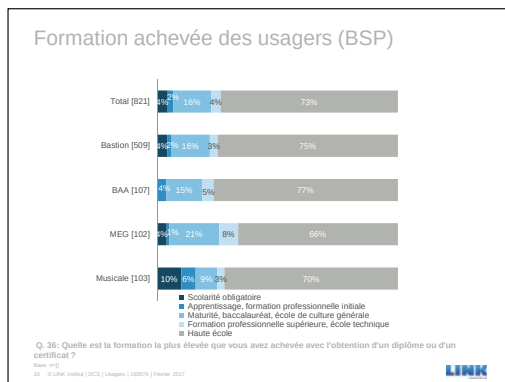


Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

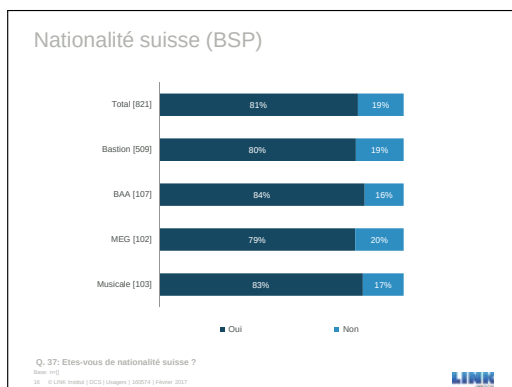


Concernant le statut d'activité professionnelle, la population des usagers se répartit principalement entre 39% d'actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 36% de personnes en formation et 13% de retraités. La proportion de ces deux derniers statuts est ainsi l'inverse de ce qui est observé pour la population d'usagers des bibliothèques municipales et corrobore l'observation d'une moyenne d'âge plus basse pour le public des BSP. La bibliothèque la Musicale présente un taux de personnes en formation plus faible que les autres bibliothèques BSP (23%).

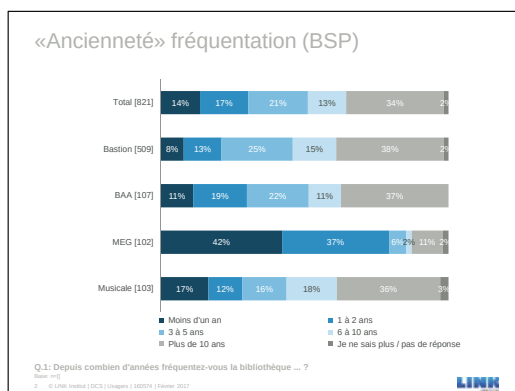
En matière de formation achevée, plus de 70% des usagers des BSP déclarent une formation de type universitaire ou haute école avec une proportion plus faible notée dans la bibliothèque du MEG (66%).



Concernant la nationalité des usagers, 81% des usagers se déclarent de nationalité suisse et cette proportion est semblable dans les différentes bibliothèques BSP.

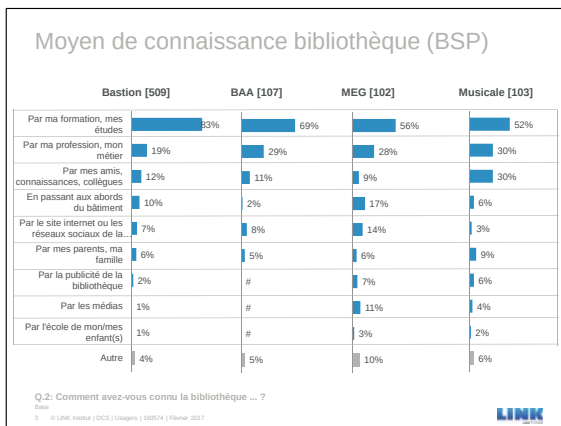


L'ancienneté de fréquentation est moins prononcée dans les bibliothèques BSP par rapport à ce qui a pu être constaté pour les bibliothèques municipales. Ainsi les usagers fréquentant ces bibliothèques depuis plus de 10 ans ne représentent « que » 34 % de l'ensemble des usagers. Pour la bibliothèque du MEG, ce taux est bien plus faible avec une très forte proportion d'usagers fréquentant la bibliothèque depuis récemment (79% depuis 2 ans et moins) ce qui peut s'expliquer par la réouverture du nouveau bâtiment du MEG qui s'est déroulée en octobre 2014.





A la question de savoir comment les usagers ont connu leur bibliothèque, c'est avant tout par la formation (études) et la profession exercée que l'utilisateur a connu la bibliothèque fréquentée. La raison de la formation est plus fortement citée par les usagers de la bibliothèque des Bastions (83%) et indique ainsi qu'une majorité de personnes, qui n'étaient plus en formation au moment de l'enquête (cf. la composition de l'âge ou de la situation professionnelle) continue de fréquenter cette bibliothèque qu'ils ont connue au travers de leur parcours de formation.



On observe cependant des différences significatives entre les différentes bibliothèques BSP :

- Les usagers de la bibliothèque La Musicale citent plus fortement une connaissance acquise par le réseau d'amis ou de connaissance ;
- Les usagers de la bibliothèque du MEG citent de manière plus prononcée la raison géographique (quartier) mais également une connaissance acquise au travers des médias ou d'internet et des réseaux sociaux. Cela est sans doute le résultat de l'activité déployée autour de l'événement qu'a représenté l'ouverture du nouveau musée d'ethnographie en 2014 et qui se traduit aussi par des personnes déclarant fréquenter la bibliothèque depuis peu d'années.

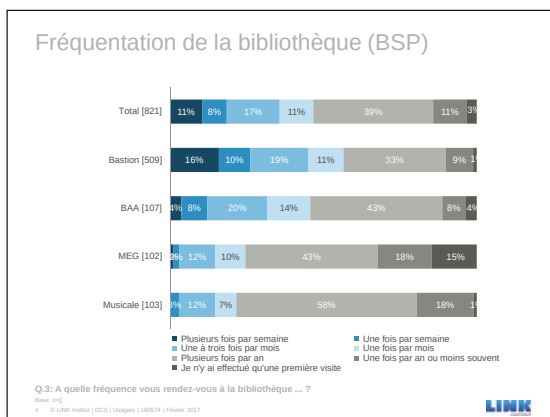
4.2 Modalités de fréquentation des bibliothèques BSP

Globalement, la majorité des usagers fréquentent les bibliothèques BSP d'une fois par mois à plusieurs fois par an. Les différences sont cependant marquées entre les bibliothèques. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA sont plus assidus avec une fréquence d'au moins plusieurs fois par mois (respectivement 45% et 32%). Cette fréquence de visite plus élevée

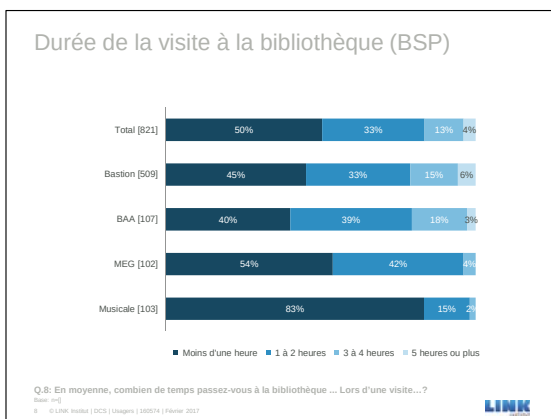
Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



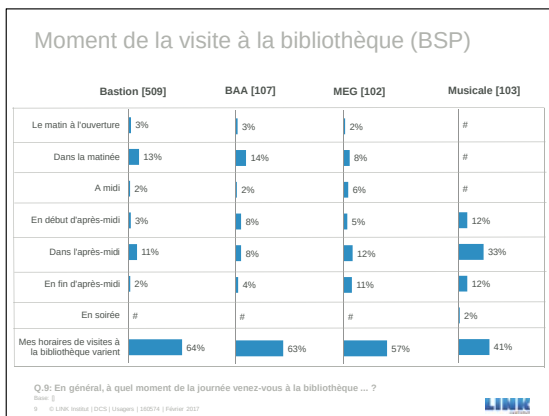
est très certainement liée au fait que ces usagers fréquentent plus fortement la bibliothèque pour des raisons d'études et de formation, faisant de ces bibliothèques un lieu de travail privilégié et plus fortement fréquenté.



50% des usagers des BSP déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA demeurent plus longtemps dans ces bibliothèques qu'ils fréquentent avant tout pour des raisons de formation (resp. 15% et 18% déclarent y rester 3 à 4 heures) alors que les visites à la bibliothèque La Musicale sont clairement plus courtes.



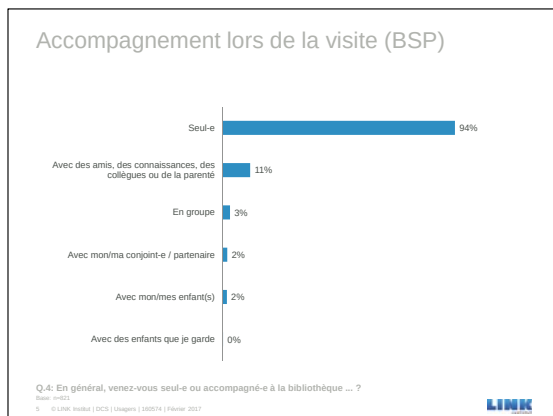
A la question de savoir quel est le moment de la journée où se déroule la visite de la bibliothèque, les usagers interrogés déclarent avant tout que les horaires de visite varient (60%) laissant entendre qu'il n'y a pas de moment de visite plus régulier privilégié. Les autres moments les plus cités sont soit dans la matinée (11%) soit dans l'après-midi (13%). Les usagers de la bibliothèque La Musicale citent plus fréquemment une visite se déroulant dans l'après-midi ou en fin d'après-midi (resp. 33% et 12%).



Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

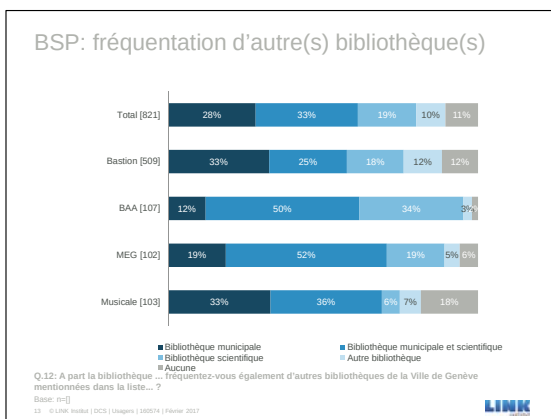


Outre les modalités de fréquentation en matière de régularité ou d'horaire, il a aussi été demandé aux usagers s'ils étaient accompagnés lorsqu'ils fréquentaient la bibliothèque. La très grande majorité des usagers déclarent fréquenter leur bibliothèque seul(e) (94%). Le mode d'accompagnement qui est ensuite le plus cité est celui de la fréquentation en compagnie d'amis ou de connaissances qui découle des raisons de visite liées à la formation (jeunes, étudiants, groupes, etc.).



4.3 Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation

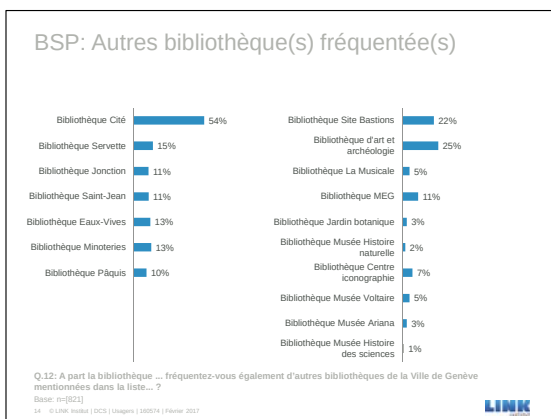
A la question de savoir quelles(s) autre(s) bibliothèques(s) de la Ville de Genève sont fréquentées par les usagers, on note que seulement un dixième d'entre eux ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques que ce soit les différentes bibliothèques listées de la Ville de Genève ou tout autre bibliothèque du canton. Sur l'ensemble, 52% déclarent fréquenter une autre bibliothèque BSP et 61% une bibliothèque municipale. Si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (BSP et municipales), ce sont 80% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève. Les usagers qui fréquentent les BSP s'affichent ainsi comme des « consommateurs » de bibliothèques avec une tendance moins prononcée parmi les usagers de La Musicale et une fréquentation plus marquée des autres bibliothèques scientifiques et patrimoniales par les usagers de la BAA.



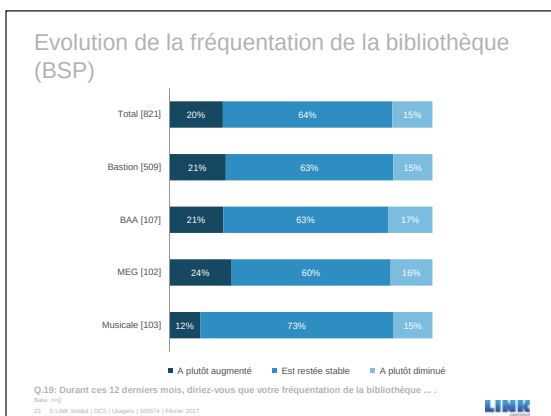
Si l'on se base sur les mentions des autres bibliothèques fréquentées c'est la bibliothèque municipale de la Cité qui est la plus citée (54%) et ce pour l'ensemble des usagers des BSP. Cette bibliothèque municipale montre ainsi sa place importante dans l'offre des bibliothèques même auprès du public plus « spécialisé » que sont les usagers des BSP.

La deuxième bibliothèque la plus citée comme autre bibliothèque fréquentée est la bibliothèque de Genève (site Bastions) avec 22% de mentions (la deuxième place de la BAA ne résulte que du fait que la base exclut les usagers de la bibliothèque des Bastions). C'est enfin parmi les usagers de La Musicale que la fréquentation des autres bibliothèques municipales est la plus marquée.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



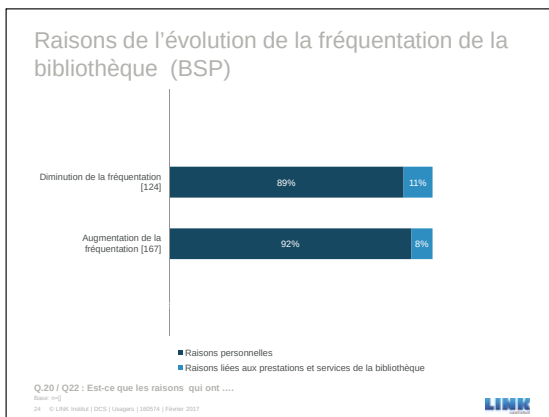
Aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques BSP est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (64%). Cependant pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une augmentation de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une diminution). En ce qui concerne les différences entre les bibliothèques, l'augmentation de fréquentation s'avère un peu plus marquée pour la bibliothèque du MEG.





En matière d'intensité de fréquentation, la relation observée est plutôt positive puisque les usagers les plus assidus mentionnent plus fortement une augmentation de la fréquentation (27% pour ceux qui fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par mois) alors que la diminution de fréquentation est plus souvent mentionnée chez ceux qui fréquentent la bibliothèque « seulement » plusieurs fois par an ou moins souvent (resp. 18% et 29%).

Globalement, les raisons évoquées par les personnes qui déclarent une augmentation ou une diminution de la fréquentation de la bibliothèque sont avant tout d'ordre personnel et ne sont que faiblement liées à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque. Comme pour les bibliothèques municipales, cela apparaît comme un indicateur positif de la satisfaction des usagers qui ne remet pas en cause leur fréquentation de la bibliothèque puisque les raisons pouvant être imputées aux prestations ou services proposés sont moins fortement mentionnées en cas de diminution de la fréquentation.

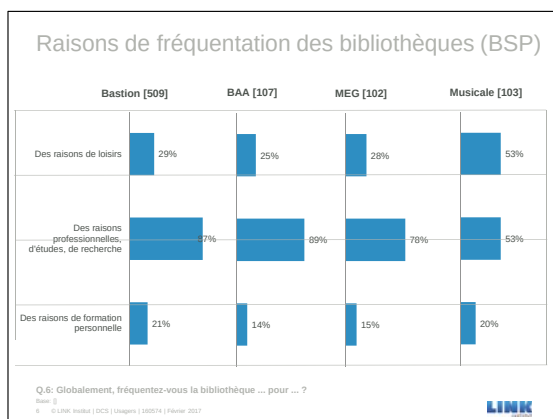


Comme les usagers ont très majoritairement fait référence à des raisons personnelles pour faire état de l'augmentation ou de la diminution de la fréquentation de la bibliothèque (resp 92% et 89%), c'est un faible nombre de personnes qui ont indiqué des raisons liées aux prestations et services des bibliothèques et qui ont été amenées à sélectionner les différentes raisons proposées (resp. n=19 en cas d'augmentation et n=10 en cas de diminution). Avec de si faibles effectifs, les types de raisons mentionnées par les usagers n'ont aucune consistance statistique et n'ont pas été relevés.



4.4 Raisons et motivations des visites à la bibliothèque

La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle concernant les études ou la profession avec 82% de mentions. Les raisons de loisirs ou de formation professionnelle viennent bien après avec respectivement 31% et 19% de mentions. La bibliothèque La Musicale se distingue ici aussi des autres bibliothèques par une plus forte mention des raisons de loisirs parmi ses usagers (53%) au détriment des raisons d'études et de formation (53%). Elle apparaît ainsi à nouveau comme une bibliothèque dont l'offre répond à un public plus large.



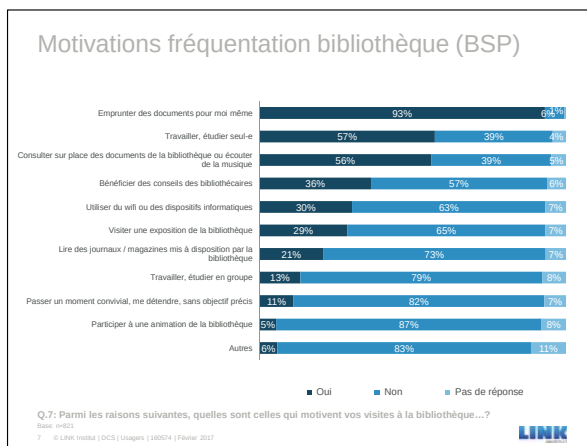
L'intensité de la fréquentation des bibliothèques BSP apparaît fortement liée aux raisons de fréquentation. Parmi les usagers qui déclarent fréquenter la bibliothèque plusieurs fois par mois, 94% évoquent les raisons d'études et de profession contre ~72% pour ceux qui la fréquentent plusieurs fois par an ou moins. Une forte corrélation est constatée pour l'âge avec une diminution marquée de ces raisons plus on avance en âge (93% pour les 18-30 ans versus 62% pour les plus de 60 ans). Une relation inverse est logiquement observée pour les raisons de loisirs.

De manière plus détaillée, une série de 11 motivations proches des différents types d'usages ont été proposées aux répondants pour qu'ils indiquent lesquelles correspondaient aux motivations de visite. La motivation la plus fortement retenue est celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages qui est citée par la quasi-totalité des usagers des BSP (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants a trait à des usages liés aux raisons d'études et de formation

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



pour lesquelles viennent la plupart des usagers et qui correspondent au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque et de consulter les ouvrages et documents qu'elle met à disposition.



Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liées aux conseils des bibliothécaires, à l'utilisation du wifi ou à la visite d'une exposition ; motivations qui sont retenues par environ un tiers des usagers.

Le troisième groupe de motivations qui ne sont retenues que par environ 10% des répondants a trait à des aspects reflétant une dimension plus conviviale de la bibliothèque et exprimés par le fait de pouvoir y travailler en groupe, de participer à une animation de la bibliothèque ou d'y passer un moment convivial

Sur la base des motivations retenues par les différents usagers, on observe un certain nombre de différences entre les bibliothèques fréquentées ou en fonction des profils des usagers:

- la **consultation de documents** est une motivation plus fréquemment retenue par les usagers de la bibliothèque BAA (71%) ;
- la motivation relative à la **consultation des journaux** est plus fréquemment retenue par les usagers les plus âgés et fréquentant plus souvent la bibliothèque ;
- les motivations relatives au **travail seul ou en groupe** ainsi que **l'utilisation du wifi ou des dispositifs informatiques** sont plus souvent retenus par les usagers les plus jeunes ou ceux en formation ;

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

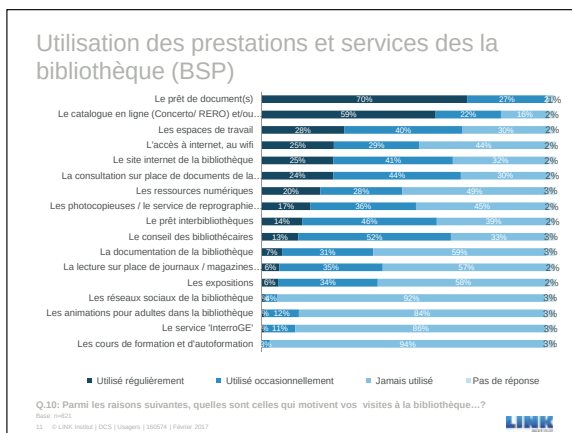


- la motivation visant à bénéficier des **conseils des bibliothécaires** est plus fortement évoquée par les usagers de la bibliothèque La Musicale et par les usagers plus âgés ;
- c'est dans la bibliothèque des Bastions et de la BAA que la **visite d'une exposition** est le plus souvent citée comme motivation de fréquentation tout comme auprès des usagers les plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque.

4.5 Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque

Une liste de divers services et prestations a été proposée aux usagers afin qu'ils indiquent dans quelle mesure chacune de ces prestations était utilisée de manière régulière, occasionnellement ou jamais utilisée.

En écho aux motivations de fréquentation observées ci-dessus, c'est logiquement le prêt de documents qui domine les prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 70% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 27% de manière occasionnelle.



Le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement (59%) et 22% occasionnellement. Suivent ensuite toutes les prestations utilisées régulièrement et occasionnellement par 50% à 70% des usagers qui déclarent avant tout utiliser ces bibliothèques pour des raisons de travail et d'études : espace de travail, accès internet, consultation de documents, ressources numériques, prêt interbibliothèques, conseil des bibliothécaires, etc.

En queue de liste, la lecture des journaux ou les expositions sont utilisées occasionnellement par un peu plus d'un tiers des usagers. Plus marginalement encore les animations et le service



InterroGE sont utilisés occasionnellement par ~10% des usagers. Enfin parmi les prestations très peu utilisées on trouve les réseaux sociaux de la bibliothèque avec un taux de non utilisateurs très élevé (92% et plus).

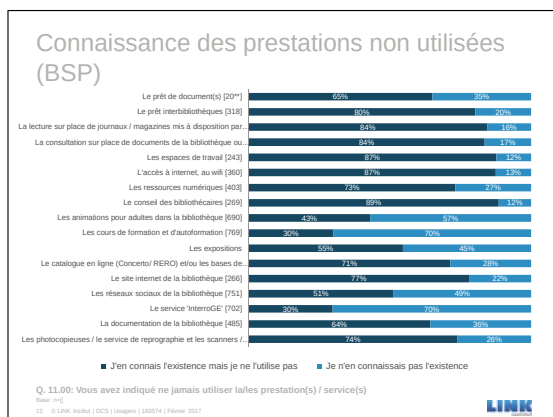
En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différents services et prestations :

- La consultation de journaux est plus fortement utilisée par les personnes plus âgées et qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ;
- La consultation sur place est plus fortement utilisée et par les usagers de la bibliothèque BAA et qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ;
- Les espaces de travail, l'accès à Internet ou les ressources numériques ne sont pas ou moins utilisés dans les bibliothèques MEG ou La Musicale et par les usagers les plus âgés ou fréquentant moins souvent la bibliothèque ;
- Les conseils des bibliothécaires sont plus fortement utilisés par les femmes, les usagers les plus âgés, les personnes qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.

A l'ensemble des personnes qui ont déclaré ne pas avoir utilisé tel ou tel service ou prestation, il a été demandé si cette utilisation résultait d'un choix délibéré (connaissance du service proposé mais non utilisation) ou du fait que la personne n'en connaissait pas l'existence dans la bibliothèque fréquentée (méconnaissance de l'offre).

Pour deux des services et prestations proposés, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec 70% de mentions tout comme les réseaux sociaux de la bibliothèque dont près de 50% des usagers ignorent l'existence.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



D'autres prestations comme les ressources numériques, le catalogue RERO, la documentation de la bibliothèque ou les services d'impression et de reproduction de documents ne sont pas connus par environ un tiers des usagers.

En matière de profils et d'usagers spécifiques, peu de relations significatives peuvent être mises en évidence par rapport à la non connaissance de ces différents services et prestations. On retrouve les mêmes relations que celles mises en évidence plus haut comme par exemple le fait que certaines prestations techniques ne soient pas connues par les usagers les plus âgés, que le prêt interbibliothèques est fortement inconnu des usagers des bibliothèques MEG ou La Musicale, ou que les usagers les plus jeunes n'ont pas connaissance des animations. Ainsi comme pour les bibliothèques municipales, il apparaît que cette méconnaissance est plus liée au désintérêt ou à la non recherche par l'utilisateur de tel ou tel type de prestation. Par exemple les jeunes qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différents types d'activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque centrée sur leur formation.

4.6 Satisfaction

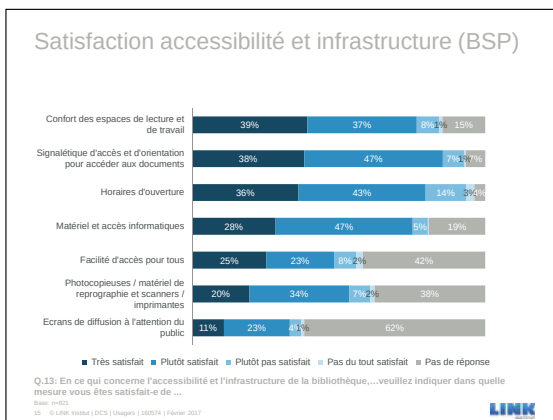
4.6.1 Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure

Différents aspects concernant l'accessibilité et l'infrastructure de la bibliothèque ont été soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction à cet égard.

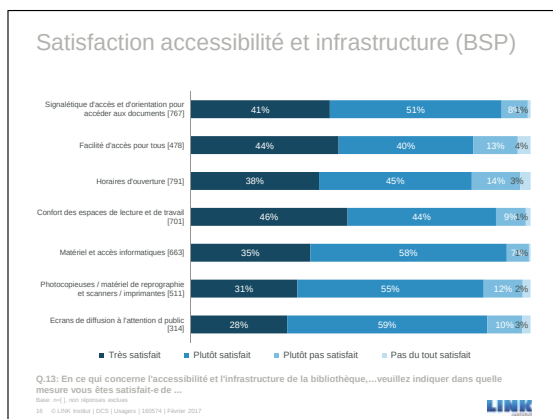
Dans un premier temps on peut noter qu'un certain nombre d'aspects n'ont pas été pris en considération par une assez forte proportion de répondants comme les écrans de diffusion (62%),



le matériel de reproduction ou d'impression (38%) ou la facilité d'accès (42%). C'est auprès des usagers les plus âgés ou de ceux fréquentant moins souvent la bibliothèque que ces proportions sont les plus prononcées.



Dans un deuxième temps, l'analyse du niveau de satisfaction a porté sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 7% et 17%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. Tout au plus pouvons nous relever quelques éléments pour l'aspect des horaires d'ouverture qui a obtenu le taux d'insatisfaction le plus élevé (17%) concernant 137 usagers qui se sont déclarés insatisfaits.

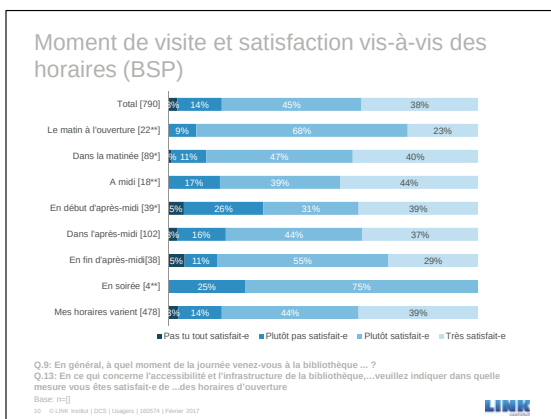


4.6.2 Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture

Globalement, l'horaire d'ouverture convient aux usagers puisque 83% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits). C'est parmi les personnes les plus âgées (plus de 60 ans) et les usagers de la bibliothèque des Bastions que la proportion des très satisfaits est la plus forte (resp. 44% et 43%).

A l'inverse la proportion de personnes se déclarant plutôt pas ou pas du tout satisfaites est plus marquée auprès des usagers de la bibliothèque La Musicale et des 31-40 ans (resp. 37% et 25%).

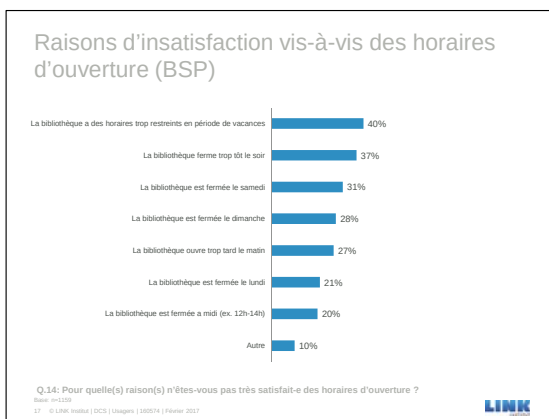
Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé (excepté pour les personnes déclarant visiter la bibliothèque en début d'après-midi ou en soirée mais avec des effectifs trop faibles).



Afin d'évaluer plus précisément le jugement porté sur les horaires d'ouverture, la question sur les éventuelles raisons de l'insatisfaction vis-à-vis des horaires a été posée à un ensemble plus large d'utilisateurs soit à tous ceux qui ne s'étaient pas déclarés « très satisfaits » de cet aspect.

La raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 utilisateurs des bibliothèques BSP (60% de l'ensemble des utilisateurs interrogés) est ainsi le fait que la bibliothèque a des horaires trop restreints en période de vacances (40%). Cette proportion est plus marquée parmi les utilisateurs de la bibliothèque des Bastions (49%) ou parmi les visiteurs les plus assidus (plusieurs fois par mois 55%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



La deuxième raison la plus citée est le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir avec 37% de mentions. Cette raison est plus fréquemment citée par les usagers de la bibliothèque BAA (50%) et par les jeunes de 18-30 ans (46%). Les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi ou le dimanche ou ouvre trop tard le matin sont citées par environ un tiers de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires. En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différentes raisons :

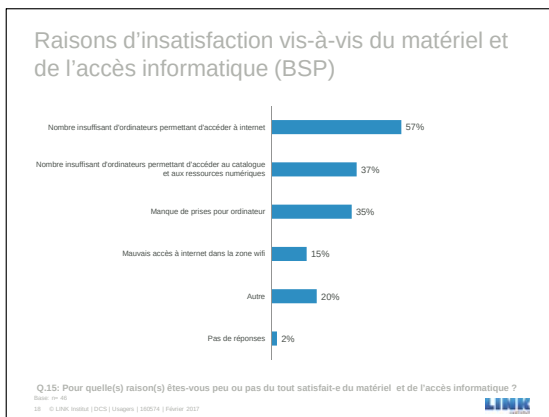
- Les usagers de la bibliothèque BAA citent plus fortement comme raison d'insatisfaction le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir (50%) ;
- La raison d'insatisfaction liée au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi est plus fortement mentionnée par les usagers de la bibliothèque du MEG (48%) ;
- La raison d'insatisfaction liée au fait que la bibliothèque ouvre trop tard le matin est plus fortement mentionnée par les usagers des bibliothèques BAA ou du MEG (resp. 47% et 45%), par les visiteurs les plus assidus (34%) ou les plus âgés (38%).

Deux autres raisons plus marginalement retenues par environ un cinquième de ces usagers considérés comme insatisfaits ont trait au fait que la bibliothèque soit fermée le lundi ou à midi. Le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi est une raison d'insatisfaction plus fréquemment citée par les usagers des bibliothèques du MEG ou La Musicale (resp. 46% et 39%), ces derniers sont d'ailleurs aussi ceux qui citent plus fortement le fait que la bibliothèque soit fermée à midi (45%).



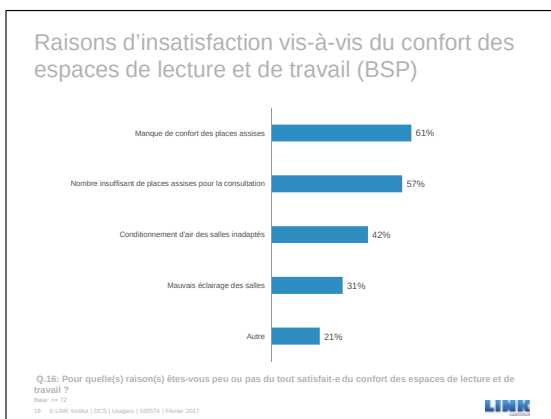
4.6.3 Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique ou des espaces de travail

Pour évaluer plus précisément les raisons de l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la mise à disposition du matériel et de l'accès informatique, un certain nombre de raisons ont été proposées aux usagers qui s'étaient déclarés plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits vis-à-vis de cet aspect. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est relativement faible et porte sur un total de 46 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le nombre d'ordinateurs mis à disposition pour accéder à internet ou aux ressources numériques.



De la même manière, les usagers des BSP ont également pu se prononcer plus précisément sur certaines raisons d'insatisfaction concernant les espaces de lecture et de travail. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est également relativement faible et porte sur un total de 72 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le manque de confort des places assises ou le nombre insuffisant de places assises pour la consultation. Cependant comme pour le matériel informatique, le très faible nombre d'usagers insatisfaits s'étant prononcé sur ces aspects nécessite de considérer l'importance de ces différentes raisons avec prudence.

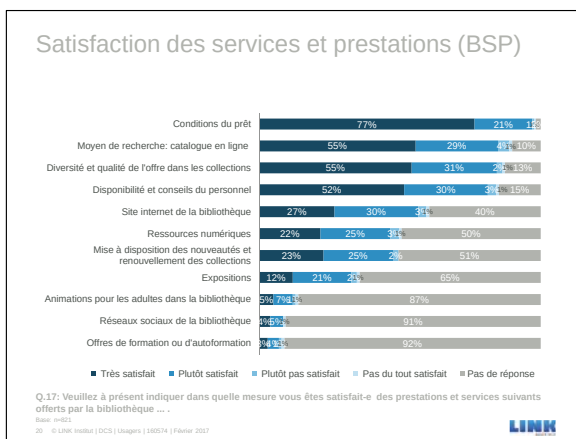
Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



4.6.4 Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque

D'autres aspects concernant les prestations et services offerts par la bibliothèque ont été également soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction.

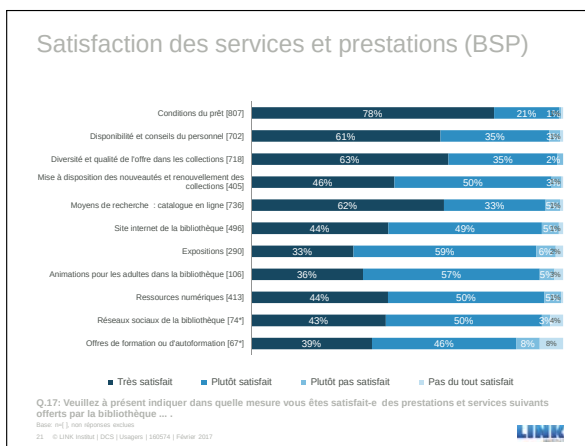
Comme pour la satisfaction portée sur l'accessibilité et l'infrastructure, un certain nombre d'aspects n'ont pas été pris en considération par une forte proportion de répondants. Il s'agit principalement de la présence sur les réseaux sociaux et des animations pour les adultes mises en place par les bibliothèques ou des expositions. Ce sont entre 91% et 65% des répondants qui n'ont pas voulu exprimer leur degré de satisfaction vis-à-vis de ces différents aspects. Comme pour les aspects d'accessibilité ou d'infrastructure, cette proportion de non réponse est un indicateur indirect de la non utilisation ou du désintérêt que les usagers portent sur ces différents services ou prestations et se déclarent ainsi pas à même de les évaluer.



Cependant on peut considérer que trois aspects qui n'ont pas été évalués du point de vue de la satisfaction par une proportion non négligeable de répondants, représentent des aspects qui devraient a priori avoir de l'importance pour un public d'utilisateurs plus spécialisé. Il s'agit de la mise à disposition de nouveautés, des ressources numériques et du site internet de la bibliothèque avec respectivement 51%, 50% et 45% de non réponses. C'est parmi les usagers qui viennent moins souvent à la bibliothèque, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque La Musicale que ces proportions sont les plus marquées.

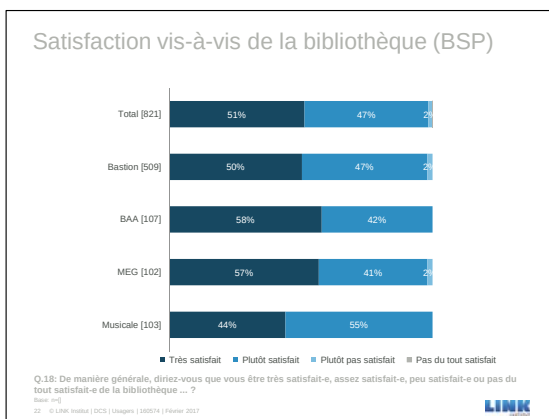
L'analyse du degré de satisfaction auprès des seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects démontre un degré de satisfaction élevé pour l'ensemble de ces prestations. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 1% et 16%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. On peut cependant constater que les aspects du service de prêt, de la disponibilité du personnel, de la variété de l'offre de documents ou du catalogue en ligne obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés.

Ces taux de forte satisfaction sont clairement plus prononcés parmi les usagers les plus âgés, ceux fréquentant plus régulièrement la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.



4.6.5 Satisfaction globale

97% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (51% de très satisfaits). Les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux des bibliothèques BAA ou du MEG affirment une plus forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.



4.7 Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques

Afin de connaître les attentes des usagers à l'égard de la bibliothèque, il leur a été demandé de sélectionner leur(s) principale(s) attente(s) parmi une liste exhaustive qui couvrait de multiples aspects de prestations et de services proposés par la bibliothèque. Les attentes principales des usagers des BSP sont l'éventail du choix des documents proposés et un bon service de prêt qui ont été retenus par une forte majorité d'usagers (resp. 83% et 80%). Le lieu de travail agréable, des horaires adaptés, la disponibilité et l'accueil du personnel ainsi que des moyens de recherche performants sont les aspects retenus comme attentes par une majorité d'usagers (53% à 60%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Les attentes retenues plus marginalement, soit par environ 10% de répondants, ont trait aux animations et activités de la bibliothèque, à l'offre interactive et au service d'inscription en ligne et à l'offre de formation et d'autoformation.

La hiérarchie de ces attentes selon les profils ou les caractéristiques des usagers demeure très proche mais avec quelques variations plus ou moins associées aux profils des usagers :

- Par rapport aux attentes retenues par les autres usagers des bibliothèques BSP, les usagers de la bibliothèque La Musicale mettent plus fortement en avant les attentes liées aux services du personnel (disponibilité, accompagnement –55-60%) et retiennent nettement moins les aspects techniques (ressources numériques, matériel et accès informatique) ou ceux liés au lieu (agréable, fonctionnel) avec ~20% de mentions ;
- Les usagers des bibliothèques BAA et MEG mentionnent plus fortement des attentes liées au renouvellement des collections ;
- Les aspects concernant un lieu agréable ou fonctionnel ainsi que des horaires adaptés sont des attentes sur lesquelles les usagers qui fréquentent plus assidument la bibliothèque mettent fortement l'accent ;
- Les qualités du personnel (disponibilité et accueil, accompagnement professionnel) sont des attentes plus prononcées parmi les usagers les plus âgés (retraités).

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par plus de la moitié des usagers interrogés (59%) ce qui la place dans le haut



du classement des attentes proposées. Il y a peu de différenciation en fonction des différents profils d'usagers. On peut cependant noter que l'attente relative à un horaire plus adapté est plus prononcée auprès des usagers de la bibliothèque BAA (67%), des usagers qui fréquentent plus régulièrement la bibliothèque (68%) et des jeunes en formation.

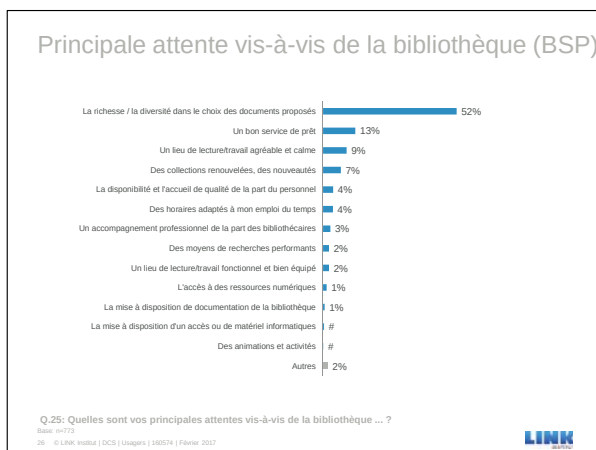
La question sur les principales attentes vis-à-vis d'une bibliothèque laissait aux répondants la possibilité de sélectionner toutes les attentes qui leur correspondaient parmi les diverses attentes proposées.

Afin de mesurer plus précisément la notion d'attente principale du point de vue de l'utilisateur, il a été demandé aux personnes qui avaient mentionné plusieurs attentes principales, celle qui finalement leur importait le plus parmi toutes celles qu'ils avaient mentionnées.

Le tableau suivant illustre le résultat à cette question d'arbitrage et démontre clairement que :

- Les aspects ayant trait à la variété des documents et au bon service de prêt sont clairement les deux plus fortes attentes des usagers. La variété du catalogue est un aspect encore plus fortement valorisé par les usagers de la bibliothèque du MEG (63%).
- le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui où toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant. La différence la plus notable est l'aspect relatif au renouvellement des collections (nouveau) qui devient dans le cadre de cet exercice d'arbitrage une des principales attentes retenues au final par les répondants.
- Le bon service de prêt ou le lieu de travail agréable et calme qui se placent parmi les premières attentes sont plus fortement privilégiés par les usagers de la bibliothèque des Bastions ou par les usagers les plus jeunes (18-30 ans).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture, lorsque l'utilisateur est amené à se prononcer de manière exclusive sur son attente principale, cet aspect d'un horaire plus adapté n'est retenu comme attente principale que par 4% des usagers. Ce faible nombre de personnes (n=34) ne nous permet pas de relever de relations significatives par rapport aux caractéristiques des répondants.



5 Etat des lieux

5.1 Services, moyens techniques et documents mis à disposition par les bibliothèques

Parmi les divers services mis à disposition, la quasi-totalité des bibliothèques proposent un **coin presse**. Celui-ci n'est pas présent dans certaines bibliothèques BSP comme la bibliothèque du CJB pour laquelle le/la responsable précise qu'il existe cependant un coin en libre accès proposant des ouvrages de vulgarisation scientifique et des livres sur la flore. Il semble plus étonnant que la bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle qui concerne sans doute un public plus large ne propose pas un tel espace à ses visiteurs comme prestation orientée plus « grand public ». Hormis la bibliothèque du Centre d'iconographie dont le responsable précise que la mise à disposition est en cours, l'**accès Wifi** est disponible dans toutes les bibliothèques mais seule la bibliothèque du Musée Ariana propose un accès avec propre mot de passe.

Peu de bibliothèques proposent un **espace spécifique dédié aux animations**. Cela est le cas pour la plupart des bibliothèques BSP mais également pour les bibliothèques municipales qui, lorsque cet espace existe, le destine avant tout aux animations dédiées aux enfants. Pour la bibliothèque municipale de Saint-Jean le responsable précise que l'espace dédié est un espace modulable (sur roulettes). Une autre précision est donnée par le responsable de la bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle qui indique que le Musée met à disposition des espaces qui peuvent être utilisés par la bibliothèque pour la mise en place d'animations.

Un service uniquement disponible dans les bibliothèques municipales est celui de l'**espace café**. Il est présent dans la moitié des bibliothèques municipales mais consiste en une machine à café mise à disposition dans l'espace adulte (non présent dans les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries ou de Saint-Jean).

Mise à disposition de divers services			
	Coin presse	Espace animations	Zone Wifi
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	Oui	Oui (E)	Oui
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	Oui	Oui (E)	Oui
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	Non	Non	Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)	Non	Non	Oui
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)	Oui	Non	Oui

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)	Non	Non	Non
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Non	Oui	Oui
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui	Non	Oui

Un autre aspect évalué a concerné la mise à disposition par la bibliothèque de **moyens techniques** pour les usagers. Selon les réponses des responsables, la plupart des bibliothèques mettent à disposition des usagers un service de reproduction de documents. Toutes les bibliothèques municipales disposent de **photocopieuses** en libre accès mais uniquement dans les espaces adultes. Mis à part la bibliothèque La Musicale, toutes les bibliothèques BSP disposent de photocopieuses mais pour certaines, celles-ci ne sont pas en libre accès pour le public (Muséum d'histoire naturelle ou Musée d'histoire des sciences, Musée Voltaire). Les bibliothèques du CJB et du Centre d'iconographie qui n'indiquent aucune photocopieuse, mettent néanmoins à disposition des moyens de reproduction comme des scanners (CJB) ou un banc de reproduction (Centre d'iconographie).

Concernant les autres moyens techniques comme les bornes de prêt retour ou les écrans de diffusion à l'intention du public, ils ne sont présents que dans quelques bibliothèques. Les bibliothèques de la Cité et du MEG apparaissent comme les bibliothèques disposant de l'infrastructure technique la plus complète.

Mise à disposition de divers services techniques

	Photo- copieuse	Bornes prêt retour	Ecrans diffusion
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	Oui	Oui	Oui (A)
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Non	Non
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Non	Non
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Non	Non
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Oui	Non
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Non	Non
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Non	Non
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	Non	Oui	Non
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)	Oui	Non	Non
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	Non	Non	Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)	Oui	Non	Non
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)	Oui	Non	Non
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)	Oui	Non	Non
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Non	Non	Non
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui	Non	Non

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Les responsables se sont également prononcés sur l'existence et la mise à disposition de certains documents à l'attention du public et des usagers. Parmi les divers documents évalués, la plupart sont disponibles dans quasi toutes les bibliothèques (bibliographies, guide d'utilisateur et formulaires de proposition d'achat). Il est précisé par le responsable des bibliothèques municipales que les documents relatifs au formulaire de proposition d'achat, à l'agenda et aux bibliographies sont communs à l'ensemble du réseau des bibliothèques municipales avec la réserve que les documents relatifs aux bibliographies peuvent aussi être propres à chaque bibliothèque. Pour les autres documents, le guide d'utilisateur est disponible dans quelques-unes des bibliothèques et peut être destiné à un public plus spécifique (adultes ou jeunes) alors qu'aucune bibliothèque municipale, hormis l'Espace musique de la bibliothèque de la Cité qui met à disposition de son public l'ensemble des documents, ne propose une liste des acquisitions à ses usagers.

Concernant les bibliothèques BSP, la présence de ces divers documents est plus variable. Les bibliothèques de la BAA et du site des Bastions ont fait état d'une mise à disposition de la plupart des documents auprès de leur public. La liste des acquisitions et le guide d'utilisateur y sont plus présents que dans les bibliothèques municipales.

Mise à disposition de différents documents

	Biblio- graphies	Formulaire Achat	Agenda	Guide utilisateur	Liste Acqui- sitions	Charte
BM Cité (Adultes / Enfants)	X	X	X	X		
BM Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	X	X	X			
BM Jonction (Adultes / Enfants)	X	X	X			
BM Minoteries (Adultes / Enfants)	X	X	X	X (E)		
BM Pâquis (Adultes / Enfants)	X	X	X			
BM Saint-Jean (Adultes / Enfants)	X	X	X	X (E)		
BM Servette (Adultes / Enfants)	X	X	X	X (A)		
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	X	X	X	X	X	
BSP art et d'archéologie (BAA)	X	X	X	X	X	
BSP Musée Ariana (section BAA)	X	X	X	X	X	
BSP Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	X			X	X	
BSP Musée ethnographie (MEG)		X			X	
BSP Muséum histoire naturelle (MHN)	X			X	X	
BSP Musée histoire des sciences (section MHN)				X	X	X
BSP Genève site Bastions (BGE)	X	X	X	X	X	X
BSP Centre d'Iconographie (BGE)				X		
BSP Musée Voltaire (BGE)	X	X		X		
BSP La Musicale (BGE)	X	X		X	X	

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



5.2 Activités de la bibliothèque

En ce qui concerne l'organisation d'activités (animations culturelles à l'intention du grand public ou de publics spécifiques, mise en place d'événements ou d'expositions) ou de participation à des grands événements, les bibliothèques BSP se montrent particulièrement actives selon leurs responsables comme en témoignent les réponses concernant la bibliothèque BAA, celles du Centre d'Iconographie ou du Musée Voltaire. Pour les bibliothèques municipales, les activités se concentrent avant tout sur la mise en place d'animations culturelles et rencontres pour des publics spécifiques (adultes, jeunes et famille, groupes scolaires, etc.). Les bibliothèques municipales de la Servette et de Saint-Jean apparaissent comme plus actives en ayant mis sur pied une plus grande palette d'activités en 2015 (expositions et animations tout public).

Les commentaires des responsables précisent certaines des activités déployées :

- CJB : visites guidées de groupes, ateliers pédagogiques destiné au jeune public, participation à la Nuit des musées
- BAA : organisation de l'évènement marché aux puces du livre d'art, animations culturelles midi-expo
- BGE : JEMA, Soirée Dufour ; Histoire et cité, Argile au nuage (9 semaines d'expo + visites guidées + 2 soirées), visites de l'atelier de restauration.

Organisation d'activités (animations, expositions) ou participation à des événements par la bibliothèque en 2015

	Animations tout public	Animations spécifiques	Expositions	Evénements	Participation Evénement
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)		Oui	Oui (A)		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)		Oui			
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)		Oui (A)			
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)		Oui (A)			
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)		Oui			
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)		Oui (A)	Oui (A)		
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Oui (A)	Oui		
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)		Oui			Oui
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui	Oui	
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)					Oui
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	Oui	Oui			Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	Oui	Oui			
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)			Oui		
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)			Oui		
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)			Oui	Oui	Oui
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui		Oui		Oui

Les responsables ont eu parfois de la difficulté à estimer le nombre de personnes fréquentant les diverses activités organisées et notamment les expositions pour lesquelles la plupart des responsables indiquent dans leur commentaires ne pas pouvoir donner des estimations sur le nombre de visiteurs. Les responsables ont cependant plus fréquemment pu évaluer la



fréquentation de l'ensemble des activités pouvant être proposées par la bibliothèque. Pour les bibliothèques municipales, la tendance est clairement à une augmentation de la fréquentation pour toutes les activités orientées sur le public des jeunes et des enfants. L'évaluation est plus variable pour les différentes bibliothèques BSP. Quelques commentaires sont apportés par certains responsables pour préciser la teneur de leurs réponses ou de leurs estimations :

- Bibliothèque de la Cité : les données concernent 2011 à 2013 puisque la bibliothèque a été fermée en 2014 et 2015, d'où la difficulté à porter une estimation sur l'évolution au cours des 5 dernières années ;
- Bibliothèques des Minoteries et des Pâquis (sections Adulte) : le nombre d'activités est trop restreint pour pouvoir donner une tendance significative ;
- Bibliothèque du MEG : la tendance ne porte que sur la période de réouverture soit depuis novembre 2014.

**Evaluation de la fréquentation des activités proposées par la bibliothèque
durant ces 5 dernières années**

	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté	NSP
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)				X
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)		X(E)	X(A)	
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)			X	
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)			X (E)	X (A)
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)			X (E)	X (A)
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	X (A)		X(E)	
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)			X (E)	X (A)
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)		X		
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	X			
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)		X		
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)		X		
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	X			
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)				X
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)				X
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)	X			
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)				X
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)		X		
Bibliothèque La Musicale (BGE)		X		

Un autre type d'activité de la bibliothèque a été « mesuré » en demandant au responsable dans quelle mesure la bibliothèque était présente sur les différents réseaux sociaux. Le fait que toutes les bibliothèques municipales soient présentes sur Facebook ou aient un blog est dû au fait que le compte Facebook ouvert ou que la tenue du blog sont communs à tout le réseau des bibliothèques municipales. Il n'y a donc pas une présence spécifique ou plus marquée d'une bibliothèque municipale par rapport à une autre sur les réseaux sociaux.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Concernant les bibliothèques BSP, la bibliothèque de la BAA se distingue par une présence marquée sur les réseaux sociaux. Les précisions apportées par sa responsable indique la forte activité développée par la bibliothèque en ayant participé à la campagne suisse «AccroBiblio», au projet sur Internet «Bibliothèques dans le monde» ou aux initiatives Bookface ou Poké Stop sur les réseaux sociaux en 2015. Pour ce qui concerne le compte Facebook ou Twitter et la tenue d'un blog, la bibliothèque en dispose au travers de ceux mis en place par les Musées d'art et d'histoire de Genève (MAH) et dont la BAA fait partie.

Présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux				
	Facebook	Blog	Twitter	Autre
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	Oui	Oui		
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)		Oui		Oui
Bibliothèque des Conservatoires et Jardin botaniques (CJB)				Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)				
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)				
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)				
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)			Oui	
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)				Oui
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Oui			
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui	Oui		

5.3 Perception de l'évolution de la fréquentation et des prêts

Selon les responsables interrogés, une augmentation de la fréquentation serait constatée dans les différentes bibliothèques municipales. Il est fait référence à une forte augmentation de la fréquentation pour la bibliothèque de la Servette qui aurait bénéficié d'un report d'usagers suite à la fermeture de la bibliothèque de la Cité. Pour les bibliothèques BSP, la diminution de la fréquentation est aussi expliquée par des travaux ou la fermeture qui les ont affectées durant les cinq dernières années (respectivement les travaux de rénovation de 2014 et 2015 pour la CJB et la fermeture de plusieurs années avant la réouverture en 2014 pour le MEG).



Evaluation de la fréquentation de la bibliothèque durant ces 5 dernières années

	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	X		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)		X(E) ¹²	X(A)
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	X		
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)			X
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)		X	
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	X		
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)			X
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)	X		
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)		X	
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)	X		
Bibliothèque Centre d'iconographie (BGE)		X	
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)		X	
Bibliothèque La Musicale (BGE)		X	

L'évaluation du prêt suit les mêmes tendances que celle de la fréquentation et ainsi les mêmes raisons sont évoquées pour les bibliothèques pour lesquelles les responsables relèvent une diminution du prêt (fermetures et rénovations). L'absence d'indications pour les bibliothèques du Centre d'iconographie ou du Musée Voltaire s'explique par le fait que le prêt n'y est pas pratiqué.

¹² Pour les bibliothèques municipales, la parenthèse indique que la réponse a concerné plus spécifiquement la section Adultes (A) ou Enfants/Jeunes (E). Ainsi si la réponse concerne les deux sections indépendamment, il n'y a pas de parenthèse. Cette manière de faire est reprise pour l'ensemble des tableaux présentés dans ce chapitre.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Evaluation du prêt de la bibliothèque durant ces 5 dernières années

	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	X		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)			X
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)		X(E)	X(A)
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	X		
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)			X
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)		X	
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	X		
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)			X
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)		X	
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)		X	
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)		X	
Bibliothèque Centre d'iconographie (BGE)	-	-	-
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	-	-	-
Bibliothèque La Musicale (BGE)		X	

5.4 Données chiffrées

Dans les pages suivantes, la série de tableaux présente l'ensemble des données chiffrées qui ont été récoltées auprès des responsables des bibliothèques et qui concernent différents aspects de l'organisation et de l'activité des bibliothèques. Ces chiffres sont présentés selon les différentes catégories de bibliothèques étudiées : municipales section Adulte, municipales section Jeunes et bibliothèques scientifiques et patrimoniales.

Pour chaque groupe de bibliothèques, nous relevons ci-après un certain nombre d'informations apportées par les responsables et qui précisent certains des chiffres présentés ou expliquent l'absence de ceux-ci.

5.4.1 Bibliothèques municipales section Adultes

- Pour la question du nombre d'inscriptions total par bibliothèque, le responsable indique qu'il faut considérer les éléments suivants. "Usagers inscrits (totalité) en 2015 " représente le total des inscriptions depuis 1990, date de l'informatisation. Certaines inscriptions ne sont ainsi plus actives aujourd'hui. Par ailleurs, il est précisé: „Depuis 5 ans environ, nous transformons progressivement les bibliothèques en "site unique" dans le système. Il y a donc informatiquement une bibliothèque Pâquis, par exemple, mais pas une bibliothèque Pâquis jeunes et Pâquis adultes. Je ne peux donc plus donner les inscriptions par Site jeunes et



adultes pour tous les sites. Je me suis donc basé sur la date de naissance au moment de l'inscription, pour distinguer les inscrits mineurs et majeurs. Un inscrit majeur devient inscrit de la bibliothèque adulte, tandis qu'un inscrit mineur devient inscrit de la bibliothèque jeunes quel que soit l'espace dans lequel l'inscription a été réalisée".

- Les bibliothèques de la Cité et de la Servette ont le plus grand nombre d'inscrits. Si le rapport entre nombre d'inscrits et le nombre d'emprunts est similaire pour les différentes bibliothèques, le nombre d'emprunts est particulièrement élevé par rapport au nombre d'inscrits pour les bibliothèques de la Jonction et de Saint-Jean. Le responsable indique que l'ouverture récente de la bibliothèque de Saint-Jean (en 2001) peut expliquer ce nombre élevé d'emprunts mais ne peut expliquer « l'anomalie » pour la bibliothèque de la Jonction.
- Le responsable précise que les chiffres bien que similaires indiqués pour le nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à Internet ou au catalogue concernent des ordinateurs différents. Les postes internet sont réservables et limités à des sessions de 45 minutes, renouvelables une fois. Les postes pour consulter le catalogue sont en accès libre.
- Concernant les ressources numériques, les bibliothèques municipales ne proposent actuellement comme ressource numérique qu'un service de presse numérique accessible sur place. Il n'est pas possible de donner des statistiques par bibliothèque pour ce service.
- En ce qui concerne les prises électriques, l'inventaire sera prochainement effectué mais n'est actuellement pas disponible.

5.4.2 Bibliothèques municipales section Jeunes

- Le nombre d'inscrits « jeunes » est clairement plus élevé que celui des inscrits « adultes » pour la bibliothèque de Saint-Jean. Cela est expliqué par le fait que l'espace « adultes » a ouvert seulement en 2011 alors que la bibliothèque existait depuis 40 ans comme espace jeunesse uniquement. Par ailleurs le nombre d'emprunts importants dans cette bibliothèque démontre comme pour la bibliothèque de la Servette que ces deux bibliothèques ont des espaces « jeunesse » particulièrement dynamiques.
- Concernant l'absence de postes pour accéder à internet, le responsable précise qu'à la date du sondage (été 2016), les espaces jeunesse n'avaient pas de postes d'accès internet. Cela n'est plus le cas depuis le 4 octobre 2016. Il y a un poste dans chaque bibliothèque et 2 à la Cité dans les espaces jeunesse désormais.

5.4.3 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BGE (4 sites)

- Le responsable de la bibliothèque de Genève qui regroupe les bibliothèques des Bastions, de la Musicale, du Musée Voltaire et du Centre d'iconographie indique que certaines informations ne pouvaient pas être détaillées pour une bibliothèque spécifique étant donné que la BGE est une bibliothèque sur quatre sites. Il n'a ainsi pas été toujours possible de fournir les chiffres par site mais ces chiffres ont été donnés globalement comme cela a été le cas pour les types de documents (cf. chiffres en gras établis pour l'ensemble des quatre sites).
- Concernant le nombre d'inscrits, le responsable indique qu'il ne peut pas faire de distinctions entre les différents sites. Le nombre d'usagers inscrits est potentiellement le nombre total

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



d'utilisateurs du réseau car les personnes s'inscrivent sur le réseau et pas forcément dans les bibliothèques.

- Le nombre de consultations sur les ressources numériques n'est pas disponible car il est commun avec l'Université de Genève et aucune distinction détaillée ne peut être effectuée.
- Les chiffres relatifs au nombre estimés de visiteurs pour les différents types de manifestations est une estimation pour l'ensemble des activités (expositions, événements, etc.)
- En ce qui concerne les collections précisées selon les types de support et de documents, le responsable précise que pour les monographies (lignes 55 à 61), la BGE ne distingue pas les types de documents. Les chiffres ne sont donc pas disponibles. Le total des imprimés sur les quatre sites est de 2'512'217 volumes. Les chiffres fournis sont ceux déclarés à l'OFS en 2015.

5.4.4 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : MEG

- Les ressources numériques des bibliothèques scientifiques de la Ville étant mises en commun avec celles de l'Université, il n'est pas possible d'obtenir un chiffre correspondant uniquement à la bibliothèque du MEG. Cela est également le cas pour l'ensemble des bibliothèques scientifiques et patrimoniales.

5.4.5 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BAA (2 sites)

- Concernant le nombre d'utilisateurs ayant fait au moins un emprunt, la responsable précise qu'il ne lui est pas possible de livrer des statistiques sur les personnes et indique ainsi le nombre total d'emprunts de l'année 2015.
- La distinction entre documents disponibles pour le prêt et documents uniquement disponibles pour la consultation ne peut être effectuée pour la bibliothèque BAA
- Pour la bibliothèque du Musée de l'Ariana, il n'y a pas de possibilité de prêt et les documents sont ainsi uniquement accessibles pour la consultation sur place.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)	BIBLIOTHEQUE							
	CITE *	CITE MUSIQUE	EAUX-VIVES	JONCTO	MINOTERES	PAQUIS	SANT-JEAN	SERVETTE
Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)								
Usagers inscrits (totalité)	70118	10876	6931	3982	7241	6806	2956	15325
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)	17288	2905	3324	3119	3000	2803	3125	5668
Usagers nouvellement inscrits	1979	97	241	213	167	124	270	527
Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)								
Nombre total de documents disponibles pour le prêt	126335	89883	42308	37832	35166	37196	37520	46262
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation	163	0	52	485	155	282	218	399
Nombre de prêts (y compris les prolongations)	316740	128446	71978	58631	55760	43666	63195	104678
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)	10824	4742	4313	3730	3246	3264	4140	4543
Nombre de documents (désherbés (pilon, vente, don, autre)	13306	7394	4005	4278	4021	3286	4570	4488
Nombre de ressources numériques disponibles	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de consultations de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de prêts et/ou téléchargements de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0	0	0
Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)								
Espace total de la bibliothèque (m2)	2550	249	547	560	307	1129	700	483
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation, etc.)	1726	249	408	510	286	573	650	471
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/stockage						500	25	
Dont nombre d'espaces internes (bureaux etc.)	824		139	50	21	56	25	12
Nombres de places assises/postes de travail (Q6)								
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation	123	17	32	30	15	40	52	44
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à Internet	9	0	2	2	2	4	2	4
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques, préciser	4	1	2	2	1	2	2	3

* Bibliothèque de la Cité : les valeurs concernant l'année 2013 étant donné que la bibliothèque a été fermée en 2014 et 2015.

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)	BIBLIOTHEQUE					
	CITE	CITE MUSIQUE	EAUX-VIVES	JONCTO	MINO-TERRIES	PAQUIS SAINT-JEAN
Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10)						
Prises pour ordinateur	30	4				
Photocopies	1	0	1	1	1	1
Bornes de prêts et retours	6	1			1	0
Ecrans de diffusion à l'attention du public	1					0
Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17)						
Nombre maximum de documents empruntables admis	30	30	30	30	30	30
Nombre de prolongations admis par document	3	3	3	3	3	3
Durée du prêt (en jours)	28	28	28	28	28	28
Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18)						
Animations culturelles et rencontres « tout public »	124	13	27	56	13	4
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous						29
Expositions	4		1			3
Evénements organisés						4
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)		1				0
Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18)						
Animations culturelles et rencontres « tout public »						95
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous	1896	412	679	1196	241	531
Expositions						507
Evénements organisés						0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)						0



BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)		BIBLIOTHEQUE						
CITE	CITE MUSIQUE	EAUX-VIVES	JONCTIO	MINO-TIERES	PAQUIS	SAINT-JEAN	SERVETTE	
Collections de la bibliothèque:types et documents (Q15)								
Périodiques	3146	297	2272	1700	2687	2135	2574	
Monographies	9092	2506	34266	31677	31884	30127	39991	
dont: romans	30751		12627	10286	10278	10000	12224	
albums								
BD	6256	3035	4156	2875	1979	4328	4385	
documentaires	53401	18436	17094	17106	19490	15647	22234	
guides de voyages							1	
ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, bibliographies)							331	
ouvrages en langue étrangère	8772	2375	2676	2488	2588	1925	2712	
CD et DVD	18472	5500	3788	2676	2317	6283	3308	
Iconographie								
Dossiers documentaires								
Cartes /Plans								
Affiches								
Ressources électroniques et bases de données							1	
Livres audios		351	309	386	393	423	479	
Microfiches								
Catalogues de ventes aux enchères								
Catalogues d'exposition								
Fonds précieux								
Partitions de musique								
Fonds d'archives								
Manuscrits								
Autres	1113	260	334	318	275	295	314	

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHEQUE					
	CITE	EAU-X-VIVES	JONCTIO	MINO-TIERES	PAQUIS	SANT-JEAN
Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)						
Usagers inscrite (totale)	35543	6353	3580	4882	5062	4125
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)	4651	1438	1243	1109	1062	1521
Usagers nouvellement inscrits	902	230	195	184	175	269
Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)						
Nombre total de documents disponibles pour le prêt	62212	29015	24043	25160	26815	28051
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation	102	16	13	24	9	90
Nombre de prêts (y compris les prolongations)	180006	67043	65140	61662	52104	102862
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques	0	0	0	0	0	0
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)	5876	2214	2130	1865	1579	2335
Nombre de documents désherbés (pilon, vente, don, autre)	5039	1725	2729	2156	4044	2744
Nombre de ressources numériques disponibles	0	0	0	0	0	0
Nombre de consultations de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0
Nombre de prêts et/ou téléchargements de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0
Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)						
Espace total de la bibliothèque (m ²)	556	210	204	215	261	286
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation, etc.)	556	210	204	215	261	286
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/s'ouvrant						
Dont nombre d'espaces internes (bureaux, etc.)						20
Nombre de places assises/postes de travail (Q6)						
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation	33	12	20	15	12	33
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à internet	0	0	0	0	0	0
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques	2	1	1	1	1	1
autres, préciser						

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHEQUE					
	CITE	EAUX- VIVES	JONCTO	MINO- TIERES	PAQUIS	SAIN- JEAN
Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10) Prises pour ordinateur Photocopieuses Bornes de prêts et retours Ecrans de diffusion à l'attention du public	5					
	1				0	0
	2				0	0
					0	0
Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17) Nombre maximum de documents empruntables admis Nombre de prolongations admis par document Durée du prêt (en jours)	30 3 28	30 3 28	30 3 28	30 3 28	30 3 28	30 3 28
Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18) Animations culturelles et rencontres « tout public » Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous' Expositions Evénements organisés Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	162	86	198	203	222	211
Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18) Animations culturelles et rencontres « tout public » Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous' Expositions Evénements organisés Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	2611	1041	2287	2250	2867	3593
					0	4581
					0	0
					0	0
					0	0

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHÈQUE						
	CITE	EAUX- VIVES	JONCTIO N	MNO- TERIES	PAQUIS	SAINT- JEAN	SERVETTE
Collections de la bibliothèque: types et documents (Q15)	1904	1178	739	1557	1203	1081	1653
	45658	25812	31677	21904	23861	24858	32542
	12252	5643	5505	5753	4739	5635	7850
	10724	5493	4379	5187	6007	5968	9567
	6011	5030	4468	3710	3362	5759	4851
	13368	8330	5913	5948	8261	6791	8174
					1		
					1		

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



		BIBLIOTHEQUE									
		BAA	Musée Ariana	CJB	MEG Conser- vatoires Jardin Botanique	BGE Bastions	BGEI Centre Icono- graphie	BGEIM La Musique	BGEV Musée Volaire	BHNS Musée Histoire Sciences	BHNI Musée Histoire naturelle
Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)		30045	158	96	569	388025	0	388025	0	6	161
Usagers inscrits (totalité)		26729	230	118	569	7566	0	1186	0	19	88
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)		64	0	9	65		0	161	0	0	9
Usagers nouvellement inscrits											
Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)		997000	0	43430	57453	847232	0	63299	0	2140	95000
Nombre total de documents disponibles pour le prêt		997000	14588	144788	2480	1671909	4079186	4003	61700	18467	330220
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation		48856	230	921	3166	111994	0	22292	0	98	895
Nombre de prêts (y compris les prolongations)		2863	40	40	245	4851	0	0	40	29	271
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques		16292	262	2423	1611	12117	70132	1873	1976	170	1011
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)		0	0	0	0	15127	0	671	0	60	0
Nombre de documents déshebrés (pilon, vente, don, autre)		32000	32000	576	23	697530	697530	697530	697530		
Nombre de ressources numériques disponibles					0						
Nombre de consultations de ces ressources numériques					0						
Nombre de prêts et/ou téléchargeables de ces ressources numériques					0						
Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)											
Espace total de la bibliothèque (m2)		2000	130	1913	700	8783	1174	438	600	88	845
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation,		600	80	155	331	2223	110	164	300	28	24
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/stockage		1100	40	1315	300	1259	530	191	200	60	757
Dont nombre d'espaces internes (bureaux etc.)		300	10	183	69	5301	534	83	100		64
Nombre de places assises/postes de travail (Q6)											
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation		70	8	16	50	225	1	11	14	7	8
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à internet		20	1	3	8	16	1	6	1	1	1
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques		20	1	3	8	16	1	6	1	1	1
autres, préciser		12									

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BIBLIOTHÈQUES PATRIMONIALES ET SCIENTIFIQUES	BIBLIOTHÈQUE									
	BAA Atret Agréo- logie	Musée Ariana	CJB Conser- vatoire Botanique	MEG MEG	BGE Bastions	BGEI Centre Icono- graphie	BGEM La Musical	BGEV Musée Voltaire	BHNS Musée Histoire Sciences	BMHN Musée Histoire naturelle
Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10)										
Prises pour ordinateur	20	2	20	36	195	2	2	4	1	1
Photocopieuses	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1
Bornes de prêts et retours	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ecrans de diffusion à l'attention du public	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0
Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17)										
Nombre maximum de documents empruntables admis	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Nombre de prolongations admis par document	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Durée du prêt (en jours)	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18)										
Animations culturelles et rencontres « tout public »	3	2	1	58	1	1	23	19	0	0
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous	6	1	19	4	4	4	7	0	0	0
Expositions	1	0	0	1	5	5	5	1	1	1
Événements organisés	1	0	0	5	2	2	3	0	0	0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	0	2	1	1	1	1	1	1	0	0
Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18)										
Animations culturelles et rencontres « tout public »	60	20	56	1792	200	200	352	475		
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous	120	10	140	200	200	200	84			
Expositions	1000			2182			500			
Événements organisés	400						230			
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	0		100				160			

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BIBLIOTHÈQUES PATRIMONIALES ET SCIENTIFIQUES		BIBLIOTHÈQUE									
		BAA	Musée Ariana	CJB	MEG	BGE	BGEI	BGEIM	BGEV	BHNS	BMHN
Collections de la bibliothèque: types et documents (Q15)		Art et Archéologie		Conservatoires Jardin	MEG	Bastions	Centre Icono-graphie	Musée La Musicale	Musée Voltaire	Histoire Sciences	Histoire naturelle
Périodiques		439200	4000	4291	1768				130	104	2000
Monographies		340970	8000	56461	5993	2512217	2512217	2512217	2512217	9937	5000
dont: romans				132							
albums				26							
BD				4							
documentaires				55767							
guides de voyages		10000		230							
ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, bibliographies)				252							
ouvrages en langue étrangère						476613	250	40556	7674		
CD et DVD		4000		487	524	10343	10343	10343	10343	10	
Iconographie				4037		4467603	4467603	4467603	4467603	1000	
Dossiers documentaires											
Cartes /Plans				2200		25151	25151	25151	25151		4000
Affiches				10		100000	100000	100000	100000		
Ressources électroniques et bases de données		32000		314	2	697530	697530	697530	697530		
Livres audios											
Microfiches				585		164290	164290	164290	164290		
Catalogues de ventes aux enchères		100000	588	36							
Catalogues d'exposition		80000	1000	283							
Fonds précieux		16000		1249	2334						
Partitions de musique						9000		70000	55		
Fonds d'archives		20									201
Manuscrits		10							63473	4000	
Autres		7000		47320						6701	2000

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



5.5 Horaires d'ouverture

Toutes les bibliothèques municipales sont fermées le lundi. La bibliothèque de la Cité a l'horaire d'ouverture le plus large avec une ouverture matinale à 10h00 tout au long de la semaine (sections Adulte et Jeunes mais également l'Espace Musique). Les autres bibliothèques municipales ouvrent à 15h00 sauf la bibliothèque des Pâquis qui ouvre plus tôt durant la semaine (12h00). L'exception concerne la journée du mercredi puisque toutes les bibliothèques municipales ouvrent à 10 heures du matin. A noter que pour l'ensemble des bibliothèques municipales, l'horaire du prêt est calqué sur l'horaire d'ouverture de la bibliothèque (cf. point 5.6).

Bibliothèques Municipales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Bibliothèque de la Cité							
Espace adultes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Bibliothèque Musicale (Cité)							
	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Bibliothèque des Eaux-Vives							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de la Jonction							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque des Minoteries							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Bibliothèque des Pâquis							
Espace adultes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de Saint-Jean							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de la Servette							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	10h00-17h00	Fermé

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Contrairement aux bibliothèques municipales, le jour de fermeture des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est le samedi. A ce jour de fermeture s'ajoute également la fermeture le lundi pour les bibliothèques du MEG, du Muséum d'histoire naturelle, du Musée Ariana et de La Musicale. A l'inverse, les bibliothèques du site des Bastions, la BAA et la bibliothèque du MEG sont ouvertes toute la semaine en pratiquant une ouverture matinale (respectivement 9h00, 10h00 et 11h00) alors que les autres bibliothèques ouvrent en début d'après-midi. La bibliothèque du Centre d'iconographie se distingue par une ouverture uniquement matinale durant toute la semaine (9h00-12h00).

Les horaires de prêt des bibliothèques scientifiques et municipales (cf. point 5.6) sont globalement calqués sur les horaires d'ouverture des bibliothèques sauf pour la bibliothèque du site Bastions pour laquelle l'horaire ferme plus tôt en soirée (18h00) ou pour la bibliothèque du Musée Voltaire dont le prêt est fermé entre 12h00 et 14h00.

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Bibliothèque d'art et archéologie							
Salle de lecture au 1er étage	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	9h00-12h00	Fermé
Médiathèque au 2e étage	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque Musée Ariana							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique							
	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève							
	Fermé	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences							
	09h00-12h 14h00-17h00	Fermé	09h00-12h 14h00-17h00	Fermé	09h00-13h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque de Genève site Bastions							
	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-17h00	Fermé
Bibliothèque Centre d'iconographie							
	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée Voltaire							
	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé
Bibliothèque La Musicale							
	Fermé	15h00-19h00	14h00-18h00	13h00-17h00	13h00-17h00	Fermé	Fermé

SÉANCE DU 12 SEPTEMBRE 2018 (soir) 2429

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



5.6 Horaires du prêt

Bibliothèques Municipales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Bibliothèque de la Cité							
Espace adultes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Bibliothèque Musicale (Cité)							
	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	Fermé
Bibliothèque des Eaux-Vives							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de la Jonction							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque des Minoteries							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Bibliothèque des Pâquis							
Espace adultes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de Saint-Jean							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Bibliothèque de la Servette							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-18h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	10h00-17h00	Fermé

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Bibliothèque d'art et archéologie							
Salle de lecture au 1er étage	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	09h00-12h00	Fermé
Bibliothèque Musée Ariana							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique							
	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève							
	Fermé	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences							
	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	09h00-13h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque de Genève site Bastions							
	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-12h00	Fermé
Bibliothèque Centre d'iconographie							
	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé
Bibliothèque du Musée Voltaire							
	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	Fermé
Bibliothèque La Musicale							
	Fermé	15h00-19h00	14h00-18h00	13h00-17h00	13h00-17h00	Fermé	Fermé



5.7 Vacances

Concernant les vacances, on constate une période commune à toutes les bibliothèques qui est le pont effectué entre Noël et Nouvel-an. La plupart ferment aussi le samedi en période estivale (juillet-août) ou adoptent des horaires réduits.

Bibliothèques Municipales	Période 1	Remarques	Période 2
Bibliothèque de la Cité			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
Bibliothèque Musicale (Cité)			
	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
Bibliothèque des Eaux-Vives			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Bibliothèque de la Jonction			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Bibliothèque des Minoteries			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Bibliothèque des Pâquis			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Bibliothèque de Saint-Jean			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Bibliothèque de la Servette			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Période 1	Remarques	Période 2
Bibliothèque d'art et archéologie			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01 Fermeture de fin d'année	Fermeture de fin d'année	Juillet-Août ouverture restreinte entre 12h-16h, samedi fermé
Bibliothèque Musée Ariana			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01 Fermeture de fin d'année	Fermeture les jours fériés officiels également	
Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique			
	Entre Noël et Nouvel an	Fermeture de l'administration	
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève			
	Noël, 25.12-01.01	Fermeture jours fériés en semaine	
Bibliothèque du Museum d'histoire naturelle			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 02.01		Désinfestation 1 semaine en été tous les 2 ans
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 02.01	Fermeture exceptionnelle de la bibliothèque en cas de manque de personnel (vacances, maladies)	
Bibliothèque de Genève site Bastions			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01	Fermeture ponctuelle les jours fériés. Fermeture les lundis en période estivale et réduction des horaires du mardi-vendredi 10h00-18h00 et samedi 09h00-12h00	
Bibliothèque Centre d'iconographie			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		
Bibliothèque du Musée Voltaire			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		
Bibliothèque La Musicale			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		



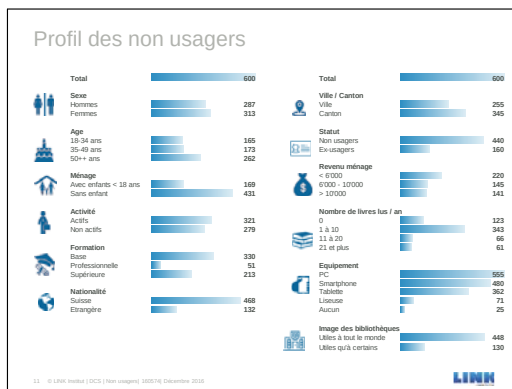
6 Enquête auprès des non usagers

6.1 Les non usagers des bibliothèques : définition et caractéristiques

En préambule à l'analyse des résultats portant sur l'enquête effectuée auprès des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève, il est important de spécifier quelques éléments quant à la définition du groupe cible des non usagers.

Cette population a été définie de la manière suivante : toute personne, résidant dans le canton de Genève, qui n'a pas emprunté pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre un document comme par exemple un livre, une bande dessinée ou un disque dans une bibliothèque de la Ville de Genève et qui n'a pas non plus visité physiquement une bibliothèque de la Ville de Genève au cours des 12 derniers mois.

Il est donc possible d'avoir, dans l'échantillon des personnes interrogées, des personnes qui possèdent une carte de lecteur d'une des bibliothèques de la Ville de Genève mais qui ne s'y sont pas rendues au cours des 12 derniers mois. Ce type de profil a été défini en tant qu'« ex-usagers » en opposition aux personnes qui ne possèdent pas de carte de lecteur d'une des bibliothèques de la Ville de Genève et qui n'ont effectué aucune visite dans l'une de ces bibliothèques pour un quelconque motif que ce soit au cours des 12 derniers mois (visite d'une exposition, participation à une animation, lecture de documents, etc.). Ces dernières sont considérées comme les « Non usagers » stricto sensu avec une majuscule. Le terme « non usagers » se référera, quant à lui, à la totalité de l'échantillon. Cette population de non usagers représente ainsi une partie importante de la population genevoise puisque selon l'étude nationale réalisée en 2014 par l'office fédéral de la statistique sur les activités culturelles¹³, 62% des personnes interrogées dans le canton de Genève n'avaient pas fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.



¹³ „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

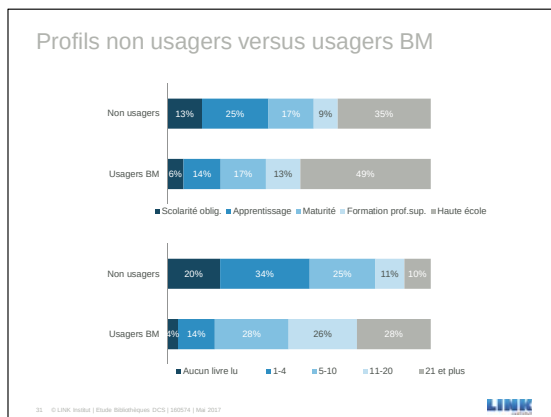
Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Sur la base de la distinction établie ci-dessus, l'échantillon des personnes interrogées comprend un tiers d'ex-usagers des bibliothèques de la Ville de Genève. Ces ex-usagers sont caractérisés par une proportion plus marquée de personnes âgées de 18 à 34 ans (qui le plus souvent sont encore en cours de formation), de personnes actives dans des domaines relatifs à l'éducation ou l'enseignement ainsi que de personnes de nationalité suisse. A contrario le groupe des Non usagers se caractérise par une proportion plus marquée de personnes âgées de plus de 50 ans, de couples sans enfants et de personnes de nationalité étrangère.

Comparativement au public des usagers des bibliothèques municipales, la population des non usagers interrogés se caractérise par :

- un niveau d'instruction globalement moins élevé (38% disposant d'un niveau de formation école obligatoire / apprentissage et 35% disposant d'une formation Hautes écoles / université versus respectivement 20% et 49% pour les usagers des BM) ;
- une proportion plus marquée de personnes actives à plein temps mais plus faible de retraités (resp. 36% et 19% versus 23% et 29% pour les usagers des BM) ;
- des personnes moins enclines à la lecture avec 20% de personnes déclarant n'avoir lu aucun livre durant les 12 derniers mois et 34% déclarant en avoir lu entre 1 et 4 (versus resp. 4% et 14% pour les usagers des BM). A noter que les déclarations des non usagers sont très proches des résultats obtenus auprès de la population genevoise dans l'étude nationale sur les comportements culturels réalisée en 2014 par l'OFS qui indiquait que 19% des genevois n'avaient lu aucun livre durant les 12 derniers mois, 33% entre 1 et 4 livres, 31% entre 5 et 19 livres et 17% 20 livres et plus¹⁴.

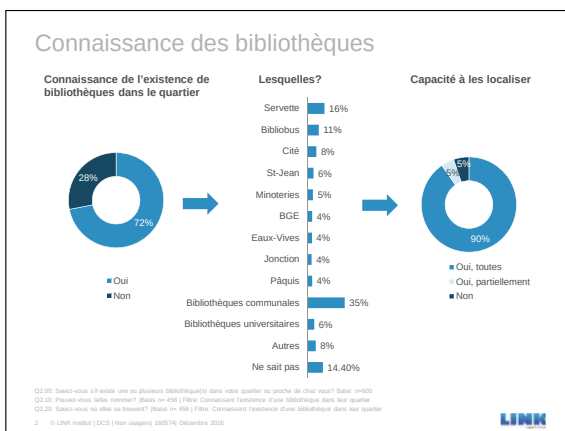


¹⁴ „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

6.2 Connaissance des bibliothèques

Les premiers éléments de l'enquête révèlent des résultats clairs qui vont à l'encontre de certains présupposés, comme celui de la non-connaissance de l'existence des infrastructures en elles-mêmes de la part des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève.

En effet, presque les trois quarts des non usagers affirment connaître l'existence d'une ou de plusieurs bibliothèques à proximité de leur lieu de résidence. Ce chiffre est significativement supérieur parmi les ex-usagers, auprès des habitants de la Ville de Genève par rapport à ceux du canton de Genève.



La connaissance de la bibliothèque dépend implicitement du quartier de résidence, ce qui explique que les scores individuels obtenus par chaque bibliothèque soient faibles. On peut constater que le Bibliobus n'est cité qu'à hauteur de 11% et qu'il est principalement cité par les plus âgés, les habitants du Canton de Genève et par les personnes qui ont effectué une formation de type professionnelle. C'est un score qui semble faible, au vu du caractère itinérant du dispositif.

La grande majorité des non usagers déclare pouvoir localiser les bibliothèques déclarées connues et ceci sans distinction entre les Non usagers et les Ex-usagers. Seuls 5% des non usagers se déclarent incapables de localiser la bibliothèque de leur quartier ainsi qu'un peu plus de 10% de 18-34 ans.

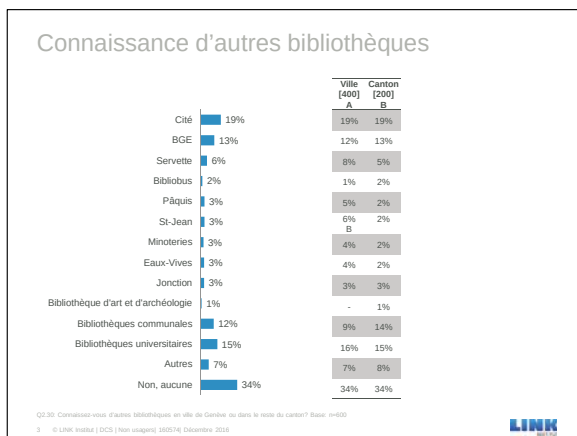
Les non usagers connaissent donc l'existence des bibliothèques en Ville de Genève et sont à même de les localiser sans trop de difficulté. Une augmentation ou modification de la signalétique

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



ne semble donc pas être la réponse la plus adaptée afin de ramener ce public spécifique dans les bibliothèques genevoises.

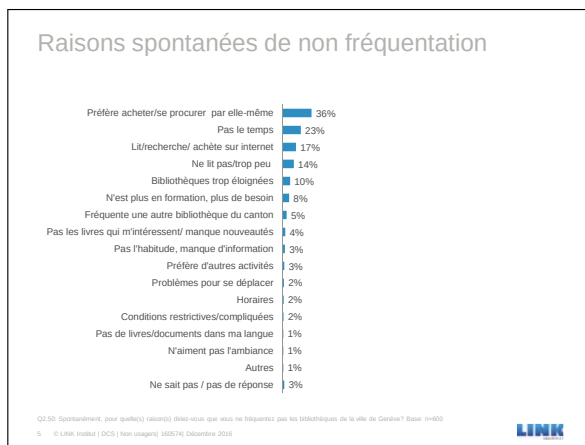
Un peu plus des deux tiers des non usagers connaît au moins une autre bibliothèque en dehors de celle de son quartier. La bibliothèque de la Cité est celle qui obtient le plus haut niveau de citation, soit 19%. Elle est significativement plus connue des Ex-usagers et des catégories d'âge les plus jeunes.



6.3 Raisons de non fréquentation des bibliothèques

6.3.1 Raisons de non fréquentation spontanées

Interrogés sur les raisons pour lesquelles ils ne fréquentent pas les bibliothèques de la Ville de Genève, les non usagers mentionnent spontanément des raisons qui portent sur le rapport au livre et à la lecture. En effet, la première raison spontanée est le fait qu'ils préfèrent acheter ou se procurer les livres ou les documents par eux-mêmes. Plus d'un tiers des non usagers donne cette réponse spontanée, et plus significativement les 50 ans et plus, les personnes qui sont au bénéfice d'une formation supérieure, les foyers sans enfants et les personnes de nationalité suisse.



L'usage très étendu d'internet, renforcé par une possibilité d'accès depuis différents supports : ordinateur depuis son domicile ou sa place de travail, smartphone ou tablette en tout temps et en tout lieu, influe également sur les comportements. 17% affirment spontanément qu'ils lisent et trouvent toutes les informations qui les intéressent sur internet. Il s'agit surtout des hommes, des plus jeunes et des personnes actives ou en formation.

Le manque d'intérêt pour la lecture n'est mentionné que par 14% de l'échantillon et concerne plus les catégories au bénéfice d'un revenu ménage mensuel inférieur à 6'000 francs et d'une formation de base.

Les répondants évoquent également à hauteur de 23% un manque de temps sans autre précision. Cette réponse a été principalement citée spontanément par les actifs, les foyers avec enfants et les personnes de nationalité étrangère.

Parmi les autres évocations spontanées, on trouve la distance - qu'elle soit physique ou psychologique - avec les bibliothèques. L'éloignement est par exemple mentionné à hauteur de 10% par les personnes interrogées, le fait de se rendre dans une autre bibliothèque du canton pour 5% des interrogés, le fait que l'on ne ressent plus le besoin de s'y rendre une fois son parcours de formation terminé pour 8%, le manque d'habitude pour 3%, ou encore préférer d'autres activités pour 3%. Quelques personnes interrogées ont également mentionné des problèmes de déplacement, principalement dans la catégorie d'âge la plus haute.

Les raisons liées aux fonctionnements intrinsèques des bibliothèques, telles que les conditions d'inscriptions ou les règles de fonctionnement ne sont que très peu mentionnées spontanément, aucune citation n'excédant 2%. Les préjugés qui porteraient sur le caractère réglementé, encadré

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

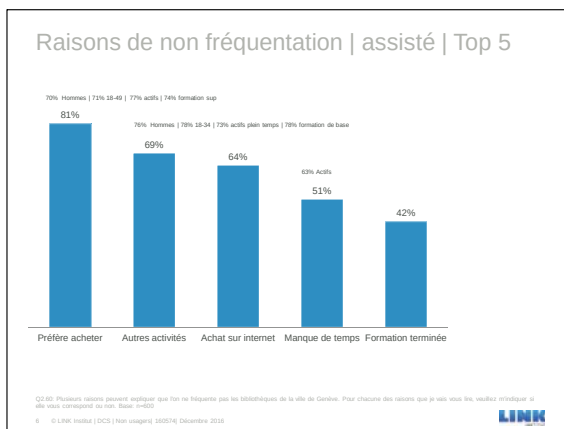


de la bibliothèque comme institution ne sont pas de mise. Le caractère institutionnel de la bibliothèque est reconnu mais ne semble pas jouer un rôle primordial dans la non-fréquentation.

6.3.2 Raisons de non fréquentation assistées

Si l'on questionne les non usagers sur les motifs de leur non fréquentation de manière assistée, l'ordre des raisons invoquées demeure quasi identique à celui des raisons évoquées spontanément même si les scores enregistrés sont beaucoup plus élevés.

En première position, on retrouve le besoin de posséder un livre, comme on possède un objet. Un instinct de propriété qui concerne une très grande majorité des personnes interrogées, mais plus spécifiquement les hommes, les catégories d'âge les plus jeunes, les actifs et les personnes au bénéfice d'une formation supérieure.



En seconde position, on retrouve une dimension très peu mentionnée de manière spontanée, mais qui, de manière assistée, prend une plus forte ampleur. Il s'agit du fait de préférer s'adonner à d'autres activités (sans précision) plutôt que de fréquenter une bibliothèque. Les « autres activités » s'entendent au sens général, chacun rapportant cet item à l'activité ou aux activités qui l'intéressent, qu'il s'agisse d'activités sportives, d'activités culturelles, de jardinage, de jeux vidéo, de cuisine, etc. Cette dimension est plus pertinente pour les hommes actifs et les personnes qui ont une formation de base.

Les deux tiers des personnes interrogées préfèrent lire, se renseigner ou acheter des livres sur internet. Les hommes actifs à plein temps, les personnes avec une formation supérieure, les ménages avec des enfants mentionnent significativement plus cette raison de non fréquentation.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

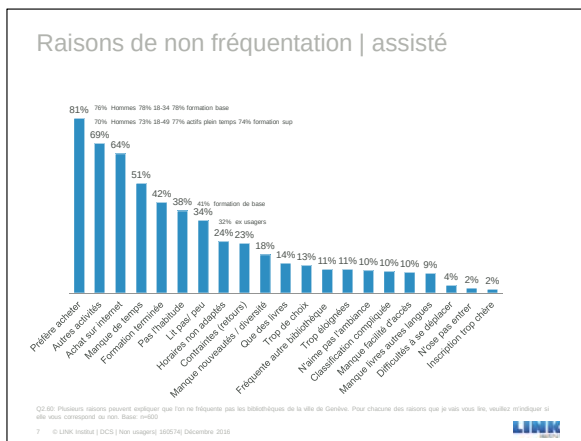


Plus d'une personne interrogée sur deux évoque simplement le manque de temps, et ce plus particulièrement les personnes actives.

Pour 42% des répondants, une fois son cursus de formation achevé, le besoin de se rendre dans une bibliothèque ne se fait plus sentir et ce, de manière plus significative chez les personnes de nationalité suisse.

Les raisons de non fréquentation intrinsèques aux bibliothèques suivent dans le classement avec des scores beaucoup plus modestes et concernent moins d'un tiers des personnes interrogées.

Ce sont, en effet, les horaires non adaptés qui sont mis en avant à hauteur de 24%, suivi par les contraintes (retours) avec 23% et le manque de nouveautés / de diversité avec 18%.



La problématique des horaires est significativement plus évoquée par les Ex-usagers. Fondée sur une expérience réelle, cette affirmation est à prendre en considération.

14% mentionnent que l'on ne trouve que des livres et 13% qu'il y a trop de choix.

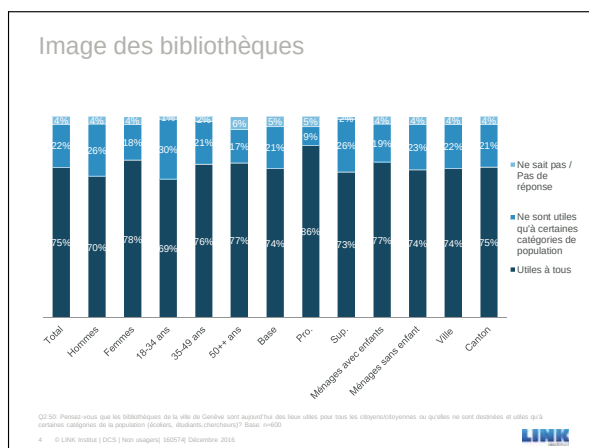
11% de l'échantillon fréquente une autre bibliothèque du canton. S'il n'existe pas de différence significative, ce à quoi on aurait pu s'attendre, entre les résidents de la Ville de Genève et les résidents du reste du canton sur cette raison de non fréquentation, la différence est réelle entre les Non-usagers et les Ex-usagers.

Seuls 10% des non usagers ont une mauvaise image des bibliothèques qui leur fait mentionner qu'ils n'aiment pas l'ambiance, un score homogène auprès des différents groupes-cibles.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



La non fréquentation n'est pas non plus liée à une mauvaise image des bibliothèques en général. Ainsi, 75% des personnes interrogées s'accordent à dire que les bibliothèques sont utiles à tous. La mission première d'une bibliothèque de proposer un accès à la culture de manière gratuite à tous est partagée par une large majorité, et plus significativement par les femmes.

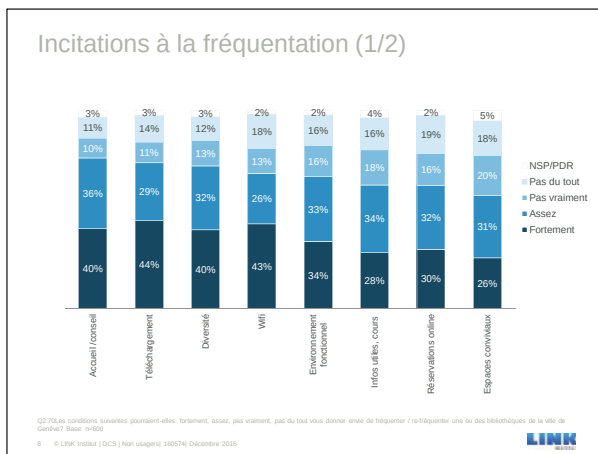


La bibliothèque est donc un élément connu du paysage social quotidien et reconnu comme un établissement utile à tous. La légitimité sociale de la bibliothèque est donc saluée, même par ceux qui ne la fréquentent pas.

6.4 Incitations à fréquenter les bibliothèques

Après avoir examiné les freins qui conduisent les non usagers à ne pas fréquenter les bibliothèques de la Ville de Genève, nous abordons à présent le point central de l'enquête, c'est-à-dire les moteurs potentiels, les éléments incitatifs qui pourraient les conduire ou les ramener dans les bibliothèques de la Ville de Genève.

Le premier élément qui pourrait « fortement » inciter les non usagers à utiliser les services ou prestations d'une bibliothèque de la Ville de Genève serait qu'ils puissent facilement consulter le catalogue de tous les documents de la bibliothèque sur internet et de pouvoir télécharger des documents et de la musique. Il serait donc intéressant de mettre en avant dans la communication sur les bibliothèques de la Ville de Genève la disponibilité actuelle du catalogue en ligne ainsi que les différents documents disponibles au téléchargement.



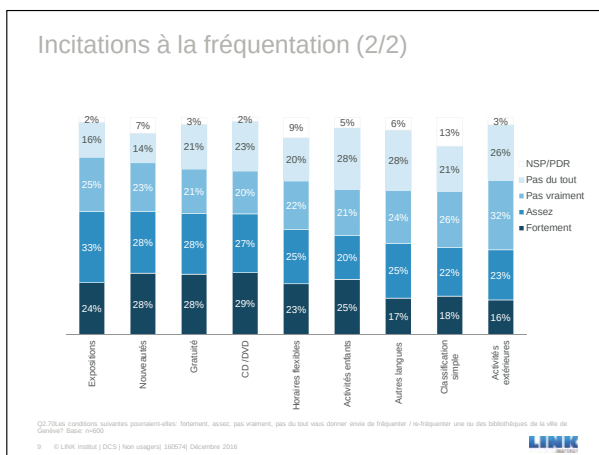
Pour 43% des non usagers, le fait que l'on puisse y travailler sur un ordinateur portable avec accès au wifi pourrait les inciter « fortement » à se rendre dans une bibliothèque de la Ville de Genève. On note ici un manque clair d'information étant donné que toutes les bibliothèques proposent une zone avec connexion wifi et que la connexion est libre et gratuite.

Autres éléments incitatifs pour plus d'un tiers des non usagers : un endroit accueillant où l'on est bien conseillé, un endroit où l'on trouve tous les genres de livres, de revues, de documents et un lieu où l'on puisse travailler dans un environnement fonctionnel.

Toutes ces conditions semblent déjà remplies dans les bibliothèques de la Ville de Genève et l'on peut constater un décalage entre l'image des bibliothèques de la Ville de Genève perçue par les non usagers et la réalité de l'offre proposée par les bibliothèques qui semblent adaptées aux souhaits principaux des non usagers.

Ainsi, les réservations en ligne, la présence de CD / DVD, la gratuité, des infos utiles pour la vie de tous les jours, des cours, des nouveautés, des espaces conviviaux, des activités enfants et des expositions, sont mentionnés par les non usagers comme des éléments qui les inciteraient à fréquenter les bibliothèques de Genève alors que ces services ou prestations sont existants.

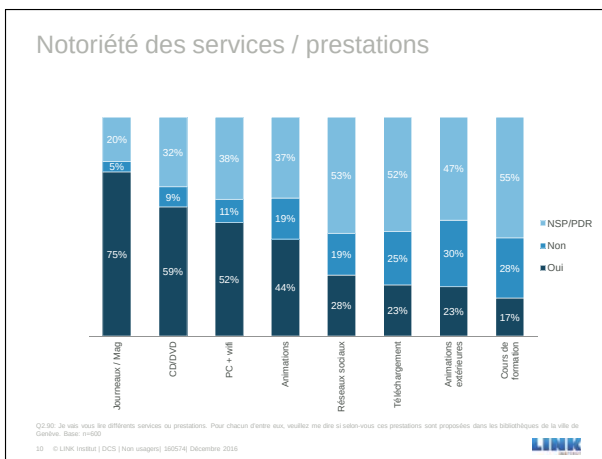
Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



6.5 Notoriété des prestations et services des bibliothèques

Le constat précédent qui met en évidence la méconnaissance des prestations actuellement offertes par les bibliothèques de la ville de Genève se voit confirmé par l'analyse des scores de notoriété des services et prestations.

Si 75% des non usagers savent qu'il y a des journaux et des magazines à disposition, ce sont surtout les ex-usagers, les plus jeunes et les personnes au bénéfice d'une formation supérieure qui ont significativement plus connaissance de l'existence de cette prestation.



De même, deux tiers de non usagers savent qu'il y a des cd et des dvd dans l'offre des bibliothèques de la Ville de Genève, notoriété qui est plus marquée auprès des ex usagers, des catégories d'âge les plus jeunes et des personnes en formation.

Seul un non usager sur deux déclare savoir que des ordinateurs sont mis à disposition gratuitement et qu'un accès wifi est disponible au sein des bibliothèques de la Ville de Genève. Ces services sont surtout connus des plus jeunes, des ménages sans enfants et des personnes en recherche d'emploi.

44% ont connaissance des animations destinées aux enfants et aux adultes, un score plus élevé auprès des Ex usagers et des personnes avec une formation professionnelle ou supérieure.

Les autres prestations et services sont connus par moins d'un tiers des personnes interrogées : 28% pour la présence sur les réseaux sociaux, 23% pour les possibilités de téléchargement et ce de manière uniforme auprès des différents groupes d'ex-usagers ou de non usagers ; 23% pour les activités extérieures et 17% pour les cours de formation, un score plus élevé auprès des personnes de nationalité étrangère.



7 Eléments de synthèse

Dans ce chapitre, nous énumérons des éléments de synthèse concernant les résultats observés auprès de la population des usagers. Nous avons opté pour un angle d'approche des publics, c'est-à-dire que nous mettons en avant les deux principaux publics interrogés que sont celui des usagers des bibliothèques municipales et celui des bibliothèques scientifiques et patrimoniales. Nous avons également mis en relation ces résultats avec certaines des informations relevées lors de l'état de lieux et que nous avons considérées comme pertinentes pour rendre compte des pratiques et des usages observés auprès de ces publics.

7.1 Usagers des bibliothèques municipales

7.1.1 Caractéristiques du public

Le public des bibliothèques municipales est caractérisé par une population majoritairement féminine (69%) et plutôt âgée (50% d'usagers ayant plus de 50 ans). Si la proportion d'usagers à la retraite s'élève à 30%, 40% des usagers sont actifs et c'est un public plutôt bien instruit (49% de formation de type universitaire ou haute école). Les bibliothèques de la Cité et de la Jonction sont caractérisées par un public plus jeune (personnes en formation) alors que les bibliothèques des Pâquis et de Saint-Jean apparaissent comme plus familiales (ménages avec enfants).

Corollaire de l'âge moyen plutôt élevé, le public des bibliothèques municipales est caractérisé par des usagers fidèles puisque 48% des personnes interrogées déclarent fréquenter la bibliothèque depuis plus de 10 ans. Cette connaissance de longue date semble aussi liée à la bonne implantation de la bibliothèque municipale dans son quartier puisque la raison principale qui a fait connaître la bibliothèque à son usager est le fait qu'il soit passé aux abords du bâtiment (48%) et cela avant des raisons liées à l'entourage social (famille, amis) ou à l'activité de formation (études). La bibliothèque de la Cité se distingue des autres bibliothèques en étant une bibliothèque plus centrale et utilisée plus fortement pour des raisons liées à la formation ou à la profession.

7.1.2 Modalités de fréquentation

Plus de la moitié des usagers interrogés fréquentent leur bibliothèque au moins une fois par mois (54%) et 9% s'y rendent une à plusieurs fois par semaine. On ne constate pas de lien entre l'intensité de la fréquentation et l'ancienneté de fréquentation.

La durée de la visite à la bibliothèque est plutôt courte puisque 66% des usagers déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque et 32% de 1 à 2 heures¹⁵. Cela est l'indication d'une venue à la bibliothèque, en règle générale, pour l'emprunt d'un livre, comme le montre par la suite les motivations de fréquentation dans la bibliothèque, et plus accessoirement pour y passer un moment au travers des autres activités possibles (lecture des journaux, consultation d'ouvrages, exposition ou participation à des activités).

¹⁵ Les usagers actifs sont des emprunteurs selon la définition donnée à notre population d'étude (cf. point 2.2.1.2 et note 9 page 33).



La plupart des usagers considèrent que leur horaire de visite à la bibliothèque varie (40%) et pour ceux qui déclarent un horaire plus précis de fréquentation, il s'avère que c'est principalement durant l'après-midi ou la fin de l'après-midi que se déroulent les visites (resp. 28% et 13%). Cette fréquentation plutôt flexible explique sans doute le fait que peu d'usagers ont fait état de problèmes avec l'horaire en termes de satisfaction ou ont plus fortement mis en avant cet aspect comme attente. Mis en perspective avec les horaires d'ouverture effectifs des bibliothèques municipales, il ne semble pas que les contraintes horaires comme l'ouverture tardive en matinée (Cité), voire l'absence d'ouverture le matin (ensemble des autres bibliothèques municipales à l'exclusion du mercredi) aient conduit les usagers à se prononcer plus négativement sur ces aspects étant donné leurs pratiques de fréquentation¹⁶.

Si 31% des usagers déclarent ne fréquenter aucune autre bibliothèque, la majorité fréquente une autre bibliothèque municipale que leur bibliothèque (58%). Ce résultat indique que les usagers utilisent assez largement le réseau des bibliothèques de la Ville de Genève. Ils n'hésitent pas à fréquenter une autre bibliothèque municipale qui n'est pas trop éloignée de leur quartier ou se rendent à la bibliothèque de la Cité, la plus citée avec celle des Bastions comme autres bibliothèques fréquentées (resp. par 40% et 14%), qui exerce une attraction plus large comme bibliothèque municipale de référence. Le choix et la variété plus vastes des documents proposés et la position centrale de la Cité du point de vue géographique sont sans doute deux facteurs importants qui conduisent les usagers des autres bibliothèques municipales à la fréquenter.

Enfin aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (65%). Pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une diminution de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une augmentation) sans que ce changement soit lié à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque.

7.1.3 Raisons et motivations de fréquentation

La raison générale la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle des loisirs avec 89% de mentions. Les raisons professionnelles, d'études ou de recherche viennent loin derrière avec 24% de mentions. L'importance de ces raisons est très clairement liée aux profils ou à certaines caractéristiques des usagers (âge élevé et situation de retraite plus liées aux raisons des loisirs ; jeune âge et situation d'actifs plus liées aux raisons de formation).

De manière plus détaillée, les motivations les plus fortement retenues par une majorité d'usagers pour se rendre à la bibliothèque sont celles qui ont trait aux missions traditionnelles de la bibliothèque soit l'emprunt de documents (95%) ou le fait de pouvoir bénéficier des conseils des bibliothécaires (51%). Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liés à l'espace convivial de la bibliothèque que l'on peut utiliser soit pour soi (consultation de documents ou de journaux) soit envers ou avec d'autres (détente ou visite d'exposition). Ces diverses raisons sont retenues par un tiers à un quart des répondants.

¹⁶ Les autres contraintes horaires des bibliothèques, comme la fermeture du lundi ou celle du samedi, ont été évaluées en tant que motifs d'insatisfaction auprès des usagers qui pouvaient se montrer insatisfaits vis-à-vis des aspects horaires mais les faibles effectifs des personnes concernées ne permettent pas de retenir les observations comme significatives.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

**7.1.4 Utilisation et connaissance des prestations et services**

En écho aux motivations de fréquentation, c'est logiquement le prêt de documents et les conseils des bibliothécaires qui dominent les prestations utilisées par les usagers (74% d'utilisation régulière et 24% occasionnelle pour le premier et 20% et 56% pour le second).

Suivent les prestations comme la lecture de journaux ou de magazines mis à disposition par la bibliothèque, le site internet de la bibliothèque ou le catalogue en ligne dont l'utilisation régulière ou occasionnelle varie entre 40% et 50%. Si l'on s'intéresse à la dimension de la bibliothèque comme espace de travail, un tiers des usagers l'utilise plus ou moins régulièrement en tant que telle. Quant à la dimension d'espace social, au travers des activités qui sont proposées par la bibliothèque (expositions ou animations), un tiers d'usagers ont déclaré avoir « utilisé » plutôt occasionnellement les expositions et environ un cinquième a occasionnellement pris part aux animations (adultes ou enfants).

Pour certains services et prestations, leur non utilisation peut résulter d'une non connaissance de la part de l'utilisateur. Cela est particulièrement le cas pour les prestations que sont les animations pour adultes, les ressources numériques, la mise à disposition de photocopieuses ou la présence sur les réseaux sociaux dont plus de 40% des non utilisateurs déclarent ne pas connaître de tels services alors que l'état des lieux indique qu'ils sont proposés ou disponibles pour toutes les bibliothèques municipales.

Pour deux des services et prestations proposés, la non connaissance du service proposé est très prononcée. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE et les bornes automatiques de prêt et retour parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec respectivement 75%, 73% et 67% de mentions. Le service InterroGE disponible pour tous souffre ainsi d'un manque de notoriété important auprès des usagers alors que la forte non connaissance des bornes de retour s'explique par le fait que selon l'état des lieux, elles ne sont disponibles que dans les bibliothèques de la Cité et des Pâquis. C'est d'ailleurs bien dans ces bibliothèques que le taux de non connaissance est le plus faible. Paradoxalement environ un cinquième des usagers des autres bibliothèques ont tout de même déclaré qu'ils ne les utilisaient pas mais en connaissaient l'existence.

7.1.5 Satisfactions des usagers

La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 98% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (52% de très satisfaits). Plus les usagers visitent la bibliothèque ou la fréquentent depuis longtemps plus ce taux de forte satisfaction est élevé. Ce sont aussi les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque de la Jonction ou des Minoteries qui affirment une forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.

Parmi les différents aspects plus détaillés qui ont été soumis à la satisfaction des usagers on ne distingue pas un aspect qui se révélerait comme une véritable source d'insatisfaction. Les différents aspects liés par exemple à l'accessibilité et aux infrastructures de la bibliothèque obtiennent tous un score relativement élevé de satisfaction. On peut d'ailleurs relever la corrélation entre le fait que certains répondants ne se soient pas prononcé sur tel ou tel aspect liés à



l'accessibilité et aux infrastructures et leurs profils ou caractéristiques sociales. Il s'agit plus spécifiquement des aspects de mise à disposition de moyens ou matériel technique comme le matériel informatique, les bornes retour, le matériel de reproduction ou d'impression ou les écrans de diffusion. Ces proportions de non réponse (variant de 45% à 75%) sont plus prononcées auprès des personnes les plus âgées (retraités) ou des femmes en écho à des relations déjà mises en évidence dans les questions traitant de l'utilisation de ces services ou prestations dans la bibliothèque. Ces personnes ne portent ainsi pas d'évaluation sur des prestations qu'ils n'utilisent pas. On retrouve également cette relation entre satisfaction et usage sur la question des bornes retour puisque cette prestation est évaluée par 81% des usagers de la bibliothèque de la Cité, une des seules bibliothèques à proposer ce service avec la bibliothèque des Pâquis, alors que cette proportion est de 20% à 35% pour les autres bibliothèques municipales.

L'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture, qui a été mesurée sur un public plus large d'insatisfaits (plutôt satisfaits inclus), indique que la raison d'insatisfaction principale évoquée par ces usagers est le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi avec 39% de mentions. Cette proportion est plus marquée parmi les usagers de la bibliothèque de la Cité (52%), parmi les jeunes de 18 à 30 ans (50%) ou ceux qui fréquentent la bibliothèque avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation (46%). Pour ces personnes, il apparaît ainsi que le lundi est un jour qui pourrait également donner lieu à une venue à la bibliothèque pour pouvoir y travailler comme tous les autres jours de la semaine.

Concernant les prestations et les services offerts par la bibliothèque on constate également un taux de satisfaction très élevé sur l'ensemble des aspects qui ont été proposés à l'évaluation des usagers. Ces scores sont particulièrement élevés pour les deux aspects qui sont par ailleurs aussi les plus utilisés par l'ensemble des usagers soit les conditions du prêt (emprunt) et la disponibilité et le conseil du personnel qui obtiennent respectivement 82% et 72% de forte satisfaction (« très satisfait »). Ici aussi les prestations et services sur lesquels les usagers ne se prononcent pas relèvent des aspects que les usagers utilisent plus marginalement ou alors de manière très différentielle en fonction de leurs besoins et usages spécifiques propres à leurs situations (jeunes utilisant les divers moyens techniques en rapport avec leurs activités d'études ou de formation, retraités plus portés sur l'emprunt d'ouvrages ou la lecture de journaux, parents amenant leurs enfants aux activités pour jeunes mises en place par la bibliothèque, etc.). Ainsi on note que près de la moitié des usagers ne portent pas de jugements de satisfaction sur les moyens de recherche en ligne ou sur le site internet de la bibliothèque signifiant par-là une non utilisation de tels services. Il en est de même avec les activités mises en place par la bibliothèque ou d'autres services techniques sur lesquels 75% à 90% des usagers interrogés ne se prononcent pas.

7.1.6 Attentes des usagers

Globalement les attentes qui ont rassemblé le plus de choix tiennent à des aspects qui sont au centre des prestations de la bibliothèque. L'éventail du choix des documents proposés est ainsi l'aspect qui a été retenu par une forte majorité d'usagers (80%) auquel on peut ajouter également le renouvellement de ce choix (mise à disposition de nouveautés) avec 66% de mentions. Le bon service du prêt et ceux qui en ont la charge, exprimé à travers les aspects de disponibilité, d'accueil et de qualité d'accompagnement du personnel, sont aussi deux éléments retenus par une majorité d'usagers (resp. 69% et 60%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



Dans la suite du classement des attentes, trois autres aspects sont cités par un peu moins de la majorité des usagers. On trouve tout d'abord l'attente à ce que les horaires soient adaptés à la personne (49%) puis à nouveau un aspect lié aux bibliothécaires insistant sur l'accompagnement professionnel (44%) et le fait que la bibliothèque soit un lieu de lecture/travail agréable et calme. Si nous pouvons encore considérer deux de ces attentes comme deux aspects de base de ce qui définit une bibliothèque soit la compétence de conseil et la spécificité d'un lieu dédiée à la lecture et donc au calme, le troisième aspect d'un horaire plus adapté à la personne met en avant une demande plus fortement liée aux besoins individuels de l'utilisateur soit la prise en compte de son propre temps et non le temps de la bibliothèque.

L'arbitrage effectué par les usagers sur les différentes attentes qu'ils ont retenues comme principales renforce la position première des attentes notées ci-dessus. Ainsi sans déconsidérer les autres activités de la bibliothèque, et pour lesquelles certains scores d'attente étaient également élevés (40% à 50% des usagers), on observe que :

- L'attente des usagers se concentre clairement sur ce qui est le cœur de prestation de la bibliothèque. Cette attente première de la « diversité et richesse des documents proposés » peut se définir comme la mise à disposition d'ouvrages et de documents destinés au prêt et dont la bibliothèque assure en premier lieu la plus grande diversité des ouvrages disponibles de manière à ce que l'utilisateur ait le plus grand éventail de choix possible ;
- Associé à cette première attente, c'est l'aspect de la nouveauté ou du renouvellement qui domine. Cet aspect n'est autre que l'extension de la diversité et de la richesse des documents qui permet à l'utilisateur non seulement de découvrir de nouveaux ouvrages et documents mais qui lui permet également de trouver à la bibliothèque des ouvrages ou documents qui font l'actualité (nouvelles parutions, nouveautés d'édition, etc.) ;
- Pour que l'utilisateur puisse profiter au mieux de ce catalogue et de ces collections dont la bibliothèque assure l'acquisition, la troisième attente se centre presque logiquement sur les services du personnel bibliothécaire et la qualité de ceux-ci exprimés au travers des dimensions de l'accueil, de la disponibilité, et des conseils promulgués pour accompagner au mieux les usagers dans leurs choix et découvertes. Corollaire à cette attente, c'est un bon service de prêt qui apparaît comme la quatrième attente des usagers et qui combine les différents aspects ci-dessus.

Des différences ont bien sûr été relevées entre les différents profils d'utilisateurs avec par exemple des attentes plus élevées quant à la bibliothèque voulue comme un lieu agréable et calme exprimé par exemple plus fortement par les usagers les plus jeunes, les personnes en formation ou des usagers de bibliothèques spécifiques, mais il n'en demeure pas moins que cette hiérarchie des attentes est globalement commune à tous les utilisateurs. Sur cette base, certains aspects ainsi « mis en concurrence » avec ces aspects de base, comme les services relevant de prestations plus techniques ou les offres propres de la bibliothèque comme la mise sur pied d'activités et d'animations, le développement d'une offre de formation ou la documentation de la bibliothèque sont très clairement marginalisées comme attentes du point de vue des utilisateurs.



7.2 Usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales

7.2.1 Caractéristiques du public

Le public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est caractérisé par une population plutôt féminine avec des usagers plus jeunes comparativement aux bibliothèques municipales (55% d'usagers âgés de moins de 40 ans avec une moyenne d'âge de 41 ans).

La majorité des usagers sont soit actifs professionnellement (39%), soit en formation (36%) et 70% déclarent une formation de type universitaire. Le public des usagers de la bibliothèque BGE-La Musicale se distingue quelque peu avec des profils plus proches de ceux observés dans les bibliothèques municipales. L'ancienneté de fréquentation est moins prononcée dans les bibliothèques scientifiques et patrimoniales par rapport à ce qui a pu être constaté pour les bibliothèques municipales avec « uniquement » 34% des usagers fréquentant ces bibliothèques depuis plus de 10 ans.

Corollaire des profils d'actifs et de personnes en formation fortement représentés, c'est avant tout par la profession exercée et la formation (études) que l'utilisateur a connu la bibliothèque fréquentée.

7.2.2 Modalités de fréquentation

Globalement, la majorité des usagers fréquentent les bibliothèques BSP d'une fois par mois à plusieurs fois par an. Les différences sont cependant marquées entre les bibliothèques. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA sont plus assidus avec une fréquence d'au moins plusieurs fois par mois (respectivement 45% et 32%). Cette fréquence de visite plus élevée est liée au fait que ces usagers fréquentent plus fortement la bibliothèque pour des raisons d'études et de formation, faisant de ces bibliothèques un lieu de travail privilégié et plus fortement fréquenté comme le souligne d'ailleurs également une durée de visite plus longue au sein de ces deux bibliothèques.

Les usagers interrogés déclarent avant tout que leurs horaires de visite varient (60%) laissant entendre qu'il n'y a pas de moment de visite plus régulier ou privilégié pour se rendre à la bibliothèque. Les autres moments les plus cités sont soit dans la matinée (11%) soit dans l'après-midi (13%). Globalement, l'horaire d'ouverture convient aux usagers puisque 83% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits). Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé. L'évaluation plus précise de la satisfaction vis-à-vis des horaires a été portée sur un ensemble plus large de répondants (personnes s'étant déclarées insatisfaites vis-à-vis des horaires mais également celles s'étant déclarées plutôt satisfaites) et a ainsi démontré que la raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 usagers des bibliothèques BSP (60% de l'ensemble des usagers interrogés) est le fait que la bibliothèque a des horaires trop restreints en période de vacances (40%). Cette proportion est plus marquée parmi les usagers de la bibliothèque des Bastions (49%) ou parmi les visiteurs les plus assidus (plusieurs fois par mois 55%). La deuxième raison la plus citée est le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir avec 37% de mentions. Cette raison est plus fréquemment citée par les usagers de la bibliothèque BAA (50%) et par les jeunes de 18-30 ans (46%). Globalement, la mise en avant de ces deux raisons est clairement plus le fait des usagers des bibliothèques des Bastions ou de la

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



BAA (50%) dans lesquels les profils de personnes utilisant la bibliothèque pour des raisons d'études ou de formation est plus importante. Ces répondants qui fréquentent plus assidument la bibliothèque souhaitent ainsi une extension des horaires non pour s'y rendre à des moments précis mais pour pouvoir y avoir accès en fonction des besoins liés à leurs parcours de formation ou rythme de travail.

Les usagers qui fréquentent les BSP s'affichent comme des « consommateurs » de bibliothèques car si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (BSP et municipales), ce sont 80% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève avec une mention prépondérante de la bibliothèque de la Cité ou du site Bastions de la BGE.

Enfin aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (64%). Pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une augmentation de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une diminution) sans que ce changement soit lié à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque.

7.2.3 Raisons et motivations de fréquentation

La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle concernant les études ou la profession avec 82% de mentions. Les raisons de loisirs ou de formation personnelle viennent bien après avec respectivement 31% et 19% de mentions. L'intensité de la fréquentation des bibliothèques BSP apparaît fortement liée aux raisons de fréquentation. Parmi les usagers qui déclarent fréquenter la bibliothèque plusieurs fois par mois, 94% évoquent les raisons d'études et de profession contre ~72% pour ceux qui la fréquentent plusieurs fois par an ou moins. Une forte corrélation est constatée pour l'âge avec une diminution marquée de ces raisons plus on avance en âge (93% pour les 18-30 ans versus 62% pour les plus de 60 ans).

La motivation de visite la plus fortement retenue est celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages qui est citée par la quasi-totalité des usagers des BSP (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants traitent de des usages liés aux raisons d'études et de formation pour lesquelles viennent la plupart des usagers et qui correspondent au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque et de consulter les ouvrages et documents qu'elle met à disposition.

7.2.4 Utilisation et connaissance des prestations et services

En écho aux motivations de fréquentation observées ci-dessus, c'est logiquement le prêt de documents qui domine l'utilisation des prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 70% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 27% de manière occasionnelle. Le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement (59%) et 22% occasionnellement. Suivent ensuite toutes les prestations utilisées régulièrement et occasionnellement par 50% à 70% des usagers qui déclarent avant tout utiliser ces bibliothèques pour des raisons de travail et d'études : espace de travail, accès internet, consultation de documents, ressources numériques, prêt interbibliothèques, conseil des bibliothécaires, etc.



Pour deux des services et prestations proposés, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec 70% de mentions tout comme les réseaux sociaux de la bibliothèque dont près de 50% des usagers ignorent l'existence.

7.2.5 Satisfaction des usagers

La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 97% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (51% de très satisfaits). Les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux des bibliothèques BAA ou du MEG affirment une plus forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.

Parmi les différents aspects plus détaillés qui ont été soumis à la satisfaction des usagers on ne distingue pas un aspect qui se révélerait comme une véritable source d'insatisfaction. Les différents aspects liés par exemple à l'accessibilité et aux infrastructures de la bibliothèque obtiennent tous un score relativement élevé de satisfaction.

Concernant les prestations et les services offerts par la bibliothèque on constate également un taux de satisfaction très élevé sur l'ensemble des aspects qui ont été proposés à l'évaluation des usagers. Ces scores sont particulièrement élevés pour les aspects du service de prêt, de la disponibilité du personnel, de la variété de l'offre de documents ou du catalogue en ligne qui obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés. Ces taux de forte satisfaction sont clairement plus prononcés parmi les usagers les plus âgés, ceux fréquentant plus régulièrement la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.

7.2.6 Attentes des usagers

Les attentes principales des usagers des BSP sont l'éventail du choix des documents proposés et un bon service de prêt qui ont été retenus par une forte majorité d'usagers (resp. 83% et 80%). Le lieu de travail agréable, des horaires adaptés, la disponibilité et l'accueil du personnel ainsi que des moyens de recherche performants sont les aspects retenus comme attentes par une majorité d'usagers (53% à 60%).

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par plus de la moitié des usagers interrogés (59%) ce qui la place dans le haut du classement des attentes proposées. C'est une attente qui est en ligne avec certaines tendances déjà dégagées plus haut et qui indiquaient un souhait des profils d'usagers qui utilisent plus fortement la bibliothèque comme lieu de travail (usagers de la bibliothèque BAA, des usagers qui fréquentent plus régulièrement la bibliothèque, des jeunes en formation, etc.) d'avoir une extension des horaires pour investir plus fréquemment le lieu mais en fonction de besoins spécifiques et variables.

L'arbitrage effectué par les usagers sur les différentes attentes qu'ils ont retenu comme principales met en évidence les aspects suivants:

- Les aspects ayant trait à la variété des documents et au bon service de prêt sont clairement les deux plus fortes attentes des usagers. La variété du catalogue est un aspect encore plus fortement valorisé par les usagers de la bibliothèque du MEG (63%).

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- Le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui où toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant. La différence la plus notable est l'aspect relatif au renouvellement des collections (nouveau) qui devient dans le cadre de cet exercice d'arbitrage une des principales attentes retenues au final par les répondants.
- Le bon service de prêt et le lieu de travail agréable et calme qui se placent parmi les premières attentes sont plus fortement privilégiés par les usagers de la bibliothèque des Bastions ou par les usagers les plus jeunes (18-30 ans).

7.3 Non usagers

7.3.1 Caractéristiques

Comparativement au public des usagers des bibliothèques municipales, la population des non usagers interrogés se caractérise par :

- un niveau d'instruction globalement moins élevé (38% disposant d'un niveau de formation école obligatoire / apprentissage et 35% disposant d'une formation Hautes écoles / université versus respectivement 20% et 49% pour les usagers des BM) ;
- une proportion plus marquée de personnes actives à plein temps mais plus faible de retraités (resp. 36% et 19% versus 23% et 29% pour les usagers des BM) ;
- des personnes moins enclines à la lecture avec 20% de personnes déclarant n'avoir lu aucun livre durant les 12 derniers mois et 36% déclarant en avoir lu entre 1 et 5 (versus resp. 4% et 18% pour les usagers des BM).

7.3.2 Connaissance et image des bibliothèques

Une forte majorité de la population des non usagers (72%) a déclaré connaître l'existence de bibliothèques à proximité de leur quartier de résidence et la plupart sont à même de les localiser (90%). Les « grandes bibliothèques » comme la bibliothèque des Bastions ou de la Cité sont citées par près de deux personnes sur dix (resp. 13% et 19%).

Globalement les non usagers ont une bonne image des bibliothèques car confrontés à deux affirmations contradictoires, 75% d'entre eux se déclarent en accord avec l'affirmation selon laquelle les bibliothèques sont utiles à tous (versus 22% choisissant l'affirmation que les bibliothèques ne sont utiles qu'à certaines catégories de la population).

7.3.3 Raisons de non fréquentation des bibliothèques

Les principales raisons de non fréquentation des bibliothèques se concentrent sur des raisons de comportements personnels de « consommation » (on se procure les livres par l'achat ou le téléchargement) ou d'emploi du temps (pas de temps à consacrer à la lecture ou se trouvant en concurrence avec d'autres activités). Ainsi que l'on regarde les raisons citées de manière spontanée (1^{er} pourcentage) ou de manière assistée (2^{ème} pourcentage), on relève la hiérarchie suivante pour les principales raisons mentionnées :

- Préfère acheter les livres (36% / 81%)



- Se procure les livres sur internet (17% / 64%)
- N'a pas le temps de lire (25% / 51%)
- Ne lit pas ou trop peu (14% / 34%)
- A d'autres activités (3% / 69%)
- N'a plus besoin car a achevé sa formation (8% / 42%)

On peut relever que les raisons liées aux comportements de se procurer le livre par soi-même (achat, internet) sont plus fréquemment citées par des personnes dont les caractéristiques sont proches de celles de la population des usagers des BM (personnes instruites ou plus âgées). A contrario les autres principales raisons, plus liées au non intérêt vis-à-vis de la lecture ou à la préférence portées sur d'autres activités, concernent des profils de non usagers dont les caractéristiques diffèrent plus fortement de la population des usagers des BM.

Les raisons qui pourraient être liées à l'organisation ou au fonctionnement des bibliothèques - horaires non adaptés, contraintes liées au retour des ouvrages, manque de nouveauté ou de diversité des collections - apparaissent comme des raisons très marginalement citées en spontané et ressortent faiblement lorsqu'elles sont posées de manière assistée (~un cinquième des personnes interrogées). La faible mention de ces différents aspects semble indiquer que l'image des bibliothèques n'est pas négative auprès des non usagers puisqu'elles n'apparaissent pas comme des raisons importantes ou suffisantes pour affecter la fréquentation des bibliothèques.

7.3.4 Incitations à la fréquentation

De nombreux aspects ont été proposés aux non usagers pour évaluer lesquels seraient des éléments facilitateurs d'une fréquentation de la bibliothèque. Le classement qui en ressort présente des aspects très groupés (faible discrimination) mais permet tout de même d'indiquer que les incitations les plus valorisées par les non usagers font écho aux aspects qui ont également été le plus fortement mis en avant par les usagers tant en termes d'utilisation que d'attentes :

- Accueil et conseils des bibliothécaires
- Consultation aisée du catalogue de la bibliothèque et possibilité de téléchargement
- Richesse et exhaustivité des collections
- Accès Wifi
- Environnement fonctionnel et convivial

La présence de ces différents aspects en tête du classement démontre que ce sont ainsi des prestations et des services bien développés au sein des bibliothèques qui apparaissent comme ayant la force d'incitation la plus prononcée. A contrario des aspects plus fortement liés à des prestations « extraordinaires » de la bibliothèque comme la mise en place d'activités destinées au public (expositions, animations) ou d'autres aspects plus liés au fonctionnement et à l'organisation de l'accueil à la bibliothèque (flexibilité des horaires, gratuité du prêt) obtiennent des scores d'incitation plus faibles.



7.3.5 Notoriété des services et prestations

Il est a priori surprenant que les incitations qui pourraient le plus fortement motiver les non usagers à fréquenter les bibliothèques soient des prestations et des services déjà proposés et développés au sein des bibliothèques. Ce paradoxe qui met en évidence des prestations et des services existants comme étant les plus incitatifs pour les non usagers semble ainsi avant tout indiquer que ces prestations sont peu connues par les non usagers.

Cette méconnaissance des prestations et des services proposés par les bibliothèques a également été validée avec des questions concrètes portant sur la connaissance de certaines prestations spécifiques. Cela démontre là aussi que certaines prestations qui avaient été considérées comme assez fortement incitatives sont effectivement méconnues auprès des usagers. Parmi elles, on trouve par exemple les possibilités de téléchargement ou la mise à disposition de postes de travail informatique ou de l'accès wifi avec respectivement 77% et 48% de non usagers qui déclarent que de tels services ne sont pas proposés ou alors ne pas savoir si les bibliothèques les proposent effectivement.

Il apparaît donc que globalement les non usagers considèrent comme les plus fortement incitatifs des prestations et services déjà proposés et développés par les bibliothèques mais qu'ils ont par ailleurs une connaissance limitée et très restreinte des services et prestations effectivement offerts par les bibliothèques. Même si on peut relativiser ce constat par le fait que certains profils de répondants plus jeunes ou plus actifs ont une connaissance plus affirmée de ces diverses prestations, il n'en demeure pas moins que ces résultats tendent à indiquer que les non usagers devraient être mieux informés et sensibilisés aux divers services et prestations offerts par les bibliothèques.



8 Conclusions

Pour conclure et en fonction de l'ensemble des résultats présentés, nous énumérons dans ce chapitre final une série de constats ou d'éléments qui sont une base de réflexion pour la formulation future de pistes de recommandations quant au développement ou à la valorisation de l'activité des bibliothèques.

8.1 Non usagers

- Les raisons de non fréquentation des bibliothèques par les non usagers relèvent principalement du fait qu'ils considèrent pouvoir acquérir par eux-mêmes, et donc posséder, l'objet livre que ce soit par l'achat ou le téléchargement. Le non intérêt vis-à-vis de la lecture ou la préférence de consacrer son temps à d'autres activités constitue la deuxième catégorie de raisons les plus mentionnées. Ce sont donc avant tout des raisons personnelles liées à des comportements propres aux individus qui les tiennent éloignés des bibliothèques. Ces comportements sont sans doute facilités par des tendances plus générales qui relèvent d'une accélération des rythmes et des modes de vie (concurrence des activités de loisirs) et d'une évolution rapide du mode d'accès à l'information sur internet avec une multiplication de plus en plus diversifiée des contenus et des supports sur lesquels y accéder.
- Il est important de souligner que les raisons de non fréquentation des bibliothèques de la Ville de Genève ne sont ainsi pas liées à une mauvaise image des bibliothèques qui auraient pu s'exprimer tant dans la remise en cause de leur rôle (non utilité) que sur des défauts ou des désavantages liés à leur fréquentation (mauvais accueil, contraintes d'accès et de prêt, etc.). Au contraire, les incitations les plus fortement retenues ont trait aux prestations de base des bibliothèques comme la qualité du conseil ou la variété des collections et aux services plus techniques comme l'accès wifi, la consultation de catalogues en ligne ou les possibilités de téléchargement. Certaines de ces prestations de base proposées par les bibliothèques se révèlent d'ailleurs comme peu ou pas connues auprès de cette population de non usagers. Les bibliothèques de la Ville de Genève ont ainsi des atouts à faire valoir car la plupart des prestations que les non usagers ont cités comme des incitations à se rendre en bibliothèque sont des prestations méconnues ou mal connues mais qui sont déjà disponibles. Ce public potentiel de non usagers représente d'ailleurs une partie importante de la population genevoise puisque selon l'étude nationale réalisée en 2014 par l'office fédéral de la statistique sur les activités culturelles¹⁷, 62% des personnes interrogées dans le canton de Genève n'avaient pas fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois (versus 15% pour une à 3 visites et 23% pour 4 visites et plus).
- Les nouvelles possibilités d'accès à la lecture et aux ouvrages offerts par internet peuvent pousser les lecteurs à adopter des comportements et des visions de plus en plus utilitaires et individualisées en choisissant des supports qui correspondent le mieux à leur rythme de vie (ebooks, tablettes, etc.). Face à ce développement, les bibliothèques font face à de vrais défis pour conserver ou conquérir leurs publics. Cependant les résultats ont tout de même mis en

¹⁷ „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



évidence que deux des incitations à la fréquentation qui arrivent dans le trio de tête du classement des non usagers sont également considérées comme les attentes principales les plus valorisées par le public des usagers : la dimension de l'accueil et du conseil offerts par les bibliothécaires ainsi que la diversité des documents et des collections proposés par les bibliothèques !

- Au vu de ces résultats, il apparaît que les bibliothèques devraient valoriser et mieux faire connaître l'ensemble de leurs services et de leurs prestations auprès des non usagers :
 - savoir-faire des bibliothécaires, dont les conseils et l'accompagnement ont par ailleurs été valorisés par les usagers au cours de cette enquête, en mettant en avant la pertinence et la fiabilité des informations qui peuvent être obtenues en interrogeant un bibliothécaire contrairement par exemple à une simple recherche sur un moteur de recherche ;
 - prestations online : services liés aux modalités d'inscription, au prêt comme la prolongation ou la recherche sur catalogue, aux possibilités de téléchargement ;
 - service comme InterroGE qui semble sous-utilisé (?) alors que les sites internet ou forums où l'on s'adresse à un expert (ask-an-expert) voient leur fréquentation exploser ;
 - espaces conviviaux et fonctionnels offrant de nombreuses prestations techniques et multimédias (postes de travail informatique, accès wifi, visionnement et écoute, etc.).

8.2 Public des usagers

- Un constat s'impose d'emblée : les usagers interrogés se déclarent très satisfaits de leur bibliothèque. Cette satisfaction est particulièrement élevée auprès d'un public d'usagers fidèles (personnes plus âgées, personnes fréquentant le plus assidument ou depuis plus longtemps la bibliothèque) qui bien qu'un peu plus surreprésentés dans cette étude constituent une forte proportion du public des bibliothèques du DCS. Ce sont aussi les prestations et les services premiers de la bibliothèque – richesse et renouvellement du catalogue, qualité du service du prêt, conseils et disponibilité des bibliothécaires – qui sont fortement valorisés par ce public et continuent d'être ses principales attentes. En cela, le lieu est ainsi clairement valorisé par ses usagers emprunteurs qui trouvent et se satisfont de ce qu'ils viennent principalement y chercher.
- Une autre part importante du public des bibliothèques du DCS est constitué par un public que nous appellerons plus « utilitariste » (sans donner aucune connotation négative à ce terme) et qui investit le lieu avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation et d'études. Caractérisé par des profils d'usagers plus jeunes et actifs, ce public se montre également très satisfait des prestations et services proposés par les bibliothèques du DCS. On retrouve également comme principales attentes les prestations et les services premiers de la bibliothèque que sont la richesse et le renouvellement du catalogue ou la qualité du service du prêt. Cependant ce public valorise aussi plus fortement les moyens et infrastructures techniques mis à disposition par la bibliothèque ainsi que le lieu qui devient pour ces usagers un cadre de vie important dans lequel ils accomplissent certaines tâches professionnelles ou des activités liées à leur formation. Il est donc logique de trouver auprès de ce public des attentes plus pragmatiques comme par exemple des horaires plus élargis, notamment dans les



bibliothèques scientifiques et patrimoniales, qui leur permettraient d'avoir un accès facilité à la bibliothèque en fonction de leurs propres rythmes ou besoins de formation.

- La différence apparue entre bibliothèques municipales et bibliothèques scientifiques et patrimoniales qui a trait aux raisons de fréquentation que sont principalement les loisirs pour les premières et les raisons professionnelles ou de formation pour les secondes est également le reflet de la composition de leurs publics. Cependant au-delà de ces différences de motivations, il est important de noter le haut degré de satisfaction déclaré de ces deux publics vis-à-vis de leurs bibliothèques et au final, la convergence des attentes principales.
- Si les répondants ont parfois émis des souhaits vis-à-vis des horaires, il faut considérer que cet aspect ne peut être considéré comme un motif d'insatisfaction premier et ne représente clairement pas une attente prioritaire des usagers. La majorité d'entre eux déclarent un horaire qui varie et se montrent ainsi plutôt flexibles et ouverts vis-à-vis de ces « contraintes » d'ouverture des bibliothèques du DCS qui semblent d'ailleurs la plupart du temps être en ligne avec les pratiques de fréquentation déclarées (visites de fin d'après-midi dans les bibliothèques municipales, visites matinales dans les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, etc.).
- Un nombre important d'usagers interrogés fréquentent également d'autres bibliothèques du DCS. Il s'avère ainsi que chaque bibliothèque peut être un vecteur de multiplication de la visite d'autres bibliothèques. Cela semble plus prononcé auprès du public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales mais le fait concerne également les bibliothèques municipales. La place centrale occupée par la bibliothèque de la Cité ou du site Bastions doit également être prise en considération en pensant les bibliothèques comme un réseau que les usagers semblent effectivement « exploiter » en tant que tel.
- Le déploiement des activités des bibliothèques tant à l'intérieur de leurs murs qu'à l'extérieur (expositions, activités spécifiques destinées au grand public ou à des groupes particuliers, etc.) devrait faire l'objet d'une communication accrue. Ces activités sont « utilisées » par environ un tiers des usagers (~26%-29% pour les expositions et 5%-16% pour les animations pour adultes) mais demeurent inconnues pour un autre tiers d'entre eux. Il y a donc là un public potentiel pour augmenter la fréquentation de ces activités même si celles-ci ne se placent pas dans le haut de la hiérarchie des attentes. Cependant, une notoriété accrue de ce type de prestations ne garantirait pas leur plus forte utilisation. Par exemple les jeunes, qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différentes activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque, risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque, usage qui demeure centré sur leurs besoins spécifiquement liés à leurs études ou période de formation.
- Les aspects qui ont trait à ce que l'on peut considérer encore à l'heure actuelle comme les missions de base de la bibliothèque soit l'emprunt des livres ou des documents proposés par la bibliothèque ainsi que les conseils proposés par les bibliothécaires arrivent clairement en tête tant en matière de motivation, de satisfaction que d'attentes. Il est premièrement valorisant de pouvoir considérer que ces attentes-là sont satisfaites et de réfléchir sur les pistes qui permettraient d'une part de maintenir ce haut degré de satisfaction et d'autre part de renforcer et développer la qualité de ces prestations.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



- L'autre dimension principalement mise en avant, et liée elle aussi fortement aux prestations de base de la bibliothèque, se compose de la diversité des documents proposés par la bibliothèque et du renouvellement des collections. Ces aspects ressortent clairement en tête quand ils sont évalués en matière de satisfaction et d'attentes. L'aspect de la nouveauté ou du renouvellement des collections n'est autre que l'extension de la diversité et la richesse des documents. Cela permet à l'utilisateur non seulement de découvrir de nouveaux ouvrages et documents mais également de trouver à la bibliothèque des ouvrages ou documents qui font l'actualité (nouvelles parutions, nouveautés d'édition, etc.).
- L'attente liée au renouvellement ou à l'enrichissement du catalogue (collections) est une attente importante des usagers des bibliothèques municipales. Elle apparaît dans le trio de tête des attentes lorsqu'elles sont évaluées de manière exhaustive (mentionnée par 66% des usagers comme attente principale) et obtient la deuxième place lorsque l'utilisateur est amené à ne sélectionner qu'une attente principale (19% des usagers). Cependant, l'état des lieux a révélé qu'une manifestation concrète de cette mise en valeur du renouvellement du catalogue n'est pas disponible dans la plupart des bibliothèques municipales puisque celles-ci ne proposent pas des listes de nouvelles acquisitions à leurs usagers.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



ETUDE 160465 : Etude Bibliothèques DCS

Reporting final au 15.02.2017

	TOTAL	Type	BIBLIOTHEQUE													MUS
			BM	BSP	Cité	Eaux-Vives	Jonction	Minoteries	Paquès	St-Jean	Servette	Bastions	MEG	BAA		
Objectif	2400	1600	800													
BASE ADRESSES	5580	3600	1980													
	182.0%	64.5%	35.5%													
Adresses invalides (retour)	187	116	71	33	13	16	3.6%	1.6%	7	21	12	14	47	12	6	6
	3.4%	3.2%	3.6%	3.7%	2.9%	3.4%										
Indéligibilité (décédé, inconnu, etc.)	77	59	18	19	6	3	1.3%	1.3%	6	14	7	4	12	3	0	0
	1.4%	1.6%	.9%	2.1%	1.3%	.7%										
Sans téléphone/sans contacts	182	97	95	24	26	14	12	13	3	5	7	11	11	11	2	2
	3.4%	2.7%	4.8%	2.7%	5.8%	3.1%	2.7%	2.9%	.7%	1.1%	1.1%	5.6%	5.5%	4.2%	.8%	.8%
Avec téléphones/sans contacts	1953	737	856	81	83	29	209	31	155	149	578	10	130	138	138	138
	28.5%	20.5%	43.2%	9.0%	18.4%	6.4%	46.4%	6.9%	34.4%	33.1%	45.9%	5.0%	50.0%	50.0%	53.1%	53.1%
En traitement (tentatives + RV)	718	654	64	269	63	147	2	125	25	24	13	45	1	5	1	5
	12.3%	18.2%	3.2%	29.9%	14.0%	32.7%	.2%	27.6%	5.6%	5.3%	1.0%	22.5%	.4%	1.9%	.4%	1.9%
Pertes neutres / non réalisation	122	101	21	27	17	11	2	15	14	15	10	9	0	2	0	2
	2.2%	2.8%	1.1%	3.0%	3.8%	2.4%	.2%	4.3%	3.3%	3.1%	3.3%	.8%	4.5%	.0%	.8%	.4%
Relus	59	47	12	15	6	1	4	9	6	6	5	6	0	1	1	1
	1.1%	1.3%	.6%	1.7%	1.3%	.2%	.9%	2.0%	1.3%	1.3%	.4%	3.0%	.0%	.4%	.0%	.4%
Timed Out	94	72	22	15	9	13	2	16	7	10	15	2	2	3	2	3
	1.7%	2.0%	1.1%	1.7%	2.0%	2.9%	.4%	3.6%	1.6%	2.2%	1.2%	1.0%	.8%	1.2%	.8%	1.2%
Interview complète	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103	103	103
	45.5%	47.7%	41.5%	46.3%	50.4%	48.0%	46.0%	45.6%	49.1%	49.6%	51.0%	41.2%	39.6%	41.2%	39.6%	41.2%
BASE VALIDE	5316	3425	1891	848	431	431	437	415	431	432	1201	185	251	254	254	254
	100.0%	64.4%	35.6%	16.0%	8.1%	8.1%	8.2%	7.8%	8.1%	6.1%	22.6%	3.5%	4.7%	4.8%	4.8%	4.8%
INTERVIEWS COMPLETES	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103	103	103
- sur Base valide	49.6%	50.1%	43.4%	49.2%	50.1%	47.4%	48.6%	51.3%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.0%	40.0%	40.0%
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	9.2%	8.1%	8.8%	6.8%	20.1%	3.4%	4.2%	4.1%	4.1%	4.1%
- sur objectif	106%	107%	100%	104%	114%	108%	104%	103%	111%	112%	102%	102%	107%	103%	103%	103%
Durée (en min.)			CAT1													
Moyenne tronquée 5%			16.7													
n			2232													
(médiane)			14.8													
(moyenne)			23.2													

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche



VOS DIMANCHES À LA BIBLIOTHÈQUE

BIBLIOTHÈQUE LA SALLAZ

DIM 28 JAN, 25 FÉV, 25 MARS, 29 AVR, 27 MAI, 24 JUIN 2018
 > 11H – 16H

ENTRÉE LIBRE

Signé
Lausanne

les Bibliothèques de la Ville
de Lausanne

OÙ SE CACHE LE LAPIN DE PÂQUES ?

DIM 25 MARS 2018 > **13H30-15H30**

Le printemps est de retour et avec lui les joies des fêtes de Pâques. Mais où est lapin ? Et ses carottes ? Selon la rumeur, certainement à la Bibliothèque La Sallaz ! Il attend tous les enfants pour un atelier de bricolage avant une chasse aux œufs pleine de surprises.

DONNE VIE À TON MANGA !

DIM 29 AVR 2018 > **13H30-15H30**

L'imagination est au cœur de cet après-midi dédié à la création d'un personnage manga avec les conseils d'un expert en la matière. Cet atelier s'adresse à tous les dessinateurs dès 10 ans qui souhaitent pleinement exprimer leur créativité à travers leur héros préféré ou totalement imaginé.

LA SALLAZ EN UN CLIN D'ŒIL

DIM 27 MAI 2018 > **13H30-15H30**

Réveillez l'artiste qui sommeille en vous grâce à ce concours photos ! Avec les conseils d'un photographe, muni de votre appareil, faites-nous vivre le quartier de la Sallaz en un clic et gagnez un bon d'achat en librairie.

VIVE L'ÉTÉ !

DIM 24 JUIN 2018 > **11H – 16H**

Vos bibliothécaires vous proposent leur sélection de livres pour l'été. Venez feuilleter les coups de cœurs et les incontournables de cette saison propice à la lecture ! Ambiance estivale garantie.

BIBLIOTHÈQUE LA SALLAZ

Place de la Sallaz 4
1010 Lausanne

www.lausanne.ch/bibliotheques

Signé Lausanne

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

VOS DIMANCHES À LA BIBLIOTHÈQUE

Le dimanche est encore une journée particulière, moment de repos, de temps consacré à soi et pour les autres. La manière de vivre ce jour fait aujourd'hui débat et constitue un enjeu politique. Pour les bibliothèques, il est important de pouvoir adapter leurs horaires d'ouverture aux besoins de la population pour faciliter un accès libre et gratuit à l'information et à l'imaginaire, notamment à celles et ceux qui n'ont pas la possibilité de le faire durant les autres jours de la semaine.

A l'image d'autres institutions culturelles, l'ouverture dominicale des bibliothèques se pense donc comme un acte au service de l'intérêt général, en faveur d'une vie sociale ouverte, faite de contacts et de rencontres. Ouvrir les bibliothèques le dimanche, c'est affirmer l'existence d'un espace public capable d'échapper à la seule consommation marchande et qui invite, en toute liberté, à nourrir son esprit et à partager ses émotions.

Saisie par le Conseil communal de Lausanne, la Municipalité a proposé une ouverture pilote de la Bibliothèque La Sallaz durant 3 ans à compter d'un dimanche par mois dès 2018. Au terme de l'expérience, le succès de cette offre sera analysé pour proposer ou non la continuation, le renforcement ou l'abandon de cette ouverture. A vous donc d'expérimenter cette nouvelle offre et de nous faire part de vos attentes !
bibliothequelasallaz@lausanne.ch

Nous avons souhaité assurer une ouverture dominicale professionnelle et complète de nos prestations. Nous avons aussi jugé nécessaire de vous offrir des activités culturelles pour que ce jour ne soit décidément pas comme les autres, et que vous nous quittiez avec l'envie de revenir. Découvrez notre programme : Il est varié, pensé pour tous les âges, tous les styles, toutes les envies. Profitez-en !

Le chef de service Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne
 Frédéric Sardet

AU PROGRAMME

Entrée libre sur inscription, dans la mesure des places disponibles :
bibliothequelasallaz@lausanne.ch

JOUONS ENSEMBLE !

DIM 28 JAN 2018 > **13H30-15H30**

Un après-midi consacré aux jeux de société pour passer un bon moment en s'amusant. Entre amis ou en famille, cette animation pour petits et grands, c'est certain, ne fera que des gagnants !

L'HIVER SE CONTE PENDANT QU'IL FAIT FROID

DIM 25 FÉV 2018 > **13H30-15H30**

La neige est tombée et le froid s'est installé. Pourquoi ne pas profiter de la bibliothèque pour se réchauffer ? Tous ensemble, entourés par la magie des contes, venez nombreux écouter ce que l'hiver a de meilleur à offrir ! Atelier chocolat chaud à 13h30, contes à 14h30.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

M^{me} Marie-Pierre Theubet, présidente de la commission des arts et de la culture (Ve). Cette motion a été travaillée durant six séances. Nous avons vraiment pris le temps d'auditionner tant le département de la culture et du sport que le personnel des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève (BM), ainsi que le chef du Service des bibliothèques et archives de la Ville de Lausanne, M. Sardet. Il s'est agi d'étudier une ouverture des bibliothèques en hiver, en tout cas la bibliothèque de la Cité, le dimanche, de novembre à avril. Il fallait également tenir compte de l'enquête auprès des publics pilotée par le département; à sa suite, nous avons demandé des scénarios possibles sur les coûts que la mesure représentait. Il s'est trouvé que la commission du personnel n'y était pas forcément favorable, tandis que le public, lui, plébiscitait plutôt des ouvertures le lundi.

Au final, en nous basant sur les indications de coût que nous avons de la part du département, sur la position de la commission du personnel et sur cette étude sur les usagers et non-usagers de la bibliothèque, ce projet de motion a été amendé. Vous en trouverez le texte en page 29 du rapport, Mesdames et Messieurs. Voilà ce que je peux en dire. Je reprendrai la parole pour défendre la position des Verts.

M^{me} Christina Kitsos (S). Cette motion a pour but, comme vous l'avez compris, Mesdames et Messieurs, de permettre à tous et toutes d'avoir accès à l'éducation et aux documents en tout temps. Il est certain que les horaires de semaine ne sont pas toujours compatibles avec un emploi à plein temps. En outre, le dimanche est un jour de loisirs pour les familles. L'idée est aussi de créer un lieu de vie au sein de la bibliothèque, avec des activités socioculturelles et de la médiation. Pour voir si cette expérience est possible, la motion propose un projet pilote de six mois entre novembre et avril. Le Parti socialiste appelle cependant à la vigilance sur certains points.

Il s'agit d'abord de bien définir les implications financières qu'un tel projet pourrait avoir. A ce titre, nous avons déposé un amendement. Celui-ci vise aussi les quartiers. La motion mentionne spécifiquement la bibliothèque de la Cité. Nous proposons de ne pas indiquer de site. Pourquoi? Parce qu'il est possible que le conseiller administratif amène d'autres idées, dans des bibliothèques de quartiers moins privilégiés dans leur accès aux musées ou à d'autres formes de loisir et de culture le dimanche. Il serait intéressant que le département réfléchisse à ce sujet.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Projet d'amendement

Modification de la première invite: «de conduire une expérience pilote d'ouverture d'une bibliothèque municipale (...)».

Ajout d'une deuxième invite nouvelle: «de proposer au besoin une demande de crédit extraordinaire». (La deuxième invite actuelle est conservée en troisième position.)

Un autre point de vigilance concerne le statut du personnel. En commission, nous avons bien compris que la commission du personnel émettait des doutes au sujet d'un risque de déprofessionnalisation. Pour le Parti socialiste, il y avait un véritable enjeu à s'assurer que le projet serait conduit en concertation avec les représentants du personnel. Cela a été ajouté dans la motion et nous en sommes contents.

Enfin, une autre préoccupation renvoie aux résultats de l'étude présentée par le département. Les usagers et les non-usagers de la bibliothèque souhaiteraient plutôt une ouverture le lundi que le dimanche. Il est vrai que la motion propose un bilan à la fin du projet pilote, ce qui nous permettra d'évaluer ce qu'il en est. J'aimerais tout de même soulever, au-delà de la notion de besoin, que l'accès aux bibliothèques le dimanche est un défi. Car la même étude montre que le public des usagers est composé en grande majorité par des femmes – de 65 à 74% selon les quartiers – de plus de 60 ans – de 24 à 47% selon les quartiers – et ayant une formation supérieure, de type haute école – de 44 à 58% selon les quartiers. Plutôt que de dire qu'on ne veut pas créer de nouveaux besoins ni d'effet d'aubaine en ouvrant le dimanche, ce qui a été affirmé en commission, force est donc de constater aux yeux du Parti socialiste qu'il s'agit d'un défi politique à relever: apporter un bagage fort et indispensable pour toute activité culturelle à travers le livre, étendre l'accès à la culture et rendre les bibliothèques plus accessibles.

La lecture est la base de tout. C'est la garantie d'une scolarité stimulante et épanouie car on sait très bien que le premier décrochage scolaire se produit lors de l'apprentissage de la lecture. C'est aussi s'autoriser à développer un esprit critique, dans un monde qui en a grandement besoin. C'est un véritable atout pour stimuler sa curiosité vers d'autres formes d'art. C'est indéniablement un lieu de vie et d'imagination. C'est un trait d'union, potentiellement réducteur d'inégalités. Le Parti socialiste s'est toujours engagé pour ces enjeux et soutient ainsi le principe de l'extension de l'ouverture des bibliothèques, avec les réserves que j'ai émises. (*Applaudissements.*)

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Le président. Merci, Madame la conseillère municipale. Chers collègues, j'attire votre attention sur l'horaire qui nous est imposé. Je me permets cette remarque car le débat risque d'être plus long que prévu, de nombreuses personnes souhaitant prendre la parole. Loin de moi l'idée de vouloir neutraliser ces échanges, j'attire simplement votre attention sur la longueur de vos interventions. Dans la mesure du possible, soyez aussi brefs que possible, s'il vous plaît. Je passe la parole à M. Pascal Altenbach.

M. Pascal Altenbach (UDC). Lorsqu'on a construit cette bibliothèque de la Cité, qui a remplacé la petite bibliothèque de la Madeleine, le succès a été immédiat. Sa construction s'insère dans la Vieille-Ville, avec un escalier central qui distribue les lecteurs sur les différents étages. Beaucoup d'entre eux se sont donc installés dans cette bibliothèque et l'ont adoptée. Actuellement, on peut d'ailleurs observer que nombre de collégiens viennent emprunter des livres et y travailler, puisque des tables ont été disposées. Ils apprennent à travailler ensemble et n'ont qu'à tendre la main vers les livres et les encyclopédies pour étayer leurs recherches et travaux de groupe.

Je suis particulièrement favorable à la lecture; c'est la base de la culture. Bien sûr, il y a la télévision et Internet, mais c'est individuel, tandis que la bibliothèque offre l'accès à la recherche, à des domaines auxquels les jeunes n'auraient pas pensé. En outre, autre point important, les livres sont très coûteux. Une bibliothèque permet à nos jeunes et aux autres citoyens d'avoir accès à des livres, puisque les BM achètent régulièrement de nouveaux ouvrages, mis à la disposition du public.

La bibliothèque est le temple de la culture et il n'est absolument pas question d'en supprimer une. On pourrait effectivement livrer des livres à domicile, mais une bibliothèque offre plus que cela: c'est aussi un lieu de rencontre pour tous les citoyens, quel que soit leur âge. C'est une activité dominicale supplémentaire, en plus du sport, de la fréquentation des églises et des temples. Personnellement, je suis favorable à l'ouverture de la bibliothèque de la Cité le dimanche, durant environ six mois de l'année, pendant la mauvaise saison. Le groupe de l'Union démocratique du centre, quant à lui-même, propose la liberté de vote sur cette motion.

M^{me} Michèle Roulet (LR). Cette motion demande de tenter une expérience pilote d'ouverture de la bibliothèque de la Cité le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril.

Les motionnaires ont plusieurs attentes: d'une part, attirer une population qui fréquente peu les bibliothèques. Certains, qui travaillent en semaine, ne

parviennent pas à y venir selon leurs horaires de travail. Depuis 2015, les enfants vont à l'école le mercredi matin et les possibilités d'y accéder sont donc plus restreintes. D'autre part, les motionnaires ont peut-être également l'ambition de rendre le centre-ville moins désert le dimanche. C'est aussi tenir compte des changements sociaux: aujourd'hui, on compte 30% de familles monoparentales et, pour la plupart des 70% restants, les deux parents poursuivent une activité professionnelle et ne parviennent plus à se rendre à la bibliothèque. Par ailleurs, les motionnaires se sont dit que les musées et les installations sportives sont ouverts le dimanche. Pourquoi les bibliothèques ne le seraient-elles pas? Le livre serait-il le mal-aimé de notre société?

Lors de son audition, le magistrat nous a fait part d'une enquête menée sur les horaires des bibliothèques. Elle montre que les personnes questionnées ne mentionnent pas une demande d'ouverture le dimanche; elles plaident plutôt pour le lundi. Plusieurs de ses utilisateurs étaient tout à fait ennuyés par ce jour de fermeture. Seulement il faut peut-être tenir compte d'un problème de méthodologie, qui a été signalé au magistrat: outre que les utilisateurs questionnés viennent fréquemment en bibliothèque, la question de l'ouverture le dimanche ne leur a pas été posée. On peut donc supposer que cela ne leur a même pas traversé l'esprit. Enfin, le sondage ne prenait pas du tout en compte la population qui, précisément, ne vient pas à la bibliothèque parce qu'elle travaille toute la semaine et n'a pas le temps de s'y rendre. Or, c'est à elle qu'il faut songer, cette population qui travaille, qui paie des impôts et qui ne peut jamais bénéficier de cette prestation qui devrait être ouverte à tous les citoyens – c'est-à-dire pouvoir se rendre dans les BM. On pense particulièrement aux jeunes entre 30 et 50 ans et aux familles qui ne disposent pas de beaucoup de temps dans les bibliothèques. Le magistrat nous a aussi dit que, parmi la population qui les fréquente abondamment, on trouve les étudiants et les personnes plus âgées.

Durant les auditions est apparue la réticence du personnel des BM. Cette réaction nous a pour le moins surpris. On se pose la question: n'y a-t-il pas du personnel qui serait ravi de travailler quelques dimanches par an, sous forme volontaire, avec une compensation par d'autres congés, bien évidemment? Par ailleurs, les bibliothécaires ne doivent-ils pas être avides de transmettre leur passion du livre? Comme M^{me} Kitsos vient de le dire, la lecture est la base de tout. J'ajoute que cela permet de développer son esprit critique. Comme la musique, le livre adoucit les mœurs et il est certainement un garant de notre démocratie.

Pour le Parti libéral-radical, cette motion va dans le bon sens. Elle crée une ouverture intéressante. Choisir la bibliothèque de la Cité, et pas une autre, est un symbole fort: elle se situe au centre de la ville. Je rappelle qu'il s'agit d'une expérience pilote de six mois, qui sera suivie d'un bilan présenté au Conseil municipal. A partir de là, ce dernier verra si le bilan est positif et si la mesure doit perdurer.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Le président. Merci, Madame la conseillère municipale. Le bureau a décidé de clore la liste. La parole est à M^{me} Alia Chaker Mangeat.

M^{me} Alia Chaker Mangeat (DC). Merci, Monsieur le président. J'essaierai de faire vite, compte tenu de l'heure tardive. Je remercie d'ailleurs M^{mes} Kitsos et Rouillet, qui ont dit le principal.

Lorsque le groupe démocrate-chrétien a déposé cette motion, il partait du constat que les horaires actuels ne correspondent pas aux besoins de la société. D'abord, avec l'école le mercredi matin pour les enfants, l'accès des familles aux bibliothèques est fortement restreint, comme M^{me} Rouillet l'a rappelé. Ensuite, Genève connaît un fort taux de familles monoparentales, qui représentent environ un tiers des familles. Pour elles, qui travaillent, il y a peu de possibilités en semaine et le dimanche est le seul jour où on peut concevoir la bibliothèque comme une véritable promenade culturelle.

La question de l'éducation est aussi à prendre en considération. Les bibliothèques ne sont pas seulement un lieu de loisir, mais également d'éducation. Susciter le désir de lire chez un enfant se fait à un âge très jeune. La lecture est actuellement toujours associée à des devoirs d'école, un peu comme une punition, alors qu'elle doit être intégrée à part entière dans les loisirs pour être considérée comme un plaisir.

Troisième point: il s'agit de donner accès à la culture à tous. J'entends toujours que «la culture lutte», mais elle doit le faire pour tout. Il y a peu de loisirs qui ne sont pas payants. Face à la paupérisation des familles, qui assument des charges de plus en plus élevées, rares sont les loisirs offerts aux familles, surtout les familles monoparentales ou nombreuses. La bibliothèque leur offre, ainsi qu'à d'autres, un accès à la culture et à un endroit agréable le dimanche, quel que soit leur revenu.

Dans le cadre de l'enquête menée par le département, le dimanche n'a pas été plébiscité, mais elle avait été commandée par le magistrat antérieurement à notre motion. Elle ne concernait donc pas spécifiquement le dimanche. En plus de cela, afin d'éviter un biais, les sondeurs n'ont pas voulu poser la question directe de l'ouverture le dimanche, de sorte que je rejoins donc la conclusion de M^{me} Rouillet: les sondés n'ont probablement même pas pensé à cette possibilité. L'autre biais du sondage tient à ce que les moins de 18 ans n'ont pas été interrogés. Les jeunes collégiens qui aimeraient fréquenter la bibliothèque le dimanche n'ont donc pas été interrogés. Et les familles, qui représentent par définition plusieurs personnes, ont été considérées comme un seul usager. Le sondage est donc à prendre avec précaution.

Nous avons entendu les expériences pratiques faites dans d'autres cantons. Nous avons auditionné le chef du Service des bibliothèques et archives

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

de la Ville de Lausanne, qui a lancé une expérience pilote il y a un an pour ouvrir le dimanche. Il n'avait pas assez de recul pour en tirer des conclusions mais, fait intéressant, il a constaté une grande fréquentation, avec des gens qui n'avaient pas le temps de venir la semaine. Pour le premier dimanche, les visiteurs connaissaient souvent la bibliothèque mais une vingtaine de cartes de lecteurs ont tout de même été créées à cette occasion. On voit donc qu'il y a une demande et, au-delà de cette question, des gens se réjouissent d'une ouverture le dimanche.

Un travail de bachelor a été effectué en 2017, tout récemment, par une étudiante de la filière Information documentaire de la Haute école de gestion de Genève. Cette jeune femme est allée interroger les bibliothécaires d'institutions ouvertes le dimanche en Suisse alémanique. Il est intéressant de relever que les directeurs de bibliothèque rencontrés à Bâle et Aarau ont confirmé un fort afflux le dimanche, au point qu'ils sont obligés de mettre les gens dehors au moment de la fermeture. Même une politicienne farouchement opposée à la mesure en est maintenant ravie. J'espère donc que, dans deux ans, le groupe de l'Union démocratique du centre viendra nous dire qu'il veut l'ouverture, même le dimanche matin.

Pour finir, les réticences des représentants du personnel ont été entendues, mais elles portent surtout sur les moyens financiers et en personnel mis à disposition pour l'ouverture le dimanche. Sur ce point-là, je crois que nous sommes tous d'accord pour dire que cette ouverture doit se faire en concertation avec le personnel. Le groupe démocrate-chrétien est favorable à l'octroi de moyens supplémentaires afin de respecter les conventions collectives de travail dont relève le personnel des bibliothèques.

Enfin, j'ajoute une chose sur le choix de la bibliothèque. Nous demandons d'expérimenter le projet à la Cité. Ce choix ne s'est pas fait au pifomètre, mais d'abord parce que c'est la plus vaste des BM, avec une large collection d'ouvrages.

Le président. Madame Chaker Mangeat, vous avez dépassé les sept minutes. Vous devez conclure, s'il vous plaît.

Mme Alia Chaker Mangeat. Zut... Alors je conclus. Le sondage dit que les attentes du public vis-à-vis des bibliothèques sont la diversité dans le choix des documents proposés, des horaires adaptés à leur emploi du temps et un lieu de lecture et de travail agréable et calme. Notre choix s'est donc porté prioritairement sur la bibliothèque de la Cité, très accessible de tous les quartiers de Genève. Je vous remercie de m'avoir écoutée et de soutenir cette motion.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Le président. Merci, Madame la conseillère municipale. Mesdames et Messieurs, je vous informe que j'irai au terme du traitement de cet objet déclaré urgent hier. Je vous invite à regarder l'heure, en particulier si vous avez la nécessité de prendre un transport public ce soir. Plus d'une demi-douzaine d'intervenants sont encore inscrits. Je passe la parole à M. Pierre Gauthier.

M. Pierre Gauthier (HP). Merci, Monsieur le président. Cette motion demande trois choses: étendre l'ouverture des BM le dimanche, conduire une expérience pilote durant plusieurs mois à la bibliothèque de la Cité et envisager notamment la possibilité d'engager des étudiants pour ce travail. C'était le projet initial et j'y étais très opposé parce que je ne comprends pas pourquoi on veut engager des étudiants pour travailler le dimanche, sans doute à bas prix, alors qu'on a aussi besoin de repos quand on est étudiant pour atteindre son objectif principal: mener à bien ses études. Un autre point m'avait fait bondir. J'avais cru déceler un certain mépris pour le métier de bibliothécaire dans cette motion: on croit pouvoir remplacer du personnel formé par du personnel non formé et non qualifié, et sans doute relativement mal payé. Hormis ces deux éléments importants, ce projet a néanmoins un grand intérêt selon moi, parce qu'il redonne à l'écrit une place privilégiée dans les outils d'accès au savoir et au partage des connaissances.

Comme le Parti socialiste l'a proposé, il serait intéressant de ne pas confiner cette mesure au seul centre-ville mais de l'étendre à des quartiers peut-être plus populaires. C'est pourquoi je soutiendrai son amendement.

Pour finir, je me réjouis que la concertation avec le personnel, qui est le premier concerné, soit prévue pour mettre le projet en place, car celle-ci me semble totalement indispensable. Je me réjouis aussi que le recours à du personnel non formé et non qualifié ait finalement été abandonné par la commission. J'accepterai donc la motion amendée.

M^{me} Marie-Pierre Theubet (Ve). En commission, les Verts se sont abstenus pour la simple et bonne raison que nous suivons volontiers l'idée que la mesure ne concerne pas que la bibliothèque de la Cité, d'autant moins que le quatrième étage, consacré au numérique, était le seul espace qui aurait ouvert dans le projet que le département pouvait nous proposer. Il est juste de faire l'apologie du livre comme activité culturelle très importante mais, en fait, il n'y aurait pas de prestation de prêt. On ne bénéficierait que de la presse dominicale, certes, du conseil autour des prestations à distance et des actions de médiation tournées vers les nouvelles technologies. Ce n'est pas exactement ce que nous attendons de cette motion.

Motion: pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche

Notre abstention découlait donc du fait que nous pensons que les familles moins favorisées dans l'accès à une bibliothèque vivent plutôt dans les quartiers qu'au centre-ville. Dire que l'ouverture d'une bibliothèque animera le centre-ville... Excusez-moi, mais c'est plutôt désert dans les Rues-Basses, le dimanche après-midi. Néanmoins, il faut bien commencer quelque part et nous soutiendrons la motion amendée, avec ce bémol concernant la désignation de la bibliothèque de la Cité plutôt que celles des quartiers.

Le président. Merci, Madame la conseillère municipale. Nous sommes saisis d'une motion d'ordre de M. Alfonso Gomez, qui demande le vote immédiat sur la motion M-1239. (*Brouhaha.*) S'il vous plaît, chers collègues, vous êtes juste en train de perdre du temps.

Mise aux voix, la motion d'ordre est acceptée par 52 oui contre 11 non (1 abstention).

Mis aux voix, l'amendement de M^{me} Kitsos est accepté par 32 oui contre 31 non (3 abstentions).

Mis aux voix, le renvoi de la motion amendée au Conseil administratif est accepté par 46 oui contre 14 non (6 abstentions).

La motion est ainsi conçue:

MOTION

Le Conseil municipal demande au Conseil administratif:

- de conduire une expérience pilote d'ouverture d'une bibliothèque municipale le dimanche après-midi du mois de novembre au mois d'avril en concertation avec les représentants du personnel;
- de proposer au besoin une demande de crédit extraordinaire;
- de présenter le bilan du projet au Conseil municipal, au terme de cette expérience pilote.

Le Conseil administratif est chargé de prendre une mesure ou de présenter un rapport.

8. Propositions des conseillers municipaux.

Le président. Nous avons reçu la motion suivante:

- M-1369, de *M^{mes}* et *MM. Alfonso Gomez, Laurence Corpataux, Omar Azzabi, Uzma Khamis Vannini, Marie-Pierre Theubet, Delphine Wuest, Hanumsha Qerkini* et *Antoine Maulini*: «Pour la mise en place d'un plan de mobilité scolaire en Ville de Genève».

9. Interpellations.

Le président. Nous avons reçu les interpellations orale et écrite suivantes:

- IO-288, de *M. Pierre Gauthier*: «Appel du Service des espaces verts de la Ville de Genève aux retraités genevois comme main-d'œuvre supplétive et non payée pour l'entretien des massifs floraux, est-ce le début du démantèlement du service sous le prétexte fallacieux du bénévolat?»;
- IE-62, de *M. Omar Azzabi* et *M^{me} Laurence Corpataux*: «Comment la Ville de Genève lutte-t-elle contre les violences de rue nocturnes, dont le harcèlement de rue?».

10. Questions écrites.

Néant.

Le président. N'oubliez pas de rendre vos cartes à la sortie, Mesdames et Messieurs. Je vous souhaite une bonne fin de soirée.

Séance levée à 23 h 5.

SOMMAIRE

1. Exhortation	2218
2. Communications du Conseil administratif	2218
3. Communications du bureau du Conseil municipal	2218
4. Questions orales	2218
5. Motion du 11 septembre 2018 de M ^{mes} et MM. Laurence Corpataux, Alfonso Gomez, Omar Azzabi, Uzma Khamis Vannini, Marie-Pierre Theubet, Delphine Wuest, Hanumsha Qerkini, Tobias Schnebli, Ulrich Jotterand et Albane Schlechten: «Pour un quai des Bergues entièrement piétonnier» (M-1367)	2219
6. Projet de délibération du 17 janvier 2018 de M ^{mes} et MM. Ariane Arlotti, Brigitte Studer, Albane Schlechten, Alfonso Gomez, Morten Gisselbaek, Annick Ecuyer, Hélène Ecuyer, Marie-Pierre Theubet et Maria Pérez: «Promouvoir la non-violence en Ville de Genève» (PRD-163).	2238
7. Rapport de la commission des arts et de la culture chargée d'examiner la motion du 28 juin 2016 de M ^{mes} et MM. Alia Chaker Mangeat, Marie Barbey-Chappuis, Anne Carron, Fabienne Beaud, Souheil Sayegh, Jean-Charles Lathion, Jean-Luc von Arx, Lionel Ricou, Sami Gashi et Alain de Kalbermatten: «Pour une ouverture des bibliothèques municipales le dimanche» (M-1239 A)	2249
8. Propositions des conseillers municipaux	2469
9. Interpellations	2469
10. Questions écrites	2469

La secrétaire administrative du Conseil municipal:
Marie-Christine Cabussat