

**CC du Pays du Coquelicot**  
**Open + à la médiathèque**

**Le problème**

L'ouverture d'une nouvelle médiathèque, moderne, aux horaires et services élargis, posait le problème de la maîtrise de la masse salariale mais donnait l'opportunité de changer l'image encore ancienne que les habitants avaient de la bibliothèque.

**Votre solution innovante**

Le système Open + permet un accès à la médiathèque en autonomie, en dehors des horaires d'ouverture au public.

**Les objectifs**

- Elargir les plages d'ouverture afin de mieux « coller » aux rythmes de disponibilité des habitants.
- Accroître la fréquentation de la médiathèque en captant un nouveau public.
- Permettre l'appropriation du lieu par les usagers et le développement des usages en médiathèque (consultation et travail sur place, temps de partage, de détente, de loisirs...)
- Satisfaire les usagers.

**L'histoire de votre action innovante**

- **Qui ?**  
La Communauté de communes, avec la société Bibliotheca
- **Pour qui ?**  
Les habitants du territoire du Pays du Coquelicot
- **Quoi ?**

À l'ouverture d'une nouvelle médiathèque moderne proposant 998 m<sup>2</sup> d'espace public et des services élargis (emprunts et consultation sur place de CD, DVD, jeux de société et un programme varié d'actions culturelles et d'animations) l'attente était forte concernant l'élargissement des horaires d'ouverture.

Cependant, il fallait garder la maîtrise du coût de la masse salariale et ne pas sur-mobiliser les agents déjà en place sur les nouvelles permanences d'accueil, au détriment des autres missions.

Un service d'accès individuel et en autonomie à la médiathèque d'Albert, en dehors des horaires d'ouverture au public, est donc créé.

Le service Open + s'adresse à toute personne inscrite en médiathèque, autonome et ayant adhéré à la charte (sauf les mineurs de moins de 16 ans qui doivent être accompagnés).

Le fonctionnement est simple : l'utilisateur badge sa carte de médiathèque pour accéder via une porte secondaire.

Une fois entrées, les personnes peuvent profiter de tous les espaces de la médiathèque, emprunter et rendre des documents grâce aux automates de prêts/retours, retirer leurs réservations, mais aussi flâner, lire, jouer aux jeux de société, travailler sur place et se connecter au réseau WIFI avec leur matériel, prendre un café en consultant la presse, se retrouver entre amis... Lors de ces créneaux, un agent est présent sur un poste en espace public et peut intervenir en cas de problème - notamment lié à la sécurité - et pour donner accès à l'ascenseur aux personnes à mobilité réduite.

Mais il n'assure ni l'accueil ni le renseignement et travaille sur des missions de backoffice.

- **Quand ?**

Après une première phase d'expérimentation de quelques heures par semaine, depuis mai 2023 : 14h d'ouverture supplémentaire en Open +.

### **Les moyens humains et financiers**

- **Coût pour la collectivité :**

Investissement de 20 948 euros, subventionné par la DRAC. Coût collectivité : 6 295 euros

### **L'évaluation de l'innovation**

- **Impact :**

247 usagers sont inscrits à l'Open Plus, dont 45 utilisateurs réguliers.

Sur les 15 premiers jours de juin, il a été totalisé 40 entrées.

En mai et juin, 45 utilisateurs uniques, dont 22 nouveaux en juin.

Le jour de la semaine le plus fréquenté est le jeudi.

Pic de fréquentation (tous jours confondus) : 10h-11h, puis 9h-10h et 15h-16h.

Image de modernité et d'accessibilité.

L'équipement a servi de rampe de lancement à la société Bibliotheca pour la première expérimentation de cette solution en France et sa valorisation auprès des autres collectivités.

- **Potentiel de diffusion et de répliation :**

Cette expérience est une première en France, plusieurs collectivités sont fortement intéressées et la CC participe à plusieurs webinaires/ conférences de retour d'expérience.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution :**

Après 10 mois de fonctionnement, le bilan est très positif : un accès supplémentaire sur un volume horaire significatif sans impacter le travail interne des agents.

Ce service est utilisé par une réelle diversité d'usagers (toutes tranches d'âges et de catégories socio-professionnelles).

L'utilisation du service et donc du bâtiment est optimisée.

L'expérience utilisateur est nouvelle et positive : en plus d'apprécier la praticité offerte par ce service, les personnes ont un réel sentiment de liberté et de reconnaissance par l'institution (confiance) ce qui renforce l'appropriation des lieux et leur sentiment d'appartenance.

Aucun désagrément n'est à signaler : les personnes respectent les consignes et les lieux.

Projet d'évolution : accroître d'avantage les ouvertures, lancer une campagne de communication sur tout le territoire.

**Mots clés :** Accessibilité / Médiathèque / Service