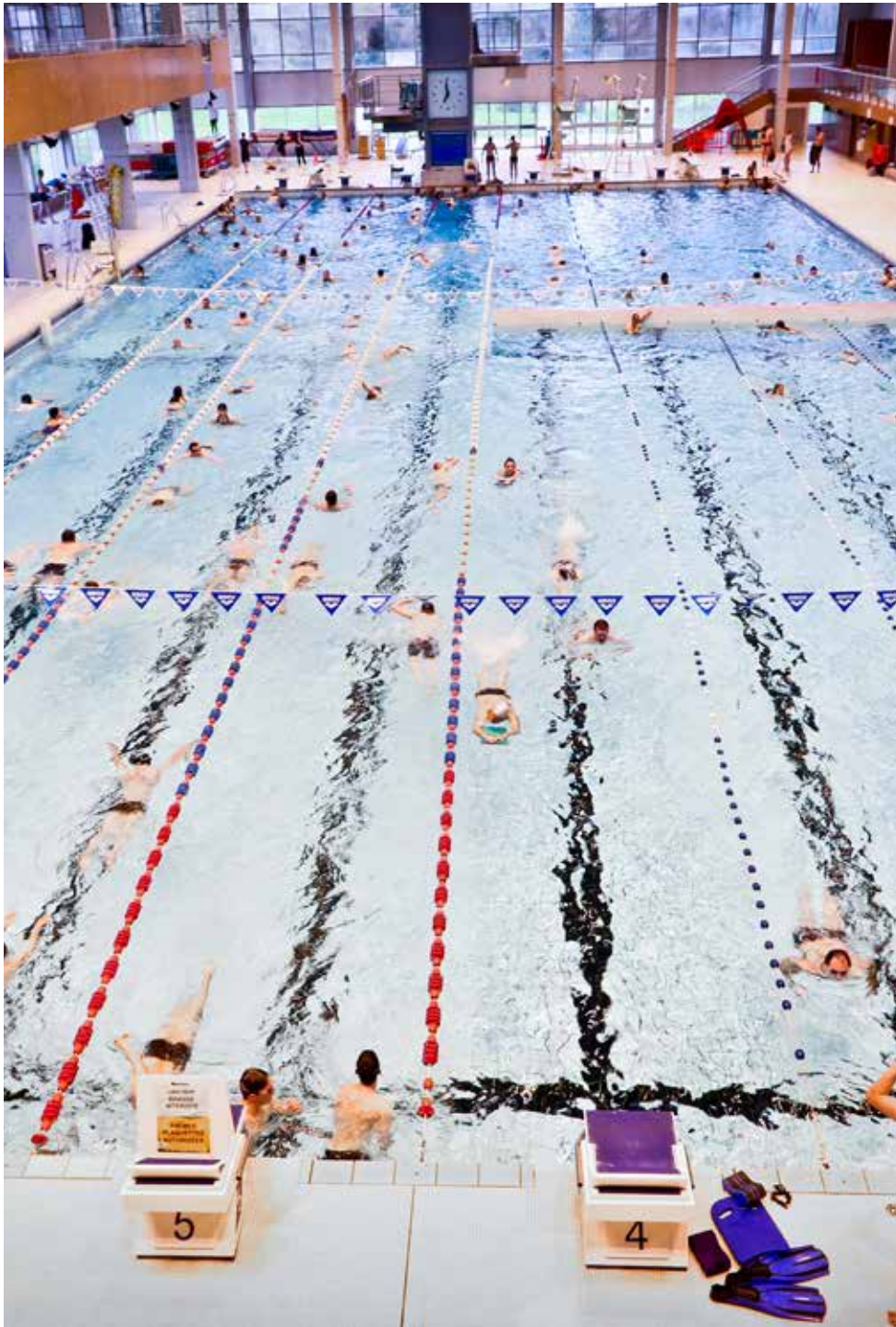


# TEMPS D'ACTIONS

*Une fiche projet*  
DU BUREAU DES TEMPS





## I. CONTEXTE

# POUR UNE APPROCHE TEMPORELLE

Face à des rythmes de plus en plus diversifiés et individualisés, les attentes sur les horaires des services publics explosent.

Les collectivités locales se retrouvent en première ligne et doivent se positionner : faut-il répondre à toutes les attentes et tendre vers un fonctionnement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ? ou au contraire prôner une ville lente dans la lignée du mouvement slow ? Il n'y a pas de réponse unique, chaque territoire a ses spécificités et le choix est avant tout politique.

Dans un contexte financier contraint, l'objectif n'est pas forcément d'ouvrir plus mais d'ouvrir mieux.

À Rennes, le Bureau des temps a accompagné plusieurs réflexions au cours de ces 10 dernières années pour répondre à cet enjeu\*.

Sur la base de ces différentes expériences, cette fiche propose quelques repères méthodologiques pour travailler sur les horaires d'ouverture des services aux publics.



\*Les portraits temporels des quartiers (2016), étude sur les horaires d'ouverture du Musée des Beaux-arts (2014), sur la nocturne des Champs Libres (2014 et 2012), sur les horaires d'ouverture des bibliothèques (2010), et des piscines (2009).

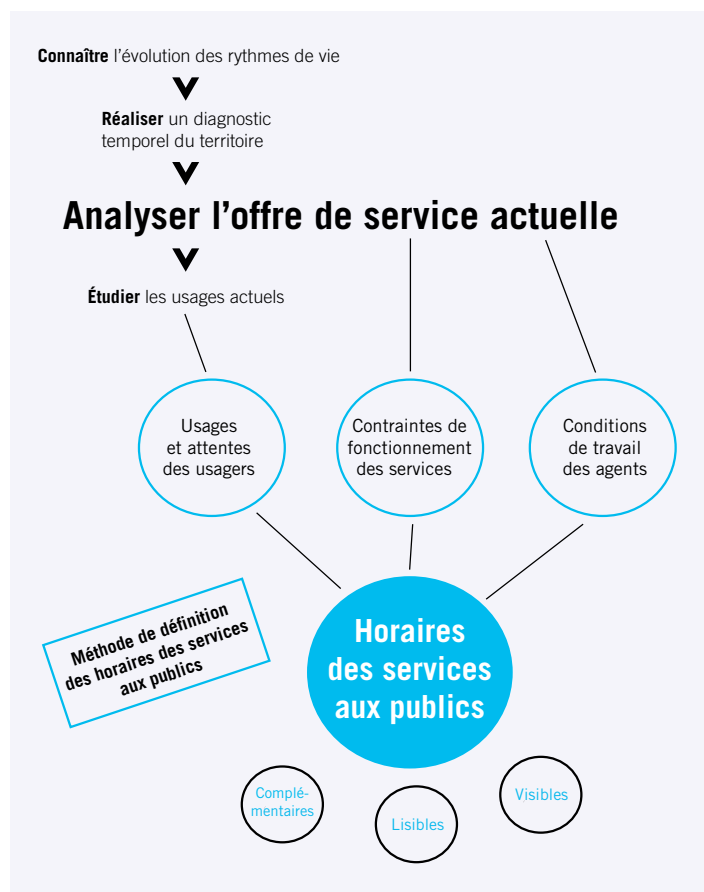


## II. MÉTHODOLOGIE

# UNE MÉTHODOLOGIE ADAPTÉE À CHAQUE SITUATION

En l'absence de modèle horaire unique, la méthodologie doit s'adapter au type de service (formalités, équipements culturels ou de loisirs...), aux spécificités du territoire et du public, au cadrage

politique et financier. Toute réflexion sur les horaires doit trouver un équilibre entre 3 éléments d'un triptyque : attentes des usagers, conditions de travail des agents et nécessités de fonctionnement du service.



## CONNAÎTRE LES RYTHMES DES USAGERS ET DU TERRITOIRE

**Prendre en compte des données de cadrage** nationales sur l'évolution des rythmes de vie: allongement de l'espérance de vie, multiplication des horaires atypiques, accroissement du temps libre inégalement réparti entre les personnes et les phases de la vie, place du numérique... Plus d'infos sur [#InégauxFaceAuTemps](#)

### Faire un diagnostic sur le rythme du territoire de vie

Grâce aux données locales disponibles (INSEE...), il est possible de caractériser la population d'un territoire : retraités, jeunes, actifs n'ont pas les mêmes rythmes de vie ni les mêmes attentes sur les horaires de services. Localiser et analyser les horaires des principaux équipements qui rythment la vie des habitants (entreprises, écoles, commerces, TC...) renseigne également sur le système horaire qui structure le fonctionnement du territoire.

Ainsi, ouvrir entre 12h et 14h peut être intéressant en centre-ville ou à proximité d'une zone d'emploi pour capter un public présent et disponible sur ces horaires.

À l'inverse, un quartier résidentiel aura des attentes sur les ouvertures le samedi et dans un quartier populaire, une ouverture large en journée sera sans doute plus pertinente.

### Portraits temporels des quartiers rennais (2016)

Dans le cadre du renouvellement des conventions entre la Ville et les équipements socioculturels de quartiers, le bureau des temps a réalisé des portraits temporels pour identifier la "couleur temporelle" spécifique à chaque quartier. Il s'agit de croiser les caractéristiques de la population du quartier (âges, CSP...), ses spécificités en termes de rythme de vie, ses besoins d'accès aux activités et le rythme de fonctionnement des équipements présents. Cette étude a permis de proposer des aménagements d'horaires pour faciliter l'accès des habitants à leurs activités.

## ANALYSER L'OFFRE DE SERVICE ACTUELLE

L'offre de l'équipement doit être étudiée au sein de son environnement: quelle est sa spécificité et sa complémentarité avec l'offre en proximité (quartier, commune, intercommunalité) ? Comment les usagers peuvent s'y rendre ?

Le diagnostic de l'offre actuelle peut distinguer, à l'échelle de l'année (période scolaire ou vacances), de la semaine ou de la journée :

- Le volume de l'offre de service (nombre d'heures d'ouverture cumulées)
- L'amplitude horaire (étendue maximale des heures d'ouverture)

### Respecter les conditions de travail individuelles et collectives

Lors de l'ouverture des espaces sociaux communs, le souhait était de proposer des horaires d'ouverture les plus larges possible voire en continu. Mais très vite la nécessité de garder des temps de coordination interne a poussé à fermer les accueils le jeudi matin. Dans les bibliothèques la fermeture à 19h ne permettait pas aux agents d'aller chercher leurs enfants dans les garderies municipales avant 18h45. Les bibliothèques ferment désormais à 18h30.

### Identifier les contraintes et les opportunités de la structure

Certaines contraintes influencent sur la capacité d'ouverture du service au public. Elles peuvent être fonctionnelles (respect des conditions de travail des personnels, temps de coordination) ou logistiques (entretien des locaux, réglementation, configuration des espaces...).

Dans un contexte financier contraint, la réflexion se fait souvent à moyens humains constants. Il faut donc veiller à associer les agents aux réflexions : premiers concernés par les changements à venir, ils perçoivent également les attentes du public. Les accompagner dans le changement permet de les rendre acteurs de celui-ci.

Sur ce volet, un travail avec la direction des ressources humaines est souvent nécessaire dès lors que l'on touche à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail, au développement de la polyvalence des agents (formation) ou encore au recours à des vacataires.

### Concier et mobiliser les acteurs

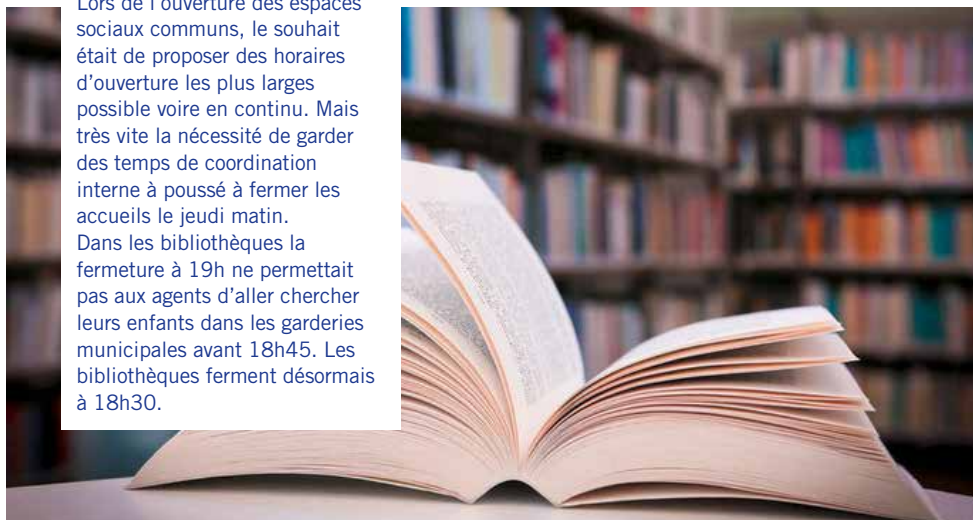
Dans certains cas, il peut être prévu des « ateliers quadrangulaires »: ateliers regroupant, dans leur configuration maximale, usagers, non usagers, agents, syndicats, services supports de la ville et élus. L'objectif est que chacun entende et prenne conscience des contraintes et attentes des autres. Cela peut permettre de dégager des priorités sur les ouvertures de décaler.

L'analyse de l'offre doit permettre aussi d'identifier des services complémentaires à l'ouverture qui permettent aux usagers de dépasser les contraintes horaires :

- **Dématérialisation** de certaines procédures, e-services, prise de rendez-vous, réservations en ligne, boîtes de retours de livres...
- **Clarté et facilité d'accès** à l'information sur les horaires : horaires d'ouverture, complémentarité des plages d'ouverture, changements exceptionnels, périodes d'affluence...

### Focus sur les piscines (2009)

Lors de l'étude sur les horaires des piscines municipales, un comité des usagers a été créé. Cela a permis que chaque type de public (nageurs, loisirs, clubs...) puisse entendre les attentes et les contraintes des autres usagers.



# ÉTUDIER LES USAGES ET ATTENTES DU PUBLIC



## Analyser la fréquentation actuelle

Pour identifier les créneaux les plus utilisés, soit les données existent (système de comptage, billetterie, emprunts...), soit la donnée peut être recherchée par un comptage temporaire.

D'autres données de suivi de l'activité permettent d'identifier les usages actuels : typologie des usagers, nombre d'abonnés...

## Éléments issus de l'étude sur les horaires des Champs Libres et du musée des Beaux-Arts :

Il n'y a pas de jour privilégié pour une ouverture en nocturne : c'est l'offre proposée qui attire, plus que le jour choisi.

Une nocturne n'est pas obligatoire pour une grande ville si elle ne s'avère pas pertinente.

Une ouverture en continu le midi tous les jours permet d'augmenter la fréquentation du matin et d'attirer des visiteurs sur la pause méridienne.

Éviter de proposer des horaires atypiques, fluctuants au gré des saisons et des périodes, améliore la lisibilité des horaires et donc la fréquentation.

## Analyser les attentes des usagers, voire des non usagers

En fonction du temps et des moyens disponibles, une enquête peut être menée pour connaître les horaires souhaités, les horaires actuellement utilisés en priorité, et la connaissance des horaires actuels.

Les modalités d'enquête peuvent être diverses : questionnaires auto-administrés, enquêtes en vis-à-vis, en ligne, auprès de groupes ciblés... Cette phase d'enquête permet d'objectiver les attentes et de ne pas partir sur des attentes supposées.

## Focus sur les horaires d'ouverture des bibliothèques (2010)

L'enquête réalisée par le Bureau des temps s'est déroulée à la fois dans les bibliothèques auprès des usagers, en cherchant à couvrir l'ensemble des créneaux d'ouverture, sur une semaine de vacances et une semaine hors vacances scolaires, mais aussi sur l'espace public auprès des non-usagers et sur Internet afin de toucher un public large. Plus de 2000 questionnaires ont été exploités et ont permis de procéder à une analyse des demandes sur la journée, sur la semaine et sur l'année.

Pour éviter des demandes irréalistes il convient de demander aux personnes non pas leurs souhaits d'ouverture dans l'absolu mais les 2 ou 3 créneaux qui leur permettraient réellement de venir à la bibliothèque par rapport à leur organisation personnelle.





## À L'HEURE DES CHOIX

Le croisement entre les rythmes des usagers, leurs attentes, et le rythme de la structure doit permettre de définir des horaires qui répondent aux besoins du territoire. Les horaires pratiqués par d'autres villes peuvent également nourrir la réflexion mais rarement être calqués tels quels à un autre contexte.

Réfléchir aux horaires d'ouverture nécessite de trouver un équilibre entre lisibilité et complémentarité :

- **La lisibilité** et la régularité des horaires permettent une meilleure appropriation par les usagers, gage d'une meilleure fréquentation (exemple : bornes horaires identiques d'un jour sur l'autre, maintien des horaires pendant les vacances...)

- **La complémentarité** des horaires permet de proposer une plus grande amplitude d'accès sur un territoire. Une mutualisation des services et des personnels peut faciliter cette complémentarité.

Face à la grande diversité des attentes exprimées par les habitants, le positionnement politique oriente les solutions mises en oeuvre : ouverture le dimanche pour développer une offre non commerciale, priorité donnée aux familles...

L'approche proposée par les politiques temporelles met l'accent sur la concertation entre les différentes parties prenantes et sur l'expérimentation, assortie d'une évaluation, afin de permettre d'inventer de nouvelles solutions pour mieux articuler les temps de vie et réduire les inégalités d'accès aux services.

À Rennes, concernant les bibliothèques, le choix a été fait de répondre à la fois aux deux enjeux : améliorer la lisibilité de la grille horaire (une grille unique pour toutes les bibliothèques, bornes horaires identiques sur les différents jours de la semaine, maintien des horaires pendant les vacances) et renforcer la complémentarité entre bibliothèques centrale et de quartiers, pour offrir aux Rennais un accès à la lecture publique du lundi au dimanche...



MUSÉE  
DES BEAUX-ARTS  
DE RENNES



## Libre entre midi et deux ?

Nouveaux horaires - musée des beaux-arts

**OUVERTURE EN CONTINU**

mardi - vendredi 10h > 17h

samedi et dimanche 10h > 18h

# Le TEMPS fait son œuvre

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

Qui décide des horaires ? Peut-on éviter les bouchons ? Comment limiter les inégalités liées au temps ? À quoi ressemblera notre temps, demain, si rien n'est fait, avec l'accélération des rythmes de vie et l'augmentation de la population des villes ? Il est grand temps de prendre ces questions à bras le corps, face à ces nouveaux enjeux sociaux et environnementaux.

À Rennes, un Bureau des temps mène depuis 2002 des actions concrètes et transversales, dépassant l'approche individuelle pour réaménager les temps à l'échelle du territoire. Il invite également les meilleurs spécialistes à croiser leur domaine d'expertise avec l'angle temporel dans le cadre des conférences « Les jeudis du temps ».

Retrouvez-nous sur :  
[bureaudestems.rennes.fr](http://bureaudestems.rennes.fr)  @BuroTempsRennes

**CONTACT** Bureau des temps Hôtel de Rennes Métropole  
4, avenue Henri Fréville CS 93111 - 35031 Rennes Cedex  
02 23 62 20 95 - [temps@rennesmetropole.fr](mailto:temps@rennesmetropole.fr)

 **rennes**  
VIVRE EN INTELLIGENCE

 **METROPOLE**  
vivre et intelliger rennes