

INTRODUCTION

Le réseau des bibliothèques avait à cœur de produire son premier rapport d'activité. Pour être plus visible, plus lisible, pour mieux rendre compte. Cette documentation fait l'état des lieux de nos moyens humains, matériels et financiers et donne un compte précis de nos actions et services de janvier à décembre 2014. De ce faisceau de chiffres, moyennes et pourcentages, se dégage une image du quotidien du réseau des bibliothèques aujourd'hui.

2014 a vu aboutir de nombreux projets. Si ces réalisations sont mises en lumière, ce rapport fait aussi apparaître les champs que nous devons entamer ou améliorer. Car les bibliothèques aujourd'hui sont en pleine mutation : considérées jadis comme des temples du savoir, elles doivent aujourd'hui miser beaucoup sur les services aux usagers : ressources numériques, action culturelle, services à distance... Elles doivent aussi, tout simplement, être un lieu ouvert et convivial dans l'espace public.

Le réseau des bibliothèques met ainsi en oeuvre les orientations de la politique culturelle de la ville : en associant les habitants à la vie de la bibliothèque comme à la construction de ses services, en prenant étroitement en compte les caractéristiques sociales, historiques et géographiques du territoire.

Nous espérons que ce rapport apportera de la lumière sur le sens de nos actions et qu'il pourra être un outil d'aide au pilotage pour les projets futurs.

Bonne lecture !

SOMMAIRE

1

PRÉSENTATION

- 1 Histoire du réseau des bibliothèques de Dunkerque p6
- 2 Quelles sont nos missions ? p8
- 3 Les principales réalisations de l'année 2014 p8

2

PERSONNEL

- 1 La répartition par cadre d'emploi p10
- 2 La répartition par bibliothèque p13
- 3 La répartition par catégorie de service p13
- 4 Le travail effectif du personnel p14
- 5 Les formations professionnelles p15

3

MOYENS

- 1 Les locaux p17
- 2 Les bibliothèques et leur territoire p18
- 3 Dépenses / Budgets 2014 p21
- 4 Les collections p23
- 5 Informatique p29
- 6 Communication p31

4

ACTIONS ET SERVICES

- 1 Horaires d'ouverture au public p35
- 2 Mise en place d'une démarche Qualité pour l'accueil du public p37
- 3 Action culturelle, éducative et sociale p37
- 4 Services en ligne et ressources électroniques p44

5

USAGES

- 1 La Fréquentation p46
- 2 Les inscrits et les emprunteurs p47
- 3 Origine et profil des inscrits p48
- 4 Les prêts p48

6

CONCLUSION ET PERSPECTIVES p51

1 • PRÉSENTATION



HISTOIRE DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE

L'histoire des collections de la bibliothèque municipale de Dunkerque renvoie à l'existence, dès le XVIII^e siècle, de la bibliothèque du Magistrat, constituée à partir de la bibliothèque personnelle de Pierre Matthieu Faulconnier, grand bailli de la ville, léguée en 1735. Fin XVIII^e siècle, les saisies révolutionnaires furent peu fructueuses. Dunkerque ne possédait pas d'importantes maisons religieuses et c'est de Bergues, ville voisine, que provient la plus importante confiscation. Ces saisies enrichiront les fonds de la bibliothèque qui comptent alors environ 7000 volumes.

Il faut attendre le milieu du XIX^e siècle, et notamment les décennies 1840-1860, pour voir la bibliothèque s'enrichir des legs ou dons de notables dunkerquois. En 1861, la Ville acquiert l'imposante maison de l'armateur et ancien député Benjamin Morel (à l'origine le couvent des Dames anglaises créé en 1662) pour en faire un Musée-Bibliothèque qui ne sera inauguré qu'en juin 1877. Le bâtiment accueille alors au rez-de-chaussée des collections du musée ; les 1^{er} et 2^{ème} étages étant « *envahis par la Bibliothèque et la Bibliothèque de prêt*¹ ». En 1914, des bombardements aériens endommagent le bâtiment et imposent le transfert des fonds ; les incunables et les manuscrits sont mis à l'abri dans les caves du musée.

En 1929, un incendie détruit le bâtiment et ravage la quasi-totalité des fonds. Avant cet épisode tragique, la bibliothèque possédait 87 manuscrits et plus de 35000 volumes imprimés dont quinze incunables, un nombre conséquent d'Elzevir, de Plantin ou de vieux spécimens de la typographie hollandaise et flamande des 16^e, 17^e et 18^e siècles. Reconstituée en 1932, la bibliothèque municipale de Dunkerque est alors une des bibliothèques les plus modernes de France. Elle reçoit des dépôts de collectivités, des legs d'érudits et de notables locaux tels que les docteurs Dewèvre, Lemaire, Reumaux et Terquem.

Réquisitionnée en 1941 par les Allemands et partiellement détruite pendant la Deuxième Guerre mondiale, elle bénéficie de travaux de reconstruction au titre des dommages de guerre dès 1948. La bibliothèque rouvre ses portes en 1953. Une nouvelle tranche de travaux permet l'inauguration du bâtiment actuel en 1972. Durant cet intervalle, la bibliothèque était installée dans les sous-sols du théâtre municipal.

De 1972 à aujourd'hui, un réseau de bibliothèques s'est constitué parallèlement au développement politico-administratif de la ville, avec les fusions de communes à la fin des années 1960 et début 1970. Ces bibliothèques de quartier sont encore au nombre de 6 en 2014 et s'intègrent même plus largement au sein d'un réseau intercommunal de bibliothèques fraîchement constitué et baptisé *Les Balises* (24 structures). Le réseau dunkerquois revêt ainsi aujourd'hui trois caractéristiques : une bibliothèque centrale construite du temps de l'ancienne ville centre de l'agglomération, des bibliothèques de quartier correspondant aux villes qui ont fusionné dans les années 1970 et un réseau connecté au réseau intercommunal des *Balises*.

Malgré le triste épisode de 1929, les bibliothécaires successifs ont eu à cœur de poursuivre des acquisitions patrimoniales en cohérence avec les fonds sécurisés. Ils n'ont cependant pu leur rendre la splendeur et la valeur d'antan. Aujourd'hui les fonds précieux sont accessibles à tous sur autorisation préalable. Des documents anciens côtoient des documents de bibliophilie contemporaine et le fonds local (plus de 2000 titres). On peut y admirer le *Liber chronicarum* d'Hartmann Schedel, plus connu peut-être sous le nom de *Chroniques de Nuremberg* édité en 1497 par Schönsperger, ou encore la troisième édition de *La Vie de Jean Bart*, chef d'escadre sous Louis XIV d'Adrien Richer (1784). Parmi les fonds contemporains spécifiques, on distingue le fonds Jean Bart et le fonds Pierre Dhainaut.

¹ Après le désastre, l'incendie de la Bibliothèque de Dunkerque 23 avril 1929 / Dr. Louis Lemaire in *Revue Dunkerquoise d'Histoire et d'Archéologie Dunkerquoise*, n°32, 1998, p.307.

2

QUELLES SONT NOS MISSIONS ?

Les bibliothèques publiques tiennent une place essentielle dans l'accès au savoir et à l'information mais, contrairement aux musées, leurs missions ne sont pas explicitement définies par un texte de loi. D'autre part, la lecture publique n'est pas une compétence obligatoire pour les collectivités locales. **Ce sont cependant les orientations des élus locaux en matière de politique culturelle, éducative et sociale qui guident nos missions.**

Des instances supranationales nous proposent également des cadres :

—●— la Charte du Conseil Supérieur des Bibliothèques (1991)

L'article 22 stipule l'obligation faite à « *toute collectivité publique (d') assurer l'accès des citoyens à la formation, l'information et la culture en favorisant le fonctionnement d'un service de lecture publique* ».

—●— le Manifeste de l'Unesco (1994)

—●— la Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle, proclamée par la Fédération internationale d'associations de Bibliothèques et d'Établissements (IFLA, 2002)

—●— le code de déontologie du bibliothécaire, adopté lors du conseil national de l'Association des bibliothécaires Français le 23 mars 2003. Ce code commun complète la charte du CSB et les chartes propres à chaque établissement.

3

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2014

CETTE ANNÉE A ÉTÉ MARQUÉE PAR UNE VOLONTÉ DE CHANGEMENT IMPORTANT :

—●— 2014 a été l'année de la mise en place d'une nouvelle organisation du travail¹ : l'entrée en vigueur d'un nouvel organigramme avec quatre pôles (collections, publics, services supports, stratégie), une transversalité promue, la création de groupes de travail et la réaffirmation de nouvelles missions et la mise en valeur de nouvelles compétences comme la coordination du réseau, la montée en puissance des responsables de bibliothèque et la mise en place des démarches Qualité Accueil et Évaluation. Il s'agit d'une première étape vers un projet de service : cette réorganisation a permis de clarifier les missions, de donner davantage de sens aux actions engagées, qu'elles soient collectives ou individuelles.

—●— La vétusté des locaux de la bibliothèque de la rue Benjamin Morel, le consensus dégagé autour de sa nécessaire fermeture a permis l'élaboration de plusieurs plans de redéploiement du réseau. Bureaux, collections, publics, services : c'est une réflexion générale sur le service qui a pu être engagée selon des perspectives à moyen et long terme. Ces éléments ont été portés à la connaissance des élus comme autant d'éléments d'aide à la décision.

—●— La poursuite de l'intégration des bibliothèques de Dunkerque au sein des *Balises* : un réseau communautaire composé de 21 bibliothèques pour 11 communes. L'objectif est d'offrir un service commun et gratuit aux habitants du territoire. Le logiciel *V-Smart*, développé par la société *Infor*, offre désormais un catalogue unique ; à terme la carte de bibliothèque des usagers sera identique pour l'ensemble du réseau. Une navette sera mise en place en 2015, un nouveau portail verra également le jour. Cela implique de nouvelles pratiques de travail qui concerneront à terme tous nos champs d'activité et notamment la politique documentaire. Des groupes d'harmonisation des pratiques professionnelles ont débuté, co-animés jusqu'à l'automne par la directrice du réseau dunkerquois (Ville) et la coordinatrice du réseau des *Balises* (CUD). Les programmes de formation et de montée en compétence de nos équipes ont été engagés et restent à poursuivre en 2015, l'appropriation de ce nouvel outil est complexe. Restent à améliorer : notre connexion à cette nouvelle application en ligne (des lenteurs et des déconnexions perturbent encore le service rendu), à poursuivre l'harmonisation de nos pratiques (catalogage, accueil du public notamment). Une politique de services numériques est entièrement à bâtir, le portail ouvrant en 2015 avec des fonctionnalités de base.

UNE OPTIMISATION DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS

—●— Une action culturelle, éducative et sociale redéfinie et réaffirmée : elle vise désormais trois objectifs essentiels : garantir l'accès de nos bibliothèques au plus grand nombre, valoriser les collections, positionner le réseau des bibliothèques comme un acteur essentiel de la culture et du développement territorial à Dunkerque.

—●— Un ré-examen de la politique documentaire.

7 ans après la départementalisation de nos collections, nous avons mis en œuvre une première étape avec le souhait de réaliser des acquisitions au plus près de nos usagers. (Acquisition de plusieurs exemplaires de titres de la rentrée littéraire, mise en service plus réactive...). Dans un deuxième temps, nous proposerons la réécriture complète de notre politique documentaire, qui doit tenir compte de notre futur projet de service et d'un budget désormais restreint, alors que des déséquilibres dans nos collections ont été identifiés (fonds BD riche mais mal présenté, références manquantes en littérature par exemple).

—●— Un réaménagement des bibliothèques sans budget spécifique (notamment la bibliothèque du centre-ville, Malo et Basse-Ville), accompagné d'un désherbage important afin de clarifier les espaces et de proposer des collections actualisées et plus facilement identifiables.

—●— Un récolement (inventaire des collections) a été réalisé afin de rendre la base de données plus fiable, de mieux connaître nos fonds : point de départ nécessaire à une évaluation plus fine de nos collections et à l'élaboration d'une nouvelle politique documentaire.

—●— Le démarrage de la démarche qualité-accueil. Cette démarche implique de réfléchir à nos pratiques et de les formaliser pour plus d'efficacité.

UNE VOLONTÉ DE RENDRE VISIBLES NOS ACTIONS

—●— Des groupes de travail dans les domaines de la communication externe et interne ont été créés. Une équipe dédiée à la communication apparaît désormais dans le nouvel organigramme. De nouveaux supports ont vu jour, tel le magazine *BIB* et une newsletter interne, des progrès notables sont réalisés dans la diffusion et la cohérence de nos actions. Une démarche Évaluation, engagée cette année et qui se développera dans les années à venir, permet un meilleur suivi de l'activité, une mise en valeur de nos actions et une meilleure visibilité des différentes facettes du métier. Nous avons pu reprendre contact avec le Service du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture et de la Communication qui collecte des données, initier une réflexion sur nos indicateurs et tableaux de bords pour évaluer notre activité, et produire le présent rapport.

UN DÉVELOPPEMENT DE NOS ACTIONS DANS LES QUARTIERS, AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

—●— Pour une meilleure connaissance des habitants et des acteurs des quartiers, des stagiaires aux profils spécifiques ont été missionnés sur un travail de diagnostic (acteurs sociaux et public adolescent). Cet audit est à poursuivre en 2015

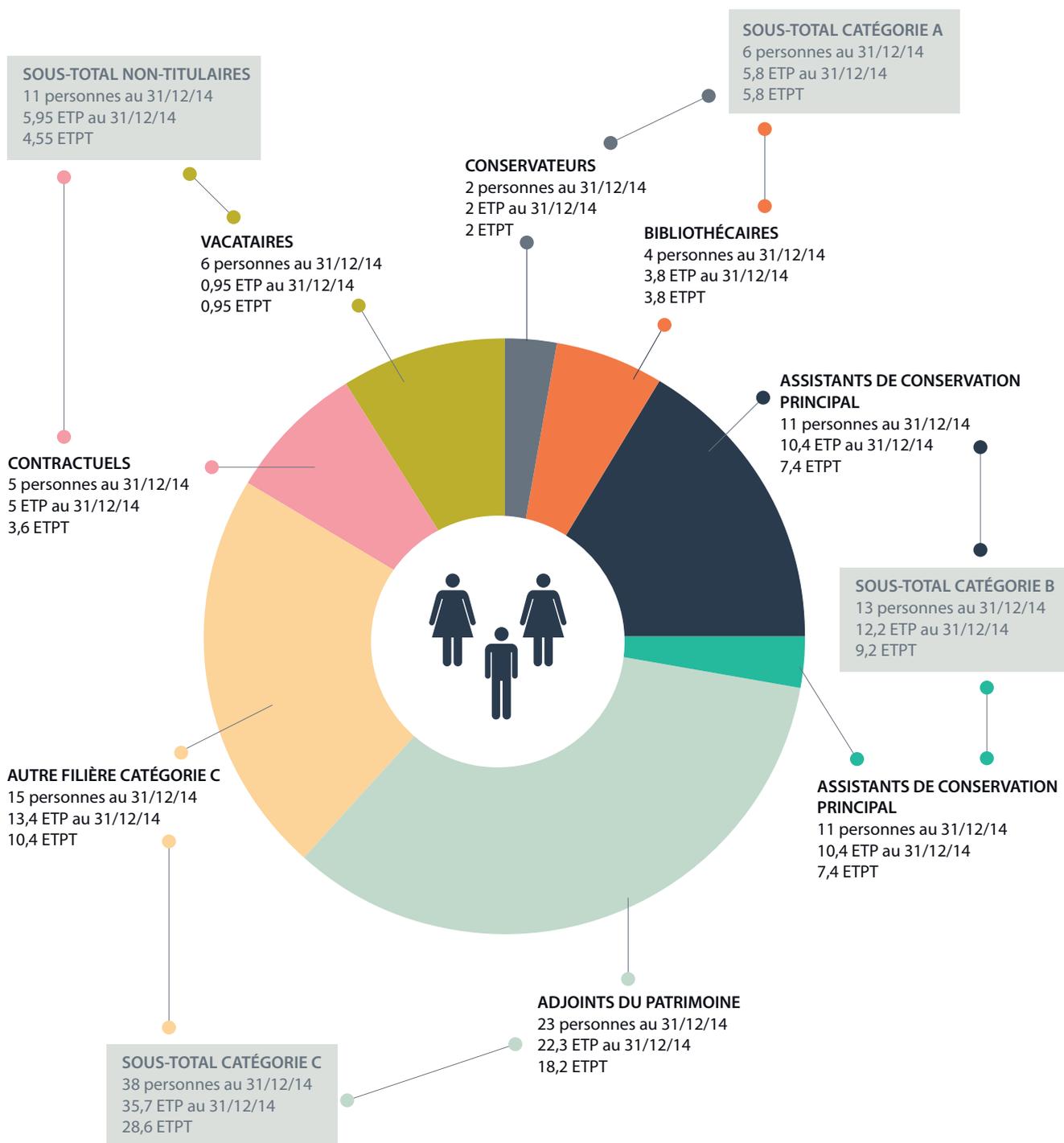
—●— Des actions en partenariat avec des acteurs du territoire (maison d'arrêt, maisons de retraite, événementiel etc.).

—●— Des contacts plus étroits entre les responsables des bibliothèques et les acteurs des quartiers (mairies de quartier, maisons de quartier).

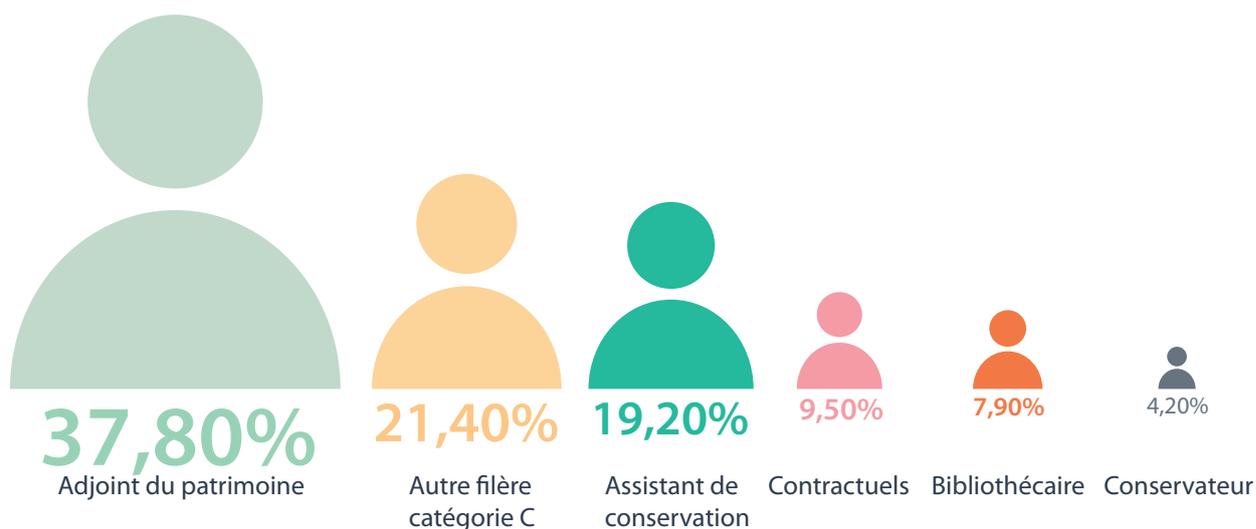
2. PERSONNEL

1

RÉPARTITION PAR CADRE D'EMPLOI



Cadre d'emploi	Nb de personnes au 31/12/14	Nb d'ETP au 31/12/14	Nb d'ETPT (TR=temps réel travaillé)
Conservateurs	2	2	2
Bibliothécaires	4	3,8	3,8
Sous-total catégorie A	6	5,8	5,8
Assistants de Conservation Principal	11	10,4	7,4
Assistants de Conservation	2	1,8	1,8
Autre filière catégorie B	0	0	0
Sous-total catégorie B	13	12,2	9,2
Adjoints du patrimoine	23	22,3	18,2
Autre filière catégorie C	15	13,4	10,4
Sous-total catégorie C	38	35,7	28,6
Contractuels (dont contrats aidés)	5	5	3,6
Vacataires	6	0,95	0,95
Sous total non-titulaires	11	5,95	4,55
TOTAL	68	58,65	48,15
Saisonniers	4	0,18	0,18



NB : Au sein de notre organisation de travail :

- 1 agent de catégorie A exerce des missions de catégorie C
- 1 agent de catégorie A exerce des missions de catégorie B
- 2 agents de catégorie B exercent des missions de catégorie A
- 6 agents de catégorie C exercent des missions de catégorie B

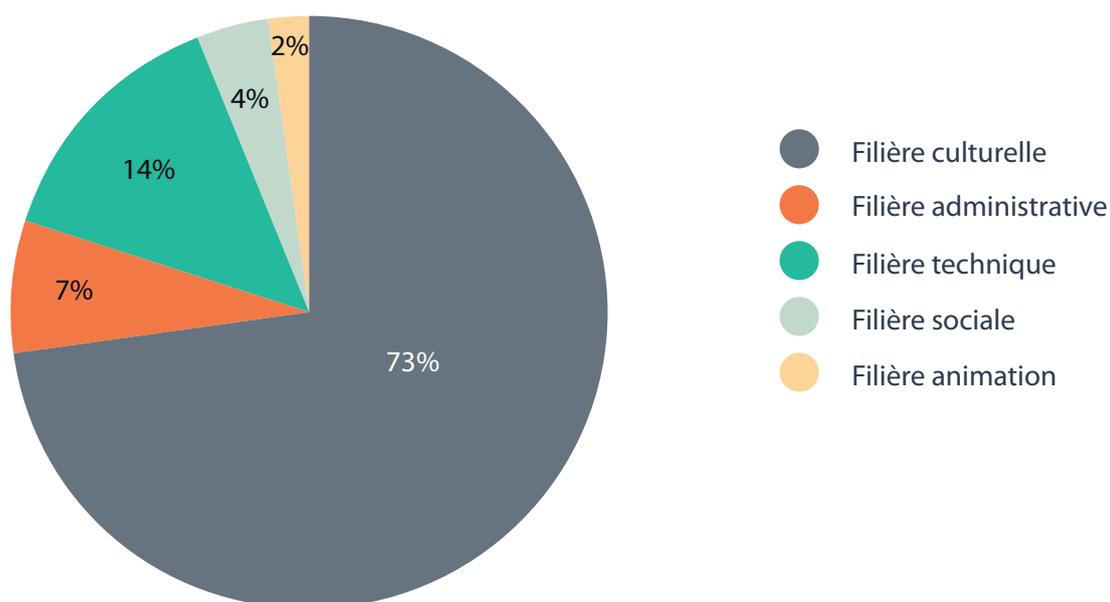
Nous avons recours régulièrement à des agents non-titulaires, à différents moments de l'année. En 2014, ont été accueillis :

- 5 contractuels (contrats aidés et contractuels qualifiés)
- 6 vacataires, soit 1440 heures réparties sur l'année
- 4 saisonniers uniquement pour la Bibliothèque des sables, du 1er juillet au 31 août, 7 jours sur 7, soit 280 heures travaillées.

RÉPARTITION PAR FILIÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE (UNIQUEMENT LES TITULAIRES) :

Statut	Catégorie	Nb de personnes	ETP	TR (temps réel travaillé)
Titulaires	A	6	5,8	5,8
	B	13	12,2	6,4
	C	23	22,3	18,2
	Total filière culturelle	42	40,3	30,4
	Filière Administrative	4	3,4	3,4
	Filière Technique	8	6	6
	Filière sociale	2	2	1
	Filière Animation	1	0	0
TOTAL TITULAIRES		57	51,7	40,8

RÉPARTITION PAR FILIÈRE



2

LA RÉPARTITION PAR BIBLIOTHÈQUE

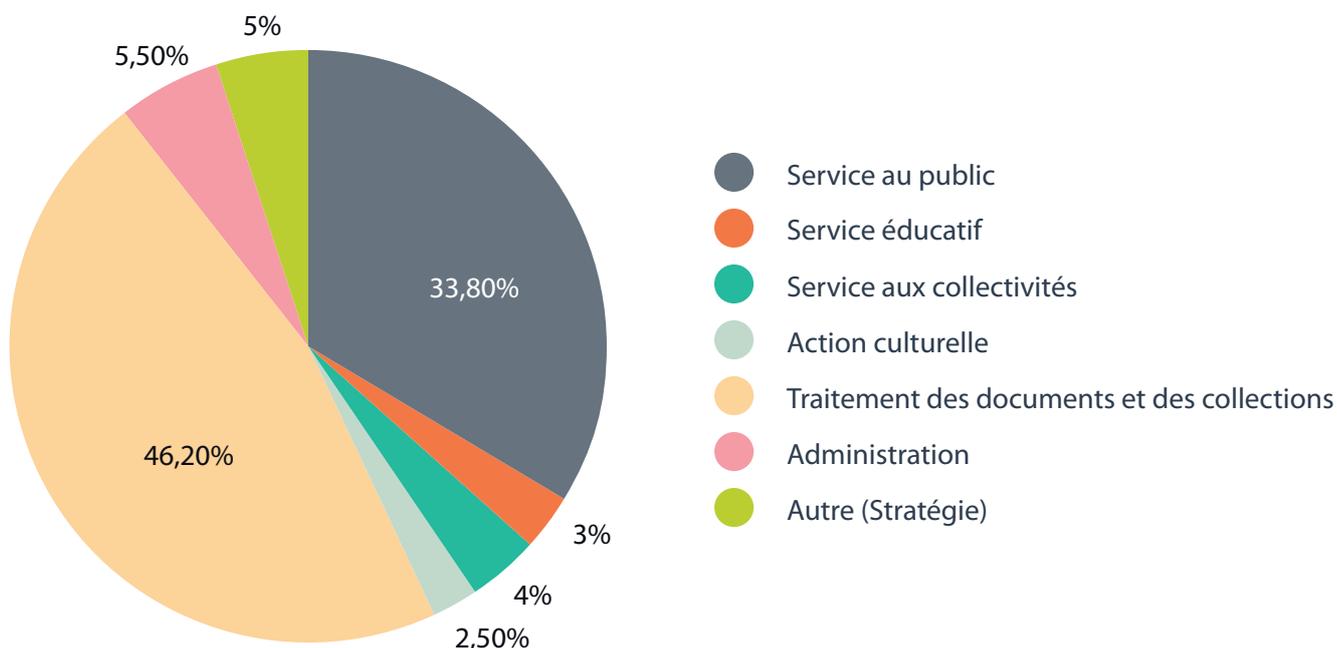
Bibliothèque	Nb de personnes de l'équipe au 31/12/2014	Nb d'ETPT au 31/12/2014	ETPT consacrés à l'accueil du public
Basse-Ville	4	4	1,7
Dunkerque Centre	6	6	2,6
Malo	5	4,6	2,75
Petite-Synthe	5	4,8	2,7
Rosendaël	5	4,8	2,3
Multi-sites (personnel travaillant sur l'ensemble du réseau)	22	15,5	3,7
Autres (services internes)	10	5,9	0,7
TOTAL	57	40,8	16,45

3

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE SERVICE

Service	Nb d'ETP consacré à la tâche au 31/12/2014
Service au public	16,1
Service éducatif	1,5
Service aux collectivités (HLM)	1,9
Action culturelle	1,2
Traitement des documents (collections + supports)	22,5
Services électroniques	0
Administration (dont la direction)	2,7
Autres services (stratégie 3)	2,45
TOTAL	48,15

RÉPARTITION DES ETP PAR SERVICE



Un nouvel organigramme mis en œuvre en février 2014 instaure une organisation du travail répartie entre médiation, accueil des publics et travail interne. Quelques agents, dits « multi-site » forment une équipe mobile sur le réseau. Cette répartition des activités induit une planification complexe prenant en compte les divers calendriers horaires des agents. La planification de ces activités reste évolutive, les outils ou logiciels appropriés n'étant pas déployés au sein du service. Les outils bureautiques traditionnels (type tableur) permettent toutefois à chaque agent d'avoir un emploi de travail hebdomadaire fixe (sauf nécessité de service).

4 ABSENCES ET CONGÉS MALADIE

On compte du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 :

2580,5 jours d'absence concernant 41 personnes (soit 1,7 ETP). Ce total inclut les absences pour maladie de courte et de longue durée, un mi-temps thérapeutique, ainsi que les absences pour enfant malade.

Le taux d'absentéisme de notre service est élevé. Les conditions de travail des agents, un personnel en reclassement avec des problématiques de santé complexes l'expliquent. Cet indicateur sera à surveiller de près l'an prochain, en l'absence de possibilité de comparaison avec les années précédentes.

Les absences syndicales représentent 146h30 d'absence (information ou délégation syndicale) pour 16 agents ; 3 agents du réseau ont été élus représentants du personnel.

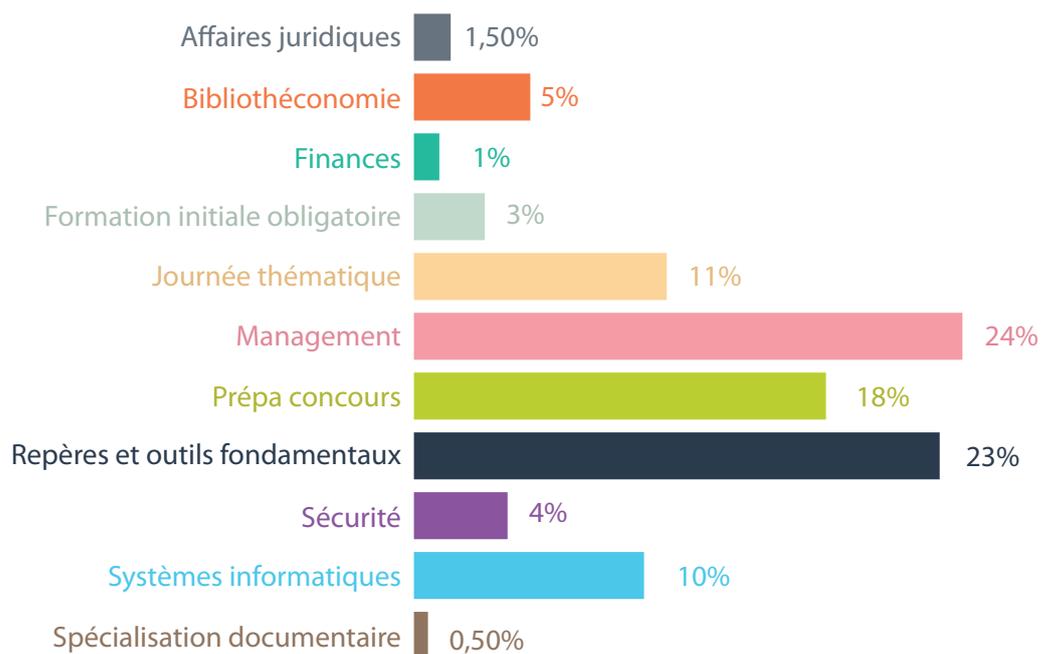
Formation	Nb de jours	Nbre de formations	Nb de personnes formées
Externe	143,5	42	26
(dont formation prépa concours)	-37	-3	-6
Interne	61,5	6	57
Total formation du personnel	205	48	57
Formations dispensées par le service aux acteurs culturels locaux (musée, conservatoire)	4	1	2
Stagiaires accueillis dans le service	335		13
Formations dispensées par le personnel à l'extérieur (journée Enssib)	3	3	155

On distingue dans les formations professionnelles les stages de formation continue et les préparations aux concours ou examens professionnels. Sur l'année 48 stages représentant 205 jours de formation ont été suivis par 57 stagiaires. Au total ce sont 1223 heures qui ont été prises sur le temps de travail.

Une dynamique d'évolution de carrière a été impulsée cette année avec plusieurs personnes ayant suivi une préparation aux concours. Une dizaine d'agents se sont inscrits aux concours d'Assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques et/ou de Bibliothécaire. Trois ont été admissibles au concours d'Assistant de conservation et deux d'entre eux, qui ont bénéficié du soutien de la direction dans leur préparation, ont été admis en février 2014. Deux autres agents ont été admissibles au concours de Bibliothécaire. Enfin, un agent a réussi l'examen professionnel d'Adjoint du patrimoine 1ère Classe, après avoir suivi une préparation CNFPT.

Les formations demandées ont été plus nombreuses, concernant pour une grande part le management et l'évolution des services proposés en bibliothèque.

LES DOMAINES DE FORMATIONS SUIVIES PAR LE PERSONNEL EN 2014



Concernant les formations recensées par le Service formations de la collectivité (Source : Peter WEIZSAEKER)

—●— En 2014 : 39 agents ont suivi 76,5 jours de formation (399 heures).

—●— En 2013, 18 agents avaient suivi 38 jours de formations (226,5 heures).

En 2015, nous souhaitons poursuivre dans cette dynamique et permettre, grâce à des formations de mieux en mieux ciblées, la montée en compétence de tous les agents.

Par ailleurs, le réseau des bibliothèques a accueilli 13 stagiaires dans le cadre de leur cursus, dont 7 issus de l'enseignement supérieur, pour une durée totale de 15 mois.

3 • MOYENS

1 LES LOCAUX

La ville de Dunkerque dispose d'un réseau composé de cinq bibliothèques (six l'été), réparties sur l'ensemble du territoire :

Secteurs	Population (nbre d'habitants)	Bibliothèque	Surface utile (m ²)	Nombre de places assises	Capacité d'accueil
Est	31848 ¹	Malo-les-Bains Rosendaël Centre Bibliothèque des sables	229+321+28 (578)	40 + 30	49 + 49
Centre	19898	Dunkerque Centre Basse-Ville	427 + 311 (738)	50 + 40	99 + 49
Ouest	15 911	Petite-Synthe	636	75	99
Total	67 156 ²	5	1952	235	345
Espaces de service interne		Dunkerque Centre	283		
Accès indirect		Magasin	372		
surface utile totale			2607		

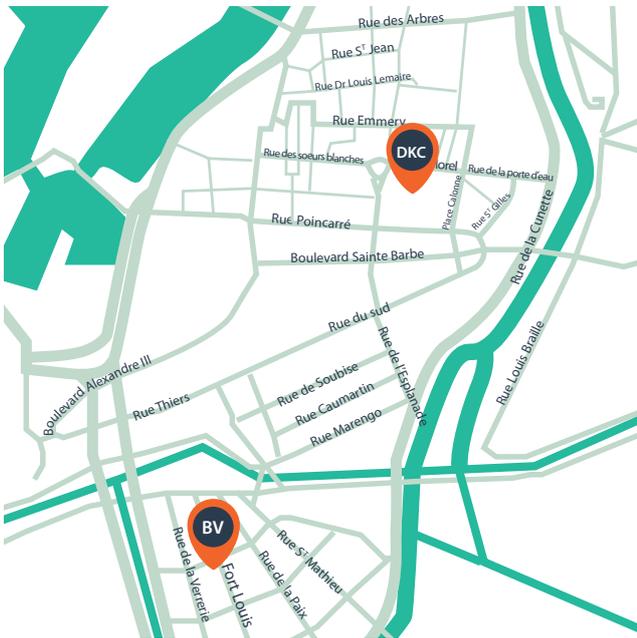
L'ensemble des locaux du réseau des bibliothèques de Dunkerque représente une surface utile de **2607 m²**, soit 3,8 m² pour 100 habitants. Ce chiffre est inférieur à la moyenne nationale des villes de 40 000 à 100 000 habitants : 4,5 m² pour 100 habitants (données 2012).

La bibliothèque des Sables, située sur la digue de Malo-les-Bains depuis 1990, se déploie dans une construction modulaire de 28m² appartenant au Syndicat Intercommunal des Dunes de Flandre.

¹ Les chiffres par quartier ont été communiqués par la Direction de la démocratie Locale et Vie de quartier. Ils datent de 2010.

² Le total de la population du « quartier » de Dunkerque est un chiffre plus récent (intranet, 2015).

SECTEUR CENTRE



Située en centre-ville, avec un gros contingent des collections (et notamment les collections patrimoniales) et siège administratif du réseau, la bibliothèque de **Dunkerque Centre** devrait être la tête de pont du réseau. De fait, elle bénéficie d'une fréquentation plus forte, avec notamment la présence renforcée des lycéens et étudiants le samedi et en période de vacances scolaires (la bibliothèque universitaire étant fermée), avec la proximité immédiate du marché le mercredi et le samedi. L'ouverture en continu ces deux journées permet d'accueillir le public étudiant, une partie du flux généré par le marché et les actifs en général, qui apprécient l'ouverture le midi.

Mais les espaces défraîchis (427 m², une cinquantaine de places assises) et les services dévolus au public sont extrêmement restreints et apparaissent notoirement insuffisants pour répondre aux besoins de la population du centre-ville et aux nombreux usagers qui y travaillent. Trop peu de prises de courant, par exemple, pour brancher les ordinateurs personnels des usagers (même s'il faut noter, depuis fin 2013, la possibilité de bénéficier d'une connexion Internet en Wi-Fi).

On y trouve des collections tout support pour un public adulte (à partir de 15 ans) ainsi que certains fonds spécialisés : emploi-formation, langues étrangères, art contemporain, spectacle vivant, architecture, urbanisme et développement durable. La bibliothèque possède un fonds local important ainsi que des fonds patrimoniaux (livres anciens, bibliophilie) et celui des « insolites », constitué de livres d'artistes, aux formes et textures originales. Grâce à un travail collectif, le réaménagement des espaces a permis d'améliorer autant que possible l'accueil du public, compte tenu de la vétusté des locaux et d'un mobilier obsolète.

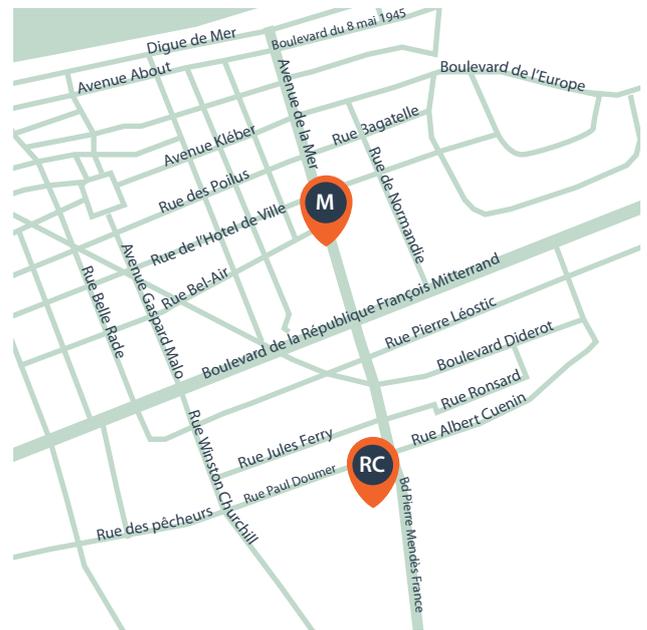
Le quartier de Dunkerque-centre présente la particularité de disposer également d'une autre bibliothèque située en **Basse-Ville**. D'une superficie de 311 m² et disposant de 40 places assises, la bibliothèque de la Basse-Ville, inaugurée en 1989, est implantée au cœur d'un quartier populaire, mais ressenti comme enclavé par des canaux. Autre difficulté : peu de places de stationnement autour de la bibliothèque. Cette bibliothèque est devenue à dominante jeunesse en 2007, ce qui permet de compenser l'absence de ce type de collections à Dunkerque-centre. Elle possède un fonds tout support et dispose d'un fonds spécialisé à disposition des enseignants et des éducateurs.

Avec environ 17000 entrées par an, cette structure reste la moins fréquentée du réseau ; elle représente 10% des entrées. On recense, parmi les emprunteurs de la Basse-Ville, 13% de Coudekerquois et 11% de nouveaux inscrits coudekerquois (la plus forte représentation sur le réseau dunkerquois). Cela s'explique par la proximité avec Coudekerque-Branche, ville limitrophe de Dunkerque, et aussi par la possibilité proposée aux usagers de fréquenter toutes les bibliothèques de la CUD (carte unique) depuis la constitution du réseau des Balises. Un gros travail de réaménagement des collections est en cours, mais un projet spécifique est à écrire afin de redynamiser la structure et l'ouvrir davantage sur le quartier et ses acteurs socio-culturels.

SECTEUR EST

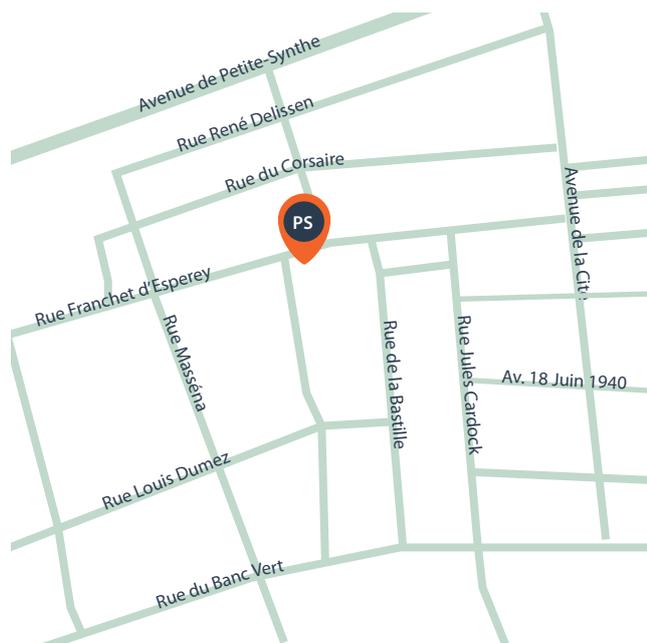
La plus petite surface du réseau (229 m²) est occupée par la bibliothèque de **Malo-les-Bains**, laquelle dispose d'un fonds adulte et jeunesse, tout support (documents papier, DVD, livres lus). Elle accueille en nombre des usagers de proximité mais également des quartiers voisins. Des animations autour du livre ont lieu régulièrement pour un public jeune (crèche familiale, maternelle, primaire, collège) et adulte. En 2014, un réaménagement de ces espaces a été effectué afin de rendre le lieu plus convivial et plus chaleureux. Aujourd'hui les espaces sont plus dégagés et la circulation est meilleure. L'installation d'une porte coulissante à l'entrée de la structure a amélioré l'accessibilité. En 2015, le réaménagement sera poursuivi, accompagné de l'écriture d'un projet spécifique pour la structure.

Par ailleurs, l'aménagement du jardin de 170 m² non exploité jusqu'alors a été un temps fort au cours du premier semestre. Ce travail a été mené avec le concours de la Maison de l'environnement et des usagers, qui ont apporté des plantes aromatiques, des fraisiers, des fleurs. Une fresque a été dessinée au cours de l'été par des enfants, dirigés par un artiste-graffeur lors d'un atelier. Des actions comme celle-ci, ou comme le brunch avec l'écrivain Lucien Suel, sont régulièrement programmées dans le jardin. Cet espace est accessible à tous, dès lors que la bibliothèque est ouverte ; libre aux usagers d'emporter leur lecture sous un rayon de soleil.



Située au cœur du quartier, dans un environnement commerçant, la bibliothèque de **Rosendaël** a ouvert ses portes en juin 2002. Elle mesure 321 m² et compte 30 places assises. Elle dispose d'une petite salle de 31 m² qui permet d'organiser des ateliers et des lectures à voix haute. Elle reçoit plutôt un public familial qui a accès à un large choix de documents tout support. Cette bibliothèque possède un très bon fonds sur les jardins. Un travail de clarification des espaces a été engagé cette année (avec un gros désherbage des collections notamment) pour faciliter la circulation. Le réaménagement sera poursuivi et achevé en 2015, avec notamment le projet d'installer une issue de secours, qui permettra d'accueillir un public plus nombreux. L'ouverture sur le quartier sera poursuivie avec la participation de la bibliothèque aux grands événements (salon du végétal, marché de Noël de l'art) et un projet d'ouverture le dimanche.

SECTEUR OUEST



Construite également en 2002 non loin de l'auditorium Bizet, la bibliothèque de **Petite-Synthe** est spacieuse (636 m²), lumineuse et agréable. Elle a la particularité d'offrir un fonds musique important : 4266 CD, 584 partitions et méthodes d'apprentissage sont disponibles sur la mezzanine de la bibliothèque (extension de la bibliothèque, construite en 2007). Une meilleure valorisation de cet espace est à l'étude au sein d'un groupe de travail « musique » constitué fin 2014. Elle prévoit des actions culturelles menées en partenariat, pour plus de dynamisme. Le déplacement de la collection musique au rez-de-chaussée est également envisagé. On trouve aussi dans la bibliothèque un espace multimédia accessible à tous (voir en 4.7). Malgré l'existence de ces services, on peut regretter que l'établissement peine à trouver un public plus large, au-delà du quartier. Celui-ci est composé majoritairement de personnes retraitées les jours de la semaine et

d'enfants de 6 à 13 ans venant faire leurs devoirs ou se divertir les mercredis et les samedis. La bibliothèque de Petite-Synthe dispose d'un jardin qui sera ouvert au public à partir de l'été 2015. Le réaménagement des espaces sera engagé et le désherbage des collections poursuivi en 2015. La récente arrivée d'un médiateur numérique dans l'équipe permettra aussi de mieux promouvoir l'espace multimédia.

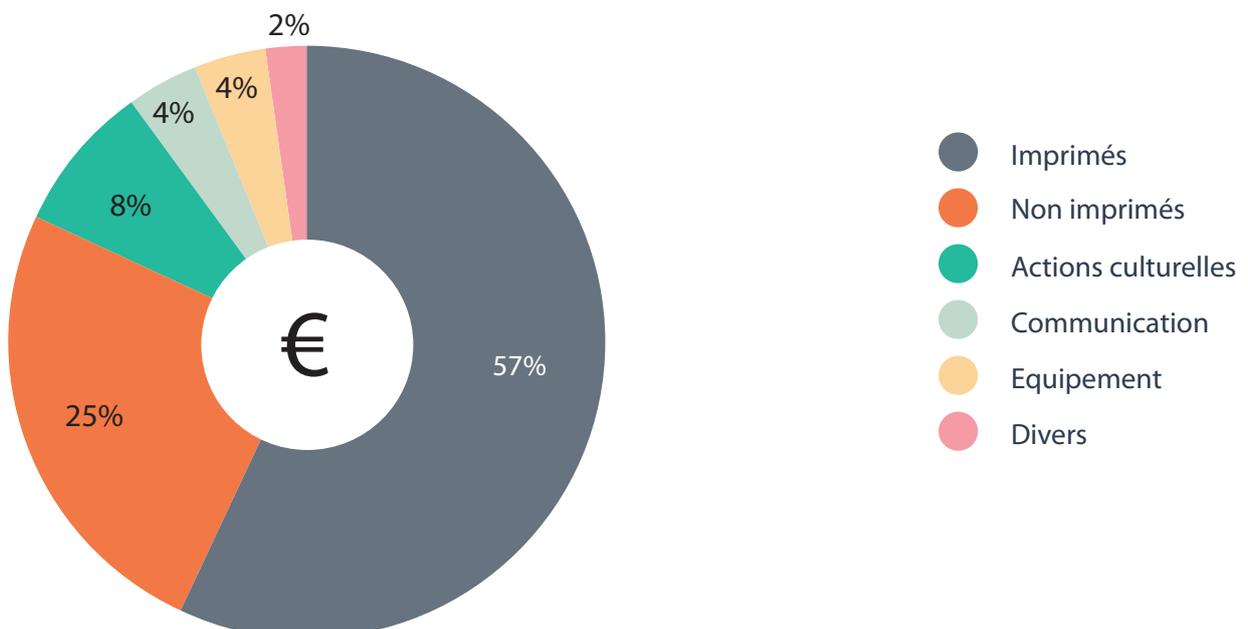
RÉPARTITION BUDGÉTAIRE 2014 PAR SECTION

	Budget dépensé	%
Fonctionnement	256 940	95,3
Investissement	12 657	4,7
TOTAL	269 597	100

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

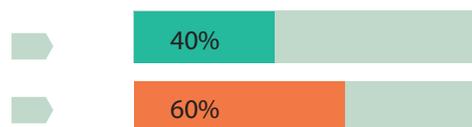
Dépenses	Budget	%
Acquisitions d'imprimés	146 514,64	57,02
Acquisitions de non imprimés	65 188,76	25,38
Action culturelle	21 048,07	8,2
Communication	9 410,52	3,66
Equipement	10 727,22	4,17
Divers	4 049,32	1,57
Total	256 938,53	100

RÉPARTITION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT 2014



DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

Dépenses	Budget	%
Acquisitions patrimoniales	5160	40
Mobilier, équipement	7497	60
TOTAL en €	12 657	100



En 2014, bien que des restrictions budgétaires aient été appliquées au sein de la collectivité, le budget de fonctionnement des bibliothèques a pu être maintenu au détriment du budget d'investissement. Des choix documentaires ont été réajustés : une politique d'acquisition patrimoniale limitée au fonds local, des collections documentaires réduites.

PERSPECTIVES EN 2015

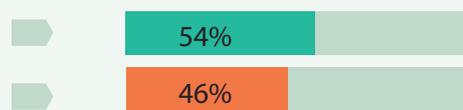
En 2015, on constate une baisse de 15% du budget total et une baisse de 13,3 % des dépenses d'acquisitions documentaires.

BUDGET TOTAL 2015 :

	Budget voté en 2015	%
Fonctionnement	211 450	95,13
Investissement	10 838	4,87
TOTAL	222 288	100

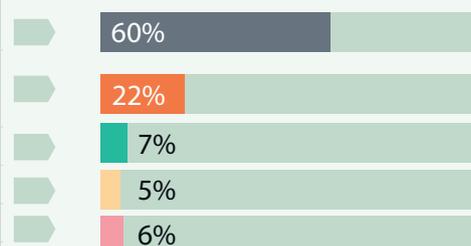
SECTION D'INVESTISSEMENT 2015 :

Dépenses prévisionnelles d'investissement	%	Budget
Acquisitions patrimoniales	53,87	5838
Mobilier, équipement	46,13	5000
TOTAL	100	10838



SECTION DE FONCTIONNEMENT 2015 :

Dépenses prévisionnelles de fonctionnement		%
Dépenses d'acquisitions d'imprimés	126 000,00	59,6
Dépenses d'acquisitions non imprimés	46 000	21,75
Action culturelle	14 200,00	6,72
Communication	11 250,00	5,32
Equipeement	13 000,00	6,14
Divers	1 000	0,47
TOTAL	211 450,00	100



Depuis 2004, les collections du réseau des bibliothèques sont réparties en cinq grands ensembles (Sciences humaines, Civilisations, Langues et littératures, Arts et loisirs, Sciences et Techniques) eux-mêmes répartis en 40 domaines thématiques. Chaque grand ensemble, nommé *département*, s'attache à répondre aux attentes des publics adultes, jeunes et adolescents, tous supports confondus : livres, périodiques, CD, DVD.

La coordination d'un département est assurée par une personne au minimum, nommée *référent*, qui encadre une équipe de plusieurs *acquéreurs*. Les *acquéreurs* peuvent l'être pour plusieurs domaines d'un même département ou de départements différents. Le fonctionnement en réseau des bibliothèques a permis la centralisation des acquisitions. L'acquéreur veille à la qualité et à l'équilibre des collections : achats réfléchis, valorisation selon différents vecteurs, désherbage régulier.

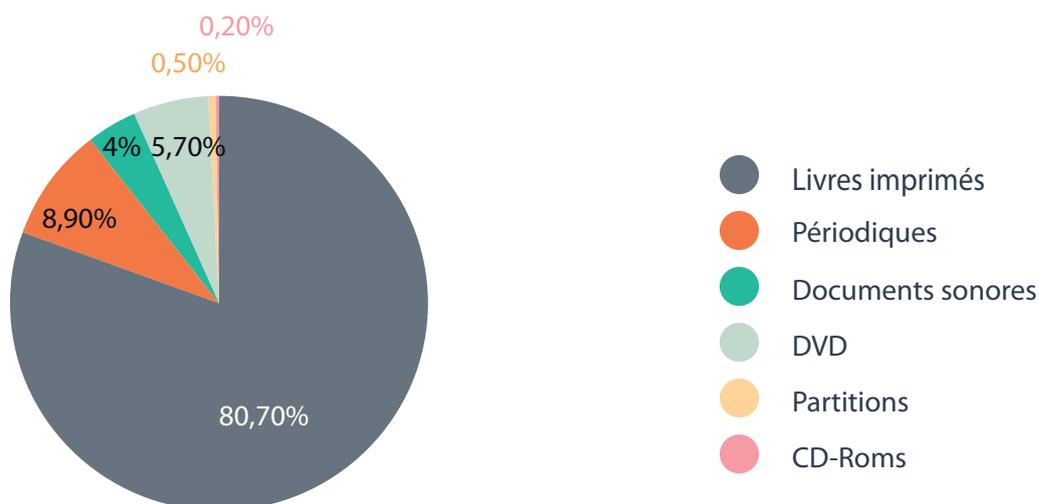
Des fonds thématiques viennent compléter le panorama de cette répartition des fonds. Créés dans les années 2000, leur gestion et leur valorisation se sont essouffées au cours des ans ; leur maintien est aujourd'hui remis en question.

LA RÉPARTITION DES FONDS

Type de document	Fonds au 31/12/2014 (UM)	Nb de documents acquis	Dépenses d'acquisitions 2014 (€)
Livres en libre accès public	134977	8405	105 987,86
Livres magasin	26357	0	
Documents sonores (CD)	6680	852	12 761,39
Livres Lus	960	13	
Vidéos (DVD)	9630	1042	39 577,68
Périodiques en libre accès	14932	413 abonnements (4000 UM)	30 651,39
Périodiques magasin	2124	0	0
Partitions	731	74	999,98
CD-Roms	325	0	0
TOTAL DOCUMENTS	195756	14272	189 978,20

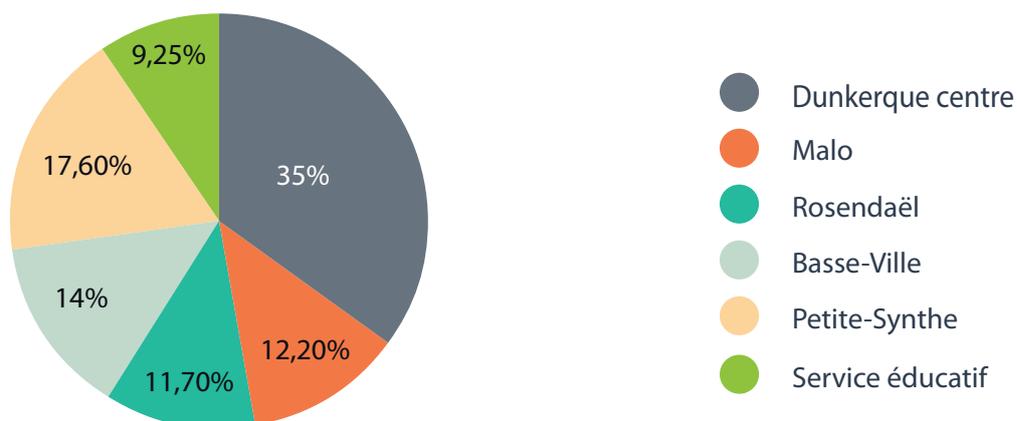
Volumétrie des collections courantes : On comptabilise 167 275 documents en accès direct : 62% de collections adulte et 38% de collections jeunesse. 61% de fiction et 39% de documentaires.

RÉPARTITION DES FONDS EN ACCÈS DIRECT PAR SUPPORT



Les collections courantes représentent 1678 mètres linéaires répartis sur le réseau, notre capacité totale de stockage maximale étant de 2361 mètres linéaires. Nous pouvons enfin aérer nos espaces de présentation des collections.

RÉPARTITION DES FONDS PAR BIBLIOTHÈQUE

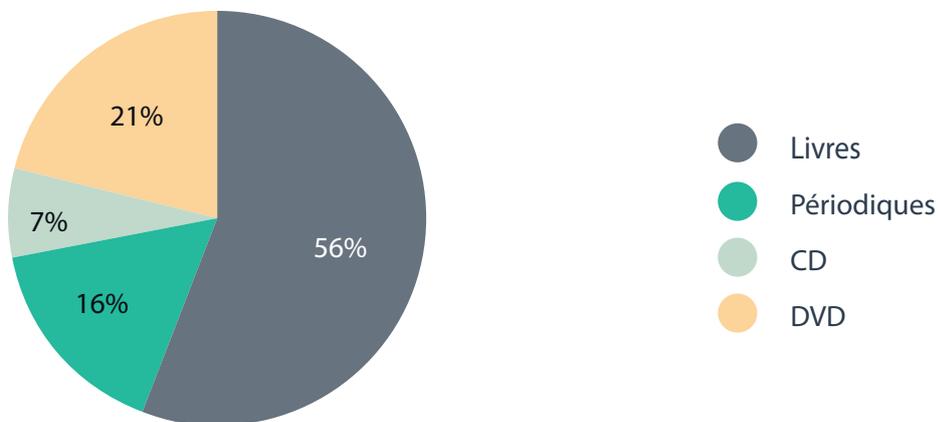


Les fonds de la bibliothèque de Dunkerque Centre incluent les documents en accès indirect, stockés dans les magasins adulte et jeunesse, ce qui contribue à ce pourcentage élevé (34%). La bibliothèque de Petite-Synthe, spacieuse, détient une bonne part des collections également (17,6%). Enfin, le service éducatif détient 9,25% des fonds courants.

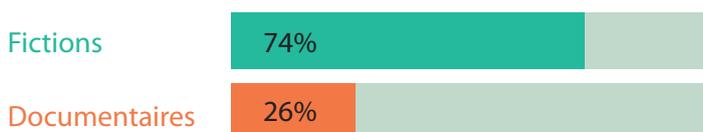
LA RÉPARTITION DES ACQUISITIONS

En 2014, les dépenses documentaires (fonctionnement et investissement confondus) s'élèvent à 189 978 €, soit 2,80 € / habitant (moyenne nationale en 2012 des villes de 40 000 à 100 000 habitants : 2,96 € par habitant).

DÉPENSES D'ACQUISITIONS PAR SUPPORT

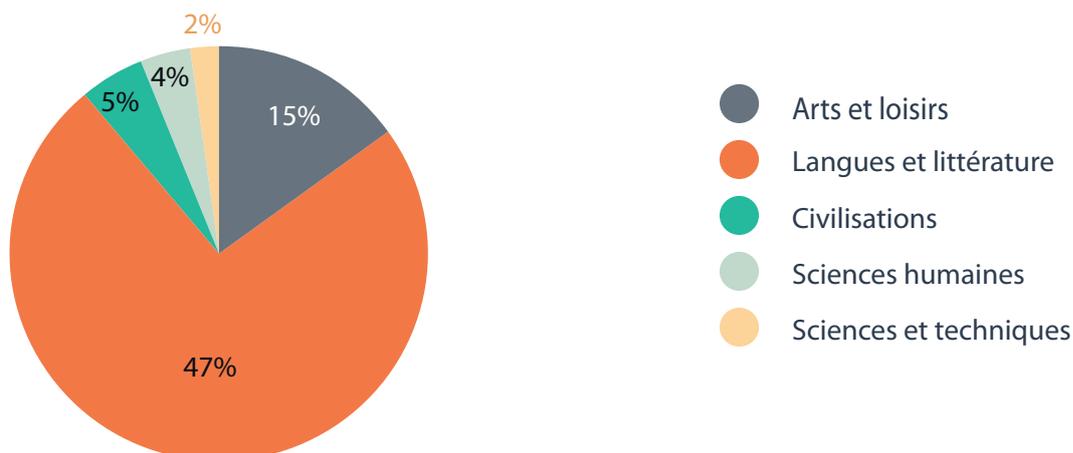


RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACQUISITIONS FICTIONS / DOCUMENTAIRES



RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACQUISITIONS PAR DOMAINE

Type de document	Nb d'exemplaires acquis	Dépenses d'acquisitions (fonctionnement) 2014 (€)
Arts & Loisirs	1459	23 837,81
Civilisations	441	7386,76
Sciences humaines	352	5859,79
Sciences & techniques	226	3993,98
Langues et Littératures	6672	117 127,47
TOTAL	9150	158 205,81



Le département le plus représenté dans les acquisitions (hors périodiques) est *Langues et littérature* suivi de *Arts et loisirs*, *Civilisations*, *Sciences humaines* et *Sciences et techniques*. Le budget consacré aux documentaires tend à diminuer étant donné, d'une part, la baisse des budgets généraux et d'autre part les indications données par les taux de rotation.

VALORISATION DES COLLECTIONS

Les collections sont régulièrement mises en valeur sur le réseau par le biais d'actions culturelles, de vitrines, de tables thématiques. Depuis novembre 2014, nous éditons chaque mois un document à destination des publics : une sélection d'une centaine de nouveautés, tout support et tout public, permettant aux usagers de savoir ce qui vient d'arriver dans chaque point du réseau. Ce document souhaite répondre à une demande forte du public d'être tenu informé des ajouts au catalogue par une autre voie que celle du site Internet.

LE DÉSHÉBAGE ET LE RÉCOLEMENT

Une importante opération de déshébage a été réalisée sur l'ensemble du réseau et du magasin adulte pour rattraper le retard accumulé. Cela consiste à retirer des rayons les livres en mauvais état ou dont le contenu est daté voire obsolète. Le résultat est gratifiant : des étagères plus aérées au contenu plus attractif.

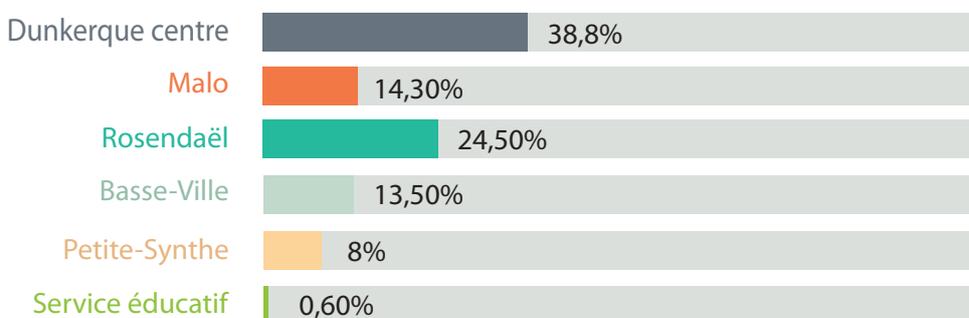
—● Le nombre total d'exemplaires retirés des rayonnages en 2014 s'élève à 46 066 documents.

—● Destination des livres retirés : 75% (trop abîmés ou obsolètes) sont acheminés en déchetterie et 25% sont donnés à des associations ou conservés pour la brocante que le réseau souhaite organiser en 2015.

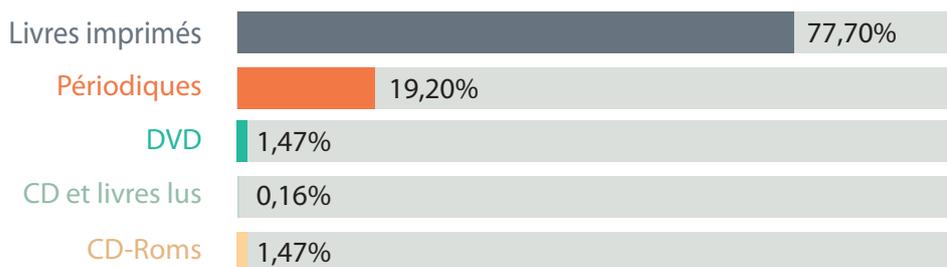
Ci-dessous, la répartition des exemplaires retirés :

—● par bibliothèque :

(noter que les documents retirés à Dunkerque Centre comprennent ceux du magasin, en accès indirect)



—● par support :



—●— 67% de livres adultes et 33% de livres jeunesse ont été élagués

L'objectif à présent est de travailler avec un volume de collections constant dans les structures. Nos équipements actuels ne permettent pas de proposer, faute d'espace, une importante collection de rayonnement communautaire. Il faut donc privilégier l'accessibilité de nos locaux, une bonne valorisation de nos documents et des collections actuelles.

L'activité de désherbage sera donc poursuivie au quotidien par les bibliothécaires qui n'hésiteront pas à éliminer un nombre équivalent de documents à celui des documents entrant dans la collection. Les principaux critères retenus sont la vétusté, l'obsolescence, l'inadaptation au public.

Récolement : Le réseau a procédé en octobre 2014 à un récolement, appelé également inventaire, de l'ensemble des collections courantes (hors périodiques) ainsi que des magasins. Le récolement est une opération recommandée tous les cinq ans par l'Inspection générale des bibliothèques ; elle permet d'avoir une vue d'ensemble de la collection, de nettoyer la base de données et d'optimiser le service rendu au public. Le dernier récolement de nos collections datait de 1999. Il devenait prioritaire de le réaliser à nouveau afin de ne pas diminuer la qualité du service rendu. L'opération a nécessité la fermeture du réseau quatre jours et le prêt de matériel informatique par la DSI. La moitié des effectifs a été mobilisée cinq jours consécutifs pour le rangement de l'ensemble des collections courantes, l'inventaire des fonds et la correction des erreurs du catalogue.

Le bilan du récolement s'est révélé rassurant, étant donné l'ancienneté du précédent : nous avons enregistré la perte de 9,3% des documents. La disparition de ces documents peut s'expliquer par la dernière migration des données vers le nouveau logiciel V-Smart. En effet, certains exemplaires non retrouvés depuis longtemps sont apparus comme disponibles sur la nouvelle base de données. D'autres manipulations (erreurs humaines ou informatiques) permettent de relativiser les vols, sachant qu'une perte de 5% tous les cinq ans correspond à une moyenne nationale.

LES PÉRIODIQUES

Avec un budget de 29 915 €, le réseau est abonné à 286 titres de presse. Avec les exemplaires multiples, cela représente 413 abonnements : 318 pour le secteur adulte, 95 pour la jeunesse.

Une baisse de 26% de nos acquisitions de périodiques en 2015 implique de repenser notre offre ; notre souhait étant de respecter le pluralisme des collections. Il devient également urgent d'engager une réflexion concernant l'offre de presse numérique que pourrait proposer le réseau des Balises. Cette démarche est remise en perspective dans le cadre communautaire.

LES COLLECTIONS EN ACCÈS INDIRECT (MAGASIN, RÉSERVE, COLLECTIONS PATRIMONIALES)

Les collections en accès indirect sont conservées dans les magasins. Elle incluent les collections patrimoniales³ du réseau. L'accès indirect à Dunkerque Centre représente une volumétrie des collections de 1660 ML (sans compter les collections de la Société Dunkerquoise d'Histoire et d'Archéologie que nous abritons).

Les acquisitions patrimoniales en 2014 s'élèvent à 5160 €. Elles se répartissent entre le fonds local et le fonds de bibliophilie contemporaine.

3 La description des fonds patrimoniaux se trouve dans la partie Présentation p 6.

—●— Le magasin adulte

Notre volonté de travailler à volume constant dans les espaces dédiés au public nous contraint à trier et éliminer des accès directs une partie des collections. Le fonds conservé en magasin est essentiellement constitué de classiques et de documents de référence des différents départements et de documents plus récents moins demandés par le public. Nous ne perdons pas de vue non plus un futur projet d'aménagement de médiathèque, avec des espaces qui permettront de replacer ces collections en prêt direct. Ces documents peuvent être empruntés sur demande auprès des bibliothécaires. Le lecteur obtient la référence soit par une recherche autonome sur le catalogue numérique après une recherche bibliographique, soit sur le conseil d'un bibliothécaire.

—●— Le magasin jeunesse

Les collections jeunesse en accès indirect n'ont pas été constituées de la même manière. Un des projets était plutôt de constituer un fonds de classiques de la littérature jeunesse : auteurs, éditeurs, collections qui ont marqué l'histoire de l'édition. Il avait à l'origine une vocation plutôt patrimoniale. Mais faute de moyens humains et de locaux adaptés, ce projet s'est essouffé depuis quelques années. Aujourd'hui, ce fonds peut être emprunté, mais un projet reste à bâtir pour le valoriser.

Ces deux magasins adulte et jeunesse comptent 26357 documents.

—●— Perspectives de la politique documentaire

À partir de 2015, les outils statistiques du nouveau SIGB, inutilisables jusqu'ici, faute de formations suffisantes, permettront à l'ensemble des départements d'analyser leurs collections au regard des usages et de croiser ces données avec les collections présentes sur le réseau des Balises. Il n'est pas encore question d'une politique documentaire communautaire, mais une politique documentaire raisonnée est envisageable.

Au centre-ville de Dunkerque, on veillera à constituer, peu à peu, un fonds documentaire de référence pour l'usager du territoire communautaire. Sans « concurrencer » les collections de la bibliothèque universitaire, on développera un fonds aussi complet et équilibré que possible, pour satisfaire toutes les curiosités.

Les bibliothèques de quartier doivent renforcer leur rôle de proximité. L'analyse croisée des usages et usagers permettra de renforcer ou de réorienter les fonds de l'ensemble du réseau et d'optimiser la répartition budgétaire des départements, par domaine, supports et publics.

Aussi, la mise en place de la navette communautaire, prévue au lancement du portail commun en mai 2015, favorisera la circulation des collections au sein du réseau des Balises. Ceci permettra alors d'ajuster les axes d'acquisitions à Dunkerque : privilégier la complémentarité de l'offre plutôt que la multiplicité des titres, notamment concernant les fonds documentaires.

LE TRAITEMENT PHYSIQUE DES COLLECTIONS

Au sein du pôle Services Supports, le service Logistique-Equipement compte cinq agents, arrivés dans le service après reclassement au sein de la collectivité. Ils appartiennent à la filière technique et ont un passé professionnel en lien avec l'entretien des bâtiments.

Aujourd'hui, les agents de ce service assurent l'équipement de tous les documents et les petites réparations de reliure. Ces activités incluent le renfort et la protection des livres, CD, DVD et documents patrimoniaux, la plastification des documents, les découpes de films adhésifs, la pose de charnières, d'antivols et de rondelles de propriété, le classement et le rangement des documents dans le circuit. 9150 documents ont été acquis et équipés en 2014.

Dans un souci d'économie budgétaire et de ressources humaines, il a été convenu d'alléger l'équipement de certains documents, comme les livres de poche. De plus, le nombre de livres réparés (15 à 20 documents par mois) a été réduit par rapport aux années précédentes.

Un autre agent travaille dans notre service à temps plein pour l'entretien des collections patrimoniales : dépoussiérage, rangement et cirage des livres. L'ensemble de la collection est ainsi traité tous les deux ans, ce qui représente un atout pour la conservation. Si nos collections sont actuellement exposées à des variations de température et d'hygrométrie importantes, le dépoussiérage permet au moins de limiter considérablement le développement des moisissures.

LE TRAITEMENT SIGB (SYSTÈME D'INFORMATION ET DE GESTION DE BIBLIOTHÈQUE)

Le traitement des documents dans le SIGB consiste, après import des notices présentes dans les bases de données BNF ou Electre, à remplir ou vérifier les zones UNIMARC des documents, à les indexer selon la classification Dewey, pcdm4 et Rameau. Pour certains documents spécifiques, les bibliothécaires créent des notices (« songsbooks », documents patrimoniaux). Ils veillent à la cohérence des autorités concernant la table des auteurs ou tables-matières et finalisent l'exemplarisation des documents. L'équipe est composée d'une responsable et de neuf personnes (3,1 ETP). Le temps de traitement est variable selon l'expérience et l'expertise de chacun. En 2014, 14 272 documents ont été traités, 9733 notices ont été importées (6003 via Electre, 2000 via la BNF et 1730 via CVS).

Grâce à l'import de données, l'étape de catalogage dans le circuit du document s'est considérablement allégée dans les bibliothèques françaises comme au sein du réseau dunkerquois.

INFORMATIQUE

LES OUTILS INFORMATIQUES

Les bibliothèques du réseau sont équipées de la façon suivante :

- 44 postes professionnels + 3 portables
- 1 imprimante photocopieuse
- 1 imprimante par bibliothèque + 5 Opac (Open Public Access Catalog)
- Accès Wifi disponible dans une des bibliothèques du réseau depuis fin 2013
- 9 postes récents, 1 imprimante noir et blanc et deux bornes d'écoute pour la salle multimédia de Petite-Synthe

Un répertoire de fichiers partagés, stockés sur un serveur hébergé dans les locaux de l'hôtel de Ville, facilite le travail collaboratif et transversal des bibliothécaires. Mis en place en 2014, il permet à l'ensemble des agents du réseau d'accéder à une arborescence de répertoires archivant procédures de travail, fiches techniques, gestion administrative et comptable, plannings de service public... Véritable outil de communication interne, cet ensemble de fichiers partagés facilite la formalisation des pratiques de travail ainsi que la diffusion de l'information et de l'actualité culturelle du réseau des bibliothèques.

LE LOGICIEL DE GESTION DE BIBLIOTHÈQUE

En 2009, la communauté urbaine, la direction de la culture de la ville de Dunkerque et le réseau des bibliothèques de Dunkerque ont amorcé un dialogue autour d'un projet de **portail communautaire pour les communes du territoire équipées d'une bibliothèque municipale** : Armbouts-Cappel, Bourbourg, Bray Dunes, Coudekerque-Branche, Dunkerque (notre réseau de bibliothèques et le Learning Center), Grand-Fort-Philippe, Grande-Synthe, Gravelines, Leffrinckoucke, Loon-Plage et Saint-Pol-sur-Mer. Dans un premier temps, une phase de diagnostic a permis de cibler les inégalités du territoire en termes de lecture publique (communes de tailles très différentes). Par ailleurs, le diagnostic a également révélé l'existence de fonds spécifiques dans certaines structures, lesquels deviennent désormais des ressources pour l'ensemble du réseau des Balises. Une mutualisation des collections et de la politique documentaire est d'autant plus nécessaire pour les années à venir.

Fortes des conclusions de cette étude, la CUD a décidé en 2011 de lancer une procédure de marchés publics composée de deux lots, l'un pour un outil commun de gestion informatique (SIGB), l'autre pour le portail en lui-même. Il s'agit donc d'un projet porté et piloté par la CUD et réalisé en collaboration avec les communes de l'agglomération et la Médiathèque départementale du Nord (Conseil général).

Le choix du SIGB dans le cadre de la procédure de marché public a été fait à l'automne 2012. Début 2013, le logiciel V-Smart, développé par la société Infor, a été installé en base de formation et de test.

La migration des différentes bases de données vers la base commune était prévue en deux phases : la première pour les quatre bibliothèques aux fonds les plus conséquents, la seconde pour les bibliothèques aux catalogues non informatisés ou de moindre importance quantitative. En juillet 2013, les quatre villes de la première phase sont passées en production alors que les ajustements de paramétrage n'étaient pas tous terminés et que l'harmonisation des pratiques de travail ou d'accueil des publics restait à parfaire. Mais la gratuité et la définition des droits de prêt avaient été adoptées et mises en œuvre dès janvier 2013, ce qui correspond à une progression importante du service rendu sur le territoire communautaire. En février 2014, la deuxième phase s'est engagée ; dès lors l'ensemble des bibliothécaires a utilisé V-Smart (soit 22 bibliothèques). Aujourd'hui, un an et demi après la mise en place de notre logiciel commun, le portail sera bientôt accessible au public.

LE PORTAIL CULTURE-BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE DUNKERQUE

Le portail culturel, rassemblant la direction de la culture, les archives municipales, les musées et le réseau des bibliothèques de Dunkerque, a été mis en service en septembre 2011 (version Ermes, société Archimed). Tout le monde peut faire des recherches sur le catalogue mais il faut être inscrit pour bénéficier des services du compte lecteur (ce qui peut se faire en ligne). Jusque juin 2013, le lecteur inscrit dans une des bibliothèques du réseau avait alors accès à plusieurs fonctionnalités sur le portail : consultation des documents empruntés, demande de prolongations de prêt, de réservations, d'achats. D'autre part, un service de réservation à distance et de navette avait été mis en place à destination des habitants de Fort-Mardyck et poursuivi jusqu'à l'automne 2013.

Avant le changement de SIGB, en 2013, des imports de données entre l'ancien SIGB et le portail permettaient d'actualiser les données deux fois par jour (transactions de prêts, prolongations, etc...) afin d'indiquer le statut réel des documents sur l'interface du portail. En effet, l'absence de liaison entre l'ancien SIGB et le portail a nécessité une logistique interne afin de répondre aux demandes à distance non-automatisées. Ainsi, une équipe de trois personnes devait gérer les demandes de réservations, d'inscriptions, de mise à jour des abonnements, les demandes de prolongations de documents ainsi que les suggestions d'achat via le portail. Le travail de l'équipe chargée de la « messagerie portail » a été largement allégé lors de la migration des données. En effet, la liaison devenant effective entre le site du portail et le nouveau SIGB, les prolongations s'effectuent automatiquement, sans intervention manuelle d'un bibliothécaire.

Par contre, le service de réservations n'a pu être maintenu pour des raisons techniques et organisationnelles. Ainsi en 2014, le site du réseau des bibliothèques propose des services réduits. L'impossibilité de maintenir des réservations en ligne et des listes de nouveautés marquent un net recul dans l'offre de service en ligne pour les lecteurs. En attendant la mise en place d'un portail d'agglomération, les fonctionnalités minimales d'un service en ligne ont été maintenues : recherche dans le catalogue, visualisation du compte-lecteur, suggestions d'achat.

Pour l'année 2014, 25179 visites du portail ont été recensées soit une diminution de 10,8% par rapport à 2013, ce qui s'explique par l'offre de service moindre. Par contre, les inscriptions à distance se sont maintenues par rapport à l'année précédente (65 inscriptions) et 201 suggestions d'achats ont été proposées par des internautes via le portail.

LE PORTAIL COMMUNAUTAIRE « IGUANA »

L'inauguration du portail des *Balises* est prévue en mai 2015. Elle sera couplée avec le lancement de la carte unique et de la navette communautaire.

Face au retard pris dans l'élaboration du portail communautaire, cette mission a été confiée par la CUD à l'éditeur du logiciel. Un infothécaire en charge de l'administration du portail lors de son passage en production a pris ses fonctions en février 2015.

Le portail des *Balises* ouvrira avec les services classiques de consultation du catalogue, réservation et prolongation de documents, consultation de son compte lecteur. Reste un gros travail de proposition de services en ligne à monter pour enrichir l'offre du site des *Balises*, diversifier les usages et attirer de nouveaux publics (presse numérique, ressources d'autoformation, offres de ressources en streaming etc.).

6 COMMUNICATION

Afin d'améliorer une situation lacunaire, l'action de communication du réseau des bibliothèques a fait l'objet d'un soin attentif cette année. L'objectif est double : combler le défaut d'image et de notoriété du réseau des bibliothèques. Côté publications systématiques, il existait un programme des animations jeunesse, publié deux fois par an, et un agenda dédié à la saison estivale, contenant les informations relatives à la bibliothèque des sables. Les animations pour adultes se faisaient par affichage sur le réseau, au cas par cas et dans l'urgence, par des mailings aux lecteurs et, dans certains cas, par des cartons d'invitation édités par la mairie.



En 2014, avec la refonte de l'organigramme, une équipe dédiée à la communication s'est structurée autour de trois agents aux missions distinctes (rédaction, mise en page/design et diffusion) qui travaillent en articulation avec les différentes entités du réseau (action culturelle, politique documentaire...). Les opportunités de communication sont réfléchies à l'avance et peuvent se traduire par des relations presse, des courriers ciblés, de l'affichage, des signets thématiques, des flyers. Le cœur de la communication reposant sur la diffusion du magazine du réseau des bibliothèques, dont le premier numéro est paru le 1er octobre 2014.

En 2015, l'objectif poursuivi sera la consolidation des acquis de 2014, avec un travail plus étroit avec la direction de la communication. L'émergence pour le public du réseau des Balises impliquera d'articuler au mieux la communication de notre service et celle du réseau communautaire. Nous espérons que de nouveaux canaux de communication, via les réseaux sociaux, pourront être utilisés.

COMMUNICATION INTERNE

Au cours de l'année 2014, les agents du réseau ont reçu de façon régulière une « newsletter » rédigée chaque fois par un agent différent. C'est un exercice très libre, sous forme de petite promenade sur une thématique au choix. L'objectif est de partager la « matière première » de notre métier, de favoriser l'échange entre les agents en permettant à chacun de s'exprimer. La première a été diffusée (par courrier électronique à chaque agent du réseau) en mars et il y en a eu sept sur l'année 2014. Cet exercice n'est pas encore à ce jour tout à fait spontané : dégager du temps, partager une sensibilité et des problématiques professionnelles est parfois difficile, le tout est encore à consolider.

À ce jour, la communication interne progresse dans le sens où des procédures de partage de l'information ont été fixées : un compte-rendu pour chaque réunion, renseignement systématique de certains tableaux permettant une gestion partagée, une petite charte graphique interne définie et un espace de documentation partagée qui facilite le partage de l'information et la mobilité des agents).

Il nous faudra en 2015 poursuivre dans cette voie en veillant à ce que le critère de simplicité ne soit jamais oublié dans les choix des canaux et modes de communications choisis.

COMMUNICATION EXTERNE

—●— Communication externe papier

Le premier semestre a vu la dernière édition du programme jeune public *Et patati et patata* (janvier à juin 2014) et de *L'été dans les bibliothèques* (juillet à septembre). Ces deux documents étaient les derniers de ce type puisqu'ils sont désormais remplacés par le nouveau magazine du réseau des bibliothèques appelé *B!B*.

—●— **B!B** contient l'agenda de toutes les animations pour un trimestre, mais aussi un éditorial (texte court introductif qui donne le ton du numéro), une carte blanche (un zoom sur une personnalité de l'agglomération), des brèves (informations concernant le réseau des bibliothèques), un portfolio (au centre, double page présentant des réalisations d'un artiste), *Ils viennent d'arriver*, quelques nouveautés choisies, *on a flashé sur*, une sélection documentaire rédigée et signée des bibliothécaires (rubrique à ouvrir aux lecteurs en 2015), *Ici ou ailleurs*, présentation d'un événement ou d'un lieu de l'agglomération sans lien obligatoire avec le réseau et les infos pratiques (horaires, adresses...).



À travers cet ensemble de rubriques, *B!B* se veut être un trait d'union entre le réseau et ses lecteurs, voire ses non-lecteurs, c'est également un outil de communication qui valorise notre réseau et notre ville. Il est imprimé en 5000 exemplaires et est distribué assez largement sur le territoire dunkerquois. Les usagers lui ont fait un bon accueil et il a également été remarqué par des collègues d'autres bibliothèques françaises, qui ont apprécié sa simplicité et son design élégant.

—●— **Autres moyens de communications papier**

L'équipe édite régulièrement des affichettes pour soutenir les actions culturelles au sein du réseau.

Pour réduire les dépenses de papier et d'encre et le temps de travail, il a été décidé en cours d'année de synthétiser l'affichage en éditant une affiche par mois, à l'exception des actions de plus grande envergure. En outre, depuis fin 2013, chaque prêt de documents est accompagné d'un signet cartonné sur lequel la date de retour est indiquée, permettant du même coup la suppression de la fiche scotchée jusque-là dans chaque document. Ce signet est thématique et permet de communiquer l'information de notre choix. Au verso, on trouve les coordonnées et les horaires d'ouverture des points du réseau. Les huit premiers signets ont été imprimés et découpés sur le réseau. L'imprimerie municipale s'est chargée du neuvième ; solution qui sera désormais privilégiée.

De plus, des petits feuillets recto-verso permettant une communication ponctuelle, apportent des informations n'apparaissant pas dans le magazine (un programme détaillé, un rappel pour soutenir une animation qui peine à trouver son public, etc.).

—●— **Des bibliographies et des sélections documentaires** sont également conçues par l'équipe, en lien avec les départements documentaires ; une plaquette de 45 pages a ainsi été réalisée dans le cadre de *Désirs furieux*.

—●— **Communication par l'objet**

Depuis la fin des sacs en plastique, nous n'avions rien à proposer aux usagers qui demandaient un moyen de transporter leurs documents. Depuis l'été 2013, le réseau des bibliothèques propose un joli sac en tissu. Une face vierge, une face imprimée avec le logo de la bibliothèque et une image créée par notre graphiste. Le sac 2013 a servi prioritairement à communiquer autour de l'opération *Livres en balade* (sélections de documents déposées dans les kiosques de plage).

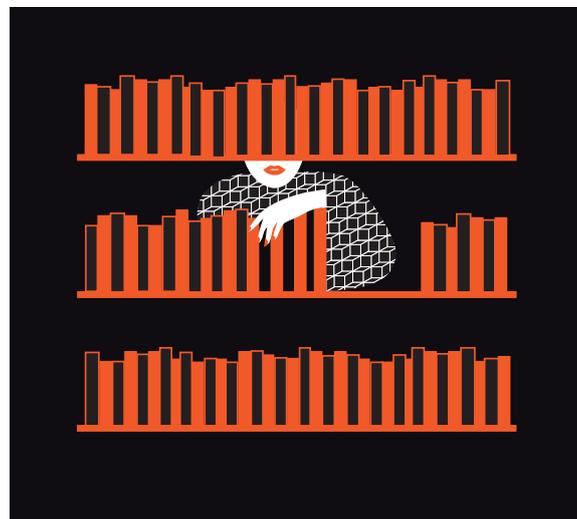
Le sac 2014, disponible en décembre, est offert lors d'une première inscription ou en vente au prix de 1,50 €.

—●— **Retombées presse**

En 2014, un reportage sur France 3, des annonces sur la radio nationale (1 France Info) et locale (1 Delta FM) ainsi que sept articles concernant le réseau des bibliothèques ont été recensés dans la presse locale. Enfin, deux articles sont parus en février 2014 dans *Eulalie* et *Livres hebdo*, deux revues professionnelles, au sujet de *Désirs furieux*.

L'ensemble des documents de communication, émis par le réseau des bibliothèques, font l'objet d'une écriture et d'une mise en page harmonisées, respectant notre chartre graphique. Petit à petit, le réseau des bibliothèques construit son identité visuelle. Notre graphiste, au fil des années, a affiné sa technique et trouvé notre style. Ses images proposent souvent un regard décalé par rapport aux représentations classiques de notre métier. Cette ligne est en cohérence avec notre souhait de dépoussiérer notre image, encore trop souvent associée à des clichés (les lunettes et le chignon de la bibliothécaire !). Par ailleurs, un ensemble de codes, comme certains motifs visuels qui se répètent (les chevrons) ou l'adoption systématique d'une typographie particulière, contribuent petit à petit à nous rendre identifiables visuellement.

LIVRES EN BALADE



—●— **Communication à distance**

En 2014 le réseau des bibliothèques a continué à faire vivre son portail en mettant à jour les contenus : ajout des animations, informations importantes (ex : modifications d'horaires, fermetures exceptionnelles...), téléchargement du B!B et des sélections documentaires ainsi que la mise à jour des informations contenues dans les pages rédactionnelles. Nous avons fait en sorte que son contenu demeure correct, sans y consacrer trop de temps étant donné que ses fonctionnalités sont désormais défectueuses (depuis notre changement de logiciel documentaire en juillet 2013) et que les forces se concentrent sur la prochaine ouverture du portail communautaire. D'autre part, un mailing est encore réalisé à l'intention des usagers du réseau souhaitant recevoir les informations sur des événements culturels.

En 2015 le réseau des bibliothèques travaillera plus étroitement avec la direction de la communication, afin de mieux faire entrer en résonance sa communication avec celle de la ville, tout en conservant sa singularité. La signalétique est un autre chantier à initier. Elle est intimement liée à notre projet de service et aux redéploiements de notre réseau, aussi nous l'avons volontairement différée.

4 ● ACTIONS ET SERVICES



HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

PENDANT L'ANNÉE

BIBLIOTHÈQUE DE DUNKERQUE Centre (période normale)

Mardi	9h30-12h / 13h-18h
Mercredi	9h30 / 18h
Jeudi	9h30-12h / 13h-18h
Vendredi	13h-18h
Samedi	9h30-17h
TOTAL	36 heures/semaine

BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER (période normale)

Mardi	10h-12h / 13h30-18h
Mercredi	10h-12h / 13h30-18h
Jeudi	10h-12h
Vendredi	13h30-18h
Samedi	10h-12h30 / 13h30-17h
TOTAL	25 heures 30/semaine

Points positifs, l'amplitude horaire est relativement étendue sur l'ensemble du réseau, et les horaires sont maintenus sans changement pendant les vacances scolaires, à l'exception de l'été. Cependant, notre ouverture est parfois en inadéquation avec les rythmes et les attentes des usagers, comme la fermeture à 17 heures le samedi. Par ailleurs le manque d'harmonisation des horaires entre la bibliothèque de Dunkerque Centre et les autres bibliothèques du réseau les rend difficiles à retenir.

Nous devons interroger en 2015 notre amplitude hebdomadaire et plus encore nos horaires (adopter par exemple des horaires « ronds » qui se retiennent facilement est une piste de travail). Une réflexion concernant une possible ouverture le dimanche est également à l'étude ; avec la tenue du marché hebdomadaire devant la bibliothèque de quartier, l'ouverture de la bibliothèque de Rosendaël le dimanche matin semble pertinente. Ouvrir le dimanche, plus tard le soir ou le week-end, à l'heure de la réduction des budgets et des effectifs dans les collectivités locales, semble cependant pour certains une provocation, un objectif difficilement atteignable.

EN PÉRIODE ESTIVALE

Bibliothèque centrale (fermée le vendredi) : 25h /semaine d'ouverture
Basse-Ville (ouverte uniquement le mercredi et le samedi) : 11h/semaine
Petite-Synthe (fermée le vendredi et entre 12h et 14h) : 23h/semaine
Rosendaël (ouverte les après-midi sauf le vendredi) : 15h/semaine
Malo (ouverte les matins jusque 13h, sauf le vendredi) : 12h/semaine
Bibliothèque des Sables ouverte du 1er juillet au 31 août, tous les jours de 14h à 18h : 28h/semaine

Des ressources humaines limitées ne nous permettent pas d'ouvrir davantage en été. Or, la fréquentation a été soutenue lors de la dernière saison estivale. En 2015, nous souhaitons encore faire évoluer ces horaires d'ouverture et privilégier des ouvertures l'après-midi pour les bibliothèques disposant d'un jardin.

BIBLIOTHÈQUE DES SABLES

La bibliothèque des sables est ouverte du 1er juillet au 31 août, de 14h à 18h tous les jours, y compris les dimanches et les jours fériés. Son fonctionnement, 28 heures par semaine, est rendu possible par le recrutement de quatre saisonniers (275 heures).

Quelques aménagements pour mieux accueillir le public ont permis en 2014 de proposer une bibliothèque plus claire et plus aérée. Nous avons aussi acheté un mobilier de jardin plus léger, plus ergonomique, qui offre davantage de places assises.

Les collections sont délibérément tournées vers l'été et les vacances : on y trouve énormément de nouveautés et les genres les plus plébiscités, comme les romans policiers et sentimentaux, la presse quotidienne et des magazines. Par ailleurs nous avons imaginé cette année un fonds nouveau : une sélection de livres *À lire en une heure*, des textes courts et de qualité pour une lecture express. Enfin, pour la première fois dans cette bibliothèque nous avons proposé des DVD. Au total, nous avons mis 2190 ouvrages à la disposition des publics adulte et jeunesse, et 39 titres de revues.



Nous avons innové en 2014 avec un meuble posé sur la terrasse contenant des livres en libre-service. Ces documents, retirés de nos collections, peuvent ainsi vivre une seconde vie en toute liberté. Les usagers peuvent également faire don de leurs propres livres. *À prendre ou à laisser* a connu un vif succès (2000 livres échangés).

Comme chaque année, nous avons proposé un rendez-vous au public chaque vendredi. Cela représente sept animations, dont trois spectacles professionnels, qui ont attiré 234 personnes.

6538 personnes, équitablement réparties sur les deux mois, ont visité la bibliothèque des sables, ce qui représente une hausse de 5% par rapport à l'année précédente. 747 d'entre elles ont emprunté des documents, les autres ont profité de la terrasse et de la consultation sur place.

La Bibliothèque des Sables est manifestement très bien implantée dans les habitudes des usagers et sait aussi séduire les gens de passage. Cependant les conditions d'accueil sont loin d'être optimales : le module a quelques années au compteur et présente de nombreuses dégradations. L'humidité des lieux occasionne des dégâts sur les collections. L'étroitesse de la bibliothèque la rend difficile d'accès, notamment pour les Personnes à Mobilité Réduite. La circulation en cas d'affluence y est malaisée. À l'avenir, nous espérons pouvoir proposer nos services dans un nouveau local, plus grand et mieux adapté, ce qui nous permettrait de prolonger notre présence sur la digue au mois de septembre !¹

¹ En 2015, la bibliothèque des sables ouvrira finalement au Majestic

2

MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ POUR L'ACCUEIL DU PUBLIC

Le réseau des bibliothèques a souhaité s'inscrire dans une démarche qualité visant l'amélioration de la relation d'accueil au sein du réseau. Celle-ci se définit comme une recherche d'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur : offre d'un accueil de qualité, avec des mesures permanentes d'innovation. Elle permet aussi d'optimiser les conditions de travail des agents en sécurisant les pratiques.

Un groupe de travail d'une quinzaine d'agents volontaires s'est constitué. Depuis fin décembre 2013, neuf réunions de travail ont été menées sur la problématique de l'accueil. Les premières réflexions ont porté sur la définition de l'accueil, les enjeux d'un service de qualité, les ressources et qualités déjà existantes. Elles ont abouti progressivement à la formalisation de « fiches procédures » répondant à des besoins d'ordre technique et de médiation. La référente de la démarche Qualiville pour la ville de Dunkerque s'est jointe à nos rencontres pour nous aider dans la réflexion et apporter un regard sur notre fonctionnement.

Elle a rappelé quelques principes essentiels pour la réussite de ce projet :

- L'adhésion de l'ensemble de l'équipe dans la démarche qualité
- Le soutien et l'obtention de moyens garantis par la ville

En septembre 2014, un autre groupe de travail « charte d'accueil », composé de neuf agents, s'est réuni cinq fois entre septembre et décembre 2014. Il a pour objectif de rédiger une charte qui emporte l'adhésion de l'ensemble des agents sur la façon d'accueillir au mieux en bibliothèque.

Il faudra en 2015 encore élargir la réflexion et les actions à l'ensemble de l'équipe, poursuivre la construction de notre memento professionnel, présenter notre charte d'accueil au comité technique. À l'issue de ces premières étapes, des sessions de formation sur site pourront venir compléter le travail engagé.

En 2015, nous souhaitons généraliser cette démarche avec l'appui de la direction générale et après une phase de diagnostic du fonctionnement de notre service.

3

ACTION CULTURELLE, ÉDUCATIVE ET SOCIALE

Bien que souvent rattachées aux directions culturelles, les bibliothèques municipales participent à la mise en place de différentes politiques d'une collectivité : politiques culturelles mais aussi sociales, éducatives ainsi que celles liées au développement du territoire. Nos actions s'inscrivent dans tous ces secteurs, permettant :

- de fidéliser un public déjà présent dans nos structures
- d'attirer de nouveaux publics (dont les publics dits empêchés)
- de croiser nos publics avec ceux d'autres structures (scolaires, institutionnelles, culturelles, sociales)
- d'accompagner les projets des structures partenaires
- d'assurer le rayonnement de notre établissement et de notre ville.

Il était donc nécessaire de transformer en profondeur notre service « animations » et de nous interroger sur nos pratiques, sur les actions et les moyens à mettre en œuvre afin d'atteindre nos objectifs.

ACTION CULTURELLE

Jusqu' alors, l'action culturelle du réseau des bibliothèques était une juxtaposition de rendez-vous sans réelle coordination : des animations jeunesse, des manifestations et des événements tout public ou des accueils de classes répondant à une demande d'un enseignant. Aujourd'hui, l'action culturelle propose un programme cohérent, ciblant des publics divers et s'inscrivant dans les temps de la cité.

La programmation proposée est trimestrielle.

Elle est rythmée par des manifestations récurrentes comme :

—●— Êtes-vous livre samedi ? Un rendez-vous convivial bimestriel s'adressant aux adultes, où l'on discute des derniers livres sortis autour d'une tasse de thé.

—●— À petits petons, destiné aux enfants dès 3 ans, a été remplacé à partir d'octobre 2014 par Les doigts pleins d'encre, un rendez-vous tonique où lectures à voix haute et travaux manuels s'imbriquent autour d'une thématique.

—●— De même, Bébé bouquine, notre animation consacrée aux tout-petits, a fait l'objet d'une réflexion à la rentrée. La nouvelle formule Des mots doudoux, correspond davantage aux attentes de ce public ; elle demande aussi un temps de préparation moindre.

—●— Le Mois du film documentaire : manifestation nationale associant de nombreux partenaires. La diffusion de films documentaires dans nos bibliothèques est l'occasion de créer le débat sur des sujets de société.

—●— Le Printemps des poètes est l'occasion, là aussi, de provoquer des rencontres inattendues et de s'interroger sur l'inclusion des publics éloignés de la lecture dans nos bibliothèques.

ou des manifestations ponctuelles comme :

DÉSIRS FURIEUX (FÉVRIER 2014)

Cette quinzaine autour de la littérature érotique a connu un grand succès, en dépit d'un contexte national troublé (mise en cause de certaines publications pour la jeunesse, contestation de la mise en place de « l'ABCD de l'égalité » dans les écoles...). Les enjeux liés à la tenue de cette manifestation étaient particulièrement importants pour le réseau des bibliothèques : modification de l'image des bibliothèques, renforcement de leur notoriété, attraction d'un nouveau public. Elle nous a aussi permis de mettre en place des partenariats originaux (l'association dunkerquoise Fructôse, les éditions de La Musardine, le Furet du Nord, le Bateau Feu – scène nationale, le Studio 43...). Au programme de cette manifestation : une soirée en présence des éditions de la Musardine et avec la participation de Fructôse, une séance de speed dating littéraire, un atelier dessin/couture avec Chantal Fochesato, une exposition, des projections de films au Studio 43 et l'édition d'une bibliographie conséquente.

Ces actions culturelles peuvent être englobées dans de vastes projets incluant partenariats, réguliers ou ponctuels, et actions pédagogiques ou sociales.

L'équipe est composée de 3 agents (1,2 ETP) chargés de la programmation culturelle, auxquels il faut ajouter deux autres agents chargés du développement du partenariat à la fois pour l'action culturelle, éducative et sociale. La mise en œuvre repose sur l'ensemble de l'équipe du réseau.

Des actions diverses sont proposées en direction de publics différents, dans nos murs ou à l'extérieur :

Type d'action	Nombre d'actions culturelles	Nombre de personnes touchées
Exposition	1	5200
Conférence, rencontre, lecture	10	216
Concert, projection	6	158
Séance de conte	21	475
Club de lecteur, atelier d'écriture	7	35
Fête, festival, salon	3	96
Formation au public	35	83
Autres	17	307
Actions hors les murs	48	1426
TOTAL	148	7996

En 2015, nous souhaitons consolider les acquis de l'action culturelle : une programmation maîtrisée, un juste équilibre entre la construction de propositions « maison », la co-construction en partenariat et la promotion de spectacles et ateliers venus d'ailleurs. Attirer davantage de public adulte et adolescent reste un objectif majeur.

ACTION ÉDUCATIVE

L'action éducative est composée de l'ensemble des projets, notamment culturels, établis en partenariat avec les enseignants. Ces projets sont à destination des publics scolaires, de la maternelle au lycée.

Alors que les années précédentes, nous avons parfois le sentiment d'être des « prestataires de service », nous avons souhaité cette année proposer un service de qualité dans lequel bibliothécaires, enseignants et élèves trouvent leur place. Ainsi, nous avons commencé à bâtir :

- Des projets culturels co-construits à la demande des enseignants, selon un projet de classe ou d'établissement. Il s'agit d'accueils thématiques basés sur des projets élaborés par l'enseignant.
- Des visites découvertes de la bibliothèque sont assurées par les bibliothécaires à raison d'une visite par classe et par année scolaire. Ces rendez-vous veillent à proposer des activités qui prennent en compte l'âge des enfants et les intentions des enseignants. Il s'agit d'une prise de contact constructive qui débouchera sur une co-construction de projets. L'enseignant peut par ailleurs continuer à fréquenter librement la bibliothèque avec sa classe sur les temps d'ouverture de sa bibliothèque, en prenant en charge les élèves, sans intervention des agents de la bibliothèque.
- Des ateliers, animations, projets établis dans la perspective des nouveaux rythmes scolaires.
- Des accueils de groupes scolaires établis dans le cadre de projets co-construits avec une définition en amont du thème, des objectifs et du déroulé.

—●— Un service conçu comme un lieu de ressources et de conseils auprès des enseignants et des équipes pédagogiques. Il s'agit de mettre en avant notre savoir-faire (sélection d'ouvrages de qualité et adaptés aux besoins des enseignants).

—●— Une aide à la gestion des BCD (bibliothèques centres de documentation) : désherbage, gestion des fichiers lecteurs, développement des collections.

—●— La mise en place de deux cartes spécifiquement destinées aux enseignants (pro et collectivités) leur offrant la possibilité d'emprunter plus de documents pour une durée plus longue. Ces cartes nous permettent de diversifier notre offre, de rationaliser le service en supprimant les dépôts de livres inutiles et répondent au plus près aux attentes des enseignants puisqu'ils choisissent eux-mêmes les documents dont ils ont besoin.

Equipe : quatre personnes, dont le responsable fixe les grandes orientations, guide les agents dans la formalisation des projets. Trois personnes se consacrent prioritairement à l'action éducative, qui représente en fait 1,20 ETP.

On compte 117 cartes collectivités et 109 cartes professionnelles.

2014 ■ 34 dépôts dans les écoles primaires (4773 documents déposés) et 3 dépôts dans des collèges + 4 expos prêtées.

Classes accueillies : 25 classes de maternelle (500 élèves) et 15 classes d'élémentaire (360 élèves), dont 2 CLIS, et 5 classes de collèges (105 élèves).

Quartier	Nombre d'actions éducatives	Nombre d'élèves touchés (Un même élève peut avoir participé à plusieurs actions)
Dunkerque centre (incluant Basse-Ville et Dunkerque Sud)	46	982
Petite-Synthe	24	621
Rosendaël	29	737
Malo	32	897
Extérieur	3	42
TOTAL	134	3279

Ces chiffres, élevés, reflètent des actions très disparates, relevant à la fois de la prestation de service (lectures d'albums, visites de classe sans projet précis...) et de projets réellement co-construits à partir de la rentrée de septembre 2014. En raison de cette réorientation plus qualitative, il est probable qu'à l'avenir ces chiffres seront inférieurs.

Les premières expériences de projets systématiquement co-construits et le soutien de l'Inspection académique devront nous permettre d'étendre ces collaborations sur un mode nouveau avec les enseignants. L'adoption de nouveaux rythmes scolaires et la création de l'Académie d'été devraient nous permettre de donner une ampleur supplémentaire à nos actions.

ACTION SOCIALE

Nous appelons action sociale l'ensemble des actions, projets culturels établis en partenariat avec des structures associatives, socio-éducatives, socio-culturelles, médicales, paramédicales, pénitentiaires, etc. Cette offre s'adresse aux publics empêchés, éloignés de la culture.

Comme pour l'action éducative, il était devenu nécessaire de proposer des projets co-construits afin de monter notre action en qualité. Les années précédentes, l'action sociale proposait :

- Des dépôts de documents en direction de différentes structures socio-culturelles dunkerquoises.
- Une action assurée en maison d'arrêt par un agent, qui se chargeait principalement de la gestion de la bibliothèque en formant le détenu bibliothécaire.

En nous appuyant sur un diagnostic réalisé par deux stagiaires dans le cadre de leur formation au métier d'éducateur de jeunes enfants (CRFPE) en 2014, nous avons une meilleure connaissance des partenaires du territoire et nous pouvons imaginer ensemble :

- Des accueils de groupes sur le réseau, sur la base d'une co-construction de projets
- Une offre documentaire sous forme de dépôts ou de malles thématiques, redéfinie autour de projets co-construits.
- La poursuite et le renforcement de l'action menée en maison d'arrêt. (cf. Focus p 42)

Equipe : Une coordinatrice sous la responsabilité du responsable du pôle, deux agents chargés du partenariat, de la formalisation, de la construction et de la mise en œuvre des animations avec les structures, un agent chargé du soutien logistique des actions, gérant la mise à disposition des documents nécessaires. (1,9 ETP)

—● Bilan 2014

58 actions ont été réalisées dans nos murs ou à l'extérieur (musée, maison d'arrêt, maison de retraite) en directions de publics différents au cours de l'année 2014. Nous avons ainsi touché 605 personnes.

—● Bilan des actions menées avec les structures « Petite enfance »

33 actions en direction de la petite enfance.

—● Bilan avec les autres structures sociales

neuf actions pour un public d'enfants et adolescents handicapés se sont déroulées au musée du LAAC et en bibliothèque. Seize actions ont été menées en maison d'arrêt (cf. Focus p 42), une action en accueil d'urgence (association Louise Michel) et trois actions en direction d'un public de seniors de la maison de retraite ou du CCAS.

—● 2014

26 dépôts dans des structures diverses (crèches, haltes garderies, centres sociaux, maisons de retraite) = 4500 documents déposés.

Quartier	Nombre d'actions sociales	Public touché
Dunkerque centre (incluant Basse-Ville et Dunkerque Sud)	29	215
Petite-Synthe	4	68
Rosendaël	18	250
Malo	7	72
TOTAL	58	605

Depuis 2001, une convention signée entre la ville, la maison d'arrêt, le SPIP et la DRAC, permet au réseau des bibliothèques de déployer son action dans les murs de la prison.

Les services proposés ont longtemps reposé sur le passage d'un bibliobus et d'animations ponctuelles (ateliers, rencontres avec des écrivains...). À partir de 2008, un bibliothécaire a été mis à disposition de la bibliothèque de la maison d'arrêt pour un volume de 120 heures par an (gestion des collections et formation du détenu bibliothécaires).

En 2014, le développement de l'action sociale de la bibliothèque a conduit à repenser nos modes d'interventions de sorte à qualifier davantage le service rendu et apporter aux détenus un service au plus près de leurs besoins. Le printemps a été marqué par la mise en œuvre d'un projet où la relation directe au détenu (qui s'était un peu perdue au fil des ans) a été remise au centre du dispositif. Ainsi, 16 séances de lectures à voix haute, impliquant de longs temps d'échange ont été organisées pour des groupes de 8 détenus. Quatre cycles de lectures assurées par quatre bibliothécaires volontaires, ont rencontré un beau succès.

L'objectif en 2015 est de poursuivre les actions destinées à accompagner et à développer la lecture au sein de la maison d'arrêt de la ville. Dans le cadre de ce partenariat, la bibliothèque propose une collaboration par la présence d'un professionnel du réseau des bibliothèques à raison d'une demi-journée par semaine (temps de travail évalué à 120 heures par an).

PARTICIPATION À LA VIE DE LA COLLECTIVITÉ

Tout au long de l'année, le réseau des bibliothèques s'investit dans la vie de la cité en participant à de grands événements rassembleurs. Ainsi, nous avons par exemple proposé cette année des ateliers de sensibilisation à l'environnement lors de *la fête de l'Îlot* organisée par les 4 Écluses, nous avons raconté des histoires à 130 personnes lors de *Fort en Fête* à Petite-Synthe, animé un stand à l'occasion de *Dunkerque en survêt*, accueilli les nouveaux arrivants et pris une part active à la réussite de *Dunkerque la féérique* en proposant spectacles et déambulations à 650 personnes.

Participer aux temps forts dans la ville est une priorité. Nous souhaitons développer cette présence hors les murs en 2015, en allant au-devant de la population là où elle se trouve (marchés, parcs) et en collaborant aux manifestations municipales.

COOPÉRATION PROFESSIONNELLE

La bibliothèque de Dunkerque participe depuis 2008 au Plan de Conservation partagée des périodiques du Nord-Pas-de Calais, coordonné par le Centre Régional des Lettres et du Livre du Nord-Pas-de-Calais, en partenariat avec le centre régional du SUDOC-PS Nord-Pas-de-Calais de l'Université de Lille 3. En effet, les bibliothèques volontaires de la région mutualisent depuis 2008 la conservation des périodiques afin de répartir les charges de conservation et d'accessibilité. Le plan permet également l'élimination rationnelle des collections en cas de contrainte d'espace de stockage. L'ensemble des collections de périodiques est ainsi rendu accessible et visible par les publics grâce au catalogue du Système Universitaire de Documentation (SUDOC) qui recense les titres conservés et leurs localisations.

En 2014, deux agents du réseau des bibliothèques de Dunkerque ont été formés à l'utilisation de la récente plateforme (COLODUS) de saisie des données de conservation dans le SUDOC et sont chargés de la mise à jour de ces données pour leur établissement. Ainsi, le réseau des bibliothèques de Dunkerque est « bibliothèque de référence » pour 13 titres vivants et 3 titres morts. Enfin, 2 abonnements sont conservés aux archives municipales.

—●— **Bibliothèques Sans Frontières**

Adhérent depuis 2014, le réseau des bibliothèques, et donc la Ville de Dunkerque, marquent leur engagement auprès de *Bibliothèques Sans Frontières*.

Créée en 2007 à l'initiative de Patrick Weil, *Bibliothèques Sans Frontières* est aujourd'hui l'une des principales ONG de développement culturel et social par le livre dans le monde francophone. Elle défend l'idée que l'accès à l'information et la diffusion de la culture sont deux composantes essentielles – et pourtant sous-investies – du développement économique et humain et de la démocratisation des sociétés. Présente dans 20 pays et aussi en France, BSF vient en appui à des initiatives locales par la création de bibliothèques pour favoriser l'éducation, l'accès à l'information et à la culture et la promotion du patrimoine. À travers l'informatisation et l'équipement de centres documentaires pédagogiques et culturels, le don de livres, la formation professionnelle de bibliothécaires et la mise en réseau des bibliothèques, elle agit au quotidien pour l'accès au savoir dans le monde. Aujourd'hui, le développement de BSF continue avec l'établissement d'antennes en Belgique et aux États-Unis et une ambition forte : mettre les bibliothèques au centre de l'agenda politique en matière de développement international.

—●— **ABF (Association des bibliothécaires de France)**

Fondée en 1906 et reconnue d'utilité publique en 1969, l'ABF est la plus ancienne association de bibliothécaires en France et la seule à regrouper des professionnels de tous types d'établissements, quels que soient leur grade ou leur fonction. Trois mille adhérents, professionnels des bibliothèques ou concernés par le livre et l'univers numérique ainsi que les différents supports de culture et d'information, établissements ou collectivités se répartissent dans les 23 groupes régionaux.

L'ABF est un lieu d'échange constant sur tous les sujets concernant les bibliothèques, leurs publics et leurs personnels. Ses actions ont pour objectif de promouvoir la place et le rôle des bibliothèques dans une société de l'information en constante évolution. Dès sa création, l'ABF s'est préoccupée de la qualification professionnelle des personnels de bibliothèques. À partir d'un réseau de formateurs expérimentés, elle coordonne des programmes de formation initiale ou continue. Afin de participer activement à l'information professionnelle, l'ABF s'est dotée d'outils diversifiés de communication interne et externe.

Les agents de la bibliothèque prennent une part active aux activités de l'ABF et contribuent ainsi au rayonnement de la ville de Dunkerque auprès des collègues des autres bibliothèques de France.

C'est ainsi qu'Amaël Dumoulin, directrice du réseau, et Jean-Luc du Val, bibliothécaire, ont rédigé un article, à paraître en 2015 dans la revue *Bibliothèques*, sur le thème : « La bibliothèque 3e lieu ».

À l'occasion d'une journée d'étude ABF Bretagne intitulée *Qui accueille qui ?*, Amaël Dumoulin a présenté l'ensemble des démarches d'accueil à la bibliothèque et la stratégie de communication du réseau (décembre 2014).

—●— **Images en bibliothèques**

Créée en 1989, Images en bibliothèques est une association de coopération nationale pour la mise en valeur des collections cinématographiques et audiovisuelles dans les bibliothèques.

Elle apporte aux bibliothécaires les éléments de réflexion et d'anticipation indispensables à l'évolution de leur métier. Elle coordonne notamment le *Mois du film documentaire* dont nous sommes partenaires.

—●— **Rêves de lecture**

Le réseau des bibliothèques fait partie du comité de pilotage de *Rêves de lecture*, grand temps fort autour de la lecture à voix haute organisé par le Bateau Feu sur l'ensemble de l'agglomération. À ce titre, il participe à la sélection des auteurs et des ouvrages, s'implique dans l'accueil des artistes qui mettent en scène ces lectures. Il est aussi partie prenante de l'organisation d'une soirée consacrée au livre et à la lecture (thématique 2014 : *le livre numérique pour la jeunesse*).

Le réseau accueille tous les ans au minimum deux lectures.

—●— Rezo

Le Rezo est un groupement informel d'acteurs de la culture et du domaine social de l'agglomération dunkerquoise. Il se réunit tous les deux mois avec pour objectif de mettre en relation l'offre culturelle du territoire et les publics bénéficiaires de ces structures sociales. Il réfléchit en outre à des projets de plus grande envergure, comme la mise en œuvre d'un plan de développement des textes en langage « facile à lire et à comprendre » sur l'ensemble des structures culturelles du territoire.

—●— Perspectives 2015

Le réseau des bibliothèques n'a eu que peu l'occasion pour l'instant de s'impliquer et de développer des projets à caractère transfrontalier. C'est un objectif que nous ne perdons pas de vue, d'autant que des contacts ont déjà été engagés avec nos collègues belges d'Ypres et Ostende.

Au sein du Centre régional des Lettres et du Livre, nous avons proposé de travailler à la construction d'une enquête régionale de public.



SERVICES EN LIGNE ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Services en ligne	2013	2014
Demandes d'inscription à distance	64	65
Demandes de mots de passe perdus	304	199
Nombre de suggestions d'achat	214	201
Nbre de sessions individuelles sur le portail	27901	25179
Nbre d'accès professionnels à Electre	8	9
Nbre de notices importées	NC	9733
Accès WIFI (nb connexions)	70 (à partir de novembre 2013)	257

—●— **L'espace multimédia** de la bibliothèque de Petite-Synthe propose un accès libre et gratuit à neuf postes informatiques connectés à Internet et équipés des logiciels bureautiques courants. Les usagers de cet espace ont des profils divers aussi bien en âge qu'en usage : réseaux sociaux, messagerie électronique, jeux en réseau, traitement de texte... 2800 sessions en 2014 témoignent de l'utilisation de ce service.

—●— **Des ateliers d'initiation** à l'utilisation d'Internet sont proposés depuis le début de l'année 2014, deux matinées par semaine. Ces ateliers, animés par un agent de la bibliothèque, touchent un public de seniors ou de personnes d'origine étrangère. 35 ateliers ont eu lieu entre janvier et juin, avec un total de 83 participants.

—●— **L'implantation progressive du Wi-Fi** dans chaque bibliothèque (d'abord à la bibliothèque du centre-ville puis à Malo et Rosendaël, fin 2014) est un nouveau service offert aux usagers. En 2014, le nombre de demandes de connexion au réseau Wi-Fi à la bibliothèque de Dunkerque Centre était de 257, soit en moyenne, une demande par jour.

Le recrutement d'un Contrat d'Avenir, chargé de la médiation numérique, nous permettra de proposer davantage d'ateliers. Cependant tous les objectifs initialement visés ne pourront être atteints qu'après sa montée en compétences et le recrutement d'un chargé de projets numériques.

Il est indispensable qu'en 2015 nous puissions proposer une offre de services numériques plus conséquente, qui inclut :

—●— une meilleure valorisation de notre espace numérique (aide aux usagers, cours d'informatique, ateliers).

—●— des actions culturelles « numériques » permettant la découverte de nouveaux outils et services en lignes, des réseaux sociaux, etc. Ces actions pourront être menées au sein de notre espace dédié ou bien se déployer hors les murs dans le cadre de partenariats noués avec des associations notamment.

—●— l'élaboration, avec les partenaires du réseau des Balises, d'une politique raisonnée de services numériques à distance, d'une co-animation du portail, d'une implication dans les réseaux sociaux.

5 • USAGES

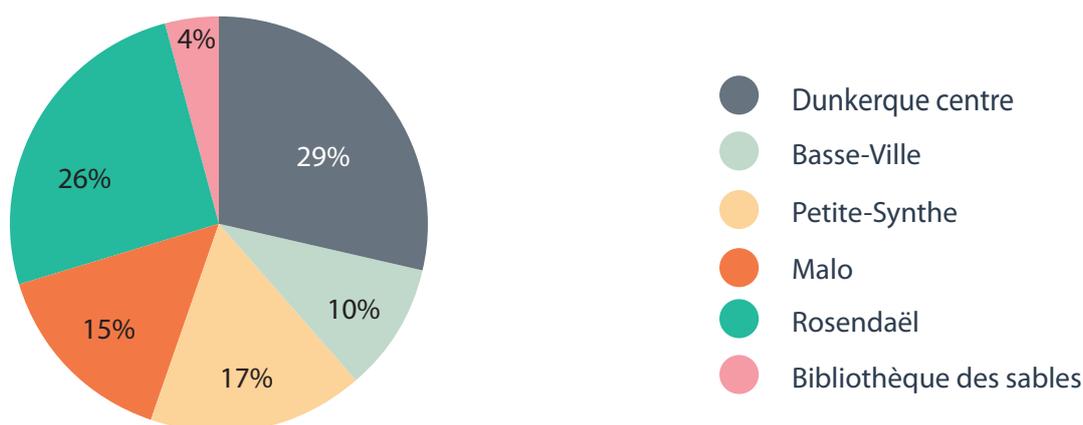
1 LA FRÉQUENTATION

Le prêt n'est pas le seul usage proposé en bibliothèque, à Dunkerque comme ailleurs. Les bibliothèques ont diversifié leur offre et les usagers ont toutes sortes de pratiques : la consultation sur place de documents (revues, quotidiens, documentaires), le travail personnel, l'utilisation de l'espace multimédia, l'action culturelle ou éducative, ou simplement la rencontre, les bibliothèques étant de réels lieux de sociabilité dans la ville. L'aménagement des espaces dans nos bibliothèques a évolué ; les bibliothécaires tentent par divers moyens de faire vivre la bibliothèque autrement : ateliers, spectacles, formations... Il est possible de parler sans chuchoter, de manger, de téléphoner, de jouer ! La lecture doit recréer du lien, les collections doivent nourrir la cohésion sociale.

Ainsi, on voit progressivement les chiffres de prêts diminuer, alors que ceux de la fréquentation augmentent. Cela nous incite évidemment à examiner d'autres données, comme celles de la simple fréquentation. Précisons ici que nos moyens de connaître les usages, en l'absence d'enquête de public et de cartes de lecteurs pucées, sont limités à nos portiques électromagnétiques vieillissants et aux données de notre logiciel. La consultation sur place et les demandes d'informations ne sont pas comptabilisées séparément pour le moment.

L'année 2014 a connu une augmentation de la fréquentation du réseau des bibliothèques de Dunkerque. Les entrées sont comptabilisées par la relève quotidienne des compteurs automatiques. Ainsi, en 2014, 173027 entrées ont été relevées : c'est le nombre d'entrées le plus élevé depuis 2009. Cela représente une augmentation de 11,7% de fréquentation par rapport à 2013. En moyenne, 660 visiteurs par jour sont venus dans une des bibliothèques du réseau.

La fréquentation varie selon les points du réseau et les territoires :



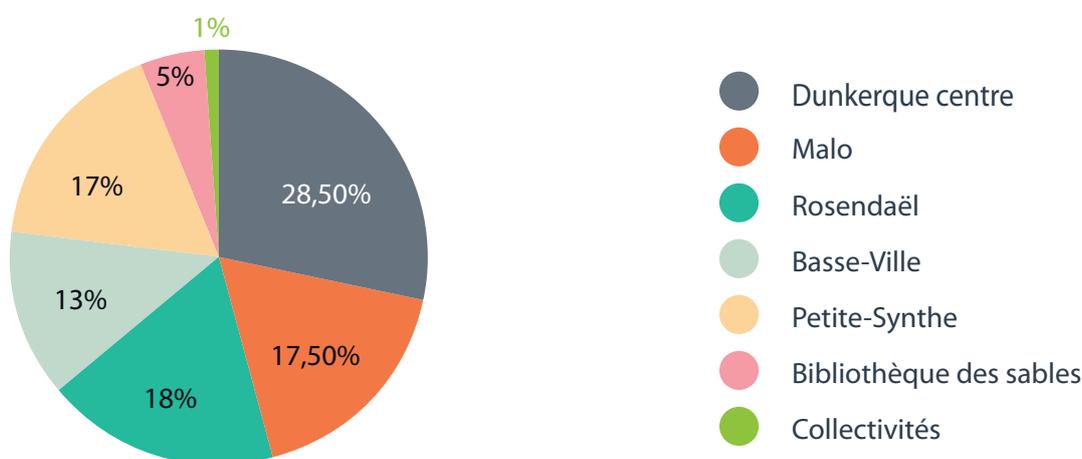
Les bibliothèques les plus fréquentées sont celles de Dunkerque Centre et de Rosendaël. Ce sont aussi celles qui ont enregistré la plus forte augmentation par rapport à l'année 2013. Les bibliothèques du secteur-Est (Malo-Rosendaël) attirent 41% des usagers. Celles du centre-ville (Dunkerque centre et Basse-Ville) ont une fréquentation légèrement inférieure avec 39% des usagers mais la bibliothèque de Dunkerque Centre attire d'avantage que celle de la Basse-Ville qui est la moins fréquentée avec 10% des entrées. La bibliothèque de Petite-Synthe accueille 17% des usagers. La Bibliothèque des Sables, ouverte uniquement en juillet et en août, représente 4% des entrées en 2014, soit 100 visiteurs par jour en moyenne.

INSCRITS

On dénombre en 2014 sur notre réseau 8585¹ inscrits à jour, parmi lesquels 1858 nouveaux inscrits, c'est-à-dire dont la première inscription est postérieure au 1er janvier. Cela représente 12,7 % de la population dunkerquoise (hors Saint-Pol-sur-Mer² et Fort-Mardyck, soit 67156 habitants). En comparaison, le taux d'inscription moyen national était de 16% en 2012, pour les villes de 40 000 à 100 000 habitants.

En 2013, on recensait 7317 inscrits actifs et 7477 en 2012. Entre 2013 et 2014, le nombre d'inscrits a donc augmenté de 17%, mais signalons que le mode de calcul était un peu différent.

Ci-dessous, la répartition des nouveaux inscrits par bibliothèque :



Le réseau des *Balises* compte 26 643 inscrits, les usagers dunkerquois représentent 32% de cet ensemble. Par la suite, le nombre des usagers inscrits n'aura de sens qu'en prenant en compte systématiquement la totalité des inscrits du réseau des *Balises* étant donné que nous fonctionnons en réseau, avec une carte unique et la possibilité d'emprunter dans l'ensemble des bibliothèques de l'agglomération. Il est d'ailleurs à noter que la mutualisation des services dans les bibliothèques du territoire communautaire appelle naturellement des pratiques d'évaluation communautaires, qui sont encore à développer.

EMPRUNTEURS

En 2014, le réseau des bibliothèques recense 7 608 emprunteurs actifs. On peut ajouter 97 usagers inscrits sur le réseau des *Balises* ayant emprunté au moins une fois sur le réseau dunkerquois, soit au total 7 705 emprunteurs. Cela représente 11,4% de la population dunkerquoise (moyenne nationale : 12%).

D'autre part, 135 usagers dont l'abonnement a été mis à jour sur le réseau en 2014 n'ont pas emprunté cette année. Ces personnes se sont sans doute inscrites en bibliothèque pour d'autres motifs que le prêt. Il peut aussi s'agir de cartes mises à jour par un usager pour l'ensemble de sa famille, alors qu'une seule carte n'est réellement utilisée.

¹ Suite à la migration de l'ensemble de nos données vers un nouveau logiciel, le mode de calcul des usagers inscrits cette année est transitoire, et nécessairement différent des années précédentes. On notera cependant une hausse du nombre des inscrits qui va à l'encontre de la tendance nationale.

² La commune de Saint-Pol-sur-Mer, bien qu'ayant fusionné avec la commune de Dunkerque, possède sa propre médiathèque.

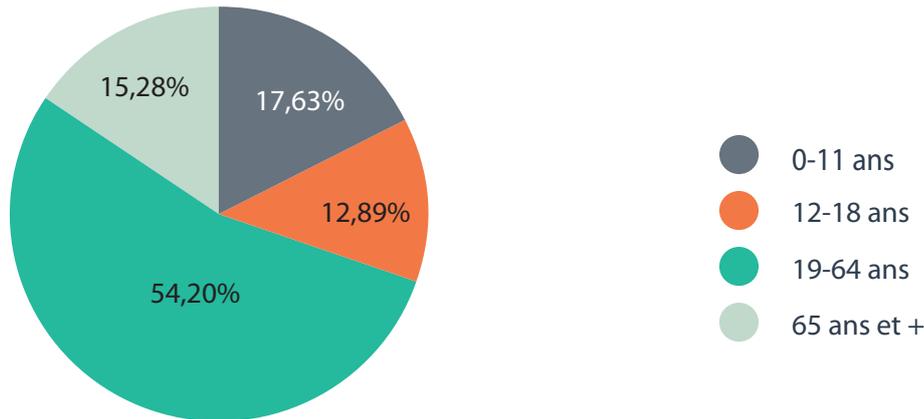
3

ORIGINE ET PROFIL DES INSCRITS

La répartition par sexe, par domicile et par âge est sensiblement la même qu'en 2012. On compte parmi les inscrits actifs :

- 65% de femmes et 35% d'hommes
- Plus de 82% sont Dunkerquois, 13% sont originaires de la Communauté urbaine et 5 % résident hors de ce territoire
- 30% des inscrits sont mineurs et 70% sont majeurs (dont 15% de seniors)

Ci-dessous, la répartition par tranche d'âge :



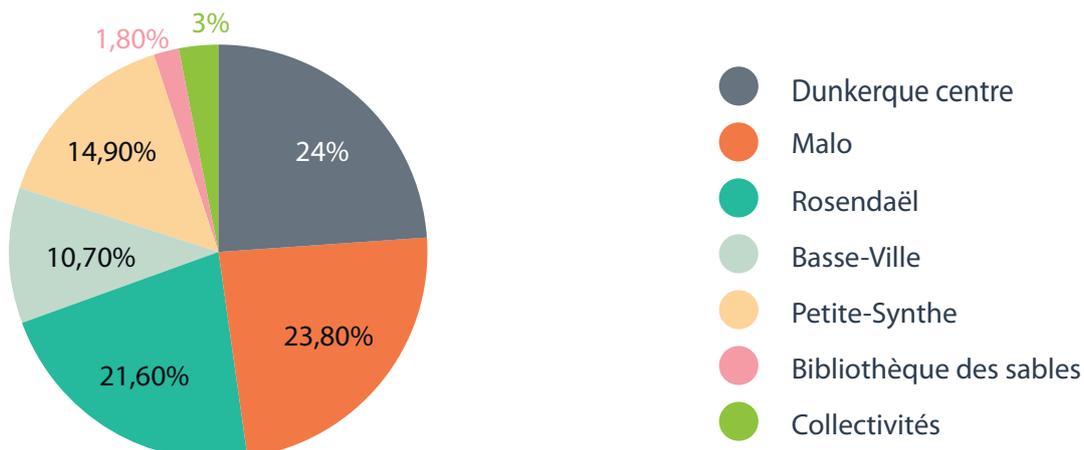
4

LES PRÊTS

Le nombre de prêts et de renouvellements en 2014 s'élève à 234 507, ce qui correspond à une moyenne de 30,4 prêts par emprunteur. Il y a eu par ailleurs 6294 réservations.

On note une baisse du nombre de prêts depuis 2012. À cette date la moyenne nationale des villes de 70 000 habitants était de 257 380 prêts. Le réseau dunkerquois comptabilise 279 077 prêts en 2012, 255 392 prêts en 2013 et 234 507 prêts en 2014, soit une baisse de 9% par rapport à l'année précédente. Ces chiffres reflètent une tendance nationale.

On peut toutefois souligner que les droits de prêts ont été modifiés courant 2013, avec l'intégration au réseau des Balises : désormais, le nombre de prêts par usager est limité à 20 documents tout support, pour un mois, alors que la carte est valable sur l'ensemble du réseau. On peut donc supposer qu'avec cette durée de prêt un peu plus longue, la nécessité de prolonger les emprunts se fait plus rare, et donc que les renouvellements ont baissé.

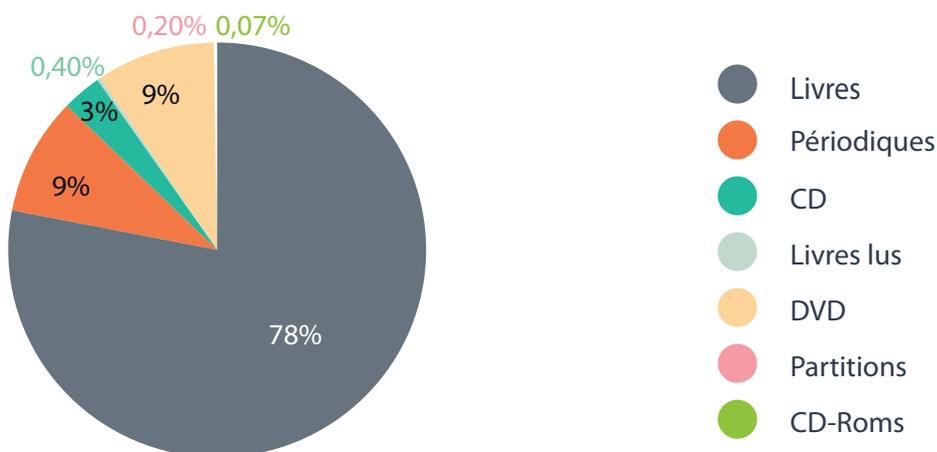


La répartition des prêts par bibliothèque est à l'image de la fréquentation du réseau. En effet, les bibliothèques du secteur-Est (Malo-Rosendaël) concentrent à elles seules 45% des prêts. Près du quart des prêts est réalisé à Dunkerque Centre. Parmi ceux-ci sont comptabilisés également les prêts d'ouvrages en accès indirect. La bibliothèque de Malo est celle qui recense le plus de prêts comparativement à la fréquentation (23,8% des prêts et 15% des entrées).

116 591 documents ont circulé d'une bibliothèque à l'autre par le biais de la navette. On parle ici de documents rendus ou réservés dans une localisation différente de la localisation d'emprunt, ainsi que des fonds tournants (les CD ou les collections éphémères de la bibliothèque des sables, par exemple).

Les usages sont donc diversifiés sur notre territoire. Si le développement de notre service implique une meilleure coordination et une plus grande harmonisation de notre réseau, il est aussi nécessaire de tenir compte de profils, de comportements et d'usages différents d'un quartier à l'autre.

Répartition des prêts par support et par type de document :



Les livres représentent plus des trois quarts des prêts. Puis viennent les DVD et les revues à égalité, et enfin les CD. La répartition des prêts comparée à celle des fonds permet d'obtenir les taux de rotation. Ce chiffre, qui est une moyenne, indique le nombre d'emprunts pour un type de document, pendant une année.

Support/type de document	Taux de rotation des fonds
Totalité du fonds du réseau	1,19
Documentaires	0,99
Fictions	1,61
Livres adultes	1,12
Livres Jeunesses	1,16
Périodiques	1,19
CD	1,03
DVD	2,7

Le support DVD se distingue par un taux de rotation plus élevé. On remarque aussi que la fiction sort davantage que les documentaires, ce qui doit interroger sur le rapport entre répartition des fonds et budgets consacrés. En effet, 72% des prêts concernent la fiction et 28% des prêts sont des documentaires alors que nos fonds sont répartis entre 61% de fictions (seulement) et 39% de documentaires. La répartition budgétaire cette année, hors périodiques, était de l'ordre de 26 % pour les documentaires et 74% pour les fictions tout support et tous publics. Ce qui signifie que notre politique d'acquisition va dans le sens des usages des lecteurs. Elle ne s'appuie pas exclusivement (et heureusement) sur les suggestions d'achat des usagers, mais tente de satisfaire le public tout en proposant une offre équilibrée.

Par ailleurs, la répartition des prêts par public (63% des prêts concernent les documents adultes et 37%, les documents jeunesse), correspond parfaitement à la répartition de nos fonds par public.

—●— Perspectives 2015

Le développement de la démarche Évaluation, l'utilisation du nouveau SIGB et son module statistiques V-insight ainsi que la mise en réseau des bibliothèques de la communauté urbaine permettront une analyse plus fine des usages et des besoins des publics du territoire et de Dunkerque en particulier. Il s'agira de s'adapter à ces évolutions et de faire des propositions en adéquation avec ces analyses afin de s'adapter au mieux aux besoins du territoire et d'optimiser le service rendu.

6 ● CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2014 a été une année de profonde réorganisation de la bibliothèque. Des axes de travail ont été priorisés et de nouvelles actions menées. Les efforts entrepris nous ont permis de faire progresser les inscriptions, la fréquentation et la participation des usagers. Grâce à des orientations claires, 2014 a aussi été une année de reconnaissance du travail de l'équipe par les décideurs.

En 2015, nous consoliderons les nombreux chantiers et actions déjà engagés, en ajoutant les objectifs suivants :

—●— **La finalisation de la stratégie de redéploiement du réseau.** En 2015 : une stratégie de redéploiement pour le centre-ville sera choisie par les élus, et nous permettra d'écrire un projet d'établissement dont les points d'ancrage sont connus : vivre ensemble, partage du bien commun, participation de la population et co-construction. En mars 2015, il a été décidé par la municipalité que la future médiathèque sera implantée dans l'actuel Musée des Beaux-Arts, et que la bibliothèque des sables s'installera au Majestic dès l'été 2015.

—●— **La rédaction d'un projet de service**, afin de donner une dimension plus large aux dynamiques actuelles et de permettre de penser l'avenir du réseau à moyen et à long terme.

—●— **Le fonctionnement de notre service avec un budget réduit**, sans différence notable pour l'utilisateur. Le défi a déjà été relevé en 2014, mais en 2015 le budget sera plus réduit encore (-15 %)

—●— **Identifier** les compétences et les formations sur des compétences nouvelles

—●— **L'amélioration des conditions de travail du personnel**, notamment matérielles.

—●— Une bibliothèque au plus près des usagers, mais aussi au plus près des Dunkerquois, avec **la poursuite et l'élargissement de la démarche qualité**. Nous participerons activement aux Fabriques d'Initiative Locale, à la vie des quartiers, avec des actions hors les murs renforcées, des actions de promotion de la gratuité etc.

—●— Le renforcement de la participation de la population à la construction de nos services et actions, à la vie de nos collections : **faire communauté ouverte et créative !**

—●— Pour le **réseau des Balises** : des services existants à consolider (base de données du catalogue à fiabiliser), des services nouveaux à garantir (une navette communautaire, un portail commun et nos premières ressources numériques).

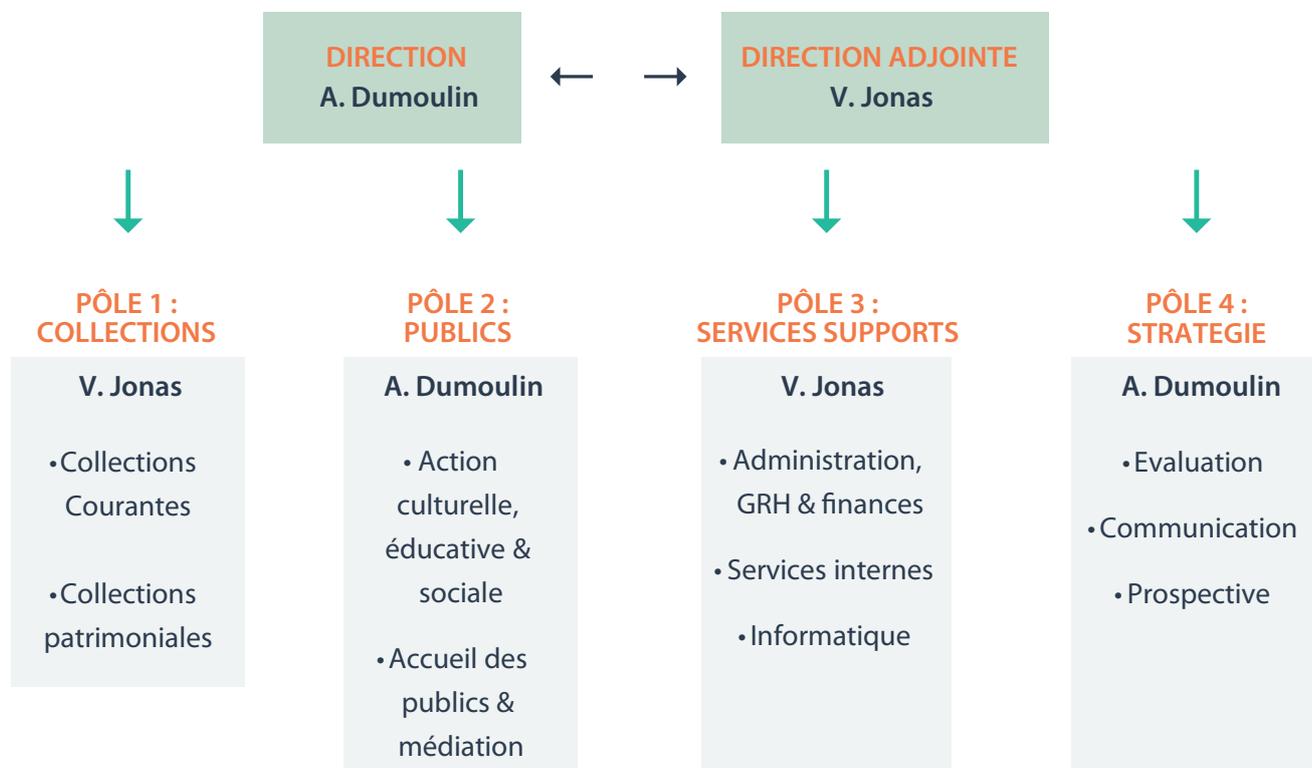
—●— La poursuite des **réaménagements de chaque bibliothèque** avec l'écriture de projets de services spécifiques aux structures.

—●— Une connaissance plus fine des pratiques des usagers, de la population des quartiers, etc. Cet aspect sera une deuxième étape pour **une démarche d'évaluation**, après la construction d'indicateurs et de tableaux de bord permettant le suivi de notre activité.

ANNEXE / ORGANIGRAMME

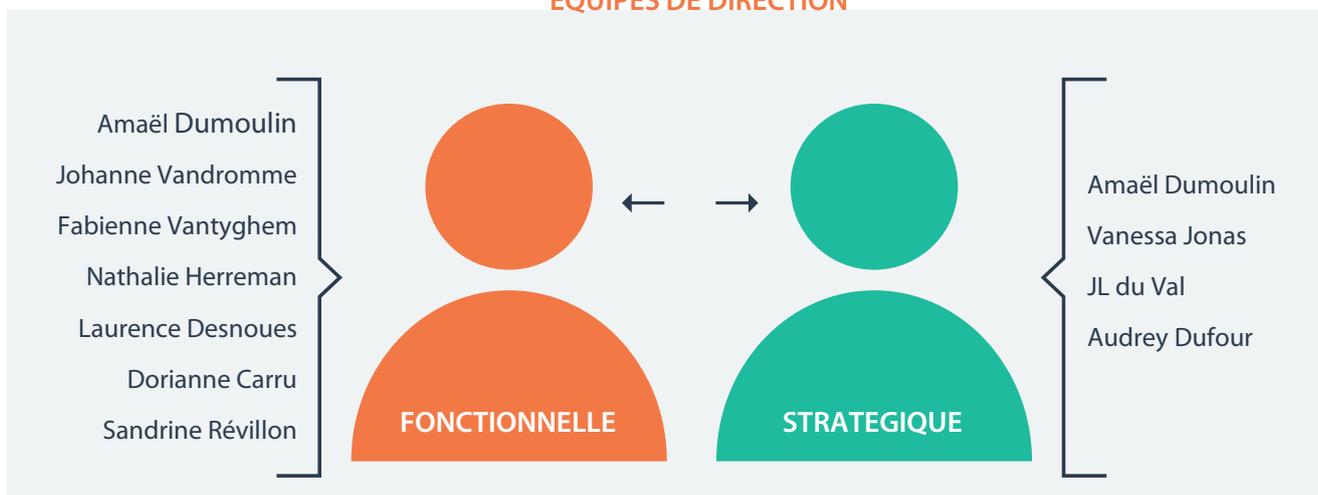
L'organigramme du réseau des bibliothèques comporte 4 pôles. L'organisation générale est présentée ci-dessous¹.

Le détail pour chacun des pôles apparaît dans les pages qui suivent.



53 ETP ciblés, 53,60 ETP pourvus
47,80 Temps Réel

EQUIPES DE DIRECTION



11,3 ETP Ciblés
10,50 TR

PÔLE 1 : COLLECTIONS

V. Jonas



COLLECTIONS COURANTES

A. Dufour

IMPRIMES & MULTIMEDIA

A. Dufour

ARTS & LOISIRS

N. Herreman

G. Clarys
D. Delegorgue
C. Prolat
K.Sawa
S. Bajart

CIVILISATIONS

S. Révillon

B. Peeren
J. Vandromme
M. Massot
K. Sawa

SCIENCES HUMAINES

C. Olek

B. Peeren
V. Dumoulin
K. Sawa

SCIENCES & TECHNIQUES

L. Desnoues

N. Lepage
D. Carru
K. Sawa

LANGUES & LITTÉRATURES

R. Gilles L. Dupont

MN. Vermeulen
N. Desmidt
V. Dumoulin
G. Haverbeque
V. Blas
L. Droz
S. Bajart

PERIODIQUES

N. Desmidt

V. Dumoulin
N. Mnemoi
B. Peeren
S. Lefelle
M. Vanhelle

TRAITEMENT SIGB

A. Dufour

Traitement quotidien

N. LePage

F. Vantghem
D.Carru
M. Massot
H. Brogniart
G. Haverbeque
M. Vanhelle
B. Peeren
K. Sawa

COLLECTIONS PATRIMONIALES

Poste vacant

P. Beaumont

Postes vacants

6,1 ETP ciblés
5 TR

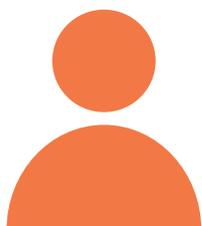
PÔLE 2 : PUBLICS

A. Dumoulin



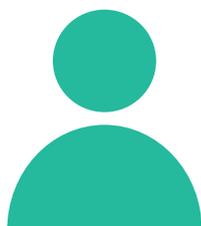
ACTION CULTURELLE, ÉDUCATIVE & SOCIALE

JL du Val



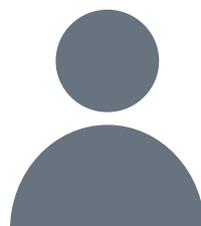
PROGRAMMATION CULTURELLE

JL du Val
S. Bajart
MN. Vermeulen
M. Vanhelle



SERVICE ÉDUCATIF

S. Guérin
G. Vandenberghe
H. Brogniart



HORS LES MURS

S. Guérin
D. Lepoutre
L. Marquise
A. Delbecq

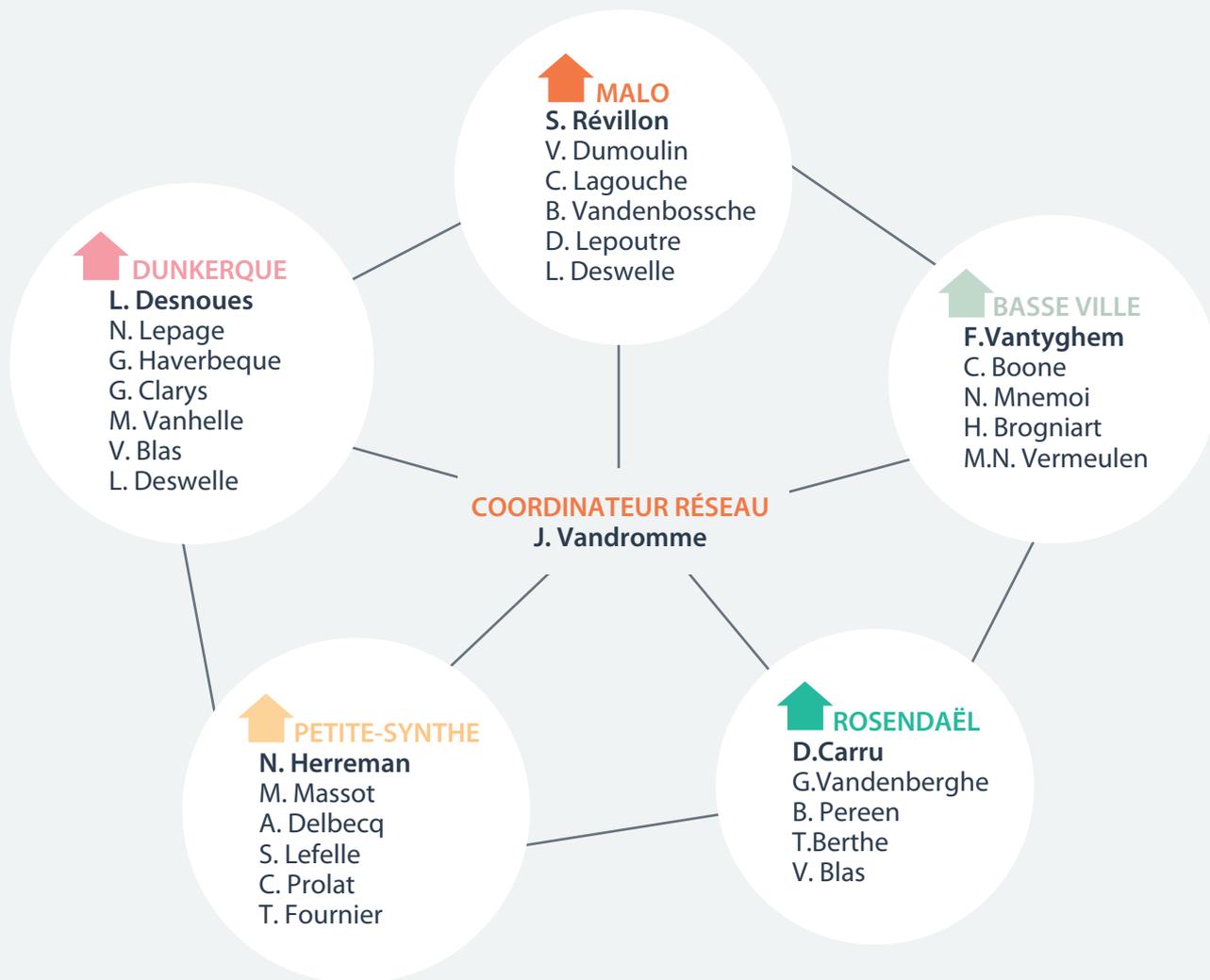
PÔLE 2 : PUBLICS (suite)

A. Dumoulin



ACCUEIL DES PUBLICS & MÉDIATION

A. Dumoulin



Equipe Multisites

A. Dumoulin	L. Marquise
V. Jonas	N. Desmidt
JL Du Val	J. Vandromme
A. Dufour	L. Dupont
K. Sawa	A. Mohssein
S. Guérin	A. Dupont
R. Gilles	MJ. Savels
C. Olek	S. Bajart
S. Vanbecelaere	D. Delegorgue

19,4 ETP Ciblés
16,50 Temps Réel

PÔLE 3 : SERVICES SUPPORTS

V. Jonas



● Bulletinage

12 ETP Cible
 10,15 TR

PÔLE 4 : STRATEGIE

A. Dumoulin

