

LE RÉSEAU DES



EN 2015  
Rapport d'activité



# INTRODUCTION

Les bibliothèques de Dunkerque sont un service de la Ville qui dépend de la direction de la culture et des relations internationales. La lecture publique ne relève pas pour autant d'une compétence obligatoire pour les villes et son activité n'est pas encadrée par un texte de loi. Ce sont donc les élus municipaux qui donnent toutes les orientations et guident nos actions. Cependant, plusieurs instances ont dégagé un consensus pouvant également appuyer notre feuille de route. La Charte du Conseil supérieur des bibliothèques<sup>1</sup> stipule par exemple 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 ». C'est précisément notre mission. Le Manifeste de l'Unesco<sup>2</sup> précise les valeurs des bibliothèques, qui sont l'accessibilité pour tous, la gratuité autant que possible, le refus des censures et la promotion de la culture comme vecteur de citoyenneté. La Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle<sup>3</sup> confortent ces universaux. Enfin, le code de déontologie du bibliothécaire<sup>4</sup> est en quelque sorte notre serment d'Hippocrate : il définit nos devoirs envers l'usager, garantit les grands principes de nos collections, encadre nos relations avec notre tutelle et incite à la collaboration entre professionnels des bibliothèques.

Le présent document est le second rapport d'activité de notre service. À la recherche d'efficacité, nous sommes soucieux de rendre compte, tant au public qu'à la collectivité. L'année 2015 a été studieuse, et nous avons des résultats, des chantiers en cours, des projets à construire. Tous les yeux sont tournés vers la future bibliothèque, un nouvel équipement qui sera en mesure de remplir les missions d'une bibliothèque du 21<sup>e</sup> siècle. Ce projet mobilise de nombreuses forces en interne, et fait l'objet d'un dialogue constructif avec la population, au travers d'une Fabrique d'Initiatives Locales. Ces préparatifs intensifs n'empêchent pas les bibliothèques de se préoccuper de l'ici et maintenant, en répondant aux besoins immédiats des Dunkerquois. Les actions nouvelles fleurissent. Citons la matérialisation du réseau des Balises aux yeux du public : une carte unique donne accès, gratuitement, à toutes les bibliothèques partenaires, au catalogue en ligne et à ses services associés, à la navette qui répond aux demandes dans tout le réseau. Citons la nouvelle bibliothèque des sables, qui apporte le confort d'une véritable bibliothèque, version vacances, avec des horaires adaptés. Citons enfin l'ouverture de l'open bar bibliotheek, dans le théâtre du Bateau Feu : une bibliothèque miniature qui développe un autre rapport avec l'usager, à travers une nouvelle approche et de nouveaux services. À la suite des attentats, nous avons développé des actions citoyennes, vectrices de partage et de tolérance. Associés aux manifestations municipales, nos services se voient dans la ville, sur le marché de Noël, le marché de l'art, le marché du végétal... Nous espérons que les bibliothèques ont d'ores et déjà gagné quelques points auprès des Dunkerquois, que notre travail se voit, qu'il est utile et qu'il nous rapproche. C'est en tous cas ce que laissent penser nos indicateurs, tous au vert cette année, pour la première fois depuis longtemps.

<sup>1</sup> adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991

<sup>2</sup> adoptée en 1994

<sup>3</sup> proclamée en 2002 par la Fédération internationale d'associations de bibliothèques et d'établissements (IFLA)

<sup>4</sup> adopté lors du conseil national de l'association des bibliothécaires français (ABF) en 2003



# SOMMAIRE

## 1 NOS BIBLIOTHÈQUES

Historique p7  
Horaires d'ouverture p7  
Le réseau à la loupe p8

---

## 2 LES RESSOURCES HUMAINES

La répartition du personnel par cadre d'emploi p14  
La répartition du personnel par bibliothèque p16  
L'absentéisme p17  
La formation p17  
La communication interne, un outil de management p18

---

## 3 NOS MOYENS

Le parc informatique p20  
LE SIGB p20  
Dépenses / Budgets 2015 p20

---

## 4 LES COLLECTIONS

La répartition des fonds p23  
La répartition des acquisitions p24  
Le désherbage p26  
Les périodiques p26  
Les collections en accès indirect p26  
Politique documentaire p27  
Circuit du document p28

---

## 5 USAGES

La fréquentation p30  
Les inscrits et les emprunteurs p32  
Les prêts p33  
Services en ligne et ressources électroniques p37

---

## 6 NOS ACTIONS VERS LES PUBLICS

L'action culturelle p39  
L'action éducative p41  
L'action sociale p43

---

## 7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

La communication p45  
Coopération professionnelle p50  
Bilan p50  
Perspectives et objectifs du service en 2016 p51



# 1 NOS BIBLIOTHÈQUES

Historique  
Horaires d'ouverture  
Le réseau à la loupe

## Historique

L'histoire de nos collections renvoie à l'existence, au 18<sup>e</sup> siècle, de la bibliothèque du Magistrat, constituée à partir des possessions de Pierre Matthieu Faulconnier, grand bailli de la Ville, léguées en 1735. Les saisies révolutionnaires des maisons religieuses de Bergues ont enrichi les fonds de la bibliothèque, qui comptent alors environ 7000 volumes. Il faut attendre le milieu du 19<sup>e</sup> siècle pour voir la bibliothèque s'enrichir des legs de notables dunkerquois. En 1861, la Ville acquiert une imposante bâtisse bâtie en 1662 (le couvent des Dames anglaises, devenu la maison de l'armateur Benjamin Morel) dans l'objectif d'en faire un Mont-de-Piété. Finalement, c'est un musée-bibliothèque qui ouvre en 1877. En 1914, des bombardements aériens endommagent le bâtiment et imposent le transfert des collections ; les incunables et les manuscrits sont mis à l'abri dans les caves. 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<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> siècles. Mais en 1929, un incendie ravage la quasi-totalité des fonds. Reconstituée en 1932, notre bibliothèque est alors l'une des plus modernes de France ! Elle accueille 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 dès 1948 de travaux de reconstruction au titre des dommages de guerre. Elle s'installe dans les sous-sols du théâtre jusqu'à sa réouverture, en 1953. Une nouvelle tranche de travaux permet l'inauguration du bâtiment actuel, en 1972. Vers 1970, avec la création de la communauté urbaine et les fusions de communes (Malo-les-Bains, Petite-Synthe, Rosendaël), un réseau de bibliothèques s'est constitué autour de « Benjamin Morel ». Elles s'intègrent aujourd'hui au sein d'un large réseau intercommunal, baptisé « Les Balises », qui relie 22 structures (d'autres viendront encore s'y ajouter ces prochaines années).

## Horaires d'ouverture

**DUNKERQUE CENTRE**  
(hors juillet/août)

**MARDI** : 9<sup>H</sup>30 à 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup> à 18<sup>H</sup>  
**MERCREDI** : 9<sup>H</sup>30 à 18<sup>H</sup>  
**JEUDI** : 9<sup>H</sup>30 à 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup> à 18<sup>H</sup>  
**VENDREDI** : 13<sup>H</sup> à 18<sup>H</sup>  
**SAMEDI** : 9<sup>H</sup>30 à 17<sup>H</sup>

**36 heures / semaine**

**OPEN BAR BIBLIOTHEEK**

**DU MARDI AU VENDREDI :**

12<sup>H</sup> à 18<sup>H</sup>  
Les soirs de spectacles, elle ferme  
au début de la représentation.

**BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER**  
(hors juillet/août)

**MARDI, MERCREDI** :  
10<sup>H</sup> à 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup>30 à 18<sup>H</sup>  
**JEUDI** : 10<sup>H</sup> à 12<sup>H</sup>  
**VENDREDI** : 13<sup>H</sup>30 à 18<sup>H</sup>  
**SAMEDI** :  
10<sup>H</sup> à 12<sup>H</sup>30 / 13<sup>H</sup>30 à 17<sup>H</sup>

**25 heures 30 / semaine**

## Juillet / août

Les horaires d'été, nécessairement différents, sont rediscutés chaque année afin de garantir la continuité du service public avec les ressources humaines disponibles. En 2015 nous avons choisi d'harmoniser les horaires sur l'ensemble des territoires du réseau, en offrant un accueil du public dans l'ensemble des bibliothèques de quartier, du lundi au dimanche. La bibliothèque des Sables (nouvelle adresse) a fonctionné du 1er juillet au 30 septembre, tous les jours de 14 à 18 h, pour un total de 28 h par semaine. Les autres bibliothèques ont été ouvertes ainsi :



DUNKERQUE CENTRE  
ouverte en juillet et en août,  
23 heures par semaine



BASSE-VILLE  
ouverte en août,  
19 heures par semaine



MALO  
ouverte en août,  
19 heures par semaine



PETITE-SYNTHE  
ouverte en juillet,  
19 heures par semaine



ROSENDAËL  
ouverte en juillet,  
19 heures par semaine

**Pendant l'année**, l'amplitude horaire est en phase avec la moyenne nationale pour des villes de taille comparable. Les horaires sont maintenus sans changement pendant les vacances scolaires, à l'exception de l'été. Cependant, nos horaires d'ouverture restent en inadéquation avec les rythmes et les attentes des usagers (par exemple la fermeture à 17 heures le samedi), comme le confirment les participants à la FIL « quartier du théâtre ». Par ailleurs, le manque d'harmonisation des horaires entre la bibliothèque de Dunkerque centre et les autres bibliothèques du réseau est problématique car il génère des confusions de la part des usagers, en attente d'horaires plus faciles à retenir.

## Le réseau à la loupe

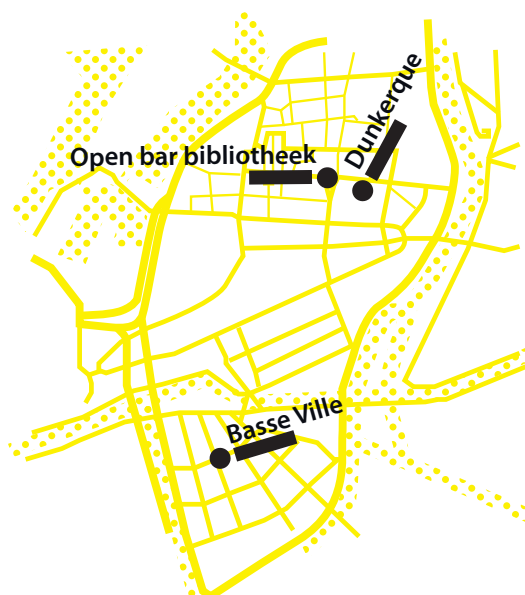
Les bibliothèques de Dunkerque se composent d'un réseau de sept structures disséminées sur le territoire : Dunkerque centre, l'open bar bibliotheek<sup>1</sup>, Basse-Ville, Malo-les-Bains, la bibliothèque des sables<sup>2</sup>, Rosendaël et Petite-Synthe.

L'ensemble représente une surface utile de 2710 m<sup>2</sup>, soit 4,1 m<sup>2</sup> pour 100 habitants.

Ce chiffre est inférieur à la moyenne nationale des villes de 60 000 à 80 000 habitants, qui est de 4,9 m<sup>2</sup> pour 100 habitants (données 2013).



**Secteur centre :** DUNKERQUE CENTRE,  
OBB ET BASSE-VILLE



**DUNKERQUE CENTRE**

- 427 m<sup>2</sup>
- 57 places assises
- collections pour les adultes
- micro fonds jeunesse
- grand fonds documentaire
- 31 % de la fréquentation
- 23 % des prêts

Située en centre-ville, elle est le siège administratif du réseau et la plus importante bibliothèque en termes de volumes de collections. Par rapport aux bibliothèques de quartier, elle bénéficie d'une fréquentation plus élevée pour la consultation de la presse et le travail sur place. Cela s'explique notamment par la présence renforcée des lycéens et des étudiants le samedi et en période de vacances scolaires (la bibliothèque universitaire étant fermée), et par la proximité immédiate du marché le mercredi et le samedi<sup>1</sup>. L'ouverture en continu ces deux journées renforce ce phénomène, attirant les actifs. De plus, c'est l'unique bibliothèque ouverte le jeudi après-midi ; avec la mise en place des nouveaux rythmes scolaires qui libèrent les enfants ce jour-là, elle attire davantage de familles, malgré une spécialisation adulte de la bibliothèque.

On y trouve des collections tous supports pour un public adulte (à partir de 14 ans) ainsi que certains fonds spécialisés : emploi-formation, langues étrangères, art contemporain, spectacle vivant, architecture, urbanisme et développement durable. La bibliothèque de Dunkerque centre abrite un fonds local important, ainsi que les documents patrimoniaux (livres anciens, bibliophilie contemporaine) et le fonds des « insolites », constitué de livres d'artistes, aux formes et textures originales, issus de la micro-édition et / ou de l'autoproduction.

L'intégration de la bibliothèque au nouveau réseau communautaire des Balises, et le développement d'un service de navette des collections entre bibliothèques, a entraîné une augmentation notable du nombre des réservations et de l'activité en général. En 2015, le nombre des entrées a été sensiblement le même qu'en 2014, avec pourtant une fermeture inopinée une semaine complète, à cause d'un nouveau dégât des eaux. Le réaménagement des espaces a permis d'améliorer autant que possible l'accueil du public, compte tenu de l'état des locaux (superficie réduite, vétusté, mobilier obsolète...). En fin d'année, suite aux nombreuses demandes, exprimées notamment lors des Fabriques d'Initiative Locales, un petit salon jeunesse a fait son apparition, autour d'une collection minimaliste, renouvelée régulièrement.

<sup>1</sup> même si l'accessibilité et la visibilité de la bibliothèque sont moins bonnes depuis août 2015, moment de la relocalisation du marché rue Benjamin Morel

## **BASSE-VILLE**

- 311 m<sup>2</sup>
- 40 places assises
- grand fonds jeunesse
- 11 % de la fréquentation
- 10,80 % des prêts

La bibliothèque de la Basse-Ville, inaugurée en 1989, est implantée au cœur d'un quartier populaire. Les collections jeunesse y sont particulièrement riches, ce qui permet de compenser leur absence à Dunkerque-centre. Avec environ 17 800 entrées par an, cette structure est la moins fréquentée du réseau (11% de la fréquentation totale). 71% des nouveaux inscrits habitent le secteur du centre-ville et, parmi eux, une majorité d'habitants du quartier de la Basse-Ville. Notons tout de même qu'en 2015, les Coudekerquois représentent 13 % des emprunteurs et 12% des nouveaux inscrits. C'est la plus forte représentation de ces habitants sur le réseau dunkerquois. La mise en place de la carte unique des Balises et la proximité géographique avec Coudekerque-Branche l'expliquent en grande partie.

## **OPEN BAR BIBLIOTHEEK (OBB)**

- 65 m<sup>2</sup>
- 40 places assises
- ouverture le midi
- fermeture tardive les soirs de spectacle
- une nouvelle façon d'accueillir
- fonds en liaison avec l'actualité

La petite dernière du réseau a ouvert ses portes le 20 novembre 2015. D'une superficie de 65 m<sup>2</sup>, cette bibliothèque est située dans l'espace café du théâtre municipal Le Bateau Feu. Ses collections, renouvelées en permanence, s'organisent autour de sujets de société et d'actualité et mettent l'accent sur les nouveautés. Elle accueille le public de 12h à 18h minimum, du mardi au vendredi. Les soirs de spectacle, elle joue les prolongations jusqu'au début de la représentation, une manière de croiser les usages de publics différents. Installée parmi les tables du café, elle sert tout autant de salle de réunion, de lieu de rencontre ou de détente. L'open bar bibliothek ne nécessite qu'un seul agent pour fonctionner, ce qui la rend très économe en ressources humaines ; sept étagères et deux bacs à albums sur roulettes sont installés et remisés chaque jour. En résumé, c'est une mini bibliothèque nouvelle formule, qui nous sert par ailleurs de laboratoire dans le projet de la nouvelle bibliothèque de centre-ville : on y fera des expériences sur de nouvelles formes de médiation, d'action culturelle ou de gestion des collections. La fréquentation, encore modeste en fin d'année 2015, est en progression constante en 2016.

**Secteur est : MALO-LES-BAINS, ROSENDAËL  
ET LA BIBLIOTHÈQUE DES SABLES**

**MALO-LES-BAINS**

- 229 m<sup>2</sup>
- 37 places assises
- un jardin propice à la lecture
- 18 % de la fréquentation
- 28 % des prêts

La bibliothèque de Malo-les-Bains, ouverte en 1982, est l'aînée de nos bibliothèques de quartier. C'est aussi la plus petite. C'est pourtant là que l'activité d'emprunt de documents est la plus forte. Les emprunteurs actifs habitent en majorité le quartier, et, parmi les nouveaux inscrits cette année, 83% viennent du secteur Malo-Rosendaël, 7% de Dunkerque Centre, le reste venant des villes voisines. Elle accueille en majorité un public adulte, mais des actions en direction du jeune public contribuent à dynamiser l'espace jeunesse. De plus, la bibliothèque travaille régulièrement avec les écoles primaires et le collège du quartier, afin de présenter ses services et de sensibiliser les enfants à la recherche documentaire. Par ailleurs, une reclassification du fonds jeunesse a eu lieu cette année afin de simplifier le classement des documents et de répondre plus aisément aux demandes. Le jardin, accessible depuis 2014, est désormais bien intégré dans les pratiques des usagers.

**ROSENDAËL**

- 321 m<sup>2</sup>
- 30 places assises
- Amie des jardins
- 17% de la fréquentation
- 21 % des prêts

Située au cœur du quartier commerçant, la bibliothèque de Rosendaël a ouvert place de la Vallée des Roses en 2002. Elle a l'avantage de disposer d'une petite salle dans laquelle s'organisent les rencontres et les ateliers, et d'une collection étoffée sur la thématique des jardins, en rapport à l'histoire du quartier. Ouverte sur son environnement, Rosendaël participe aux grands événements de son secteur (Marché du végétal, Marché de l'art). Elle est très fréquentée par les familles : si on additionne ses transactions de prêts et celles de Malo, on obtient quasiment la moitié du total des prêts du réseau ! Un travail de clarification des espaces a été engagé cette année pour faciliter la circulation, assorti d'un désherbage impitoyable. Le réaménagement sera poursuivi et achevé en 2016.



## BIBLIOTHÈQUE DES SABLES 2015

- 66 m<sup>2</sup>
- 43 places assises
- ouverte 7/7
- deux terrasses de lecture
- un espace pour les ateliers
- 5 % de la fréquentation
- 3,10 % des prêts

En 2015, la bibliothèque des sables a changé d'adresse. Elle a quitté un module petit et vétuste installé place du Centenaire pour un bâtiment « en dur », situé 48 digue de mer, au milieu des commerces les plus attractifs. Elle a fonctionné sept jours sur sept, tous les après-midis, du 1er juillet au 30 septembre (jusqu'à présent elle fermait ses portes le 31 août). Elle a enregistré une nette hausse d'activité : + 45% de prêts, + 35% de nouvelles inscriptions, + 14.5% de fréquentation. Les animations ont fonctionné à plein, avec près de 500 participants ou spectateurs. Les statistiques de septembre sont moins bonnes, mais montrent tout de même l'attachement du public à cette bibliothèque saisonnière, malgré une météo déplorable. En 2016, la bibliothèque des Sables ouvrira ses portes dès le 1er juin et mobilisera, comme en 2015, toutes les forces vives du réseau.

## Secteur ouest : PETITE-SYNTHÉ

### PETITE-SYNTHÉ

- 636 m<sup>2</sup>
- 75 places assises
- important fonds musique
- salle multimédia
- un jardin ouvert dès les premiers beaux jours
- 18% de la fréquentation
- 13 % des prêts

Construite également en 2002, non loin de l'auditorium Bizet, la bibliothèque de **Petite-Synthe** est la plus spacieuse du réseau. Elle a la particularité d'offrir un fonds musique important ainsi qu'un espace multimédia. L'arrivée récente d'un médiateur numérique dans l'équipe permet dorénavant de mieux promouvoir cet espace. Afin de favoriser la convivialité, le jardin a été ouvert au public en juin 2015.

Malgré ces atouts, on constate que l'établissement peine à rayonner au-delà du quartier. Son public est composé majoritairement de personnes retraitées en semaine, et d'enfants, venant faire leurs devoirs ou se divertir, les mercredis et les samedis.



Dans le cadre d'un Master en Aménagement du territoire, un étudiant-stagiaire a réalisé cette année un diagnostic sur le territoire de Petite-Synthe. Il a recueilli des éléments auprès d'associations et de professionnels bien informés des problématiques du secteur. Son diagnostic souligne les difficultés de Petite-Synthe : quartier fragmenté et hétérogène, taux de diplômés faible, population active composée majoritairement d'employés et d'ouvriers, taux de chômage important (équivalent à celui de Dunkerque-centre, soit 18,5%), population vieillissante. Il faut ajouter que la bibliothèque est implantée dans un quartier peu dynamique et que la médiathèque de Saint-Pol-sur-Mer se situe à 750 mètres seulement ! Dans ce contexte, nous devons écrire un projet de service pour réaffirmer le rôle citoyen de la structure, lui donner plus d'attrait, et faire en sorte qu'elle réponde mieux aux demandes de la population.

### **Perspectives**

Le projet de grande bibliothèque dans le musée des beaux-arts impliquera de repenser entièrement la structuration du réseau dunkerquois. En effet, son ouverture pose la question de nouveaux équilibres à trouver à l'échelle de la ville, compte tenu de la forte attractivité escomptée du nouvel équipement.

# LES RESSOURCES HUMAINES

La répartition du personnel par cadre d'emploi  
 La répartition du personnel par bibliothèque  
 L'absentéisme  
 La formation  
 La communication interne, un outil de management

## La répartition du personnel par cadre d'emploi

Le réseau des bibliothèques compte 63 personnes dans ses effectifs, âgées de 21 à 62 ans. Elles sont issues des filières culturelle, administrative, technique et sociale de la Fonction Publique Territoriale, et assurent, au-delà de l'accueil du public, des activités bibliothéconomiques, administratives ou techniques. Certains membres du personnel sont aussi des emplois contractuels (à durée déterminée, CAE, vacataires...).

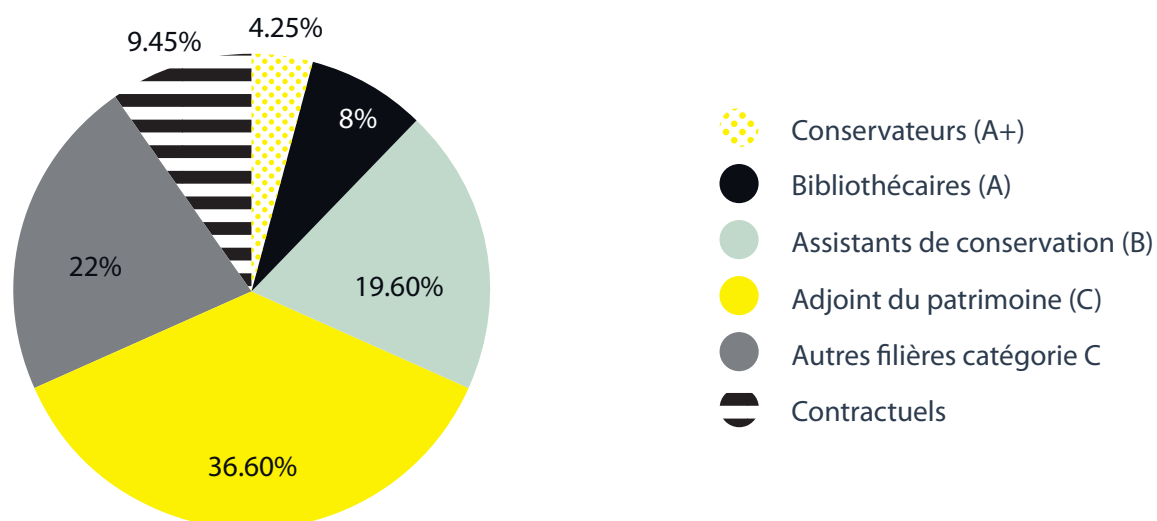
Le total des effectifs représente 56,2 ETP.

Cadre d'emploi	Nb de personnes au 31/12/15	Nb d'ETP au 31/12/15	Nb d'ETPT <sup>1</sup> (TR=temps réel travaillé)
Conservateurs	2	2	2
Bibliothécaires	4	3,8	3,8
<b>Sous-total catégorie A</b>	<b>6</b>	<b>5,8</b>	<b>5,8</b>
Assistants de Conservation Principal	10	9,4	7,4
Assistants de Conservation	2	1,8	1,8
<b>Sous-total catégorie B</b>	<b>12</b>	<b>11,2</b>	<b>9,2</b>
Adjointes du patrimoine	22	21	17,2
Autre filière catégorie C	14	13,4	10,4
<b>Sous-total catégorie C</b>	<b>36</b>	<b>34,4</b>	<b>27,6</b>
Contractuels (y compris contrats aidés)	4	4	3,6
Vacataires	5	0,8	0,8
<b>Sous total non-titulaires</b>	<b>9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>56,2</b>	<b>47</b>
Saisonniers	0	0	0

On remarque l'absence de saisonniers, même durant la période estivale. La réduction de l'amplitude horaire, cet été, a toutefois permis (difficilement, compte-tenu des congés d'été du personnel titulaire) d'assurer un service public de qualité, reposant sur des titulaires et des vacataires.

<sup>1</sup> ETPT = ETP total - les ETP correspondant aux personnes qui sont en absence de longue durée (raisons médicales, congé parental, formations longues...)

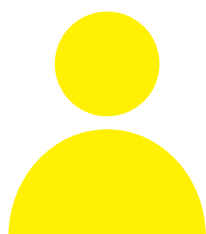
## Répartition des ETPT par cadre d'emploi



On remarque un déséquilibre dans la répartition entre les catégories A, B et C et, notamment, une prédominance de la catégorie C, avec 68% des effectifs. Nous comptabilisons un nombre insuffisant d'encadrants au regard des préconisations de l'Inspection générale des bibliothèques de quatre agents de catégorie C pour deux B et un A.

## Répartition des titulaires par filière de la FPT

Catégorie	Nb de personnes	ETP	TR (temps réel travaillé)
A	6	5,8	5,8
B	12	11,2	9,2
C	22	21	17,2
Total filière culturelle	40	38	32,2
Filière administrative	5	4,4	4,4
Filière technique	6	6	3
Filière sociale	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>51,4</b>	<b>42,6</b>



**76%**

Filière culturelle



**10%**

Filière administrative



**7%**

Filière technique



**7%**

Filière sociale

Si les personnels des bibliothèques appartiennent très majoritairement à la filière culturelle, il y a tout de même près d'un quart des effectifs qui dépend d'autres filières, ce qui est typique dans les bibliothèques des collectivités territoriales. C'est en partie le reflet des dispositifs de mobilité interne, au sein d'une collectivité comptant beaucoup d'agents. Par conséquent, il est nécessaire de former ces nouveaux arrivants, qui viennent parfois de métiers très éloignés de la culture. C'est aussi à prendre en compte dans l'organisation du travail.

## La répartition du personnel par bibliothèque

Bibliothèque	Nb de personnes de l'équipe au 31/12/2015	Nb d'ETPT au 31/12/2015
Basse-Ville	4	3
Dunkerque Centre	6	5
Malo	5	4,6
Petite-Synthe	6	5,7
Rosendaël	5	4,8
Multi-sites	21	16,1
Autres (services internes)	7	3,4
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>42,6</b>

On note un écart significatif entre le nombre de personnes comptées dans les effectifs et le nombre d'ETPT. On peut y lire l'impact de l'absentéisme de longue durée.

### ETP par grandes catégories d'activité

Activité	ETP ciblés
Ouverture des bibliothèques	11,7
Direction et administration	7
Equipement et logistique	5
Action culturelle éducative et sociale communication	6
Bibliothéconomie (politique documentaire, circuit du document)	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>42,6</b>



Le nombre d'ETP ciblés consacré à l'ouverture des bibliothèques ne tient pas compte de besoins supplémentaires quasi-quotidiens (actions culturelles, traitement d'une navette importante...). Par ailleurs, la part réelle du travail interne est bien inférieure à la cible, puisque l'ensemble des absences du personnel et les besoins supplémentaires la font baisser, la priorité étant systématiquement donnée au service public. Ces aléas sont si nombreux qu'il nous est impossible de les quantifier précisément : retenons simplement que les répartitions d'activité sur nos fiches de poste correspondent à des objectifs et non à la réalité.

## L'absentéisme

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015, on compte 2670,5 jours d'absence, concernant 46 personnes. Ce total inclut les absences de courte et longue durées. À cela, s'ajoutent les absences pour délégation et information syndicale (40 jours concernant 5 agents). Ce chiffre global concerne tous les cadres d'emploi, mais touche davantage les agents de catégorie C, plus nombreux dans nos effectifs. Légèrement supérieur à celui de l'an passé (2 580 jours), il est aussi supérieur à la moyenne relevée chez les fonctionnaires territoriaux. Nos conditions de travail peuvent contribuer à l'expliquer : vétusté du bâtiment rue Benjamin Morel, travail en flux tendu, difficulté à appréhender le changement ou le sens donné au service public... mais ce bilan reste préoccupant. Il est important de poursuivre la mesure de l'absentéisme dans notre service, d'en analyser les causes et de les prévenir. Cet indicateur sera à surveiller de près l'an prochain pour visualiser l'évolution sur trois ans (2014-2016)<sup>1</sup>.

## La formation

Formation	Nb de jours	Nb de formations	Nb de personnes formées
Externe	172	41	20
Interne	86	5	6
Total formation du personnel	258	46	26
Stagiaires accueillis dans le service	389		18
Formations dispensées par le personnel à l'extérieur (journée Enssib)	1	1	?

Bien que le plan de formation de la collectivité ne corresponde plus tout à fait à nos besoins, de nombreux agents ont suivi des formations en 2015.

La direction de la bibliothèque, au vu des projets en cours (bibliothèque de centre-ville, bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu, ressources numériques...), tente de développer une stratégie d'établissement reposant sur la proposition d'actions de formation permettant d'élever le niveau de compétence individuelle et collective, notamment dans les domaines de l'accueil des publics et du management.

Sur l'année 2015, 46 stages ont été suivis par 26 personnes.

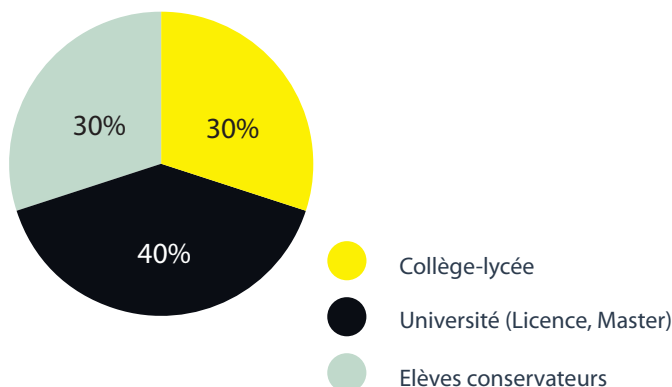
Cela équivaut à 258 jours, soit 1548 heures (contre 1223 heures en 2014).

NB : les préparations aux concours, examens et entretiens professionnels représentent 226 heures, ayant bénéficié à 4 agents. Début 2016, 3 d'entre eux ont réussi le concours de rédacteur territorial.

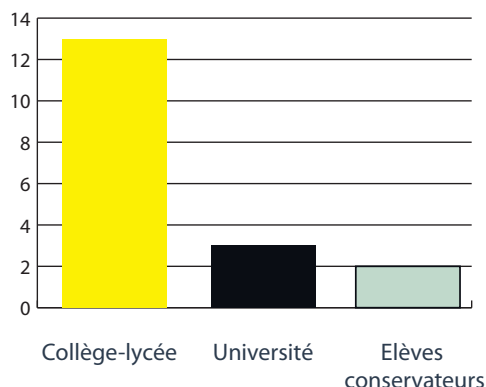
<sup>1</sup> Notre mode de calcul reste à harmoniser pour l'an prochain de sorte à disposer de comparaisons fiables avec les chiffres de la ville voire avec ceux des bibliothèques françaises.

Par ailleurs, le réseau des bibliothèques a accueilli 18 stagiaires dans le cadre de leur cursus, pour une durée totale de 13 mois. Quatre d'entre eux étaient issus de l'enseignement supérieur et deux d'entre eux étaient des stagiaires conservateurs.

Répartition du nombre de jours de stage par niveau



Nombre de stagiaires



## La communication interne, un outil de management

Affichée dans le pôle Stratégie de notre organigramme, la cellule communication joue un rôle essentiel dans la diffusion et dans l'explication de la stratégie de notre structure. Elle tente de favoriser la mobilisation de tous les agents autour de nos missions et de nos objectifs professionnels. Mieux informés, les agents sont également plus à même de comprendre et de s'adapter aux changements.

La communication interne a pour objectifs :

- d'apporter aux agents les informations et connaissances utiles pour leur travail
- d'apporter une cohésion à l'ensemble du groupe en donnant le sentiment d'appartenance à une organisation
- de faire prendre conscience aux agents de l'importance de leurs avis dans les décisions et orientations qui peuvent être prises

Pour être efficace, nous essayons de favoriser un dialogue participatif qui peut s'inscrire dans :

- des réunions de travail, qui se concluent par l'élaboration systématique d'un relevé de décisions
- la mise en place de groupes de travail transversaux

Beaucoup d'outils ont été mis en place, mais il est nécessaire de les simplifier afin de faciliter leur prise en main par l'ensemble de l'équipe. Les circuits de l'information sont également à parfaire, malgré de bonnes habitudes déjà existantes, comme le *brief* hebdomadaire.

### **Focus : la newsletter**

L'exercice de la newsletter a été abandonné faute de combattants, après une toute dernière édition au mois de mai. L'idée d'une promenade personnelle dans les collections n'est toutefois pas complètement enterrée ; cette lettre pourrait être adaptée afin de devenir un document communicable au public. Elle serait alors consultable sur le portail, et signalée sur la page Facebook.

En 2015, on peut signaler un souci accru d'accompagner et de rendre plus agréables les nouveaux outils de travail favorisant le partage de l'information et de la communication entre les agents.

Un exemple : un cahier de liaison, disponible dans chaque bibliothèque depuis juin 2015, pour centraliser, classer et harmoniser les informations de l'antenne.

### **Focus : la charte accueil**

Fin 2014, accompagnés par la Direction du pilotage, de l'évaluation, et de la qualité, des agents volontaires se sont réunis en petit groupe pour réfléchir à la définition d'un accueil du public de qualité. Leurs conclusions ont été débattues avec l'ensemble du personnel, ce qui a abouti à la rédaction d'une charte validée par tous. Ce document, qui précise les attentes du service et les standards liés à l'accueil du public dans nos bibliothèques, a été approuvé par le comité technique : il constitue une boussole pour notre équipe. Il faut à présent nous donner les moyens de sa mise en application (management d'équipe et montée en compétence d'une partie du personnel via la formation continue, politique de recrutement davantage axée sur des profils de médiateurs). Certains points sont déjà opérationnels, comme le port du badge systématique.

## Le parc informatique

- 44 ordinateurs professionnels
- 5 ordinateurs portables
- 1 imprimante-photocopieuse
- 1 imprimante par bibliothèque de quartier
- 6 OPAC (Open Public Access Catalog) pour la consultation du portail par le public
- 9 ordinateurs, 1 imprimante noir et blanc et 2 bornes d'écoute pour le public de la salle multimédia de Petite-Synthe
- Accès Wi-Fi dans 6 bibliothèques

## Le SIGB<sup>1</sup>

Depuis février 2014, les 22 bibliothèques du réseau des Balises utilisent le logiciel V-Smart. La mise en place de notre logiciel commun a permis l'ouverture d'un nouveau portail, l'interrogation et la consultation de l'ensemble des fonds inventoriés.

### Perspectives

En 2016, d'autres structures vont intégrer le réseau et donc utiliser le logiciel v-smart comme la médiathèque de Cappelle-la-Grande ou le PLUS (Palais de l'univers et des sciences). Peu à peu, l'ensemble des unités documentaires ayant pour tutelle des villes de la Communauté urbaine rejoint le réseau des Balises.

## Dépenses / Budgets 2015

Comme l'ensemble des collectivités locales françaises, la Ville de Dunkerque reçoit nettement moins de subventions de l'État. En conséquence, le budget de fonctionnement de notre service a baissé de 11,5 % entre 2014 et 2015. La politique documentaire s'en retrouve impactée à hauteur de 14 %, les budgets consacrés aux acquisitions d'imprimés et multimédia étant passé de 205 742 € à 175 476 €. Nous avons fait le choix d'acheter moins de périodiques et de documentaires, afin de maintenir une offre équivalente dans les secteurs où les taux de rotation sont élevés.

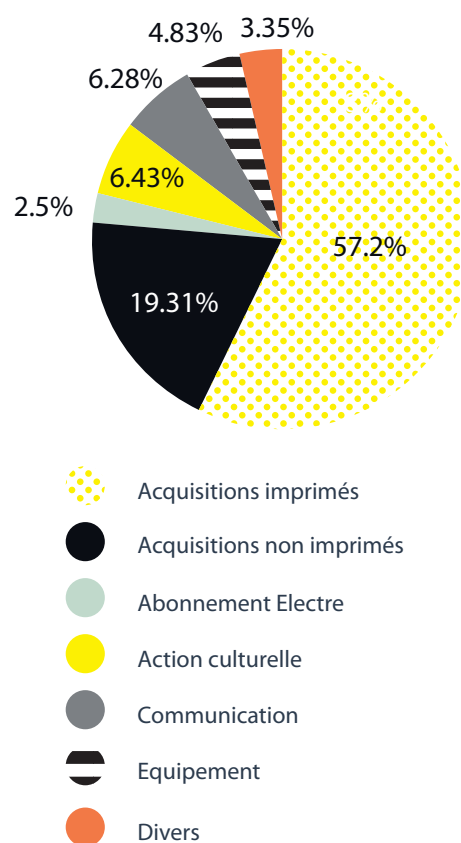
## Répartition budgétaire 2014 / 2015 par section

	Budget dépensé		% dépenses
	2014	2015	
Fonctionnement	256 940	229 334	95,82
Investissement	12 657	10 010	4,18
<b>TOTAL</b>	<b>269 597</b>	<b>239 344</b>	<b>100</b>

## Détail des dépenses de fonctionnement en 2015

Les acquisitions représentent 79 % des dépenses.

	Budget dépensé
Acquisitions imprimés	131 177,67
Acquisitions non imprimés	44299,49
Abonnement Electre	5 960
Action culturelle	14 746,17
Communication	14 407,47
Equipement	11 071,57
Divers	7672
<b>TOTAL</b>	<b>229 334,37</b>



## Détail des dépenses d'investissement 2015

Dépenses	Budget dépensé	% dépenses
Acquisitions patrimoniales	4330	43,25
Mobilier, équipement	5680,83	56,75
<b>TOTAL en euros</b>	<b>10 010,83</b>	<b>100</b>

## Perspectives

On note en 2016 une nouvelle baisse du budget de fonctionnement d'environ 9 %. À nouveau, nous ferons le choix de diminuer la part consacrée aux périodiques et aux documentaires, afin de permettre notamment, le maintien des acquisitions de DVD, dont les taux de rotation sont importants dans toutes nos bibliothèques.

## Budget total 2016

	Budget voté en 2016	%
Fonctionnement	192 450	95,1
Investissement	9 862	4,9
<b>TOTAL</b>	<b>202 312</b>	<b>100</b>

## Section d'investissement 2016

Dépenses prévisionnelles d'investissement	Budget	%
Acquisitions patrimoniales	4862	49,3
Mobilier, équipement	5000	50,7
<b>TOTAL en euros</b>	<b>9862</b>	<b>100</b>

## Section de fonctionnement 2016

Dépenses prévisionnelles de fonctionnement	Budget	%	évolution par rapport au budget dépensé en 2015 en %
Dépenses d'acquisitions d'imprimés dont périodiques	120 000,00	62,4	-8,5
Dépenses d'acquisitions de non imprimés dont abonnem Electre	40 000	20,8	-9,7
Action culturelle	9 900,00	5,1	-20,4
Communication	10 000,00	5,2	-30
Equipement	11 000,00	5,7	-0,6
Divers	1 550	0,8	-79,8
<b>TOTAL</b>	<b>192 450,00</b>	<b>100</b>	<b>-16</b>

# LES 4 COLLECTIONS

La répartition des fonds  
 La répartition des acquisitions  
 Le désherbage  
 Les périodiques  
 Les collections en accès indirect  
 Politique documentaire  
 Circuit du document

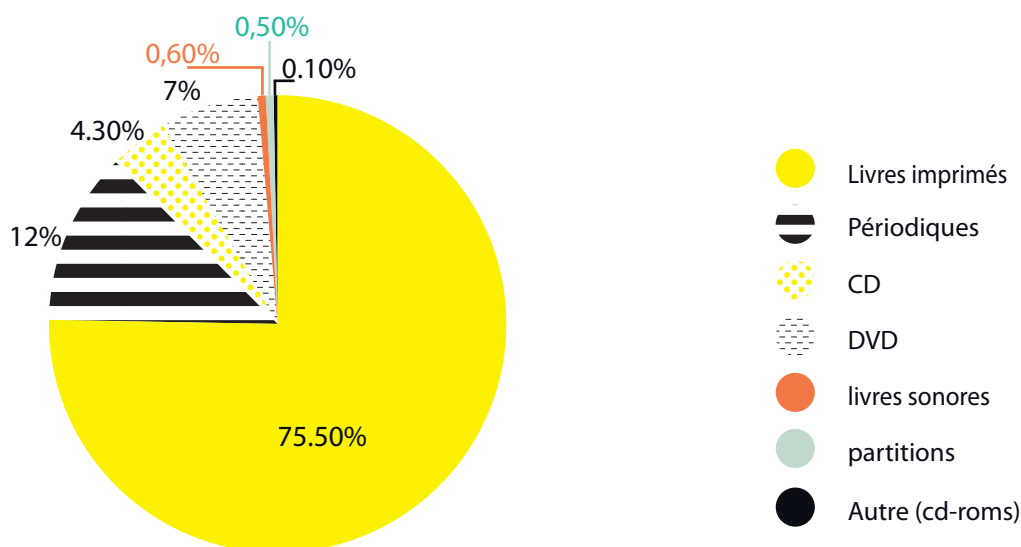
## La répartition des fonds

Type de document	Fonds au 31/12/2015 (en exemplaires)	Fonds au 31/12/2014 (en exemplaires)	Nb de documents acquis 2015	Dépenses d'acquisitions 2015 <i>en euros</i>	Dépenses d'acquisitions 2014 <i>en euros</i>
Livres en libre accès public	113139	134977	7610	108330	105 988
Livres magasin	26477	26357			
Documents sonores (CD)	6440	6680	625	8145	12 761
Livres Lus	920	960	6	(inclus dans livres)	
Vidéos (DVD)	10310	9630	842	36175	39 577
Périodiques en libre accès	17868	14932	266 abonnements (4691 UM)	22848	30 651
Périodiques magasin	2156	2124		0	0
Partitions	730	731	1	0	1000
CD-Roms	169	325	0	0	0
<b>Total documents</b>	<b>178209</b>	<b>195756</b>	<b>13775</b>	<b>175498</b>	<b>189 978</b>

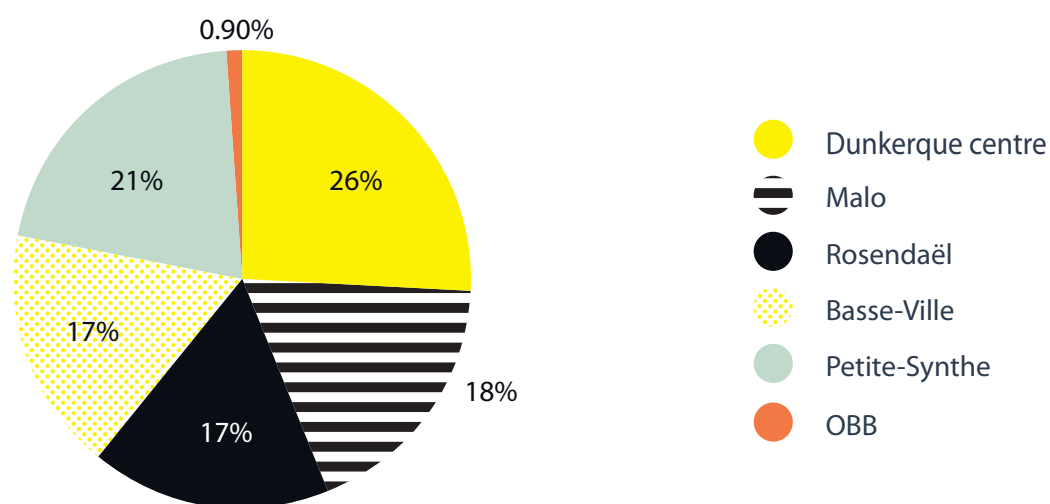
On comptabilise 149 575 documents en accès direct sur le réseau dunkerquois. C'est 10 % de moins que l'année dernière. Cela s'explique par un important travail de désherbage. Ces documents occupent 1679 mètres linéaires, sur une capacité de stockage maximum de 2255 mètres linéaires. (Nous avons gagné un peu d'espace avec la création de l'OBB et l'agrandissement de la BDS.)

Leur répartition reste constante : 62% de documents adultes (et ados) et 38 % de documents jeunesse, ou 61% de documents de fiction et 39 % de documentaires.

## Répartition des fonds en accès direct par support



## Répartition des fonds en accès direct par bibliothèque



## La répartition des acquisitions

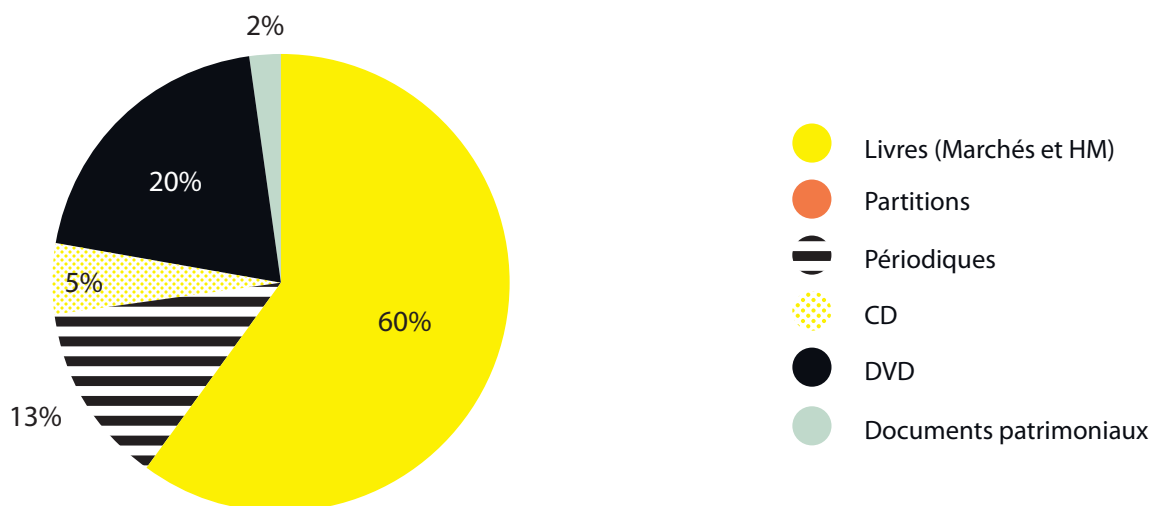
Nos dépenses d'acquisitions documentaires nous permettent d'établir une dépense moyenne de 2,53 € / habitant (contre 2,82 en 2014). Cela nous place tout juste au niveau de la moyenne nationale (2,43 € / habitant<sup>1</sup>, chiffre de 2013 valable pour les villes de 40 000 à 100 000 habitants).

Notons qu'avec les baisses budgétaires enregistrées en 2016, nous risquons fortement de passer sous cette moyenne nationale.

<sup>1</sup> Voir document « données chiffrées et comparées réseau dunkerquois/moyenne nationale-ministère de la culture et de la communication », en annexe.



### Dépenses d'acquisitions par support



### Répartition des dépenses d'acquisitions fictions / documentaires



Nos acquisitions de fiction, nettement majoritaires, sont plus importantes que l'année dernière (84% du total contre 74% en 2014) : nous espérons équilibrer au mieux l'offre et la demande, et nous placer au plus près des souhaits et des attentes du public.

## Le désherbage

	Livres et textes lus	Revues	CD	DVD et CD-rom	Partitions	TOTAL
Dunkerque	6275	1711	21	157	4	8168
Basse-Ville	2723	733	7	148	1	3612
Malo	3132	849	5	103	1	4090
Rosendaël	2525	543	40	39	3	3150
Petite-Synthe	6067	1075	228	215	10	7595
HLM	1187	241				1428
Plage	5	15				20
<b>TOTAL</b>	<b>21914</b>	<b>5167</b>	<b>301</b>	<b>662</b>	<b>19</b>	<b>28063</b>

Une vraie déforestation ! Cela s'explique par la suppression à l'inventaire des exemplaires non trouvés lors du récolement de 2014 (24 000 documents) et par le tri du fonds de notre ancien service aux collectivités (relocalisation, don, pilon), en plus du désherbage ordinaire et nécessaire.

## Les périodiques

Avec un budget de 22 848 €, nous sommes abonnés à 267 périodiques (206 pour les adultes, 61 pour les enfants) pour 192 titres. Le taux de rotation pour l'ensemble des périodiques du réseau est très variable d'un titre à l'autre. On note également une grande disparité des comportements (lecture sur place ou emprunt) sur le territoire : on emprunte moins de revues à Petite-Synthe qu'ailleurs, par exemple, et on consulte sur place à Malo davantage qu'à Rosendaël et qu'en Basse-Ville.

### Perspectives

Le budget a subi une baisse et l'an prochain il en subira une nouvelle. La mise en place, début 2016, de « Semaines de mesure de la consultation sur place des périodiques » nous apportera des données nouvelles sur les usages et pratiques. Nous pourrions ainsi affiner nos analyses et proposer une offre mieux adaptée à la demande.

## Les collections en accès indirect

Les collections en accès indirect sont conservées dans les magasins et réserves, à Dunkerque centre. Elles occupent 1660 mètres linéaires (sans compter les collections de la Société Dunkerquoise d'Histoire et d'Archéologie, que nous abritons). Les acquisitions patrimoniales en 2015 s'élèvent à 4 330 €. Elles se répartissent entre le fonds local et le fonds de bibliophilie contemporaine.

### Focus : les fonds patrimoniaux

Malgré l'incendie de 1929, les bibliothécaires successifs ont eu à cœur de poursuivre des acquisitions patrimoniales en cohérence avec les fonds secourus. 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 notamment le fonds Pierre Dhainaut, où se côtoient livres d'artistes et tirages courants.

En outre, les bibliothécaires ont à cœur, depuis plusieurs années, de développer un fonds de bibliophilie contemporaine. Les axes d'acquisition sont tournés vers les artistes locaux ou régionaux ; ils marquent l'engagement des bibliothécaires et leur soutien à la petite édition, la micro-édition et l'autoproduction.

### Perspectives

En 2016, des ressources internes seront remobilisées sur la mission patrimoniale de la bibliothèque, afin de proposer, notamment, des actions de médiation autour de ces fonds et de poursuivre le traitement des collections encore non inventoriées.

### 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 défraîchis (mais ne justifiant pas une mise au pilon), ou de documents plus récents, mais moins demandés par le public. Nous ne perdons pas de vue non plus un futur projet d'aménagement de médiathèque, dont les espaces permettraient 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.

### 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 essoufflé depuis quelques années. Aujourd'hui, ce fonds peut être emprunté, mais un projet reste à bâtir pour le valoriser.

Ces deux magasins totalisent 28 634 documents.

## Politique documentaire

En 2015, nous avons conçu des outils statistiques permettant un premier bilan d'usage des collections, afin de préciser le profil de chaque bibliothèque, et ainsi d'ajuster nos critères de constitution des fonds. Nous avons également mis en place les « fonds flottants » : finis les allers-retours systématiques de documents d'une bibliothèque à l'autre. Désormais ils sont automatiquement relocalisés là ils ont été rendus (à l'exception de certaines catégories comme les séries). Ce dispositif permet de faire baisser les flux de navette et offre une rotation naturelle des fonds.

## Perspectives

La réécriture de la politique documentaire s'impose depuis plusieurs années. Deux groupes de travail vont, en 2016, réactualiser et concevoir les documents qui encadrent la politique documentaire (schéma général d'orientation, plan de développement des collections et protocoles de sélection). Nous perfectionnerons ainsi nos outils d'analyse, dans l'objectif de constituer les fonds de la future bibliothèque (qui seront constitués à 60 % des collections actuelles du réseau) et de redéfinir l'offre des bibliothèques de proximité. Nous réfléchirons également à une nouvelle segmentation des collections en cinq pôles et aux ressources numériques qui viendront s'ajouter. À terme, nous offrirons une collection solide, rajeunie, populaire.

## Circuit du document

Le circuit du document, actuellement en refonte, a été raccourci. Le temps de mise à disposition d'un document commandé a été réduit (de plusieurs mois à trois semaines en moyenne). Si la baisse de nos budgets l'explique partiellement, nous pouvons aussi constater une meilleure efficacité du service, qui progressera et gagnera en efficience grâce à la prise de fonction d'un responsable de cette unité.

## Le traitement physique des collections

Toutes nos acquisitions passent par plusieurs opérations d'équipement : renfort et protection des livres, CD, DVD et documents patrimoniaux, plastification des documents, découpes de films adhésifs, pose de charnières, d'antivols et de rondelles de propriété... On estime à 4 € le coût moyen par document d'un équipement complet. Par souci économique, il a été convenu d'alléger l'équipement de certains documents, comme les livres de poche, fragiles et fortement exposés aux dégradations rapides.

Par ailleurs, nos collections patrimoniales font l'objet d'un entretien régulier : elles sont aspirées, dépoussiérées, cirées... depuis plus de 20 ans par un agent de bibliothèque aux petits soins. Si elles sont actuellement exposées à des variations de température et d'hygrométrie importantes, ce traitement permet au moins de limiter le développement de moisissures.

## Le traitement SIGB

Le traitement des documents dans le SIGB consiste, après import des notices présentes dans les bases de données BNF ou Electre, à vérifier et corriger les zones UNIMARC des documents, à les indexer selon la classification Dewey, pcdm4 et Rameau. Pour certains documents spécifiques, les bibliothécaires créent des notices. C'est notamment le cas pour les songbooks (partitions reliées) et les documents patrimoniaux, dont les notices ne peuvent être récupérées depuis les catalogues collectifs ou bases de données. Les bibliothécaires veillent à la cohérence des autorités concernant les tables des auteurs ou des vedettes-matières et finalisent l'exemplarisation des documents. Le temps de traitement est variable selon l'expérience, l'expertise et l'efficience de chacun.

En 2015, 16 837 documents ont été traités (47% de livres, 44% de revues, 9% de CD/DVD), avec un import de 7 313 notices (5 260 via Electre, 2 113 via la BNF et 1 046 via CVS, l'un de nos fournisseurs dans le cadre des marchés publics).

## Nettoyage du catalogue

La migration des catalogues de chaque bibliothèque des Balises pose des problèmes d'uniformité. Plusieurs outils ont donc été créés et mis en ligne à l'attention de l'ensemble des bibliothécaires du réseau : des modèles de grilles UNIMARC par type de document, des fiches procédures pour l'import de données par le biais d'Electre ou de la BNF, des listes de thématiques pour l'indexation des documents etc. Aussi, depuis avril 2015, une équipe corrige les notices, supprime les doublons, adapte l'indexation... pour que les recherches bibliographiques donnent des résultats optimaux : les bibliothécaires dunkerquois sont très mobilisés pour réaliser ce travail qui profite à tous.

## Focus : Vers un classement plus intuitif

Dans le cadre de la simplification du catalogage et dans un souci de valorisation des collections, plusieurs chantiers de recotation ont été lancés en 2015 :

- Les collections jeunesse sont reclassées et signalées en fonction de l'âge de l'enfant (0/3 ans- 3/6- etc...).
- Les fonds de CD de musique sont eux aussi mieux signalés. Chaque genre, auparavant caractérisé par un chiffre, est désormais caractérisé par une couleur.

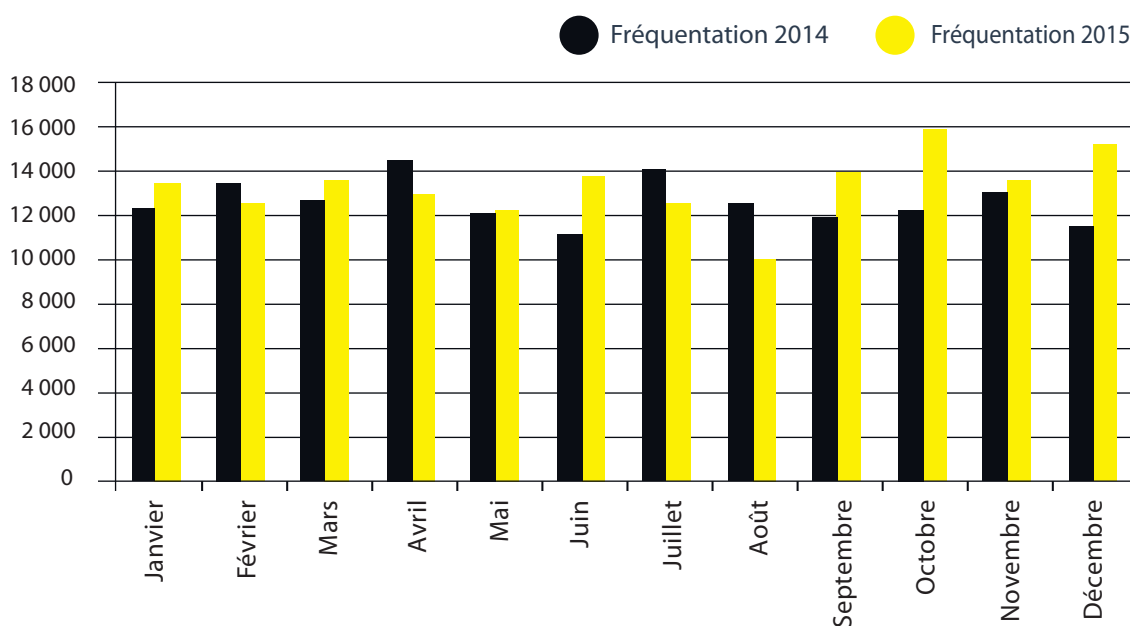
Ces nouvelles normes de cotation s'appliquent directement aux nouvelles acquisitions, mais c'est l'ensemble du fonds qui doit être recoté rétrospectivement, ce qui implique un travail important.

Il est également prévu d'engager la recotation des collections de bandes dessinées du secteur adultes. Elles sont actuellement classées par nom de scénariste, alors qu'il est désormais plus pertinent, face aux tendances de la production éditoriale et aux habitudes des usagers, de les ranger par titre de série (comme c'est déjà le cas pour les BD jeunesse).

En 2014, une petite révolution a eu lieu dans l'agglomération dunkerquoise : la communauté urbaine a mis en réseau les bibliothèques de ses 18 communes. Avec un logiciel de gestion commun, les bibliothèques proposent un catalogue unique et des services harmonisés. En mai 2015, les usagers ont découvert le site Internet des Balises, qui héberge le catalogue et offre des services tels que la réservation en ligne. Associé à une carte unique et à un service de navette, ce service permet à chaque usager de faire venir à lui les documents de son choix. Une grande campagne de publicité a permis d'attirer un nouveau public, qui a découvert la gratuité totale (pourtant acquise depuis 2010 à Dunkerque). Le comportement des usagers a déjà commencé à évoluer : le nombre de réservations a explosé, et on constate que les lecteurs circulent davantage d'une bibliothèque à l'autre. Le phénomène s'accroîtra encore probablement l'an prochain.

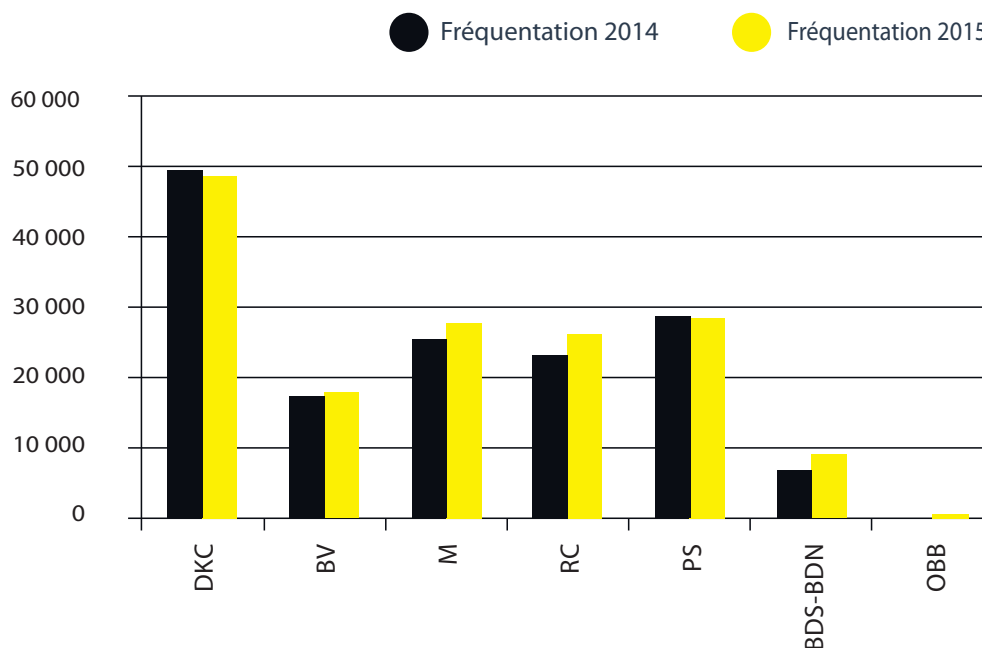
## La fréquentation

### Fréquentation 2014 / 2015 du réseau de Dunkerque



La fréquentation des bibliothèques est un indicateur de leur adéquation aux attentes des publics, et de leur utilité en général. C'est pourquoi elle est surveillée de près, faisant l'objet de nombreuses observations statistiques. Avec 158 840 entrées, notre fréquentation est légèrement en hausse (+5,4%). L'augmentation est très visible au mois de juin, dans la foulée de la mise en service du portail, et de nouveau en septembre. La baisse pendant les mois d'été s'explique par la fermeture du réseau en alternance et par la fermeture de Dunkerque centre une semaine complète à cause d'un dégât des eaux.

## Fréquentation 2014 / 2015 par bibliothèque



Dunkerque centre = 49 020 entrées (-1,2%)

Petite-Synthe = 28 541 entrées (-0,3%)

Malo = 27 810 entrées (+9,1%)

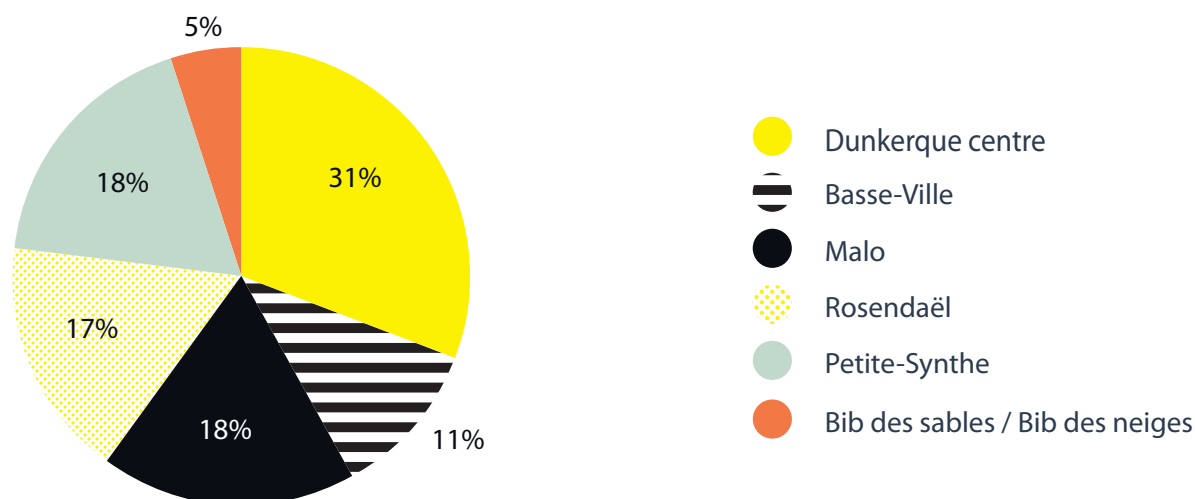
Rosendaël = 26 219 entrées (+12,9%)

Basse-Ville = 17 866 entrées (+4,2%)

Bibliothèque des sables = 8 988 entrées (+37,6%)

La répartition des entrées est restée sensiblement la même que l'année dernière. Dunkerque centre reste la bibliothèque qui accueille le plus grand flux (31% des entrées sur le réseau). En plus des facteurs favorisant cités dans la première partie, de nombreuses rencontres (FIL, manifestations, réunions de travail...) expliquent sa fréquentation élevée. La bibliothèque des sables affiche une belle progression : elle a bénéficié de nouveaux locaux et d'un mois d'ouverture supplémentaire, en septembre. L'open bar bibliotheek n'a ouvert ses portes que fin novembre 2015.

## Répartition de la fréquentation par bibliothèque en 2015



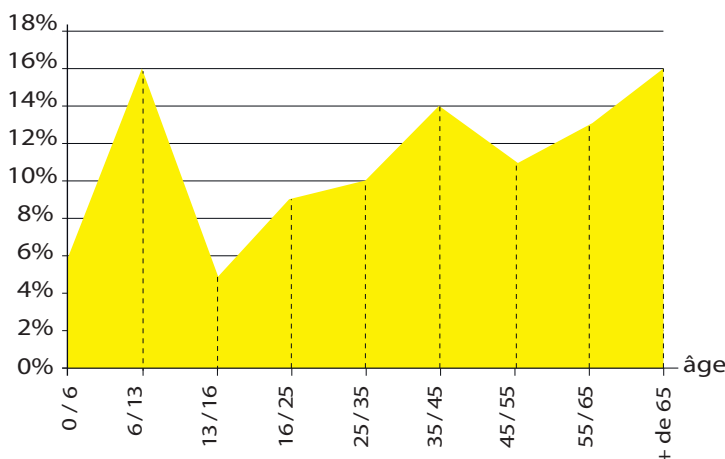
## Les inscrits et les emprunteurs

Le nombre d'inscrits actifs, c'est-à-dire dont l'abonnement est à jour au 31 décembre 2015, est de 7493 (11,3% de la population du « petit » Dunkerque). Ce chiffre servira de référence pour les comparaisons ultérieures<sup>1</sup>. Parmi eux on compte 2 136<sup>2</sup> nouveaux inscrits. C'est une hausse de 15 % par rapport à l'année précédente ! On peut y reconnaître l'influence des Balises, de la communication mise en place par la Communauté urbaine, et des nouveaux services proposés, comme la carte unique, qui donne accès à toutes les bibliothèques des Balises. Il faut par ailleurs savoir que les anciennes cartes ont été systématiquement remplacées par cette carte unique. Le réseau dunkerquois a ainsi distribué 6 900 cartes à ses lecteurs, sur un total de 19 932 (avec de nombreuses fusions de cartes pour les lecteurs qui étaient inscrits dans plusieurs communes).

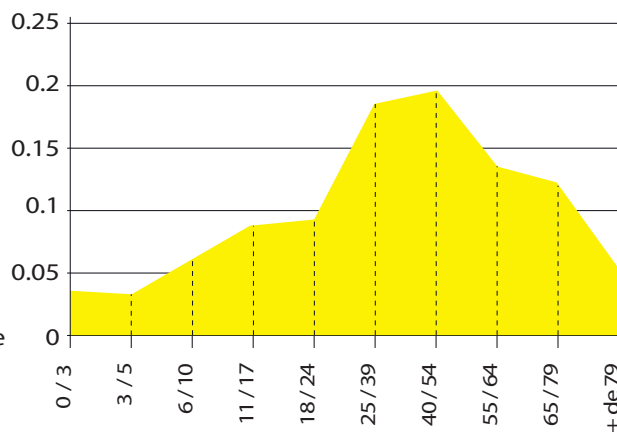
Le nombre d'emprunteurs actifs sur le réseau dunkerquois, c'est-à-dire qui ont effectué au moins un emprunt dans l'année, est de 6 656<sup>3</sup> au 31 décembre, ce qui représente 10 % de la population dunkerquoise. Nous avons donc encore une belle marge de progression par rapport à la moyenne nationale de 2013 qui est de 12.6%.

### Origine et profil des inscrits

Répartition des inscrits par classe d'âge



Répartition des habitants de Dunkerque par classe d'âge en 2012



On observe une très bonne représentation des 6-13 ans, puis une chute dans la tranche des 13-16 ans ; la fréquentation remonte progressivement, avec un deuxième pic chez les 35-45 ans. Elle recule de nouveau, puis remonte avec une bonne fréquentation des plus de 65 ans. Cette répartition par âge est comparable à la répartition nationale.

Ces observations sont à mettre en parallèle avec la population dunkerquoise.

Parmi les inscrits actifs, on compte 65% de femmes et 35% d'hommes. C'est évidemment surtout parmi le public adulte que la répartition par sexe est inégale.

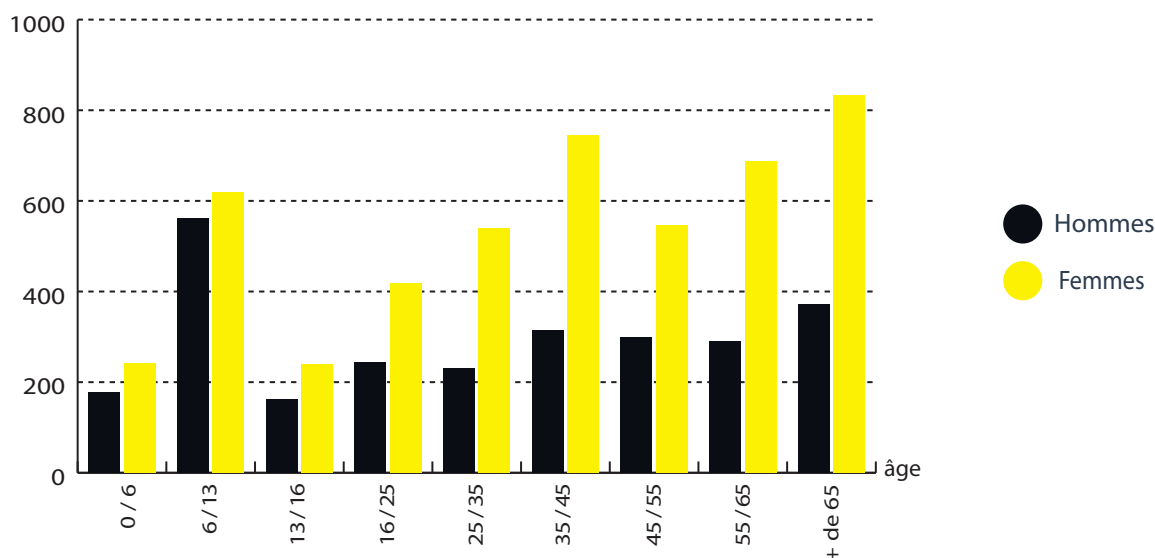
<sup>1</sup> La comparaison sera maintenant possible à partir de 2015 puisque les modes de calculs seront désormais identiques d'une année à l'autre. En effet, les statistiques sont tirées du logiciel V-insight, connecté à notre SIGB V-smart. Il nous permet désormais de créer des requêtes identiques d'une année à l'autre pour le réseau dunkerquois et pour l'ensemble du réseau des Balises.

<sup>2</sup> Par comparaison, les nouveaux inscrits en 2015 sont de 6 647 sur le réseau des Balises. Les nouveaux inscrits sur le réseau dunkerquois représentent 31% du total des nouveaux inscrits au réseau des Balises.

32 <sup>3</sup> Par comparaison, les emprunteurs actifs du réseau des Balises étaient 19183 (les emprunteurs actifs dunkerquois représentent 34% du total des emprunteurs sur le réseau des Balises).



Répartition des inscrits par âge et par sexe



80% des inscrits actifs sur le réseau dunkerquois sont des habitants de Dunkerque, 17% de la Communauté urbaine et 3% de communes hors Communauté urbaine.

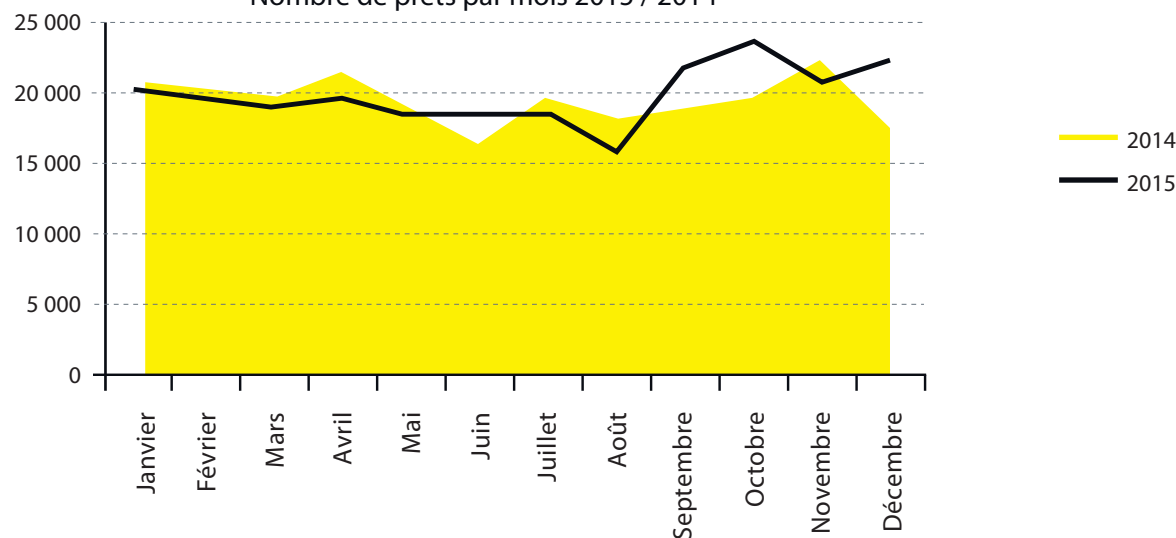
## Les prêts

Le nombre total des prêts (et des renouvellements de documents) s'élève en 2015 à 240 535.

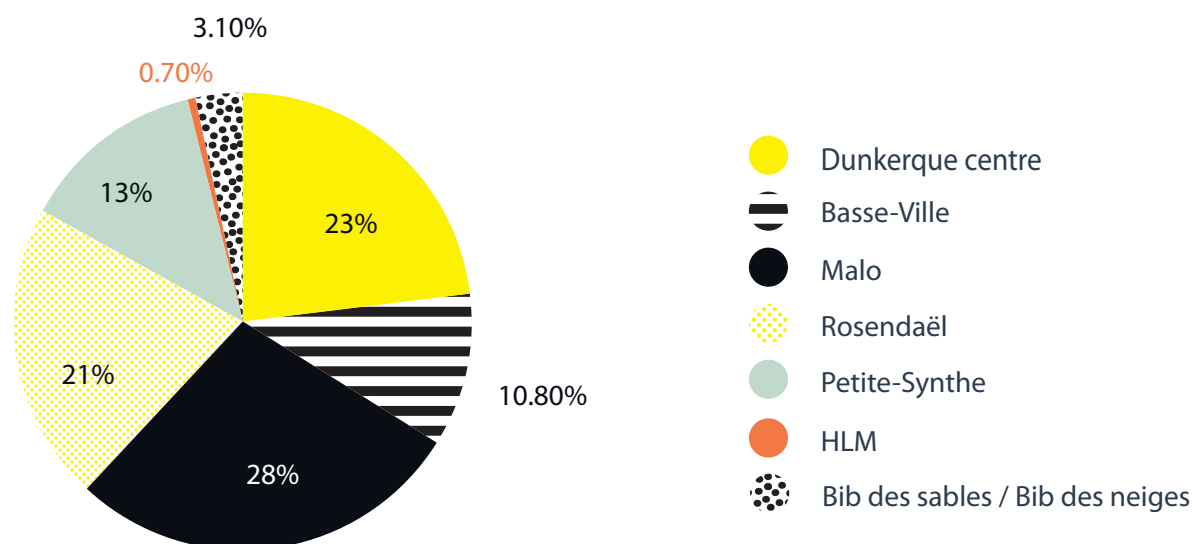
Ce chiffre est légèrement en hausse, surtout à partir de septembre 2015. C'est la première fois depuis 2009 que la tendance s'inverse. C'est d'autant plus remarquable que nous avons presque cessé, cette année, de faire des dépôts aux collectivités (cela représentait un volume de transactions important).

Cette hausse des prêts ne correspond pas à la tendance nationale où le nombre de prêts baisse lentement mais depuis plusieurs années.

Nombre de prêts par mois 2015 / 2014



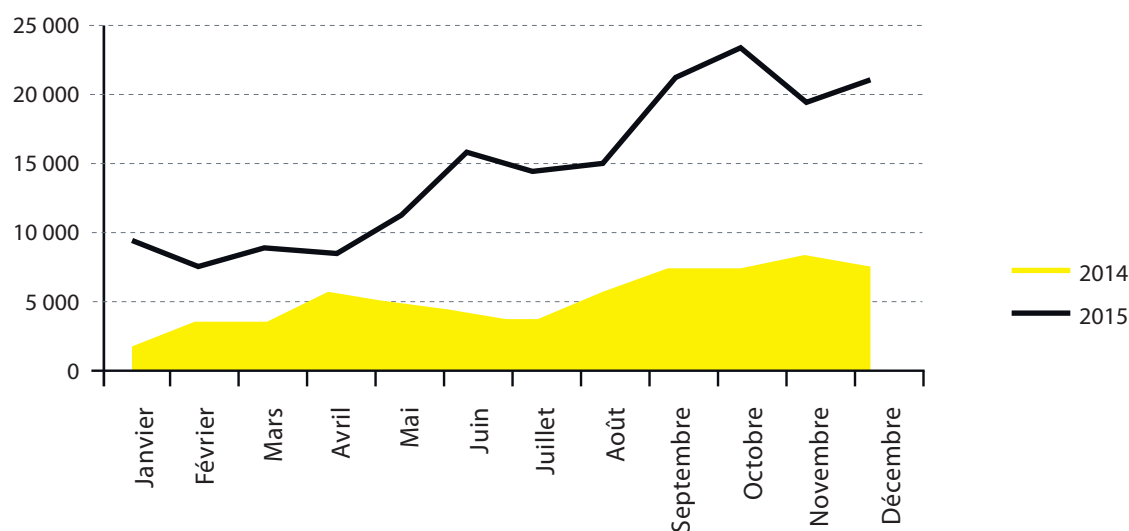
### Répartition des prêts par bibliothèque en 2015



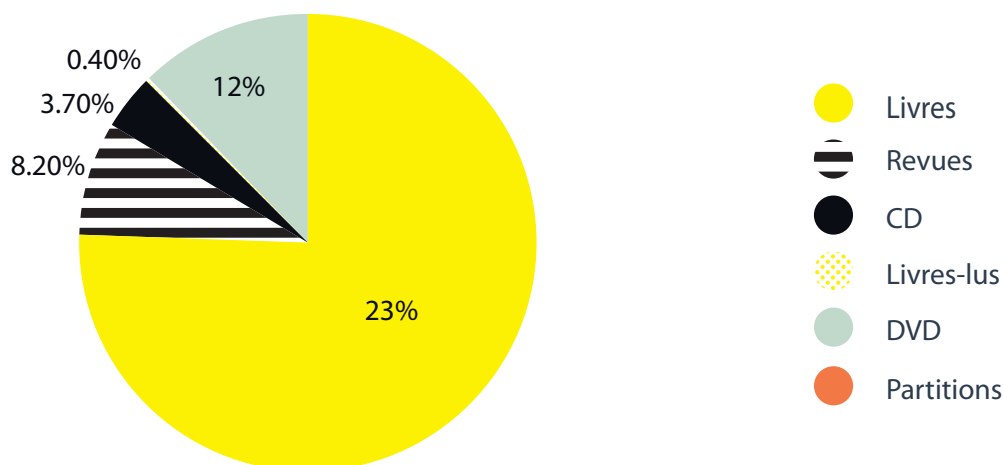
Les prêts se répartissent inégalement selon les bibliothèques. Certaines bibliothèques ont une activité de prêts-retours relativement faible, comme Petite-Synthe ; elles sont par contre performantes dans la consultation sur place. Les bibliothèques du secteur Est ont un profil inverse : on y séjourne peu mais on vient régulièrement y faire le plein de documents.

Les réservations ont, pour leur part, augmenté de manière exponentielle depuis l'année dernière : +177% ! (17 615 contre 6 353 réservations en 2014). C'est le résultat de la mise en ligne du portail des Balises, qui permet de faire des réservations à distance sur l'ensemble du réseau communautaire. Les réservations sont réalisées à 30 % de façon autonome sur le site Internet ; les autres sont faites par les bibliothécaires, à la demande des usagers lors de leurs passage en bibliothèque.

### Nombre de réservations par mois 2015 / 2014



### Répartition des prêts par support



### La rotation de nos fonds<sup>1</sup>

Support / type de document	Taux de rotation des fonds 2014	Taux de rotation des fonds 2015
Totalité du fonds du réseau	1,19	1,34
Documentaires	0,99	1,27
Fictions	1,61	1,9
Livres adultes	1,12	1,66
Livres Jeunesses	1,16	0,78
Périodiques	1,19	1,1
CD	1,03	1,3
DVD	2,7	2,8

Globalement, notre fonds est sorti un peu plus que l'année dernière, puisque nous enregistrons davantage de prêts, tout en ayant moins de documents. Cependant, l'écart entre les taux de rotation par public s'est accentué. Le taux de rotation des livres adultes est ainsi passé de 1,12 à 1,66, alors que celui des livres jeunesse est passé de 1,16 à 0,78 (cette baisse s'explique par l'arrêt des dépôts du service socio-éducatif). Les périodiques sortent légèrement moins qu'en 2014, mais on observe une grande disparité selon les titres. Les CD et DVD sortent légèrement plus qu'en 2014.

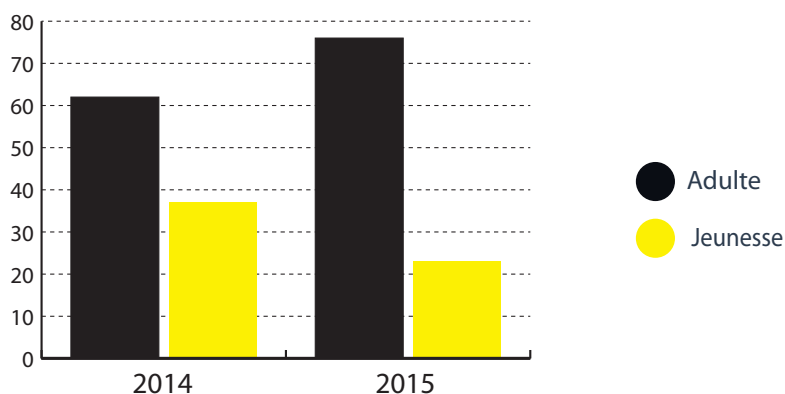
### Focus : le taux de rotation

Le calcul du taux de rotation permet de donner une idée de l'adéquation entre l'offre et la demande. Pour calculer le taux de rotation d'un segment donné, on prend le nombre de prêts sur une année et on le divise par le nombre total de documents disponibles dans ce même segment. Le résultat s'exprime par un nombre, dont la lecture est simple : un taux de 1 signifie que le nombre de prêts est égal au nombre de documents prêtables. Un taux inférieur à 1 signifie qu'il y a eu moins de prêts que de documents prêtables, et inversement un taux supérieur à 1, veut dire qu'il y a eu plus de prêts que de documents prêtables. Donc, plus le taux de rotation est grand, plus on peut considérer que le segment étudié rencontre son public. Ces chiffres sont des indicateurs intéressants, mais doivent être croisés avec d'autres outils d'évaluation car ils ne prennent pas en compte la consultation sur place.

<sup>1</sup> L'indicateur utilisé est le taux de rotation = nombre de prêts / nombre de documents empruntables

Le constat est sans appel : nos usagers ont une nette préférence pour la fiction : 70% des prêts concernent les romans (etc.). Si nos fonds en libre accès sont encore un peu en décalage (61% de fiction - 39% de documentaires), nos choix budgétaires vont dans le bon sens puisque 84 % des dépenses d'acquisition sont consacrées à la fiction.

Répartition des prêts par publics



### La navette

Le transport des documents s'est accéléré entre les différentes bibliothèques du réseau dunkerquois et des Balises. Environ 83 000 documents ont été envoyés d'une de nos bibliothèques vers une autre (de notre réseau ou du réseau des Balises). Le réseau dunkerquois a réceptionné environ 81 700 documents de l'ensemble du réseau. Les bibliothèques du secteur Est et de Dunkerque Centre sont celles dont le flux de document est le plus dense (départs-arrivées de documents).

### Perspectives

Pour mieux ajuster notre offre à la demande, nous devons acquérir une meilleure connaissance du territoire et des publics et généraliser nos premières démarches d'enquête. Celle réalisée auprès des habitants de Petite-Synthe (voir page) confirme que cette bibliothèque de quartier est considérée à la fois comme un lieu de loisirs et comme un espace-ressource, notamment par les enfants qui viennent volontiers y faire leurs devoirs. Les publics qui la fréquentent ont indiqué qu'ils aimeraient bénéficier d'un service d'aide aux devoirs, et participer à des ateliers numériques pour s'initier à l'informatique et apprendre les langues étrangères. Mais il ressort aussi que beaucoup d'habitants ne connaissent pas la bibliothèque. Ce sont autant d'informations qui guident désormais nos actions. Par ailleurs, des enquêtes sont en cours dans le domaine de l'action culturelle, avec la distribution systématique d'un questionnaire aux participants.

## Services en ligne et ressources électroniques

Services en ligne	2013	2014	2015 <sup>1</sup>
Demandes d'inscriptions à distance	64	65	445 <sup>2</sup>
Demandes d'inscriptions à distance validées	64	65	194
Nombre de suggestions d'achat à distance	214	201	44 <sup>3</sup>
Nbre de réservations à distance			5358 <sup>4</sup>
Nbre de visites sur le portail	27901	25179	65438 (depuis mai 2015)
Nbre de connexions à l'espace personnel			16004 <sup>5</sup>
Nbre d'accès professionnels à Electre	8	9	5
Nbre de notices importées	NC	9733	8419
Accès WIFI (nb connexions)	70	257	730

### Lesbalises.fr

Le portail des Balises est opérationnel depuis mai 2015, date de lancement de la carte unique et de la navette communautaire. Un infothécaire employé par la communauté urbaine est en charge de l'administration du portail depuis février 2015.

Le portail offre les services classiques de consultation du catalogue, de réservation et de consultation du compte lecteur, de prolongation de documents, ainsi que des informations portant sur l'agenda culturel, des sélections littéraires et documentaires... La prochaine étape est l'intégration de ressources en ligne (presse numérique, ressources d'autoformation, offres de ressources en streaming etc.) pour enrichir l'offre du site, diversifier les usages et attirer de nouveaux publics.

### Connexions Wi-fi

En 2015, les bibliothèques dunkerquoises proposent désormais toutes des accès Wi-Fi. On dénombre 342 usagers et 730 connexions sur l'ensemble du réseau, en 2015. Ce service reste encore à médiatiser et à qualifier. En effet, la politique de sécurité informatique de la collectivité restreint considérablement les accès et de nombreux usages ne sont pas possibles, ce qui provoque invariablement la déception des usagers.

<sup>1</sup> Le portail des Balises a été mis en ligne au cours du mois de mai 2015

<sup>2</sup> Demandes d'inscriptions au réseau dunkerquois avec la carte des Balises.

<sup>3</sup> Les demandes de suggestions d'achats ne sont plus réalisées à distance depuis mai 2015 puisque le nouveau Portail des Balises ne le permet pas (le portail est communautaire mais l'organisation de la politique documentaire est propre à chaque commune). Les demandes de lecteurs sont désormais réalisées sur place, directement à l'accueil des bibliothèques (voir partie Usages 5.3)

<sup>4</sup> Depuis mai 2015 le portail permet de réserver parmi l'ensemble des documents du réseau élargi (Balises) Ici, il s'agit du nombre des réservations à distance (réservations/documents Ville de Dk)

<sup>5</sup> Il s'agit du nombre de connexions à l'espace personnel par les lecteurs ayant une inscription à jour sur le réseau dunkerquois uniquement.

## Espace multimédia (Petite-Synthe)

Cette salle fonctionne en accès libre et autonome. En 2016, elle sera animée par un agent en contrat aidé qui mettra en place, des ateliers de formation : traitement de texte, tableurs, CV, réseaux sociaux... accessible à partir de 12 ans. On compte 2432 utilisations de cet espace en 2015.

Le public de cette salle informatique se compose de :



# NOS ACTIONS VERS LES PUBLICS

L'action culturelle  
L'action éducative  
L'action 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 et 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.

En 2015, l'action culturelle a pris sa vitesse de croisière, l'action éducative a été marquée par la mise en place des NAP<sup>1</sup> et l'action sociale prend son envol, avec notamment des interventions en maison de retraite et le démarrage d'un travail en direction des demandeurs d'asile (en partenariat avec l'ADOMA).

## L'action culturelle

Nous avons le sentiment qu'en 2015 un équilibre a été trouvé, avec des rendez-vous réguliers qui trouvent leurs publics (*Les doigts pleins d'encre, Des mots doudoux...*) et des participations à des événements nationaux, dont la fréquentation est en baisse et qu'il faudra songer à repenser (*Printemps des Poètes, Mois du film documentaire*).

Si le nombre total d'actions a légèrement baissé, le nombre de participants a en revanche augmenté (61 personnes en moyenne contre 54 en 2014). C'est le résultat d'une recherche d'efficacité, comme le fait, par exemple, de reproduire des actions pour limiter les temps de préparation.

Nous avons soigné le développement des partenariats, en mettant l'accent sur l'échange de savoir-faire. Le Studio 43, par exemple, est venu animer un atelier « Stop motion » à Petite-Synthe tandis que nous avons réalisé une lecture lors d'une projection au cinéma. Nous avons renforcé notre lien avec le Bateau Feu : des actions montées à l'OBB ou sur le réseau, en lien avec les spectacles (atelier danse avec Gilles Verièpe, rencontre thématique avant le spectacle *La Belle*, apéro livres spécial Mozart au moment des représentations des *Noces de Figaro...*).

Type d'action	Nombre d'actions culturelles	Nombre de personnes touchées
Exposition	3	3253 <sup>1</sup>
Conférence, rencontre, lecture	35	529
Projection	5	36
Séance de conte	17	470
Club de lecteurs, atelier d'écriture	17	97
Fête, festival, salon	6	352
Autres	26	1 036
Actions hors les murs (incluant la bibliothèque des neiges)	17	1 955
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>7 728</b>

Bibliothèque	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Dunkerque centre	21	470
Basse-Ville	21	225
Petite-Synthe	24	3 321 <sup>1</sup>
Malo	16	374
Rosendaël	13	200
Bibliothèque des sables	8	475
OBB	6	208
Hors-les-murs (incluant la bibliothèque des neiges)	17	1 955
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>7 728</b>

### Focus : Juledmond

En 2015, le réseau des bibliothèques a lancé son premier prix littéraire : le Juledmond. La sélection est calquée sur celle du Goncourt, avec huit romans en compétition. Nous avons réuni un jury composé de 17 lecteurs (dont deux libraires du Furet du Nord, partenaire de l'opération) et du président du jury, l'écrivain dunkerquois Maxime Gillio. Deux agents du département langues et littérature ont organisé les rencontres. Au fil de trois rendez-vous organisés entre le 8 octobre et le 13 novembre, les membres du jury ont élu le roman de Nathalie Azoulai, *Titus n'aimait pas Bérénice*, qui a par ailleurs reçu le prix Médicis. Le résultat a été annoncé lors d'une soirée publique qui a réuni une trentaine de personnes, le clou de l'opération ayant eu lieu un peu plus tard, le 8 janvier 2016, lors d'une soirée littéraire autour de la lauréate et de son éditeur (le directeur des éditions P.O.L). Cette soirée a attiré une cinquantaine de personnes à la bibliothèque et a été relayée dans la Voix du Nord.

### Focus : Café langues

Le Café Langues « Nice to meet you » a eu lieu deux fois à la bibliothèque de Dunkerque centre en 2015. Les deux rencontres ont été un succès, comptabilisant une quarantaine de personnes présentes. Cette animation a permis de valoriser les collections de livres en langues étrangères du réseau et a mis en avant le dynamisme d'une association du territoire dunkerquois. Le développement des langues sur le littoral étant un des objectifs de la Ville de Dunkerque, cette collaboration entre la bibliothèque et l'association café langues devrait se poursuivre.



Les bibliothèques ont une forte présence hors les murs, à l'occasion des temps forts qui rythment la vie de la cité : *Dunkerque en survêt*, *le Marché de Noël de l'art*, *Dunkerque la féérique*, *le salon des seniors*, *Festifort*... Chacun de ces événements est l'occasion de renforcer la présence des bibliothèques sur le territoire, parmi les autres acteurs culturels, éducatifs et sociaux, et de promouvoir les nombreuses activités réalisées sur le réseau. Cette ouverture sur la ville doit encore croître dans les années à venir.

### Focus : la Bibliothèque des neiges

Les bibliothèques s'associent depuis de nombreuses années à *Dunkerque la féérique*, le dispositif municipal d'animations en période de fêtes de fin d'année. Jusqu'ici nous organisons des spectacles dans une salle de l'hôtel de ville ; cette année notre participation a pris une toute autre tournure, avec l'installation d'une bibliothèque éphémère dans un chalet, au cœur du marché de Noël. La bibliothèque des neiges a fonctionné du 12 au 24 décembre, du mercredi au dimanche. Pour cette première fois, le bilan est assez positif : fréquentation de 398 personnes, 237 personnes présentes aux animations, 7 nouvelles inscriptions et 156 prêts. Nos paniers de Noël (des pochettes-surprise constituées de quatre documents sélectionnés selon une thématique) sont partis comme des petits pains.

Notre présence au marché de Noël 2016 est probable, mais il serait préférable de disposer d'un emplacement plus propice à nos activités (plus calme). Partager le chalet avec un libraire est une piste de réflexion, car les visiteurs ont du mal à comprendre une proposition non marchande au milieu du marché.

## L'action éducative

2015 est la première année pleine où nous avons travaillé uniquement sur des projets co-construits, ce qui contribue à expliquer la baisse du nombre total d'actions par rapport à l'année précédente. Nous avons également arrêté le système des dépôts documentaires dans les écoles, et incitons à la place les enseignants à utiliser une carte « pro » ou « collectivité », qui leur offre des conditions plus confortables qu'une carte individuelle (60 ou 150 documents pour une durée d'emprunt de trois mois). Il faut noter que l'équipe a été longuement mobilisée sur la préparation des NAP et de l'Académie d'été et qu'en conséquence, elle a conduit moins de projets sur le temps scolaire, au profit du temps périscolaire. En effet, 2015 est l'année de la mise en place de l'aménagement des rythmes scolaires, et donc d'une nouvelle politique de projets se déroulant dans les écoles, sur les temps dévolus aux NAP. Deux agents de l'action éducative se sont investis dans ces ateliers en proposant deux projets : une découverte de la presse et de l'univers du journalisme avec *Le Canard enchanté* et la création d'un album jeunesse avec *Dans l'univers de Léon et Guillemette*. Ils ont rencontré quelques difficultés au début (problèmes matériels, gestion de salles, groupes d'enfants hétérogènes...) avant de trouver une offre et un rythme adaptés à ce nouveau cadre. En 2016, ils proposeront des actions plus simples, basées sur la découverte d'auteurs et sur des jeux autour du livre, en ciblant surtout les élèves des écoles maternelles.

### Focus : l'Académie d'été

Ce dispositif est une action municipale ayant pour objectif de permettre à des enfants en situation d'échec scolaire de reprendre confiance en eux. Les bibliothèques, comme d'autres services municipaux, ont proposé un projet intitulé « Enquête à Dunkerque » qui a amené les enfants à redécouvrir leur ville à travers des visites et des rencontres.

Les enfants ont rendu compte de leurs découvertes sur un blog<sup>1</sup>. Si les résultats sont indéniables du côté des participants (développement de la culture générale, des compétences à l'écrit, des capacités d'intégration dans un groupe...), ils sont à mettre en regard des moyens considérables mis en œuvre pour le bénéfice de cinq enfants : 350 heures de travail et trois agents mobilisés à tour de rôle pendant deux semaines en juillet. Ce bilan doit nous interroger sur notre participation en 2016, les bibliothèques n'ayant pas les moyens de mobiliser des agents sur des temps aussi longs.

### Focus : l'aide aux BCD

Renforcer la présence du livre dans les écoles étant une des missions du service éducatif, il propose son expertise aux bibliothèques des écoles dunkerquoises. En 2015, l'élémentaire Lamartine et la maternelle Victor Hugo ont bénéficié d'un diagnostic portant sur les collections, les espaces et les usages de leur BCD. Au menu : désherbage, examen des lacunes, réaménagement, décoration... Un don de livres est proposé pour pallier les lacunes du fonds, lequel peut s'enrichir ponctuellement des emprunts autonomes des enseignants, grâce à la carte collectivité au nom de la BCD et de chaque enseignant qui en fait la demande. Ce service nouveau, encore méconnu, est à médiatiser.

#### Actions éducatives 2015

Bibliothèque	Nbre d'actions	Nbre de personnes touchées
Dunkerque centre	5	119
Basse-Ville	2	41
Petite-Synthe	8	211
Rosendaël	6	147
Malo	35	910
Hors-les-Murs	50	703
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>2 131</b>

Type d'action	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Ecole et cinéma	4	130
Collège et cinéma	1	21
Expertises BCD	2	2
Musée à la page	2	55
Projets « s'orienter dans la bibliothèque, donner le goût de lire »...	7	212
Ateliers, jeux autour du livre	3	55
Projet « Facile à lire et à comprendre »	3	71
Comités de lecture, présentations de romans...	17	393
Parcours cirque	3	99
Rencontre avec un auteur	3	103
Projets Léon et Guillemette et le Canard enchanté (hors NAP)	6	146
Visites découvertes	24	576
Nouveaux ateliers périscolaires	31	268
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>2 131</b>

La forte augmentation des actions hors-les-murs est essentiellement due à l'aménagement des rythmes scolaires, mais aussi à notre retour dans les classes pour certains projets.

## L'action sociale

Nous appelons « action sociale » l'ensemble des actions culturelles dirigées vers des publics éloignés de la culture ou de la lecture, établies en partenariat avec des structures associatives, socio-éducatives, socio-culturelles, médicales, paramédicales, pénitentiaires, etc. Les actions inclusives (avec la participation à nos actions culturelles de publics ciblés, ou mieux encore la co-construction de ces actions avec eux) sont un des objectifs en cours de développement. Elles ne sont pas comptabilisées dans les tableaux ci-dessous, mais dans ceux de l'action culturelle.

Notre action sociale a progressé en 2015 :

- **Renforcement de nos interventions à la maison d'arrêt**, avec la présence d'un bibliothécaire une fois par semaine pour former le bibliothécaire-détenu, et être à l'écoute des besoins des usagers. A cela s'ajoutent 16 séances de lecture à voix haute.

- **Intervention auprès des résidents de la maison de retraite « Ma maison »** à Rosendaël : les bibliothécaires viennent présenter aux résidents des livres en grands caractères. Mis en place au printemps 2015, ce rendez-vous trimestriel touche une dizaine de personnes par séance.

- **Poursuite du projet « Musée à la page »** : deux visites co-construites avec le LAAC, destinées à des personnes en situation de handicap intellectuel.

- **Travail avec les demandeurs d'asile** grâce à un partenariat avec l'Adoma, afin de sensibiliser ces personnes à nos services : douze inscriptions en bibliothèque.

- **Projet *Des livres et nous !*** : une action au long cours avec la maison de quartier de l'île Jeanty, qui met l'accent sur la parentalité, au moyen d'un atelier de création de livres d'artistes, la constitution d'une petite bibliothèque libre d'accès et d'emprunt à l'accueil de la maison de quartier, grâce à des dons des habitants du quartier complétés par la bibliothèque.

- **Poursuite de nos actions autour de projets co-construits** avec les haltes-garderies, les crèches, les services liés à l'enfance et la petite enfance, les maisons de quartier... Notre priorité : toucher les quartiers difficiles.

Il est à noter que les dépôts, jugés peu efficaces, ont quasiment disparu ; seuls subsistent deux dépôts à la maison de retraite Hestia (Dunkerque-centre) et Mathys (Petite-Synthe).

### Focus : Facile à lire et à comprendre

Le FALC (Facile à lire et à comprendre) est une écriture tenant compte des difficultés de lecture des uns et des autres, et appliquant des critères bien précis de syntaxe, de mise en page, de taille de caractères... ainsi que la possibilité d'associer au texte simplifié quelques illustrations pour en faciliter la compréhension, le repérage ou la relecture. À l'origine destiné aux personnes en situation de handicap, le FALC peut aujourd'hui s'adresser à tous.

Un travail a été mené avec des élèves de sixième du collège Paul Machy et des enfants de l'IMED (Institut médico-éducatif de Dunkerque), qui se sont rencontrés plusieurs fois au cours du projet. Les collégiens ont traduit en FALC *Charlie et la chocolaterie*, de Roald Dahl. Les enfants de l'IMED se sont appropriés ce nouveau texte et l'ont illustré. Le résultat a été imprimé sous forme de livret, offert à chaque participant lors d'un temps convivial.

## Actions sociales 2015

Bibliothèque	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Dunkerque centre	0 <sup>1</sup>	0 <sup>1</sup>
Basse-Ville	11	145
Petite-Synthe	9	115
Rosendaël	8	95
Malo	12	141
Hors-les-Murs	49	343
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>839</b>

Type d'action	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Prison : formation au détenu bibliothécaire + conseils aux usagers détenus	26	175
Prison : séances de lecture à voix haute	16	108
Maisons de retraite : comités de lecture	3	29
Séniors : musée à la page	2	27
Garderie périscolaire : création d'un livre	4	74
Maisons de quartier : rencontres "livres et parentalité"	5	89
Crèches familiales : sensibilisation aux livres et à la lecture	24	219
Visites découvertes	2	25
Accueil de publics en situation de handicap	7	73
Adoma	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>839</b>

<sup>1</sup> Les personnes touchées par l'action sociale à la bibliothèque de Dunkerque centre l'ont été uniquement sur des actions inclusives, elles ne figurent donc pas dans le tableau. Les principales actions se déroulant dans les bibliothèques sont liées à l'accueil de structures jeunesse et petite enfance, ce qui explique pourquoi Dunkerque-centre n'est pas représentée (pas d'espace jeune public).

# 7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

La communication  
Coopération professionnelle  
Bilan  
Perspectives et objectifs du service en 2016

## La communication

En 2015, notre communication s'est poursuivie selon les axes dessinés en 2014, en articulation avec les structures et les services : elle soutient les actions culturelles, selon les besoins et par différents moyens, elle accompagne chaque bibliothèque selon son actualité, et, d'une manière plus générale, elle s'attache à diffuser une bonne image de nos services. Alors, comment communiquons-nous ?

### Avec le B!B

Au cœur de l'activité du service : la poursuite du magazine B!B<sup>1</sup> avec les numéros 2, 3, 4 et 5.

Notre publication trimestrielle s'est étoffée : on est passé de 24 pages, pour le 1er numéro paru en octobre 2014 à 32 pages pour les deux suivants. Le numéro d'été est volontairement plus fourni, avec des pages « spécial vacances » : quatre pages de portfolio au lieu de deux, et des jeux. Le dernier numéro de l'année compte 36 pages, ce qui est devenu notre standard.

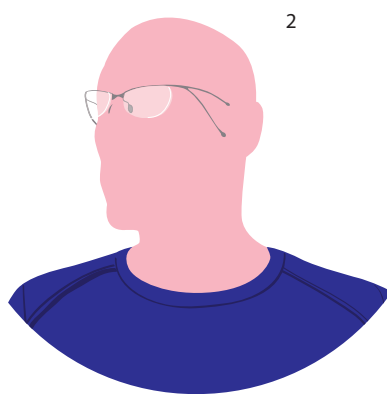
Si le magazine est toujours rubriqué de la même façon (l'agenda du trimestre, la carte blanche, On a flashé sur, le portfolio, Ici ou ailleurs, les brèves), des nouveautés sont apparues courant 2015 :

- création de la rubrique **Bobine de lecteur**<sup>2</sup>, qui fait le portrait d'un usager à travers huit questions sur ses habitudes de lecture (à la façon d'un questionnaire de Proust, adapté pour l'occasion).

- création de la rubrique **Mange-disque**<sup>3</sup> : c'est une play-list thématique, dont l'auteur (qui pourrait être un usager) change à chaque numéro. Les chansons sont en écoute sur le portail communautaire, par le biais d'une connexion (gratuite) à l'application Spotify.

### Diffusion

Le magazine est disponible dans les bibliothèques, et dans un grand nombre de structures dunkerquoises, qu'elles soient culturelles, sportives, administratives, associatives, commerciales... Il est également feuilletable et téléchargeable sur le site Internet de la Ville et sur celui des Balises. S'il a été tiré à 5000 exemplaires jusqu'au numéro 6 (janvier 2016), nous allons désormais en imprimer 1000 de moins, notre budget ayant diminué.



À certaines occasions, le papier, travaillé sous différents formats, permet d'apporter une communication ponctuelle, directement donnée à l'utilisateur ; il reste ainsi un moyen très efficace d'informer le public.

- **affiches**

Pour des raisons économiques et écologiques, le recours aux affichettes A3 est limité aux événements d'envergure, comme la venue en février de l'écrivain Pascal Dessaint, ou à des actions bien spécifiques qui nécessitent ce type de soutien.

- **flyers**

Pour l'inauguration du jardin de la bibliothèque de Petite-Synthe au mois de juin, par exemple, nous avons réalisé un flyer. Déposé chez les commerçants du quartier, il invitait les habitants à confier leurs idées pour ce jardin sur le verso du flyer, et à déposer celui-ci dans une corbeille prévue à cet effet.

Citons également la diffusion d'un flyer auprès des touristes étrangers, traduit en anglais et en néerlandais, pour valoriser le fonds VO de la bibliothèque des sables (action portée par un stagiaire).

- **carte de visite**

Nous avons testé le format carte de visite pour les services numériques qui ont vu le jour en 2014. Ces nouveaux services étant la mission bien spécifique d'un agent, nous avons joué la carte de la personnalisation. En dotant Thibault<sup>1</sup> d'une carte de visite, nous le présentons comme un professionnel, directement accessible grâce à ses coordonnées ainsi offertes. Le visuel décalé, et un texte décalé lui aussi, permettent de montrer qu'on est bien dans une opération de communication. La carte est disponible tel un flyer, à la banque de prêt.

- **carte postale**

Nous avons aussi essayé le format carte postale à l'occasion de l'inauguration de l'open bar bibliotheek<sup>2</sup>. La carte annonçait d'un côté la date d'inauguration mais restait d'actualité plusieurs mois en présentant au verso les services et les horaires de cette nouvelle bibliothèque.

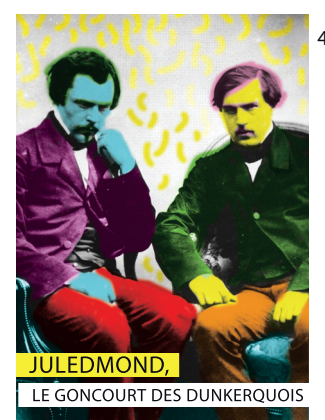
-- **bibliographies**

- *Françoise Sagan* – novembre 2015

Sélection de titres de et sur la romancière, à l'occasion de la conférence de Valérie Miriarchi.

- *Si je te dis Paris...*<sup>3</sup> décembre 2015

Dans la foulée des attentats du 13 novembre, les agents des bibliothèques ont confié le titre du film, de la chanson ou du livre que la ville de Paris leur évoquent spontanément. Ce document (A4 recto-verso, plié en 3) est distribué dans les bibliothèques, et est également téléchargeable sur le portail dans sa version numérique. La play-list est également écoutable sur lesbalises.fr.



## - signets

Chaque prêt de document est accompagné d'un signet cartonné sur lequel la date de retour est indiquée. Ce signet est thématique et permet de communiquer l'information de notre choix. (2015 : couverture du B!B numéro 3 / Juledmond<sup>4</sup> / OBB) Au verso, on trouve les coordonnées et les horaires d'ouverture des points du réseau. L'imprimerie municipale assure sa réalisation.

## - bandeaux

Nous fabriquons des bandeaux pour signaler les romans de la rentrée littéraire 2015, ou d'autres opérations comme le prix Juledmond.

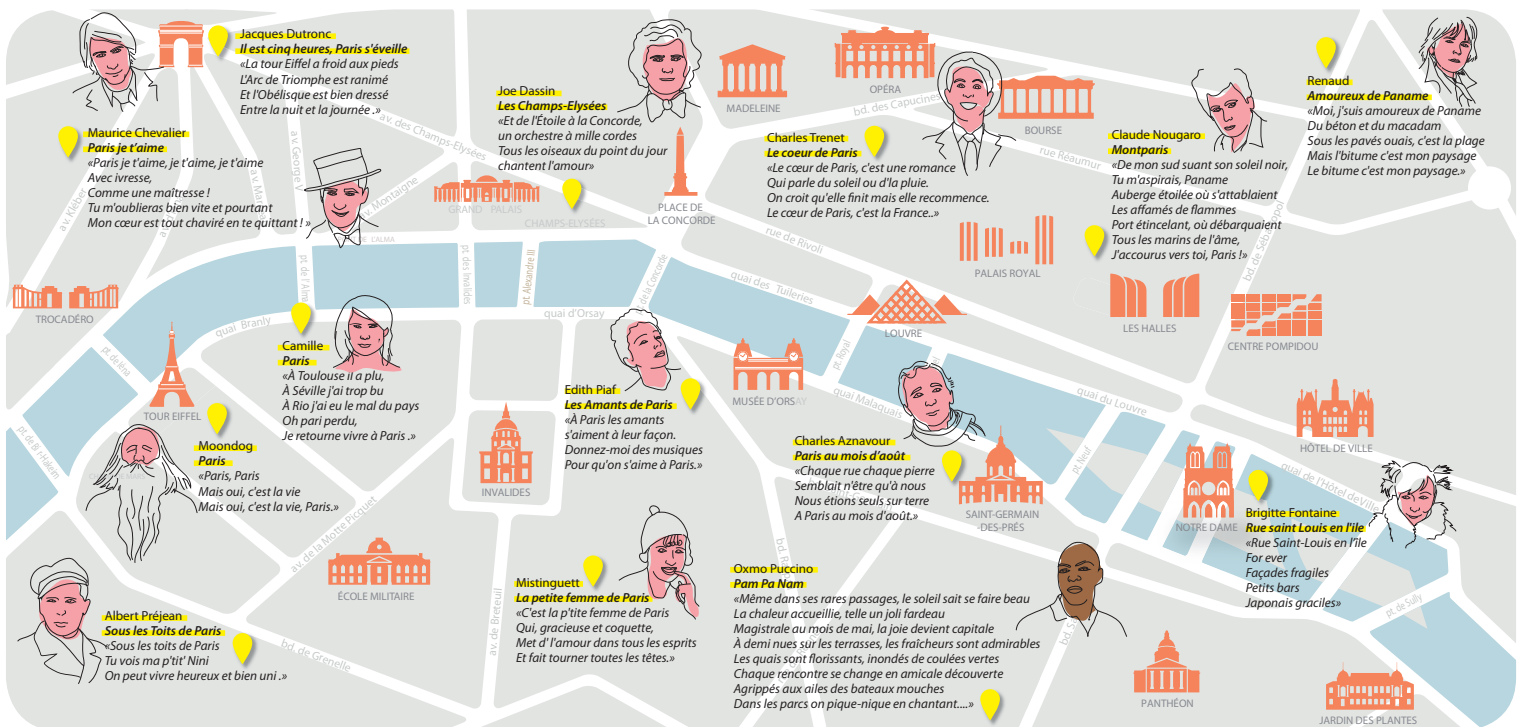
## Avec lesbalises.fr

Ce nouveau média est désormais intégré aux missions de la communication : mise en place de l'agenda, fabrication de contenus bibliothéconomiques, magazine en téléchargement... Lorsque des renvois pourront être faits de la future page Facebook vers le portail, nous augmenterons les publications sur le portail.

On soulignera également que c'est une bibliothécaire-graphiste qui a réalisé l'ensemble des visuels des multiples catégories de supports et d'animations, ainsi que la maquette de notre magazine et celle de ce rapport d'activité.

## Focus : les petites étiquettes - Février 2015

Après les attentats du 7 janvier, nous avons voulu souligner, parmi les valeurs de notre métier, celles de pluralité et de fraternité. Nous avons imaginé une petite étiquette autocollante, portant la mention « de la part de<sup>5</sup> », avec juste l'espace nécessaire pour venir inscrire son prénom. Elle est destinée à être collée sur tout document issu de nos collections, pour signaler aux autres que ce titre nous plaît, à la façon, d'un « J'aime » sur Facebook. L'opération s'adresse à tous (usagers, non usagers, bibliothécaires). Une carte au format B!B, expliquant le principe de l'opération, a été diffusée au même moment. Mais, surtout, cette opération a fait l'objet d'une importante médiation verbale : chaque agent en situation d'accueil du public était chargé de présenter l'opération et de fournir un flyer et des étiquettes à tous les lecteurs. Par ailleurs, des binômes sont allés à trois reprises sur le marché de Dunkerque centre et de Petite-Synthe à la rencontre de la population, armés de flyers et de rouleaux d'étiquettes.



Signalons également l'envoi d'un courrier à tous les élus de la municipalité, pour leur présenter l'opération, leur fournir le matériel nécessaire et les inciter à participer, et à faire participer autour d'eux.

Une deuxième étape a permis d'introduire au bon moment un outil de médiation qui était en projet : la mise à disposition dans les bibliothèques d'une fiche intitulée « J'ai flashé sur<sup>6</sup> », sur laquelle bibliothécaires et usagers peuvent écrire quelques mots au sujet d'un document qu'ils souhaitent faire connaître. Elle est scotchée avec une étiquette « De la part de<sup>5</sup> ». La fiche et son étiquette sont amenées à exister dans la durée. Dans les faits, on a constaté qu'une fois la médiation terminée, l'opération s'est essouffée, mais elle a rencontré un grand succès pendant quelques semaines.

### Avec des sacs

Depuis 2013, le réseau des bibliothèques fait imprimer des sacs en tissu dont le design (création maison) varie à chaque édition. Il est offert aux usagers qui s'inscrivent pour la première fois, et peut être acheté par tous dans les bibliothèques, au prix de 1,50 €. L'édition 2015 est sortie en été, avec trois déclinaisons visuelles<sup>7</sup>.

### Avec une signalétique soignée

#### - identification des agents

Depuis la fin de l'année, les agents en situation de service public (présents en salle de prêt) portent un badge<sup>8</sup> qui permet aux usagers de les identifier immédiatement comme appartenant à la structure.

#### - identification des collections

Cet été, nous avons remplacé l'ancestrale étiquette orange fluo indiquant « nouvelle acquisition » qui signale les nouveaux documents en bibliothèque par une étiquette personnalisée indiquant « Tout neuf!<sup>9</sup> ».

On peut mentionner aussi la réalisation d'une signalétique à poser sur le mobilier de l'open bar, ainsi que la construction d'un outil pour que les agents puissent faire évoluer les noms de leurs étagères au gré des changements de collections.

#### - identification des bâtiments

Pour la nouvelle bibliothèque des sables, notre graphiste a composé les visuels pour la pose de deux bâches en façade et un oriflamme. Plus largement, la signalétique extérieure de nos bibliothèques reste à améliorer.



5



6



9

7





## Avec les médias

Des actions ont bénéficié d'une communication vers la presse, sous la forme d'un communiqué. Nouveauté 2015 : nous avons organisé, avec la Direction de la communication, deux conférences de presse. Une première en juillet pour la bibliothèque des sables qui occupait des nouveaux locaux, et une seconde en octobre pour présenter l'agenda du dernier trimestre.

Les retombées presse en 2015 :

05/03/2015 / La Voix du Nord / soirée Pascal Dessaint  
05/03/2015 / Le Phare dunkerquois / opération De la part de...  
13/03/2015 / France Inter – journal de 9<sup>h</sup> / opération De la part de...  
13/03/2015 / France 3 région / opération De la part de  
23/03/2015 / La Voix du Nord / projet de future bibliothèque  
13/04/2015 / France Bleu Nord / opération De la part de...  
13/05/2015 / Livre Hebdo / projet de future bibliothèque  
15/05/2015 / Télé Star / opération De la part de...  
17/06/2015 / La Voix du Nord / jardin de Petite-Synthe  
19/06/2015 / La Voix du Nord / jardin de Petite-Synthe  
08/07/2015 / Livre Hebdo / opération J'ai flashé sur  
22/07/2015 / Le Phare dunkerquois / jardin de Petite-Synthe  
27/07/2015 / blog Kids in DK / bibliothèque des sables  
29/07/2015 / Le Phare dunkerquois / bibliothèque des sables  
28/09/2015 / La Voix du Nord / FIL Benjamin Morel  
11/10/2015 / La Voix du Nord / open bar bibliotheek & prix Juledmond  
21/10/2015 / OuiFM / open bar bibliotheek  
20/11/2015 / Delta FM / prix Juledmond  
30/11/2015 / La Voix du Nord / prix Juledmond  
02/12/2015 / La Voix du Nord / FIL Benjamin Morel  
11/12/2015 / Livre Hebdo / open bar bibliotheek  
13/12/2015 / La Voix du Nord / projet de future bibliothèque  
16/12/2015 / site BBF / open bar bibliotheek  
18/12/2015 / blog Kids in DK / bibliothèque des neiges  
23/12/2015 / Le Phare dunkerquois / FIL Benjamin Morel

On peut souligner, car ce n'est pas banal, une interview d'Amaël Dumoulin, la directrice du réseau, sur France Inter, et un reportage télévisé sur France 3 ! L'opération des étiquettes « De la part de... » a en effet eu un large retentissement, au-delà de Dunkerque (un article dans Télé Star et deux dans Livres Hebdo, LA revue hebdomadaire consacrée aux métiers du livre).



## Coopération professionnelle

Nous sommes en contact avec les organismes de notre métier et contribuons si nous le pouvons à la réflexion. Ainsi en mars 2015 est paru un article, rédigé par Amaël Dumoulin et Jean-Luc du Val (bibliothécaire en charge de l'action culturelle, éducative et sociale) sur l'open bar bibliothek dans le *Médiathèmes* consacré aux bibliothèques 3<sup>e</sup> lieu. En décembre 2015 est paru un article intitulé « Penser, classer au Mundaneum » dédié à la folle aventure de « l'internet de papier » inventé au début du 20<sup>e</sup> siècle par Paul Otlet et Henri La Fontaine, dans le n°81/82 de la revue *Bibliothèque(s)*.

<http://abf.asso.fr/boutique/bibliotheques/32-bibliotheques-roses.html>

Enfin, en décembre, Amaël Dumoulin a été invitée par l'Enssib<sup>1</sup> pour une formation au profit des élèves-bibliothécaires, sur la stratégie de communication de notre service.

### Perspectives

En 2016, le grand changement dans la communication des bibliothèques viendra de l'arrivée sur les réseaux sociaux, et notamment Facebook, avec une page prévue pour le printemps 2016. Une articulation sera faite avec les Balises qui prépare également son arrivée sur les réseaux sociaux.

## Bilan

2015 est marquée par de profonds changements, mais cette fois avec des perspectives de développement très claires et une volonté politique affirmée de faire des bibliothèques une priorité du mandat. Alors que tous nos indicateurs sont en progression (prêts, nouvelles inscriptions, fréquentation... un bilan inédit depuis 2009), et que nous sommes désormais intégrés au réseau des Balises, le projet de nouvelle bibliothèque est officiellement annoncé depuis mars 2015.

### Focus : le point d'étape future bibliothèque

#### - Écriture et premières étapes du projet :

Plusieurs mois ont été consacrés à la rédaction, en régie, du programme architectural, technique et fonctionnel, selon une démarche participative à l'échelle du service et en lien avec la direction des bâtiments.

Processus du choix du maître d'œuvre.

Élaboration d'un plan de développement des collections.

Intégration dans notre travail quotidien des exigences du futur équipement : désherbage, acquisitions, etc.

#### - Fabrique d'Initiative Locale quartier du théâtre, rendez-vous réguliers depuis octobre 2015

Il s'agit d'un dispositif inédit de démocratie participative, véritable lieu d'éducation populaire, de co-décision mais aussi de co-construction. Loin des traditionnelles réunions d'un conseil de quartier, une fabrique rassemble des habitants sous des formes variées. Les sujets traités sont soit liés directement à un quartier, soit à une thématique, soit les deux.

Cette Fabrique concerne deux ateliers très liés : la bibliothèque et le jardin.

L'atelier « bibliothèque » a achevé sa première phase, éducative, consistant à faire connaître aux participants le profil d'une bibliothèque du 21<sup>e</sup> siècle, à travers des ateliers et un voyage d'étude. Le groupe (constitué en moyenne d'une trentaine de personnes) a construit un référentiel de priorités communes aux habitants qui a été présenté aux élus. En 2016, les habitants travailleront sur l'accueil, ils échangeront avec les architectes sur les premiers contenus du projet, aborderont les questions liées aux collections et aux horaires d'ouverture.

## **Perspectives et objectifs du service en 2016**

2016 s'annonce studieuse, sur le même rythme intensif que 2015 :

### **- Diagnostic de service**

Dans le cadre du projet de la nouvelle bibliothèque, nous avons demandé à la DPEQ<sup>2</sup> un diagnostic de service. Ce bilan sera déterminant pour mettre à plat nos pratiques, mieux connaître nos points forts et nos points faibles, trouver les moyens de réaliser des économies budgétaires, répartir au mieux les ressources humaines, préparer l'indispensable gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, conduire le changement et aider à la décision.

### **- Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences**

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) est prévue à l'issue du diagnostic de service. Elle vise à assurer la meilleure adéquation possible entre les objectifs et les moyens humains. La montée en compétence de tous les agents est, en effet, un enjeu crucial dans le projet de la future bibliothèque : la mobilisation de tous est nécessaire.

### **- Conduite du projet de la nouvelle bibliothèque**

Cela implique de nombreux axes de travail : la poursuite des FIL, le suivi de la maîtrise d'ouvrage, les ressources humaines, les modalités de fonctionnement du service, la politique de services, le développement des collections...

### **- Revue de projets, fiches de suivi des projets en cours**

De nouveaux outils méthodologiques ont été conçus en 2015 et seront mis en œuvre cette année : la revue de projet, les fiches de suivi et la fiche d'action culturelle. Utilisables par tous, ils permettront un meilleur suivi des projets et faciliteront leur évaluation. Le pilotage du service en sera facilité, ainsi qu'une bonne maîtrise des moyens et une meilleure communication sur ces actions.

### **- Élargissement des publics**

Il nous faut conquérir des catégories sous-représentées, en rajeunissant une partie de notre offre, en trouvant des moyens de communiquer encore plus efficaces, en développant les actions hors les murs... Cela passera, par exemple, par une présence plus visible lors des manifestations extérieures, par des enquêtes spécifiques de public, par des actions de présentation de notre service à des groupes (scolaires, collègues de la ville, etc.).

### **- Écriture du projet de service, en lien avec le projet d'administration**

Suite à nos participations actives au projet d'administration, nous en déclinons la méthode et la forme au sein de notre service. L'ébauche réalisée en 2015 par l'équipe de direction stratégique servira de base à ce travail, qui sera participatif (objectif : septembre 2016).

Merci à tous les agents des bibliothèques de Dunkerque, qui ont donné vie aux nombreux projets de cette année 2015 !

<sup>1</sup> DPEQ : direction du pilotage, de l'évaluation et la qualité



## Charte d'accueil en bibliothèque

### Disponibilité envers l'utilisateur

- Je suis attentif à l'utilisateur dès son arrivée dans la bibliothèque et jusqu'à son départ (ex : regard, signe de tête...).
- J'assure un accueil courtois, souriant et poli (je salue l'utilisateur et je n'hésite pas à personnaliser un peu mon accueil).
- Je privilégie l'utilisateur et les tâches liées à l'accueil.
- Je veille à ce qu'il y ait toujours quelqu'un en situation d'accueillir l'utilisateur (banque d'accueil ou environs immédiats).

### Ecoute de l'utilisateur

- Je reste vigilant aux attentes de l'utilisateur, mais je respecte son désir d'autonomie
- Je reformule la demande de l'utilisateur pour adapter ma réponse. Si besoin, je lui fais préciser sa demande.
- Je respecte les goûts de l'utilisateur et j'adapte mon offre à sa demande
- J'accompagne physiquement l'utilisateur dans les rayonnages pour faciliter ses recherches ou lui faire découvrir les locaux
- J'utilise un langage clair, précis et adapté aux différents publics (j'évite le jargon professionnel)
- J'apporte toujours une réponse à l'utilisateur (quitte à annoncer une réponse différée, à demander à un collègue), je fournis des indications claires et fiables (références bibliographiques, coordonnées, plan, orientation...)
- Je présente tous les services de la bibliothèque (animations...) y compris les services en ligne
- Je n'hésite pas à partager mon écran si la recherche ou la situation le permet.

### Identification

- Je suis facilement identifiable par l'utilisateur (badge d'identification du service)
- Je me présente nominativement en cas de suivi de dossier.

### Compétences et formation

- Je me forme régulièrement tout au long de ma carrière
  - Je n'hésite pas à demander l'aide de mes collègues si je ne suis pas sûr de ce que j'entreprends
  - Je suis attentif à l'évolution des collections et à leur classement (de la bibliothèque où je travaille, du réseau...)
  - Je maîtrise les outils informatiques (SIGB, intranet, Internet...)
- Solidarité entre collègues
- En cas de situation d'accueil difficile, je soutiens mes collègues en restant à proximité et en intervenant au besoin.
  - Je partage mon expérience avec mes collègues.

### **Réserve et discrétion**

- Je fais preuve de discrétion vis-à-vis de mes collègues et des lecteurs (conversations, erreurs, vie privée...).
- Je fais preuve de discrétion au sujet de la collectivité, je ne communique pas un avis personnel. Au besoin, j'invite l'utilisateur à contacter la direction.
- Je reste neutre face à des propos et des opinions trop marqués, j'écourte l'échange. Rappel : les propos racistes et homophobes sont répréhensibles par la loi.

### **Circulation de l'information**

- Je sais à qui m'adresser en cas de besoin
- Je fais remonter ou redescendre toute information nécessaire au bon fonctionnement du service, avec souci de clarté. Je partage mon expérience avec mes collègues.

### **Respect du règlement**

- Je connais les règles des bibliothèques du réseau. Je les fais respecter, tout en restant diplomate
- Je fais respecter les règles du bien vivre ensemble afin d'accueillir tous les publics dans de bonnes conditions.
- Je connais les consignes de sécurité et je les fais respecter (nombre maximum d'utilisateurs dans l'espace public, consignes d'évacuation...)

#### Locaux

- J'accueille les utilisateurs dans des locaux propres agréables et rangés
- J'ai à disposition un kit de nettoyage en cas d'incident
- Je sais quelle documentation (affiches, brochures, dépliants ...) mettre à disposition de l'utilisateur et je sais l'organiser
- Je veille à ranger tout objet personnel hors de la vue des utilisateurs.

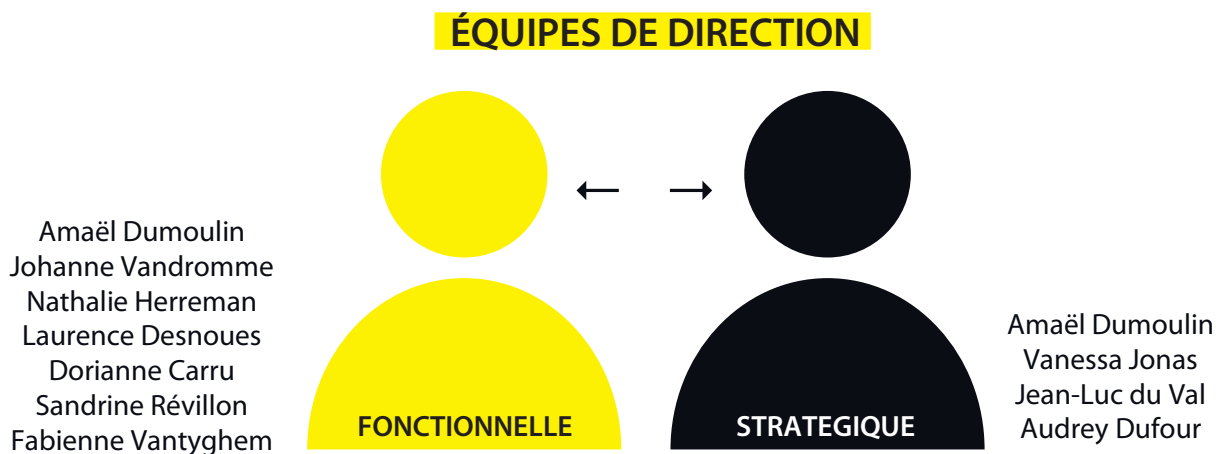
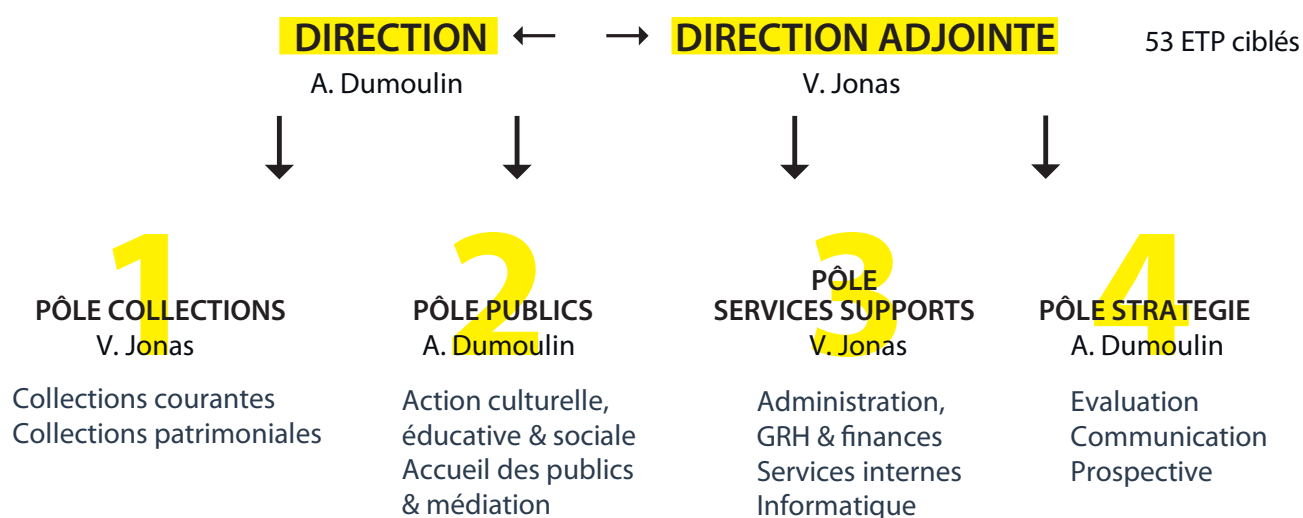
### **Accueil téléphonique**

- Je décroche en 5 sonneries maximum
- Je présente le nom du service et la situation géographique
- J'assure un accueil souriant, poli et courtois au téléphone
- Je privilégie l'utilisateur présent en bibliothèque. Au besoin, je mets l'interlocuteur au téléphone en attente, avec explication.
- À l'inverse, si je suis déjà au téléphone, je privilégie cet interlocuteur, restant totalement disponible pour lui.
- Je m'engage à rappeler l'utilisateur en cas de besoin.

## Notre organisation

L'organigramme du réseau des bibliothèques comporte 4 pôles. L'organisation générale est présentée ci-dessous<sup>1</sup>.

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



<sup>1</sup> Organigramme des services en vigueur au 31/12/2015

# 1 PÔLE COLLECTIONS

V. Jonas 11,3 ETP Ciblés

## 1 Collections courantes

A. Dufour

1 Livres & multimedia A. Dufour

### Arts & Loisirs

N. Herreman  
G. Clarys  
C. Prolat  
D. Delegorgue  
K.Sawa

### Civilisations

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

### Langues & Litteratures

R. Gilles L. Dupont  
MN. Vermeulen  
N. Desmidt  
V. Dumoulin  
G. Haverbeque  
V. Blas  
S. Bajart

### Sciences Humaines

C. Olek  
B. Peeren  
V. Dumoulin  
K. Sawa

### Sciences & Techniques

L. Desnoues  
N. Lepage  
D. Carru  
K. Sawa

2 Périodiques N. Desmidt

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

3 Traitement SIGB A. Dufour

### Traitement quotidien

N. LePage  
F. Vantyghem  
D.Carru  
M. Massot  
H. Brogniart  
G. Haverbeque  
M. Vanhelle  
B. Peeren  
K. Sawa  
L. Desnoues

## Collections Patrimoniales

Poste vacant

P. Beaumont  
Postes vacants



# 2 PÔLE PUBLICS

A. Dumoulin

## Action culturelle, éducative & sociale

JL du Val

### Programmation Culturelle

JL du Val  
S. Bajart  
M. Vanhelle

### Service éducatif

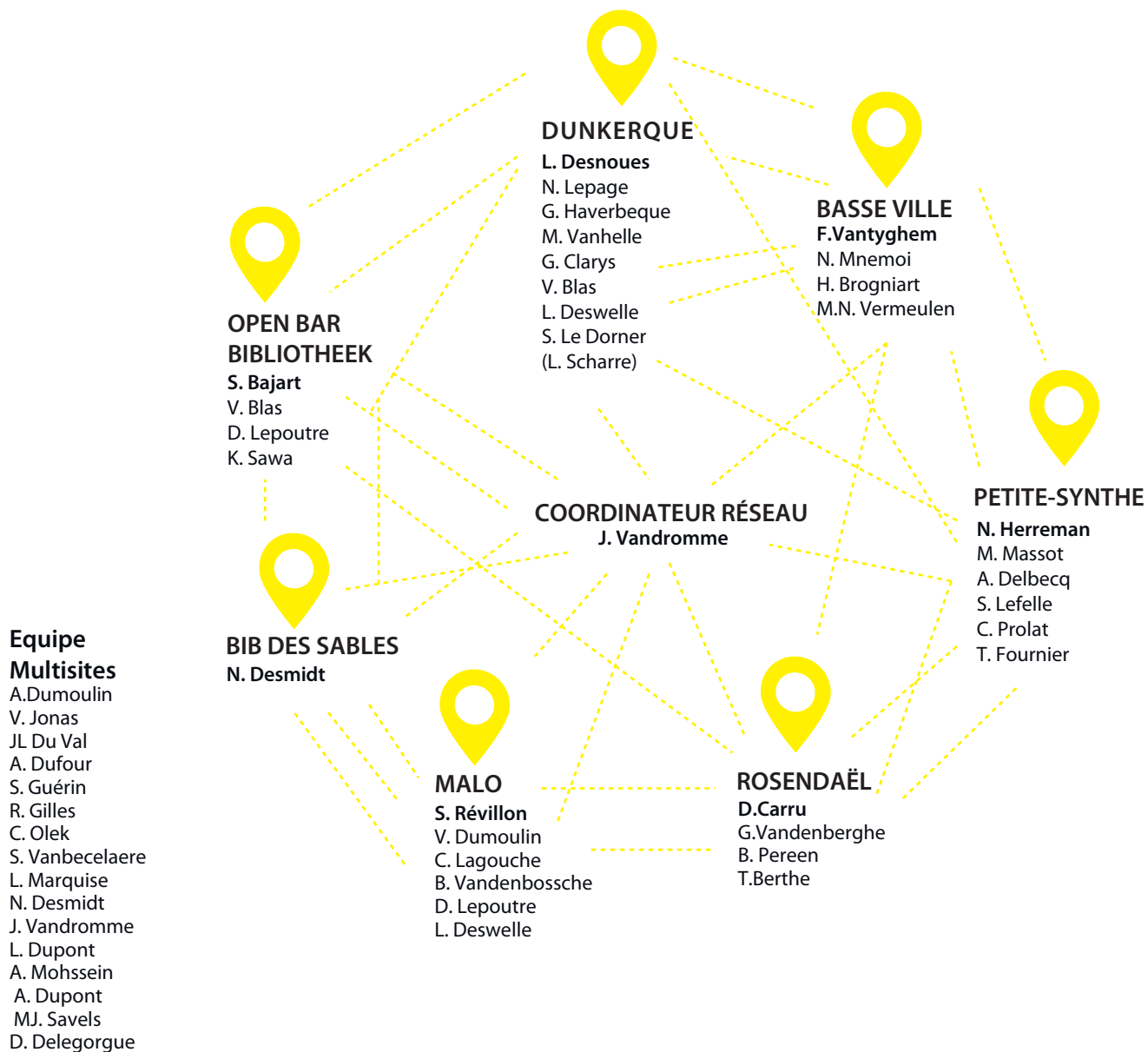
S. Guérin  
G. Vandenberghe  
H. Brogniart

### Hors les murs

S. Guérin  
D. Lepoutre  
L. Marquise

## Accueil des publics & médiation 19,4 ETP ciblés

A. Dumoulin



# 3 PÔLE SERVICES SUPPORTS

12 ETP Ciblés

V. Jonas

## Administration, GRH, achats & finances

V. Jonas  
A. Dupont  
MJ. Savels  
A. Mohssein  
N. El Kassmi

## Services internes

Poste vacant

### Gestion des activités & des personnels

MJ. Savels  
N. El Kassmi

### Logistique véhicules

Poste vacant  
S. Vanbecelaere  
(L. Scharre)

### Équipement

D. Guibert  
B. Bouttin  
Y. Laye  
M. Devin  
(L. Cadet)  
(L. Scharre)

### Logistique documents

G. Clarys  
A. Delbecq  
C. Lagouche  
\*L. Marquise  
T. Berthe  
S. Lefelle  
C. Prolat  
B. Vandebossche  
S. Vanbecelaere  
\*N. Mnemoui  
\*B. Peeren  
L. Deswelle  
A. Mohssein  
\*P. Baert  
L. Deswelle

\*Bulletinage

# 4 PÔLE STRATEGIE

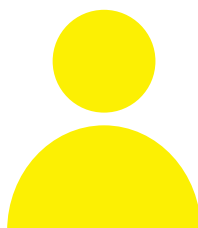
6,1 ETP Ciblés

A. Dumoulin



## Evaluation

C. Olek  
J. Vandromme  
V. Jonas



## Communication

A. Dumoulin  
D. Delegorgue  
L. Dupont  
M. Vanhelle



## Prospective

A. Dumoulin  
JL du Val  
S. Bajart



