

LE RÉSEAU DES



EN 2016

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 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 bibliothèques¹ 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'Unesco² 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 intellectuelle³ conforte ces universaux. Enfin, le code de déontologie du bibliothécaire⁴ est en quelque sorte notre serment d'Hippocrate : il définit nos devoirs envers l'utilisateur, 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 troisième rapport d'activité de notre service. À la recherche d'efficacité, nous sommes soucieux de rendre compte, tant au public qu'à la collectivité. Comme l'année dernière, nos indicateurs sont en progression (prêts, nouvelles inscriptions, fréquentation...). En novembre 2016, nous avons reçu la visite d'Odile Grandet, de l'Inspection Générale des Bibliothèques. De nombreuses actions et projets sont approuvés ; c'est un signe de reconnaissance fort du travail accompli, dont nous prenons toute la mesure. En décembre 2016, les bibliothèques de Dunkerque ont reçu le grand prix Livres Hebdo des bibliothèques francophones, une distinction extrêmement gratifiante, qui prouve elle-aussi que nos efforts vont dans le bon sens.

Notre lien avec le réseau des Balises est encore renforcé, avec une montée en puissance de certains services comme la navette, et l'apparition des premières ressources numériques sur le portail, grâce notamment au projet de labellisation BNR⁵ (Bibliothèques numériques de référence), qui nous permettra progressivement d'être à la hauteur des exigences de tous les publics.

¹ adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991

² adoptée en 1994

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

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

⁵ Dispositif du Ministère de la Culture et de la Communication. L'objectif du programme est d'aider les grandes collectivités françaises à se doter de bibliothèques numériques de haut niveau, capables de proposer aux usagers des collections et des services numériques de premier plan.

SOMMAIRE

1 NOS BIBLIOTHÈQUES

Une histoire qui commence en 1735 ! p7
Des bibliothèques qui jonglent avec les horaires p7
Un réseau largement réparti sur le territoire p8

2 LES RESSOURCES HUMAINES

La répartition des agents par cadre d'emploi et par filière p14
La répartition des agents par bibliothèque p16
La répartition des agents par type d'activité p17
Les absences p17
La formation p17

3 NOS MOYENS

Le parc informatique p19
Des outils professionnels communautaires p19
Dépenses / Budgets 2016 p19

4 LES COLLECTIONS

La répartition des fonds p22
Des acquisitions qui privilégient la fiction p23
Un désherbage efficace p24
Des périodiques mieux sélectionnés p26
Le réveil de la politique patrimoniale p26
La refonte de la politique documentaire p26
Un circuit du document plus court p27

5 USAGES

La fréquentation p29
Les inscrits et les emprunteurs p31
Les prêts p32
Services en ligne p36

6 NOS ACTIONS VERS LES PUBLICS

L'action culturelle p38
L'action éducative p40
L'action sociale p42

7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

La communication p45
Coopération professionnelle p49
Le projet de service p49
La future bibliothèque p50

1 NOS BIBLIOTHÈQUES

Une histoire qui commence en 1735 !
Des bibliothèques qui jonglent avec les horaires
Un réseau largement réparti sur le territoire

Une histoire qui commence en 1735 !

L'histoire de nos collections renvoie à l'existence, au 18^e 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^e 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 35 000 volumes imprimés, dont quinze incunables, un nombre conséquent d'Elzevir, de Plantin ou de vieux spécimens de la typographie hollandaise et flamande des 16^e, 17^e et 18^e siècle. Mais en 1929, un incendie ravage la quasi-totalité des fonds.

Reconstruite 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 Dewevre, 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 la 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 à ce jour 31 structures (22 bibliothèques et 9 centres de ressources).

Des bibliothèques qui jonglent avec les horaires

• LES HORAIRES DE SEPTEMBRE À JUIN

Bibliothèque de Dunkerque centre

Mardi / 9^H30-12^H _ 13^H-18^H
Mercredi / 9^H30-18^H
Jeudi / 9^H30-12^H _ 13^H-18^H
Vendredi / 13^H-18^H
Samedi / 9^H30-17^H

Total : 36 heures / semaine

L'open bar bibliotheek

ouvre à midi, du mardi au vendredi. Les soirs de spectacles, elle ferme au début de la représentation. Les autres soirs, elle ferme à 18 h.

Bibliothèques de quartier

Mardi / 10^H-12^H _ 13^H30-18^H
Mercredi / 10^H-12^H _ 13^H30-18^H
Jeudi / 10^H-12^H
Vendredi / 13^H30-18^H
Samedi / 10^H-12^H30 _ 13^H30-17^H

Total : 25 heures 30 / semaine

● PASSAGE À L'HEURE D'ÉTÉ

Les horaires des mois de juillet et août, nécessairement modifiés, sont rediscutés chaque année afin de garantir la continuité du service public avec les ressources humaines disponibles. En 2016 nous avons, de nouveau, 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, tous les jours.

La bibliothèque des sables a ouvert le 1er juin pour fermer le 30 septembre. En juillet et en août, elle a fonctionné sept jours sur sept, de 14^h à 18^h, soit 28 heures par semaine. En juin et en septembre, où l'affluence est moindre, elle affichait ouvert les mercredis, samedis et dimanches, aux mêmes horaires, soit 12 heures par semaine.

En bonus, nous avons également ouvert cet été, dans le cadre de notre action culturelle, une « **bibliothèque pop-up** » au FRAC (Fonds Régional d'Art Contemporain) pendant cinq semaines, les vendredis, certains samedis et un dimanche, de 13^h à 18^h.

Les autres bibliothèques ont été ouvertes en complémentarité, en donnant la priorité à la bibliothèque de Dunkerque centre, la plus fréquentée. Seule l'OBB a fermé pendant la période estivale, le théâtre étant lui-même en vacances.

Toute l'année scolaire, nos horaires sont fixes et l'amplitude d'ouverture concorde avec les moyennes nationales. Cependant, nous savons bien que nous ne sommes pas en phase avec les rythmes et les attentes des usagers, comme l'ont confirmé les participants à la Fabrique d'Initiatives Locales. La fermeture le samedi à 17^h, par exemple, fait souvent grincer les dents... Par ailleurs, la disparité entre les horaires d'ouverture de Dunkerque centre et ceux du reste du réseau brouille quelque peu notre harmonie et notre communication. **En conséquence les horaires seront entièrement révisés à l'ouverture de la future bibliothèque**, pour mieux répondre aux besoins des habitants. Il faudra prendre en compte les attentes du public, la situation des structures dans la ville et bien-sûr les ressources humaines disponibles...

Un réseau largement réparti sur le territoire

Les bibliothèques de Dunkerque se composent d'**un réseau de sept structures** : Dunkerque centre, l'open bar bibliotheek⁶, la Basse-Ville, Malo-les-Bains, la bibliothèque des sables⁷, Rosendaël et Petite Synthe. Elles représentent une surface cumulée de 2 710 m², qui représente 4,1 m² pour 100 habitants. C'est trop peu : la moyenne nationale est de 5,2 m² pour 100 habitants⁸.

⁶ Inaugurée en novembre 2015

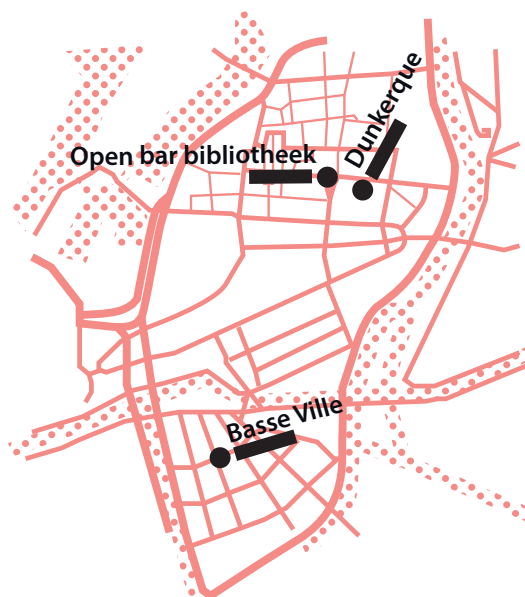
⁷ ouverte tout l'été

⁸ données 2014, pour les territoires de 70 000 habitants

● **SECTEUR CENTRE : DUNKERQUE CENTRE, OBB ET BASSE-VILLE**

DUNKERQUE CENTRE

- 427 m²
- 57 places assises
- collections pour les adultes / adolescents
- large fonds documentaire
- micro fonds jeunesse
- 30 % de la fréquentation
- 24 % des prêts



Située en centre-ville, elle est la plus importante en termes de volume des collections ; elle est aussi notre siège administratif. **La fréquentation de cette bibliothèque est toujours en hausse**, avec 54 559 entrées, soit **11%** de plus que l'année précédente. Elle fait un meilleur score que les bibliothèques de quartier, avec davantage de consultation de la presse et des usagers qui travaillent sur place (notamment des lycéens, des étudiants). L'ouverture en continu les mercredis et samedis attire évidemment les actifs.

Par ailleurs, la modularité de l'espace permet d'accueillir les rendez-vous qui attirent beaucoup de public, notamment en soirée (on se rappelle le franc succès de la conférence sur l'opération Dynamo au mois de juin, qui a rassemblé 130 auditeurs !).

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. Par ailleurs, cette bibliothèque abrite **un fonds local** important, les **documents patrimoniaux** (livres anciens, bibliophilie contemporaine) et le **fonds des « insolites »**, constitué de livres d'artistes issus de la micro-édition et / ou de l'autoproduction.

BASSE-VILLE

- 311 m²
- 40 places assises
- grand fonds jeunesse
- 10 % de la fréquentation
- 10,6 % 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. Avec environ 18 838 entrées par an (10% de la fréquentation totale), par rapport à la population totale de l'îlot de vie (Insee 2012), le taux d'inscription est honorable puisqu'il représente 11% de la population de proximité (Jeu de Maille, Carré de la Vieille et Basse-Ville). Autre élément important : 14% des inscrits sont des Coudekerquois (commune limitrophe).

C'est dans ce lieu que nous organisons **les goûters d'anniversaire**, un service désormais bien implanté dans le paysage dunkerquois, qui a fait le buzz sur un groupe Facebook fréquenté par des bibliothécaires, et a été repris par la presse professionnelle.

La formule, qui mobilise deux agents pendant deux heures, est facturée 50 €. Ce dispositif a touché en tout une soixantaine d'enfants cette année, qui parfois découvrent la structure et ses services pour la première fois. C'est une occasion de plus de montrer qu'à la bibliothèque, on s'amuse !

OPEN BAR BIBLIOTHEEK (OBB)

- 65 m²
- 40 places assises
- ouverture le midi
- fermeture tardive les soirs de spectacle
- une nouvelle façon d'accueillir
- fonds en lien avec l'actualité

La petite dernière du réseau a ouvert ses portes fin novembre 2015. **Sa fréquentation, en constante progression**, représente 33 visiteurs par jour en moyenne. D'une superficie de 65 m², cette bibliothèque est située dans l'espace café du théâtre municipal Le Bateau Feu. Elle sert donc naturellement de salle de réunion, de lieu de rendez-vous ou de détente. Ses collections, renouvelées en permanence, s'organisent autour de sujets de société et d'actualité, en mettant 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. Tributaire des horaires du théâtre, elle a fermé les deux mois d'été, ainsi que deux semaines à Noël.

C'est une mini-bibliothèque nouvelle formule, qui nous sert de laboratoire dans le projet de la nouvelle bibliothèque de centre-ville. On y expérimente en effet de nouvelles façons de faire, qui favorisent l'appropriation des lieux par les usagers (avec les cafés-tricot, les apéro-livres..). On a d'ailleurs constaté que les joueurs d'échecs de la bibliothèque des sables se donnent rendez-vous l'hiver à l'OBB ! Depuis septembre, le Wifi est accessible gratuitement, sans formalité.

L'open bar bibliothek ne nécessite qu'un seul agent pour fonctionner, ce qui la rend très économe en termes de ressources humaines.

● **SECTEUR EST : MALO-LES-BAINS, ROSENDAËL
ET LA BIBLIOTHÈQUE DES SABLES**

MALO-LES-BAINS

- 229 m²
- 37 places assises
- jardin
- 17 % de la fréquentation
- 29 % des prêts



La bibliothèque de Malo-les-Bains, ouverte en 1982, est l'aînée de nos bibliothèques de quartier. C'est la plus petite, mais c'est là pourtant que l'activité d'emprunt est la plus forte. Les emprunteurs actifs habitent en majorité le quartier, et, parmi les inscrits à jour à la bibliothèque de Malo, 83% viennent du secteur Malo-Rosendaël. Elle accueille en majorité un public adulte, mais des actions en direction du jeune public contribuent à faire vivre l'espace jeunesse. De plus, la bibliothèque travaille régulièrement avec les écoles primaires, le collège et les maisons de quartier.

La **valorisation du jardin** a été poursuivie par des animations liées à l'environnement, au compostage et au tri de déchets. Mais la préoccupation majeure cette année s'est portée sur le réaménagement des espaces, avec l'acquisition d'un nouveau mobilier pour le rayon BD, apportant plus de confort à l'utilisateur et une meilleure circulation dans la bibliothèque. Cet équipement reste cependant sous-dimensionné au regard des usages observés. Si la population du quartier laisse penser que nous pourrions encore davantage développer son public, les murs ne sont hélas pas extensibles.

ROSENDAËL

- 321 m²
- 28 places assises
- Amie des jardins
- 15% de la fréquentation
- 20 % des prêts

Située au cœur du quartier commerçant, la bibliothèque de Rosendaël a ouvert en 2002. Elle a l'avantage de disposer d'une petite salle dans laquelle s'organisent les rencontres et les ateliers. 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.

Cette bibliothèque était trop encombrée : trop de meubles, trop de documents, pas assez de clarté. Elle a été entièrement réaménagée cette année : elle est devenue plus lumineuse, le regard porte loin, les rayonnages sont aérés, la circulation est désormais fluide, les espaces invitent à la détente... on respire. C'est une belle réussite de l'équipe en place, qui permet d'inscrire la bibliothèque dans la dynamique du quartier, pour en faire un lieu de sortie et de séjour, un lieu animé et attirant.

BIBLIOTHÈQUE DES SABLES 2015

- 66 m²
- 43 places assises
- ouverte 7/7 en juillet et en août
- deux terrasses de lecture
- 7% de la fréquentation
- 2,6% 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. En 2016, la municipalité l'a dotée de la plus belle terrasse de la digue ! Cinquante mètres carrés offerts au soleil et protégés du vent ! Avec ses banquettes, ses tables et ses parasols, elle offre un confort cinq étoiles. Les usagers ont fait exactement ce qu'on attendait d'eux : ils ont investi l'endroit comme un point de rencontre où l'interaction supplante parfois la lecture.

La bibliothèque des sables a fonctionné quatre mois d'affilée, du 1^{er} juin au 30 septembre avec une ouverture les mercredis, samedis et dimanches en juin et en septembre et 7 jours sur 7 en juillet et en août. Avec 12 500 visiteurs cet été, la fréquentation grimpe en flèche (+ 45 % !).



● SECTEUR OUEST : PETITE-SYNTHÉ



PETITE-SYNTHÉ

- 636 m²
- 75 places assises
- fonds musique très riche
- salle multimédia
- jardin
- 16% de la fréquentation
- 12 % des prêts

Construite, comme Rosendaël, en 2002, la bibliothèque de Petite-Synthe est **la plus spacieuse du réseau**. Elle a pour particularité d'offrir un **fonds musique important, un espace multimédia et un jardin**. Malgré ces atouts, on constate que l'établissement peine à rayonner au-delà du quartier : son public est composé majoritairement de personnes retraitées et d'enfants non accompagnés. L'équipe de Petite-Synthe a mené un travail de réflexion autour des services, des collections et des publics : la bibliothèque doit se faire plus attrayante, mieux répondre aux besoins de la population, engager des partenariats avec les acteurs du quartier et développer la médiation. Vaste programme !

● PERSPECTIVES

Notre taux de fréquentation, toujours en hausse, est très encourageant. En dépit de structures parfois vieillissantes et mal adaptées, on sent une adhésion plus forte de la population et une reconnaissance de nos efforts en termes de services, d'animations, de collections. En 2017, nous mobiliserons nos forces autour de la bibliothèque de Petite-Synthe, qui doit séduire les habitants pour élargir son public.

À l'ouverture de la future bibliothèque, début 2019, il conviendra de repenser la structuration du réseau dunkerquois pour trouver un nouvel équilibre. Ainsi, la bibliothèque de la Basse-Ville, relativement proche du nouvel équipement, ainsi que l'open bar bibliotheek, sa voisine directe, fermeront sans doute, avec des solutions à inventer en Basse-Ville pour combler ce départ. Les bibliothèques de Malo et de Rosendaël pourraient être plus tard réunies dans un lieu unique, les bibliothèques de Petite-Synthe et la bibliothèque des sables étant conservées. On aboutirait ainsi à un réseau déployé d'Est en Ouest, avec une grosse structure de rayonnement communautaire au centre, flanquée de deux bibliothèques de quartier dans des équipements de qualité, la bibliothèque des sables ouvrant pendant la période estivale.

LES RESSOURCES HUMAINES

La répartition des agents par cadre d'emploi et par filière
 La répartition des agents par bibliothèque
 La répartition des agents par type d'activité
 Les absences
 La formation

La répartition des agents par cadre d'emploi et par filière

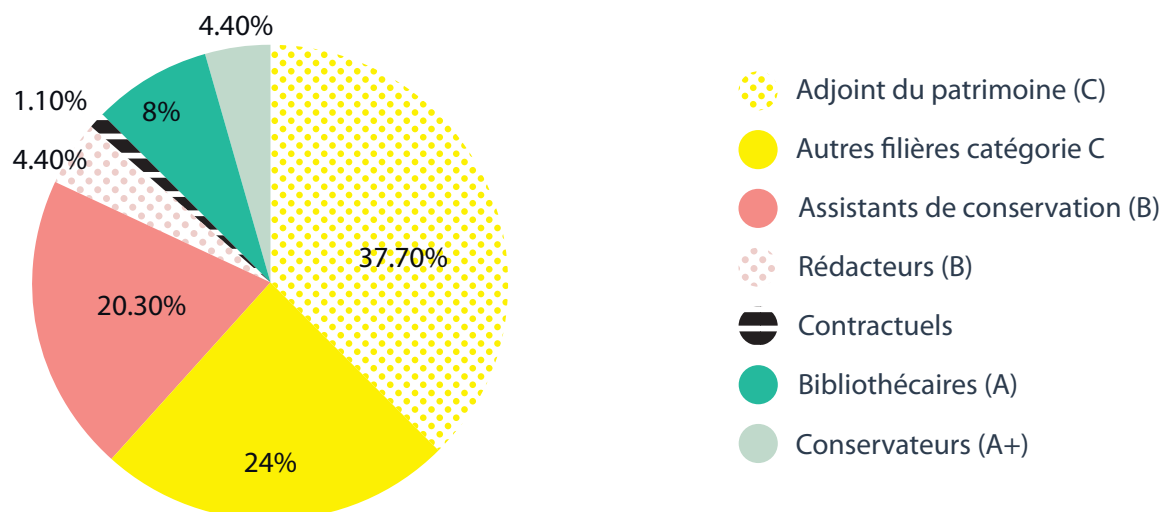
Le réseau compte 60 personnes dans ses effectifs, représentant en réalité 51,9 ETP.

Des départs et des mobilités non remplacées laissent vacants certains postes-clés. On dénombre ainsi cette année sept départs : trois mobilités internes ou accompagnées, deux suite à une réussite à un concours, un départ en retraite, une fin de contrat d'avenir) et quatre arrivées (trois mobilités accompagnées et la pérennisation d'un contrat avenir).

Cadre d'emploi	Nb de personnes au 31/12/16	Nb d'ETP au 31/12/16	TR (temps réel travaillé)
Conservateurs	2	2	2
Bibliothécaires	4	3,8	3,8
Total catégorie A	6	5,8	5,8
Assistants de Conservation	10	9,2	9,2
Rédacteur	2	2	2
Total catégorie B	12	11,2	11,2
Adjoints du patrimoine	19	18,5	17,1
Autre filière	16	15,4	10,8
Total catégorie C	35	33,9	27,9
Contractuels (y compris contrats aidés)	1	1	0,5
Vacataires	6		973 h
Total non-titulaires	7	1	0,5
TOTAL	60	51,9	45,4

NB : Le recrutement de vacataires et de saisonniers, notamment pendant l'été, où le public reste nombreux, nous permet d'ouvrir la bibliothèque des sables du 1er juin au 30 septembre, tout en maintenant ouvert et animé le reste du réseau.

• TEMPS RÉEL TRAVAILLÉ PAR CADRE D'EMPLOI



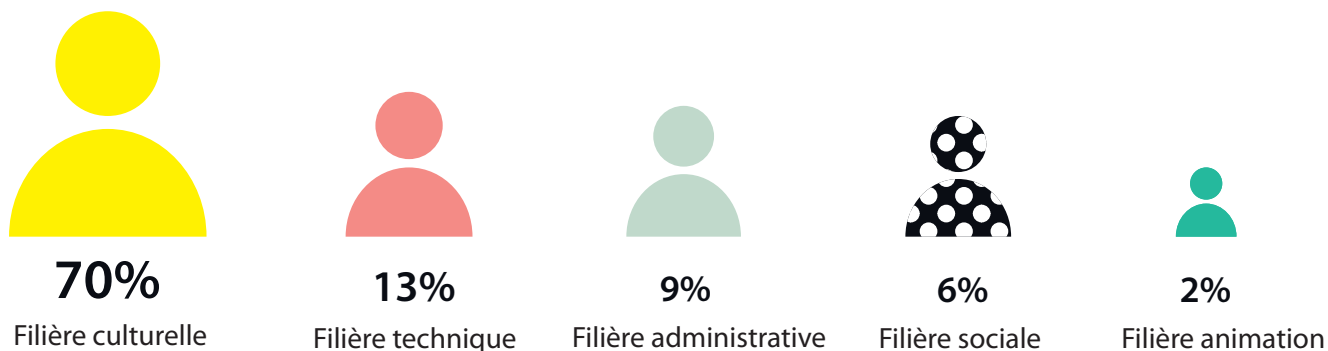
On remarque un déséquilibre dans la répartition entre les catégories A, B et C et, notamment, une prédominance de la catégorie C, avec 66% des effectifs parmi les titulaires. Comparé aux moyennes nationales⁹, le nombre de personnels d'encadrement se situe dans la norme, sans pour autant satisfaire aux préconisations de l'Inspection Générale des Bibliothèques. Les objectifs de conduite du changement, présentés lors des formations en management suivies par les cadres, induisent une montée en compétence de l'ensemble des agents.

Le personnel est issu de différentes filières de la fonction publique territoriale : culturelle, administrative, technique, sociale et animation. Il faut y ajouter les emplois contractuels, les contrats d'avenir et les vacataires.

• RÉPARTITION DES TITULAIRES PAR FILIÈRE DE LA FPT

Catégorie	Nb de personnes	ETP	TR (<i>temps réel travaillé</i>)
A	6	5,8	5,8
B	12	11,2	11,2
C	35	33,9	27,9
Total filière culturelle	37	35,5	34,1
Filière administrative	5	4,4	3,8
Filière technique	7	7	4,5
Filière sociale	3	3	2,3
Filière animation	1	1	0,2
TOTAL	53	50,9	44,9

⁹ La moyenne nationale (2013) : 31% de cat. A et B / Dunkerque (2016) : 32,7%.



Si les personnels des bibliothèques appartiennent très majoritairement à la filière culturelle, il y a tout de même près d'un tiers des effectifs qui dépend d'autres filières, un phénomène récurrent dans les bibliothèques des collectivités territoriales. C'est, en partie, le reflet des dispositifs de mobilité interne au sein d'une collectivité qui compte beaucoup d'agents. Il est donc nécessaire de former ces nouveaux arrivants, qui viennent parfois de métiers très éloignés de la culture. C'est à prendre en compte dans l'organisation du travail, au point que l'activité de former les nouveaux collègues pourrait à l'avenir être intégrée à certaines fiches de poste.

La répartition des agents et du temps de travail par bibliothèques

Bibliothèque	Nb de personnes présentes en moyenne ¹	Amplitude horaire hebdomadaire	Equivalence en heures		
			de travail hebdomadaire dans chaque structure		
			Bibliothèque ouverte	Temps travaillé hors ouverture ²	Au total
Basse Ville	2,15	25,5	55	16	71
Dunkerque Centre	2,3	36	83	17	100
Rosendaël	2,5	25,5	64	19	83
Malo-les-Bains	3	25,5	76,5	22,5	99
Petite-Synthe	2,15	25,5	55	16	71
Open bar bibliotheek	1	24	24	8	32
Bibliothèque des sables	3	35	105	28	133
Total général sans BDS					456

N.B. : Ce tableau n'indique pas le temps de travail interne réalisé dans les bureaux, 4 rue Benjamin Morel.

¹ Dans le cadre d'une semaine type. Elle ne comprend pas la présence d'agents lors des animations ou ouvertures exceptionnelles, comme les temps d'avant-spectacles à l'OBB par exemple.

² Temps de préparation hors ouverture (mise en place, classement, navette, etc...)

La répartition des agents par type d'activité

• ETP CIBLÉS PAR GRANDES CATÉGORIES D'ACTIVITÉ

Activité	ETP ciblés
Ouverture des bibliothèques	13
Direction et administration	7
Équipement et logistique	5
Action culturelle éducative et sociale, communication	6 1,5
Bibliothéconomie (politique documentaire, circuit du document)	13
TOTAL	45,5

Notons que « l'hyper-polyvalence » est l'essence même du métier de bibliothécaire. Tantôt médiateur, magasinier, administrateur, technico-ingénieur, informaticien, statisticien, acquéreur... le bibliothécaire, quel que soit son statut, change de fonction plusieurs fois par jour. Plus nos établissements sont grands, plus les services offerts sont diversifiés et plus les fiches de postes des agents sont variées et spécialisées : nos indications chiffrées correspondent bien à des standards desquels nous nous éloignons bien souvent.

Remarquons enfin que le nombre d'ETP ciblés est aujourd'hui supérieur au temps réel travaillé en 2016 (44,9)

Les absences

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2016, on compte **1 274** jours d'absence, concernant 43 personnes. Ce total inclut les absences de courte et longue durées, quatre personnes étant en congé de longue maladie ou congé de longue durée. À cela, s'ajoutent les absences pour délégation et information syndicale (36,5 jours pour quatre agents), et pour formation (108,5 jours), dont une part importante est consacrée à la préparation aux concours.

À la demande du service, un diagnostic organisationnel des bibliothèques a été réalisé en 2016 par la direction de la Gestion, du pilotage et de la Qualité. Il souligne dans ses conclusions un absentéisme sensiblement supérieur à celui de la collectivité. Il concerne tous les cadres d'emploi, mais touche davantage les agents de catégorie C, qui sont les plus nombreux dans nos effectifs. Nos conditions de travail peuvent contribuer à l'expliquer (bâtiment dégradé, surcharge de travail...) mais aussi difficultés à appréhender le changement, voire, dans certains cas, le sens donné au service public... cette situation est dans tous les cas préoccupante. Il est important de poursuivre la mesure des absences dans notre service, d'en analyser les causes et les possibles actions de prévention.

La formation

Les agents ont une nouvelle fois démontré leur investissement et leur motivation en matière de formation. Il est d'ailleurs admis dans nos métiers que les bibliothécaires de tous types sont particulièrement demandeurs en matière de formation continue. Cet état de fait est largement reconnu par le CNFPT. Ils sont les cadres d'emploi les plus demandeurs.

Cela est dû à l'évolution très rapide des connaissances et des technologies dans les sciences de l'information et des bibliothèques ; c'est également une nécessité des fréquents changements de responsabilité au cours d'une carrière. C'est aussi sans doute la marque d'un véritable intérêt des professionnels pour leur métier, de leur souci d'apporter le meilleur service public.

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

Au total, en 2016, 29 formations ont été suivies par 24 personnes. Ces 108,5 jours représentent 759 heures (contre 1 223 heures en 2014 et 1 548 en 2015).

Les préparations aux concours de l'année précédente ont été récompensées début 2016, avec la réussite de 3 agents au concours de rédacteur territorial.

Par ailleurs, le réseau des bibliothèques a accueilli huit stagiaires dans le cadre de leur cursus, qui ont totalisé 235 heures de présence. Deux d'entre eux étaient issus de l'enseignement supérieur ; le 3^e était un stagiaire conservateur de l'enssib.

Formation	Nb de jours	Nb de formations	Nb de personnes formées
Externe	81	26	16
Interne	27,5	3	16
Total formation du personnel	108,5	29	24
Stagiaires accueillis dans le service	235		8
Formations dispensées par le personnel à l'extérieur (journée Ensib, MédiaLille)	1	1	1

● PERSPECTIVES

Dans le cadre du projet de la nouvelle bibliothèque, nous avons demandé à la DPEQ¹⁰ un **diagnostic de service**. Ce bilan et les préconisations assorties seront déterminants 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. Associé au rapport de l'Inspection Générale des Bibliothèques, ils seront de solides points d'appui pour parfaire les contours de notre projet de service et de notre future organisation du travail.

Le parc informatique

- 42 ordinateurs à usage professionnel
- 5 ordinateurs portables à usage professionnel
- 1 imprimante-photocopieuse à usage professionnel
- 1 imprimante par bibliothèque de quartier à usage professionnel
- 6 OPAC (Open Public Access Catalog) pour le public, pour la consultation du portail ou une recherche rapide sur Internet
- 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 7 bibliothèques (le mode de connexion wifi a été simplifié en fin d'année 2016. Une authentification au réseau suffit pour une semaine.)
- 1 tablette : acquise en fin d'année 2016, cette tablette disponible à l'OBB offrira dans un premier temps des ressources gratuites, à terme la consultation de la presse.

Des outils professionnels communautaires

Toutes les bibliothèques des Balises ont pour **SIGB**¹¹ le logiciel *V-Smart* de la société Infor. La mise en place par les Balises de cet outil permet la consultation de l'ensemble des fonds. Le portail des Balises fonctionne selon le même principe. En 2016, de nouvelles structures ont intégré le réseau et bénéficient à ce titre du SIGB, comme la médiathèque de Cappelle-la-Grande et le PLUS (Palais de l'univers et des sciences, Cappelle-la-Grande). Fin 2016, *V-Smart Air*, une nouvelle mouture du logiciel, a remplacé *V-Smart*.

Dans le domaine des acquisitions, un nouvel outil commun sera bientôt adopté : ORB (l'Outil de Recherche Bibliographique, commercialisé par la librairie *Decitre*) remplacera *Electre*, dès le 1^{er} janvier 2017. Tous les bibliothécaires des Balises auront accès à ce site qui permet de constituer des « paniers d'acquisition » et d'exporter les notices de catalogage des documents achetés. Il a l'avantage d'être moins coûteux qu'*Electre* - que toutes les bibliothèques ne pouvaient pas budgétiser - et permettra d'envisager les prémices d'une politique d'achat concertée.

Dépenses / Budgets 2016

La réforme des collectivités territoriales a mis le budget de la Ville en tension : des dépenses fixes qui restent élevées et des recettes en baisse. Dans ce contexte, le budget de fonctionnement de notre service a baissé de 11,5 % entre 2014 et 2015 et de 7,7 % entre 2015 et 2016. La politique documentaire s'en trouve impactée à hauteur de 7,2 %. Les budgets consacrés aux acquisitions d'imprimés et multimédia sont passés de 205 742 € en 2014 à 175 476 € en 2015, et à 156 690 € en 2016. Nous avons de nouveau fait le choix d'acheter moins de périodiques et de documentaires, afin de maintenir une offre équivalente en fiction, où les taux de rotation sont plus élevés.

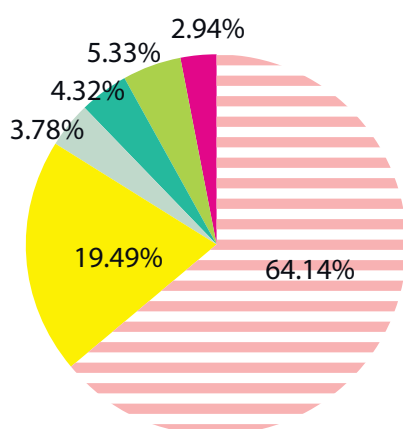
¹¹ SIGB = Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

● RÉPARTITION BUDGÉTAIRE 2014 / 2015 / 2016 PAR SECTION

	Budget dépensé			% dépenses
	2014	2015	2016	
Fonctionnement	256 940	229 334	207 453,59	95,82
Investissement	12 657	10 010	10 721,48	4,18
Total	269 597	239 344	218175,07	100

● DÉTAIL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT EN 2016

Les acquisitions représentent 84 % des dépenses.



	Budget dépensé
Acquisitions imprimés	133 066,63
Acquisitions non imprimés	40 432,26
Action culturelle	7 835,35
Communication	8 959,20
Équipement	11 052,40
Divers	6 107,75
Total	207 453,59

● DÉTAIL DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT 2016

Dépenses	Budget dépensé	En %
Acquisitions patrimoniales	3 211,35	29,95
Mobilier, équipement	7 510,13	70,05
Total en euros	10 721,48	100

N.B. : Notre budget annuel (fonctionnement et investissement cumulés) représente 11,2 % de notre masse salariale, qui s'élève à 1 952 499 €.

● BUDGET TOTAL 2017

	Budget voté pour 2017	En %
Fonctionnement	189 380	94,7
Investissement	10 513	5,3
Total	199 893	100

● PERSPECTIVES

On prévoit en 2017 une nouvelle baisse du budget de fonctionnement, d'environ 3 %. Nous ferons à nouveau le choix de diminuer la part consacrée aux documents à rotation lente. Mais c'est prendre le risque de déséquilibrer certains segments des collections documentaires, et donc de mettre en péril la solidité de la collection. Les collections trouvent en effet leur équilibre à travers des fonds « solides » (ouvrages de référence, classiques...) et des fonds « populaires » (documents médiatisés, plébiscités par les lecteurs et le grand public), dont les taux de rotation sont évidemment beaucoup plus importants. Nous privilégions ainsi, pour les crédits de fonctionnement, la demande du public à l'offre du bibliothécaire.

● FOCUS / 250 000 € DE CRÉDITS EXCEPTIONNELS POUR LES COLLECTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE EN 2017

L'écriture du projet de nouvelle bibliothèque impose de réfléchir dès maintenant à l'offre documentaire du futur équipement. Les normes bibliothéconomiques préconisent environ 30 documents au m². Nous devons donc proposer, à terme, quelque 85 000 documents ! Les collections actuelles de la bibliothèque de Dunkerque centre, additionnées à celles de la bibliothèque de la Basse-Ville (qui seront transférées), couvriront à peine la moitié de l'objectif. Les bibliothèques des secteurs Est et Ouest peuvent aussi représenter des ressources : certaines de leurs collections excédentaires pourront être rapatriées et alimenter la future collection du centre-ville, sans pour autant dépasser 70 % de l'objectif global. Il nous faut donc prévoir sur les prochaines années l'acquisition de 30 000 documents, hors ressources numériques, abonnements presse et revues et jeux vidéo. **Un budget de 250 000 € a été voté et nous sera attribué en 2017 dans le cadre du Plan pluriannuel d'investissement (PPI).** La constitution des collections du futur équipement pourra donc démarrer en 2017 et s'étendra sur plusieurs années. Ce budget couvre à la fois les acquisitions et l'équipement des documents.

LES COLLECTIONS

La répartition des fonds
 Des acquisitions qui privilégient la fiction
 Le désherbage
 Des périodiques mieux sélectionnés
 Le patrimoine
 La politique documentaire
 Le circuit du document
 Les ressources numériques

La répartition des fonds

ÉVOLUTION DES FONDS SUR L'ANNÉE

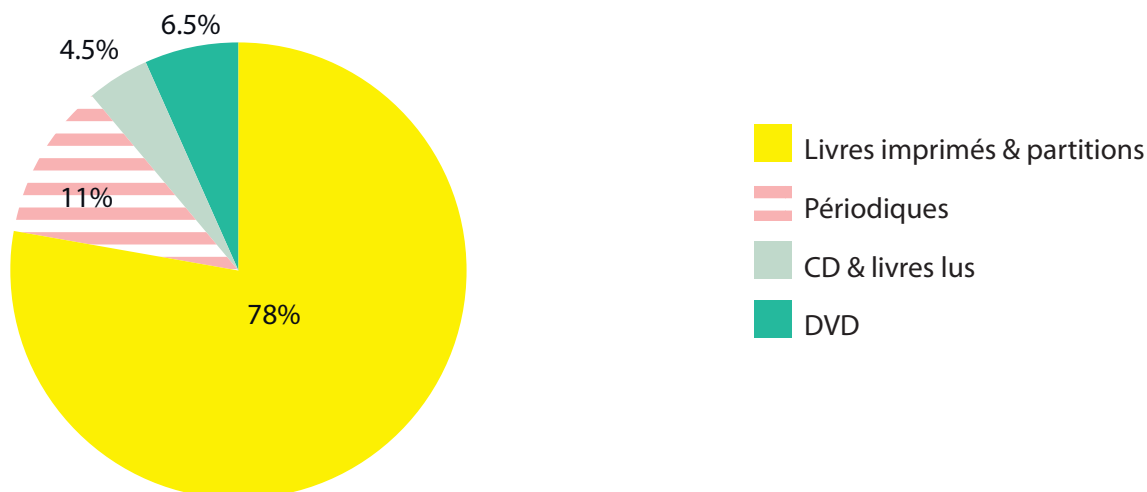
Type de document	Fonds au 31/12/2016	Fonds au 31/12/2015
	(en exemplaires)	(en exemplaires)
Livres en libre accès	104 626	113 139
Livres en magasin	26 785	26 477
CD	6 613	6 440
Livres lus	897	920
DVD	10 874	10 310
Abonnements périodiques	17 111	17 868
Périodiques en magasin	1 520	2 156
partitions	725	730
Total des documents	169 151	178 040

140 890 documents en accès direct sont répartis dans le réseau dunkerquois. C'est 6 % en moins qu'en 2015. Cela s'explique par la poursuite du travail de désherbage et de régulation des collections.

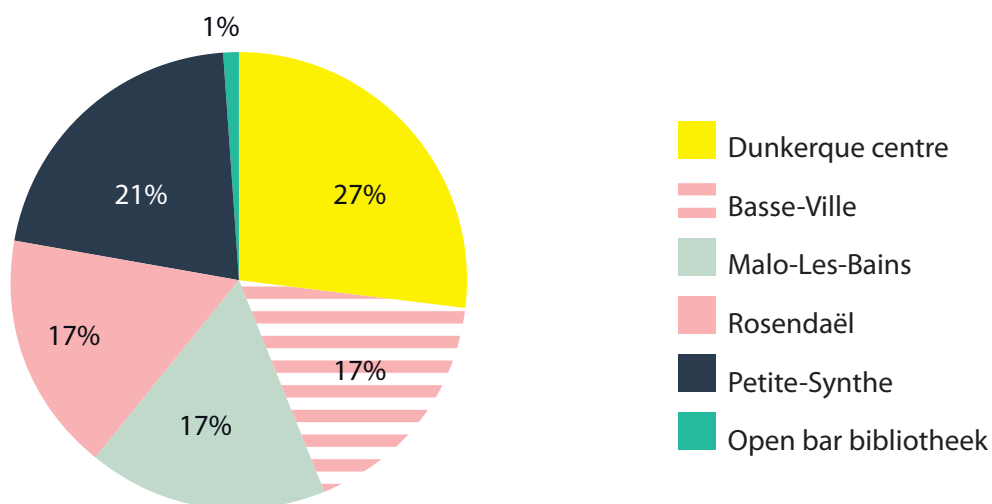
Ils représentent à la fois :

- 63% de documents adulte et 37 % de documents jeunesse
- 69% de fiction et 31 % de documentaires.

RÉPARTITION DES FONDS EN ACCÈS DIRECT PAR SUPPORT



● RÉPARTITION DES FONDS EN ACCÈS DIRECT PAR SITE



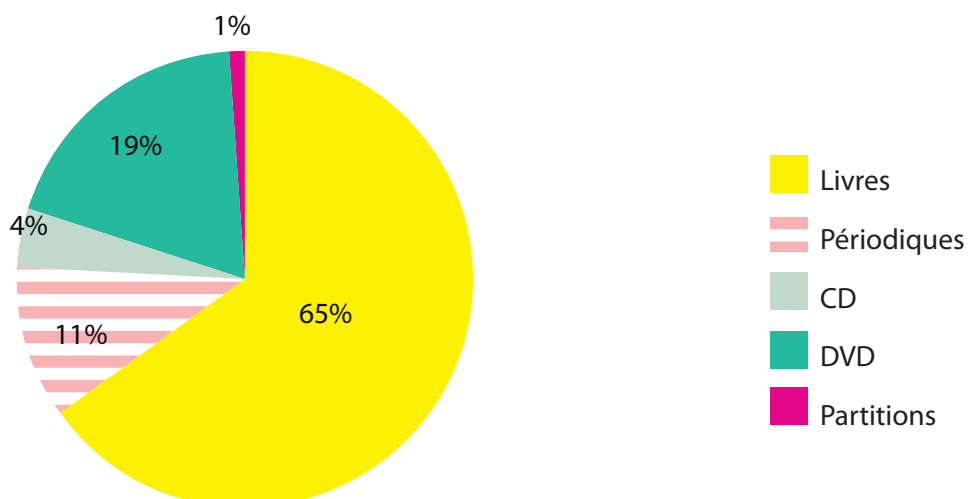
N.B. : les collections de la bibliothèque des sables correspondent à des transferts temporaires des collections des autres bibliothèques.

Des acquisitions qui privilégient la fiction

Nos dépenses d'acquisitions s'élèvent cette année à 173 497 € (hors patrimoine).

Cela représente **2,62 € par habitant** (contre 2,82 € en 2014 et 2,53 € en 2015). Nous nous plaçons tout juste sous la moyenne nationale, qui est de 2,71 € par habitant¹².

● DÉPENSES D'ACQUISITIONS PAR SUPPORT



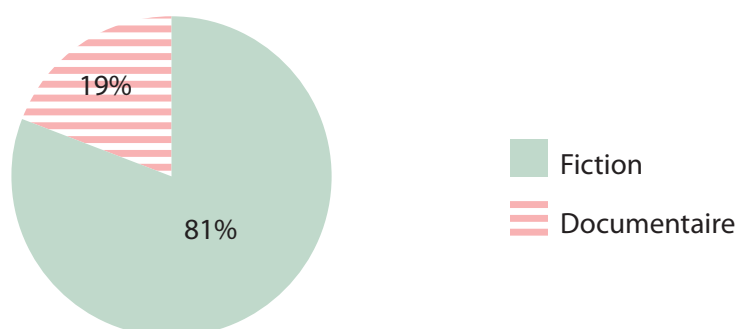
¹² donnée 2014, pour les villes de 70 000 habitants

● ÉVOLUTION DES ACQUISITIONS

Type de document	Nb de documents acquis en 2016	Nb de documents acquis en 2015	Dépenses d'acquisitions en 2016 (en euros)	Dépenses d'acquisitions en 2015 (en euros)
Livres en accès libre	7 997	7 610	113 945	108 330
Livres en magasin				
CD	431	625	6 247	8 145
DVD	853	842	34 184	36 175
Abonnements périodiques	221	266	18 621	22 848
Partitions	29	1	500	0
Total		13 775	173 497	175 498

La baisse des budgets de fonctionnement impacte notre politique d'acquisition. Elle se répercute sur les périodiques, les documentaires imprimés et, dans une moindre mesure, les CD.

● RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ACQUISITIONS FICTIONS / DOCUMENTAIRES



Les achats de fiction restent nettement majoritaires (81% pour les fictions et 19% pour les documentaires) : nous espérons équilibrer au mieux l'offre et la demande, et nous placer au plus près des attentes du public. L'examen plus attentif des usages de nos lecteurs affine en effet notre connaissance des pratiques et permet de mieux adapter les équilibres au sein des collections.

■ Un désherbage efficace

Nécessaire opération de valorisation des espaces et des fonds, le désherbage est pratiqué au quotidien, selon des critères « physiques » (livre abimé, jauni, etc.) ou « intellectuels » (obsolète, inadapté, périmé).

	2015	2016
Dunkerque	8168	4754
Basse-Ville	3612	4320
Malo	4090	2605
Rosendaël	3150	3031
Petite-Synthe	7595	3197
HLM	1428	3455
Plage	20	185
OBB		23
TOTAL en nombre de documents	28063	21570

Le nombre de documents éliminés reste élevé, en partie parce que le retard s'était accumulé. À l'occasion des réaménagements d'espaces et des chantiers de recotation des fonds, les bibliothèques de Petite-Synthe et de Rosendaël ont ainsi massivement élagué leurs collections. Les destinations des documents desherbés sont multiples : pilon, don, localisation en magasin notamment. Ces opérations rendent nos rayonnages plus attractifs et plus pertinents.

Des périodiques mieux sélectionnés

Nous leur consacrons un budget de 18 621 € - moins qu'avant – et proposons au public 150 titres, pour un total cumulé de 221 abonnements (179 pour les adultes, 42 pour les enfants). Le taux de rotation, de 1,16, est très variable d'un titre à l'autre (cf partie 5 « Usages »). On note également une grande disparité des comportements sur le territoire : dans certaines structures, on observe beaucoup de consultation sur place, et, dans d'autres, une majorité d'emprunts. Pour mieux analyser ces usages, nous avons mis en place, pour la première fois, des « semaines de mesure de la consultation sur place des magazines et des journaux ». Ces éléments chiffrés nous donnent notamment une visibilité sur la consultation des quotidiens, qui ne sont pas empruntables. Il en ressort que l'essentiel de la consultation sur place concerne les journaux locaux (*La Voix du Nord* et *Le Phare*) et les quotidiens nationaux (*Le Figaro*, *Le Monde...*). Les revues « pratique » et « people » sont beaucoup lues sur place également ; la presse à destination des enfants est, par contre, plus volontiers empruntée. Il sera intéressant l'année prochaine de comparer les chiffres des « Semaines de mesure » avec ceux de 2016. Ils éclaireront nos choix concernant les titres d'actualité et d'opinion. Nous allons poursuivre les démarches du type « on s'abonne ? », initiées à l'automne. Nous avons proposé, sur chaque point du réseau, la consultation d'une sélection de nouveaux titres. Pour la plupart, il s'agissait de revues sorties en kiosque en 2016. Un petit livret accompagnait chaque sélection et invitait les usagers à nous laisser leur avis. À l'issue de cette opération inédite, deux titres plébiscités dans chaque structure ont été intégrés aux nouveaux abonnements pour l'année 2017. Cette démarche - qui fut une réussite - sera reconduite à l'automne 2017 sous une forme un peu différente.

● PLAN DE CONSERVATION PARTAGÉE DES PÉRIODIQUES (PCPP)

Nous conservons 22 titres de périodiques courants, dont 13 au titre du PCPP. Cette année, les critères de conservation des titres de périodiques conservés dans le cadre de ce plan régional ont été revus. Les titres exclus du PCPP sont proposés en don aux structures locales et aux bibliothèques participant au PCPP, dont les collections pourraient être incomplètes. Cette mission de conservation concerne pour le moment les fonds adulte ; un travail sur le fonds périodiques jeunesse sera engagé ultérieurement.

Le réveil de la politique patrimoniale

La politique patrimoniale, mise en sommeil pendant plusieurs années faute de ressources humaines, est enfin relancée ! Suite à des réussites aux concours et par le jeu des mobilités internes, une responsable des collections patrimoniales a été nommée. Elle a pour premières missions de faire l'état des lieux des collections, de redéfinir les différents fonds patrimoniaux anciens et contemporains, ainsi que les contours de leur conservation, et de préparer le déménagement !

● FOCUS

Les collections en accès indirect sont actuellement conservées à la bibliothèque du centre-ville. Elles occupent 1660 mètres linéaires (sans compter les collections de la Société Dunkerquoise d'Histoire et d'Archéologie, que nous abritons aussi). En 2016, 3 211 € ont été consacrés au patrimoine, dont 2 038 € d'acquisitions (bibliophilie contemporaine et fonds local) Il faut y ajouter un budget de 1 173 € consacré à l'achat du matériel nécessaire à la conservation patrimoniale.

La refonte de la politique documentaire

La réécriture de la politique documentaire se trouve concrétisée dans un document cadre intitulé « Des collections solides, rajeunies et populaires pour les bibliothèques de Dunkerque », présenté en annexe. Ce document propose de qualifier nos collections, de présenter des pistes d'actions à engager pour doter le réseau d'une nouvelle politique documentaire. Il annonce les changements à venir mais confirme également le maintien d'un certain nombre de nos principes et méthodes de travail. C'est une boussole pour les cinq prochaines années ! En 2017, nous adopterons une nouvelle segmentation des collections : nos cinq départements documentaires deviennent six « pôles », qui seront matérialisés dans la future bibliothèque. Ces nouveaux pôles élaboreront pour chaque domaine une « bibliothèque idéale » : le socle des connaissances indispensables qu'une bibliothèque doit fournir. Ils iront plus loin dans le travail de l'analyse des collections. En écrivant, par exemple, des « fiches domaines », qui précisent nos axes d'acquisition, lesquels doivent coller au plus près à la demande des usagers.

Un circuit du document plus court

Le circuit du document, actuellement en mutation, 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 progresse et gagne en efficience grâce à la prise de fonction d'un responsable de cette unité et au professionnalisme de l'équipe.

● 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.

● FOCUS : CLASSER POUR L'USAGER

Dans le cadre de la simplification du catalogage et dans un souci de valorisation des collections, plusieurs chantiers de recotation ont été lancés et poursuivis en 2016 : l'objectif est de permettre à l'utilisateur de bien se repérer dans les collections. Les collections jeunesse sont reclassées et signalées en fonction de l'âge de l'enfant (0/3 ans- 3/6- etc...). Les CD de musique sont eux aussi mieux signalés. Chaque genre, auparavant caractérisé par un chiffre, est désormais représenté par une couleur ; les segmentations par genre ont ainsi gagné en clarté. Ces nouvelles pratiques de cotation s'appliquent directement aux nouvelles acquisitions, mais c'est l'ensemble du fonds qui doit être recoté rétrospectivement, ce qui entraîne un travail conséquent. Un autre chantier en cours est la recotation des collections de bandes dessinées du secteur adultes. Elles sont actuellement classées par nom de scénariste, alors que nous trouvons plus pertinent, si nous prenons en compte les habitudes des usagers, de les ranger par titre de série (comme c'est déjà le cas pour les BD jeunesse).

À l'occasion du réaménagement de la bibliothèque de Rosendaël, nous avons expérimenté des classements différents, quitte à briser notre principe de respecter un classement harmonisé dans chaque bibliothèque du réseau. Le fonds ado, jusque-là mélangé (d'abord au fonds jeunesse, puis au fond adulte), a été rangé à part, ainsi que la science-fiction, suite à l'exemple positif des policiers. On tente aussi d'autres expérimentations, sur des segments de collection plus restreints. Ensuite on regarde le mouvement et on évalue le bénéfice !

Les ressources numériques

En 2016, en partie grâce à un partenariat avec la Bibliothèque Publique d'Information, le réseau des Balises est en mesure d'offrir à ses usagers un premier bouquet de ressources numériques, dans les domaines de la bureautique, du soutien scolaire et de l'apprentissage des langues.

Orthodidacte est une plateforme en ligne pour la remise à niveau, le perfectionnement ou l'apprentissage de l'écrit de la langue française. Elle propose un parcours d'apprentissage personnalisé, adapté au niveau de l'utilisateur. On y trouve des cours, des exercices, des jeux qui permettent de progresser... (90 inscrits au 31/12/2016)

Onlineformapro couvre un ensemble de domaines très variés : maîtrise de la suite Microsoft Office, savoirs de base en mathématiques et en français, entraînement cognitif... (80 inscrits au 31/12/2016)

Eni MEDIAplus eLearning forme aux logiciels de la suite Microsoft Office. Elle propose d'alterner cours et travaux pratiques.

Le Mooc FLE (Français Langues Étrangères), proposé par l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), propose des cours gratuits aux personnes en situation d'apprentissage de la langue française, disponibles en anglais, arabe, en pachto (ou pachoune) et en dari (variété du persan, parlée principalement en Afghanistan).

Cette première offre numérique, qui sera confortée ultérieurement, doit encore trouver son public... La mise en place, au sein des Balises, d'un groupe de réflexion permettra de définir un projet numérique : choix des contenus, stratégie de formation pour les agents et les usagers, médiation auprès de publics spécifiques, services associés...

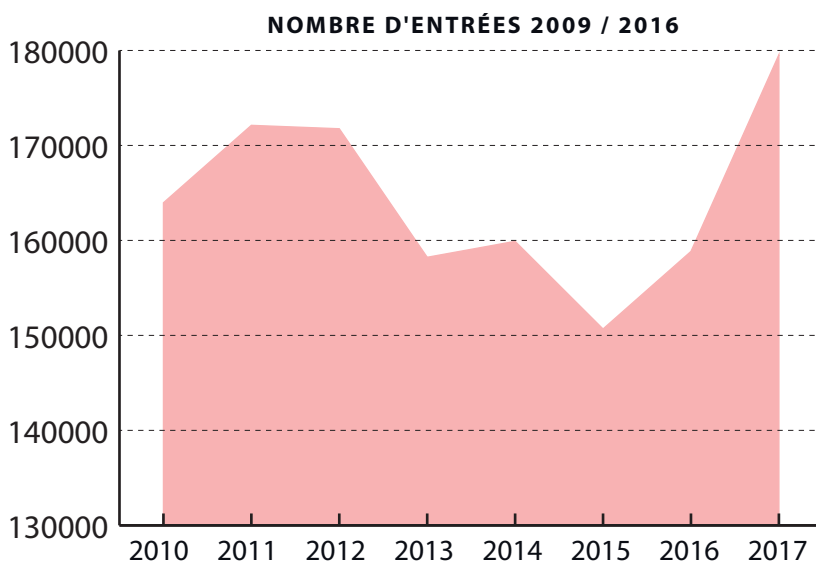
5 USAGES

La fréquentation
Les inscrits et les emprunteurs
Les prêts
Les services en ligne

Depuis deux ans, nos indicateurs (prêts, fréquentation...) sont au vert. Nos efforts paient ! Les bibliothèques de Dunkerque apparaissent comme un réseau solide, capable d'innovation. Nous sommes portés par la dynamique du réseau des Balises, une grande machine désormais bien huilée, qui donne de l'ampleur à notre travail. Nos bases sont donc bien établies.

Nous sommes aujourd'hui à un tournant de notre histoire. Le projet de la future bibliothèque se concrétise de jour en jour, entraînant une activité intense dans de nombreux domaines de notre métier. Il s'agit d'être à la hauteur des enjeux qui nous attendent ! Nous avons entamé une mue mais il reste beaucoup à réaliser, notamment en matière d'accueil différencié du public. Nous souhaitons professionnaliser nos pratiques et bâtir une véritable expertise.

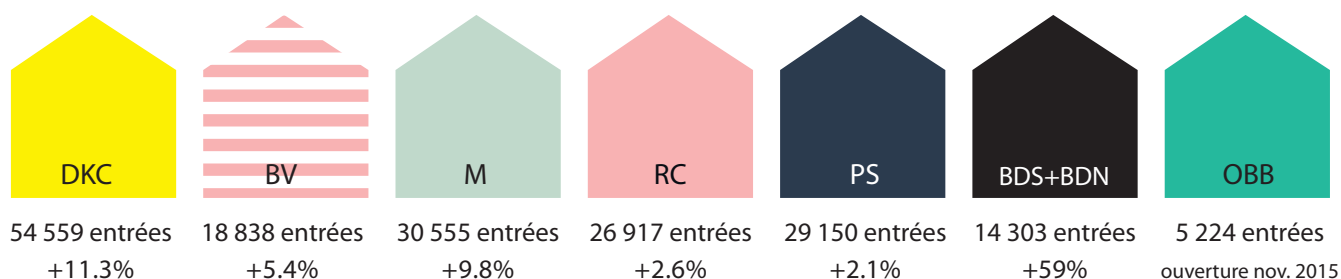
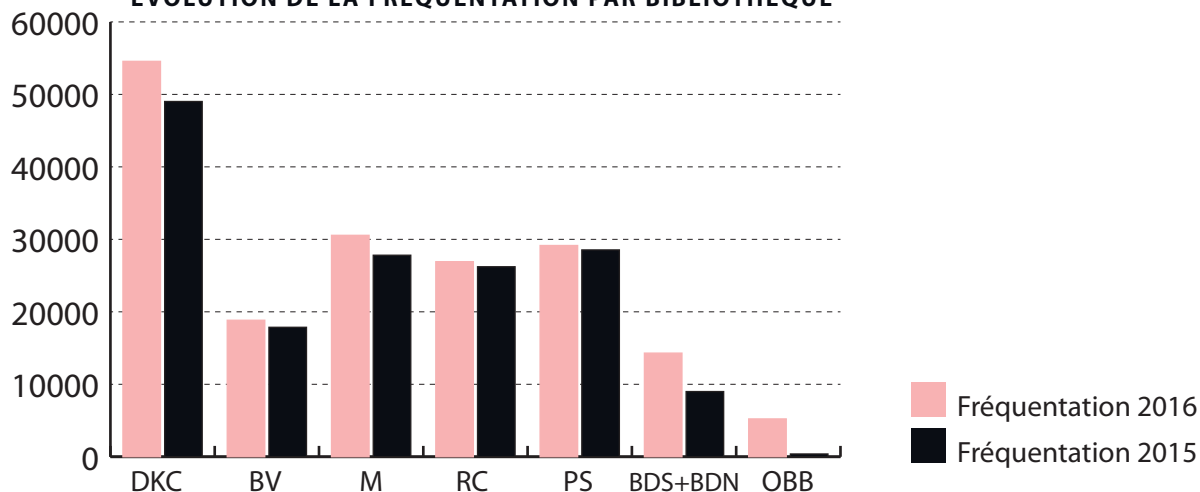
La fréquentation



Avec 179 546¹³ entrées en 2016, **notre fréquentation est en hausse significative depuis 2014** (+13% par rapport à 2015 et +19% par rapport à 2014). Le nombre d'entrées est un excellent indicateur de la capacité d'un établissement à répondre aux attentes des publics, et de sa popularité en général.

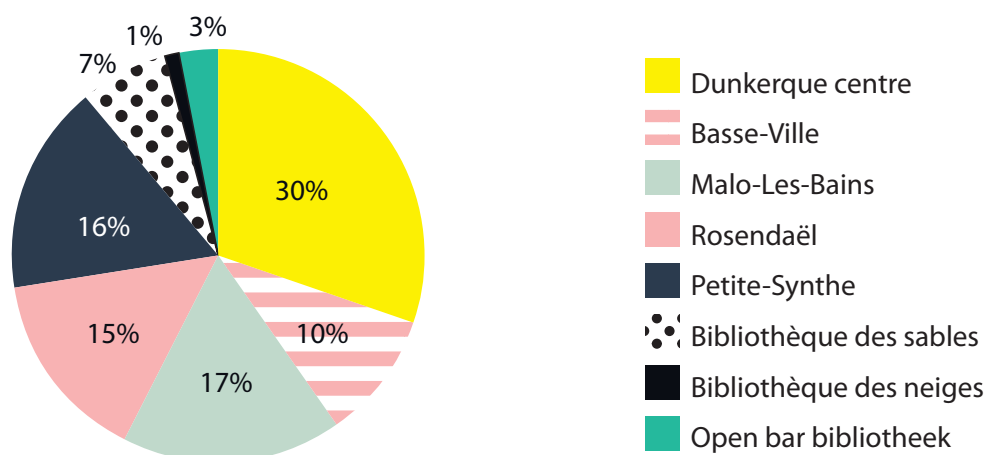
¹³ Par comparaison le nombre de visites pour les bibliothèques de 40 000 à 99 999 habitants était de 146 900 entrées (données d'activité 2014, synthèse nationale, Ministère de la culture et de la communication)

EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION PAR BIBLIOTHÈQUE



La répartition des entrées est restée sensiblement la même que les années précédentes. Dunkerque centre reste la bibliothèque qui accueille le plus grand flux (30% 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 (7% des entrées en ouvrant 4 mois), ce qui n'est pas surprenant dans la mesure où elle a bénéficié d'un mois d'ouverture supplémentaire, en juin. L'open bar bibliotheek, qui a fêté son premier anniversaire en novembre, représente 3% des entrées (avec une ouverture 10 mois sur 12). Enfin, la bibliothèque des neiges, qui a fonctionné une semaine en décembre, réalise quand-même 1% des entrées !

RÉPARTITION DES ENTRÉES PAR BIBLIOTHÈQUE

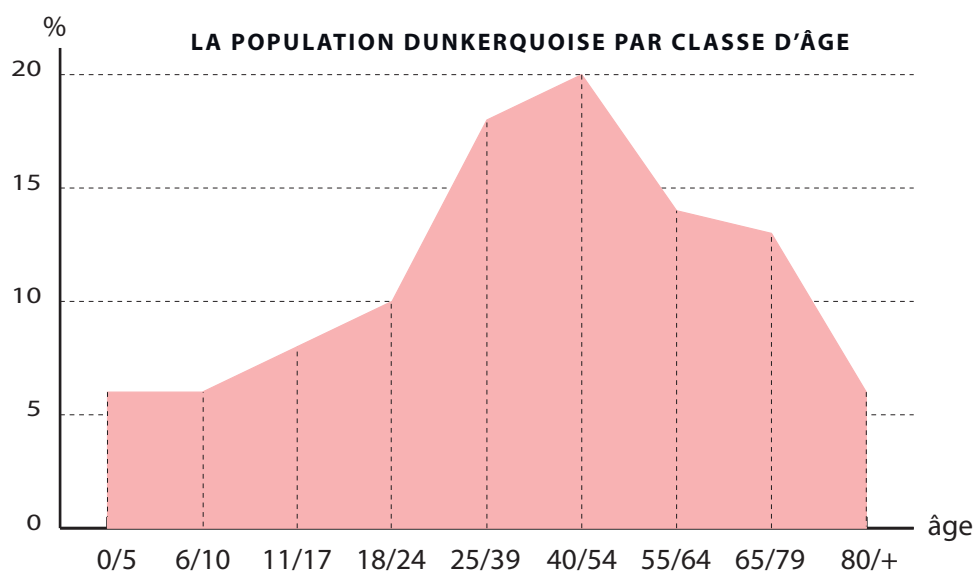
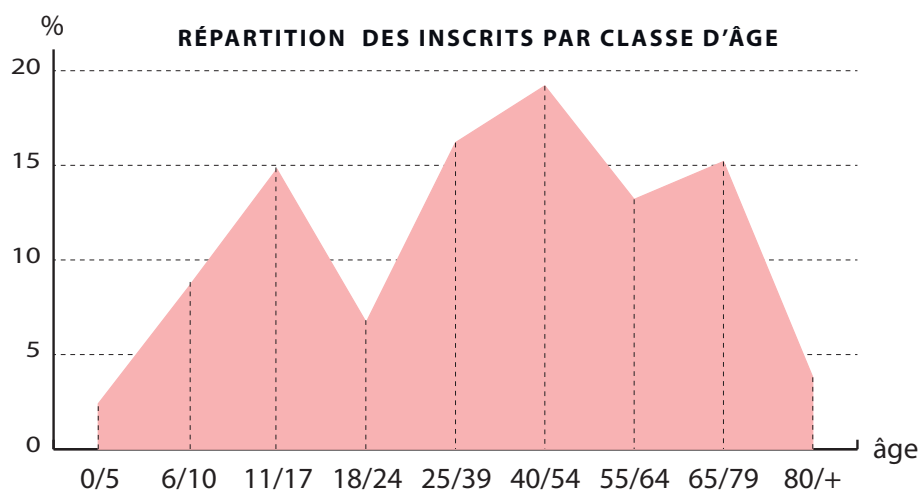


Les inscrits et les emprunteurs

Le nombre d'inscrits actifs, c'est-à-dire dont l'abonnement est à jour au 31 décembre 2016, est de 7 277 (11% de la population du « petit » Dunkerque). Parmi eux on compte 1 990¹⁴ nouveaux inscrits. Il faut garder en mémoire que nos usagers disposent d'une carte unique, valable sur tout le réseau des Balises, et que selon l'endroit où ils réalisent leur inscription, ou leur réinscription, ils sont comptés dans les statistiques de la bibliothèque en question. Ce chiffre est donc à considérer avec un certain recul.

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 455¹⁵ au 31 décembre, ce qui représente un peu moins de 10 % de la population dunkerquoise, elle-même en baisse. Nous avons donc encore une belle marge de progression... Même si là encore, ce chiffre est à manier avec précaution car il ne tient pas compte de la consultation sur place, des gens qui travaillent, des familles qui partagent une carte, situation très répandue étant donné nos droits de prêt très élargis (20 documents par carte).

● ORIGINE ET PROFIL DES INSCRITS

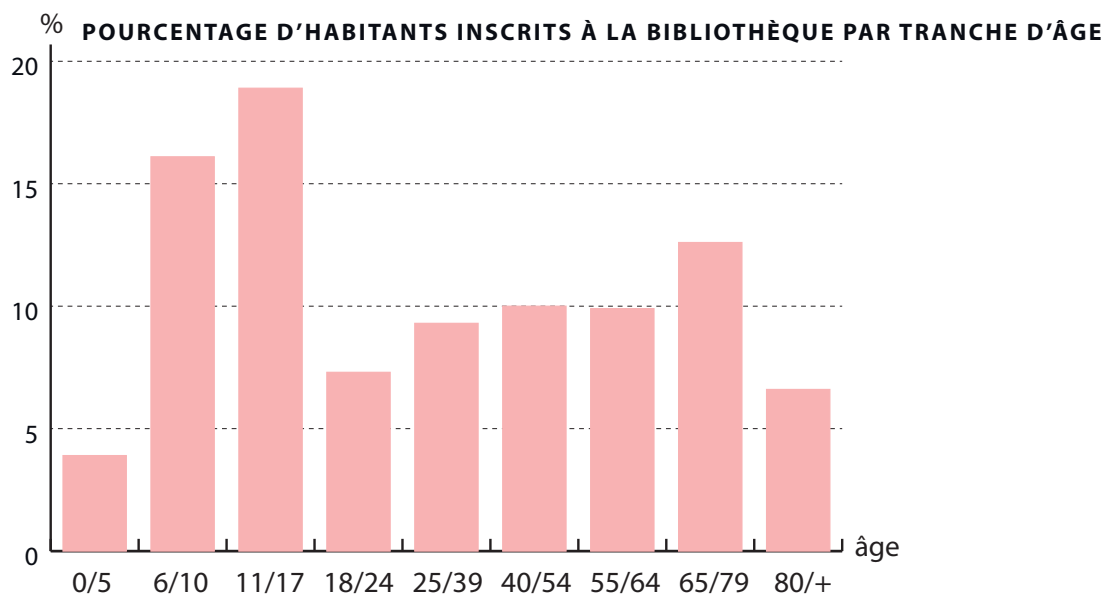


¹⁴ Par comparaison, les nouveaux inscrits en 2016 sont de 5953 sur le réseau des Balises. Les nouveaux inscrits sur le réseau dunkerquois représentent 33% du total des nouveaux inscrits au réseau des Balises.

¹⁵ Par comparaison, les emprunteurs actifs du réseau des Balises étaient 19017 (les emprunteurs actifs dunkerquois représentent 34% du total des emprunteurs sur le réseau des Balises).

Parmi les inscrits actifs, on compte 19% de moins de 14 ans et 81% de + de 14 ans. Les moins de 14 ans représentaient 26 % de nos inscrits en 2014, et 23 % en 2015. On observe par contre une très bonne représentation des 11-17 ans, puis une chute dans la tranche des 18-24 ans ; la fréquentation remonte progressivement, avec un deuxième pic chez les 40-54 ans. Elle recule de nouveau, puis remonte avec une bonne fréquentation des plus de 65 ans.

D'autre part, en prenant en compte les chiffres de la population par âge, on peut observer (ci-dessous) le taux d'inscription par rapport à la population totale de chaque classe d'âge :



Ainsi, on remarque que, parmi l'ensemble de la population de la classe d'âge, les 11-17 ans ont le taux d'inscription le plus élevé (18,9%). Ces analyses nous conduisent à relativiser nos impressions : les adolescents sont plutôt bien représentés dans la catégorie des usagers inscrits (alors qu'ils fréquentent assez peu nos espaces pour y séjourner). Nous devons plutôt accentuer nos efforts auprès des jeunes adultes : le taux d'inscription des 18-24 ans n'est que de 6,7%.

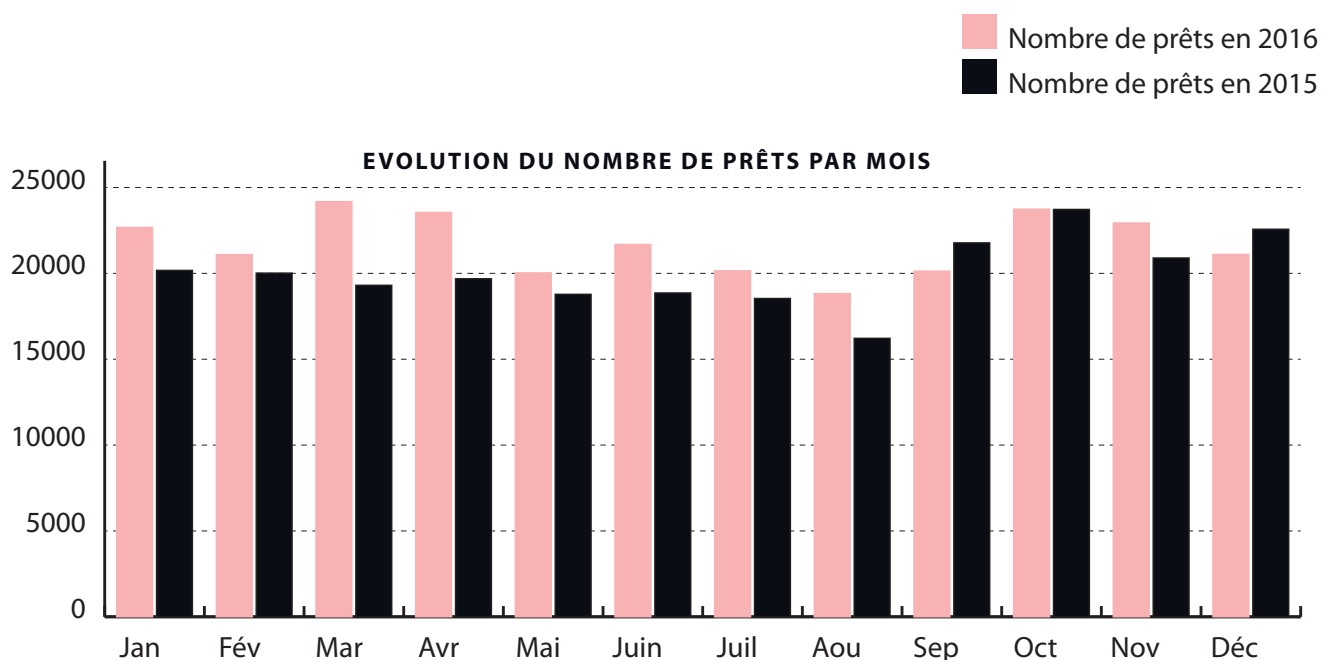
Autres clés de répartition :

Parmi les inscrits actifs, on compte 65,5% de femmes contre 34,5% d'hommes. Ou que 83% des inscrits actifs sont des habitants de Dunkerque, 12% de l'agglomération, et 5% de communes hors-CUD. Par comparaison, l'année dernière on comptait 80% de Dunkerquois, 17% de la CUD et 3% hors CUD.

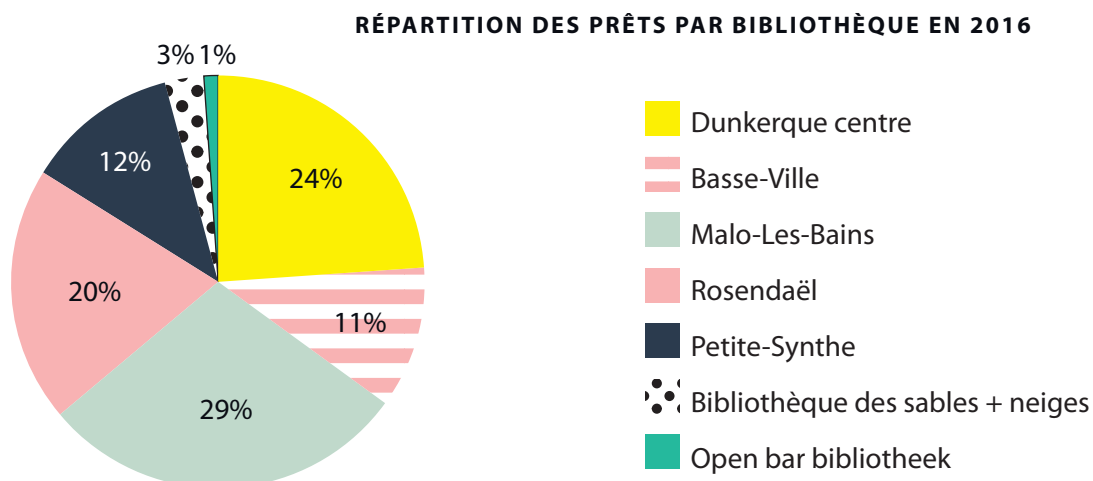
Les prêts

Le nombre total des prêts (et des renouvellements de documents) s'élève à 260 075. Ce chiffre, en hausse depuis 2014, a augmenté de 8% par rapport à l'année dernière. Cette hausse des prêts va à l'encontre de la tendance nationale, où le nombre de prêts reste stable depuis 2010, voire baisse.

Le réseau des Balises, qui permet d'emprunter des documents sur l'ensemble du réseau avec un système de navette, est un facteur favorable. Mais cette augmentation reflète aussi notre travail : désherbage, correspondance entre l'offre et la demande, circuit court pour la rentrée littéraire, multiplication du nombre d'exemplaires pour les best-sellers, mise en valeur des collections par le biais du magazine B!B, portail Les Balises et de la médiation oral, sont autant d'actions qui portent leurs fruits auprès des usagers.

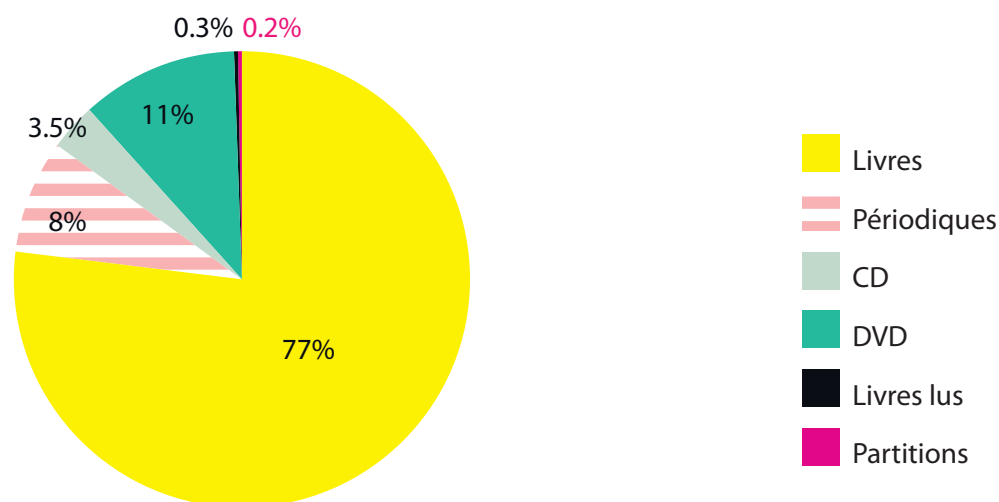


● **RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SUPPORT**

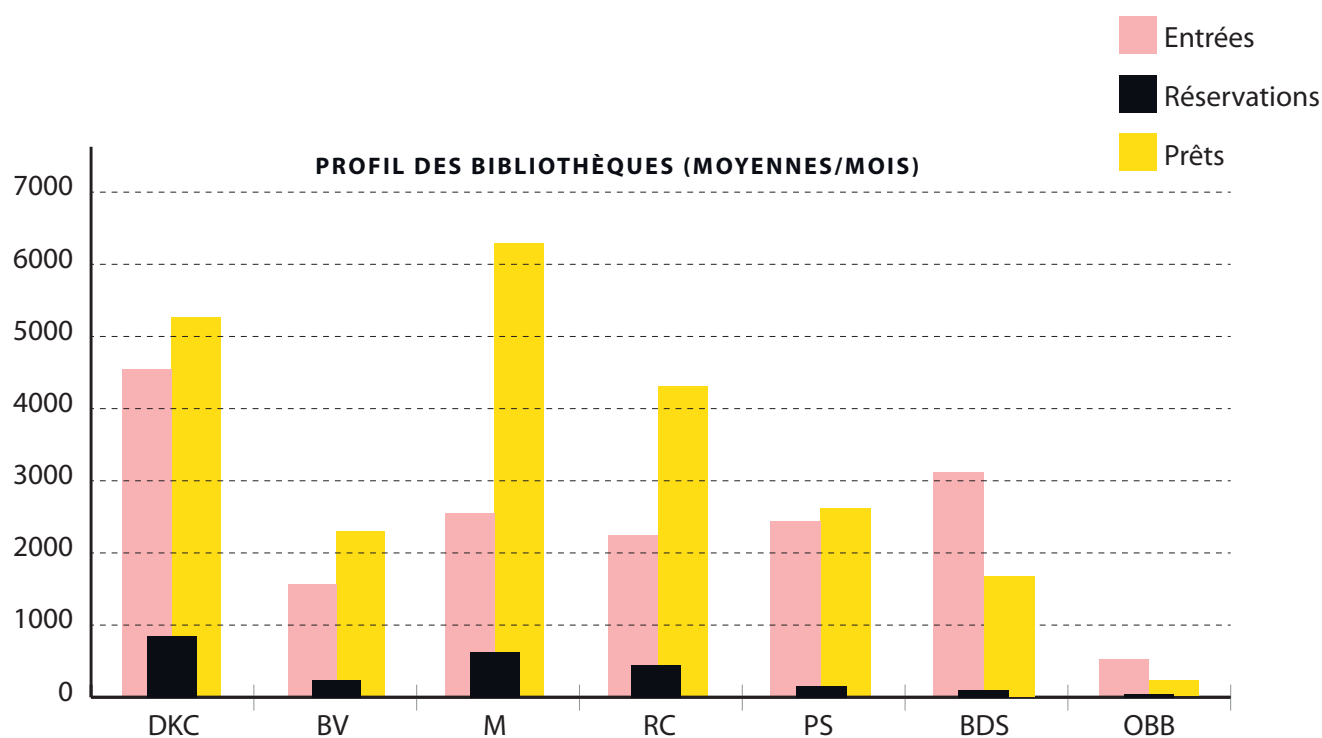


Les prêts se répartissent inégalement selon les bibliothèques. Certaines bibliothèques ont une activité de prêts-retours relativement faible, comme Petite-Synthe ou la bibliothèque des sables, alors qu'elles sont plus performantes dans la consultation sur place. Les bibliothèques du secteur Est (Malo-Rosendaël) ont un profil inverse : on y séjourne peu mais on y vient souvent faire le plein de documents.

RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SUPPORT

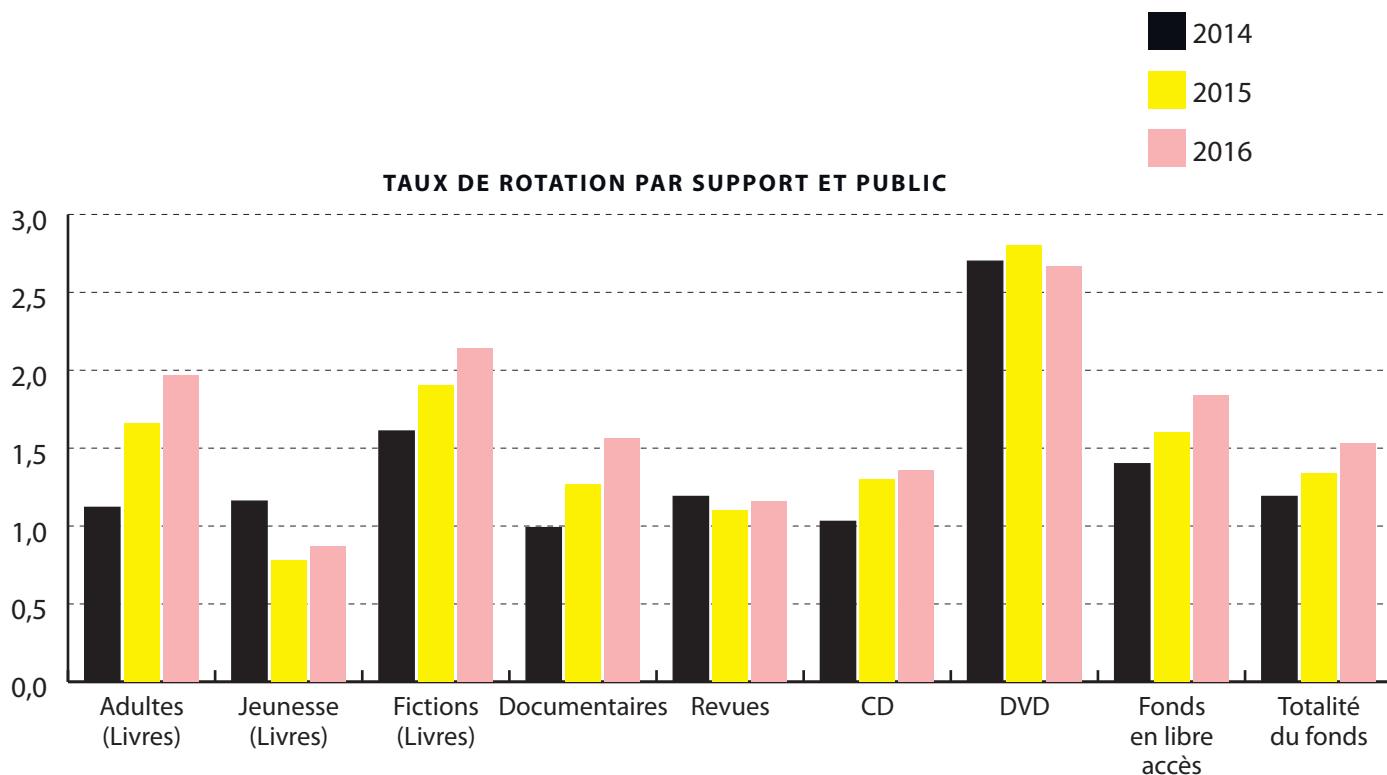


La répartition est sensiblement la même que l'année précédente : une part plus importante de prêts de livres cependant.



Les réservations ont augmenté de manière exponentielle depuis 2014 : 28 020¹⁶ réservations ont été effectuées en 2016, contre 17 615 en 2015 et 6 353 en 2014. Ce succès est dû en grande partie à la possibilité de faire des réservations à distance sur l'ensemble du réseau communautaire, et de récupérer les documents désirés dans la structure de son choix. Les réservations sont en effet réalisées à 44 % sur Internet (chiffre en progression) ; les autres sont faites par les bibliothécaires, à la demande des usagers.

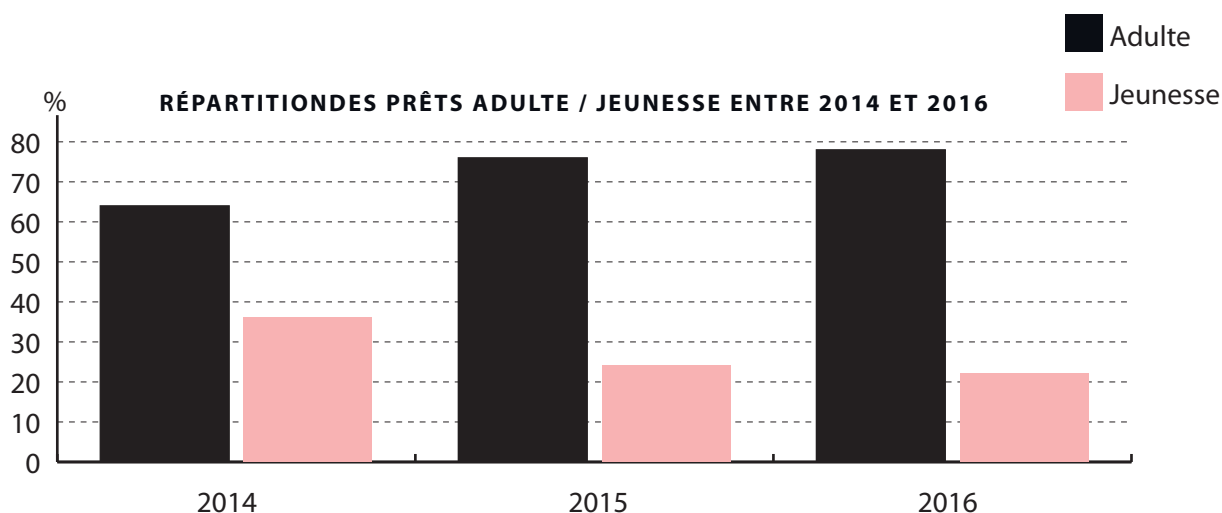
¹⁶ Les réservations sont réalisées sur place ou à distance puis retirées dans une des bibliothèques du réseau Dunkerquois mais il peut s'agir de documents provenant de l'ensemble du réseau des Balises.



Globalement, notre fonds est sorti un peu plus que l'année dernière : nos livres sortent en moyenne 1,5 fois par an. Les livres du rayon adulte ont eu plus de succès que les deux années précédentes puisqu'ils sont sortis environ deux fois dans l'année. Les livres jeunesse (et ado) ont également été plus souvent empruntés puisque désormais, ils sortent 0,9 fois par an (malgré l'arrêt des dépôts du service socio-éducatif). Les périodiques sortent légèrement moins, mais c'est un support qui est souvent consulté sur place. Les CD et DVD sortent de manière similaire aux deux années précédentes, le DVD étant le support qui connaît le plus de succès pour les emprunts.

Le constat est sans appel : nos usagers ont une nette préférence pour la fiction : 76% des prêts concernent les romans (etc...). Si nos fonds en libre accès sont encore un peu en décalage (moins que l'année dernière cependant) : 69% des livres de fiction - 31% de livres documentaires, nos choix budgétaires vont dans le bon sens puisque 80 % des dépenses d'acquisition ont été consacrées à la fiction.

Enfin, la tendance se confirme concernant les prêts par public : la part des prêts adulte (+ de 14 ans) augmente alors que celle des prêts jeunesse (moins de 14 ans) diminue.



À noter qu'en prenant les valeurs absolues, le nombre de prêts jeunesse (moins de 14 ans) est resté stable par rapport à l'année précédente. Les prêts des plus de 14 ans continuent à progresser d'une année à l'autre, depuis 2014 (+51% depuis 2014)

● LA NAVETTE DES BALISES

Les bibliothèques des Balises auquel appartient le réseau dunkerquois, offre la possibilité à leurs usagers de rendre les documents dans un lieu différent de celui où ils l'ont emprunté. De même lorsqu'un document disponible se trouve sur un autre site que celui fréquenté habituellement par l'utilisateur, il lui est proposé de « réserver » ce document et de lui « mettre à disposition » dans la bibliothèque de son choix. Ces déplacements et flux de collections engendrent une lourde activité logistique. La navette des Balises permet de faire circuler ces documents entre les 29 bibliothèques du réseau d'agglomération. Elle effectue un circuit quotidien permettant aux bibliothèques municipales d'être desservies deux fois par semaine.

Le transport des documents s'est accéléré entre les différentes bibliothèques du réseau dunkerquois et les Balises. Les bibliothèques de Dunkerque ont envoyé environ 27 000 documents vers Dunkerque ou les Balises. Les bibliothèques du secteur Est et de Dunkerque Centre sont celles dont le flux de documents est le plus dense (départs-arrivées de documents). Selon les Balises, 54 854 documents ont circulé entre nos bibliothèques en 2016 : la moitié de ce flux concerne donc les bibliothèques dunkerquoises !

● FOCUS / FONDS FLOTTANTS

« L'expression fonds flottants désigne un fonds de documents rattaché non à une bibliothèque particulière mais à un ensemble de bibliothèques et qui par principe n'est pas a priori localisé dans l'une d'elle. Chacun des documents est localisé là où le dernier usager l'a consulté, emprunté, rendu (...) »

Dominique Lahary

Depuis janvier, les documents du réseau dunkerquois sont tout simplement rangés dans la bibliothèque qui les passe en retour. Cette nouvelle habitude, encore rare en France, offre à l'utilisateur des collections renouvelées en permanence et limite le temps où un document en transit dort dans une caisse. Au fil du temps, les collections d'un lieu donné reflèteront les goûts des usagers qui les fréquentent : un atout de plus pour connaître les attentes de nos publics et mieux les servir. Et la baisse de volumes transportés par la navette fait gagner du temps, de l'énergie et du carburant !

Cette première expérience est intéressante et positive, nos collègues français et belges nous jalourent d'avoir osé sauter le pas. Il nous faut à présent disposer d'un peu de recul pour analyser plus finement les effets de cette nouvelle politique.

Les services numériques

Services en ligne	2013	2014	2015	2016
Demandes d'inscriptions à distance	64	65	445 ¹⁷	231
Demandes d'inscriptions à distance validées	64	65	194	93
Nbre de réservations à distance			5358 ¹⁸	12416
Nombre de visites sur le portail	27901	25179	65438 (depuis mai 2015)	130873
Nombre de connexions à l'espace personnel			16004 ¹⁹	36192 ²⁰
Accès WIFI (nb connexions)	70	257	730	1397

● **LESBALISES.FR**

Le portail des Balises, créé en mai 2015, vogue maintenant à son rythme de croisière. Bien apprivoisé par nos usagers les plus connectés, il est très correctement fréquenté (130 873 visites en 2016) et il génère un nombre très élevé de réservations en ligne (34 162 au total en 2016, concernant pour 36% le fonds du réseau dunkerquois), ce qui représente beaucoup, beaucoup de documents en déplacement dans toute l'agglomération ! On dénombre 83 008 connexions à l'espace personnel proposé par le portail (il permet de consulter son compte, de prolonger ses documents, de demander des réservations ou d'accéder aux ressources numériques). On trouve toujours sur le portail l'agenda de toutes les bibliothèques composant les Balises, toutes les adresses, horaires, des chroniques littéraires, musicales ou cinématographiques (émanant d'usagers comme de bibliothécaires), le B!B en téléchargement...

● **ESPACE MULTIMÉDIA (PETITE-SYNTHE)**

Cette salle fonctionne en accès libre et autonome. En 2016, elle a été animée par un agent en contrat aidé qui a mis en place des ateliers de formation. On compte 1751 utilisations de cet espace en 2016 (moins qu'en 2015) et il semblerait que cet espace attire maintenant davantage de seniors, ce qui invite à s'interroger sur le service rendu et celui qui est attendu. Le positionnement de la salle multimédia et les services qu'elle propose sont à redéfinir.

● **PERSPECTIVES**

Les indicateurs sont au vert depuis 2014, avec une progression de la fréquentation et du nombre de prêts. Cependant, pour ajuster au plus près notre offre à la demande, nous devons acquérir une meilleure connaissance du territoire et des publics, par le biais d'enquêtes. Certaines sont en cours dans le domaine de l'action culturelle, par exemple. En 2017, nous entamerons le vaste chantier de la révision des horaires d'ouverture ! Plus important encore, nous avons à cœur de soigner la relation à l'utilisateur, en lui offrant l'accueil le mieux adapté, c'est-à-dire un accueil différencié en fonction de la demande. Nous avons imaginé trois profils d'agents en position d'accueil. D'abord, il faut une personne qui sache donner à l'utilisateur un premier niveau réponse, rapide et efficace : c'est le « bibliothécaire couteau de survie ». Ensuite, il faut aller plus loin avec « le bibliothécaire médiateur » qui est capable de faire des suggestions, à travers un dialogue avec l'utilisateur. Avec sa connaissance des collections et sa capacité à traduire les besoins ou les envies de la personne en face de lui, il est capable de satisfaire sa curiosité, voire de la conduire vers de nouveaux horizons. Enfin, nous complétons le tableau avec un « bibliothécaire expert », qui accompagne des démarches de recherche plus complexe et co-construit un savoir avec l'utilisateur.

¹⁷ Demandes d'inscriptions au réseau dunkerquois avec la carte des Balises.

¹⁸ 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)

¹⁹ Il s'agit du nombre de connexions à l'espace personnel par les lecteurs ayant une inscription à jour sur le réseau dunkerquois uniquement.

²⁰ Idem

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. Ces 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.

L'ensemble de cette politique fait la force de nos bibliothèques et participe à leur rayonnement.

2016 a vu l'émergence de nouvelles formes d'actions culturelles, plus participatives, notamment à l'open bar bibliotheek. L'action éducative a trouvé son rythme de croisière, avec notre présence affirmée dans les TAP et le développement de projets solides dans le cadre scolaire. Enfin, l'action sociale aura été marquée par l'émergence du projet « L'album en tous sens » pour lequel nous avons obtenu des crédits Politique de la ville.

L'action culturelle

Notre action culturelle se caractérise de plus en plus par deux tendances : d'une part de plus en plus de grands rendez-vous liés à l'actualité locale, tels la conférence de Patrick Oddone sur l'Opération Dynamo, notre large participation aux semaines de la mer, l'exposition « Un livre peut en cacher un autre » organisée au FRAC. D'autre part nous multiplions les petites actions, plus intimes, qui requièrent la participation du public, comme les cafés-tricots, les café-langues, les apéros-livres... Par ailleurs, et pour répondre à une demande des habitants exprimée lors des FIL, nous essayons d'instaurer une régularité dans certaines catégories d'événements. Par exemple, l'apéro-livre se déroule le dernier vendredi du mois, des cafés-tricot le mercredi après-midi...

Notre souhait est d'aller encore plus loin dans ce sens en repensant le rythme des « Mots doux », une animation particulièrement fréquentée et en tendant vers la constitution d'une saison culturelle thématique.

Type d'action	Nombre d'actions culturelles	Nombre de personnes touchées
Exposition	1	12
Conférence, rencontre, lecture (y compris les « Mots doudoux »)	61	1738
Projection	3	90
Séance de conte	5	72
Club de lecteurs, atelier d'écriture	8	38
Fête, festival, salon	4	423
Anniversaires	5	57
Autres	53	603
Actions hors les murs (incluant la bibliothèque des neiges)	23	2808
Total	163	5829

En 2016, nos propositions d'action culturelle ont rencontré leur public avec environ 36 participants pour chaque action. Si le nombre de participants paraît en baisse par rapport à l'année précédente, cela est dû au fait que nous avons comptabilisé pour la visite de l'exposition « Vasco » à Petite-Synthe en mars – avril 2015 toutes les personnes ayant fréquenté la bibliothèque de Petite-Synthe pendant la période de l'exposition. Cette année, pour l'exposition « Qui a tué Lemaure ? » à la bibliothèque de Dunkerque-centre, nous avons comptabilisé uniquement les personnes qui s'étaient adressées au personnel d'accueil pour suivre l'exposition de manière interactive. Force est de constater que cette exposition, proposée par le réseau des Balises, n'a pas touché son public à Dunkerque, elle nécessitait en effet un engagement important de la part du public (temps de visite estimé à une heure, visite nécessitant un équipement matériel) et, peut-être, davantage de médiation.

Bibliothèque	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Dunkerque-centre	19	537
Basse-Ville	15	262
Malo	12	258
Rosendaël	16	336
Petite-Synthe	37	645
Bibliothèque des sables	22	500
OBB	20	545
Hors-les-murs (incluant la bibliothèque des neiges)	22	2746
Total	163	5829

Nous nous attachons à équilibrer la répartition des animations sur le réseau dunkerquois, mais dans certaines bibliothèques, nos propositions rencontrent difficilement leur public. C'est particulièrement le cas à Petite-Synthe et en Basse-Ville. En revanche, les actions qui se déroulent à l'open bar bibliotheek remportent un joli succès au bout d'une année de fonctionnement seulement. C'est pourquoi, l'année 2017 verra un recalibrage de nos actions avec des propositions plus en phase avec le territoire dans lequel elles s'inscrivent, et en accord avec les souhaits exprimés par les habitants lors des rencontres FIL.

Par ailleurs, 2016 a été marquée par un développement important de nos actions hors les murs avec, entre autres, notre présence au FRAC cet été, où nous avons installé une bibliothèque « pop-up » dans le cadre de l'exposition « Un livre peut en cacher un autre », ainsi qu'une opération à l'Hôtel de ville à laquelle nous avons participé pendant la période de Noël (Dunkerque la féerie).

● L'OPEN BAR BIBLIOTHEEK : UN LABORATOIRE DE L'ACTION CULTURELLE

L'OBB, ouverte en novembre 2015, n'est pas une bibliothèque tout à fait comme les autres, de par ses horaires, ses usages, ses propositions. On y rencontre des formats de rencontre qui impliquent davantage les usagers (café tricot, apéro livres...). C'est à la fois un lieu de palabres et de débats (ex : les rendez-vous autour de l'information avec la journaliste Valérie Rohart) et un labo pour tester de nouvelles actions avec de nouveaux partenaires (ex : l'atelier d'écriture pour jeunes mené par le labo des histoires dans le cadre du prix Nénuphar). La programmation de l'open bar fait régulièrement écho à celle du Bateau Feu, avec des lectures autour des spectacles, des apéro-livres thématiques...

● FOCUS 2016 ATELIERS NUMÉRIQUES

En 2016, l'espace multimédia été animé par un agent en contrat aidé qui a mis en place 20 ateliers de formation (traitement de texte, tableurs, CV, réseaux sociaux...) accessibles à partir de 12 ans. La participation moyenne est de quatre personnes par atelier. Depuis la fin de l'année 2016 et le départ de l'agent qui animait l'espace multimédia de Petite-Synthe, la mission développée a été confiée à un autre agent de l'équipe. En 2017, nous serons en mesure de proposer de nouvelles activités autour du numérique en bénéficiant de nouveaux outils (tablettes...), activités qui se dérouleront sur l'ensemble du réseau.

L'action éducative

La stratégie mise en place depuis maintenant deux ans porte ses fruits : nous menons avec nos partenaires des projets co-construits et organisons des visites-découvertes (en lieu et place des anciens dépôts). Le volume de notre activité est en hausse et nous touchons davantage de public. Une relation de confiance s'est instaurée entre les bibliothécaires et les enseignants. Quelques exemples de projets bien aboutis :

« **Deviens écrivain** », une opération portée par l'Inspection académique, par l'intermédiaire du conseiller pédagogique aux écoles maternelles du secteur Ouest (Petite-Synthe, Saint-Pol-sur-Mer, Fort-Mardyck). Il consiste à sensibiliser fortement les élèves de maternelle à l'écriture avant de leur transmettre des notions de lecture. En fin d'année scolaire, chaque élève est en mesure d'exploiter un corpus d'une cinquantaine de mots qui lui permettent de raconter des histoires.

Les bibliothèques ont accompagné ce projet tout au long de l'année en proposant des ressources documentaires (imagiers, abécédaires, livres sans texte...) et ont accueilli la rencontre finale, au mois de juin, lors de laquelle les classes ont présenté leurs travaux. Un moment à la fois sérieux, festif et convivial dans le droit fil de nos missions.

Les rendez-vous « Katulu », destinés aux classes de 3e cycle, ont démarré à la rentrée scolaire 2016. Ce sont des comités de lecture au cours desquels les élèves pratiquent l'échange et l'argumentation autour des livres qu'ils ont lus. Ces rencontres se déroulent tantôt en classe, tantôt en bibliothèque. Une belle occasion pour les bibliothécaires de faire découvrir aux écoliers les bons bouquins du moment.

Les NAP (Nouvelles Activités Périscolaires) sont dans leur deuxième année de fonctionnement. Nous intervenons deux fois par semaine (les mardis et jeudis après-midis) dans les écoles maternelles. Le contenu des séances a été complètement renouvelé et ajusté au cours de l'année. Il est vite apparu que les projets que nous avons imaginés au départ (« L'univers de Léon et Guillemette » et « Le canard enchanté ») étaient très compliqués à mettre en œuvre d'un point de vue matériel. Nous avons donc recentré notre action sur ce que nous faisons le mieux et sur ce qui est le plus adapté au rythme des NAP : des séances « un livre, un auteur » au cours desquelles les enfants partent à la découverte d'univers divers et variés.

Action éducative 2016		
Bibliothèque	Nbre d'actions	Nbre de personnes touchées
DKC	3	71
BV	2	43
Malo	23	599
Ros	12	288
PS	9	451
Hors-les-Murs	192	2105
Total	241	3557

Type d'action	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Visite découverte	21	519
Nouveaux ateliers périscolaires (NAP)	169	1540
Projet pédagogique multi-classes	2	281
Projet pédagogique avec une classe	49	1217
Total	241	3557

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

Les NAP touchent moins d'enfants par action que les projets en classe (un peu plus de 9 contre 24,8). C'est normal : en NAP, nous n'avons pas affaire à des classes entières mais à des groupes d'enfants issus de diverses classes et présents uniquement parce que les parents le souhaitent.

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 culturelles 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.

Notre action sociale a continué de progresser en 2016 :

- Poursuite **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.

- **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, une maison de retraite, les maisons de quartier... Notre priorité : toucher les quartiers fragiles.

- Mise en œuvre du projet « **L'album en tous sens** » pour lequel nous avons obtenu une subvention de l'État et du Département au titre de la politique de la ville. Cette manifestation s'adresse aux enfants et à leurs parents qui ont difficilement accès à la culture et vivent dans des quartiers inscrits en politique de la ville. Il s'agit de créer du lien entre enfants, parents et structures de quartier, grâce au livre.

Ce projet a pour objectifs :

- D'améliorer les relations entre les acteurs culturels, sociaux, éducatifs, associatifs du territoire et de privilégier de nouvelles façons de travailler auprès des publics.

- D'accompagner les parents dans leur lien avec l'enfant grâce à des actions culturelles autour du livre

- De faire venir des publics éloignés de la culture à la bibliothèque en développant de nouvelles actions innovantes en temps scolaire et hors temps scolaire.

- **Groupe de travail accessibilité** (nouvelle bibliothèque) : un groupe de travail relatif à l'accessibilité de la future bibliothèque s'est mis en place à la suite des vœux exprimés par les habitants lors des FIL (Fabriques d'Initiatives Locales). Il est composé de bibliothécaires, d'associatifs usagers et de techniciens et travaille essentiellement sur les questions des attentes en matière d'aménagements et d'accueil du public. Un document comportant des préconisations a été remis aux architectes en charge du projet de nouvelle bibliothèque.

-« **Volontaires pour Dunkerque** » : Nos bibliothèques ont proposé deux missions dans le cadre de l'appel à projets mis en place par la Ville et visant à remettre la participation citoyenne au cœur de la cité : lectures à voix haute pour les enfants dans les bibliothèques de quartier et portage à domicile pour les personnes ne pouvant se déplacer à la bibliothèque. Les premiers volontaires se sont manifestés dès la publication des appels à projets en fin d'année 2016. Les premières actions se dérouleront dès le début du printemps 2017.

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.

Détails d'un projet : 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 *Sako*, de Martine Pouchain. Les enfants de l'IMED se sont approprié 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 qui a été l'occasion d'une rencontre avec l'auteur. Ce projet est rendu possible grâce à l'étroit partenariat qui unit les bibliothèques, les écoles et les structures médico-sociales. Par ailleurs, c'est en 2016 que s'est concrétisée la publication de la brochure du réseau des Balises en FALC rédigée par le groupe « accessibilité » de la CUD auquel les bibliothécaires dunkerquois prennent une part active.

Action sociale 2016		
Bibliothèque	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
DK	2	16
BV	12	168
Malo	3	45
Ros	10	147
PS	12	145
Hors-les-Murs	54	454
Total	93	975

Les personnes touchées par l'action sociale à la bibliothèque de Dunkerque-centre l'ont été principalement sur des actions inclusives, elles ne figurent donc pas dans le tableau mais dans celui consacré à l'action culturelle. 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 que peu représentée (pas d'espace jeune public).

Type d'action	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Interventions en prison	46	354
Interventions en maison de retraite	12	104
Enfance et petite enfance	23	399
Visites découvertes	8	131
Publics en situation de handicap	4	57
Total	93	975

Nous nous efforçons de mener nos actions principalement là où nous identifions des besoins plus importants, c'est pour cela que les bibliothèques de Basse-Ville et de Petite-Synthe en accueillent la majorité. Nos actions hors les murs sont également en développement par rapport à 2015, il nous reste à leur donner davantage de visibilité.

7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

La communication
Coopération professionnelle
Bilan

Perspectives et objectifs du service en 2016

La communication

Le 8 décembre 2016, les bibliothèques de Dunkerque ont remporté le Grand prix du Livres Hebdo des bibliothèques francophones. Une petite vingtaine d'agents, très fiers, se sont rendus à Paris recevoir le prix des mains de Claude Ponti ! Si cette distinction repose sur l'ensemble de nos actions en l'espace d'une année, il est évident qu'elle s'appuie également sur une communication efficace. Nous avons su convaincre le jury que nos bibliothèques, malgré leurs structures trop étroites, vieillissantes et mal-adaptées aux usages attendus d'une bibliothèque en 2016, sont bel et bien au cœur de leur métier et répondent de leur mieux aux attentes des habitants.

En effet, notre réseau gagne en popularité. On le constate chiffres à l'appui (+13 % fréquentation, + 8 % de prêts, succès croissant de nos actions culturelles...) mais aussi par le nombre de *followers* de la page Facebook créée en juin 2016, aux sollicitations fréquentes d'interventions dans le cadre d'un séminaire ou d'une formation (à l'enssib notamment), au nombre de stagiaires qui désirent venir se former chez nous, aux articles de presse...

Le futur équipement, comme le Maire l'a souhaité, s'appellera « B!B » - actuellement le nom de notre magazine. Aurions-nous réussi à imposer « B!B » comme une sorte de marque... ? Une chose est sûre, d'une image brouillée, voire inexistante il y a seulement trois ans, les bibliothèques de Dunkerque se sont fait leur place, dans la ville comme en France, dans le monde des professionnels des bibliothèques.

● B!B TOUJOURS !

Fidèle à son rythme saisonnier, quatre numéros ont été fabriqués en 2016 (n° 6, 7, 8, et 9). Ils ont gardé la même trame, mais ont subtilement changé d'esthétique. De graphique, B!B est devenu plus photographique : on le mesure au premier coup d'oeil à l'évolution des couvertures. Les photos ou photo-montages utilisés sont fait-maison. Cela traduit une volonté de créer, mais aussi de proposer notre regard sur la ville, et de participer ainsi à la dynamique politique, qui s'attache à améliorer l'image de Dunkerque. Exit la représentation de la cité industrielle moribonde (cf la vision de Catherine Deneuve...). Le film réalisé ici-même, par Christopher Nolan en juin et juillet 2016, (et quelques autres films ou séries !), a mis du baume au cœur à tous les Dunkerquois. La sortie de « Dunkirk » au cinéma, en juillet 2017, promet de grandes retombées touristiques. Une forme de fierté émerge, ni chauvine ni renfermée, mais au contraire porteuse d'une ouverture sur le monde, qui est le fruit d'un travail politique, soutenu par une myriade d'initiatives associatives. B!B s'est toujours attaché à soutenir ce genre de thématiques (en vrac : soin du lien entre les habitants, culture pour tous, développement durable, pratique du vélo, promotion des initiatives, écoute des désirs des usagers...). Toutes proportions gardées, notre magazine est un vecteur de diffusion de cette image-là. Le magazine est disponible dans les bibliothèques, et dans un grand nombre de structures dunkerquoises, qu'elles soient culturelles, sportives, administratives, associatives, commerciales... Tiré à 4500 exemplaires, il est également téléchargeable sur le site Internet de la Ville et sur celui des Balises.

● NOUS SOMMES SUR FACEBOOK !

On en parlait depuis longtemps, nous l'avons fait ! Née le 1er juin 2016, la page des bibliothèques de Dunkerque a fait son entrée sur LE réseau social. Si on constate, sans surprise, qu'il est difficile d'attirer de grandes foules autour de notre actualité, on note toutefois une progression constante du nombre de followers. Nous avons rassemblé 600 personnes tout pile au 31 décembre 2016. On s'abstient fortement d'en faire une simple page de publicité pour nos actions ou nos services ; nous la voulons au contraire la plus ouverte possible : sur la ville, sur la culture, sur le monde des bibliothèques (un peu), sur la vie en général, en suivant notre fil « bibliothèque », mais au sens large. La page a pour objectif principal de créer du lien et d'installer une forme de connivence, elle s'adresse autant aux usagers qu'aux non-usagers, de Dunkerque ou d'ailleurs.

Il est manifeste, au vu du nombre de like, que les publications consacrées aux livres, à nos animations, ou à toute problématique strictement bibliothéconomique, intéresse peu de monde. Nous voulons pouvoir nous permettre de dire l'anecdotique, d'être légers sans tomber dans la familiarité, et montrer qui nous sommes. C'est une évolution qui se fait par petites touches, car elle doit être douce et discrète, et surtout rassembler.

● LE PAPIER, C'EST PLUS ÇA !

Budgets en berne obligent, nous faisons attention à nos stocks de ramettes et d'encre... Mais c'est surtout que cette forme de communication nous paraît obsolète. Ce qui fonctionne : le vivant, le bouche à oreille, les réseaux de chacun.... Nous aimerions par exemple que les agents en situation de service public fassent davantage la « promo » de nos actions directement auprès des usagers, avec tout leur cœur et leur conviction. Si certains le font très bien, parce que leur personnalité ou leur motivation le leur permet, il est établi que la plupart ne le font pas assez : il est vrai que la fonction d'accueil, avec son « guichet unique », ne s'y prête que peu. La médiation orale est donc un domaine où notre marge de progression est forte, et il faut peut-être envisager des formations internes pour transmettre des techniques, des éléments de langage, convaincre du rôle prépondérant de leur parole auprès des usagers.

Ceci étant dit, nous avons en 2016 effectué quelques « campagnes papier », et poursuivi bien entendu l'édition des signets de retour, qui nous permettent de porter un point de communication et de diffuser notre image dans les foyers de l'agglomération. Les cartons d'invitation pour les anniversaires d'enfants que nous organisons sont un autre exemple de communication papier précise et bien travaillée.



MANGE-DISQUES
Des play-lists à écouter sur
lesbalises.fr



 J'aime
facebook.com/bib.dunkerque



 J'aime
facebook.com/bib.dunkerque

● LE PLASTIQUE C'EST FANTASTIQUE !

Nous nous sommes lancés pour la première dans la réalisation d'un badge à l'occasion du 2e prix Juledmond, qui s'est déroulé à l'automne. Diffuser son image sur le torse des gens, ce n'est pas rien ! C'est une forme de communication très efficace, qui signe une appartenance et renforce la connivence entre lecteurs et bibliothécaires. À refaire ! Sur des opérations bien ciblées, que nous voulons porter haut et qui ont une certaine durée dans le temps.



● L'AFFAIRE EST DANS LE SAC !

Les sacs en tissu sont un moyen extraordinaire de diffuser notre image dans la ville, en nous montrant créatifs. Depuis 2013, nous en avons fabriqué plusieurs qui ont connu un joli succès. Grand regret : nous n'avons plus les moyens de les financer et 2016 a été une année sans sac. Ils sont pourtant fortement réclamés par les lecteurs, qui sont prêt à les payer (1.50 €), ainsi que par les agents des bibliothèques qui se montrent fiers de les porter. Nous espérons qu'en 2017 nous pourrions faire imprimer un nouveau sac...

● LA MUSIQUE

Nous marions musique et expression écrite, à travers des playlists thématiques qui revendiquent une certaine qualité, sans négliger l'ouverture à tous. On ne lâche rien, malgré un manque d'enthousiasme criant des lecteurs du BIB et des abonnés à la page Facebook, ou encore des usagers du portail des Balises, quand nous diffusons ces playlists. À l'heure d'*Apple music*, *Deezer* ou, *Spotify*, il est difficile d'attirer des gens vers des découvertes musicales suggérées par la bibliothèque. C'est cependant un champ que nous ne souhaitons pas abandonner, car nous avons à cœur de mieux faire vivre notre fonds musique. Dans le futur équipement, un salon musique permettra de lui donner la dimension qu'il mérite.

● LESBALISES.FR

On trouve toujours sur le portail l'agenda de toutes les bibliothèques composant les Balises, toutes les adresses, horaires, des chroniques littéraires, musicales ou cinématographiques (émanant d'usagers comme de bibliothécaires), le BIB en téléchargement... Un point à améliorer, en 2017, est l'articulation entre les pages Facebook du réseau des Balises et le portail. Cela reste difficile car les Balises ne sont, à ce jour, pas présentes sur les réseaux sociaux, tout comme la majorité des bibliothèques qui composent le réseau d'agglomération.

● INTERROGER L'USAGER

À l'automne, nous avons consulté nos usagers sur une sélection de spécimen de nouvelles revues. Elles étaient à leur disposition dans chaque bibliothèque, accompagnées d'un carnet (« On s'abonne ou pas ? ») sur lequel ils étaient invités à donner leur avis. Nous avons suivi leurs recommandations, dans le cadre des réabonnements pour 2017, et apposé des stickers sur les nouveaux titres choisis par les usagers, à leur arrivée en rayon.

Associer les usagers à nos choix d'acquisition est un axe que nous souhaitons développer davantage encore : organiser des comités de sélection, emmener les volontaires dans les librairies (nos fournisseurs sont dunkerquois)... Puisque nous voulons des collections qui ressemblent à leurs usagers, tout autant que nous désirons tisser des liens avec les usagers, c'est une piste à creuser d'urgence, avec les adultes comme avec les enfants et les adolescents.

Il faut souligner ici que ce sont les **ateliers FIL** (4 se sont tenus en 2016) qui nous ont permis de **prendre pleinement conscience que l'utilisateur est un atout en matière de communication.**

● **AVEC LES MÉDIAS**

Depuis la création de la page Facebook, nous avons allégé nos actions de communication vers la presse. D'une part, parce que nous sommes soumis à un circuit administratif indirect qui n'implique que peu le dialogue direct avec les journalistes, et d'autre part parce que les journaux locaux sont peu réceptifs à nos communiqués et qu'ils peuvent découvrir notre actualité sur notre page.

Nous avons tout de même bénéficié de retombées significatives dans le cadre des Fabriques d'Initiatives Locales et de l'avancée du projet de la future bibliothèque, notamment lors de la présentation de la maquette de la future bibliothèque, ou encore lors de la venue en janvier 2016 de l'écrivain Nathalie Azoulay, lauréate du premier prix Juledmond. En dépit d'un travail de relations presses, le grand prix Livres Hebdo ne nous a par contre valu qu'un entrefilet dans *La Voix du Nord* !

● **IMAGINER DE NOUVEAUX OUTILS ?**

Comme évoqué plus haut, nous souhaitons développer de nouveaux outils de communication, plus proches des habitants, usagers ou non, car l'écrit a ses limites quand il s'agit de rassembler. La photographie est un axe que nous avons commencé à développer, en nous appuyant sur les compétences personnelles de quelques agents, et que nous allons poursuivre. Un premier challenge est de constituer une véritable photothèque, dans laquelle pouvoir piocher selon nos besoins, qui soit à la fois esthétique et qui serve la mémoire du service.

En revanche, la vidéo est un terrain vierge, pour lequel nous ne sommes à ce jour ni formés ni équipés. L'idéal, à moyen terme, serait d'être en mesure de créer et d'alimenter une chaîne *You Tube*... On pourrait y diffuser des tutos-métiers, des restitutions d'animations, des interviews de lecteurs et de bibliothécaires... Des petits bouts vivants, motivés par le partage.

La coopération professionnelle

Nous sommes en contact avec les organismes de notre métier et contribuons, sur notre initiative ou sur demande, à la réflexion professionnelle sur le métier de bibliothécaire aujourd'hui.

● COLLABORATIONS ÉCRITES

- « L'informatique en réseau intercommunal : l'exemple dunkerquois », article signé par Audrey Dufour et Vanessa Jonas, paru dans *Informatiser la gestion de sa bibliothèque* / Médiathèmes, ABF Mai 2016.
- Réédition de l'ouvrage « Bibliothèques troisième lieu » dans la collection, Médiathèmes, par l'ABF, article rédigé par Amaël Dumoulin et Jean-Luc du Val, paru en 2015.

● COLLABORATIONS ORALES

La directrice du réseau, Amaël Dumoulin, est intervenue dans une formation à relative aux fondamentaux de la bibliothéconomie (Médialille, juin 2016). Audrey Dufour et Jean-Luc du Val sont intervenus à la BDP du Val d'Oise en mai 2016 lors d'une journée d'étude sur les fonds flottants, une innovation mise en place à Dunkerque cette année.

Début 2017, nous sommes invités par le lycée Pierre de Coubertin (Tourcoing – 59) pour présenter aux élèves notre stratégie de communication graphique. Amaël Dumoulin est également invitée à l'enssib le 7 mars pour animer un stage sur la conception d'un rapport d'activité.

● COLLABORATIONS INFORMELLES

Cette année, nous avons accueilli en visite des collègues d'autres bibliothèques, venant parfois de l'étranger, curieux de savoir comment nous procédons, sur un point ou un autre (open bar bibliothek, fonds flottants, conception du nouvel équipement...). Tout comme il nous arrive d'aller visiter une autre structure. D'une manière générale, les échanges professionnels de plus en plus réguliers. La page Facebook est également un vecteur de communication entre bibliothèques, que ce soit via notre page ou notre participation, à titre personnel, à des groupes de réflexion.

Le projet de service

En 2016, alors que la municipalité mettait en œuvre conjointement un plan d'actions municipales et un projet d'administration, et que la direction de la culture et des relations internationales lançait son projet de direction, les grandes lignes d'une politique de lecture publique ont pu être écrites (ce document était en cours de maquettage en fin d'année). Les principes établis sont les suivants :

- Les bibliothèques, lieux gratuits, ouvert à tous et sans rendez-vous, sont des lieux essentiels du bien vivre ensemble dans la cité.
- Les bibliothèques favorisent la construction de soi parce qu'elles permettent de s'ouvrir au monde.
- Les bibliothèques, ancrées dans leur territoire, promeuvent, accompagnent ou produisent toutes sortes d'initiatives culturelles qu'elles aident à mettre en réseau, en s'associant aux nombreux acteurs et partenaires du territoire.
- Les bibliothèques sont des lieux privilégiés d'élaboration de la démocratie participative et d'exercice de la citoyenneté.

Notre ville s'étant engagée à doter le réseau de bibliothèques actuelles d'un équipement central, l'équipe des bibliothécaires s'est saisie de cette feuille de route afin d'écrire un projet de service et d'établissement. La méthode suivie a consisté à mobiliser, au cours de séminaires, l'ensemble de l'équipe. Les trois grands axes du projet ont naturellement découlé des priorités exprimées directement par la population et par les élus et selon les priorités du plan d'actions municipal, du projet d'administration et du projet de la direction de la culture et des relations internationales (ce dernier sera bientôt finalisé). L'ensemble des objectifs et des actions qui découlent de ces grands axes a été formulé par les bibliothécaires. De petits groupes ont ensuite pris en charge la rédaction de quelques fiches action, comportant des éléments de priorisation et l'indication de moyens. Ce travail est achevé, il reste à la direction le soin de le relire, de veiller à sa cohérence et à sa formalisation. Il s'articule autour de 3 axes : « Remodeler le réseau de lecture publique, Se tourner résolument vers le public et Une offre documentaire diversifiée et valorisée ». Chaque axe se décline en plusieurs objectifs eux-mêmes déclinés en 44 actions.

Le choix de la méthode de travail – collaboratif – s'est naturellement imposé. C'est une excellente façon de sensibiliser les agents, de les mobiliser autour de ces axes forts. En favorisant une appropriation individuelle du sens de notre travail, le travail en groupe est un point fort dans la conduite du changement.

La future bibliothèque

C'est LE grand projet. Des étapes-clé ont été franchies. Une étroite collaboration avec la maîtrise d'œuvre s'est mise en route, se traduisant par des rencontres régulières autour de point divers. Les architectes de l'agence D'Houndt + Bajart, qui avaient remis l'avant-projet sommaire en septembre 2015, ont présenté l'avant-projet détaillé en décembre 2016. Le travail lié au jardin a lui aussi démarré, le choix du paysagiste a été arrêté. L'agur²¹ a associé les habitants à la réflexion, et ensemble ils ont rédigé un « cahier des envies ». Une première esquisse du projet, qui sera réalisé par l'agence Nervures, a été présentée à la population au mois de novembre.



PROJET DE RESTRUCTURATION DE L'ANCIEN MUSEE DES BEAUX-ARTS EN BIBLIOTHEQUE
VILLE DE DUNKERQUE

D'HOUNDI + BAJART architectes&associés
ATLANTIC INGENIERIE
ACAPPELLA
EURL-VANOOSTHUYSE

Perspective entrée principale
20 Mars 2017



PROJET DE RESTRUCTURATION DE L'ANCIEN MUSEE DES BEAUX-ARTS EN BIBLIOTHEQUE
VILLE DE DUNKERQUE

D'HOUNDI + BAJART architectes&associés
ATLANTIC INGENIERIE
ACAPPELLA
EURL-VANOOSTHUYSE

Perspective pavillon écoute sur place
20 Mars 2017



● LES FIL

Les Fabriques d'Initiative Locale sont des ateliers participatifs proposés par la municipalité aux habitants des quartiers, afin qu'ils deviennent co-acteurs des décisions concernant les évolutions de la ville. Deux nous concernent directement : la FIL Quartier du Théâtre, relative à la future bibliothèque, et la FIL Jardin, relative... au jardin qui bordera l'établissement. Au cours de cette deuxième année de rencontres régulières, les habitants ont pu échanger avec les architectes, qui leur ont présenté en début d'année le programme architectural et vérifier sa conformité avec les attentes de la population exprimées l'année précédente. Ils ont travaillé sur la notion d'accueil, et notamment sur le développement de nouveaux services pouvant améliorer le confort d'usage de la nouvelle bibliothèque.

● PERSPECTIVES

Maintenant que les contours et les espaces de la nouvelle bibliothèque sont bien définis, nous pouvons nous attaquer à ses contenus. Les axes de travail ne manquent pas ! Il faut déposer le permis de construire et lancer des consultations auprès des entreprises, pour que le premier coup de pioche soit donné en 2017 ! Les collections, elles, se construisent dès à présent. Tous les segments sont à définir, à développer, et le prévisionnel d'achat est en cours d'élaboration. Notre offre sera également numérique, grâce au projet BNR (Bibliothèques numériques de référence), qui donnera une vaste extension à nos collections physiques, et à celles des autres bibliothèques du réseau des Balises. Nous devons redéfinir les contours de notre réseau, afin de trouver un nouvel équilibre entre « la grande bibliothèque » et les bibliothèques de quartier. L'ensemble des horaires d'ouverture doit être révisé, et un groupe de travail planchera sur ce grand sujet ; la proposition retenue sera appliquée progressivement. Le volet des ressources humaines est un projet à part entière ! Il faudra très vite préciser les nouveaux besoins, décrire les postes de travail dans le nouvel établissement, réorganiser le service, dresser un plan de formation. Nous serons aidés dans ce travail par la Direction des ressources humaines et la Direction de pilotage et de stratégie en garantissant la meilleure adéquation possible entre nos objectifs et les moyens humains. Entre deux, dès l'année prochaine, nos équipes seront relocalisées dans le collège Lamartine qui accueillera les bureaux. C'est tout un déménagement à organiser ! On mesure donc le surcroît d'activité qui règne d'ores et déjà dans nos bibliothèques, et il s'agit, pour les équipes, de tenir le rythme sur le long terme et de résister à la fatigue qui s'installe.

Que de réalisations en douze mois ! Il n'est pas toujours facile d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés, et nos réussites sont toujours le fruit d'une chaîne de travail, dont chaque maillon se montre compétent, solidaire et responsable. La direction des bibliothèques remercie tous les agents pour leur investissement et leur ténacité dans la conduite des projets.

ANNEXES

DES COLLECTIONS SOLIDES, RAJEUNIES ET POPULAIRES POUR LES BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE

Ce document propose de qualifier les collections du réseau des bibliothèques de Dunkerque, de présenter à travers certains exemples des pistes d'action à prendre pour doter le réseau d'une nouvelle politique documentaire.

Redéfinir la collection et la qualifier de solide, rajeunie et populaire, qu'est-ce que cela veut dire ? C'est avant tout se donner un cap, des axes de constitution, de développement, de gestion et de régulation de nos collections pour les quatre ou cinq prochaines années. C'est aussi oser certaines vérités sur les choix d'acquisition en œuvre depuis quelques années : nos pratiques d'achat étaient davantage guidées par la nécessité de dépenser nos budgets d'acquisition avec le souci d'une offre « qualitative » que par l'analyse des pratiques et des usages de nos collections par la population. Aujourd'hui, définir la collection, c'est aussi remettre la question des collections au cœur de la relation avec le public. C'est inclure la question des collections dans un projet de service où l'on se tourne résolument vers le public, aussi bien dans nos prestations d'accueil que dans notre offre documentaire. Il est indéniable que les changements de comportement des publics sont souvent difficiles à suivre. Pourtant, la bibliothèque ne doit pas se replier sur elle-même ; elle doit rester un lieu au cœur de la cité, il faut la penser avec et pour le public. Les collections qui l'habitent en sont le reflet et incarnent le socle des valeurs de la bibliothèque publique, ce vers quoi elle tend. Il nous faut la penser comme un lieu citoyen, où la culture se discute, se partage, un lieu d'accès gratuit au savoir et à la connaissance, un lieu de fierté citoyenne, de propositions et d'anticipation.

Notre réorganisation documentaire implique évidemment le maintien de la transversalité systématique des acquisitions, la réécriture des procédures d'analyse, de traitement matériel et intellectuel des acquisitions fondées sur l'exploitation des potentialités techniques de nos outils informatiques.

Quatre principes, partiellement mis en œuvre, sont poursuivis et visent à être développés : proximité, gratuité, liberté et diversité. Ils concourent à définir, orienter, enrichir la notion d'une collection solide, rajeunie et populaire.

LA PROXIMITÉ : on entend derrière ce principe la restructuration du réseau, la volonté d'un maillage serré du territoire, l'élimination de l'obstacle de distance physique aux collections, le développement des actions de proximité, avec nos partenaires locaux, associatifs ou autres. Les bibliothèques et leurs collections restent un vecteur indispensable. De diverses manières, les bibliothèques prennent part à l'aménagement culturel du territoire, et offrent « un instrument de cohésion sociale dans les quartiers en difficulté ». La bibliothèque est au service de chacun. Elle se présente comme un véritable carrefour citoyen, proche de la population et de son milieu de vie. Elle contribue au développement et à la qualité de vie de tous ; elle doit être une institution dotée d'une personnalité propre, un lieu dans lequel les citoyens se reconnaissent. La bibliothèque est proche du citoyen et de son mode de vie. Elle incarne les couleurs et les besoins du quartier, elle est présente sur internet, et sait aller à la rencontre des citoyens, là où ils se trouvent.

LA GRATUITÉ : permettre à tous, habitants ou visiteurs de passage, d'accéder aux espaces, aux documents aux outils (notamment numériques) et aux services.

LA LIBERTÉ : cela inclut l'accessibilité au contenu, l'accessibilité de la bibliothèque sous toutes ses formes. Accéder directement aux collections (sans intermédiaire, ni compte à rendre), sortir du modèle « maître-élève » et du modèle de guichet. Pour rester des lieux vivants, les bibliothèques ont besoin de s'adapter aux évolutions des habitudes du public : amplitude et aménagement des horaires d'ouverture, portail et services à distance, automates de prêt... La liberté, c'est aussi la virtualité : la bibliothèque est présente dans l'univers virtuel. Elle offre un accès rapide et convivial à de l'information de toute nature à partir d'un ordinateur ou d'un autre support électronique. Enfin la liberté, c'est la mobilité des documents et des services. Ils se déplacent vers les usagers, plutôt que l'inverse. C'est aussi l'ensemble de tous les projets et services hors-les-murs.

LA DIVERSITÉ : répondre à la diversité des goûts et des besoins de la population. A une « démocratisation culturelle », d'abord entendue comme la mise à disposition des œuvres de référence, notamment de la culture classique, a succédé une forme de « démocratie culturelle » en 2007 : l'éventail des documents proposés (type de documents, genres, niveaux...) a été élargi sans pour autant remettre en cause les hiérarchies de légitimité mais avec l'idée que certains documents peuvent servir de tremplin vers d'autres. La diversité c'est aussi la diversité des usagers et de leurs besoins, tous reconnus, sans jugement. C'est aussi la diversité des supports à l'information : livres, documents audiovisuels et numériques, revues, périodiques... C'est enfin la diversité des services offerts par la bibliothèque.

Un dernier principe fondateur parce que constitutif de nos bibliothèques depuis 40 ans : **le travail en réseau**. Le réseau qui rassemble les bibliothèques assure le partage d'une vision commune, la réalisation d'actions concertées, ainsi que la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'ensemble des services offerts. Au-delà du réseau dunkerquois, les bibliothèques de Dunkerque s'inscrivent dans un environnement global, dans un vaste réseau de relations à plusieurs échelles, et notamment au sein du réseau des Balises.

Des collections solides

● UNE NOUVELLE SEGMENTATION

Constituer et gérer une collection solide, c'est prendre appui sur une nouvelle segmentation des collections et une nouvelle organisation du travail. La constitution des fonds de la nouvelle bibliothèque de centre-ville nous impose de réfléchir à de nouvelles masses, de nouveaux grands ensembles, de nouveaux espaces et de nouveaux équilibres en adéquation avec les fonds des bibliothèques de quartier. Chaque nouveau segment, à partir de l'analyse de ses fonds et des usages, définira ces nouveaux équilibres, cette nouvelle répartition entre la collection du centre-ville et celles des bibliothèques de proximité. Les nouveaux pôles élaboreront pour chaque domaine la « bibliothèque idéale » du centre-ville et « la bibliothèque idéale » de proximité. Ils définiront quels sont les essentiels d'une collection de proximité et les références d'une bibliothèque de centre-ville, tête de réseau communautaire, qui dessert un bassin de population de plus de 200.000 habitants.

● UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PUBLICS ET DES USAGES

En prenant l'angle de la relation au public, il s'agit donc de se demander pour qui nous voulons de solides collections ? En effet, reconstituer un « socle commun » c'est avant tout savoir qui sont les usagers et ce qu'ils font des collections qu'ils empruntent. L'analyse des usages des lecteurs affine notre connaissance des pratiques et permet d'adapter encore un peu plus nos équilibres de collections. Les outils de gestion (plans de développement, fiche domaine) viennent préciser les contenus et les équilibres de répartition des collections, notamment entre la bibliothèque de centre ville et les bibliothèques de quartier.

On sait déjà que la qualité des documents n'est plus le seul critère recherché par les bibliothécaires. Nombre de bibliothèques ont retiré de leurs espaces accessibles ces collections exigeantes et abondantes qui ne suscitaient pas l'intérêt de la population. Le choix des collections établies selon le critère « qualitatif » était rendu possible quand les budgets d'acquisition étaient généreux ; aujourd'hui les temps sont différents et dans ce contexte de restriction, nous ne pouvons plus prendre autant de risques (=une offre de qualité mais peu empruntée), nous n'avons plus les moyens de faire des choix peu en phase avec les publics. Un judicieux équilibre entre collections source de satisfaction des publics et des bibliothécaires est à mettre en œuvre.

● **UN « SOCLE COMMUN À TOUS »**

Bâtir une collection solide passera aussi par l'étude des contenus. Des ajustements seront nécessaires dans la constitution et la redéfinition de certains segments, dans leur consolidation et leur rattrapage. Les récents désherbages et l'analyse des collections a montré que certains pans de collections manquaient de « références » ; il convient de combler ces trous afin de les remettre au niveau d'une collection solide, la « collection-phare » des Balises. Elle comporte des documents de référence dans tous les domaines de la fiction et des documentaires, elle est le socle des indispensables à mettre à la disposition d'un public curieux, non universitaire. Le niveau des collections correspondra au maximum au niveau Licence, sachant que les collections de la bibliothèque universitaire sont également accessibles à tous. La collection solide favorise l'égalité des chances et peut être utilisée par des élèves qui ne bénéficient pas d'une bibliothèque familiale ou d'une bibliothèque scolaire suffisamment dotée ; elles jouent un rôle important dans des trajectoires d'individus en ascension sociale, y compris pour les autodidactes. Elles donnent accès aux œuvres à qui sait les utiliser et a su trouver ses marques dans l'institution ; elles sont un outil important de la formation tout au long de la vie et contribuent, en osant l'anachronisme de l'expression, à fabriquer les honnêtes hommes du 21^e siècle.

Dans le domaine des documentaires, les auteurs de référence, les ouvrages fondamentaux, les incontournables retenus composeront des « bibliothèques idéales » ; ce sont ceux qui définissent précisément le domaine couvert, qui permettent une approche intellectuelle, un accès à la connaissance suffisamment précis du domaine et des sous-domaines concernés. Les essentiels constituent « ce socle commun à tous », ils posent les bases de la culture générale, d'ailleurs souvent prescrite par l'école.

Dans le domaine de la fiction, les « classiques » et les essentiels de la littérature du moyen âge au 20^e siècle comme ceux de la production contemporaine seront empruntables, et la plupart du temps en accès direct. Une partie de la réserve active sera réservée aux documents à rotation plus lente. Priver la collection de leur présence au prétexte d'une faible rotation reviendrait à la déséquilibrer et à lui faire perdre la notion de « solidité » recherchée. L'offre numérique sera un soutien non négligeable dans la constitution de cette collection de références.

● **ENFIN DU NUMÉRIQUE !**

La bibliothèque n'est plus la première ressource en termes d'accès à l'information pour une majorité de la population. Comment alors construire notre offre de ressources ? La question de la mutualisation des ressources et des services apparaît évidente à l'échelle des Balises. L'espace numérique est actuellement occupé par de nombreux citoyens qui ne fréquentent pas nécessairement nos bibliothèques, mais qui sont de plus en plus nombreux à souhaiter des services en ligne.

Il est primordial aujourd'hui de s'approprier les outils du numérique sans catastrophisme (étant donné le retard dunkerquois dans ce domaine), ni euphorie. Comme de nombreuses bibliothèques, nous n'avons pas su nous approprier et concevoir correctement la révolution numérique en cours. Internet a fait son apparition dans nos bibliothèques mais est resté pensé comme un support de plus, au même titre que les cd ou les dvd.

Or, c'est une erreur de ne penser le numérique qu'en termes de support. Internet est une bibliothèque à part entière, avec ses services et ses collections, ses espaces d'échanges et de partage. Notre défi, aujourd'hui, est de ne pas rater ce changement dans le futur équipement de centre-ville et de le mettre en œuvre sur le reste du réseau.

Nous nous devons d'offrir à tous ces « citoyens du numérique » des ressources et des services en ligne conviviaux et de qualité. L'initiative de la direction de la culture de la CUD de constituer un groupe de travail autour d'une politique de ressources et de services numériques devrait nous permettre d'intégrer des éléments nouveaux dans notre politique documentaire dunkerquoise. Le développement des ressources numériques est un phénomène en pleine expansion. Si quelques ressources, essentiellement dédiées à l'apprentissage, sont actuellement proposées aux usagers sur le portail des Balises, elles sont encore peu nombreuses. Pourtant la demande est là. Nous devons donc, ces prochaines années, poursuivre de façon plus significative l'offre de contenus numériques, y compris pour développer notre collection solide.

● **UN PATRIMOINE RETROUVÉ**

Après une période de mise en sommeil, le patrimoine retrouve aujourd'hui des gestionnaires et des perspectives, notamment avec le projet BNR. Les fonds patrimoniaux peuvent également être soumis à l'épreuve de la « solidité » : les différentes collections sont en cours de redéfinition ainsi que leurs contours de conservation. Certaines pourront viser ou prétendre à l'exhaustivité de la production, notamment concernant le fonds local. La collection est solide car elle est exhaustive, elle comporte les ouvrages de référence, les ouvrages fondamentaux pour une approche intellectuelle, historique de la thématique ou du domaine couvert. Nous nous donnons une mission de conservation, d'enrichissement et de mise en valeur de ces collections d'intérêt local.

Le patrimoine devra être envisagé également sous l'angle du numérique. Une nécessaire prise en compte accrue des collections patrimoniales dans l'offre de prestations des supports et usages des nouvelles formes de documentation numérique et de leur médiation. Numériser pour quoi ? Pour conserver, pour diffuser ? Numériser quoi et comment ? Il est indispensable d'organiser ces collections, de créer des métadonnées, de les contextualiser.

Une fois ces divers réajustements effectués, de par leur richesse et solidité documentaire, les bibliothèques de Dunkerque pourraient prétendre être au cœur d'une ville de savoirs, de création et d'innovation. Construire, développer les collections d'une bibliothèque du XXI^e siècle c'est se donner pour mission de démocratiser l'accès à l'information, la connaissance, la culture et le loisir.

Des collections populaires

● **DES COLLECTIONS ACCESSIBLES, UNE BIBLIOTHÈQUE OUVERTE À TOUS**

Des collections sont populaires ou le deviennent dès lors que le public s'en empare massivement. Accessibles dans leurs contenus, et bien visibles dans nos espaces, des collections populaires doivent pouvoir constituer des repères, des balises pour tous.

La manière dont nous concevons encore nos classements peut participer à exclure certains publics. Les classifications peuvent parfois être déroutantes ou incompréhensibles. Le nom d'auteur, par exemple, qui constitue le principe de classement des romans, n'est pas l'unique point d'entrée dans un livre. L'usage des catalogues suppose une maîtrise de l'orthographe, autant que de l'outil informatique. De manière générale, l'organisation du libre-accès nécessite des repères culturels inégalement partagés. Certaines personnes peuvent ainsi se sentir submergées par le volume de l'offre et mises mal à l'aise par des codes qui leur échappent, au point de considérer que la bibliothèque n'est pas un lieu pour elles.

Aujourd'hui, les collections et les différentes actions menées pour leur valorisation sont encore trop conçues pour les classes moyennes et supérieures plus que pour les classes populaires ; même si l'on note depuis quelques années un sensible effort de « démocratisation culturelle » renforcée par l'action éducative et sociale. L'impératif de qualité que nous recherchons (invoqué souvent par les bibliothécaires) a pu conduire à exclure des acquisitions toute une partie de la production éditoriale, en particulier celle qui se trouve avoir la faveur des classes populaires. Nous avons, depuis ces dernières années, infléchi nos choix d'acquisition et rétabli un équilibre entre une offre « légitime » et une offre « populaire ». Cette politique volontariste à la faveur des classes populaires est à poursuivre : littérature sentimentale, roman historique sentimental, BD humoristique, collection « en français facile », ouvrages parascolaires, récits de vie et plus généralement les best-sellers sont autant de documents qui rencontrent le public. Un principe de laïcité et de scientificité nous a amenés à reléguer la plupart des ouvrages ésotériques mais aussi de certains livres pratiques de développement personnel ou proposant diverses recettes de conduite de vie : cet impératif de « qualité » est encore à faire évoluer et nous devons reposer ces limites.

Face au constat qu'il existe des obstacles à la fréquentation des classes populaires dans nos bibliothèques, il nous faut aujourd'hui les prendre plus en considération. Pourquoi fréquentent-ils peu les bibliothèques ? Y trouvent-ils ce qui leur est familier, ce qui leur parle ? Des collections sont populaires ou le deviennent dans des espaces où l'on se sent bien, des bibliothèques réfléchies et réaménagées comme des lieux de vie et de séjour long. Dès lors que la bibliothèque offre un bon cadre de vie, tous doivent pouvoir s'y retrouver : les familles peuvent y apprécier un lieu qui répond à la curiosité et à l'éveil des petits comme au développement des adultes et des aînés. Les nouveaux arrivants peuvent y trouver un lieu neutre et accessible favorisant leur accueil et leur intégration à la société. Les étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs autonomes, entrepreneurs peuvent y découvrir des espaces et des services adaptés à leurs besoins. Tous y trouvent des collections populaires, qui leur parlent, leur ressemblent, correspondent à leurs usages. La popularité grandissante des bibliothèques et l'augmentation de la fréquentation en dépendent prioritairement.

● **DES COLLECTIONS FAMILIÈRES ET DIVERSIFIÉES**

Les collections populaires répondent à la définition plus établie de littérature populaire, au sens paralittérature ou littérature de masse ou encore littérature de consommation, et renvoient ou se distinguent de la littérature « légitime ». Toute une part de la littérature actuelle fonde son succès sur des schémas d'écriture empruntés aux romans populaires des origines. Les romans de Guillaume Musso, Anna Gavalda, Katherine Pancol et Marc Lévy, par exemple, proposent des histoires tirées du quotidien, où chaque lecteur peut se retrouver et sublimer sa propre expérience, son propre vécu. Certaines séries fondent leur succès sur le même principe. D'une autre manière, de nombreux films continuent de faire vivre les héros populaires. L'étude des pratiques culturelles des Français confirme l'intérêt des publics pour ce type de collections. Les bibliothèques ne s'engagent évidemment pas dans une offre exclusive de collections populaires répondant à la définition ci-dessus. La bibliothèque reste un lieu de découverte où les lecteurs peuvent se voir proposer des ouvrages différents de ceux qu'ils ont l'habitude de lire, mais où ils trouveront les titres dont ils ont entendu parler la veille à la télévision ou au bureau.

Des collections rajeunies

● **DES COLLECTIONS RAFRAÎCHIES ET DYNAMIQUES**

La poursuite de notre désherbage, la précision des critères dans les fiches domaines et/ou différents outils de gestion permet une révision critique des collections dans chacune des bibliothèques du réseau. Celles-ci sont réévaluées, prenant en compte les récents aménagements d'espace, afin de décider du retrait ou non de certains segments de collections. De nouvelles répartitions de collections, de nouveaux équilibres donnent lieu à une refonte de nos plans de classement.

La démarche d'évaluation s'adapte au contexte précis de chacune des bibliothèques et elle est évolutive. Les critères sont variables selon différents paramètres : le contexte (politique, territorial...), les missions de la bibliothèque, les supports à désherber, les domaines du savoir concernés, les axes ou objectifs particuliers poursuivis (par exemple augmenter le lectorat et la fréquentation des moins de 18 ans...)

De l'évaluation des collections réalisée fin 2015, il apparaît clairement qu'un rafraîchissement s'avère nécessaire dans bien des domaines. Rafraîchir la collection, c'est la rendre attractive et vivante ; c'est faire rajeunir l'âge moyen des collections. Le guide de désherbage fixera les durées de conservation et d'élimination segment par segment de collection.

Le rajeunissement de nos collections passera aussi par la poursuite de la rotation des collections. Leur organisation régulière, programmée et planifiée participe de l'impression de renouvellement des collections dans un contexte budgétaire serré, ne permettant plus des réassorts systématiques post-désherbage. La mise en place récente de fonds flottants vient encore accentuer cette démarche.

● **NOS COLLECTIONS JEUNESSE UN POINT FORT SUR LEQUEL S'APPUYER**

La bibliothèque a également un rôle tout particulier à jouer auprès des enfants les plus jeunes afin de les familiariser avec le livre et la « lecture plaisir ». Cette démarche, déjà engagée depuis de longues années sera évidemment poursuivie, entre présence de collections connues de tous les parents et opportunités de découvertes sensibles. Le classement de nos albums jeunesse évolue également, s'orientant résolument vers des segmentations qui permettent aux parents de se repérer facilement et de mieux orienter leurs enfants.

En fonction des projets co-construits avec les acteurs de l'éducation, nous développons notre réactivité et proposons désormais des documents adaptés à un projet donné, en abandonnant le principe d'une collection thématique et développée a priori dans l'objectif de devancer les demandes (malles pédagogiques).

● **DES COLLECTIONS DE NICHE EN DIRECTION D'UN PUBLIC « JEUNE » ?**

Atteindre l'objectif d'augmenter la fréquentation des adolescents et des jeunes adultes dans nos bibliothèques, c'est accentuer l'offre en leur direction, c'est renforcer tous les genres (y compris, et surtout, les « mauvais »), correspondant à leurs pratiques. Si l'on sait que la fréquentation des lieux n'est pas toujours liée à l'emprunt de documentation et que la bibliothèque est appréciée pour la qualité de ses espaces, de son accueil et de son environnement, n'oublions pas qu'une offre documentaire adaptée est en mesure de servir de levier de développement.

Des collections de niches, en fonction des tendances et des modes se feront remarquer davantage : néo-gothique, chick-lit, vampires, mangas coréens, mais aussi rap américain, etc. Les passionnés, doivent eux aussi trouver leur bonheur dans une bibliothèque, toujours à l'affût de nouveaux genres et de thématiques revisitées. Contrairement aux collections solides et populaires, ces petites collections n'ont pas vocation à toucher tout le monde, mais seulement celles et ceux qui se construisent une culture d'individu, à côté des segmentations et des partitions habituelles, et pour qui la construction et la définition de soi passent par une pratique culturelle passionnée. Loin de toucher qu'un public jeune, le succès de ces collections « capsules », qui peuvent tout aussi bien concerner les nouveaux régimes alimentaires, le DIY ou les nouvelles gauches n'aura peut-être qu'un temps, mais nous aurons su répondre à des désirs ardents, voire les devancer, et par là conquérir un public.

Naviguer en toute liberté et faire son choix parmi une offre qui propose de multiples repères et n'égare personne, faire en sorte que chacun puisse se reconnaître et se construire comme il le souhaite, telle est donc notre ambition. Solides, populaires et rajeunis : employons le pluriel, tant le principe retenu pour notre nouvelle politique documentaire est également celui qui convient pour nos services et nos espaces.

