

LE RÉSEAU DES



EN 2017  
Rapport d'activité



# 0 INTRODUCTION



« L'occasion est belle,  
il nous la faut chérir. »

Horace acte II, scène 3 - Pierre Corneille

Nous avons le souci de rendre des comptes à la collectivité, et le rapport d'activité est presque devenu, dans notre activité, un exercice de routine. Il est un moment de bilan, où, chiffres à l'appui, nous pouvons dire précisément ce que nous avons fait, quand, comment, avec qui, et avec quels résultats.

2017, donc. Dans un contexte où beaucoup de nos forces sont d'ores et déjà mobilisées par le projet de nouvelle bibliothèque, nous maintenons nos indicateurs principaux au beau fixe. La fréquentation et les prêts, en progression, montrent que nous gagnons le cœur des habitants et que notre offre documentaire rencontre son public. Dans un contexte budgétaire serré, nous avons opéré des choix pragmatiques, mais nous devons impérativement développer ce niveau de service pour répondre aux exigences de la future bibliothèque, nettement plus grandes. L'offre documentaire, et sa présentation, ont été refondues complètement et intègrent de plus en plus de ressources numériques. Nos actions vers les publics sont mieux ciblées, souvent travaillées en partenariat, et nous maintenons un lien régulier avec les usagers. On constate – et on s'en réjouit - que les « lecteurs » ne font pas que lire, et qu'ils se coulent dans les autres usages proposés par les bibliothèques aujourd'hui. Tout le travail stratégique préalable à l'ouverture de la nouvelle bibliothèque est réalisé avec le souci d'emporter la compréhension et l'adhésion de toute l'équipe, le tout dans un calendrier extrêmement serré.



# SOMMAIRE

## 1 NOS BIBLIOTHÈQUES

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

---

## 2 LES RESSOURCES HUMAINES

Les agents **p15**  
Répartition par cadre d'emploi **p15**  
Répartition par filière **p17**  
Répartition par bibliothèque **p18**  
Répartition par type d'activités **p18**  
La formation **p18**  
Les absences **p19**

---

## 3 NOS MOYENS

Le parc informatique **p21**  
Des outils professionnels communautaires **p21**  
Dépenses / Budgets 2017 **p12**

---

## 4 LES COLLECTIONS

L'état des fonds **p25**  
Des acquisitions courantes pour alimenter le réseau **p26**  
Des acquisitions exceptionnelles pour la future bib **p27**  
Une nouvelle segmentation **p27**

---

## 5 USAGES

La fréquentation **p29**  
Qui sont nos lecteurs ? **p30**  
Les prêts **p34**  
Services numériques **p37**

---

## 6 NOS ACTIONS VERS LES PUBLICS

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

---

## 7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

Les supports de communication **p47**  
Les retombées presse **p50**  
Contributions professionnelles **p50**  
La future bibliothèque **p51**

Le réseau intercommunal, baptisé  
« Les Balises », relie à ce jour 12  
communes et 31 structures



216 DUNKERQUE. — *Le Jardin de la Ville et le Musée.* — LL.

# 1 NOS BIBLIOTHÈQUES

« À vaincre sans péril  
on triomphe sans gloire. »

Le Cid, acte II scène 2 - Pierre Corneille

## UNE HISTOIRE QUI COMMENCE EN 1735 !

L'histoire de nos collections renvoie à l'existence, au 18<sup>e</sup> siècle, de la bibliothèque du Magistrat, constituée à partir des possessions de Pierre Matthieu Faulconnier, grand bailli de la ville, léguées en 1735. Les saisies révolutionnaires des maisons religieuses de Bergues ont enrichi les fonds de la bibliothèque, qui comptent alors environ 7000 volumes. Il faut attendre le milieu du 19<sup>e</sup> siècle pour voir la bibliothèque s'enrichir des legs de notables dunkerquois. En 1861, la Ville acquiert une imposante bâtisse bâtie en 1662 (le couvent des Dames anglaises, devenu la maison de l'armateur Benjamin Morel) dans l'objectif d'en faire un Mont-de-Piété. Finalement, c'est un musée-bibliothèque qui ouvre en 1877. En 1914, des bombardements aériens endommagent le bâtiment et imposent le transfert des collections ; les incunables et les manuscrits sont mis à l'abri dans les caves. La bibliothèque possédait 87 manuscrits et plus de 35000 volumes imprimés, dont quinze incunables, un nombre conséquent d'Elzevir, de Plantin ou de vieux spécimens de la typographie hollandaise et flamande des 16<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> 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 12 communes et 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<sup>H</sup>30 - 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup> - 18<sup>H</sup>

mercredi : 9<sup>H</sup>30 - 18<sup>H</sup>

jeudi : 9<sup>H</sup>30 - 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup> - 18<sup>H</sup>

vendredi : 13<sup>H</sup> - 18<sup>H</sup>

samedi : 9<sup>H</sup>30 - 17<sup>H</sup>

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<sup>H</sup>.

#### BIBLIOTHÈQUES

##### DE QUARTIER

mardi : 10<sup>H</sup> - 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup>30 - 18<sup>H</sup>

mercredi : 10<sup>H</sup> - 12<sup>H</sup> / 13<sup>H</sup>30 - 18<sup>H</sup>

jeudi : 10<sup>H</sup> - 12<sup>H</sup>

vendredi : 13<sup>H</sup>30 - 18<sup>H</sup>

samedi : 10<sup>H</sup> - 12<sup>H</sup>30 / 13<sup>H</sup>30 - 17<sup>H</sup>

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 2017, 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 14H à 18H, 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.

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.

### BIENTÔT, DU CHANGEMENT !

À l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, les horaires d'ouverture du réseau vont changer. Pour mieux répondre aux demandes des usagers, notre amplitude d'ouverture doit augmenter. Un groupe de travail chargé d'améliorer notre accueil et de proposer de nouveaux horaires d'ouverture s'est constitué : ses propositions seront validées et mises en œuvre en 2018 et en 2019.

## UN RÉSEAU LARGEMENT RÉPARTI SUR LE TERRITOIRE



Les bibliothèques de Dunkerque se composent d'un réseau de sept structures : Dunkerque centre, l'open bar bibliothek<sup>1</sup>, la Basse-Ville, Malo-les-Bains, la bibliothèque des sables<sup>2</sup>, Rosendaël et Petite-Synthe. Elles représentent une surface cumulée de 2 710 m<sup>2</sup>, qui représente 4,1 m<sup>2</sup> pour 100 habitants. La moyenne nationale est de 5,1 m<sup>2</sup> pour 100 habitants<sup>3</sup>. Cependant, le nouvel équipement changera la donne.

<sup>1</sup> Inaugurée en novembre 2015

<sup>2</sup> ouverte tout l'été

<sup>3</sup> données 2014, pour les territoires de 70 000 habitants

## DUNKERQUE CENTRE

- 427 m<sup>2</sup>
- 57 places assises
- collections pour les adultes / adolescents
- large fonds documentaire
- micro fonds jeunesse
- 31 % 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 58400 entrées, soit 7% de plus que l'année précédente. Elle est plus fréquentée que les bibliothèques de quartier, avec davantage de consultation de la presse et des usagers qui travaillent sur place (notamment des lycéens, des étudiants, le samedi surtout). L'ouverture en continu les mercredis et samedis attire évidemment les actifs. On note avec satisfaction une tendance au rajeunissement de nos nouveaux inscrits (les détails en partie 5).

Par ailleurs, la modularité de l'espace permet d'accueillir les rendez-vous qui attirent beaucoup de public, notamment en soirée (les « Bon plaisir », les séances de cinéma...).

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 issus de la micro-édition et / ou de l'autoproduction.

La bibliothèque de Dunkerque centre prépare

d'ores et déjà le déménagement de ses collections, ce qui passe notamment par un désherbage des collections en accès direct et indirect et un rangement minutieux des magasins.

---

## BASSE-VILLE

- 311 m<sup>2</sup>
- 40 places assises
- grand fonds jeunesse
- 11 % de la fréquentation
- 11 % 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 20100 entrées par an (11% de la fréquentation totale), elle est installée dans un îlot de vie plus restreint que les autres bibliothèques de quartier (5550 habitants). Autre élément important : 15% des inscrits viennent de Coudekerque-Branche, un quartier limitrophe.

Participant de la dynamique de formation du nouveau quartier «Dunkerque centre», cette structure fermera ses portes à l'automne 2018, pour fusionner avec la nouvelle bibliothèque de centre-ville. Un dispositif complémentaire sera mis en place dans le quartier, pour maintenir le lien de proximité avec les habitants et les accompagner vers la fréquentation du nouvel équipement.

---

## SECTEUR CENTRE

---

### DUNKERQUE CENTRE, OBB ET BASSE-VILLE





### OPEN BAR BIBLIOTHEEK (OBB)

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

La fréquentation de l'OBB est en constante progression, avec 43 visiteurs par jour en moyenne. D'une superficie de 65 m<sup>2</sup>, 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. Dépendante des horaires du théâtre, elle est fermée le samedi, ainsi que pendant « les grandes vacances ».

L'OBB n'avait pas vocation à survivre à l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, sa voisine directe, et fermera comme prévu autour de mars 2019. Une forte collaboration avec le Bateau Feu sera cependant maintenue.

**MALO-LES-BAINS**

- 229 m<sup>2</sup>
- 38 places assises
- jardin
- 16 % de la fréquentation
- 28 % des prêts

La bibliothèque de Malo-les-Bains, ouverte en 1982, est l'aînée de nos bibliothèques de quartier. C'est la plus petite, mais c'est là que l'activité d'emprunt est la plus forte. Les emprunteurs actifs habitent en majorité le quartier : parmi les inscrits à jour à la bibliothèque de Malo, 81% 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. L'équipe développe la **convivialité** dans ses espaces. Elle organise un café-livre une fois par mois, et poursuit la **valorisation du jardin**. Pour que les usagers puissent profiter de l'extérieur, c'est désormais Malo, et non Rosendaël, qui ouvre l'après-midi en été.

**ROSENDAËL**

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

Située au cœur du quartier commerçant, la bibliothèque de Rosendaël a ouvert en 2002. Elle a l'avantage de disposer d'une petite salle dans laquelle s'organisent des rencontres et des ateliers. **Ouverte sur son environnement**, Rosendaël participe aux grands événements de son secteur

(Marché du végétal, Marché de Noël de l'art). Elle est très fréquentée par les familles. Ici aussi, le public rajeunit parmi les nouveaux inscrits. La bibliothèque de Rosendaël a poursuivi son réaménagement, avec l'acquisition d'un mobilier plus cosy (canapé et fauteuil) à l'entrée de la bibliothèque, apprécié des usagers.

La bibliothèque va s'engager étroitement auprès de la municipalité dans le projet « Rosendaël quartier vert » en participant au festival du développement durable en avril 2018.

**SECTEUR EST**


---

**MALO-LES-BAINS  
ROSENDAËL  
ET LA BIBLIOTHÈQUE  
DES SABLES**
**BIBLIOTHÈQUE DES SABLES**

- 66 m<sup>2</sup>
- 43 places assises
- ouverte 7/7 en juillet et en août
- deux terrasses de lecture
- 7% de la fréquentation
- 3% des prêts

La bibliothèque des sables a fait sa troisième saison à sa nouvelle adresse. La signalétique de la façade a été refaite, du nouveau mobilier a été acheté et elle a bénéficié d'une programmation culturelle enrichie. Elle a fonctionné quatre mois d'affilée, du 1er juin au 30 septembre avec une ouverture 7 jours sur 7 en juillet et en août, et les mercredis, samedis et dimanches en juin et en septembre. Avec 11380 visiteurs cet été, la fréquentation est stable par rapport à l'année 2016.



## SECTEUR OUEST

### PETITE-SYNTHÈ

#### PETITE-SYNTHÈ

- 636 m<sup>2</sup>
- 75 places assises
- fonds musique développé
- salle multimédia
- jardin
- 15% 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. L'équipe de Petite-Synthe a mené un travail de réflexion autour des services, des collections et des publics. Elle consolide les partenariats engagés avec les acteurs du quartier (élus, associations, population). Elle est notamment identifiée comme un lieu de ressources pour les réunions publiques, comme les Fabriques d'Initiative Locale.

Un ambitieux projet de mutualisation du lieu avec un autre service est en réflexion.



La fréquentation est en hausse partout ! Les réaménagements, si modestes soient-ils, associés au dynamisme des équipes en place, contribuent à rendre nos bibliothèques plus attractives : des espaces plus accueillants, des collections mieux adaptées et mieux classées, des actions culturelles, éducatives, et sociales mieux ciblées. Avec des projets ouverts sur le quartier, chaque bibliothèque redéfinit son identité pour s'inscrire dans le territoire, main dans la main avec les acteurs locaux.

## 2 LES RESSOURCES HUMAINES

« Nous partîmes cinq cents ;  
mais par un prompt renfort,  
Nous nous vîmes trois mille en arrivant au port. »  
Le Cid, acte IV, scène 3 - Pierre Corneille

L'arrivée de trois recrues pour soutenir la charge de travail liée à l'ouverture de la future bibliothèque entraîne une légère augmentation de nos effectifs. Les vacataires nous sauvent la mise en nous permettant d'ouvrir les bibliothèques en toutes saisons. L'organigramme actuel, et notre organisation dans son ensemble, vivent leurs dernières heures.

### LES AGENTS

Le réseau compte 64 personnes dans ses effectifs, représentant **53,3 ETP**<sup>4</sup>. Compte-tenu des mouvements, cet effectif a subi des variations au cours de l'année. On note deux départs en retraite, un départ en mobilité interne et trois recrutements internes. Nous avons pu procéder à trois recrutements externes (en CDD) afin de faire face au surcroît d'activité et aux changements organisationnels liés à l'ouverture du futur équipement : une chargée de mission de coordination de l'accueil et deux gestionnaires de collections.

En 2017, le service n'a pas pu bénéficier de main d'œuvre saisonnière durant la période estivale. Par contre, l'enveloppe des vacataires s'est accrue de 250 heures et monte à 1 638 heures. La présence de ces huit agents vacataires est indispensable pour que nous puissions maintenir la continuité du service, notamment l'été, avec l'ouverture 7/7 d'une bibliothèque supplémentaire.

### RÉPARTITION PAR CADRE D'EMPLOI

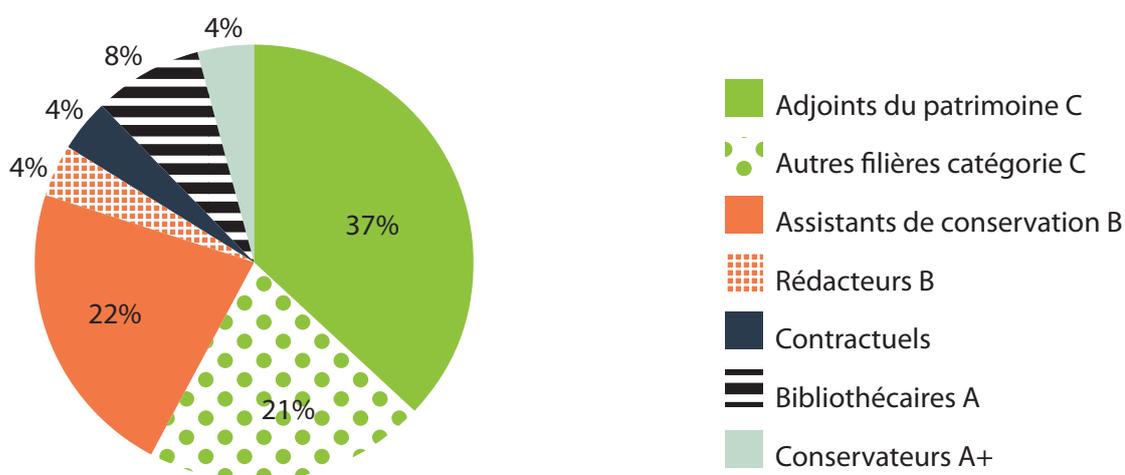
Dans la répartition des catégories A, B et C, on note toujours une prédominance de la catégorie C, qui représente 63,4% des effectifs (en ETP) parmi les titulaires. Le nombre de personnels d'encadrement est cependant en augmentation et se situe légèrement au dessus des moyennes nationales<sup>5</sup>. Cela va dans le sens de nos objectifs de conduite du changement ; l'ouverture du nouvel équipement en 2019 suppose une évolution des compétences de l'ensemble des agents.

<sup>4</sup> ETP = équivalent temps plein

<sup>5</sup> La moyenne nationale - 2013 : 31% de cat. A et B // Dunkerque - 2017 : 33,7%.

| Cadre d'emploi                          | Nb de personnes au 31/12/17 | Nb d'ETP au 31/12/17 | Nb d'ETPT (TR=temps réel travaillé) |
|---|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Conservateurs                           | 2                           | 2                    | 2                                   |
| Bibliothécaires                         | 4                           | 3,8                  | 3,8                                 |
| <b>Total catégorie A</b>                | <b>6</b>                    | <b>5,8</b>           | <b>5,8</b>                          |
| Assistants de Conservation              | 11                          | 10,2                 | 10,2                                |
| Rédacteurs                              | 2                           | 2                    | 2                                   |
| <b>Total catégorie B</b>                | <b>13</b>                   | <b>12,2</b>          | <b>12,2</b>                         |
| Adjoints du patrimoine                  | 19                          | 18                   | 17                                  |
| Autre filière                           | 14                          | 13,3                 | 9,6                                 |
| <b>Total catégorie C</b>                | <b>33</b>                   | <b>31,3</b>          | <b>26,6</b>                         |
| Contractuels (y compris contrats aidés) | 4                           | 4                    | 1,8                                 |
| Vacataires                              | 8                           |                      | 1638 <sup>H</sup>                   |
| <b>Total non-titulaires</b>             | <b>12</b>                   | <b>4</b>             | <b>1,8</b>                          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>64</b>                   | <b>53,3</b>          | <b>46,4</b>                         |

Répartition des ETP par cadre d'emploi au 31/12/2017



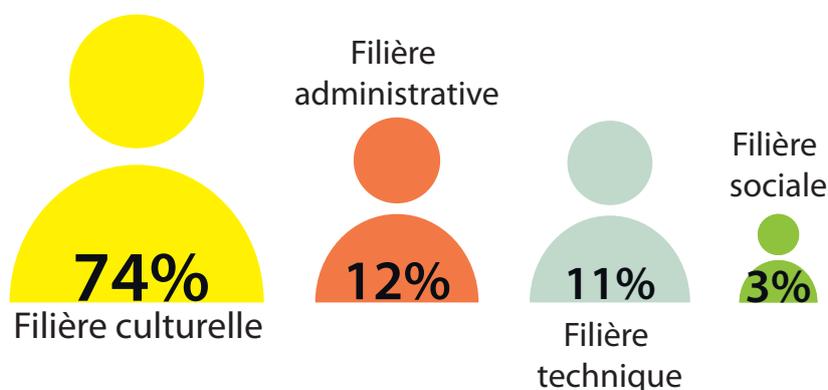
## RÉPARTITION PAR FILIÈRE

Si notre personnel appartient majoritairement à la filière culturelle, il y a tout de même une partie des effectifs qui dépend d'autres filières (administrative, technique, sociale, les emplois contractuels, les CAE<sup>6</sup>, les vacataires), un phénomène récurrent dans les bibliothèques des collectivités territoriales. Le phénomène est accentué à la Ville de Dunkerque, qui encourage la mobilité interne, notamment par le biais des dispositifs de mobilité accompagnée. Nous avons accueilli un agent dans ce cadre en 2017, qui a rejoint le pôle équipement des documents. Dans ce contexte d'intégration des personnels, notons que le service a réinterrogé ses pratiques d'accueil des « nouveaux arrivants », à travers les réflexions d'un groupe transversal sur l'accueil, la formation et l'évaluation de ces nouvelles recrues. L'adaptation et la formalisation de nouvelles pratiques devraient voir le jour en 2018.

### Répartition des titulaires par cadre d'emploi et par filière au 31/12/2017

| Catégorie                |   | Nb de personnes | ETP         | TR<br>(temps réel travaillé) |
|--------------------------|---|-----------------|-------------|------------------------------|
| Filière culturelle       | A | 6               | 5,8         | 5,8                          |
|                          | B | 11              | 10,2        | 10,2                         |
|                          | C | 19              | 18          | 17                           |
| Total filière culturelle |   | 36              | 34          | 33                           |
| Filière administrative   |   | 6               | 5,3         | 5,3                          |
| Filière technique        |   | 8               | 8           | 4,9                          |
| Filière sociale          |   | 2               | 2           | 1,4                          |
| <b>TOTAL</b>             |   | <b>52</b>       | <b>49,3</b> | <b>44,6</b>                  |

### Répartition des titulaires par filière 2017 (temps réel travaillé)



<sup>6</sup> Le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE)

## RÉPARTITION PAR BIBLIOTHÈQUE

| Bibliothèque            | Nb de personnes présentes en moyenne <sup>7</sup> | Amplitude horaire hebdomadaire | Equivalence en heures                         |   |                  |
|-------------------------|---|--------------------------------|---|---|------------------|
|                         |   |                                | de travail hebdomadaire dans chaque structure |   |                  |
|                         |   |                                | Bibliothèque ouverte                          | Temps travaillé hors ouverture <sup>8</sup> | Au total         |
| Basse Ville             | 2,25  | 25,5                           | 55  | 16  | 71               |
| Dunkerque Centre        | 2,4   | 36                             | 83  | 17  | 100              |
| Rosendaël               | 3   | 25,5                           | 64  | 19  | 83               |
| Malo-les-Bains          | 3   | 25,5                           | 76,5  | 22,5  | 99               |
| Petite-Synthe           | 2,4   | 25,5                           | 55  | 16  | 71               |
| Open bar bibliotheek    | 1   | 24                             | 24  | 8   | 32               |
| Bibliothèque des sables | 3   | 35                             | 105   | 28  | 133 <sup>9</sup> |

Suite aux mouvements internes de personnel, la bibliothèque de Dunkerque centre est en sous-effectif.

## RÉPARTITION PAR TYPE D'ACTIVITÉ

Parmi nos 64 agents, contractuels et vacataires compris, 55 assurent du service en salle de prêt : transactions de prêt et de retour des documents, inscriptions, recherches bibliographiques dans le catalogue, conseil et orientation documentaire, et accueil de groupes, notamment scolaires. 61 agents se voient confier des missions de back office, très variables selon les fiches de poste : réception des documents et mise à l'inventaire, catalogage, équipement et protection des documents, évaluation, acquisitions, désherbage, valorisation des collections, secrétariat, comptabilité, gestion des ressources humaines, prospective, coordination, mise en place de l'action culturelle, éducative et sociale, communication... L'organigramme du service, remanié en 2014, connaît depuis cette date des ajustements constants afin de prendre en charge de nouvelles activités ou de faire face aux aléas de la gestion individuelle des personnels.

## LES FORMATIONS

| Formations                            | Nb de jours | Nb de formations | Nb de personnes formées |
|---------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------|
| Externe                               | 85          | 27               | 27                      |
| Interne                               | 16          | 7                | 61                      |
| Total formation du personnel          | 101         | 34               | 61                      |
| Stagiaires accueillis dans le service | 290         |                  | 13                      |

<sup>7</sup> 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

<sup>8</sup> Temps de préparation hors ouverture (mise en place, classement, navette, ... etc.)

<sup>9</sup> 133<sup>h</sup>/semaine en juillet et en août (en juin et en septembre, ouverture 3 ½ j / sem. = 48<sup>h</sup>, en comptant le temps travaillé hors ouverture)

## Bilan chiffré des formations suivies en 2017

Au total, en 2017, 34 formations ont été suivies par 61 personnes, pour une durée totale de 101 journées, ou de 654 heures (1 223 en 2014, 1 548 en 2015 et 759 en 2016). Cette chute du temps de formation s'explique par l'augmentation générale de notre activité liée au projet du futur équipement, et par le fait que les agents sont dans l'attente de leur positionnement dans le futur organigramme. Les agents, soucieux de conforter leurs compétences, ont priorisé les préparations aux concours et aux examens professionnels (une personne a réussi le concours interne de bibliothécaire) ainsi que les besoins définis dans le cadre du nouveau plan de formation : **l'accompagnement au changement**. En 2018, deux formations collectives, commandées au CNFPT, seront suivies par l'ensemble de l'équipe. La première porte sur les enjeux des bibliothèques dans la ville : comment travailler efficacement en réseau, chacune avec son positionnement spécifique, et comment rayonner, en utilisant à bon escient le partenariat. La seconde doit nous aider à repenser le travail en bibliothèque : sortir du cadre, se donner des marges de manœuvre, s'autoriser à penser différemment, intégrer le numérique à nos façons de travailler...

Par ailleurs, les bibliothèques ont accueilli 13 stagiaires : 10 collégiens / lycéens, 2 étudiants en stage de fin d'étude et 2 élèves conservateurs. À eux tous, ils ont passé 290 jours avec nous. Nous nous réjouissons du choix de notre structure comme lieu d'apprentissage ; nous y voyons un accroissement de la notoriété de notre service, dans la ville comme dans nos réseaux professionnels. Il nous est désormais impossible de répondre à toutes les demandes ! Nous faisons notre possible pour honorer les demandes de stage « métier » et / ou financés par des institutions publiques (Conseil régional, Pôle emploi...).

## LES ABSENCES

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017, on compte 508 jours d'absence (- 60%), concernant 27 personnes. Ce total inclut les absences dites « enfant malade ». À cela, s'ajoutent les absences pour délégation et information syndicale (67,5 jours pour 5 agents).

Nous notons en 2017 une forte baisse des absences par rapport à l'année précédente. Aucun agent n'est en longue maladie (sur les 4 comptabilisés en 2016 : 2 sont revenus, 2 sont retraités). Une personne est en congé longue durée, mais elle n'est pas comptabilisée dans les absences. Nous voulons voir - au moins, en partie - dans cet effondrement des absences une bonne adhésion de l'équipe au projet de future bibliothèque et aux évolutions qu'il entraîne.

2017 correspond à une période transitoire avant la refonte de l'organigramme, rendue incontournable par la complète transformation du réseau. Bâti selon des objectifs politiques définis, un projet de service finalisé, un bilan d'activité consolidé et une démarche participative, ce nouvel organigramme sera connu avant l'été 2018. Les nouveaux services vont générer de nouveaux besoins : compétences accrues, effectifs augmentés. Pour y répondre, nous avons programmé des formations collectives portant sur la conduite du changement et la réorganisation du service. Dans un avenir proche, le front office et le back office seront géographiquement séparés, puisque les bureaux vont migrer sur le site « Lamartine ». Cela implique un changement de l'organisation du travail, et, nécessairement, des emplois du temps des agents.

A close-up, shallow depth-of-field photograph of a computer keyboard. The focus is on the 'option' key, which is dark with white text. Other keys like 'alt' and 'control' are partially visible and out of focus. The background is a light, textured surface.

En 2017, le réseau des  
Balises a été labellisé  
« Bibliothèque Numérique  
de Référence »

# 3 NOS MOYENS

« Il s'arme, en ce besoin, de générosité,  
Et du bonheur public fait sa félicité. »  
Horace, acte III, scène 4 – Pierre Corneille

La baisse des moyens octroyés à la Ville de Dunkerque est partiellement compensée par l'obtention de subventions extérieures, qui permettront notamment de remplacer le parc informatique, insuffisant et vieillissant, et d'installer, grâce à la communauté urbaine de Dunkerque, la RFID dans toutes les bibliothèques des Balises. La baisse du budget habituel alloué aux collections n'est pas problématique cette année puisque nous bénéficions de 450 000 € au plan pluri-annuel d'investissement, qui nous permettent en 2017 et en 2018 d'acquérir les documents nécessaires à l'accroissement des collections pour la nouvelle bibliothèque.

## LE PARC INFORMATIQUE

- 43 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) à usage public : pour la consultation du portail ou une recherche rapide sur Internet
- 9 ordinateurs, 1 imprimante noir et blanc et 2 bornes d'écoute à usage public dans la salle multimédia de Petite-Synthe
- Accès Wi-Fi gratuit et autonome dans toutes les bibliothèques
- 1 tablette : disponible à l'OBB, elle propose des ressources numériques gratuites ; à terme on pourra y consulter la presse.

**En 2017, le réseau des Balises, coordonné par la communauté urbaine de Dunkerque, a été labellisé « Bibliothèque Numérique de Référence ».** L'obtention de ce label entraîne une subvention ministérielle (versée en décembre 2017) qui permettra notamment de renouveler l'ensemble du parc informatique et d'installer la technologie RFID. Les bibliothèques seront toutes dotées d'automates de prêt. Chaque document sera pucé et les usagers pourront ainsi gérer leurs emprunts sur des automates de prêt, laissant les bibliothécaires pleinement disponibles pour les assister dans leurs recherches.

## DES OUTILS PROFESSIONNELS COMMUNAUTAIRES

Rappel : fin 2016, le **SIGB<sup>10</sup> V-Smart 3.0 SP1**, une nouvelle mouture du logiciel, a remplacé V-Smart. Toutes les bibliothèques des Balises l'utilisent. 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.

Dans le domaine des acquisitions, un nouvel outil commun au réseau des Balises a été adopté : ORB (l'Outil de Recherche Bibliographique, commercialisé par la librairie *Decitre*) et a remplacé Electre le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Il a l'avantage d'être moins coûteux qu'Electre - que toutes les bibliothèques ne pouvaient pas financer - et permet d'envisager les prémices d'une politique d'achat concertée.

<sup>10</sup>Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

## DÉPENSES / BUDGETS 2017

La baisse drastique des dotations de l'état aux 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, notre budget de fonctionnement dépensé a baissé de 10,7 % entre 2014 et 2015, puis de 9,5 % entre 2015 et 2016. **Le budget primitif 2017 de la section fonctionnement (189 380 €) a connu une nouvelle baisse de 1,5 %.** Cependant, grâce aux aides obtenues cette année pour la réalisation d'actions en partenariat, le budget dépensé 2017 est en légère hausse.

### Répartition budgétaire : budget dépensé 2014 / 2015 / 2016 / 2017 par section

|                           | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | % dépenses 2017 |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------------|
| Fonctionnement (en euros) | 256 940 | 229 334 | 207 454 | 218 482 | 95,6            |
| Investissement (en euros) | 12 657  | 10 010  | 10 721  | 10 383  | 4,4             |

### Détail des dépenses de fonctionnement en 2017

Les acquisitions représentent 74 % des dépenses de fonctionnement.

|   | Budget attribué | Recettes complémentaires | Budget dépensé | En % du budget dépensé |
|---|-----------------|--------------------------|----------------|------------------------|
| Acquisitions imprimés <sup>11</sup>     | 112 940         | 9 665                    | 122 605        | 56                     |
| Acquisitions non imprimés <sup>12</sup> | 38 890          | 549                      | 39 441         | 18                     |
| Action culturelle                       | 9 900           | 12 267                   | 22 167         | 10                     |
| Communication                           | 10 000          | 3 845                    | 13 845         | 6                      |
| Équipement                              | 12 000          | 1 476                    | 13 476         | 6                      |
| Divers <sup>13</sup>                    | 5 650           | 1 298                    | 6 948          | 3                      |
| <b>Total</b>                            | <b>189380</b>   | <b>29 102</b>            | <b>218 482</b> | <b>100</b>             |

L'important différentiel concernant les dépenses liées à l'action culturelle s'explique par des apports financiers extérieurs à notre service :

- Subvention de l'État (politique de la ville) pour le projet culturel "L'album en tous sens" (3 400 €)
- Participation de la direction de la culture pour « La Nuit de la Lecture 2017 », « Fais pas ton mauvais genre » (mai 2018), la fabrication d'un nouveau sac en tissu (1 833 €), ainsi que pour des acquisitions.
- Participation de la direction de l'animation pour les spectacles programmés dans le cadre de "Dunkerque la féérique" (6 734,21 €).
- Participation de la mairie de quartier de Malo-les-Bains pour la réalisation d'une nouvelle signalétique à la bibliothèque des sables (600 €).
- Participation du Casino pour les spectacles programmés dans le cadre de l'animation de la digue (3 411,20 €)

<sup>11</sup>Livres, CD lus et revues

<sup>12</sup>CD et DVD

<sup>13</sup>Petit équipement, décoration, maintenance des systèmes antivols, frais postaux, partenariats et abonnements (ABF), droits Sacem...

## Zoom sur les acquisitions documentaires

|   | Budget dépensé | En pourcentage |
|---|----------------|----------------|
| Acquisitions imprimés <sup>14</sup> (hors patrimoine) | 122 605        | 75,6           |
| Acquisitions non imprimés <sup>15</sup>               | 39 441         | 24,4           |
| <b>Total</b>  | <b>162 046</b> | <b>100</b>     |

Si nos dépenses documentaires ont baissé de 14.3% entre 2014 et 2017, un budget spécifique dédié à l'accroissement des collections pour le futur équipement nous permet de compenser ces pertes en 2017 et 2018.

### Détail des dépenses d'investissement 2017

| Dépenses                   | Budget dépensé (en euros) | % dépenses |
|----------------------------|---------------------------|------------|
| Acquisitions patrimoniales | 3 808                     | 37         |
| Mobilier, équipement       | 6 575                     | 63         |
| <b>Total en euros</b>      | <b>10 383</b>             | <b>100</b> |

### Budget 2018

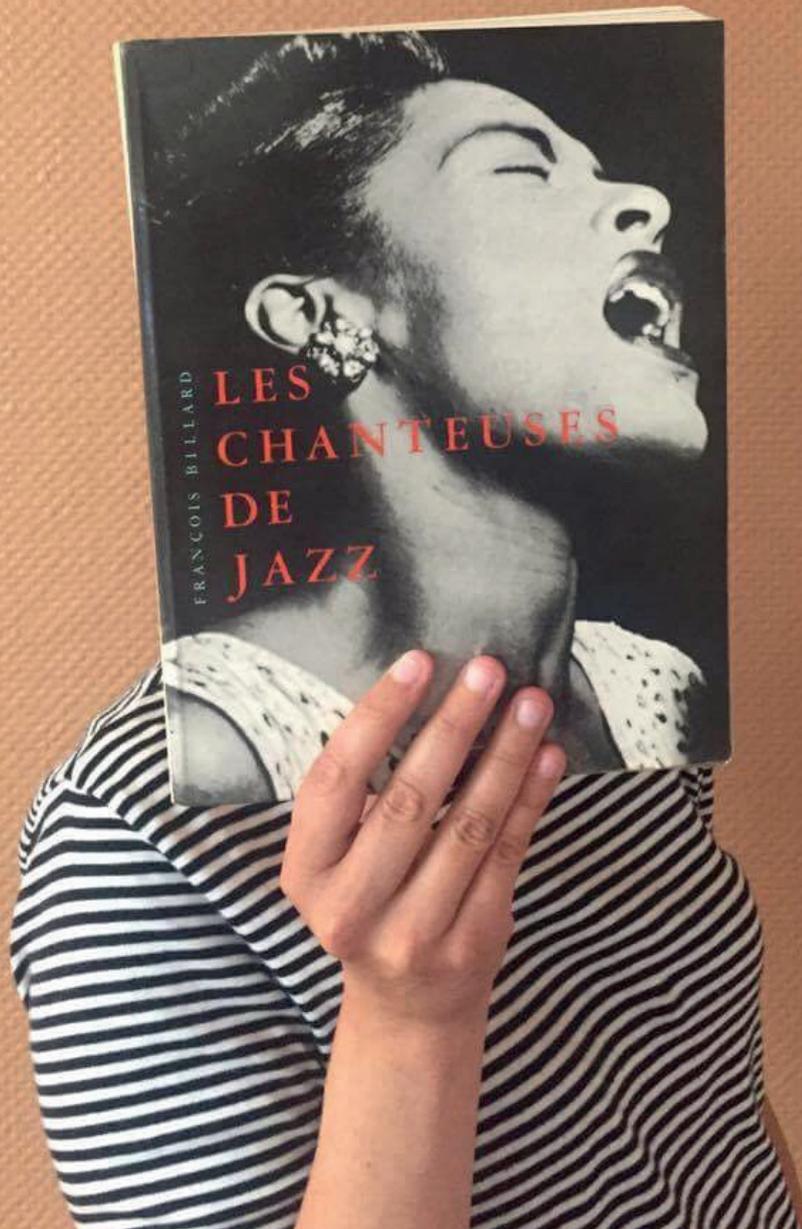
|                | Budget voté pour 2018 | %           |
|----------------|-----------------------|-------------|
| Fonctionnement | 185 590               | 95%         |
| Investissement | 105 13                | 5%          |
| <b>Total</b>   | <b>196 103</b>        | <b>100%</b> |

L'année budgétaire 2018 répond au cadrage financier de la collectivité et tient compte d'une baisse des crédits de fonctionnement, limitée à 2% par rapport à 2017. Notre succès montre que le niveau de service est resté correct, grâce notamment à une politique documentaire impliquant des achats mieux raisonnés. Les efforts budgétaires consentis en 2017 et 2018 pour mettre en œuvre le plan de développement des collections du futur équipement nous permettront de proposer une offre complète et bien équilibrée au public.

<sup>14</sup> Livres et revues

<sup>15</sup> CD et DVD

108 901 documents tout support  
et 228 abonnements à des périodiques



# 4 LES COLLECTIONS

« Un bien acquis sans peine  
est un trésor en l'air. »

La suite du menteur, acte V, scène 3 - Pierre Corneille

Tout au long de 2017, le service en charge des collections a travaillé d'arrache-pied pour bâtir l'offre documentaire de la future bibliothèque. Dès l'ouverture, espaces et rayonnages devront proposer des collections exhaustives, attractives, et parfaitement organisées. Un objectif qui impose au service une activité exceptionnelle : analyse et redéfinition des fonds, désherbage, prévision d'acquisitions au quintal... Toute l'équipe est mobilisée pour relever le défi : être fin prêt à l'inauguration, en mars 2019.

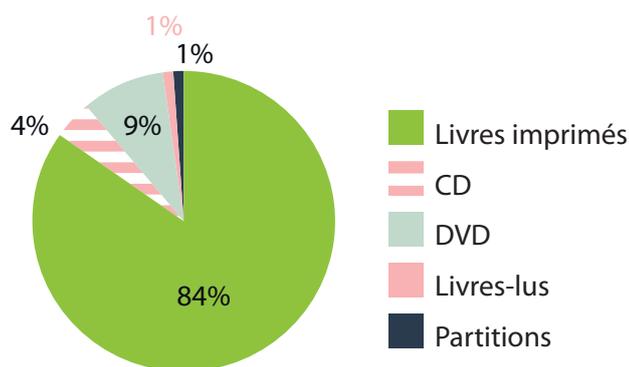
## L'ÉTAT DES FONDS

**Nous proposons, en accès direct, 108 901 documents tout support et 228 abonnements à des périodiques.** En 2016, on comptait 123 735 documents et 221 abonnements. Cette baisse de 12 % s'explique par la poursuite du travail de désherbage et de régulation des collections, que la chute du budget d'acquisition ne permet pas de compenser. **À cela s'ajoutent les contenus du magasin et des coffres patrimoniaux :** des documents visibles sur le catalogue mais pas sur les rayonnages, et qui sont apportés à l'utilisateur à sa demande. Ils sont 39 728 ; ils étaient 40 552 en 2016 ; cette diminution de 2% s'explique, là encore, par le désherbage en cours. Ces chiffres ne tiennent pas compte du « stockage », ces documents qui ont été retirés des bibliothèques de quartier parce qu'ils ne répondent pas à la demande du public, mais qui trouveront leur public dans la future bibliothèque.

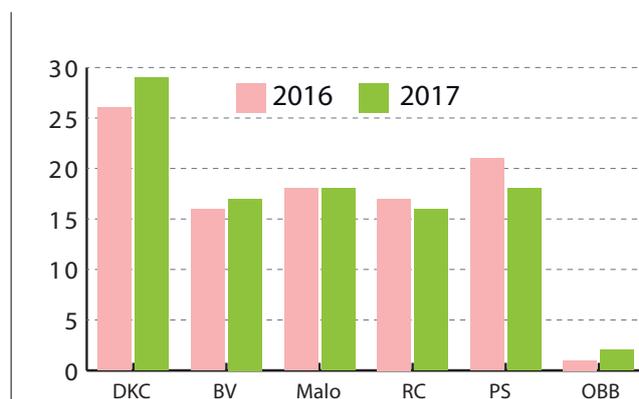
### Focus : Opération désherbage

Nous maintenons une forte activité de désherbage pour maintenir nos étagères propres et attractives. Avec l'augmentation du nombre de prêts, les livres s'abîment plus vite ! Quant aux documents en bon état, mais qui ne répondent plus aux attentes des usagers, ils sont également retirés des fonds, comme l'exige notre politique documentaire. En 2017, nous avons supprimé 24 190 documents des collections, sur l'ensemble du réseau. Selon leur état et leur contenu, ils sont donnés ou détruits.

**Répartition des fonds 2017 en accès direct par support**



**Répartition des fonds en libre accès par bib 2016/2017**



La répartition par support reste sensiblement identique, avec toutefois une augmentation du fonds de DVD. Le fonds présente toujours une dominante adulte (60 % des documents).

**Focus : L'évaluation, cet incontournable**

Nous ne voulons plus de collections qui dorment, ni de collections qui manquent ; nous voulons des collections qui répondent aux besoins des habitants, des lecteurs et des chercheurs, et suscitent l'envie. C'est pourquoi nous devons connaître précisément à la fois nos collections et les attentes de nos publics. Nos critères d'évaluation des collections étant à présent clairement définis, l'analyse des fonds est de plus en plus précise. Pour voir au-delà de ce nous pouvons déduire des transactions de prêt, des études d'impact de notre offre sur nos lecteurs restent à inventer. Il nous reste à nous pencher davantage sur la consultation sur place, plus difficilement quantifiable.

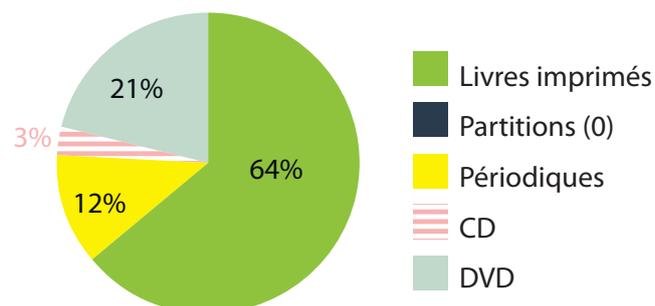
Tandis que le nouvel équipement rayonnera sur un large territoire et un large public, les autres joueront le rôle essentiel de bibliothèques de proximité. Leurs collections seront finement constituées en fonction de l'identité du quartier et des publics qu'elles servent. En conséquence, les critères d'acquisition diffèrent d'une bibliothèque à l'autre, répondant à des objectifs précis.

**DES ACQUISITIONS COURANTES POUR ALIMENTER LE RÉSEAU**

En 2017, nous avons acheté 8 669 nouveautés et 228 abonnements à des périodiques (en 2016 : 9 310 docs et 221 abonnements), qui ont coûté 162 046 € (hors patrimoine). Cela représente une dépense de **2,50 € par habitant** (2,53 € en 2015 // 2,82 € en 2014). La moyenne nationale étant de 2,16 € par habitant<sup>15</sup>, nous nous inscrivons au-dessus, en dépit de la baisse continue de nos dépenses documentaires.

**Dépenses d'acquisition par support**

La part des livres a un peu diminué ainsi que celle des CD, au profit de celle des DVD. La part des revues reste stable.



## DES ACQUISITIONS EXCEPTIONNELLES POUR LA FUTURE BIBLIOTHÈQUE

Les collections actuelles de la bibliothèque de Dunkerque centre, additionnées à celles de la bibliothèque de la Basse-Ville, qui fermera, couvriront à peine la moitié de l'objectif visé ! Les bibliothèques des secteurs Est et Ouest peuvent aussi représenter des ressources, ce qui nous amène à 70 % de notre objectif. Dans ce contexte, **nous estimons les besoins à plus de 30 000 documents**, hors ressources numériques, abonnements presse et revues et jeux vidéo. Ce volume impressionnant à constituer, équivalent à trois fois l'activité habituelle, réclame une analyse de l'ensemble des fonds et une veille documentaire approfondie. Chaque pôle documentaire prépare les commandes qui constitueront le complément des collections. Précisons que c'est la première année que nous dépensons une enveloppe exceptionnelle d'investissement d'un montant total de 450 000 €.

## UNE NOUVELLE SEGMENTATION

Nous avons reformulé notre politique documentaire selon une nouvelle segmentation en six pôles (au lieu de cinq départements) : Littératures, Sciences-techniques et Loisirs, Sociétés, Culture, Périodiques et Réussir. Nous avons entièrement redéfini le découpage de nos collections en nous mettant dans la peau de l'utilisateur, c'est-à-dire en privilégiant une approche pratique et intuitive, quitte à rompre avec la sacro-sainte classification Dewey ! Les référents ont passé des mois à réorganiser l'ensemble de nos fonds, analysant les domaines un par un, rassemblant, séparant, identifiant, écartant... avec des allers et retours constants vers la demande, elle-même en constante évolution... C'est aussi un vrai casse-tête sur le plan de la recotation et de la signalétique ! Mais le jeu en vaut la chandelle : de ce grand malaxage des champs de la connaissance émerge petit à petit un classement qui répond à une logique d'usage, dans lequel chacun circulera aisément.

### Focus : Un nouveau pôle pour « Réussir »

En redéfinissant notre segmentation documentaire, nous avons identifié un sujet à fort enjeu social : la réussite, qu'elle soit scolaire, professionnelle ou personnelle. Nous avons rassemblé des documents autrefois répartis dans différents secteurs, et renforcé ces fonds liés aux apprentissages. Dans ce « pôle réussir », on trouve une large sélection de documents dédiés à la formation et l'autoformation, pour tous les âges : orientation scolaire, révisions, préparation aux concours et examens, recherche d'emploi, méthodes de langue, informatique, culture générale... Ce pôle a la particularité d'associer aux ressources physiques des services et des partenaires locaux, qui proposent des ateliers, des accompagnements et des ressources numériques. Point important : la collection sera actualisée en permanence pour rester à jour. On retrouvera ce fonds dans tout le réseau : une sélection de documents pratiques et synthétiques dans les bibliothèques de quartier, et plus approfondie à Dunkerque centre.

Chaque pôle se subdivise en domaines. Pour chacun des 85 domaines, nous avons écrit une « fiche domaine<sup>16</sup> », qui présente de façon claire et synthétique tous les éléments à connaître pour traiter ce domaine. Véritable feuille de route pour l'acquéreur, mais aussi pour le catalogueur et le bibliothécaire en situation d'accueil, elle définit le domaine en question, dit ce qu'on achète, ce qu'on n'achète pas, explique à qui on s'adresse, donne des sources d'aide à l'acquisition, indique comment on cote, où on range... Au fur et à mesure de leur écriture, les fiches ont été présentées par leur auteur à l'ensemble de l'équipe. Chacun peut donc se faire une idée de ce qu'on trouve dans chaque domaine et ainsi mieux connaître la collection dans son ensemble. Cet exercice de présentation orale permet en outre de se rendre compte combien nos acquéreurs et référents sont des spécialistes dans leurs domaines respectifs !

<sup>16</sup> Une fiche domaine est annexée en exemple à la fin de ce rapport.

L'année prochaine, on achèvera de construire les collections de la future bibliothèque, en affinant encore le plan de classement, selon notre nouvelle segmentation. Nous irons plus loin en réfléchissant à la mise en scène de nos collections. Elles seront en résonance avec les espaces dédiés de la BIB (comme le salon musique) et nous devons imaginer des projets pour les faire vivre. Grâce au réseau des Balises, de nombreuses nouvelles ressources numériques viendront compléter nos collections physiques. Il faudra les faire connaître auprès des usagers et pour cela mener une médiation permanente.



# 5 LES USAGES



« Tous les cœurs trouvent doux le succès qu'ils espèrent. »

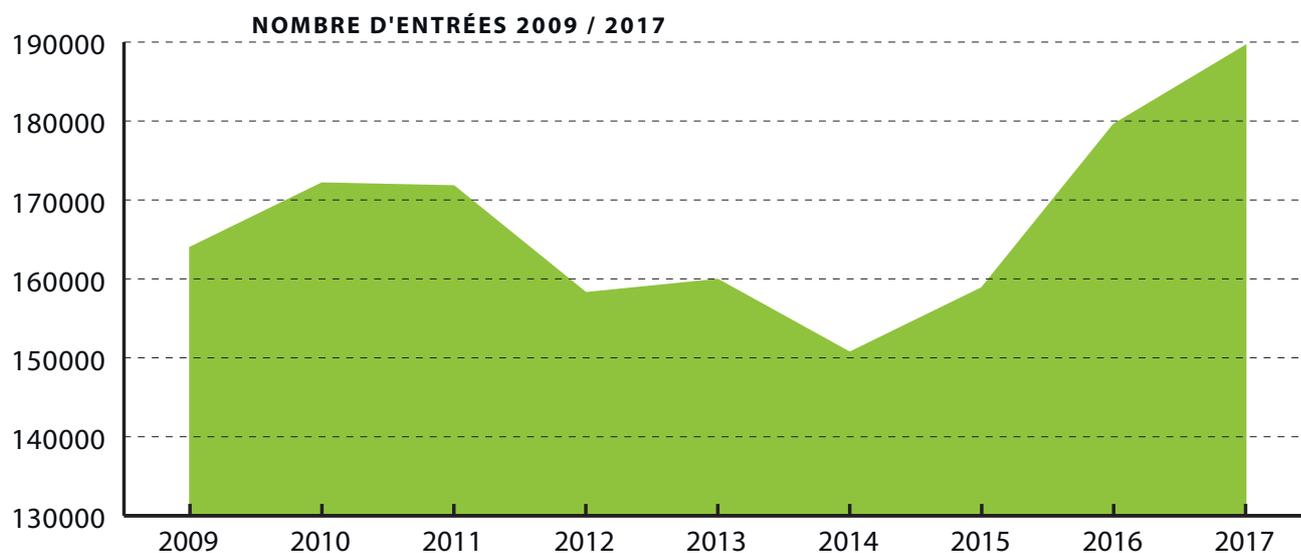
La mort de Pompée, acte V, scène 2 – Pierre Corneille

Pour proposer les services attendus par les habitants, nous devons connaître précisément nos interactions avec les usagers et nos usagers eux-mêmes. Qui entre où et pourquoi ? Notre SIGB propose un module complémentaire de statistiques très performant, qui permet de dégager une multitude de données : fréquentation, nombre d'inscrits, de nouveaux inscrits, d'emprunteurs, leur répartition par âge, par sexe, par lieu d'habitation, le nombre de prêts, leur répartition par bibliothèque et par support, le taux de rotation des documents... Autant de données à prendre en compte pour bâtir notre offre.

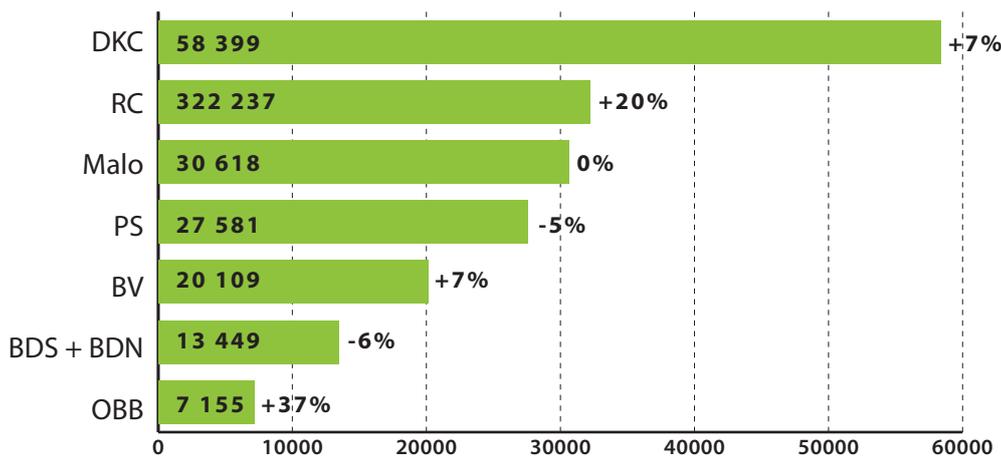
## LA FRÉQUENTATION



La fréquentation est un indice de popularité que nous observons de très près. C'est tout simplement le nombre d'entrées dans nos murs, automatiquement calculé par nos portiques électroniques (sauf à la bibliothèque des sables, où on trace des bâtons sur une feuille !). **Avec 189 548 entrées, notre fréquentation est toujours en hausse (+ 5,5 %)**, une tendance initiée en 2014 (+ 26 %). Rapporté à la population dunkerquoise, **notre taux de fréquentation pour 100 habitants est de 292** (la moyenne nationale en 2015 est établie à 273). Autrement formulé, un Dunkerquois fréquente la bibliothèque en moyenne 3 fois par an. (2,9 exactement). Évidemment c'est une moyenne : certains viennent tous les jours, d'autres jamais.



Nombre d'entrées par bibliothèque en 2017



### Répartition des entrées

La répartition des entrées dans nos bibliothèques est sensiblement la même que les années précédentes. Dunkerque Centre est toujours la bibliothèque qui accueille le plus grand flux (31 % des entrées sur le réseau). Parmi les plus belles progressions de l'année, on trouve l'open bar bibliotheek (+ 37 %), qui représente 4 % des entrées (avec une ouverture 10 mois sur 12), et Rosendaël (+ 20 %). La bibliothèque des sables attire encore et toujours son public (6 % des entrées sur 4 mois de fonctionnement). Enfin, la bibliothèque des neiges, qui a fonctionné deux semaines en décembre attire de nombreux visiteurs.

### QUI SONT NOS LECTEURS ?

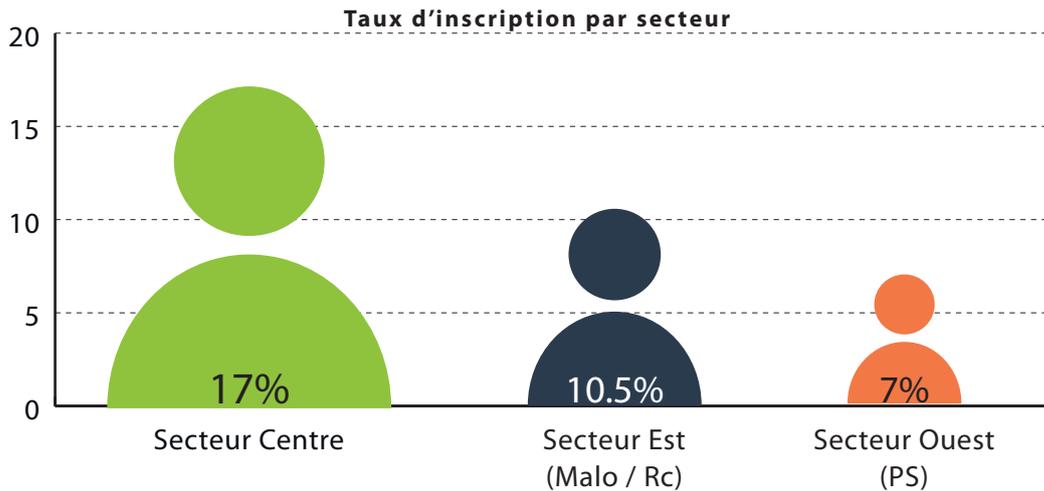


|                    | Chiffres | Tx / nbre d'habitants | Evolution/2016 |
|--------------------|----------|-----------------------|----------------|
| Inscrits           | 7017     | 11%                   | -3,50%         |
| Nouveaux Inscrits  | 1768     | ---                   | -11%           |
| Emprunteurs actifs | 6477     | 10%                   | 0,30%          |

**7017 : c'est le nombre d'inscrits actifs - abonnement à jour - au 31 décembre 2017.**

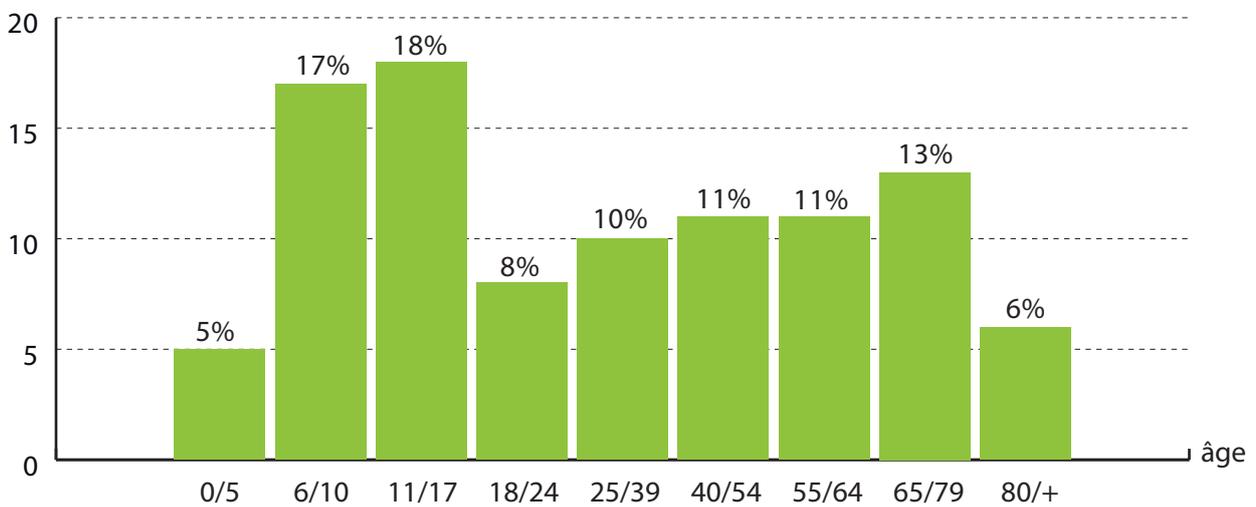
%

Ce chiffre représente 11% de la population du « petit » Dunkerque (hors Saint-Pol-sur-Mer et Fort Mardyck). Parmi ces inscrits, on compte **1 768 nouveaux inscrits**. À l'échelle des Balises, on dénombre 5 360 nouveaux inscrits ; cela veut dire que 33 % d'entre eux se sont dirigés vers une bibliothèque dunkerquoise. Il faut garder en mémoire que nos usagers disposent d'une carte unique, valable sur tout le réseau des Balises, que certains circulent, d'autres pas, 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, d'autant plus qu'il ne témoigne pas des usages partagés d'une carte de lecteur (pour une famille entière par exemple), ni des usages sur place.



À l'Est de la ville, les inscrits des bibliothèques de Malo et de Rosendaël représentent 10,5% de la population du secteur. On peut penser que les espaces et les services que nous proposons dans ce secteur sont un peu en-deçà des attentes de cette population nombreuse et plus favorisée socialement. En somme, ces équipements sont saturés en raison de leur petite taille. A l'Ouest, le très faible taux d'inscrits sur le territoire de Petite-Synthe est préoccupant : alors que les espaces de la bibliothèque sont qualitatifs et la population de référence relativement conséquente, son attractivité dans et hors de ce quartier étendu reste très faible (6,9% d'inscrits). Enfin, les inscrits du centre-ville (bibliothèque Benjamin Morel et bibliothèque de la Basse-ville) représentent 16,7% de la population de référence du quartier. Cela démontre l'évidente attractivité du service au centre-ville et permet de gager que ce phénomène sera considérablement accru avec l'ouverture de la nouvelle bibliothèque.

#### Répartition par tranche âge en 2017



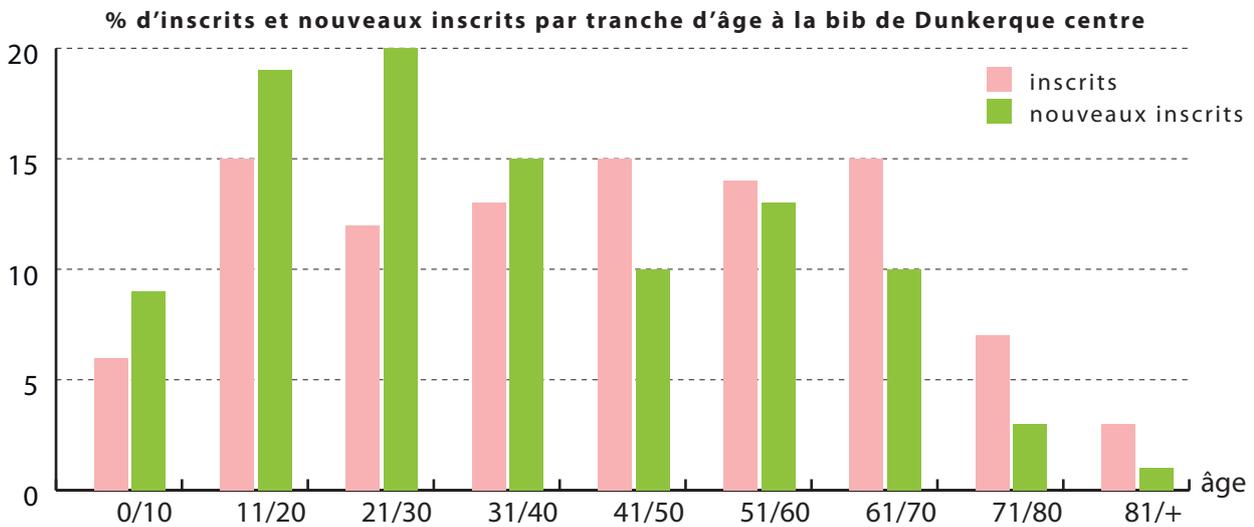
Le taux d'inscription par tranche d'âge (le nbre d'inscrits rapporté à la population totale de la tranche d'âge) montre que nous faisons un bon score parmi les adolescents et les enfants scolarisés en primaire. Les inscrits entre 65 et 79 ans sont relativement bien représentés (13% de la tranche d'âge). Ces chiffres ne tiennent pas compte des personnes qui fréquentent les lieux ou les animations sans être inscrits.

**Répartition par sexe et par lieu de résidence**

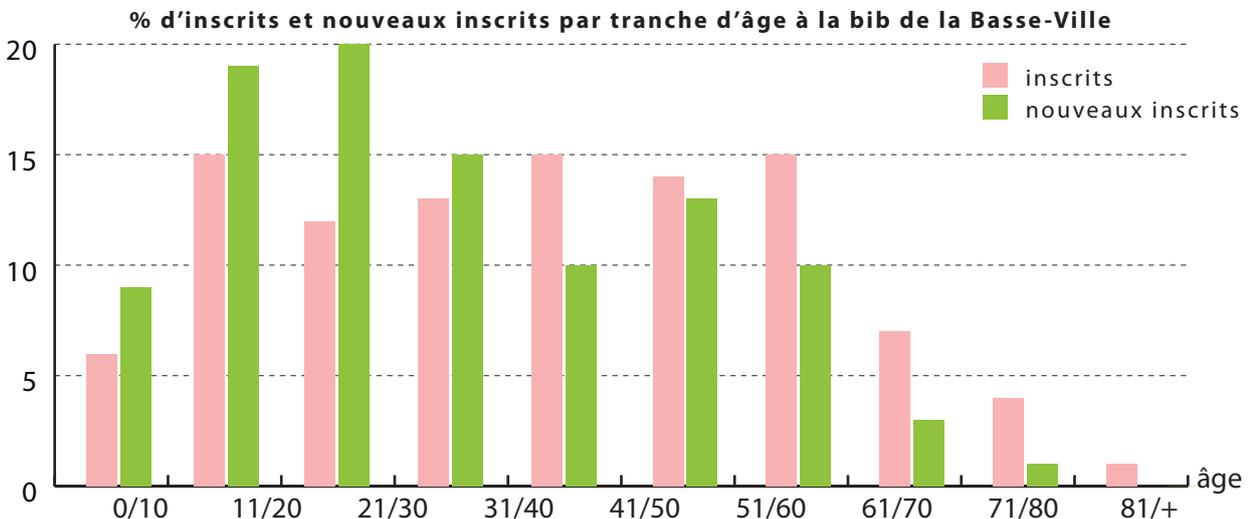
Parmi les inscrits actifs, on compte 66 % de femmes contre 34 % d'hommes, et 63 % de femmes parmi les nouveaux inscrits. 82,3 % des inscrits actifs sont des habitants de Dunkerque, 13,3 % viennent de l'agglomération, et 4,4 % de communes hors - CUD.

**Petite biblioscopie dunkerquoise :**

**Répartition des inscrits et des nouveaux inscrits par sexe et tranche d'âge pour chaque bib du réseau.**  
**À Dunkerque centre (dont l'OBB),** 65 % des inscrits sont des femmes. Les tranches d'âge les plus représentées sont les 61-70 ans, puis les 41-50 ans et enfin les 11-20 ans (chacune représente 15% des inscrits) mais toutes les tranches d'âge sont assez bien représentées, mis à part les moins de 10 ans (6%), ce qui est plutôt cohérent étant donné la vocation de cette bibliothèque orientée pour le public adulte.

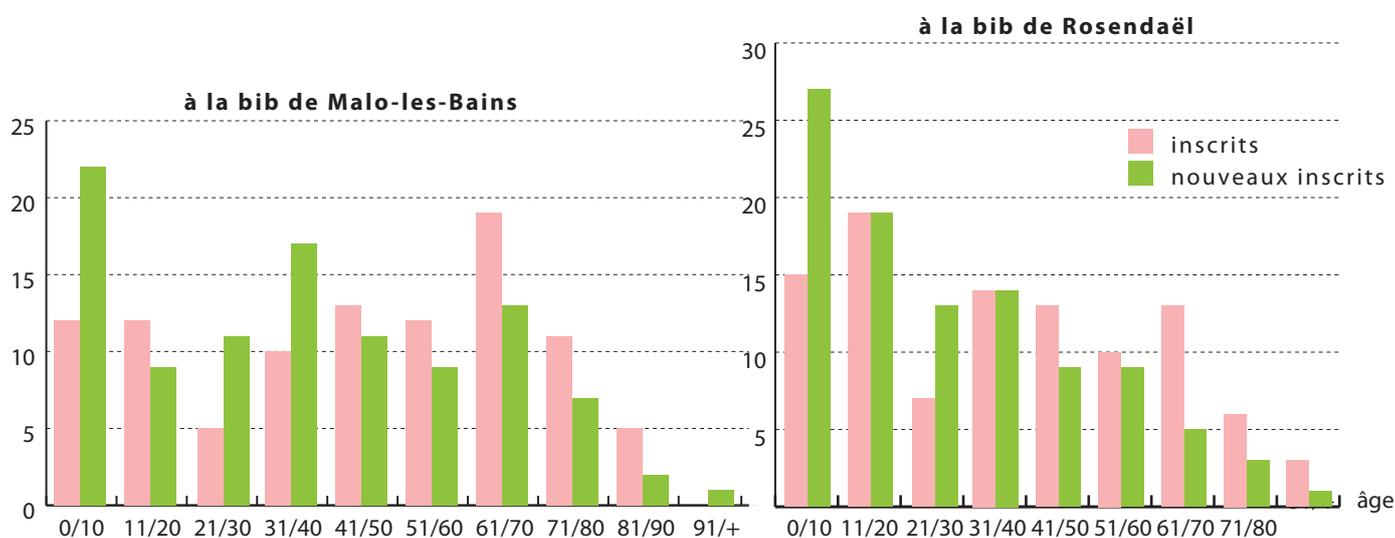


En **Basse-Ville**, 66 % des inscrits sont des femmes. Les moins de 20 ans sont largement plus représentés parmi les inscrits, et encore plus parmi les nouveaux inscrits.



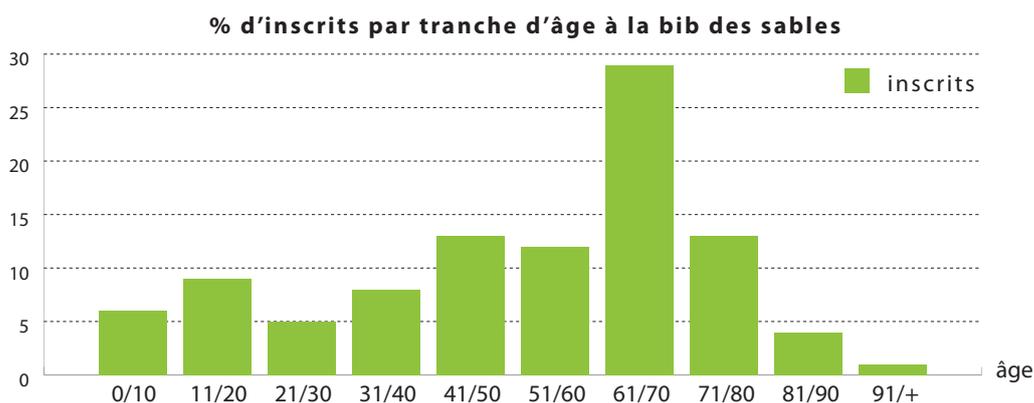
## Malo et Rosendaël

### % d'inscrits et nouveaux inscrits par tranche d'âge



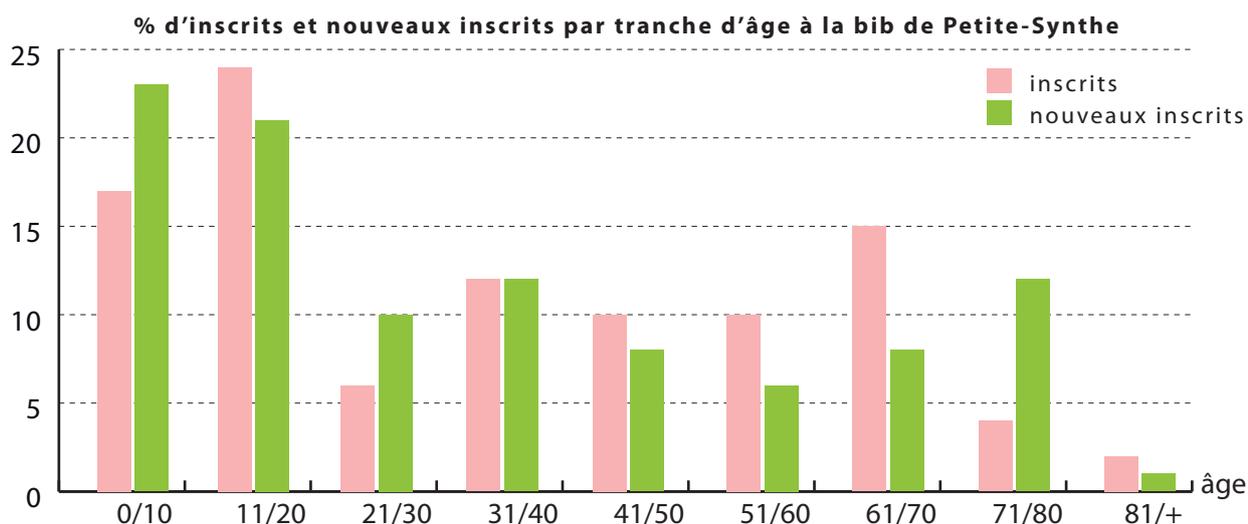
À Malo-les-Bains, 65 % des inscrits sont des femmes - Rosendaël, elles représentent 66 %. A Rosendaël les inscrits de moins de 20 ans sont plus représentés qu'à Malo : 15% des inscrits ont moins de 10 ans et 19% ont entre 11 et 20 ans, à Malo les inscrits les plus représentés ont entre 61 et 70 ans (19%). Ce constat ayant tendance à s'inverser concernant les nouveaux inscrits (à vérifier dans l'avenir si cette tendance se poursuit).

À la **bibliothèque des sables**, 74 % des inscrits sont des femmes (largement au-dessus de la moyenne du réseau) et la moitié des inscrits a plus de 60 ans.



À **Petite-Synthe**, 68 % des inscrits sont des femmes – tout comme en Basse-Ville, on constate l'importance des catégories plus jeunes :

Les moins de 10 ans et les 11-20 ans et sont les plus représentés. Ces deux tranches d'âges cumulées représentent + de 40% des inscrits et près de la moitié des nouveaux inscrits.



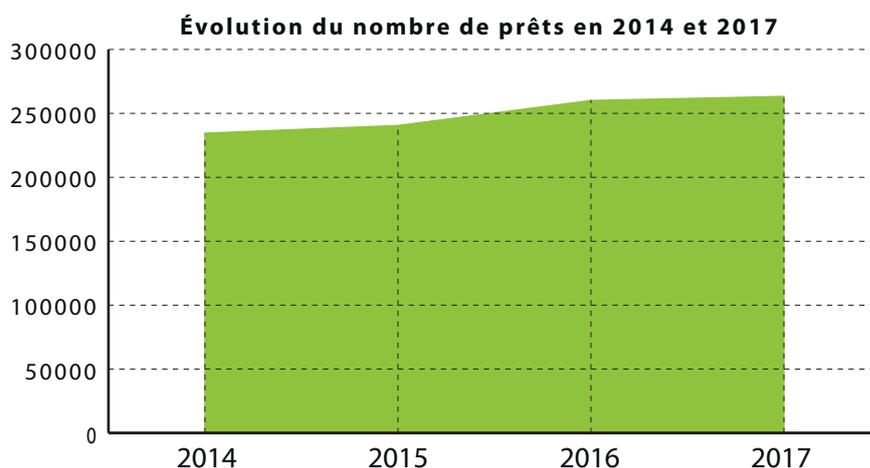
### Focus : Où sont les hommes ?

Les chiffres sont formels : près de 7 lecteurs sur 10 sont... des lectrices ! Cette statistique implacable et qu'on retrouve partout en France, corrobore le ressenti d'un bibliothécaire en situation d'accueil, qui voit les femmes défiler à la banque de prêt, avaler les romans, enchaîner les réservations... Pourtant, les hommes sont bel et bien présents dans la salle. On les remarque notamment près du coin presse, installés aux tables, généralement pour un bon moment. De là à voir les femmes dans le rôle de la fourmi industrielle, et les hommes dans celui de la tranquille cigale, il n'y a qu'un pas... qu'on ne franchira pas !

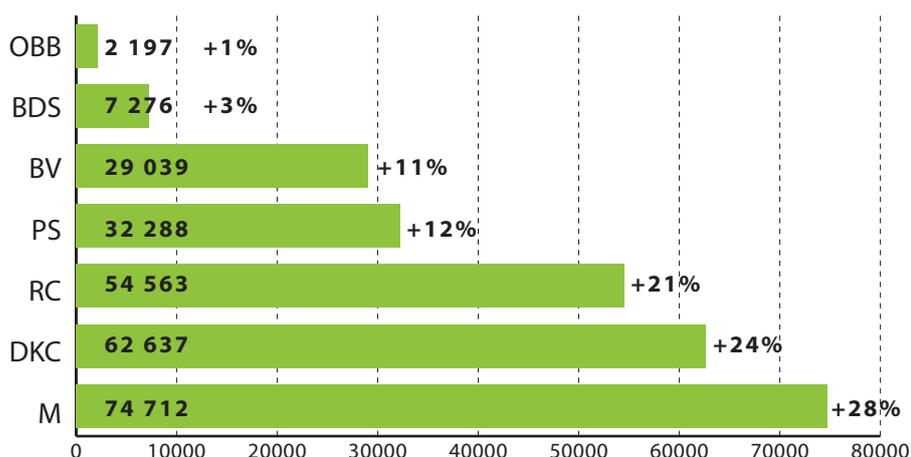
## LES PRÊTS



|                      | 2017   | Evolution/2016 |
|----------------------|--------|----------------|
| Nbre de prêts        | 263270 | 1,20%          |
| Nbre de prêts/usager | 40     | Idem           |
| Nbre de réservations | 32762  | 17%            |

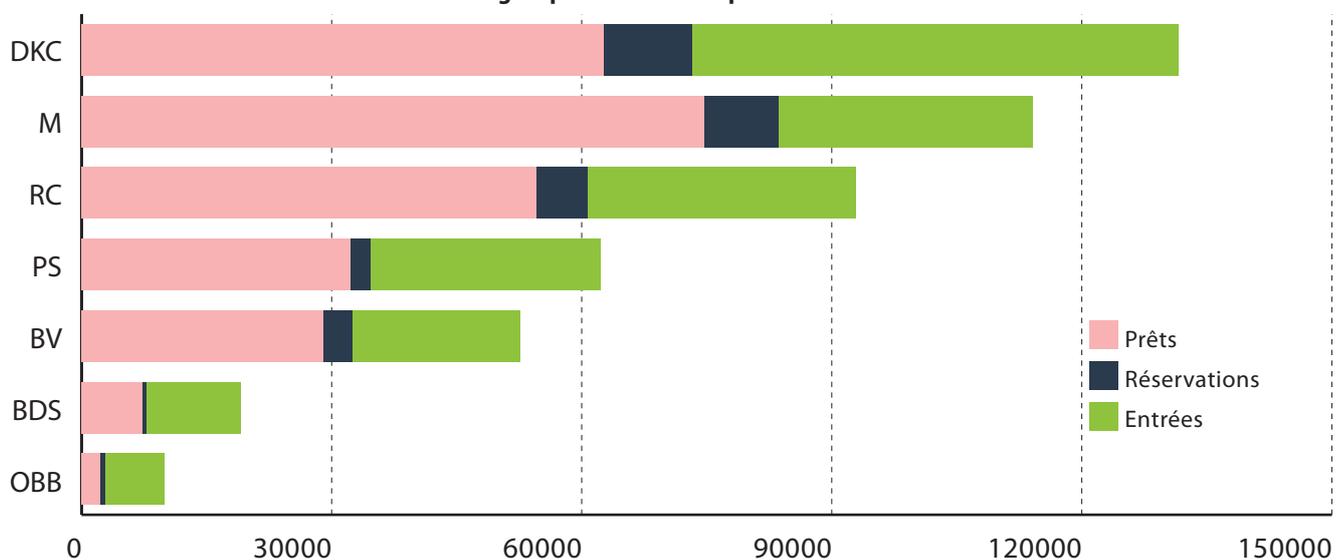


### Nombre de prêts par bibliothèque en 2017



Le nombre total des prêts et des renouvellements de documents s'élève à 263 270. **Ce chiffre, en hausse depuis 2014, a encore augmenté par rapport à l'année dernière.** Une augmentation qui prend à rebrousse-poil la tendance nationale, où le nombre de prêts est stable, voire diminuée. 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, nous l'espérons, notre travail : adéquation de l'offre et de la demande, arrivée rapide des nouveautés sur les étagères, best-sellers en plusieurs exemplaires, mise en valeur des collections, désherbage efficace... autant d'actions qui rendent la collection séduisante.

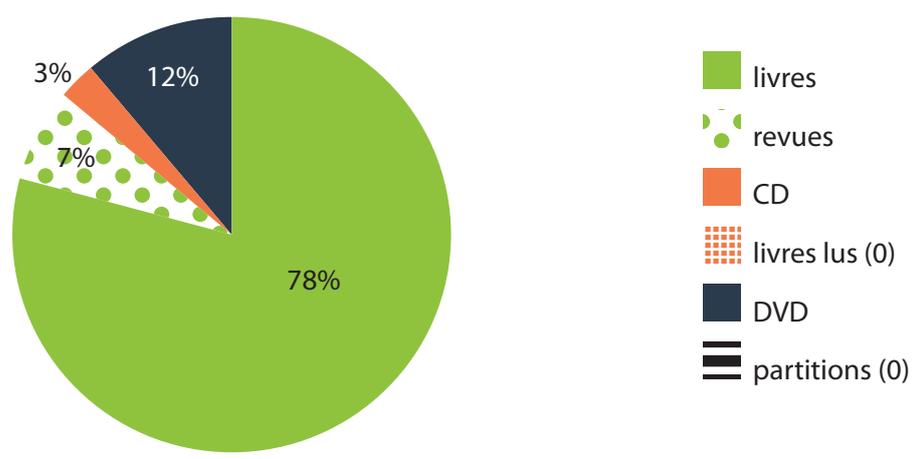
### Profil des usages par bibliothèque en 2017



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 moins longtemps mais on y vient souvent faire le plein de documents.

Les réservations ont augmenté de manière spectaculaire depuis 2014 : 32 762 réservations ont été effectuées en 2017 (+16 % par rapport à 2016). 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 pour plus de la moitié sur Internet (chiffre en progression) ; les autres sont faites par les bibliothécaires, à la demande des usagers.

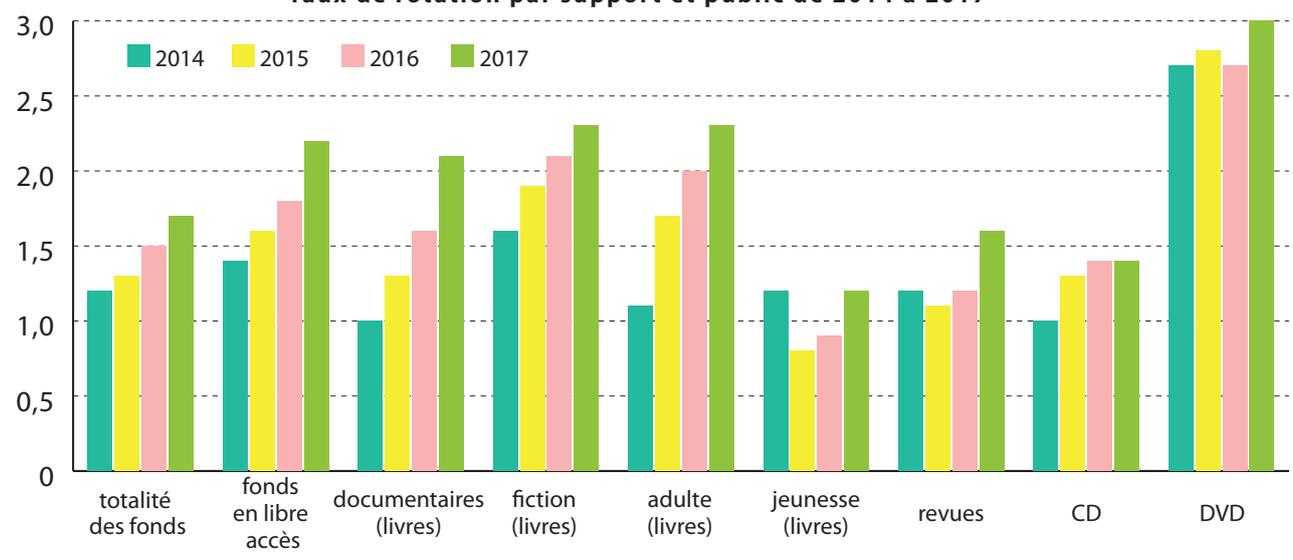
Répartition des prêts par support en 2017



La répartition par support est sensiblement la même que l'année précédente.

La rotation des fonds

Taux de rotation par support et public de 2014 à 2017

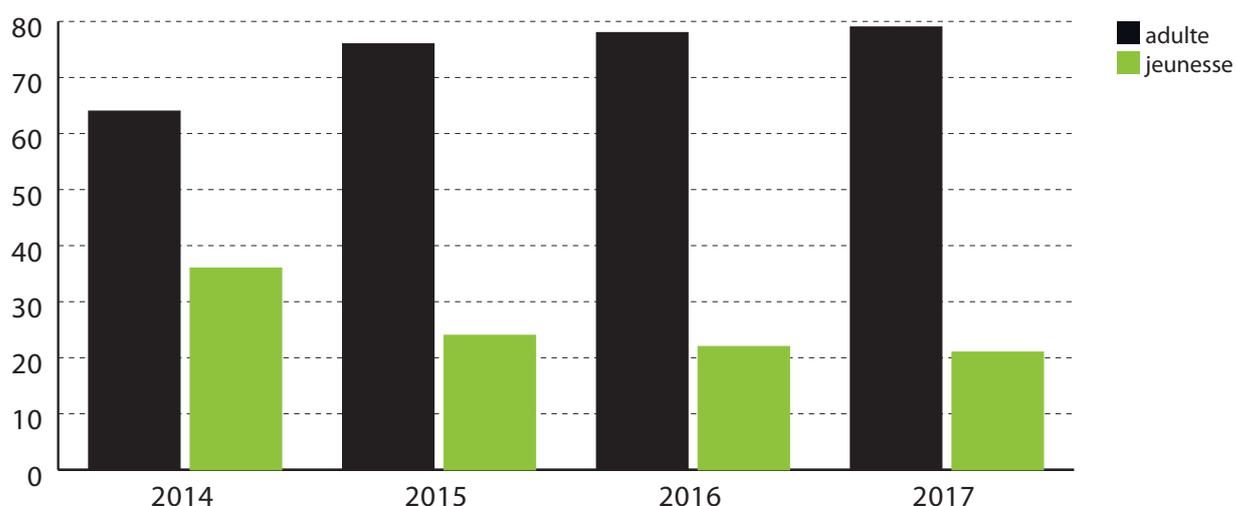


Globalement, notre fonds est davantage emprunté que l'année dernière : **nos livres sortent en moyenne 2,3 fois par an**. Les livres du rayon adulte ont plus de succès que les trois années précédentes. Les livres jeunesse ont également été plus souvent empruntés puisque désormais, ils sortent 1,2 fois par an, ce qui reste pourtant modeste. Le taux de rotation des revues est en progression (1,6) ; de plus c'est un support qui est aussi consulté sur place. Les CD sortent autant que les deux années précédentes. Quant aux DVD, ils sont les rois : ils sont sortis en moyenne trois fois.

Le taux de rotation des documentaires papier est en progression ; après l'important désherbage de ce secteur, il reste en rayon ceux qui trouvent leur public.

Si on observe la répartition des emprunts adulte et jeunesse, on voit que la part des prêts adultes augmente, alors que celle des prêts jeunesse diminue. Une tendance qui se confirme, donc. Cependant, en prenant les valeurs absolues, on s'aperçoit que le nombre de prêts jeunesse est resté stable par rapport à l'année précédente. Ce sont les prêts du secteur adulte qui continuent à progresser depuis 2014 (+ 2 % par rapport à 2016).

## Répartition des prêts adultes et jeunes de 2014 à 2017



## Circulation des documents (navette des Balises)

Le transport des documents s'est accéléré entre les différentes bibliothèques du réseau dunkerquois et les Balises. Les bibliothèques de Dunkerque ont envoyé plus de 20 000 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, 69 690 documents ont circulé entre nos bibliothèques en 2017 : 30 % de ce flux concerne donc les bibliothèques dunkerquoises.

## SERVICES NUMÉRIQUES



| Services en ligne                                   | 2015  | 2016   | 2017             |
|---|-------|--------|------------------|
| Demandes d'inscriptions à distance <sup>17</sup>    | 445   | 231    | 185              |
| Demandes d'inscriptions à distance validées         | 194   | 93     | 90 <sup>18</sup> |
| Nb de réservations à distance <sup>19</sup>         | 5358  | 12416  | 17029            |
| Nb de visites sur le portail <sup>20</sup>          | 65438 | 130873 | 159796           |
| Nb de connexions à l'espace personnel <sup>21</sup> | 16004 | 36192  | 46160            |
| Accès WIFI (nb connexions)                          | 730   | 1397   | 4316             |

L'ensemble des bibliothèques dunkerquoises proposent des accès **Wi-Fi gratuits** : depuis la simplification de la procédure d'accès (une authentification suffit désormais pour la semaine), le nombre de connexions a explosé. La bibliothèque de Dunkerque centre et la bibliothèque des sables sont les endroits où on compte le plus de connexions.

<sup>17</sup> Demandes d'inscriptions au réseau dunkerquois via le portail des Balises.

<sup>18</sup> Parmi les nouveaux inscrits (1768 cette année), 90 se sont préinscrits sur le portail des Balises. D'autres (96 au 31/12/2017) se sont préinscrits également mais n'ont pas encore validé leur inscription ou avaient déjà une inscription sur le réseau au 31/12/2017.

<sup>19</sup> Depuis mai 2015 le portail permet de faire des réservations parmi l'ensemble des documents du réseau élargi (Balises) Ici, il s'agit du nombre des réservations à distance (réservations/documents Ville de Dk)

<sup>20</sup> Nouveau portail Les Balises depuis mai 2015 (en 2013 et 2014 : nombre de visites de l'ancien portail des bibliothèques de Dk)

<sup>21</sup> Il s'agit du nombre de connexions à l'espace personnel par les lecteurs ayant une inscription à jour sur le réseau dunkerquois uniquement.

La bibliothèque de Petite-Synthe est toujours la seule de notre réseau à proposer un **espace multimédia**. Il fonctionne en accès libre et autonome, après inscription à l'accueil. On compte 1 140 utilisations de cet espace en 2017, c'est-à-dire moins qu'avant, ce qui nous amène à nous interroger sur le service rendu et sur celui qui est attendu. Le repositionnement de ce service est donc à l'étude. Un nouveau matériel informatique (tablettes, PC portables) sera sans doute déployé au moment de la mise en œuvre du nouveau projet pour la structure.

Le **portail des Balises**, créé en mai 2015, a trouvé son rythme de croisière. Bien apprivoisé par nos usagers les plus connectés, il est très correctement fréquenté (159 796 visites en 2017) et il génère un nombre très élevé de réservations de documents (45 563 réservations à distance en 2017, concernant pour 37 % le fonds des bibliothèques dunkerquoises). On dénombre au total 105 695 connexions à l'espace personnel (il permet de consulter son compte, de prolonger ses documents, de demander des réservations ou d'accéder aux ressources numériques). On trouve aussi sur le portail l'agenda de toutes les bibliothèques composant les Balises, toutes les adresses, les horaires, des chroniques littéraires, musicales ou cinématographiques (émanant d'usagers comme de bibliothécaires), le B!B en téléchargement... Depuis 2016, en partie grâce à un partenariat avec la Bibliothèque Publique d'Information, le réseau des Balises offre à ses usagers **un premier bouquet de ressources numériques**, dans les domaines de la bureautique, du soutien scolaire et de l'apprentissage des langues, accessibles depuis le portail. 113 utilisateurs en ont profité en 2017 : c'est peu mais nous avons pêché par manque de médiation... L'offre va encore s'étoffer dans les deux années à venir, grâce à la subvention issue du label « Bibliothèque Numérique de Référence ».

### Focus ressources numériques

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... Onlineformapro couvre un ensemble de domaines très variés : maîtrise de la suite Microsoft Office, savoirs de base en mathématiques et en français, entraînement cognitif... Eni MEDIPlus eLearning forme aux logiciels de la suite Microsoft Office, mixant cours et travaux pratiques. Le Mooc FLE (Français Langues Étrangères), propose des cours gratuits aux personnes qui apprennent le français, disponibles en anglais, arabe, en patcho (ou pachoune) et en dari (variété du persan parlée principalement en Afghanistan).

Si nos chiffres de fréquentation, de prêts et de réservations sont encourageants, nous devons poursuivre nos efforts de sensibilisation auprès des non-usagers, afin de toucher une plus grande part de la population dunkerquoise. Notre priorité en 2018 sera de préparer l'offre de service qui sera mise en place à l'ouverture du nouvel équipement, pour que tous les publics trouvent dans nos structures la réponse à leurs besoins spécifiques.

## 6 NOS ACTIONS VERS LES PUBLICS

— ●  
"O combien d'actions, combien d'exploits célèbres  
Sont demeurés sans gloire au milieu des ténèbres."  
Le Cid, acte IV, scène 3 – Pierre Corneille

Les bibliothèques municipales participent à la mise en place de différentes politiques d'une collectivité : culturelles, bien-sûr, mais aussi sociales et éducatives, ainsi que celles liées au développement du territoire. Notre objectif est de toucher une large diversité de publics. Ainsi, nos actions permettent de fidéliser un public déjà présent dans nos structures, mais aussi d'attirer de nouveaux publics (dont les publics dits « empêchés »), en allant à leur rencontre. La mise en place de partenariats avec des structures scolaires, institutionnelles, culturelles ou sociales est un excellent moyen de croiser différents publics. En accompagnant leurs projets, nous diffusons nos missions dans la ville.

### L'ACTION CULTURELLE

— ●  
Les tendances observées en 2016 se confirment en 2017 : notre action culturelle se structure autour d'actions fortes et visibles, souvent menées en partenariat, à même d'attirer un public large et nombreux. C'est le cas avec notre participation à « La Grande Loupiote », la fête de fin de saison du Bateau Feu, qui s'est déroulée en juin dans le quartier de la Basse-Ville, mais aussi nos bibliothèques pop-up installées au FRAC à l'occasion du week-end « WeFrac », en novembre ou à l'Hôtel de ville dans le cadre de « Dunkerque la féérique », en décembre.

Parallèlement, nous avons intégré plus de régularité dans nos rendez-vous, tel que les habitants l'avaient demandé dans le cadre des « Fabriques d'Initiatives Locales » (un dispositif municipal visant à favoriser l'échange entre les habitants et la mairie et à co-construire avec les habitants, lors d'ateliers, des diagnostics et des solutions à mettre en œuvre.). Certaines rencontres reviennent donc « tous les jeudis », ou « tous les 1ers vendredis du mois », de façon à créer un lien simple et automatique entre l'utilisateur et la bibliothèque, autour d'une thématique définie. C'est ainsi que nos rendez-vous autour du cinéma, en partenariat avec l'association Ciné-club Vertigo ou les Bons plaisirs commencent à s'ancrent dans le paysage culturel des bibliothèques.

Enfin, nous avons continué de développer des actions dans lesquelles les usagers sont les acteurs et les médiateurs, comme les Cafés livres de la bibliothèque de Malo-les-Bains, tous les premiers mardis du mois, et les Cafés tricot qui font les beaux jours de l'open bar bibliotheek. La rencontre est annoncée dans le magazine, mais la bibliothèque ne se présente pas comme « animateur » de la rencontre.

#### Focus : ateliers numériques

En 2017, nous avons proposé de nouvelles activités autour du numérique, plus ludiques, grâce notamment à l'acquisition de tablettes. Nous avons déplacé ces rencontres de la bibliothèque de Petite-Synthe, où elles peinaient à trouver leur public, à d'autres points du réseau, principalement l'open bar bibliotheek. Bye bye « J'élève mon ordinateur », les ateliers sont désormais tournés vers une utilisation « loisirs » des smartphones et tablettes et rencontrent plus de succès. L'objectif pour 2018 est d'étendre leur notoriété afin de les développer sur l'ensemble de nos bibliothèques.

## Actions culturelles par type

| Type d'action   | Nombre d'actions culturelles | Nombre de personnes touchées |
|---|------------------------------|------------------------------|
| Exposition  | 0                            | 0                            |
| Conférence, rencontre, lecture<br>(y compris les « Mots doux ») | 43                           | 1310                         |
| Projection  | 7                            | 146                          |
| Séance de conte   | 6                            | 507                          |
| Club de lecteurs, atelier d'écriture                            | 39                           | 233                          |
| Fête, festival, salon   | 12                           | 760                          |
| Anniversaires   | 9                            | 108                          |
| Autres  | 61                           | 880                          |
| Actions hors les murs<br>(incluant la bibliothèque des neiges)  | 12                           | 3312                         |
| <b>Total</b>  | <b>189</b>                   | <b>7256</b>                  |

L'année 2017 est un bon cru. Nous avons donné plus de rendez-vous, et nous constatons une augmentation de près de 20% du nombre de participants. En moyenne, chaque animation attire 38,3 personnes (36 en 2016). C'est sans doute le fruit d'un élargissement de notre champ d'actions, avec la recherche de thématiques pertinentes, qui intéressent les habitants. Parmi les rencontres particulièrement réussies, on peut citer notre mini quinzaine iranienne, incluant une rencontre avec Stephan Orth, un auteur allemand accueilli avec le soutien du Goethe-Institut Lille, et la projection du film « Sonita » au Studio 43, ainsi que des sélections thématiques dans les bibliothèques. Citons aussi la belle soirée consacrée à la Syrie, animée par Omar Abd Rabbo et Valérie Rohart, tous deux journalistes. On constate que les rencontres autour du cinéma fonctionnent bien. En partenariat avec l'association Ciné Vertigo, nous projetons des classiques du patrimoine, et nous nous sommes lancés cette année dans le cinéma documentaire, avec des séances proposant une rencontre et un débat. En tout, nous avons proposé sept soirées-ciné, qui ont attiré 146 personnes. C'est d'autant plus remarquable que nos conditions matérielles ne nous permettant pas d'accueillir plus de 20 personnes par séance, dans un confort très relatif. Nos actions hors les murs ont également connu un beau succès : leur fréquentation est en nette augmentation, avec 3 312 personnes en 2017 pour 12 actions (contre 2 808 en 2016 pour 23 actions). Nous avons fait le choix de concentrer nos bibliothèques éphémères sur des manifestations porteuses, à même de toucher un public large (Dunkerque la féérique, le Marché du végétal, portes ouvertes du lycée de l'Europe...) et d'éviter le « saupoudrage ».

## Actions culturelles par lieu

Conformément aux souhaits exprimés par les habitants lors des Fabriques d'Initiatives Locales, nous avons recalibré nos actions, avec le souci d'émettre des propositions plus en phase avec le territoire. La mise en place du Café livres à Malo-les-Bains, par exemple, est une réponse à la demande des usagers résidant dans ce quartier.

| Bibliothèque                                       | Nombre d'actions | Nombre de personnes touchées |
|--|------------------|------------------------------|
| Dunkerque-centre                                   | 31               | 727                          |
| Basse-Ville  | 22               | 425                          |
| Petite-Synthe                                      | 12               | 318                          |
| Malo   | 19               | 290                          |
| Rosendaël  | 11               | 250                          |
| Bibliothèque des sables                            | 41               | 839                          |
| OBB  | 41               | 1095                         |
| Hors-les-murs<br>(dont la bibliothèque des neiges) | 12               | 3312                         |
| <b>Total</b>                                       | <b>189</b>       | <b>7256</b>                  |

### L'open bar bibliotheek : la petite bibliothèque qui monte...

41 actions pour 839 participants. L'OBB est désormais la bibliothèque la plus fréquentée pour les propositions d'action culturelle. L'offre y est répartie en propositions d'hyper proximité comme le café tricot, l'apéros livres et le vendredi parlote, (destiné à la pratique du français langue étrangère) et des manifestations plus fédératrices, comme des rencontres avec un écrivain ou un artiste, ou les ateliers créatifs, qui sont très prisés.

### La bibliothèque des sables : à fond les ballons !

Une année à marquer d'une pierre blanche ! Nous avons fait le choix de proposer quasiment une activité par jour, en privilégiant des propositions modestes plutôt que de gros coups d'éclat, nos conditions d'accueil ne nous permettant pas d'accueillir de grandes jauges. C'est un succès : on note une augmentation de 94% de fréquentation de nos animations par rapport à 2016, malgré une météo très maussade. Quelques temps forts : la venue de New Stompers, des conteuses de l'Artisserie, de l'auteur Ludovic Bertin... Ces rencontres ont été possibles grâce au soutien financier de la mairie de Malo-les-Bains et du Casino, dans le cadre de la programmation estivale.

### La bibliothèque de Petite-Synthe : mise en sommeil des propositions

Nous avons mis un coup de frein sur nos actions culturelles à Petite-Synthe, parce qu'elles ne rencontraient pas leur public. Une réflexion est en cours pour reformuler notre offre selon les besoins des populations de ce quartier.

## L'ACTION ÉDUCATIVE



La stratégie mise en place depuis maintenant trois 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 globalement stable par rapport à 2016. Une relation de confiance s'est instaurée entre les bibliothécaires et les enseignants.

### Les NAP (Nouvelles Activités Périscolaires) :

Nous avons recentré, comme prévu, notre action avec des séances « un livre, un auteur », au cours desquelles les enfants partent à la découverte d'univers variés, mais les NAP commencent à montrer des signes d'essoufflement, de la part des équipes mais aussi des enfants. Il apparaît au bout de trois ans de fonctionnement que ces « objets hybrides » ne remplissent qu'à moitié leurs missions. La qualité de ce que nous pouvons proposer lors de ces ateliers est nettement moindre que ce que nous pouvons proposer dans le cadre scolaire. Le dispositif touchant à sa fin, puisque les parents ont voté pour le retour à la semaine de 4 jours et donc l'arrêt des NAP, il faudra nous réinterroger sur les actions à mener avec les publics scolaires.

### Actions éducatives par type

| Type d'action                         | Nombre d'actions | Nombre de personnes touchées |
|---------------------------------------|------------------|------------------------------|
| Visite découverte                     | 30               | 815                          |
| Nouveaux ateliers périscolaires (NAP) | 174              | 1668                         |
| Projet pédagogique multi-classes      | 9                | 284                          |
| Projet pédagogique avec une classe    | 16               | 477                          |
| <b>Total</b>                          | <b>229</b>       | <b>3244</b>                  |

Le gros du chiffre vient des NAP, mais doit aussi sa part à notre retour dans les classes avec certains projets. Cette année encore, les écoles du secteur de la Basse-Ville ont participé à « L'album en tous sens », une opération ambitieuse financée en partie avec des crédits de la politique de la ville. C'est ainsi, par exemple, qu'une classe de l'école Lucien Maillart a accueilli Michaël El Fathi, un auteur illustrateur invité dans le cadre du Prix Nénuphar de l'album jeunesse.

### Focus : Actions pour les petits

Une collaboration s'est installée avec l'école maternelle du Château d'Eau. Avec l'aide des bibliothécaires, les enseignantes constituent des « sacs à albums » (financés dans le cadre des FIPE), qui entrent dans la bibliothèque de l'école et que les élèves emmènent chez eux. L'objectif est de faire entrer le livre dans des foyers où il n'a pas encore sa place. En parallèle, les enfants assistent à des séances de « Mots doudoux », ou à d'autres lectures à voix haute, dans le cadre de « Rêves de lecture » par exemple, et visitent l'open bar bibliotheek et la bibliothèque de Dunkerque centre. On joue ici sur l'hyper proximité entre les lieux pour toucher un public éloigné de la lecture.

Citons également le « Parcours poétique » effectué par les élèves de l'école maternelle Victor Hugo. Dans un contexte où l'enseignante, qui utilise la pédagogie Freinet, sensibilise très tôt les enfants aux pratiques langagières écrites et orales, selon un mode collaboratif, nous avons mis en place un principe d'aller-retour entre la classe et la bibliothèque. À partir de leurs expériences quotidiennes et de leurs découvertes en bibliothèque, les enfants composent des petits poèmes. Ils ont lu leur production en public à la bibliothèque de Rosendaël, dans le cadre du Printemps des Poètes 2017.

## Actions éducatives par lieu

| Action éducative 2017 |                |                            |
|-----------------------|----------------|----------------------------|
| Bibliothèque          | Nbre d'actions | Nbre de personnes touchées |
| DKC                   | 5              | 119                        |
| BV                    | 7              | 153                        |
| PS                    | 9              | 203                        |
| Ros                   | 12             | 395                        |
| Malo                  | 17             | 506                        |
| Hors-les-Murs         | 179            | 1868                       |
| <b>Total</b>          | <b>229</b>     | <b>3244</b>                |

Malgré des disparités encore importantes sur le territoire, un rééquilibrage de la répartition géographique de nos actions s'est amorcé. On note une nette progression dans les quartiers de Dunkerque centre et de la Basse-Ville, et une légère diminution à Malo-les-Bains. Malgré notre volonté d'être plus égalitaire, nous travaillons avec la demande des enseignants. Or, elle reste plus forte dans les quartiers les plus favorisés.

## 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 de publics ciblés, ou, mieux encore, la co-construction de ces actions avec eux) sont un des objectifs en cours de développement.

Nous avons reconduit l'opération « L'album en tous sens », pour laquelle 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, parmi ceux qui ont difficilement accès à la culture et qui vivent dans des quartiers défavorisés. Il s'agit de créer du lien, grâce au livre, entre enfants, parents et structures de quartier. En 2017, le projet a connu un bel aboutissement avec la journée « Livres en joie ».

Cette journée de découvertes, de rencontres et de partages autour des livres et de la lecture est portée par la Ville et par l'A.Du.G.E.S. Elle s'est déroulée samedi 10 juin, à la Maison de quartier du Jeu de Mail et à Work & Co. Elle s'adresse aux familles, qui, à travers les approches croisées des nombreux partenaires, font une rencontre à la fois active et ludique avec le support livres.

Le dispositif « Album en tous sens » touche à sa fin mais nous devons néanmoins donner une suite à ces collaborations qui nous permettent de toucher des populations éloignées de la lecture. Nous avons imaginé le projet « Bib + », qui vise à encourager les habitants des quartiers à fréquenter la future B!B. Les bibliothécaires iront dans les Maisons de quartiers de l'Île Jeanty, du Jeu de Mail, du Carré de la Vieille, de la Basse-Ville et Soubise, en retour les Maisons de quartier emmèneront leurs publics à la bibliothèque.

### Focus Art, psychiatrie et poésie

Nous sommes particulièrement heureux d'un nouveau partenariat noué avec l'EPSM des Flandres, qui a pris pour point de départ l'exposition « Jean-Michel Meurice, une rétrospective » présentée au LAAC. Des résidents du Centre de Soins La Tonnelle, accompagnés par deux infirmières, ont sélectionné des poèmes de Blaise Cendrars, et ont ensuite travaillé avec une comédienne pour les mettre en voix. Ils ont donné une émouvante restitution publique au LAAC un dimanche de mars, dans le cadre du Printemps des Poètes 2017.

### Focus « Volontaires pour Dunkerque »

En 2017, la municipalité a lancé le dispositif « Volontaires pour Dunkerque », qui invite les habitants à s'investir dans une activité bénévole au service des habitants. De nombreux services municipaux, mais aussi des associations, proposent des missions, centralisées sur un site Internet dédié ([jagispourdunkerque.fr](http://jagispourdunkerque.fr)). Nos bibliothèques proposent deux missions distinctes : la lecture à voix haute à destination des enfants, dans les bibliothèques de quartier, et le portage à domicile, au bénéfice des personnes ne pouvant pas se déplacer. Les premiers volontaires se sont manifestés dès la publication des appels à projets en fin d'année 2016, et les premières actions ont démarré au printemps 2017. Avec 21 volontaires, le bilan est positif mais le dispositif se révèle chronophage car nous devons être en lien continu avec les bénévoles et les orienter dans leurs actions.

### Actions sociales par types

| Type d'action   | Nombre d'actions | Nombre de personnes touchées |
|---|------------------|------------------------------|
| Interventions en prison   | 40               | 235                          |
| Interventions en maison de retraite                                     | 6                | 40                           |
| Enfance et petite enfance   | 28               | 399                          |
| Visites découvertes   | 3                | 65                           |
| Publics en situation de handicap  | 5                | 203                          |
| Vivre ensemble, solidarité<br>(incluant « volontaires pour Dunkerque ») | 7                | 84                           |
| <b>Total</b>  | <b>89</b>        | <b>1026</b>                  |

Avec moins d'actions, nous touchons plus de monde qu'en 2016, signe d'une meilleure efficacité.

### Actions sociales par lieu

| Bibliothèque  | Nombre d'actions | Nombre de personnes touchées |
|---------------|------------------|------------------------------|
| DK            | 4                | 57                           |
| BV            | 3                | 42                           |
| PS            | 7                | 103                          |
| Ros           | 6                | 76                           |
| Malo          | 12               | 157                          |
| Hors-les-Murs | 57               | 591                          |
| <b>Total</b>  | <b>89</b>        | <b>1026</b>                  |

Le nombre d'actions à Malo-les-Bains peut étonner. Il s'explique par les nombreuses sollicitations de visites par les crèches, les haltes-garderies et les maisons de quartier. Pour les actions Hors-les-Murs, on va vraiment à la rencontre du public (en maison d'arrêt, par exemple).

Un bilan très honorable pour l'action culturelle, éducative et sociale, avec des actions qui semblent de mieux en mieux ciblées, utiles et agréables aux habitants, limitant les pertes de temps et d'énergie des équipes. Nous poursuivrons nos efforts en faveur du rééquilibrage de nos actions, pour agir là où on a besoin de nous. Le projet « Bib + » se révélera crucial pour amener les publics éloignés de la lecture dans la future B!B, où ils ont, de toute évidence, leur place.



# 7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

« Dis-moi ce que tu vaux,  
Conte-moi tes vertus, tes glorieux travaux, »  
Cinna, actes V, scène 1 - Pierre Corneille

Avec en perspective l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, nous construisons d'ores et déjà une nouvelle stratégie de communication. En 2017, cependant, cette réflexion reste invisible et notre communication s'inscrit dans la continuité de la stratégie initiée en 2014. Pour l'essentiel, nous avons utilisé les mêmes supports, le même ton, la même ligne graphique. Pour mieux faire la liaison entre ce que nous percevons de notre image actuelle et ce que nous voulons qu'elle devienne, nous avons essayé de mieux définir notre identité. Cette réflexion se traduit par « le nuage de mots<sup>22</sup> », un document de travail à usage interne, qui définit nos valeurs. La bibliothèque est : surprenante – curieuse – facile – efficace – amicale – généreuse – séduisante – partout – tout le temps – évidente – gratuite. Ces mots nous servent de guides pour mieux construire nos projets et notre image, dès à présent.

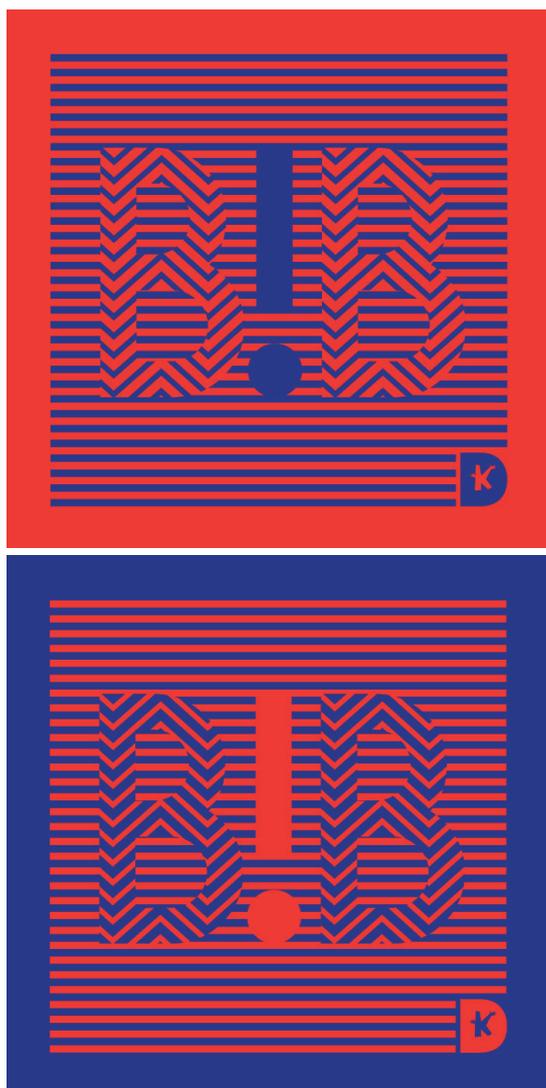
## LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

2017, c'est quatre numéros du B!B : n°10 – 11 – 12 – 13. Depuis sa création, la couverture du magazine était une création graphique : le mot B!B, travaillé sur un fond de couleur. Depuis le n°10, le fond est une photo de Delphine Delegorgue, la graphiste sur laquelle le mot B!B est écrit en blanc. Ce glissement du graphique au photographique traduit une stratégie esthétique de mise en valeur du réel, de l'ici et maintenant. L'intérieur du magazine conserve un équilibre entre graphisme et photographie.

Notons aussi une évolution de la rubrique mange-disques : la playlist est désormais confiée à une personnalité du monde musical, qui nous révèle son univers. Ainsi, le chorégraphe Jean-Claude Gallotta a signé la playlist du B!B d'automne. Cette année un effort a été vers une **optimisation de la diffusion** : lieux de dépôt, quantités déposées, et surtout révision des étapes, écriture d'une procédure, ajout d'un membre désigné comme responsable de la diffusion, arrivée dans l'équipe d'un coursier en fin d'année. Résultat : une distribution plus efficace, plus rapide, plus étendue, plus précise aussi.

Pour des raisons budgétaires, nous réservons l'utilisation du papier au magazine et à quelques supports bien précis. Citons cette année l'édition d'un programme en 500 exemplaires et d'une centaine d'affiches pour la manifestation « Livres en joie », d'un dépliant en 5000 exemplaires présentant les services de la Bibliothèque universitaire, du Learning center ville durable, et de la bibliothèque de Dunkerque centre, tous trois situés dans un périmètre assez restreint et susceptibles d'intéresser les étudiants. L'objectif de cette communication était de croiser les publics des trois structures et de souligner leur complémentarité, en termes de services et d'horaires. La rédaction et la conception graphique du document ont été confiés à notre service. Enfin, nous avons diffusé trois nouveaux signets (Grand prix Livres Hebdo, B!B d'été, et un lot de 3 signets « vintage »).

<sup>22</sup> Le document est annexé à la fin de ce rapport.



**Les sacs en tissu** sont un bon moyen de diffuser notre image dans la ville et appuient notre identité graphique. Cette année, nous avons pu financer la fabrication d'un nouveau modèle. Déclinés en deux couleurs (500 rouge/500 bleu), ils sont offerts aux nouveaux usagers lors de leur inscription et vendus 1,50 € dans les autres cas. Ils sont également offerts à nos partenaires ou nos invités, en fonction des opportunités. **Un kakémono a été fabriqué**, il permet de mieux signaler notre présence hors les murs (un salon, une bib pop-up sur une manifestation...).

**La page Facebook** ([www.facebook.com/bib.dunkerque](http://www.facebook.com/bib.dunkerque)) suit son cours depuis sa création le 1er juin 2016. En 2017, nous avons gagné 526 abonnés, passant de 600 « fans » au 31 décembre 2016 à 1126 au 31 décembre 2017. Il y a eu 236 publications cette année, soit en moyenne 20 posts par mois. Le taux d'engagement moyen, c'est-à-dire le nombre de personnes qui a cliqué, aimé, commenté ou partagé une publication tourne autour de 7 %, ce qui est correct, dans la mesure où nos publications ne sont jamais sponsorisées, et qu'en conséquence, nous apparaissions dans le fil d'actualité de 10% de nos abonnés seulement, conformément au fonctionnement de Facebook.

Sur Facebook également, notons une attention apportée à la publication de photos « maison », en cohérence avec l'évolution photo du magazine. L'objectif est de montrer une bibliothèque vivante, de mettre en valeur les humains qui la peuplent, usagers et bibliothécaires confondus. Les résultats sont encore timides, mais l'évolution est visible.

### Focus : Place de la photo

On a mentionné le soin apporté à la photographie pour le magazine et notamment la page Facebook : il découle d'une volonté plus générale d'enrichir la photothèque du service qui sert à montrer notre activité, à garder une trace, à poser un regard sur ce que nous faisons et ce que nous sommes. Faute de bons réflexes, nos photos, trop rares, étaient éparpillées dans les dossiers, selon le projet qu'elles concernaient. Un travail de tri et de classement a donc été réalisé. Petit à petit, cette « banque d'images » s'étoffe, ce qui nous permet d'illustrer nos supports et de répondre aux demandes extérieures (Ville, presse, par exemple). Si nous pouvons nous réjouir du développement de la place de la photo dans les missions du service communication, il nous faudra encore aller plus loin, notamment dans la future version de notre magazine.

Le « **who's who**<sup>23</sup> » est un premier outil de communication interne. Ce catalogue présente chaque membre de l'équipe : une page pour chacun, un portrait en trois questions et une photo. Les questions (*Ce que je fais principalement pendant la semaine / Et à part ça ? / Et c'est pas fini !*) permettent à chacun d'expliquer, avec ses mots, son activité au sein du service, en éludant le côté froid et souvent abscons des « fiches de poste ». Le texte est accompagné d'une photo de l'agent, prise spécialement pour ce support, par notre service. Le « Who's who », ce trombinoscope à taille humaine, est notamment communiqué aux nouveaux arrivants, qui savent ainsi qui est qui et qui fait quoi.



## LES RETOMBÉES PRESSE

La construction de la future bibliothèque est un élément important dans le paysage culturel dunkerquois et des articles paraissent régulièrement dans la presse locale. Le pilotage de ce grand projet, et toute la réorganisation qu'il suppose, intéresse également la presse professionnelle, qui a sollicité plusieurs fois le point de vue d'Amaël Dumoulin, sur les évolutions du métier, par exemple.

### Sélection :

« **Des bibliothèques qui redonnent le goût de lire** » Dunkerque & Vous, mars 2017 p. 14 et 15 (+ p.3)

« **La mue des médiathèques** » La Vie, 25 mai 2017

« **Premiers coups de pioche pour la nouvelle bibliothèque** » La Voix du nord, 6 octobre 2017

« **L'antenne de la Basse-Ville ne survivra pas à la nouvelle bibliothèque** » La Voix du nord, 24 octobre 2017

« **La bibliothèque transformée en logements haut de gamme** » La Voix du Nord, 25 novembre 2017

« **Au cours des prochains mois, le quartier du théâtre va poursuivre sa métamorphose** » La Voix du Nord, 27 octobre 2017

« **Portraits croisés** » La revue des livres pour enfants, décembre 2017 : Entretien avec Amaël Dumoulin dans le cadre d'un reportage sur les métiers de bibliothécaire et de libraire.

**Bibliothèque(s) n°90-9, décembre 2017** : Entretien avec Amaël Dumoulin dans le cadre de la mission Orsenna

**Blog de Floriane Marielle Job** (« la boîte à idées pour un manager culturel ») : plusieurs mentions de nos actions, notamment les anniversaires.

**Le Ministère de la Culture** twitte au sujet des bibliothèques (Mission Orsenna, Nuit de la lecture).

En 2018, l'axe principal de notre communication tournera autour du chantier de construction de la nouvelle bibliothèque et des changements qui y sont liés : la fermeture de la bibliothèque de Dunkerque centre et celle de la Basse-Ville. L'enjeu est que ces fermetures soient bien comprises par la population. Cette communication doit être soignée et pour cela nous travaillerons en collaboration étroite avec la direction de la communication de la Ville de Dunkerque. L'ouverture de la bibliothèque coïncidera avec une nouvelle maquette pour le magazine B!B. Il faut garder en mémoire que la bibliothèque prendra le nom du magazine. Nous envisageons également, avant l'ouverture, d'investir un nouveau réseau social : Instagram. Nous avons identifié la communication interne comme une faiblesse de notre service. Il s'agira, dès 2018, d'imaginer de nouveaux supports pour mieux communiquer au sein de notre propre service, à l'instar du who's who. Nous souhaitons une meilleure circulation de l'information, une meilleure compréhension de la stratégie, pour garder l'adhésion de l'équipe aux projets.

## CONTRIBUTIONS PROFESSIONNELLES

Notre équipe de direction a été invitée cette année à intervenir lors de manifestations phare de notre métier : au lancement de la mission Orsenna, aux 40 ans de la BPI<sup>24</sup>, au congrès annuel de l'ABF<sup>25</sup>... Amaël Dumoulin a également été sollicité pour animer des stages de formation professionnelle, notamment par l'enssib<sup>26</sup>, qui est l'école nationale des conservateurs de bibliothèque.

<sup>24</sup> Bibliothèque Publique d'Information (Centre Pompidou, Paris)

<sup>25</sup> Association des Bibliothécaires de France

<sup>26</sup> L'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques est un établissement universitaire public qui assure notamment la formation des conservateurs des bibliothèques.

Enfin, parce que nous avons gagné le grand prix Livres Hebdo des bibliothèques francophones en 2016, elle a fait partie du jury de l'édition 2017. Détail des interventions :

### **Journées professionnelles**

**Congrès ABF** : promotion du prix Livres Hebdo et parrainage d'un élève conservateur. – en juin  
Jean-Luc du Val, notre chargé des actions culturelles, éducatives et sociales, a animé une table ronde « Quels partenariats pour l'égalité ? » et présenté le Médiathèmes consacré au cinéma en bibliothèque, dans lequel il a écrit un article.

Échanges professionnels à la médiathèque François Villon (Bourg-la-Reine -92) sur le projet de la nouvelle Bibliothèque – en juin.

Journée d'échanges entre directeurs de bibliothèques municipales des Haut-de-France avec Nicolas George, qui dirige le Service du livre et de la lecture au sein de la DGMIC (Direction générale des médias et des industries culturelles, Ministère de la Culture) - en septembre.

Amaël Dumoulin a participé au lancement de la mission Orsenna à la BPI et présenté le projet de Dunkerque – en septembre.

Amaël Dumoulin et Vanessa Jonas ont présenté le projet dunkerquois pendant deux journées, lors des 40 ans de la BPI – en octobre.

Amaël Dumoulin a animé deux ateliers intitulés « Osez la candidature au prix Livres hebdo » et « La politique documentaire, même plus peur » pour les bibliothécaires de la Communauté d'Agglomération Hénin-Carvin - en novembre.

Amaël Dumoulin a été membre du jury Livres Hebdo 2017 et a assisté à la remise des prix à Paris – en décembre.

### **Formations / stages (Amaël Dumoulin)**

Co-animation à l'enssib du stage « Concevoir un rapport d'activité » - en mars.

Co-animation à l'enssib du stage « Construire et faire vivre un projet culturel, scientifique, éducatif et social de bibliothèque » – en octobre.

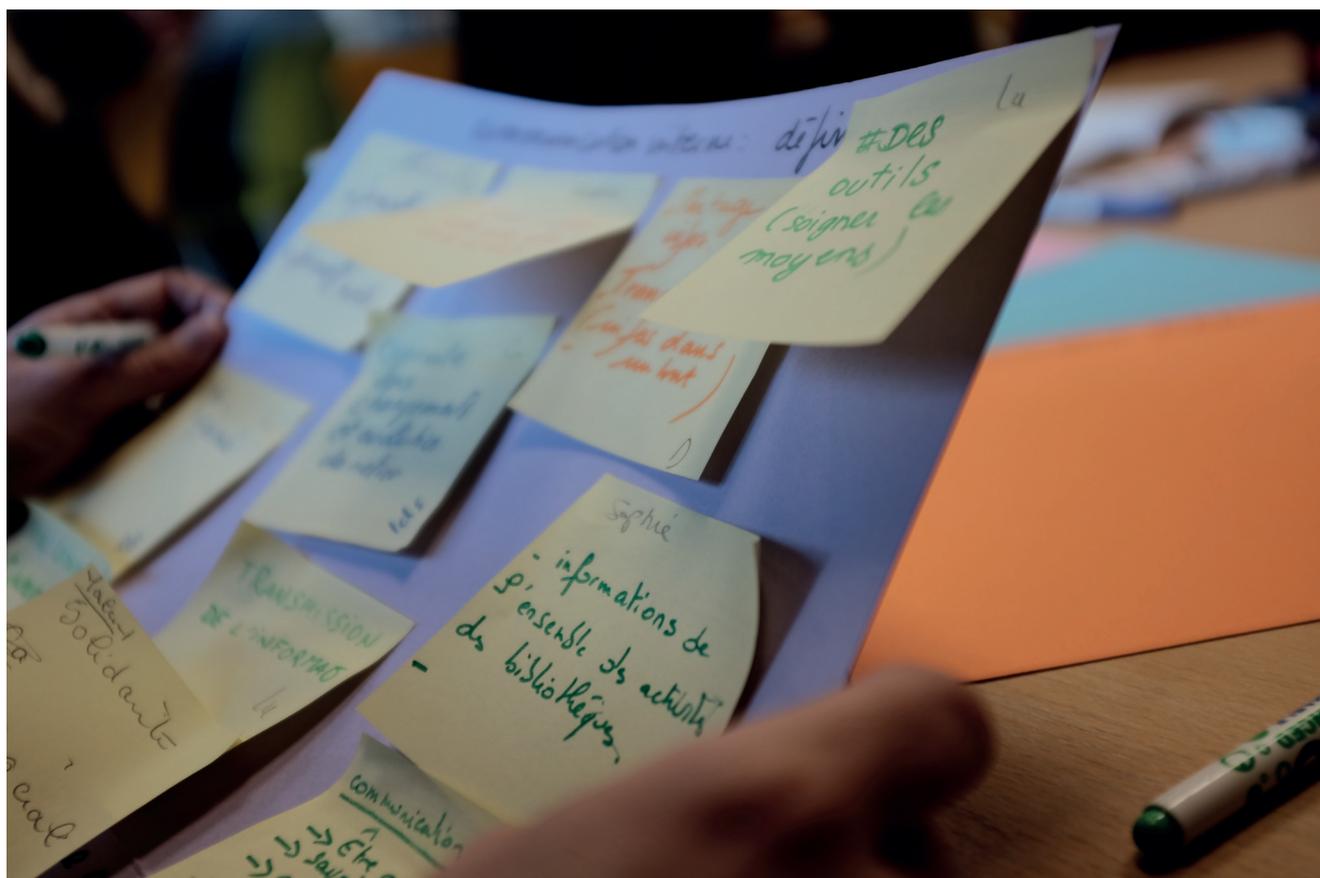
Co-animation du stage à Médialille<sup>27</sup> « Les fondamentaux de la bibliothéconomie » – en juin.

Présentation, avec la graphiste, de notre stratégie de communication graphique aux élèves de Bac Pro Communication Visuelle du lycée professionnel Le Corbusier (Tourcoing) - en février.

## **LA FUTURE BIBLIOTHÈQUE**

L'ouverture d'une nouvelle bibliothèque, à une tout autre échelle, nécessite bien des remises à plat dans nos fonctionnements. Rappelons que l'actuelle bibliothèque de Dunkerque-centre est à peine plus grande qu'une bibliothèque de quartier, et, si elle propose davantage de documents, c'est au détriment du secteur jeunesse, qui en est quasi absent. Quand aujourd'hui une bibliothèque (Dunkerque centre ou autre) fonctionne avec deux ou trois agents en situation d'accueil, nous estimons qu'il faudra entre 6 et 14 personnes pour l'ouvrir, sans compter le travail en back office démultiplié par la taille et l'ambition de la structure. D'où un travail préparatoire conséquent !

<sup>27</sup> Médialille est un Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques, du Livre et de la Documentation, implanté à l'université de Lille 3.



### Des groupes de travail à pied d'œuvre

Nous avons fait le choix d'impliquer toute l'équipe dans la réflexion concernant la réorganisation de nos services, au moyen de groupes de travail thématiques : « circuit du document », « nouvel organigramme » (démarré en 2017, à poursuivre en 2018), et « accueil », qui planche sur les pratiques, les horaires, l'organisation. Ce groupe « accueil » a produit une nouvelle charte<sup>28</sup>, a déterminé trois profils d'accueil (chargé d'accueil, chargé des relations avec le public, chargé d'accueil spécialisé), et a proposé de nouvelles grilles-horaires pour le réseau (à faire valider en 2018). Reste à définir une nouvelle organisation du travail et du temps de travail. Nous sommes accompagnés, pour l'ensemble de ces démarches, par nos collègues de la Direction du Pilotage et de la Modernisation ; qu'ils soient ici remerciés.

### Suivi du projet architectural

2017, c'est l'année du dépôt de permis de construire, de l'attribution des marchés et du début des travaux de démolition. Le planning initial a été tenu, grâce à une bonne collaboration avec les directions des bâtiments et de la commande publique. Les travaux ont démarré par une phase de démolition en novembre. Précisons que ce projet est accompagné financièrement par la communauté urbaine, l'État, la Région et le Département. Parallèlement, pour loger nos bureaux, l'élaboration du projet Lamartine a été achevée cette année et nous emménagerons dans ces locaux à l'automne 2018.

### Définir le calendrier des actions

Être fin prêt pour ouvrir en mars 2019 suppose une organisation précise et bien huilée, qui prenne en compte tous les éléments, correctement estimés en temps de réalisation. Entre la fermeture de la bibliothèque de Dunkerque centre fin juin 2018 et l'ouverture en mars 2019, il faut : vider Dunkerque centre, vider la Basse-Ville, accompagner les habitants de ce quartier, accentuer la présence de l'open bar bibliothek et de la bibliothèque des sables, encoder l'ensemble des documents, déménager les collections au sous-sol du nouveau bâtiment, emménager à Lamartine, installer le mobilier et les collections de la nouvelle bibliothèque.

<sup>28</sup> MédiaLille est un Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques, du Livre et de la Documentation, implanté à l'université de Lille 3.

**Territorialisation du réseau**

Nous voulons des bibliothèques ancrées dans leurs territoires, chacune dotée d'une identité qui reflète les ambitions politiques pour le quartier. Ainsi, Rosendaël, c'est le « Quartier vert ». À Petite-Synthe, un projet de mutualisation des lieux avec un partenaire du territoire est à l'étude, qui soutiendrait un projet facilitant la formation tout au long de la vie. Le profil démographique de Malo-les-Bains étant en train de changer, une piste de projet intergénérationnel pourrait être pertinente.

Le projet de future bibliothèque entraîne une hyperactivité dans presque tous les aspects de notre travail, et tout le monde est sur le pont. Et cela ne va pas s'arranger en 2018 ! Nous poursuivons tous les projets déjà engagés, et devons parallèlement soigner la médiation auprès des publics, afin de les préparer aux nombreux changements et à la restructuration du réseau. Pour être fin prêt au printemps 2019, un ralentissement de nos actions visibles au quotidien est impératif, à partir de juin 2018. Neuf mois : le temps de laisser grandir notre bébé... !



# 0 ANNEXES

## LA FICHE DOMAINE

Une des 85 fiches décrivant précisément un domaine de notre nouvelle segmentation, établie selon notre politique documentaire.

**Pôle : CULTURE**

**Domaine : CINEMA**

**Sous-Domaine : Le Cinéma documentaire**

### Définition

« Personne n'aime le mot documentaire. Le problème c'est que l'on n'a pas trouvé mieux pour désigner un ensemble de films dont on sent qu'ils ne sont pas tout à fait comme les autres. » Chris Marker.

Le fonds cinéma documentaire a pour objectif de réunir les DVD qui relèvent du cinéma documentaire et qui sont aujourd'hui mélangés à tous types de documentaires et reportages en support DVD. Les films documentaires seront classés physiquement avec les films fictionnels mais relèveront du sous-domaine spécifique intitulé « cinéma documentaire ».

Mais alors, le cinéma documentaire, qu'est ce que c'est ?

Il est difficile de poser une définition claire et précise du cinéma documentaire tant les limites qui le définissent sont parfois repoussées, mais certains indices nous permettent de mieux le cerner :

- c'est un genre cinématographique, c'est-à-dire qu'il se définit comme du cinéma et se différencie donc de toute forme de documentaire filmé ou de reportage qui eux ne relèvent pas du cinéma
- mais le cinéma documentaire, ce n'est toutefois pas de la fiction ! Il mêle étroitement le style documentaire à la dimension fictionnelle pour abolir parfois la frontière traditionnelle du réalisme et de l'imaginaire
- les thèmes abordés sont nombreux et permettent bien souvent la mise en lumière d'un sujet de société et incitent le spectateur à mener une réflexion

Pour faire simple, le cinéma documentaire est un genre à part, entre réalité et fiction, entre reportage et film, qui aborde des sujets et des thèmes de société d'une manière différente en incitant à la réflexion.

### Paysage éditorial

On retrouve du cinéma documentaire chez pas mal d'éditeurs de DVD : Potemkine, Arte éditions (édite aussi des reportages), MK2, Editions Montparnasse...

### Abonnements / Domaines presse :

Le cinéma documentaire se retrouve dans la majorité des revues spécialisées « cinéma » du domaine culture (pôle presse) : So Film et Mad Movies ; et les revues non spécialisées cinéma : domaine Culture (Télérama, les inrocks...) et domaine Actus/politique (Libération, l'Obs, le Monde...).

La revue Images documentaires est spécialisée dans le cinéma documentaire, mais reste trop pointue pour le grand public.

**Public**

Le genre s'est développé principalement en direction des adultes et des adolescents (il existe quelques documentaires jeunesse mais ils sont peu nombreux). C'est bien entendu le tout public qui est visé la plupart du temps puisqu'il s'agit souvent de pointer le doigt sur des sujets et thèmes de société afin de créer une réflexion chez les spectateurs. Le cinéma documentaire est peu développé à destination de la jeunesse même s'il existe nombreux films documentaires qui peuvent être vus par des enfants, ces derniers méritent souvent un accompagnement de la part d'un adulte.

**Domaines connexes**

Tous les autres domaines / tous les pôles!

Puisqu'il peut aborder des thèmes politiques, ethnologiques, scientifiques ou encore écologiques, le cinéma documentaire est parfois difficile à différencier des reportages et docs en DVD. Le reportage est une forme de récit journalistique qui privilégie le témoignage direct ; contrairement au film documentaire qui est l'œuvre d'un auteur à la fois subjectif et temporel.

La frontière est également fine avec les films fictionnels. Mais c'est ce qui fait la magie du cinéma documentaire !

Pour nous aider à bien différencier le cinéma documentaire des fictions ou des reportages, voir la partie « Trucs et astuces pour reconnaître un film documentaire ».

**Traitement intellectuel et physique**

A la réception/exemplarisation: Domaine Cinéma

Centre d'intérêt : Films documentaires (302)

Sous loc : [SA] ou [SJ]

Catalogage : Indexation / 606 : Films documentaires + Subdivision géographique

Cote sur le document : comme les fictions !

XXX (Trois premières lettres du titre)

**Désherbage**

Réassort REGULIER des DVD en mauvais état (pochette arrachée) ou cd illisible. Lorsque le document a été emprunté plus de 20/25 fois. Attention aux sujets qui ne sont plus d'actualité ou qui ont « vieilli » dans les thèmes abordés ou les points de vue. Désherbage tous les 2/3 ans. Remplacement des boîtiers cassés ou abimés régulièrement !

**Quelques liens**

[www.filmsdocumentaires.com](http://www.filmsdocumentaires.com) // Dictionnaire du Cinéma documentaire de Jean-Pierre Carrier

<http://www.moisdudoc.com/> (Festival du Film documentaire auquel nous participons)

**Quelques réalisateurs de films documentaires :**

Michael Moore, Raymond Depardon, Chris Marker, Pierre Carles, Agnès Varda, Wim Wenders, Luc Jacquet, Yann Arthus-Bertrand, Marie-Monique Robin, Jean-Michel Carré...

Trucs et astuces pour reconnaître un film documentaire

Distinctions et Prix :

Festival du film international de blabla, Festival du Film documentaire de blabli...



GRAND PRIX  
FESTIVAL DE CANNES



Editeur/distributeur :  
Docks 66 : Distributeur  
de films documentaires

Couverture :  
Ressemble souvent à  
une affiche de film de  
fiction / donne envie au  
spectateur, intrigue...

Résumé :

Parle d'un sujet de  
société, raconte le vécu  
d'une personne... Mais  
n'invente pas une histoire  
fictive.

Extraits de critiques :  
ils peuvent donner un  
indice sur le genre du  
film

« Un documentaire  
hors du commun ! »  
Le journal coin-coin

Logos / éditeur :



## LE NUAGE DE MOTS

Ces mots définissent notre identité et nous guident, tant dans nos actions que dans notre communication. C'est un document à usage interne.

**CURIEUSE**

**GÉNÉREUSE**

**PARTOUT**

**SURPRENANTE**

**GRATUITE**

**FACILE**

**AMICALE**

**TOUT LE TEMPS**

**EFFICACE**

**ÉVIDENTE**

**SÉDUISANTE**

# CHARTRE D'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

## 1 UNE BIBLIOTHÈQUE AMICALE, TOUT LE TEMPS

- Nous veillons à ce qu'il y ait toujours quelqu'un en situation d'accueillir l'utilisateur (banque d'accueil ou environs immédiats), et nous lui prêtons attention dès son arrivée dans la bibliothèque et jusqu'à son départ (ex : regard, signe de tête...).
- Nous assurons à l'utilisateur un accueil courtois, souriant et poli ; à l'accueil comme au téléphone.
- Nous privilégions l'utilisateur et les tâches liées à l'accueil.
- Nous sommes facilement identifiables par l'utilisateur grâce au port de notre badge.
- Nous privilégions l'utilisateur présent en bibliothèque. À contrario, nous n'hésitons pas à mettre en attente un interlocuteur téléphonique après une rapide explication de la situation. À l'inverse, si nous sommes déjà au téléphone, nous privilégions cette personne.
- Nous nous présentons nominativement en cas de suivi de dossier, de recherche différée... À l'inverse, nous ne donnons pas l'identité d'un collègue lorsqu'une demande est faite par l'utilisateur, afin de garantir sa sécurité.

## 2 UNE BIBLIOTHÈQUE FACILE, ÉVIDENTE

- Nous restons vigilants aux attentes de l'utilisateur, tout en respectant son désir d'autonomie. Ses goûts sont pris en compte, et l'offre adaptée à sa demande : nous n'émettons aucun jugement de valeur.
- Nous guidons physiquement et numériquement l'utilisateur pour faciliter ses recherches : nous lui faisons découvrir nos locaux et ses ressources, et nous l'accompagnons sur le site Internet des Balises.
- Nous utilisons un langage clair, précis et adapté aux différents publics : nous évitons le jargon professionnel et faisons preuve de pédagogie dans nos échanges.
- Nous adaptons la présentation de tous nos services (collections, site Internet, offre numérique...) en fonction de l'utilisateur et de ses besoins (utilisateur régulier, nouvel inscrit...) et mettons à sa disposition tout document utile (BIB, règlement des Balises, flyers...).
- Nous apportons toujours une réponse à l'utilisateur (quitte à annoncer une réponse différée, à demander à un collègue), et fournissons des indications claires et fiables (références bibliographiques, coordonnées, plan, orientation...)

## 3 UNE BIBLIOTHÈQUE CURIEUSE ET EFFICACE

- Nous nous formons régulièrement tout au long de notre carrière.
- Nous maîtrisons les outils informatiques (SIGB, intranet, Internet, site des Balises...).
- Nous sommes attentifs à l'évolution des collections, à leur classement et rangement, dans la bibliothèque où nous travaillons régulièrement mais aussi dans le reste du réseau.
- Nous sommes au fait de la programmation des actions culturelles pour mieux renseigner l'utilisateur.
- Nous utilisons au quotidien les outils créés par nos collègues (fiches domaines, tutoriels, demandes de lecteur...).
- Nous partageons les expériences, positives comme négatives, qui peuvent nous aider à nous améliorer collectivement.

## 4 UNE BIBLIOTHÈQUE RESPECTUEUSE, POUR TOUS

- Nous sommes solidaires entre collègues : nous n'hésitons pas à nous entraider en cas de doute, ou de conflit avec un usager. Nous sommes libres d'intervenir avec diplomatie pour compléter une réponse donnée par un collègue à un usager.
- Nous faisons preuve de discrétion vis-à-vis de nos collègues et des usagers (conversations, erreurs, vie privée...).
- Nous faisons preuve de discrétion au sujet de la collectivité, nous ne communiquons pas un avis personnel (au besoin, nous invitons l'usager à contacter la direction).  
Pour rappel : le devoir de réserve s'applique également en dehors du lieu de travail et sur les réseaux sociaux.
- Nous garantissons le respect par les usagers de l'espace public et de la neutralité des échanges. Ainsi, nous faisons cohabiter tous les publics et leurs usages.  
Pour rappel : « le fonctionnaire doit assurer ses fonctions à l'égard de tous les administrés dans les mêmes conditions, quels que soient leurs opinions religieuses ou politiques, leur origine, leur sexe, et doit s'abstenir de manifester ses opinions ».

## 5 UNE BIBLIOTHÈQUE **SÉDUISANTE** ET **SURPRENANTE**

- Nous connaissons les règles des bibliothèques du réseau. Nous les faisons respecter, tout en restant diplomates.
- Nous connaissons les consignes de sécurité et les faisons respecter (nombre maximum d'usagers dans l'espace public, consignes d'évacuation...)
- Nous veillons à ranger tout objet personnel, et tout objet pouvant s'avérer dangereux pour notre sécurité, hors de la vue des usagers.
- Nous informons les usagers que les bibliothèques d'aujourd'hui ne sont plus celles d'antan, mais des lieux de vie où il est possible par exemple de discuter ou grignoter, toujours dans le respect du lieu et des autres.

## LE « WHO'S WHO » (EXTRAIT)

Ce petit catalogue des agents de nos bibliothèques permet de comprendre en un clin d'œil le rôle de la personne dans notre organisation de travail.



### CE QUE JE FAIS PRINCIPALEMENT PENDANT LA SEMAINE

Je suis directrice adjointe, et membre de l'équipe de direction stratégique. Mes activités sont très variées. J'assure le suivi de nombreux dossiers et la direction en l'absence d'Amaël. J'oriente la politique documentaire et les activités administratives. J'encadre, je conseille, je suis et je réponds.

### ET A PART ÇA ?

J'assure l'accueil du public à l'heure du déjeuner et en soirée. Je suis de bout en bout de gros dossiers : budgets, plan de formation, nouvelle politique documentaire...

### ET C'EST PAS FINI !

En tant qu'archiviste de formation et membre de l'équipe depuis 1999, j'ai une bonne connaissance de l'histoire du service. Mes petites bulles d'air en semaine : déjeuners réguliers entre collègues et amis aux Coulisses (notre cantine ces dernières années), et danse ou natation pour éliminer les calories du midi ! Et si ma tendinite au bras disparaît un jour, je me remets au badminton : mieux qu'une séance de sophrologie !

## David LEPOUTRE



### CE QUE JE FAIS PRINCIPALEMENT PENDANT LA SEMAINE

Je suis souvent au prêt : je fais partie des équipes d'accueil du public dans plusieurs bibliothèques : Malo, Basse-Ville, et open bar bibliotheek. Une fois par semaine, j'interviens à la bibliothèque de la Maison d'arrêt, pour assister l'auxiliaire, et apporter aux détenus les ouvrages qu'ils peuvent emprunter sur le réseau des Balises.

### ET A PART ÇA ?

Régulièrement, je prépare des sélections de livres pour des personnes âgées en maison de retraite. Quand la « bibliothèque pop-up » se déplace chez nos partenaires, je l'accompagne en présentant des collections thématiques.

### ET C'EST PAS FINI !

Amateur de jardinage, j'ai noué des liens amicaux avec plusieurs fleuristes, qui me donnent parfois leurs « fonds de serre » (des plantes oubliées ou mal en point). Elles ont parfois droit à une nouvelle jeunesse en venant décorer les bibliothèques... Et notamment le jardin de la bibliothèque de Malo.



