

SOMMAIRE

Et pendant ce temps.....	3
1. Au cœur du projet : mieux accueillir les publics.....	5
1.1. Un nouvel espace d'accueil, un nouveau fonctionnement	5
1.2. Plus de cohérence dans les espaces et dans les collections	7
1.2.1. Le grand chambardement !.....	7
1.2.2. Déconstruire pour reconstruire, un défi à relever	7
1.2.3. Nom de code : cartodoc !.....	10
1.2.4. En attendant le déménagement... ..	10
1.3. Vers une plus grande homogénéité des pratiques du personnel	11
1.4. Ouvrir plus longtemps pour accueillir plus de monde : nouveaux horaires et nouvelle organisation du travail.....	12
1.4.1. Pourquoi ouvrir plus longtemps ?	12
1.4.2. Comment s'y prendre ? La consultation et le travail d'équipe !	13
1.4.3. Et finalement, quel scénario pour la nouvelle organisation du travail ?	13
1.4.4. Le verdict du Comité technique et du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)	14
1.4.5. Et maintenant ? Premier bilan	14
2. Le déploiement du projet « Label BNR ».....	15
2.1. Le chantier informatique et numérique	15
2.1.1. Le renouvellement du système d'information de la Médiathèque	15
2.1.2. Nouveau portail pour la Médiathèque : plus visible, plus accessible, plus collaboratif	18
2.1.3. Gestion des transactions prêts/retours par reconnaissance RFID	20
2.2. L'axe immobilier	21
2.2.1. Des débuts mouvementés.....	21
2.2.2. Les travaux, dans tous les sens	21
2.2.3. On déménage !	22
2.2.4. Ce lieu métamorphosé, comment l'appeler ?	24
2.3. Lancement du projet : réouverture et inauguration	26
3. Evaluer le projet : quels impacts sur l'activité de la Médiathèque ?.....	27
3.1. Impact sur la fréquentation.....	27
3.1.1. Des horaires d'ouverture plus larges, un nombre plus important d'entrées	27
3.1.2. Des espaces de travail et de détente plus nombreux, très sollicités par les usagers	29
3.1.3. Une hausse de 7% d'inscrits, des inscrits plus jeunes que l'année dernière.....	31
3.2. Impact sur les usages.....	35
3.2.1. Un parcours documentaire repensé, une hausse globale du nombre de prêts	35
3.2.2. Le RDC rénové, vitrine numérique : une nette hausse du nombre de connexions	38
3.2.3. Une plus grande visibilité des services sur le nouveau site Internet de La Grand-Plage.....	39
3.2.4. Une action culturelle variée, au cœur de la Médiathèque	40

4. Focus sur l'action culturelle en mutation.....	41
4.1. 2014 : adapter l'action culturelle à la transformation du lieu	41
4.1.1. Continuer malgré les travaux	41
4.1.2. Le Graff : comment profiter des travaux pour explorer l'art urbain	42
4.1.3. Un laboratoire bouillonnant d'idées et de projets	42
4.2. 2015 : une programmation à la hauteur du changement	43
4.2.1. Explosion des partenariats	43
4.2.2. Réouverture : de nouveaux lieux pour de nouvelles et multiples possibilités	44
4.2.3. Continuité et nouveauté : une programmation ambitieuse	46
4.3. 2015 : une nouvelle communication	47
4.3.1. Identité graphique et plaquette de saison	47
4.3.2. Développement de la communication numérique.....	48
5. A la rencontre des publics : l'action éducative et hors les murs.....	49
5.1. Le service Prêts aux collectivités, prêt à recevoir les publics dans ses nouveaux locaux.....	49
5.2. A la rencontre du jeune public : les projets phares de l'action éducative	50
5.2.1. L'action éducative de La Grand-Plage en quelques mots	50
5.2.2. Projets et actions phares de l'année scolaire 2014-2015	51
5.3. Le bibliobus parcourt la ville de Roubaix.....	55
6. La valorisation du patrimoine à la Médiathèque et aux Archives	57
6.1. Le Pôle Patrimoine : collections, valorisation et référencement	57
6.1.1. Le Patrimoine et le changement.....	57
6.1.2. Du nouveau dans les collections	58
6.1.3. Et le référencement de ces « trésors » ?	59
6.1.4. Du côté de la valorisation	60
6.2. En ligne, la valorisation du patrimoine roubaisien.....	61
6.2.1. La Bn-R franchit de nouveaux paliers	61
6.2.2. Et les chantiers quotidiens de la Bn-R ?.....	64
6.2.3. Et pour demain ? Le projet de refonte la Bn-R	65
6.3. Le service des Archives œuvre pour la valorisation patrimoniale	66
6.3.1. Améliorer la gestion des documents d'archives.....	67
6.3.2. Accueillir les publics et faciliter l'accès aux documents	67
6.3.3. S'associer pour valoriser les documents patrimoniaux.....	67
7. Projets en cours et au long cours : parfaire la cohérence d'un service neuf	70
7.1. La refonte de l'organigramme	70
7.2. Nouvelles équipes, nouveaux bureaux... bientôt !.....	71
7.3. Evaluer, évaluer et encore évaluer.....	71
7.4. Label Bibliothèque Numérique de Référence, saison 2.....	72

Et pendant ce temps...

Ne croyez pas que nous nous étions assoupis ; si le rapport annuel de notre équipement pour l'année 2014 ne s'est pas montré au rendez-vous, c'est que nous étions bien occupés - comme vous pourrez l'apprécier à la lecture de ce numéro double 2014-2015. Nos plus fidèles lecteurs l'avaient de toutes façons constaté, les deux années qui viennent de s'écouler n'ont pas été de tout repos, ni pour eux, ni pour nous.

Pour eux, car nous avons sans doute usé leur patience à les faire passer par ici et les faire repasser par là pendant toute la période des travaux, mais au moins, ils voyaient le chantier avancer sous leurs yeux en continuant de profiter de nos services¹.

Pour nous, car au-delà des désagréments du chantier, nous paniquions à l'idée de ne pas être prêts pour la réouverture, craignons que les travaux ne soient pas achevés, le mobilier pas livré, l'organisation pas bouclée, les déménagements inachevés... enfin que rien ne fonctionne !

Grandes furent nos craintes et d'autant plus grande notre satisfaction de livrer aux Roubaisiens un équipement transformé comme par enchantement le 8 septembre 2015.

C'est donc un peu l'histoire de cette métamorphose que raconte ce rapport bisannuel : comment la bibliothèque municipale - centre culturel du Forum, inaugurée en 1979, baptisée médiathèque de Roubaix en 1989, est devenue en 2015 La Grand-Plage, et comment, alors que ni la façade ni l'aspect du bâtiment n'ont changé, tout à l'intérieur semble entièrement « chamboulé ».

La clarté et la beauté d'un rez-de-chaussée auparavant sombre et peu accueillant, la transparence des espaces, la fluidité des circulations au rez-de-chaussée comme dans les étages -lesquels ont également profité des transformations-, l'abondance des postes informatiques, et ce dès l'accueil, les modifications liées au système de prêt et de retour des documents, désormais automatisé et qui, étonnamment, rapproche le personnel des usagers, et le café, espace de convivialité par excellence dans un lieu qui invite justement à la détente, le Coffee Book.

Mais encore, les nouveaux horaires dont il était déjà question dans le précédent Rapport annuel, qui font passer l'amplitude d'ouverture de notre équipement de 41 à 50 heures hebdomadaires et qui nous ont obligés à revoir entièrement notre organisation du travail.

¹ Fait suffisamment rare pour être noté, un équipement en travaux est le plus souvent fermé au public, ne serait-ce que pour obéir aux consignes de sécurité propres au chantier. Le maintien de l'ouverture faisait partie des contraintes fixées aux entreprises considérant que la Médiathèque est le seul équipement de lecture publique à Roubaix et qu'il ne pouvait être question de le fermer pendant si longtemps.

Et enfin, l'achèvement du volet technique du programme « Bibliothèque Numérique de Référence » à travers la livraison du nouveau portail : un site à l'ergonomie étudiée pour accéder aux collections, tout savoir sur les animations, écouter de la musique, se former en ligne, gérer ses prêts à distance, faire des suggestions d'achat, réserver des documents.

Voilà donc le récit de cette métamorphose, voilà donc les raisons pour lesquelles le rapport annuel de la Médiathèque a tardé...

Bonne lecture !

1. Au cœur du projet : mieux accueillir les publics

En 2014 et 2015, la médiathèque de Roubaix est en pleine effervescence, toute entière tournée vers la mise en place de ce projet d'envergure - la création, au rez-de-chaussée, d'un lieu polyvalent, vaste et ouvert, le réaménagement des étages-, avec pour fil conducteur, la qualité de l'accueil offert à ses publics.

L'accueil s'érige désormais en valeur fondamentale et précieuse dans le fonctionnement des médiathèques, gage de succès et de fréquentation. Or, comment recevoir du public, comment faire en sorte que chacun se sente accueilli le mieux possible ? Que chacun trouve à la médiathèque ce dont il a besoin ? Proposer un accueil de qualité, solide et innovant, ne réside pas seulement dans le fait de savoir « dire bonjour et sourire »², mais implique bien une réflexion à l'échelle de la structure elle-même : les équipements, le personnel, les collections, les horaires, les procédures, les services offerts. Il s'agit de modifier en profondeur toutes les pratiques d'accueil, pour épouser au mieux les besoins des publics.

La médiathèque de Roubaix s'inscrit précisément dans cette démarche, en proposant des innovations à tous les niveaux : spatiaux, organisationnels, documentaires, technologiques et numériques.

Au cœur du projet : un accueil de qualité. Comment s'y prendre ?

1.1. Un nouvel espace d'accueil, un nouveau fonctionnement

Rénover le rez-de-chaussée de la Médiathèque signifie donner à voir et à sentir un lieu radicalement différent, modifier significativement la perception de l'usager dès son entrée, pour changer en profondeur l'image de l'établissement. Ceci passe par un travail sur les espaces, les collections et l'ambiance générale.

Concernant les espaces, il s'agit de travailler sur les notions de transparence, de fluidité dans l'architecture comme dans l'implantation des collections afin de procurer au visiteur une impression de liberté mais aussi pour susciter sa curiosité, son envie d'aller plus loin, de découvrir les ressources proposées.

² Marielle de Miribel, *Accueillir les publics, comprendre et agir*, Paris, éd. du Cercle de la Librairie, coll. Bibliothèques, 2013, p. 17

Concernant les collections, elles se doivent d'être à la fois fortement attractives, relativement circonscrites pour ménager des circulations suffisantes, et propices à la lecture sur place. Cette pratique, en constant développement dans les bibliothèques, doit être favorisée par la présence de nombreuses assises confortables et variées. Le choix se porte sur un ensemble de 180 titres de presse magazine³, sur le fonds régional et sur la bande dessinée adultes, collections déjà largement plébiscitées par le public.

*La presse à la Médiathèque
Les derniers numéros disponibles au RDC !*

Avant la rénovation du RDC, 35 titres de périodiques étaient disponibles en consultation sur place au RDC, et 90 en salle d'étude. Certains titres en revanche étaient empruntables dès leur entrée à la Médiathèque. Depuis septembre 2015, afin de permettre à chacun de consulter le numéro le plus récent, il a été décidé d'offrir à nos usagers un panel de près de 180 titres en « consultation sur place » au rez-de-chaussée. Les quotidiens et journaux sont désormais placés sur des présentoirs à barre à côté du café et les revues sous pochettes rangées le long du long meuble à proximité de la collection du Fonds Régional. Ces revues s'adressent à tous les publics (enfants, ados et adultes) et concernent toutes les thématiques : actualité, presse féminine, informatique, animaux, cinéma, littérature, loisirs...

Bien évidemment, si la lecture du dernier numéro est rendue plus aisée pour les usagers, l'emprunt des précédents numéros reste possible pour la majorité des titres. Il suffit pour cela de se rendre dans les espaces thématiques où se côtoient maintenant monographies et revues.

Concernant l'ambiance, c'est la convivialité et le caractère chaleureux et familial qui sont privilégiés. Le projet intègre l'installation d'un café, Le Coffee Book, qui propose également de la petite restauration. La conception des espaces d'accueil est également pensée de manière à favoriser le contact avec l'équipe. Un premier poste d'orientation assis-debout permet de solliciter des informations générales et de retirer ses réservations très facilement tandis que deux postes assis sont dédiés aux inscriptions et à la présentation personnalisée des services. Enfin, les bornes RFID sont également placées près de l'entrée. Ainsi, tous les services aux usagers sont situés à proximité, aisément identifiables par le public et permettent sans difficultés d'entrer en contact avec le personnel. Par ailleurs, le patio est rendu largement accessible

³ Tous les titres ne sont cependant pas disponibles au RDC ; certains restent uniquement disponibles en lecture sur place dans la salle d'étude, pour deux raisons principales : soit la Médiathèque conserve ces titres dans ses fonds patrimoniaux (revues sur Roubaix, le Nord, le textile, l'histoire...) dans le cadre de la conservation partagée et ne peut donc pas les prêter aux usagers, soit les titres sont plus spécialisés (ex *Tsafon* ou *Transfuge*) ou avec une périodicité plus longue (*Noor* ou *L'indie*) et trouvent donc plus facilement leur public en salle d'étude.

depuis l'ensemble des espaces. Du mobilier de jardin y est installé de manière à créer un espace de vie central et propice à la détente.

1.2. Plus de cohérence dans les espaces et dans les collections

1.2.1. Le grand chambardement !

La réflexion sur l'organisation spatiale des espaces de la Médiathèque ne se limite à son rez-de-chaussée, loin s'en faut. Les étages ne sont pas oubliés. Il s'agit de profiter de ce grand chantier de rénovation pour rompre avec un agencement documentaire classique, tributaire, depuis l'origine, des particularités du bâtiment, un quadrilatère construit autour d'un patio central dont chaque étage correspond à un type de public, de médias ou de services.

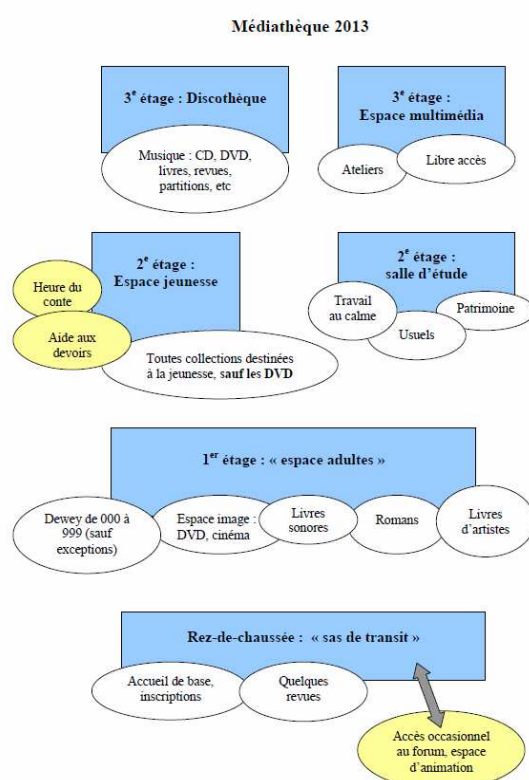
Au fil des années, les collections se sont mises à leur aise, quelques modifications à la marge ont pu être réalisées : l'arrivée des vidéocassettes dans l'espace des imprimés adultes au 1^{er} étage en 1996, faute de place en magasin, remplacées en 2006 par le fonds nouvellement constitué de DVD ; les cédéroms qui ont fait un tour puis s'en sont allés ; les livres lus d'abord rangés avec les disques musicaux au 3^e étage, compte tenu de leur support, puis avec les livres au 1^{er}, compte tenu de leur contenu... mais pendant près de 35 ans, les ajustements se font à la marge.

Une des raisons sans doute : comment revenir sur une organisation « figée » par la masse, des collections trop volumineuses sur lesquelles aucun travail continu de désherbage n'a été réellement mené ? Une raison qui vaut surtout pour les collections imprimées et audiovisuelles adultes, l'équipe jeunesse au 2^e étage ayant déjà procédé dans les années précédentes à une réduction et une remise à niveau des collections et de l'espace. Ce constat était fait depuis plusieurs années mais il manquait un pilote dans l'avion. Le recrutement en 2010 d'une bibliothécaire chargée de mettre à plat et de formaliser la politique documentaire de l'équipement contribue à poser les bases de la nouvelle organisation documentaire. Un travail de longue haleine, donc...

1.2.2. Déconstruire pour reconstruire, un défi à relever

En préfiguration de la nouvelle organisation, l'analyse fine des collections mène à leur segmentation et à la définition de nouvelles missions documentaires confiées à une équipe de responsables documentaires

renforcée⁴. L'objectif est de construire des parcours documentaires thématiques, de proposer des collections multi-supports, de donner la priorité aux publics grâce à des formes de présentation simplifiées mais surtout de changer de modèle, de passer d'un lieu où l'on vient chercher des documents à un lieu où l'on s'installe, où l'on passe du temps sans forcément utiliser les ressources, où les supports physiques cohabitent avec les ressources numériques, où la médiation est centrale. Certaines collections trouvent ainsi leur place de manière assez évidente : comme précisé ci-dessus⁵, il est prévu que la bande dessinée adulte et le fonds local et régional en prêt rejoignent le rez-de-chaussée. Il s'agit de mettre en valeur ces collections attractives par leur contenu mais qui souffrent au premier étage de leurs conditions de présentation. Ayant déjà fait l'objet d'un réagencement, les collections pour la jeunesse resteront au 2^e étage. Les films et les disques pour les enfants viendront les rejoindre à l'issue des déménagements. Enfin, les collections du magasin, consultables sur place, resteront dans la salle d'étude au 2^e étage, également. Les autres, les collections audiovisuelles (musique et cinéma) et les imprimés adultes (fictions et documentaires), sont en revanche concernées par le « charivari documentaire ». Le scénario pressenti, sans faire l'unanimité – quelques irréductibles Gaulois⁶ résistent – emporte cependant l'adhésion quasi générale et sert de base à une réorganisation documentaire qui passe de ce modèle :

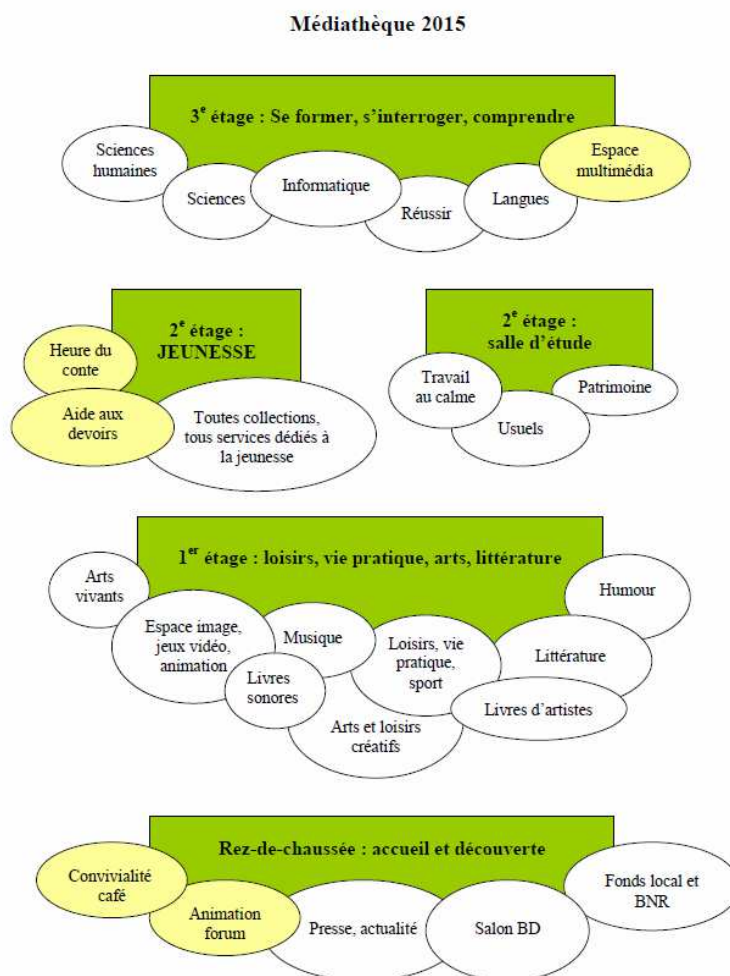


⁴ Pour plus de détails, consulter le Rapport annuel de la Médiathèque de 2012, p. 9 et annexe 3, p. 64

⁵ Se référer au 1.1.

⁶ Ils se reconnaîtront...

à celui-là :



Ainsi les collections consacrées à la musique, au cinéma, aux arts et à la création, à la littérature et aux loisirs seront présentées dans une scénographie conviviale et aérée au premier étage et celles qui permettent de se former, de s'interroger, de penser et de comprendre le monde s'installeront au 3^e étage à proximité de l'atelier multimédia, dans la perspective de développer des actions communes entre ces deux services.

Il ressort de cette proposition l'éclatement des collections imprimées et audiovisuelles adultes entre le rez-de-chaussée, le premier et le troisième étage, ce qui ne sera pas sans conséquence sur les équipes dédiées, leur périmètre et sur l'organisation des missions et du travail. La mise en œuvre prend la forme d'une opération engagée en 2014 et baptisée : « Cartodoc » ou « Le grand chambardement ! ».

1.2.3. Nom de code : cartodoc !

Le groupe Cartodoc s'emploie à construire les conditions du grand chambardement en partant de la volumétrie idéale de chaque segment de collection. Cela suppose de mener à bien les différents chantiers de désherbage et de maintenir l'accroissement documentaire. Les acquéreurs et leurs équipes travaillent sans relâche sur cette vaste entreprise de désherbage.

Estimation de la volumétrie par unité documentaire

Unités documentaires	Nombre de documents en accès direct
Arts, création, vie pratique et loisirs	22 000
Jeunesse	30 000
Musique et arts vivants	36 800
Patrimoine et fonds local	2 400
Se former, comprendre, réussir	24 800
Littérature	37 000
Total	153 000

Puis, le fil conducteur de cette cogitation collective consiste à construire des scénarios d'implantation des collections dans les espaces dédiés, d'envisager les circulations, la cohabitation des usages et des publics, de réfléchir au sort des zones occupées par les banques de prêt/retour et enfin d'organiser et de coordonner les déplacements de collections au moment voulu.

Un regard extérieur n'est pas de trop et un groupe d'étudiants en Licence professionnelle Métiers du livre à l'Université de Lille 3 vient de janvier à mars 2015 apporter son concours et son regard neuf. Le résultat, séduisant, est enrichi par l'expertise du service Cadre de vie - Grands projets et études, dont la contribution est déterminante, grâce au travail d'une dessinatrice infographe et son logiciel magique qui permet de figurer à l'échelle les mobiliers sur le plan, et de les déplacer autant que nécessaire jusqu'à un résultat consensuel et satisfaisant.

1.2.4. En attendant le déménagement...

Il s'agit d'organiser le signalement des documents dans les espaces, sachant que l'organisation classique et connue de tous (usagers et agents) sera totalement bousculée après les déménagements. Les retours s'effectuant uniquement au rez-de-chaussée, il faut permettre l'identification des documents de chaque étage afin d'organiser leur rangement. C'est le

code couleur correspondant aux étages qui est retenu (violet pour le RDC, orange pour le premier, rose pour le deuxième et vert pour le 3^e). Chaque document se voit apposer une bande adhésive de couleur correspondant à sa localisation – encore un chantier d'envergure qui occupe tout le personnel présent pendant l'été. En coulisse, oncle Pim's⁷ a pris en compte les futures localisations de chaque ensemble de documents et le système informatique est prêt pour la bascule. En somme, tout est prêt pour le lancement effectif du grand déménagement⁸.

1.3. Vers une plus grande homogénéité des pratiques du personnel

La mise en place d'un accueil plus qualitatif passe également et nécessairement par un changement d'état d'esprit du personnel. Bousculant radicalement les pratiques professionnelles, l'implantation de la RFID permet de réinterroger le sens et les fondements du métier de bibliothécaire afin que chacun trouve sa place dans un projet basé sur la notion de service et répondant à l'évolution des pratiques culturelles des usagers.

L'enjeu est également d'obtenir une homogénéité des pratiques du personnel, tant en terme de posture que d'application des procédures, afin d'assurer une véritable égalité d'accès au service public.

Trois chantiers sont donc mis en place :

- La création d'un outil en ligne permettant l'accès à l'ensemble des procédures ainsi qu'à toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement du service et au renseignement de l'utilisateur,
- L'élaboration d'une charte d'accueil dans le cadre d'un groupe de travail s'appuyant sur les démarches « Charte Marianne » et Qualibib, référentiel de qualité de l'accueil propre aux bibliothèques,
- La mise en place d'un important programme de formation du personnel en lien avec le service formation de la DRH et le CNFPT. Outre la formation aux nouveaux outils, cette formation comprend également l'inscription systématique de l'ensemble de l'équipe à une session sur les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique. Les agents qui le souhaitent peuvent également suivre des formations spécifiques à la gestion de conflits et aux situations difficiles : ce programme de formation est très apprécié car il permet de créer une véritable culture commune sur l'accueil.

⁷ Le responsable du Système Informatisé de Gestion de Bibliothèque. PIM : Pôle informatique et multimédia.

⁸ Pour le détail du déménagement, il faut être encore un peu patient... ou bien se référer directement au 2.2.3.

L'ensemble de cette démarche est accompagnée de l'élaboration de fiches de fonction pour chacun des postes d'accueil (orientation, inscription, médiation, rangement des chariots) afin de fixer précisément les missions et les attentes concernant le service au public.

1.4. Ouvrir plus longtemps pour accueillir plus de monde : nouveaux horaires et nouvelle organisation du travail

1.4.1. Pourquoi ouvrir plus longtemps ?

Evoqué dans le précédent Rapport annuel⁹, l'élargissement des horaires de la Médiathèque relève à la fois d'une recommandation ministérielle¹⁰, d'une commande politique – la Médiathèque est l'équipement de proximité par excellence, un lieu de démocratisation sociale et culturelle dont les horaires participent de la qualité de service public –, et d'une prise en compte des rythmes et des usages des fréquentants.

Leurs attentes ont été recueillies dans le cadre d'enquêtes mises en place en 2012-2013 auprès de 4 catégories de publics cibles :

- le jeune public et les familles
- les lycéens et les étudiants
- les actifs et les personnes sans emploi
- les seniors

La synthèse de ces enquêtes menées dans le cadre de groupes de travail composés d'agents volontaires et représentatifs (par catégorie et par service) permet de dégager un cadre de fonctionnement général avec une ouverture du mardi au samedi de 9h à 19h, et d'écarter des pistes pour lesquelles la demande était faible (ouverture du dimanche, du lundi ou encore en nocturne).

Les élus, à qui cette démarche et ces nouveaux horaires sont présentés fin 2014, en valident le principe ; il ne reste donc plus qu'à construire l'organisation à même de les mettre en œuvre.

Le plus dur reste à faire, d'autant que la nouvelle organisation du travail doit également garantir un accueil de qualité dans des espaces plus importants ou différemment agencés, et permettre de redéfinir et redistribuer les missions des collègues dans ces nouveaux espaces et dans le contexte de la RFID.

⁹ Se référer au rapport annuel de 2013, p. 67

¹⁰ Cf « 14 propositions pour le développement de la lecture », Ministère de la Culture et de la Communication, mars 2010. La proposition 3 concerne l'élargissement des horaires d'ouverture et a en partie conditionné l'obtention du label « Bibliothèque Numérique de Référence », inscrite à la proposition 7.

1.4.2. Comment s'y prendre ? La consultation et le travail d'équipe !

Dès janvier 2015, l'ensemble du personnel est sollicité pour donner son point de vue sur le modèle existant, ses bons et mauvais côtés, et le modèle à mettre en place. Il ressort de ces entretiens des pistes à suivre pour imaginer le nouveau cadre, comme une plus grande fixité des plages horaires permettant au personnel une meilleure anticipation pour son organisation personnelle ou professionnelle, ou encore des principes à conserver, comme les horaires variables, ou le découpage de la journée en tranches horaires, limitées à 2h ou 2h30 maximum...

Puis un groupe de travail est constitué pour proposer des modèles d'organisation sur la base des horaires élargis à 9h-19h, lesquels sont soumis à l'examen de situations réelles et aux règles et limites posées par la réglementation du travail en Mairie.

Plusieurs scénarios sont ainsi élaborés (équipes postées matin ou après-midi ; horaires à la carte ; semaine de travail sur 4 jours et demi) et leur applicabilité étudiée. Ils se heurtent à la confrontation avec des semaines « réelles » de l'année précédente, destinée à en éprouver la faisabilité notamment par la prise en compte de toutes les formes d'absentéisme. Le groupe de travail se concentre alors sur l'adaptation du modèle existant en explorant toutes les pistes d'amélioration.

1.4.3. Et finalement, quel scénario pour la nouvelle organisation du travail ?

C'est bien ce scénario qui est proposé aux membres du Comité technique (CT) le 4 juillet 2015. Il prend en compte la difficulté d'ouvrir l'intégralité du bâtiment dès 9h et propose une ouverture partielle : de 9h à 10h le rez-de-chaussée uniquement, puis à partir de 10h jusqu'à 19h, tous les étages.

Il prévoit la mise en place de plannings type pour assurer les permanences d'accueil au public, lesquels sont fondés sur quelques principes : une fermeture un samedi sur deux, deux permanences le midi et deux fermetures par semaine, un volume horaire au public calculé sur la base des missions, et sur l'octroi d'une compensation : la possibilité de partir dès 15h un jour fixe, une semaine sur deux. La variable d'ajustement repose sur la création d'une « brigade » composée de 4 agents volontaires qui ne disposent pas de planning type, peuvent donc être sollicités au gré des besoins, et se voient octroyer en guise de compensation la possibilité de bénéficier d'un samedi en congé sur deux.

Figure dans le document présenté en CT une clause supplémentaire sur l'ouverture du rez-de-chaussée de la Médiathèque pendant les vacances scolaires dès 9h, et le maintien de l'ouverture des étages à 13h pour une fermeture à 18h.

1.4.4. Le verdict du Comité technique et du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

Malgré de nombreuses réunions préparatoires, certaines organisations syndicales ne sont ni convaincues ni favorables à ces propositions, craignant qu'elles aient des incidences fâcheuses sur la vie des agents. C'est pourquoi les deux instances sont convoquées à deux reprises les 4 et 11 juillet 2015, avant de valider finalement cette proposition.

La direction de la Médiathèque obtient en outre dans le cadre de ces négociations, la promesse du retour à l'effectif de référence dès la réouverture en septembre, condition *sine qua non* pour en garantir le succès.

1.4.5. Et maintenant ? Premier bilan

La nouvelle organisation est en place depuis le 8 septembre 2015. Depuis cette date, elle est scrutée à la loupe afin de vérifier son adaptation aux besoins du service et le respect des engagements pris auprès des agents. Un comité de suivi de la nouvelle organisation sera d'ailleurs convoqué à l'issue de quelques mois de fonctionnement.

En tout cas, malgré une fréquentation en nette hausse, une programmation culturelle au rythme soutenu, des indicateurs d'emprunts et d'utilisation des services très positifs, les derniers mois de 2015 ne voient pas la Médiathèque et son personnel s'effondrer, bien au contraire. La nouvelle organisation tient ses promesses sur tous les plans.

2. Le déploiement du projet « Label BNR »

2.1. Le chantier informatique et numérique

2.1.1. Le renouvellement du système d'information de la Médiathèque

De 2012 à 2015, la Médiathèque a procédé au renouvellement complet de son système d'information, avec les étapes suivantes :

- 2012 : changement du système de gestion des postes publics,
- 2013 : mise en place d'un système d'information archivistique, destiné à décrire les fonds des archives municipales et gérer les versements,
- 2014 : installation d'un nouveau système de gestion de bibliothèque,
- 2015 : mise en place d'un nouveau site web pour la Médiathèque, mise en production du système de gestion des prêts par reconnaissance RFID et extension du parc informatique public.

Prévue pour fin 2016, la refonte complète de la Bibliothèque numérique de Roubaix (Bn-R) viendra achever ce processus.

Cette opération pluriannuelle est rendue possible par une prise en charge des coûts à hauteur de 80 % par le ministère de la Culture et de la communication, au travers du dispositif « Bibliothèque numérique de référence ». Les actions menées en 2012 et 2013 ayant été décrites dans les précédents rapports annuels, ne sont ici abordées que les opérations des années 2014 et 2015.

Vers un SIGB pérenne, évolutif etinteropérable

Le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) est sans doute la principale brique logicielle du système d'information documentaire de la Médiathèque, prenant en charge les fonctions métier de base : gestion de la base bibliographique, gestion de la base lecteurs, opérations de prêt et retours, interface de recherche documentaire professionnelle et / ou grand public... Changer de SIGB constitue donc une opération relativement lourde. Elle implique la migration d'une quantité importante de données hétérogènes et plus ou moins normées, un travail de paramétrage pour mettre en adéquation le fonctionnement de l'outil avec les règles de gestion de l'établissement, une étape cruciale d'interfaçage avec les autres logiciels

composant le système d'information documentaire, et enfin une phase d'apprentissage pour l'ensemble du personnel.

Le choix d'un logiciel libre

Equipée depuis 2005 du logiciel Horizon, la Médiathèque s'est heurtée dès 2009-2010 à la stratégie commerciale peu lisible de l'éditeur du produit. Face à l'arrêt manifeste de tout développement sur le logiciel (et donc à la non-prise en compte des nouveaux besoins) et à de sérieuses menaces sur la continuité de la maintenance, il est décidé de changer de logiciel et d'étudier l'existant en fonction des trois critères suivants : pérennité, évolutivité et interopérabilité. Dans ce contexte, c'est la solution libre Koha qui retient l'attention de la Médiathèque en raison de sa maturité (le projet a une quinzaine d'années d'existence), de l'existence d'une large communauté internationale, de la présence en France de plusieurs prestataires en mesure de réaliser une installation et d'assurer la maintenance, d'un bon niveau de respect des normes en vigueur dans le monde des bibliothèques et de la présence de nombreux web-services, garantissant l'interopérabilité avec d'autres applications.

Réaliser un appel d'offres dans le contexte d'un logiciel libre

Un appel d'offres conjoint pour la mise en place du SIGB Koha et du portail documentaire est lancé en septembre 2013. Le lot 1, spécifique à Koha, porte sur l'installation et la maintenance du SIGB et a pour particularité de ne pas mettre en concurrence plusieurs solutions, mais uniquement plusieurs prestataires en mesure d'implémenter une solution déjà choisie par la Médiathèque. Dans ces conditions, le cahier des charges ne détaille que les points de vigilance et les développements et / ou fonctionnalités hors version communautaire souhaités par la Médiathèque (à savoir : prise en compte des identifiants INSEE pour les adresses des inscrits, ceci à des fins statistiques ; gestion du système d'identifiants pérennes ARK ; mise en place d'un outil de récupération de notices bibliographiques auprès de la BnF).

Un projet mené en deux phases

La mise en place est effectuée entre janvier 2014 et janvier 2015, avec un découpage en deux phases :

- premier semestre 2014 : mise en place de Koha sans les développements spécifiques souhaités par la Médiathèque, incluant la reprise complète des données de l'ancien système et un paramétrage permettant d'obtenir un niveau fonctionnel au moins identique à celui du SIGB précédent. La reprise des données est un peu difficile (5 tentatives ont été nécessaires contre 3 initialement prévues) mais finalement aucune perte n'est constatée et les délais sont tenus. Le paramétrage est réalisé selon une méthode de prototypage (allers-retours entre une première proposition du prestataire, des tests-utilisateurs réalisés par le personnel de la Médiathèque et des corrections de la part du prestataire).
- second semestre 2014 : livraison des modules spécifiques. La mise en place des développements liés à l'intégration des identifiants d'adresse INSEE dans la base lecteur et au système d'identifiants pérennes ARK ne pose pas de difficulté majeure, le déploiement de l'outil de récupération de notices issues de la BnF est plus complexe.

En termes de ressources humaines, cette opération requiert environ 1,5 ETPT¹¹ au sein de la Médiathèque pour le premier semestre 2014 (réparti sur deux personnes, l'une disposant plutôt de compétences en gestion de projet, l'autre en bibliothéconomie), avec l'appui de la DSI¹² pour les questions techniques. Le second volet est beaucoup plus léger.

La formation du personnel de la Médiathèque

Un changement de SIGB implique nécessairement un volet de formation important, dans la mesure où une grande partie des processus métier sont modifiés. L'ensemble du personnel de la Médiathèque est concerné et environ une centaine d'heures de formation sont délivrées, assurées soit par le prestataire, soit par l'équipe projet.

Bilan

Le changement de SIGB se révèle globalement positif. Au regard des critères d'interopérabilité, d'évolutivité et de pérennité, Koha est une excellente solution et est d'un usage assez facile au quotidien. Au passif toutefois : des problèmes de lenteur récurrents et difficiles à cerner, des difficultés dans l'utilisation du moteur de recherche et un gros incident d'exploitation en juillet 2015, qui a conduit à une corruption des données bibliographiques et a été très complexe à résoudre.

¹¹ Equivalent Temps Plein Travaillé

¹² Direction des Systèmes d'Information

LA QUESTION DE LA TRANSITION BIBLIOGRAPHIQUE

Depuis la fin des années 1990, une réflexion est menée par les bibliothèques pour donner une meilleure visibilité, dans le contexte du web, aux ressources documentaires qu'elles détiennent. De ces travaux ont émergé une nouvelle modélisation des métadonnées descriptives, basée sur le concept d'œuvre (le modèle FRBR) et implique la mise en pratique d'une nouvelle manière de décrire les documents (le code RDA) et probablement, à terme, l'abandon des formats d'échange MARC (utilisés en bibliothèques depuis les années 1960!) pour des formats de type RDF.

L'une des conséquences de ces évolutions normatives est une certaine incertitude sur le devenir à moyen / long terme à la fois des logiciels et des formats de métadonnées aujourd'hui utilisés en bibliothèque. Cette incertitude est toutefois aujourd'hui moins importante qu'en 2013 (date de rédaction du cahier des charges de l'appel d'offres SIGB / portail de la Médiathèque) : on sait désormais qu'il n'y aura pas de révolution, mais bien une « transition bibliographique », qui se déroulera sur plusieurs années (au moins une décennie) avec la cohabitation probable pendant un certain temps de systèmes et de formats d'ancien et de nouveau régime.

Dans ce contexte, la stratégie de la Médiathèque a été / est la suivante :

- ne pas repousser les opérations de réinformatisation, alors que les nouvelles normes (et donc les systèmes chargés de leur mise en œuvre) ne sont pas encore matures. Sur ce point, le temps nous a donné raison : aujourd'hui, aucune échéance n'est encore connue pour la mise en place de tels systèmes.
- concernant les métadonnées, se mettre à la remorque de la BnF, c'est-à-dire disposer d'un outil permettant d'aligner nos métadonnées sur celles de cette agence bibliographique, afin de récupérer, au fur et à mesure de la transition, les évolutions introduites par celle-ci.

2.1.2. Nouveau portail pour la Médiathèque : plus visible, plus accessible, plus collaboratif

Améliorer l'accessibilité des ressources de la Médiathèque

Le nouveau portail a pour objectif d'orienter les différents types d'utilisateurs au sein des ressources pertinentes, quels que soient leurs besoins ou leur niveau informatique. Pour cela, un métamoteur de recherche est mis en place, donnant accès à l'ensemble des ressources documentaires de l'institution de manière fédérée : documents de la Bibliothèque numérique de Roubaix, ressources électroniques, contenus du site et catalogue de la Médiathèque. Un utilisateur peut donc facilement depuis le moteur de recherche accéder aux films d'ArteVOD après connexion à son espace personnel, télécharger un document de la Bn-R, réserver un film après avoir visionné la bande annonce, suggérer un achat si la Médiathèque ne dispose pas du document.

Développer l'offre de services et d'informations en ligne

En plus des services déjà existants (consultation et renouvellement des prêts et réservations, historique de prêt, panier, suggestion d'achat...), de nouveaux services en ligne sont créés : les utilisateurs ont maintenant la possibilité de donner leur avis sur les documents grâce aux surprises, mettre à jour leurs données personnelles ou changer leur mot de passe.

Des services et informations en ligne plus visibles, repensés pour intégrer les pratiques des utilisateurs

Un travail sur les maquettes du site Internet est conduit afin que celui-ci soit le plus intuitif possible et dispose d'une identité graphique originale et marquée. Pour cela, un travail ergonomique est mené (définition de *personas* et des usages des utilisateurs, prototypage grâce à des maquettes grises, tests sur des utilisateurs réels...) et l'adaptation aux supports mobiles est prise en compte en amont du travail de création de maquettes graphiques.

Les informations présentes sur le site font l'objet d'une refonte complète et d'un travail d'écriture web afin d'optimiser l'efficacité des pages et par conséquent le référencement. L'objectif est d'avoir un portail mis à jour régulièrement, avec une charte de qualité écrite et partagée, prenant en compte à la fois les utilisateurs et les standards du web.

De manière générale, une réflexion sur la stratégie web de la Médiathèque est en cours et a commencé en 2014 avec une réflexion sur l'utilisation des réseaux sociaux pour communiquer et prendre en compte l'articulation entre communication papier, nouvelle newsletter, flux RSS et contenus du site internet.

Fidéliser les internautes par le développement de contenus attractifs, répondant aux besoins des usagers et mis à jour régulièrement

Deux espaces thématiques sont mis en place afin de répondre aux besoins de publics cibles. L'espace Formation propose un annuaire avec de bonnes adresses, des sélections de sites Internet, des conseils pour les personnes souhaitant apprendre les langues étrangères, le français ou l'informatique. L'espace Parents est conçu pour répondre aux besoins de ressources des familles et propose des conseils, des idées de lecture, de films ou de musique pour les enfants ainsi que des activités et une large sélection de sites Internet.

Ces deux espaces thématiques ainsi que le dispositif de médiation numérique des surprises sont créés sur la base de la mise en place de deux dispositifs « laboratoire des idées » et « café numérique », ayant pour objectif de développer un socle permettant la collaboration entre les collègues, l'émergence d'idées nouvelles, couplé à une initiation aux pratiques actuelles du web. En parallèle, un programme de formations à l'outil de contribution – conçu le plus simplement possible afin d'intégrer le catalogue et les pratiques des professionnels – est mis en place.

Malgré la volonté de proposer un outil partagé par tous, la participation au site web reste pour le moment le fruit de quelques-uns seulement, et il faudra voir comment continuer à faire du site Internet un outil central pour les bibliothécaires.

Globalement, le nouveau site Internet est bien pris en main par les utilisateurs malgré quelques difficultés techniques de mise en route. Reste à développer et prendre en main l'outil de statistiques pour continuer le travail d'analyse des usages et avoir du recul sur l'outil et ses possibilités d'amélioration.

2.1.3. Gestion des transactions prêts/retours par reconnaissance RFID

La mise en place d'un système de gestion des transactions par reconnaissance RFID constitue un axe fort du projet de qualification de l'accueil à la Médiathèque. Il s'agit d'une opération liée à la fois à la refonte du système d'information, avec des aspects informatiques importants, mais aussi à la rénovation du rez-de-chaussée et plus généralement au réaménagement de l'ensemble des espaces publics.

Après un peu plus de deux années consacrées à équiper l'ensemble des collections de prêts de la Médiathèque (soit environ 185 000 documents), le déploiement de la RFID s'est clos avec l'interfaçage entre les bornes de prêts et le SIGB Koha. Huit bornes sont installées dans la Médiathèque, ainsi qu'une boîte de retour 24/24, rue du Château.

L'appropriation du dispositif par le public est globalement bon et le système garantit une bonne fluidité des transactions. L'usage de la boîte 24/24 reste cependant en deçà des attentes (environ 2 % seulement des retours).

2.2. L'axe immobilier

2.2.1. Des débuts mouvementés

2010-2014 : 4 années sont passées depuis l'étude de programmation du Cabinet Puzzle. Certes en 2013, le projet a été défini avec l'architecte de la Ville, Stéphanie Legrand, mais la consultation pour le marché de travaux tarde à être lancée et l'impatience commence à grandir. Quand enfin, l'offre est publiée et le calendrier connu, la crainte d'une mauvaise surprise (un appel d'offres infructueux) s'empare de l'équipe de la Médiathèque. Finalement, malgré un calendrier très contraint, l'offre du groupe Ramery est convaincante et respecte le budget alloué à l'opération.

Coup de théâtre, le résultat des élections municipales des 23 et 30 mars porte à la tête de la mairie une nouvelle équipe, et l'offre n'est toujours pas passée devant le comité achat. Les nouveaux élus valideront-ils à la fois la proposition d'attribuer le marché au groupe Ramery, mais plus largement, le projet de rénovation du rez-de-chaussée de la Médiathèque ?

Il faut faire vite : présenter le projet au nouvel élu (attendre préalablement qu'il soit désigné) et le convaincre pour enfin démarrer... Un argument de poids, le financement par l'Etat pour les travaux est très important et le versement de la subvention pour 2014 est conditionné à l'envoi de la notification et de l'ordre de service aux services centraux. La ville ne peut donc pas se permettre de trop attendre. C'est sans doute une des raisons pour laquelle elle valide ce projet rapidement de manière à déclencher l'opération, l'autre bonne raison tient dans la qualité du projet.

Le moment de démarrer est enfin arrivé.

Le bureau d'études Siretec, qui assiste l'architecte de la ville depuis le début, est chargé de coordonner les nombreuses entreprises et corps de métiers qui vont intervenir successivement dans ce vaste chantier. Ils sont les principaux interlocuteurs du représentant du groupe Ramery, titulaire du marché.

2.2.2. Les travaux, dans tous les sens

Rendez-vous est pris le 1er juillet 2014 pour la première réunion de chantier : toutes les entreprises sont présentes pour étudier le premier calendrier des travaux. Celui-ci se précise : dès la fin du mois de juillet, la démolition commence. Il faut donc vider le rez-de-chaussée et notamment réinstaller l'atelier de reliure au premier étage de l'ancien Théâtre Louis Richard. Un grand tri est fait dans les réserves (on jette, on trie, on donne, on

garde), les cartons se remplissent et les déménageurs interviennent pour que les deux agents de l'atelier de reliure puissent se réinstaller dans de nouveaux locaux, plus lumineux, spacieux et agréables.

Vient ensuite le temps des vrais travaux : du bruit, de la poussière mais des étapes nécessaires avant de reconstruire. Et le but affiché est clair : un an de travaux mais la Médiathèque reste ouverte et continue d'accueillir son public. Il faudra donc s'organiser, notamment pour que les usagers puissent entrer dans l'établissement !

La première phase (6 semaines de fin juillet à début septembre) est celle du gros oeuvre : on racle les sols, on abat des cloisons, on casse, on désamiant, ... Pendant ce temps, les usagers entrent par l'entrée de service, côté rue du Château. Il faut les guider dans une circulation nouvelle et des espaces inconnus. De même, les services rendus au rez-de-chaussée sont répartis dans les étages : les inscriptions et la presse au premier étage... L'aventure commence !

La deuxième phase, beaucoup plus longue (de septembre 2014 à mai 2015), est celle de la reconstruction. Les différences de niveau des sols sont gommées, les nouvelles cloisons se montent... tout se transforme. Les nouveaux espaces commencent à se dessiner.

Les usagers peuvent à nouveau entrer par la Grand Place par une entrée provisoire donnant accès à l'ascenseur et aux escaliers.

Enfin, la troisième phase arrive : il faut terminer le hall d'accueil, repenser le sas, mettre de la résine sur les sols, habiller l'ascenseur... On condamne à nouveau l'entrée principale et on guide les usagers qui utilisent à nouveau la porte du personnel, rue du Château. Ils devront attendre la réouverture et l'inauguration pour découvrir (oh surprise !) "leur" nouveau rez-de-chaussée.

2.2.3. On déménage !



Au mois d'août 2015, à la Médiathèque ... Tout est prêt pour la mise en place de la nouvelle organisation !



Toutes les conditions sont à présent réunies pour le lancement du déménagement, et ce dernier intervient selon un phasage précis qui débute mi-juillet 2015. Tout d'abord, les collections de BD adultes et le Fonds régional descendent au rez-de-chaussée, dont les travaux s'achèvent. Ce premier mouvement donne l'impulsion de départ, et permet de mettre en branle l'ensemble des collections. Déménagement sur chariots d'abord des plus de 30 000 documents des collections de littérature, qui ne nécessitent pas de mise en carton puisque leur localisation change peu. Mise en cartons ensuite de près de 100 000 documents du 1^{er} et 3^e étage, livres et CD (les livres du 1^{er} étage

étant en grande partie destinés à monter au 3^e étage, et les CD du 3^e à descendre au 1^{er}), le tout simultanément au démontage des mobiliers (étagères, bacs de CD) avec le concours d'une association de réinsertion. Puis remontage des mobiliers à leurs nouveaux emplacements, vidage de cartons et réinstallation des documents sur les étagères ou dans les bacs. Le 2^e étage n'est pas en reste et procède également à quelques aménagements qui impliquent les mêmes effets (montage, démontage, encartonnage ...) : voilà de quoi est fait le quotidien du personnel de la médiathèque en août 2015. C'est également l'occasion de procéder à quelques réajustements et de mettre en place une nouvelle signalétique.

Le déménagement en quelques chiffres

- 230 000 documents déplacés
- 800 cartons
- 124 rouleaux de scotch
- plus de 2000 tablettes démontées puis remontées
- 4 semaines de fermeture
- 280 heures de "gros bras"

Le résultat de ce vaste chantier est impressionnant. Le bâtiment est resté le même et pourtant, tout a changé. Du rez-de-chaussée au 3^e étage, tout est méconnaissable : c'est bien une nouvelle bibliothèque, plus chaleureuse, plus lumineuse, plus harmonieuse... A présent, pour les bibliothécaires, il ne reste plus qu'à attendre les réactions des usagers, qui ne tarderont vraisemblablement pas à retrouver leurs habitudes, ou à en construire de nouvelles. Le personnel est attentif, prêt à se montrer réactif : dès la réouverture, toute initiative en faveur de l'amélioration du service sera la bienvenue !

2.2.4. Ce lieu métamorphosé, comment l'appeler ?

La réflexion autour du nom à donner à ce nouveau lieu est entamée par un souhait exprimé par l'élus à la Culture : « Médiathèque » ou « médiathèque de Roubaix », c'est simple et efficace mais puisque l'on change de look, d'image, et d'identité graphique, pourquoi ne serait-ce pas aussi l'occasion de changer de nom ? Oui, mais... comment fait-on pour changer de nom ?

Changer de nom, mode d'emploi

Le directeur de la communication met l'équipe de la Médiathèque sur la voie. Le cabinet de consultants MacAlma lui donne le mode d'emploi.

- *Etape n°1 - se présenter, se définir* : on se rencontre. On fait connaissance, on se présente, on parle de la personnalité, des valeurs de l'établissement, et on se dit que le nouveau nom devrait les refléter.

- *Etape n°2 - la réflexion* : on rassemble un petit groupe de personnes amies, représentatives de nos publics pour les faire travailler une soirée complète sur le choix du futur nom. Le consultant orchestre la séance. Deux consignes : pas de nom de personnalités, pas d'anglicisme. L'exercice est amusant. Il en sort une quarantaine de noms, élégants (les Caractères, l'Accolade), loufoques (Super Mémé ; le Pavé dans la MAR ; le Roubaix'Kub), consensuels (le Patio, le Château, le Cube), ou encore en lien avec les activités, l'histoire, la personnalité de la Médiathèque, celles de la ville de Roubaix (l'Ilot numérique, Livre comme l'air, l'Agora)... Le groupe en sélectionne dix, en retient trois, argumente son choix et tout le monde se sépare.

- *Etape n°3 - la délibération* : c'est au tour des élus, des directeurs de la communication, de la culture et de la Médiathèque bien sûr de faire le choix final. L'avis du personnel de la Médiathèque est également sollicité mais, peut-être parce qu'il est trop impliqué par ce changement d'identité, les propositions sont accueillies avec réserve et circonspection. Le choix est d'autant plus compliqué.

- *Etape n°4 - l'annonce du choix* : à l'issue d'un débat âpre et argumenté, « La Grand-Plage » obtient le plus grand nombre de suffrages. La Grand-Plage près de la Grand-Place, cohabite avec La Piscine, Le Grand Bassin, Le Vestiaire... après tout un nom qui ne dépareille pas avec les noms d'établissements roubaisiens et qui évoque en plus la détente, la proximité, la chaleur, la lecture, l'évasion, le jeu... Bref, un nom qui peut vraiment représenter la Médiathèque.

- *Etape n°5 - la communication* : on adopte donc « La Grand-Plage », reste à communiquer. Le nom devait rester secret quelques mois, l'intention était de le dévoiler au moment de l'inauguration. Mais pas facile dans ces conditions de construire une campagne de communication, et surtout, on ne sait comment, il a fini par fuiter dans la presse. L'article ne lui rend pas justice : « inutile, ringard, la Grand-Plage ou le Grand-plouf ». Quelques « amis » prennent le relais sur le compte Facebook de la Médiathèque, mais finalement, il détient un vrai potentiel que les graphistes ont su exploiter¹³ et qui a permis de baptiser les nouveaux espaces de la Médiathèque : La Criée, le Phare, La Marina...

Alors, oui à La Grand-Plage à Roubaix !



¹³ Cf le 4.3.1. « Identité graphique et plaquette de saison », p. 47

2.3. Lancement du projet : réouverture et inauguration



Laurence, prête à accueillir les publics le jour de l'inauguration.

Après un mois de fermeture, la réouverture de la Médiathèque, rebaptisée La Grand-Plage, est fixée au 8 septembre : un moment de grande émotion qui se déroule dans la plus grande fluidité et qui ne tarde pas à susciter l'admiration du public, immédiatement conquis par les nouveaux espaces. Voulue dans la foulée de la réouverture, l'inauguration se tient le samedi 12 septembre dans le cadre de Lille 3000 Renaissance. Le programme, destiné à favoriser la découverte du lieu et son appropriation, comprend plusieurs événements festifs, comme un concert, un bal, un apéro DJ ainsi que de nombreux ateliers. Cette journée rassemble plus de 2000 personnes et reflète parfaitement la tonalité de la programmation et l'ambiance conviviale qui s'installe rapidement et durablement dans l'équipement.



Inauguration officielle le samedi 12 septembre 2015



Visite guidée du nouveau RDC

3. Evaluer le projet : quels impacts sur l'activité de la Médiathèque ?

La journée d'inauguration est l'occasion pour tous, personnel comme usagers, de découvrir les nouvelles possibilités offertes par le rez-de-chaussée de la Médiathèque. Cette réjouissante journée permet également à un grand nombre de visiteurs de pénétrer et de déambuler dans les étages de la Médiathèque entièrement repensés pour eux. En somme, c'est un beau succès. Très vite, il faut cependant tenter de répondre à un grand nombre de questions : comment les usagers, Roubaisiens et non Roubaisiens, s'approprient-ils les nouveaux horaires, les nouveaux espaces, le nouveau fonctionnement de la structure dans son ensemble ? Quels impacts ont ces réaménagements sur l'activité de la Médiathèque, sur l'usage de ses collections et de ses services ? La Médiathèque peut-elle considérer que ce projet de rénovation et toutes les modifications qui en découlent sont une réussite ?

Dans ce cadre, une première évaluation de l'impact de la mise en place de ce projet de longue haleine sur l'activité de la structure est menée à partir des données chiffrées que produit chaque jour la médiathèque de Roubaix La Grand-Plage. Pour ce faire, un certain nombre d'indicateurs de suivi sont analysés, sur deux périodes distinctes, à savoir septembre - décembre 2014 et septembre - décembre 2015¹⁴.

3.1. Impact sur la fréquentation

3.1.1. Des horaires d'ouverture plus larges, un nombre plus important d'entrées

Quelques chiffres clés : 28% d'entrées en plus, 185h d'ouverture en plus

En 2014, de septembre à fin novembre, en moyenne 900 entrées sont enregistrées chaque jour, et 4350 chaque semaine. Sur cette même période, en 2015, on compte 61 650 entrées, c'est-à-dire en moyenne 200 entrées de plus chaque jour, et près de 1200 entrées de plus chaque semaine (1100 entrées par jour, 5500 par semaine).

¹⁴ Cette évaluation concerne spécifiquement l'activité de La Grand-Plage rénovée, rue Pierre Motte. Concernant les actions éducatives et hors les murs, se référer à la partie 5 de ce rapport, pp. 50-58

Cette hausse du nombre d'entrées à la Médiathèque peut s'expliquer, d'une part, par l'attractivité de ce nouvel équipement, d'autre part par l'extension du nombre d'heures d'ouverture de la structure. Sur cette première période (septembre – décembre), la Médiathèque est ouverte 775 heures, ce qui représente 185 heures de plus qu'en 2014.

185 heures d'ouverture en plus représentent en moyenne 20 300 entrées, 24 000 prêts, 24 000 retours et plus de 4000 connexions aux ordinateurs de plus.

Les journées d'ouverture de la Médiathèque se déploient désormais sur 10h et non plus sur 8h ou 8h30 ; si, en 2014, l'activité enregistrée chaque heure était légèrement plus dense qu'en 2015, elle s'en trouve cette année plus importante sur l'ensemble de la journée. De plus, au regard des chiffres de connexions Internet, de prêts et de retours de documents, ce nouveau mode de fonctionnement permet à de plus en plus d'utilisateurs distincts de profiter des services proposés par la structure.

Le point sur les vacances scolaires

En période de vacances scolaires : + 20h d'ouverture par semaine (RDC) + 50% d'entrées par jour (1230 entrées par jour en moyenne) + 20% de prêts par jour (1520 prêts par jour en moyenne)	Les relevés sur cette première période donnent également à voir que l'augmentation du nombre d'heures d'ouverture est déterminante en particulier sur les périodes de vacances scolaires : en 2014, la Médiathèque était ouverte au public 25h par semaine lors des vacances scolaires. A présent, le RDC de la Médiathèque l'est 45h par semaine (les étages ouvrent, eux, à partir de 13h).
---	---

En ces périodes de forte fréquentation de la Médiathèque (disponibilité plus importante des familles, révisions des étudiants, ...), cette décision d'élargir les heures d'ouverture est significative. Les chiffres obtenus confirment en effet l'idée que la demande des utilisateurs est réelle, et très forte pour ces périodes de vacances. A terme, si les effectifs le permettent, il serait donc intéressant d'envisager une ouverture 40h par semaine de l'ensemble des espaces de la Médiathèque pendant les vacances.

Le point sur les nouveaux créneaux horaires

De 9h à 10h, en moyenne chaque jour : - 45 entrées - 10 personnes effectuent prêts ou retours - 6 personnes se connectent sur les ordinateurs en libre accès - 10 personnes présentes lors du relevé de la fréquentation de l'espace de 9h30 - 5 fois + de retours que de prêts (45 retours pour 9 prêts): les étages n'ouvrent en effet qu'à partir de 10h	De 18h à 19h, en moyenne chaque jour : - 50 entrées - 20 personnes effectuent prêts ou retours - 10 personnes se connectent sur les ordinateurs en libre accès - 85 personnes présentes lors du relevé de la fréquentation de l'espace de 18h - 35 personnes présentes lors du relevé de 18h45 - 2.5 fois + de prêts que de retours (100 prêts contre 40 retours)
---	---

Si le nombre d'entrées à la Médiathèque connaît une augmentation, comment cela se traduit-il au sein des nouveaux espaces ? Où se rendent les usagers ? Comment se répartissent-ils désormais dans les divers étages de la structure ? Pour quels usages ?

3.1.2. Des espaces de travail et de détente plus nombreux, très sollicités par les usagers

Deux semaines test¹⁵ sont mises en place au cours de cette période de septembre à décembre 2015 pour évaluer la fréquentation à chaque étage et avoir une meilleure visibilité sur la manière dont les usagers s'approprient les nouveaux espaces, les 290 places assises et les 48 postes informatiques mis à la disposition du public de la Médiathèque.

Quelques éléments de synthèse suite à ces semaines d'observation :

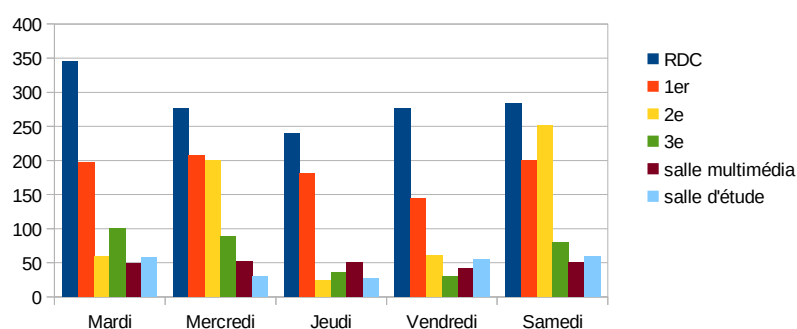
- **La Médiathèque est un lieu où l'on s'installe** : de manière générale, on compte 3 fois plus de personnes assises dans les espaces, occupées à lire, à travailler, ... que de personnes en rayon ou près des bornes automatiques de prêt/retour.

¹⁵ Lors des semaines test, un relevé du nombre d'usagers présents dans chaque espace de la Médiathèque est effectué toutes les heures, à heure fixe. Sur ces relevés, une distinction est faite entre les personnes debout (occupées à choisir des documents, à en rendre ou à en emprunter par exemple) et les personnes « assises » (présentes pour un temps plus long, pour lire, pour se reposer, pour travailler, ...)

- Le **rez-de-chaussée**, qui propose en outre un espace café, Le Coffee Book, est l'espace le plus fréquenté par les usagers qui s'y installent pour lire, travailler, se restaurer, lire la presse...
- Le **premier étage** est très investi par les usagers qui souhaitent s'installer pour lire ou travailler, en particulier l'après-midi. Les usagers y sont également nombreux, qui viennent choisir des documents, notamment les mardis, vendredis matin et les samedis toute la journée.
- La fréquentation du **deuxième étage** est alignée sur le rythme scolaire : le mercredi et le samedi se distinguent nettement des autres jours de la semaine, la fréquentation y est très dense. On note en outre que certaines familles prennent l'habitude de venir en fin de journée en semaine, profitant de la nouvelle plage horaire 18-19h, afin de profiter d'un espace plus calme.
- Le **troisième étage** est bel et bien un espace de travail, les usagers y viennent en priorité pour s'installer aux tables individuelles ou pour travailler en groupe.
- La **salle multimédia** est ouverte tous les après-midi entre 14h et 19h. Les relevés ont montré que cet espace est très fréquenté, et ce dès l'ouverture de la salle au public.
- La **salle d'étude** est, elle, ouverte toute la journée. Les usagers sont nombreux à profiter de cet espace de travail individuel, et au calme, en particulier l'après-midi.

Cumul des personnes présentes par espace et par jour

semaine test n°1



De plus larges horaires donnent la possibilité à un nombre croissant de personnes de se rendre à la Médiathèque. Les espaces rénovés et réaménagés attirent des publics nouveaux. Qui sont donc ces publics ? Une première réponse est donnée à travers une brève analyse des profils des inscrits à La Grand-Plage au 31 décembre 2015.

3.1.3. Une hausse de 7% d'inscrits, des inscrits plus jeunes que l'année dernière

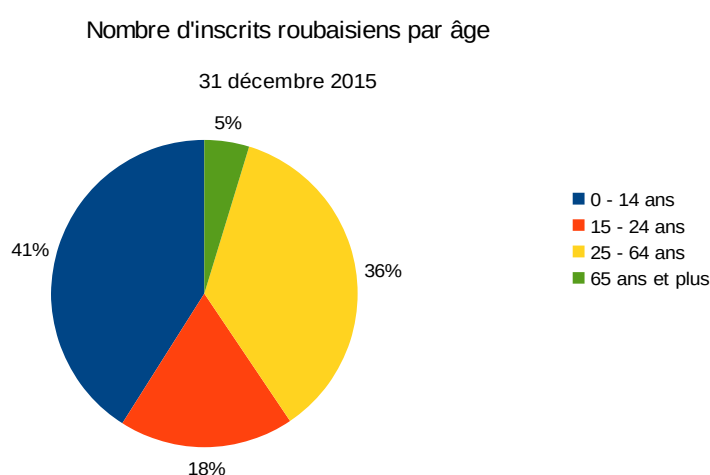
Au 31 décembre 2015, la Médiathèque compte au total 13 195 inscrits : 12950 personnes physiques et 245 collectivités. Cela représente 800 inscrits en plus qu'au 31 décembre 2014 et équivaut à une hausse de 7%. 2800 nouvelles inscriptions ont été enregistrées entre septembre et décembre 2015. C'est 2100 de plus qu'en 2014.

Les Roubaisiens représentent 75% des inscrits totaux (personnes physiques), soit environ 9750 inscrits. Le taux de la population roubaisienne inscrite à la Médiathèque est de 10,4% ; c'est 1% de plus qu'en 2014 à la même date. Ce taux reste tout de même relativement faible, puisque la moyenne nationale est de 17 % d'inscrits¹⁶. Cependant, ce chiffre est à nuancer pour deux raisons : d'abord, car « la capacité des bibliothèques à attirer des usagers évolue inversement à la taille des communes : plus la commune est peuplée, plus faible est la proportion de personnes inscrites »¹⁷, ensuite car Roubaix ne possède aucune annexe à la médiathèque centrale, cas unique pour une ville de près de 100 000 habitants.

Les inscrits : quel âge ont-ils ?

De manière générale, les inscrits de La Grand-Plage sont plus jeunes au 31 décembre 2015 qu'au 31 décembre 2014 : si l'on compte, au total, 7% d'inscrits roubaisiens en plus, les 0-14 ans sont 12% de plus que l'année dernière, tandis que les + de 65 ans sont 3% de moins.

- Les inscrits roubaisiens par âge :



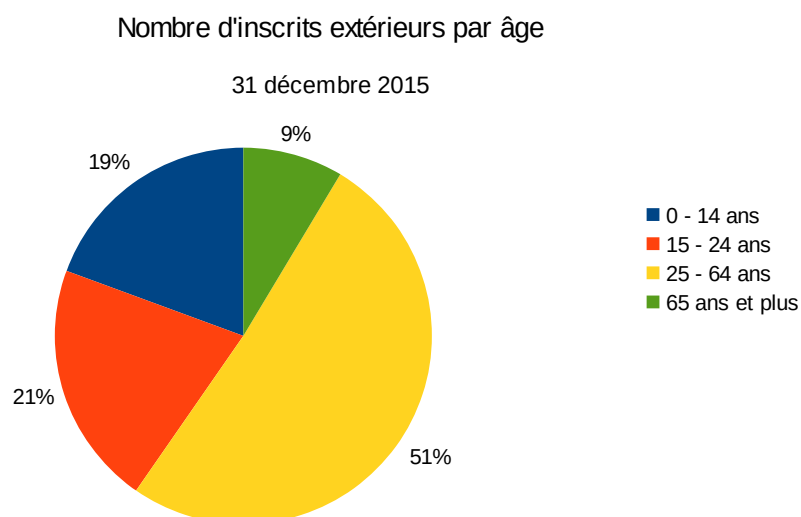
¹⁶ Les chiffres sont issus de la synthèse nationale des données d'activité 2013 des bibliothèques municipales, éditée en 2015 par le Ministère de la Culture et de la Communication.

¹⁷ A titre indicatif, en moyenne dans les communes de 100 000 habitants et plus, 14 % de la population est inscrite en bibliothèque.

Au 31 décembre 2015, les inscrits roubaisiens ont, pour 40% d'entre eux, entre 0 et 14 ans. Le jeune public roubaisien est, en effet, une spécificité du public de La Grand-Plage, et ce pour deux raisons. Tout d'abord, Roubaix est une ville particulièrement jeune : 26 % de la population roubaisienne a entre 0 et 14 ans (*INSEE*), alors que la moyenne nationale est de 18 %. De plus, l'intérêt que portent les jeunes Roubaisiens pour la Médiathèque est croissant : par rapport au nombre d'inscrits de la fin 2014, on note une augmentation de près de 11 % du nombre d'inscrits roubaisiens ayant entre 0 et 14 ans.

Au regard de la répartition par âge des inscrits roubaisiens au 31 décembre 2014, la part des 0-14 ans est en hausse de 3% en 2015. Celle des 25-64 ans l'est de 1%, tandis que les 15-24 ans représentent 2% de moins que l'année dernière.

- Les inscrits extérieurs par âge :



La confrontation de la répartition par âge des inscrits extérieurs du 31 décembre 2015 avec celle de 2014, indique que la part des 15-24 ans connaît cette année une augmentation de 2%. La part des 25-64 ans est, elle, en légère baisse (-2%), mais demeure la part la plus importante et la plus représentative : plus de 50% des inscrits extérieurs ont en effet entre 25 et 64 ans. Les 0-14 ans comme les plus de 65 ans ne sont ni plus ni moins représentés qu'en 2014.

D'où viennent-ils ?

- *Le point sur le public roubaisien*

Si l'on compare le nombre de Roubaisiens venus s'inscrire pour la première fois à la Médiathèque entre le 8 septembre 2015 et fin décembre 2015 avec ceux qui s'y étaient inscrits sur la même période en 2014, quels

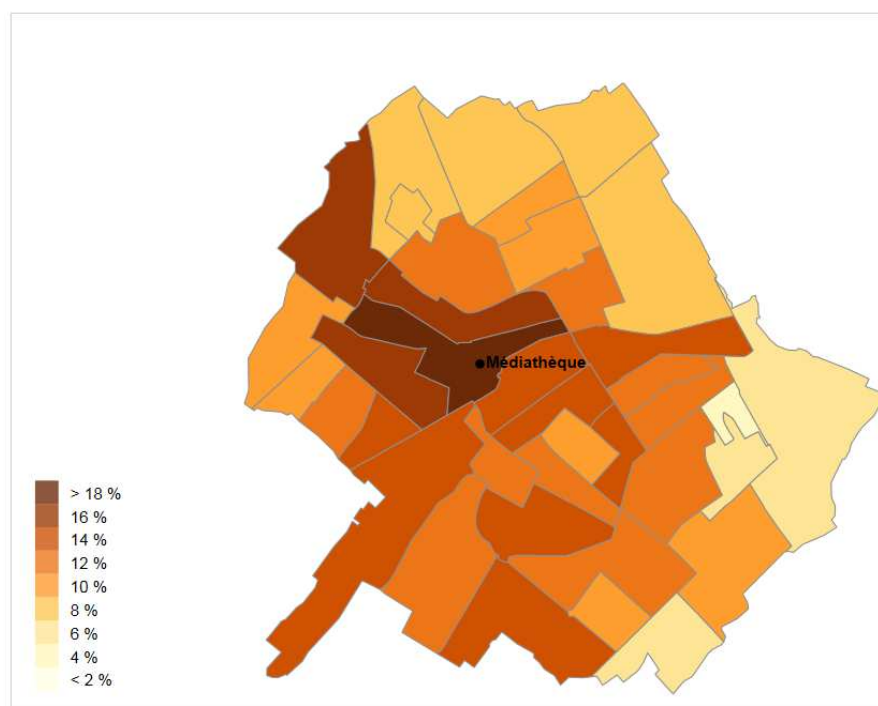
sont les quartiers qui semblent les plus touchés par la réouverture de La Grand-Plage ?

- Anseele Grand Centre, quartier de la Médiathèque : 16% des nouveaux inscrits roubaisiens habitent ce quartier. C'est 3,3% de plus qu'en 2014.
- Vauban – Barbieux – Edouard Vaillant : 10,8% des nouveaux inscrits roubaisiens habitent ce quartier. C'est près de 2% de plus qu'en 2014.
- Le Pile : près de 8% des nouveaux inscrits roubaisiens habitent ce quartier. C'est 2% de plus qu'en 2014.
- En revanche, les nouveaux inscrits roubaisiens étaient, en 2014, plus nombreux à habiter les quartiers de Fresnoy-Mackellerie-Armentières, Cul de four-E.C.H.O. et Hommelet qu'ils ne l'ont été cette année. La baisse est particulièrement notable pour le quartier d'Hommelet : les nouveaux inscrits originaires de ce quartier représentaient en 2014 10,5% de l'ensemble des nouveaux inscrits, tandis qu'ils représentent aujourd'hui 6,7%.

Fin 2015, parmi les 38 quartiers de Roubaix (selon le découpage IRIS, ci-dessous) on peut noter que :

- 13 quartiers rassemblent 50 % des Roubaisiens inscrits
- 15 quartiers ont un taux d'inscription > à 10 %, dont :
 - 3 quartiers entre 14 % et 18 % (Nations Unies, Trichon, Fresnoy)
 - 1 quartier > 22 % (le quartier où est située La Grand-Plage, Espérance Centre)
- La périphérie Nord, Nord-est et Sud-est a un taux d'inscription < à 7 %
- Exception faite du quartier Justice, qui possède plus de 8 % d'inscrits
- Le quartier Trois Ponts Nord possède le taux d'inscription le plus faible : 2%

Taux d'inscription par quartier



Taux d'erreur = 6.999999999999999 %

- Le point sur le public extérieur

Si les inscrits ne résidant pas dans la ville de Roubaix sont plus nombreux qu'en 2014 (+8%), ils sont, sans surprise, majoritairement originaires des villes de Croix (25%) et de Hem (14%). Une légère hausse de la part d'inscrits habitant Tourcoing (+1%) est très probablement due aux travaux en cours à la médiathèque centrale André Malraux de la ville.

A quels types d'abonnement ont-ils recours ?

Les inscrits choisissent très majoritairement l'abonnement « Médiathèque » (82%), qui permet d'emprunter livres, livres-sonores et périodiques, et est gratuit pour tous (Roubaisiens et non-Roubaisiens). Les abonnements « Médiathèque + », qui offrent la possibilité d'emprunter CD, vinyles et DVD, sont à la marge, environ 11 % des usagers choisissent cet abonnement. Seuls 30 % des usagers roubaisiens qui ont ce type d'abonnement ont payé le plein tarif, les 70 % restants ayant eu recours au tarif réduit de 5€. L'année dernière, le rapport était de 50 % plein tarif contre 50 % tarif réduit. Les inscrits, en particulier les inscrits extérieurs, ont de plus en plus souvent recours à la carte de consultation sur place (+13 % pour les Roubaisiens, +58 % pour les extérieurs), qui donne accès à la salle d'étude ainsi qu'aux ordinateurs pendant 1h30 chaque jour, et offre la possibilité de faire trois impressions gratuites par jour. Près de 70 % des usagers extérieurs qui choisissent cette carte ont entre 15 et 24 ans.

La Médiathèque compte plus d'inscrits à la fin de l'année 2015 qu'en 2014 : cette hausse du nombre d'inscrits induit-elle une activité plus dense de la structure ? Les personnes qui s'inscrivent à la Médiathèque ont-ils ensuite réellement recours aux services de la Médiathèque ? On note qu'au cours de l'année 2015, 82% des inscrits au 31 décembre ont fait au moins soit un emprunt à la Médiathèque, soit une connexion sur l'un des ordinateurs en libre accès, soit les deux, mais, plus finement, que ressort-il de l'analyse des chiffres produits chaque jour par la Médiathèque ?

3.2. Impact sur les usages

3.2.1. Un parcours documentaire repensé, une hausse globale du nombre de prêts

+ 16% de prêts

- sept.-déc. 2014 :
108 400 prêts
- sept.-déc. 2015 :
125 530 prêts

Suite à la réorganisation des collections dans tous les espaces de la Médiathèque, une hausse globale du nombre de prêts est constatée.

De manière générale, toutes les collections sont touchées par cette augmentation, qui varie entre 6% et 85%. A quoi est due une telle hausse ?

- À la redistribution des différentes collections dans les espaces,
- Au parcours retravaillé et pensé pour l'usager,
- Aux collections désherbées, rendues ainsi plus attractives, étagères aérées,
- Mais aussi à la hausse du nombre d'emprunteurs distincts de 8 %

Le point sur les collections qui ont le plus profité de la réorganisation spatiale de la Médiathèque

Au RDC

+ 85 % de
prêts pour le
**Fonds Local
Régional**

En plus de leur position privilégiée dans la structure, les collections de l'espace Région ont gagné en lisibilité (à titre d'exemple, mise en valeur des documents propres à Roubaix, propres à Lille, grâce au système de cotes validées). Enfin, la diversité des supports aujourd'hui proposée (bandes dessinées, CD, DVD, romans, livres documentaires, ...) rend ces collections particulièrement attractives.

Au 1^{er} étage

+ 32 % de prêts pour
les collections de
l'espace musique
(CD, vinyles,
partitions, livres sur
la musique)

Une telle hausse est étonnante dans le contexte problématique actuel de la musique en bibliothèque et doit être analysée plus finement, et sur le long terme. D'autant plus qu'emprunter des CD ou vinyles nécessite de posséder un abonnement « Médiathèque + » (or, seuls 11% des inscrits possèdent une telle carte). Néanmoins, il est incontestable que ces collections ont gagné à être déplacées et réorganisées.

En effet, la « discothèque » qui se trouvait jusqu'à l'été 2015 au troisième étage de la Médiathèque est désormais installée au cœur du premier étage, face à la porte d'entrée. L'espace musique est ainsi « visible » par tous, et semble s'intégrer parfaitement dans un étage consacré aux loisirs. Peut-être l'emprunt de documents musicaux est-il ainsi désacralisé, et réellement accessible à tous, du moins à tous ceux qui possèdent une carte « Médiathèque + ». La nouvelle organisation des collections de CD propose des bacs qui réunissent la musique de « variétés » d'une part, le « rap » d'autre part ou encore la musique « électro ». Ces pans de collections ainsi mis en valeur sont les plus empruntés.

Au 2^{ème} étage + 65% de prêts pour le Fonds Parentalité + 65% de prêts pour les contes

Lors du déménagement de cet été, les collections du deuxième étage ont, elles aussi, été implantées différemment dans l'espace. Ces réorganisations ont permis notamment aux contes et au Fonds Parentalité d'être mis à l'honneur : depuis septembre, ce dernier est situé à l'entrée de la section jeunesse. Il est probable que le public n'ait jusqu'alors pas ou peu eu connaissance de ce fonds et que sa mise en valeur spatiale permette à chacun de le (re)découvrir.

Au 3^{ème} étage + 40% de prêts pour les collections d'informatique + 60% de prêts pour le Pôle Réussir
--

Quant au troisième étage, il propose désormais les collections plus savantes (philosophie, religions, sciences sociales et techniques, histoire), ainsi que la collection d'informatique et les collections du Pôle Réussir. Ce Pôle comprend des livres-outils pour s'insérer dans le monde professionnel, progresser et se former au collège, lycée et dans le secondaire, mieux appréhender la diversité des métiers, préparer les concours et examens.

Valorisé spatialement puisqu'il ouvre la section du « Phare », ce fonds est amené à se développer encore, d'autant plus qu'il est déjà très sollicité par les usagers.

Quelques mots sur les collections qui connaissent une légère baisse d'attractivité suite à la réorganisation des espaces

Prêts en baisse pour quelques collections

- 10% de prêts pour les collections de livres large vision et des livres sonores
- 20% de prêts pour les livres précieux jeunesse
- 14% de prêts de périodiques (revues, magazines)
- 10% de prêts pour les collections de langues française et étrangères

De manière générale, une visibilité amoindrie au profit d'autres collections, le manque d'appréciation globale de la nouvelle organisation de la structure, le nouveau parcours des usagers dans les espaces, sont autant de raisons potentielles à la légère baisse du nombre de prêts que connaissent certaines collections.

Quelques mots sur les périodiques, qui accusent une baisse de 13 % environ sur ces premiers mois d'ouverture de La Grand-Plage : ils sont désormais redistribués dans les espaces aux côtés des collections du même domaine (les revues sur le sport sont au premier étage, les revues d'histoire au troisième étage, par exemple), et ne sont plus rassemblés en un même endroit.

Il apparaît que cette baisse est valable en particulier pour les périodiques qui s'adressent au jeune public. Les revues pour la jeunesse sont en effet désormais installées dans le fond de l'espace du 2e étage, ce qui les rend moins visibles qu'avant le déménagement. De plus, cela peut également être dû aux nouveaux abonnements simplifiés, qui permettent d'emprunter 10 documents tous supports confondus pour la carte « Médiathèque », et 20 documents pour la carte « Médiathèque + », et non plus 6 livres, 6 périodiques, 6 livres sonores... Formule qui incitait peut-être, à défaut de pouvoir emprunter plus de 6 romans, ou 6 BD, à compléter son panier en empruntant des périodiques. Une légère baisse est également notable pour les périodiques adultes, due peut-être à la dispersion des « points presse » dans la structure, à l'importance de la consultation sur place suite au nouvel espace presse du RDC, qui propose l'ensemble des derniers numéros disponibles... Cette baisse reste à analyser plus finement.

Sur la période de septembre à décembre, les collections ont été plus sollicitées par les usagers en 2015 qu'en 2014. Cependant, la comparaison n'est faite ici que sur une période brève, de quatre mois. Il sera pertinent de voir comment ces indicateurs évoluent dans le temps, et dans quelles mesures cette hausse du nombre de prêts se confirme ou s'interrompt.

L'impact des travaux et réaménagements est visible également au travers des modifications liées au label Bibliothèque Numérique de La Grand-Plage : création d'un nouveau portail, développement du parc informatique.

3.2.2. Le RDC rénové, vitrine numérique : une nette hausse du nombre de connexions

La Médiathèque possède désormais 48 postes informatiques en libre accès (dont 44 avec connexion internet), répartis dans les différents espaces de la structure (15 au RDC, 3 au 1er, 4 au 2e, 2 en salle d'aide aux devoirs, 4 en salle d'étude, 3 au 3e, et enfin 17 en salle multimédia). A titre comparatif, en 2013, selon les données de l'Observatoire de la lecture publique, les médiathèques des villes de 40 000 à 99 999 habitants, proposaient en moyenne 29 ordinateurs à leurs usagers, dont 23 avec connexion à internet.

Les ordinateurs à La Grand-Plage...

- 15 ordinateurs de plus qu'en 2014
- 50 % des connexions se font au RDC (sur 30% des postes)
- Près de 20% des inscrits se sont connectés au moins une fois à un ordinateur

...extrêmement sollicités

- 2 fois + d'usagers se sont connectés à un ordinateurs
- le nombre de connexions s'est accru de 10 000 connexions depuis la réouverture
- entre septembre et décembre 2015, on compte : 17 700 connexions environ par 2370 usagers distincts

3.2.3. Une plus grande visibilité des services sur le nouveau site Internet de La Grand-Plage

Le site Internet en chiffres

- 280 visites par jour
- 1900 visites par semaine
- hausse de 20% de pages vues chaque semaine
- 80 connexions par jour sur le compte personnel

Le nouveau portail de la Médiathèque a été conçu, d'une part, dans le but de simplifier les démarches en ligne des utilisateurs, de rendre plus visibles les événements culturels proposés à la Médiathèque, d'autre part avec la volonté de proposer du contenu culturel et de la médiation numérique accessible facilement et directement depuis le site.

Le compte personnel accessible à tous depuis le site permet à présent de renouveler ses prêts, de mettre à jour ses coordonnées personnelles, mais aussi de réserver très facilement des documents et de faire des suggestions d'achat au personnel de la Médiathèque. Grâce à ce nouveau fonctionnement et ses facilités d'usages, entre septembre et fin décembre 2015, 630 suggestions d'achat ont été soumises par les usagers (contre 200 suggestions en 2014 sur la même période), et 10 000 réservations ont été effectuées (+55 %) par près de 2000 usagers distincts (+65%). Si de tels services existent déjà depuis quelques années à la médiathèque de Roubaix, le portail et ses nouvelles fonctionnalités ont permis de les rendre tangibles et appréciables pour un plus grand nombre d'usagers.

En plus de ces services en ligne, qui alimentent l'activité des collections de la Médiathèque elle-même, le portail propose du contenu en ligne. Dans les espaces thématiques du site Internet, on trouve des pages « Parents » ou « Formation » (conseils, lien vers des sites « référents », ...) ainsi qu'un lien direct vers la Bn-R, consacrée au Patrimoine roubaisien.

Usage des ressources numériques

- + de 10 % de visualisations de films (Arte Vod – médiathèque numérique)
- + 35 % de connexions à la ressource d'autoformation Tout Apprendre
- + 15% d'usages de la ressource Le Kiosk, qui donne accès à un grand nombre de titres de presse en ligne

Les ressources numériques proposées à toute personne qui s'inscrit à La Grand-Plage sont également mises en valeur sur ce nouveau site : leur visibilité est renforcée, puisqu'elles sont signalées directement dans le catalogue de la Médiathèque, grâce au principe de « recherche fédérée », et accessibles plus facilement, les démarches d'inscriptions à ces ressources étant simplifiées.

En effet, l'utilisateur qui se connecte sur son compte personnel est désormais d'emblée inscrit aux ressources numériques qui l'intéressent. Comme en témoignent les chiffres ci-contre, les facilités d'usage ont conduit à une plus

large utilisation de certaines de ces ressources en 2015. En revanche, les abonnements à d'autres ressources, telles que Orthodidact ou La Cité de la Musique, ont été rompus pour l'année 2016, le nombre d'utilisateurs étant trop faible.

Enfin, les pages de l'agenda consacrées aux événements à venir à La Grand-Plage sont au cœur de ce nouveau site, et permettent de mieux communiquer sur les actions culturelles proposées dans la structure. A titre d'exemple, les ateliers à l'année d'initiation et de perfectionnement à l'informatique ainsi que les ateliers Clics et Déclics du samedi matin notamment, qui sont l'occasion pour les usagers de travailler sur des problématiques informatiques précises, sont signalés sur l'agenda et connaissent depuis septembre un vif intérêt de la part des usagers, qui peuvent désormais s'y inscrire directement en ligne. Au total, 90 usagers distincts ont participé à l'un des ateliers Clics et Déclics de la Médiathèque.

3.2.4. *Une action culturelle variée, au cœur de la Médiathèque*

L'action culturelle à La Grand-Plage

- 19 événements contre 12 en 2014
- 6 partenariats contre 2
- 70 personnes présentes à chaque événement, contre 65 en 2014

Si l'action culturelle est l'objet de la partie 4 de ce rapport annuel, il est important d'en dire quelques mots dans le cadre de cette partie sur l'évaluation du projet. En effet, l'espace modulable La Criée a modifié en profondeur l'offre proposée aux usagers : cette salle permet de proposer une action culturelle plus variée, pour tout type de publics, et donne la possibilité de mettre en place un nombre croissant de partenariats.

Pour conclure, ce premier bilan de l'impact des travaux du rez-de-chaussée, de la réorganisation des espaces et de l'extension des horaires d'ouverture est positif : la Médiathèque compte plus d'entrées, plus d'inscrits, et l'on constate, de manière générale, une hausse de son activité (connexions au site Internet, aux ordinateurs en libre accès, usages des collections, présence aux événements culturels, ...). Une telle analyse gagnerait néanmoins à être reconduite régulièrement dans les mois à venir, à l'occasion du premier anniversaire de l'ouverture de La Grand-Plage, et à la fin de l'année 2016, par exemple. Les résultats ainsi obtenus permettront, d'une part, de saisir ce qui relève d'un effet d'aubaine dû au caractère nouveau et attractif de cette structure rénovée, et d'autre part de pointer les services dont les usagers s'empareront réellement sur le long terme, et qui constituent la particularité et la force de La Grand-Plage.

4. Focus sur l'action culturelle en mutation

Au-delà de la question de l'agrandissement des espaces, les travaux du rez-de-chaussée de la Médiathèque impliquent une réorganisation complète des collections, du fonctionnement général du bâtiment, de l'action culturelle. Rien n'est et ne sera plus comme avant. La programmation culturelle doit s'adapter, suivre la marche vers l'amélioration des services rendus aux usagers. Dans un espace en pleine transformation, comment continuer à faire vivre l'action culturelle ? Dans une médiathèque rénoverée, repensée, inaugurée, comment explorer d'autres possibilités et donner au public l'envie de participer ?

4.1. 2014 : adapter l'action culturelle à la transformation du lieu

4.1.1. Continuer malgré les travaux

L'arrivée des travaux et la transformation des lieux, notamment de la salle polyvalente du Forum, privent momentanément la Médiathèque d'un espace d'accueil de spectacles. Bien qu'elle puisse continuer à mener ses rendez-vous habituels, elle se trouve confrontée à une contrainte matérielle forte concernant l'organisation d'événements ponctuels. Mais au lieu de mettre entre parenthèse ce type de programmation, la Médiathèque saisit cette occasion pour donner une autre dimension à la collaboration avec les acteurs de la ville et sortir de ses murs. Ainsi, en mars 2014, elle organise à la Cave aux poètes une lecture de poésies érotiques du 16^{ème} siècle, *Le Petit traité du Plaisir qui met Oubli à la mort*, interprétée par Nicolas Raccah. Un bon moyen de faire circuler les publics, de mutualiser les espaces et de donner une autre image de l'établissement.

Au sein du bâtiment, la Médiathèque, privée du rez-de-chaussée, renforce les interventions au coeur des collections. Des "impromptus dansés" surgissent des collections adultes, les *Apero libro* voyagent dans les différents espaces, les conférences s'immiscent dans les rayonnages.

4.1.2. *Le Graff : comment profiter des travaux pour explorer l'art urbain*



Afin de faire découvrir au public les espaces connus et inconnus qui seront ensuite transformés, d'immortaliser les lieux et de les faire vivre différemment, le comité d'action culturelle décide de contacter cinq graffeurs de la région et leur donne carte blanche. Pendant quelques semaines, Isham, Jiem, Lem, Mikostic, et Fabien Swyngedaw graffent les murs, les plafonds, les portes, les éléments du mobilier pour créer chacun avec leur personnalité de nouveaux univers. Le résultat : des créations éphémères et exceptionnelles dans des espaces insolites (appartement, garage, salle de spectacle) présentés au public durant trois samedis et des animations (atelier graff pour les ados, percussions urbaines, concert de Lena Deluxe au milieu des espaces graffés, etc.) qui remportent un franc succès. Dans le cadre de cette animation autour de l'art urbain organisée en avril 2014, la Médiathèque accueille un peu plus de 1800 personnes.

4.1.3. *Un laboratoire bouillonnant d'idées et de projets*



2014 est bel est bien une année d'expérimentation : celle du graff qui a fait entrer l'art urbain à la Médiathèque mais aussi celle d'autres projets tels que la construction et la réalisation du web-documentaire *Les petits pouces*¹⁸.

¹⁸ Cf le paragraphe consacré au projet des Petits Pouces, pp. 53-54



2014 est aussi l'année de la première édition de la Nuit des bibliothèques, organisée par la Métropole Européenne de Lille et le réseau des bibliothèques et médiathèques « A suivre ... ». La Médiathèque y participe en profitant de la thématique du centenaire de la Première Guerre mondiale pour créer un spectacle à partir de la correspondance Boussac, quatre années de lettres

échangées entre deux époux séparés par la guerre, confiées à la Médiathèque pour être numérisées et valorisées. Au programme, lectures de lettres, accompagnées à l'accordéon par le musicien Bastien Charléry.

Cette fois-ci, ce sont les bibliothécaires qui montent sur scène dans ce spectacle créé par la metteur en scène Danièle Hennebelle.

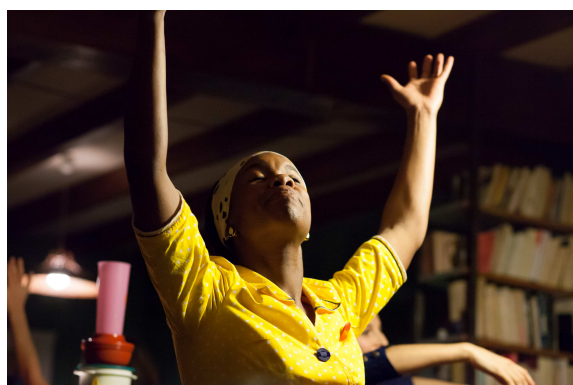
Après avoir posé les bases de nouvelles formes de propositions et forte de ses expériences, l'équipe de la Médiathèque aborde 2015 avec l'envie de préparer une programmation à la hauteur de la transformation du lieu.

4.2. 2015 : une programmation à la hauteur du changement

4.2.1. Explosion des partenariats



Déjà développés au cours des dernières années¹⁹, les partenariats se multiplient et prennent de l'ampleur en 2015 (18 actions menées en partenariat contre 7 en 2014). Et pour preuve... Pour la Nuit des musées, les bibliothécaires entreprennent de se constituer en chorale afin de donner vie aux textes commandés par le savonnier roubaisien Victor Vaissier et de proposer un concert ponctué de lectures des slogans publicitaires des *Savonneries du Congo*. Pour mener à bien ce projet, la Médiathèque se tourne vers le Conservatoire (mise en musique des partitions) et le Musée La Piscine (représentation en écho à l'exposition sur Victor Vaissier) et sollicite Christophe Hache pour l'arrangement des partitions existantes, la composition des airs de l'époque et les répétitions avec les élèves du conservatoire qui accompagneront les bibliothécaires le soir de la représentation. Cette nuit des musées 2015 durant laquelle une trentaine de membres de la Médiathèque accompagnés d'élèves du conservatoire ont surmonté leur trac pour chanter devant plus de 500 personnes est le résultat de la rencontre entre plusieurs structures roubaisiennes, d'une équipe de la Médiathèque motivée et fortement impliquée dans le projet.



2015 est aussi l'année d'un nouveau partenariat qui dépasse les frontières du territoire roubaisien. La Médiathèque étend son périmètre à la métropole lilloise en travaillant avec le Théâtre du Nord et ses spectacles en balade. Pour cette première, la pièce *Prodiges* est programmée. A travers le thème de la vente à domicile, elle aborde la question de la publicité et de son influence dans nos modes de vie et de consommation. En collaborant avec le Théâtre du Nord et en proposant une forme de théâtre accessible suivi d'un débat, la Médiathèque élargie le champ de son action culturelle. Elle ouvre ses portes à un public divers et renouvelé, composé d'élèves du théâtre Massenet, d'adhérentes de l'association roubaisienne Choeur de femmes, d'inscrits à la Médiathèque.

4.2.2. Réouverture : de nouveaux lieux pour de nouvelles et multiples possibilités

Pour préparer la réouverture de la Médiathèque, le comité d'action culturelle élabore une journée festive à la hauteur des lieux qui sont maintenant à sa disposition mais aussi annonciatrice de la richesse de la

¹⁹ Pour n'en citer que quelques-uns : avec le cinéma le Duplex de Roubaix, la création de playlists diffusées au cinéma lors des *Cartes Blanches*, ou dans le cadre du projet *Les femmes font leur cinéma*, l'accueil à la Médiathèque des réunions de programmation des films, ainsi que des débats suite aux projections, ...

programmation qui suivra. La nouvelle salle La Criée équipée techniquement pour accueillir concerts, projections, spectacles, lectures, conférences donne aux événements une autre dimension.



Les animations proposées le jour de l'inauguration, le 12 septembre 2015, organisées de façon à ce que le public découvre les nouveaux lieux sous le prisme de la détente, du bien-être et de la convivialité, viennent ponctuer la journée. Avec la projection des *Vacances de Monsieur Hulot*, des massages sonores, une brasserie artisanale installée dans le patio, un concert de chansons

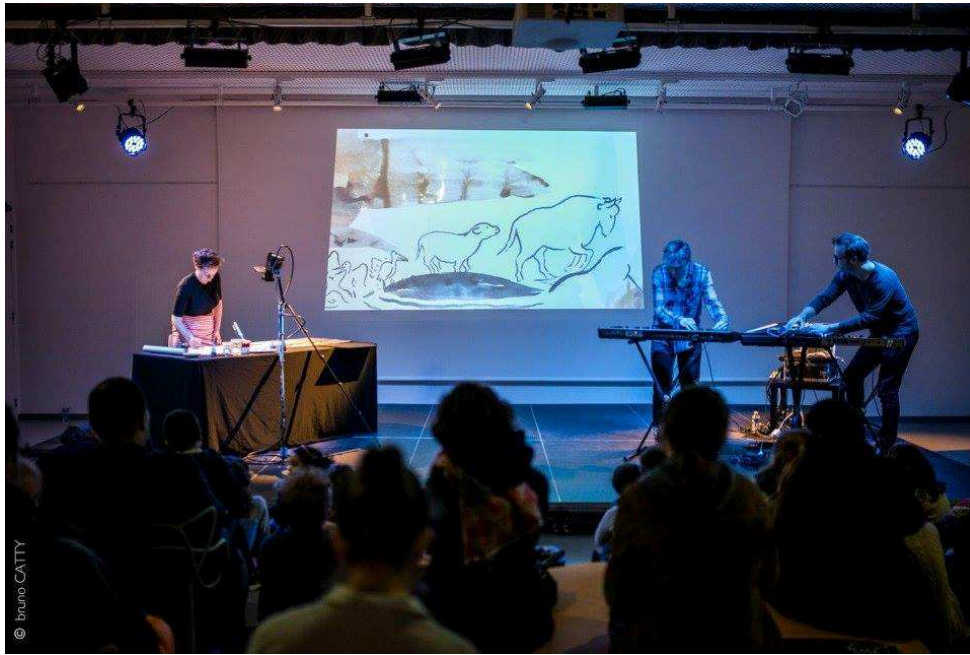
populaires, un bal rock, un apéro détente, des activités pour les enfants, on se sent bien dans cette Médiathèque fraîchement rénovée et agrandie. Près de 2500 personnes viennent profiter de cette journée qui marque un nouveau départ.

Identifiée comme un lieu capable d'accueillir d'importants événements, la Médiathèque est choisie, en octobre, comme lieu du lancement du festival XU consacré aux arts urbain. La compagnie So street présente à cette occasion une création qui rassemble 14 artistes nordistes (rappeurs, danseurs, graffeurs, VJ, DJ) dans un important dispositif scénique.



250 personnes sont au rendez-vous et ne manquent pas de remarquer la fresque installée par l'artiste Sara Conti sur la façade du bâtiment.

L'équipement de la salle permet aussi de nouvelles propositions telles qu'un concert dessiné organisé pour la 2^{ème} édition de la Nuit des bibliothèques en partenariat avec l'association Littérature, etc. Là aussi, les publics se croisent, s'installent à la Médiathèque et profitent en nombre et en famille de ce moment magique où le dessin se crée en direct à l'écran.



4.2.3. Continuité et nouveauté : une programmation ambitieuse



Dans la programmation culturelle de la Médiathèque, il y a des rendez-vous qui rythment l'année, qui fonctionnent, que l'on attend et retrouve régulièrement. Les *15h tympanes* continuent de faire connaître au public des groupes de la région, les *Apero libro*, tous les deux mois, font la part belle à la lecture, les ateliers informatique forment chaque semaine de nombreuses personnes aux nouveaux outils du numérique, les ateliers du patrimoine font découvrir chaque année une technique en lien avec les collections conservées.

Les enfants aussi peuvent compter sur des activités : les ateliers *Dans tous les sens* pour explorer un livre sous toutes ses coutures, les *Heures du conte* hebdomadaires organisées en fonction des tranches d'âge, les *Petits pouces*, les *Lectures en herbe*, l'été, dans les parcs de Roubaix.

Mais, 2015, c'est aussi l'année de nouvelles initiatives. Lors des comités d'action culturelle, des échanges avec les équipes, d'éventuels manques et besoins apparaissent, des envies voient le jour. C'est ainsi que naît *Questions de parents*, un rendez-vous à destination des parents pour échanger sur l'éducation en compagnie de professionnels de l'enfance. La peur, le père Noël, autant de thématiques soulevées, questionnées.

Autre axe développé en 2015, celui de la danse. Initié le jour de l'inauguration avec le bal rock interactif de la compagnie *La ruse*, la danse est à nouveau présente lors du festival *Expériences urbaines* avec une conférence dansée sur le Hip-hop animée par *Dans la rue la danse*. Des partenariats se nouent afin de faire une place à cet art ancré dans le territoire roubaisien.

La Médiathèque a maintenant un nouveau lieu, une programmation riche et diverse qu'il convient de faire connaître au plus grand nombre.

4.3. 2015 : une nouvelle communication

4.3.1. Identité graphique et plaquette de saison



Repensée sur l'ensemble des étages, dotée maintenant d'un coin presse, d'un café, d'un patio, d'un salon BD, de nombreuses ressources à distance ainsi que d'une programmation culturelle clairement établie, en septembre 2015, la Médiathèque n'est plus tout à fait la même. Ainsi se voit-elle rebaptisée La Grand-Plage²⁰, un clin d'oeil à la Grand Place sur laquelle elle se trouve, une inscription dans le territoire local et son univers aquatique (le Musée La Piscine, le Grand Bassin) et l'évocation de larges horizons.

Les graphistes de l'atelier Kouglof créent alors un nouveau logo ainsi qu'une nouvelle charte graphique que l'on retrouve dans la signalétique du bâtiment, dans la plaquette de saison fraîchement conçue.

En effet, afin de diffuser plus largement l'information concernant les propositions culturelles de la Médiathèque et pour identifier clairement la structure comme lieu de programmation, une plaquette semestrielle est éditée et distribuée le jour de l'inauguration. Le public y retrouve les temps forts de la saison, les rendez-vous réguliers, les ateliers, spectacles pour les enfants. L'élaboration de ce document oblige le comité d'action culturelle composé de représentants de différents services à anticiper et fixer six mois à l'avance la programmation.



Un bon moyen de donner de la cohérence aux propositions, de prendre les décisions en commun, de gérer l'abondance des sollicitations de la part des artistes ou structures qui souhaitent travailler avec la Médiathèque.

²⁰ Cf 2.2..4. pp. 24-25 de ce rapport, « Ce lieu métamorphosé, comment l'appeler ? »

4.3.2. Développement de la communication numérique

La sortie de la plaquette de saison le jour de l'inauguration est accompagnée de la mise en ligne du nouveau site de la Médiathèque, repensé, modernisé, mis aux couleurs de la Grand-Plage. Un site qui permet de retrouver directement depuis la page d'accueil un agenda annonçant tout ce qui va avoir lieu dans les mois à venir et permettant de donner les informations pratiques concernant chaque événement. Rédigés selon les règles de l'écriture web auxquelles chaque porteur de projet a été formé, les articles se veulent courts, attractifs, informatifs.



Autre lieu de communication, autre ton : la page Facebook. Gérée par un groupe de contributeurs, la page a pour but de donner à voir les coulisses de la Médiathèque, de communiquer sur les événements, de partager l'information du moment, de donner un autre regard sur les collections (pépites du patrimoine, nouveautés, etc.).

La Médiathèque propose aussi à ses usagers de recevoir sa newsletter. Jusque-là conçue et envoyée depuis la messagerie de la ville, elle suit en 2015 de nombreuses pistes d'améliorations. Composée d'informations concernant l'agenda et d'une rubrique permettant de découvrir d'autres aspects de l'établissement, assortie d'un bandeau, elle devient peu à peu un réel outil de communication et d'éditorialisation de contenus. Autant de canaux qui permettent, en plus de la communication directe dans les espaces, de toucher un public plus large ou différent et de faire connaître les actions menées par la Médiathèque.

En deux ans de transitions et de transformations, la médiathèque de Roubaix est devenue La Grand-Plage, un lieu plus ouvert, capable de s'adapter à l'évolution des attentes des usagers, un lieu de propositions et de découvertes.

5. A la rencontre des publics : l'action éducative et hors les murs

Jusqu'à présent, les secteurs de la Médiathèque évoqués dans ce rapport sont ceux qui ont été directement et fortement touchés par la rénovation du rez-de-chaussée et la réorganisation des étages. Il semble cependant essentiel de mettre également au jour ceux qui ne l'ont pas été, ou seulement de plus loin²¹, et qui ont pourtant effectué un travail de fond indispensable pour les publics de la ville de Roubaix. C'est pourquoi la présente partie est consacrée à l'action hors les murs et à l'action éducative. Au cours des mois de réorganisation et de travaux qui se mettent en place au sein de la Médiathèque, ces services aussi oeuvrent sans relâche.

5.1. Le service Prêts aux collectivités, prêt à recevoir les publics dans ses nouveaux locaux

Le service Prêts aux collectivités de la médiathèque de Roubaix dépend du Département Jeunesse. Ce service prête des documents de littérature jeunesse aux structures roubaisiennes qui accueillent des enfants âgés de 0 à 12 ans. Ces structures sont essentiellement des écoles, des lieux d'accueil de la petite enfance et autres lieux comme les centres sociaux. Les collections proposées sont achetées en collaboration avec le service Jeunesse de la Médiathèque. Elles sont composées d'albums, de contes, de romans, de bandes dessinées et de documentaires.

Quelques chiffres

En 2014, étaient inscrites :

49 écoles, 146 classes, 45 structures Petite Enfance

En 2015, étaient inscrites :

50 écoles, 145 classes, 48 structures Petite Enfance

Nombre de prêts en 2014 : 32 860

Nombre de prêts en 2015 : 33 540

²¹ Lorsque le projet de rénovation a modifié en quelque point la pratique des services en question, nous l'avons cependant signalé.

Plusieurs formes de prêts sont proposées et notamment des dépôts thématiques pour les enseignants et éducateurs ou des dépôts BCD (bibliothèque centre documentaire) qui sont de petites bibliothèques (environ 500 documents) pour les écoles primaires.

Toutes les réservations se font désormais via le nouveau site Internet de la Médiathèque. Les utilisateurs ont accès à la liste des malles thématiques, jeux et lisettes et peuvent les réserver. Ils reçoivent une réponse dans un délai très court.

Tout au long de l'année de nouvelles thématiques sont également préparées sur demande des enseignants.

Ce qui a changé en septembre 2015 pour ce service :

En 2014 et jusqu'au premier semestre 2015 les locaux du service collectivités étaient répartis entre les trois étages de la Médiathèque. Mais la restructuration du rez-de-chaussée a permis de penser à un vrai espace. Ainsi, les collections et les bureaux ont été déménagés durant le mois d'août 2015. Tout est désormais réuni dans un même lieu, ce qui permet une nette amélioration des conditions de travail. Ce nouvel espace permet entre autres de recevoir les publics concernés sur rendez-vous pour discuter autour de leur projet ou constituer un dépôt avec eux. Cependant, cette forme d'accueil est encore très récente ; elle est amenée à se développer davantage, afin qu'un plus grand nombre de collectivités puissent en profiter.

5.2. A la rencontre du jeune public : les projets phares de l'action éducative

5.2.1. L'action éducative de La Grand-Plage en quelques mots

L'éveil au livre en quelques chiffres

En 2014 : au total, 71 enfants, 258 professionnels, 156 parents touchés par l'action du service Petite Enfance

31 présentations d'ouvrages destinés à la petite enfance dans 23 structures distinctes et 3 séances de groupes parents-enfants à la Médiathèque, 4 formations délivrées pour les professionnels, 7 séances Petits Pouces le samedi matin, mais aussi 240 prêts de malles thématiques, 34 prêts de Lisette Carpette, 102 dépôts de « marmothèques ».

En 2015 : au total, 80 enfants, 216 professionnels, 176 parents touchés par l'action du service

19 présentations d'ouvrages dans 14 structures distinctes et 16 séances d'accueil de groupes parents-enfants, 3 formations délivrées pour les professionnels, 3 séances Petits Pouces le samedi matin, mais aussi 246 prêts de malles thématiques, 20 prêts de Lisette Carpette, 84 dépôts de « marmothèques ».

Les visites de classe
Année scolaire 2014-15

Visites animées : 32 écoles accueillies, dont 14 qui n'étaient pas venues l'année précédente

Visites libres : 37 écoles accueillies (contre 30 l'année précédente)

Une meilleure communication, l'habitude prise désormais de relancer les écoles par téléphone, ainsi que la présence des animatrices lecture dans les écoles (et à la Médiathèque pour animer les Heures du conte) peuvent être les raisons de cette hausse du nombre de structures concernées par les visites de classe.

L'action éducative en quelques mots

Dans le cadre de l'action éducative, les partenariats sont en majorité construits avec les enseignants des écoles primaires. Ils s'articulent autour des valorisations des lectures, et du patrimoine. Les classes patrimoines restent un dispositif fort puisqu'il s'agit d'un projet sur le temps long qui s'étale de décembre à juin. Les collèges, concentrent leurs demandes sur la classe de 5^{ème} et le Moyen âge, l'histoire du livre. Enfin les étudiants ou les jeunes en situations de handicap, représentent une demande modeste mais toujours constante. Il s'agit de quatre ou cinq classes chaque année. On peut noter une montée croissante de l'intérêt de l'enseignement privé pour l'action éducative en médiathèque. D'une façon générale nos partenaires sont heureux de pouvoir trouver dans nos murs un accueil qui permette de rendre possible l'accueil des élèves et puisse donner vie à des projets en harmonie avec les collections et les services.

5.2.2. Projets et actions phares de l'année scolaire 2014-2015

La variété et la diversité des demandes ne permettent pas de reprendre le récit des actions menées en partenariat avec chaque structure. Sont donc évoqués ici quelques projets parmi les divers projets d'action éducative conduits cette année, projets qui permettent de comprendre la posture adoptée par le service éducatif face aux nombreuses demandes qui lui sont adressées.

Le projet des Petits Pouces

L'objectif de ce projet est de créer une dynamique de transmission culturelle au bénéfice des enfants, en valorisant les comptines, « enfantines » et formulettes qui se jouent à deux et s'adressent particulièrement aux très jeunes enfants. Ces petits jeux participent en effet à l'éveil des enfants, ils leur permettent de découvrir un répertoire oral traditionnel et donnent les clefs d'une complicité ludique, culturelle et physique entre un enfant et un adulte. L'une des étapes phares de ce projet est la création et la réalisation d'un « web-documentaire » à partir d'un répertoire d'enfantines et de jeux de doigts collectés.

A l'origine, ce projet des Petits Pouces est porté par le désir de soutenir, encourager et valoriser la tradition orale, en particulier la tradition orale enfantine, les comptines et les jeux de nourrice, la volonté de développer le dialogue interculturel et de favoriser la diversité culturelle²², la conviction que la petite enfance est une période particulièrement propice à la mise en place d'habitudes culturelles, l'envie d'encourager le lien intergénérationnel.

Il se situe dans le prolongement du projet « Allume la lune »²³. En effet, la culture des roubaisiens est multiple. Cette richesse et cette diversité des origines culturelles affleurent lors du collectage de berceuses pour le projet « Allume la Lune ». Ce dernier s'est révélé être une aventure humaine, culturelle et artistique très forte. Le projet des enfantines, « Les Petits Pouces », est une invitation à poursuivre l'aventure, à promouvoir des relations poétiques entre les générations, à partager ce patrimoine de l'enfance.

Le projet s'est déroulé de janvier 2013 à septembre 2015 : deux années sont nécessaires pour donner au projet les moyens de se déployer dans toutes ses dimensions (conférence, formation, collectage, captation vidéo, captation sonore, recherche iconographique, conception du web-documentaire). Dans la continuité de la formation organisée au cours des années 2013-2014, des rencontres régulières sont proposées aux familles au sein de la Médiathèque afin de leur faire découvrir les "Petits Pouces". 14 séances sont prévues les samedis matins afin de jouer, écouter, ressentir et partager des formulettes d'ici et d'ailleurs. Ces matinées familiales rassemblent 153 adultes et 163 enfants.

Le web-documentaire fait l'objet d'un partenariat nourri pendant deux années avec les EAJE²⁴ de la ville. Il est issu d'une collaboration avec les professionnels de la petite enfance et les parents dont les enfants fréquentent les lieux d'accueil partenaires (les crèches collectives, la crèche

²² Ces volontés figurent également parmi les priorités données par l'UNESCO

²³ Ce projet est évoqué dans les rapports annuels de la Médiathèque des années 2006 (p. 22), 2007 (p. 38), 2008 (p. 34)

²⁴ Equipements d'Accueil du Jeune Enfant

familiale, le Relais d'Assistantes Maternelles, les multi-accueils associatifs (Rigolo comme la Vie, Temps de vie, Innov'Enfance, Le Home des Flandres, les centres sociaux de l'Alma) Amitié Partage, la pouponnière Boucicaut, Le Centre d'Education Motrice La Marelle) et la Médiathèque.

Lancement du projet : septembre 2015 !

Entre septembre et décembre 2015, 2016 personnes se sont connectées sur le web-doc, qui constitue d'ores et déjà une référence, un outil professionnel et une ressource parentale, et qui profite d'une grande visibilité sur le nouveau site Internet de la Médiathèque (rendez-vous sur l'Espace Parents).

<http://lespetitspouces.mediathequederoubaix.fr/#Accueil>

Le projet Kamishibai

La découverte d'anciennes acquisitions de kamishibai (théâtre de papier) éveille l'envie de se former à cette technique japonaise datant du XII^{ème} siècle. Suite à une formation proposée par la Petite Bibliothèque Ronde, le Pôle jeunesse étoffe son fonds de kamishibai (pour les 3/6 ans ainsi que pour les +6 ans) et propose au public roubaisien des séances de Racontées avec ce support. Le public découvre les illustrations tandis que le bibliothécaire/narrateur lit le texte en faisant défiler les planches les unes après les autres sous les yeux ébahis des spectateurs. Le butai (théâtre ou castelet en bois) focalise l'attention des auditeurs sur l'illustration. Il sépare d'une manière nette et précise le monde réel qui nous entoure et celui de la fiction. Suite à ce succès (15 enfants par séances et retour gratifiant de la part des usagers), un projet avec une école élémentaire et le service action éducative de la Médiathèque est mis en place. Le partenariat avec l'école Léo Lagrange et les enseignantes de CM1 et de petite section démontre l'utilité de ce support qui aurait pu être considéré comme « obsolète » à l'époque du numérique ainsi que le rôle nécessaire de la Médiathèque dans la mise en valeur de cet outil. Le kamishibai reste irremplaçable pour l'alphabétisation, la lecture de l'image, l'apprentissage de la lecture à voix haute, la création et l'écriture d'histoires par les enfants. Le partenariat avec l'école Léo Lagrange est d'ailleurs reconduit pour l'année 2015/2016. Dans cette continuité de mettre en valeur cette ressource qu'est le kamishibai, la Médiathèque proposera en 2016 en partenariat avec Canopée (réseau de proximité au service des communautés éducatives de l'académie de Lille) une formation auprès des enseignants pour les initier à l'utilisation du kamishibai et échanger sur les pratiques pédagogiques de chacun.

Répondre à la demande fréquente de soutien à la lecture

Une demande fréquente concerne le soutien à la lecture et l'accompagnement des enfants en souffrance sur ce sujet. Si la Médiathèque ne peut pas s'engager dans des programmes d'apprentissage de la lecture, elle peut en revanche participer à réconcilier l'enfant et le livre.

- ***Les passeurs d'histoires*** : l'action proposée se situe dans la valorisation et l'intérêt qu'engendre un apprentissage aussi complexe. Il s'agit alors de jouer avec les sons, les rythmes. Il est possible également de s'appuyer sur les albums jeunesse en proposant que des élèves plus grands en fassent la lecture à des plus jeunes. Les enjeux deviennent alors considérables, il s'agit de faire partager des émotions grâce à une réelle préparation à la lecture, de travailler sur le plaisir des lectures d'aider à valoriser et à donner tout son sens aux apprentissages.

- ***La présence dans les écoles d'animatrices lecture*** :

1. Un nouveau partenariat avec le groupe scolaire Brossolette est mis en place à la rentrée scolaire 2014/2015, avec l'installation de deux BCD et des propositions d'ateliers de lecture et de prêts de livres. Partenariat d'autant plus important que ce groupe scolaire est excentré (limite Hem) - et donc que très peu d'enfants sont inscrits à la Médiathèque - et que de nombreux enfants rencontrent des difficultés en lecture.

2. Poursuite des partenariats avec les groupes scolaires Voltaire (quartier de l'Hommelet), Legouvé (quartier de l'Epeule), Gambetta (quartier du centre) et l'école maternelle Lavoisier (quartier de la Potennerie).

3. Dans la continuité du projet Petits Pouces : lors des Racontées du mardi matin (pour les à-3 ans), deux animatrices réinvestissent pour les parents et les assistances maternelles les enfantines apprises lors de la formation avec Laetitia Carré, coordinatrice du projet.

4. Reconduction des ateliers « Club » en péri scolaire/nouveaux rythmes scolaires pour les enfants de cycle II et III où les animatrices proposent des ateliers manuels en lien avec un auteur ou une thématique sur une progression sur 6 à 8 semaines.

Trois projets à destination des classes de lycées

Les établissements secondaires, particulièrement les classes de lycées, fréquentent assez peu la Médiathèque. Les lourdeurs administratives pour libérer des heures, l'importance du programme et les impératifs des épreuves du baccalauréat relèguent souvent l'action éducative hors les murs

du lycée à la portion congrue. Cependant, trois projets sont à signaler durant l'année scolaire 2014-2015.

- ***Un accompagnement sensible et intelligible à l'écriture romanesque pour un public de lycéens*** : une enseignante du Lycée Baudelaire utilise le fonds patrimonial de la Médiathèque pour y puiser des ouvrages auxquels Flaubert a eu recours pour écrire *Madame Bovary*. Il s'agit pour les lycéens de découvrir les livres édifiants, la presse jeunesse du XIX^{ème} siècle, les récits coloniaux, bref le corpus qu'a rassemblé Flaubert pour constituer son personnage de fiction. Un atelier est organisé avec un questionnaire et une manipulation réelle avec les ouvrages d'époque.

- ***Découverte du Dadaïsme et la photographie*** : le dadaïsme est au programme, la Médiathèque accompagne les élèves des classes de 2^{nde} et de 1^{ère} L sur le sujet avec un accueil spécifique. Dada, ouvrages et films sur le dadaïsme et surtout une pratique plastique. En effet, chaque élève a pu réaliser et repartir avec son photogramme, technique chère aux dadaïstes.

- ***Lire en Lycée professionnel*** : le Bac pro d'aide à la personne possède dans son référentiel la lecture à voix haute pour les enfants comme pour les personnes âgées. Avec les élèves du Lycée professionnel Lavoisier, un travail est mené sur leur rapport à la lecture et les enjeux, les postures, les choix du corpus, en fonction des tranches d'âge et les liens qui peuvent se tisser entre lecteurs et auditeurs.

5.3. Le bibliobus parcourt la ville de Roubaix

Le Zèbre dessert chaque semaine l'ensemble des quartiers de la ville de Roubaix. Il propose des romans pour adultes et toutes sortes de livres et de DVD pour enfants : bandes dessinées, albums pour les petits, livres sur les animaux, les travaux manuels ou les sciences, contes, dessins animés ou films...

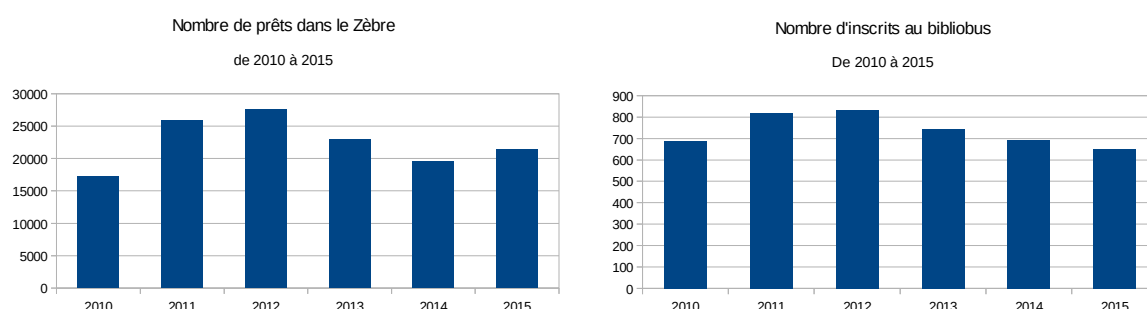
A noter :

Le Zèbre, comme la Médiathèque, est passé au système RFID en septembre 2015 : chaque document est désormais équipé d'une puce RFID.

Une hausse du nombre de prêts en 2015, un nombre d'inscrits légèrement plus faible

Après l'année 2010, qui fut l'année du renouveau du bibliobus (devenu Le Zèbre), les usagers de ce service ainsi que les prêts ont augmenté de manière significative deux années durant. Mais en 2013, l'effet de nouveauté s'étant estompé, un recul notable des statistiques de fréquentation et de prêts a été noté. En 2014, cette baisse se confirme, avec 19 500 prêts sur

l'année, contre 27 600 en 2012. En revanche, au cours de l'année 2015, on note une nouvelle augmentation, légère, du nombre de prêts (21 350). Cette hausse ne s'accompagne pas d'une hausse du nombre d'inscrits dans le Zèbre. Au cours de l'année 2014, 715 personnes se sont inscrites au Zèbre, contre 650 en 2015. Plus précisément, entre septembre et décembre 2014, on comptabilise 620 utilisateurs réels du service du bibliobus (ayant emprunté des documents), tandis qu'en septembre et décembre 2015, on en enregistre 590. Les usagers du Zèbre ne sont donc pas plus nombreux en 2015, mais ils empruntent plus de documents et viennent de manière plus régulière : entre septembre et décembre 2014, en moyenne, chaque mois, 250 emprunteurs distincts ont effectué 1500 prêts dans le bus contre une moyenne de 280 emprunteurs pour 1610 prêts par mois en 2015.



Une constante : des emprunteurs majoritairement jeunes

Fin décembre 2015, plus de 60% des emprunteurs du bus ont entre 0 et 14 ans, et les emprunts de documents « jeunesse » représentent 66% des emprunts effectués dans le Zèbre. Les usagers ayant entre 25 et 64 ans sont la deuxième catégorie la plus représentée (20% environ), viennent ensuite les + de 65 ans (près de 15%). Les 15-24 ans sont très peu présents dans le Zèbre (- de 5%).

De plus en plus de réservations retirées dans le Zèbre sont issues des collections de la Médiathèque

Entre septembre et décembre 2014, 114 réservations sont retirées dans le Zèbre, par 50 usagers distincts. Sur la même période en 2015, 330 réservations y sont retirées, par 70 usagers environ. En 2014, 62% des documents réservés sont issus du fonds de la Médiathèque, tandis qu'en 2015, ce sont près de 90% qui viennent de la Médiathèque, dont 60% de documents pour la jeunesse. Le nouveau site Internet facilite les réservations en ligne, et peut expliquer ce nouvel usage du service.

6. La valorisation du patrimoine à la Médiathèque et aux Archives

6.1. Le Pôle Patrimoine : collections, valorisation et référencement

6.1.1. Le Patrimoine et le changement

2014 et 2015 sont des années de grands changements. Comment s'inscrit le patrimoine, et avec lui son équipe, ses espaces, ses collections, dans ce tourbillon, en quoi est-il concerné, associé ?

Il l'est naturellement parce qu'une partie de ses collections, notamment les collections locales empruntables qui font le lien entre les documents conservés en magasin et les axes de conservation patrimoniale, se trouvent rassemblées au rez-de-chaussée selon les principes décrits au chapitre 1, au même titre que les périodiques²⁵.

Il l'est également parce que l'espace de valorisation qui lui était dédié depuis la mise en place des expositions Fonds de poche, au 1^{er} étage, migre au rez-de-chaussée. En effet, la rénovation et le réaménagement des espaces et des collections offrent l'occasion de parfaire la présentation de ces expositions à proximité des fonds locaux empruntables.

Il l'est encore car il retrouve dans les magasins de conservation l'aisance qui lui faisait défaut depuis plusieurs années, les collections du service « collectivités extérieures » ayant été mutées du magasin au rez-de-chaussée, lui donnant ainsi l'occasion de gagner de la place et surtout de rationaliser le rangement des collections.

Il l'est moins pour ce qui concerne son lien avec la salle d'étude qui demeure le lieu dédié pour la consultation des documents patrimoniaux.

Bref, malgré sa discrétion, le patrimoine ne reste pas à l'écart des transformations et prend sa part dans les changements, déménagements et réaménagements divers.

²⁵ Se référer au 1.1. de ce rapport, p. 6

6.1.2. Du nouveau dans les collections

Des acquisitions et une avalanche de dons

Les collections s'enrichissent en particulier en 2014 d'une documentation variée sur le thème de la Première Guerre mondiale. Depuis plusieurs années, on se prépare à célébrer le centenaire, ces acquisitions ne sont donc pas une initiative nouvelle, cependant le rythme s'accélère à travers des achats, par exemple un ouvrage de 1917 illustré par Georges Meunier donne la vision d'une jeune poilu sur le conflit (*Jusqu'au bout : images de guerre par un jeune poilu de la classe 1927*.- édité chez Delagrave), complété par un dictionnaire humoristique et philosophique du langage des soldats par François Déchelette paru en 1918 (*L'argot des poilus*.- édité chez Jouve) et l'incontournable encyclopédie du Lieutenant-Colonel Rousset en 6 volumes (*Panorama de la guerre*.- édité chez Taillandier).

Mais encore des dons qui sont accueillis avec émotion et reconnaissance. Particulièrement lorsqu'il s'agit de « journaux intimes » comme ceux offerts par la petite-fille de Marthe Forceville, une jeune Roubaisienne de 18 ans au début de la guerre, résidant rue de la Fosse aux Chênes et qui va tenir son journal de 1915 à 1918. Ou encore des correspondances, plus émouvantes encore, car les lettres qu'elles décèlent nous dévoilent pudiquement l'intimité d'un époux au front et de son épouse restée à l'arrière, comme l'ensemble de près de 1600 lettres échangées entre Jacques et Marie-Josèphe Boussac entre 1914 et 1919, déposées puis données à la Médiathèque avec espoir et retenue. Retenue car le don signifie s'en dessaisir, espoir car il est la garantie de la préservation et de la transmission. La confiance du donateur est d'ailleurs récompensée par la lecture mise en scène de quelques-unes de ces lettres par un groupe de bibliothécaires à l'occasion de la première Nuit des bibliothèques²⁶. Spectacle auquel assiste, émue, toute la famille du donateur et notamment la dernière fille du couple Boussac.

Cette avalanche de dons motive finalement l'organisation d'une cérémonie de remerciements des donateurs, le samedi suivant les Journées du patrimoine 2015. La presse présente évoque « les trésors remarquables confiés à la Médiathèque »²⁷. Les donatrices et le donateur – Bernard Grelle, directeur de la Médiathèque de 1980 à 2003, lequel a initié cette tradition des dons, confient les souvenirs que leur évoque chaque document. Un beau moment de partage.

²⁶ Cf 4.1.3. de ce rapport, p. 44

²⁷ Article paru dans Nord Eclair, le 25 septembre 2015

L'enrichissement des axes de conservation

Les thématiques des axes de conservation ne sont pas oubliées pour autant : le fonds mode et textiles se voit augmenté de différentes brochures sur la mode et la vente de tissus, par exemple cet ensemble de 47 planches de mode masculine entre 1957 et 1961 ou encore ce recueil relatif à l'Industrie des couvertures de coton en Belgique en 1940.

L'achat du titre *Mon journal: recueil hebdomadaire pour les enfants* permet de compléter le fonds des périodiques anciens. Des images de la marque de chocolat « Poulain » et du magasin « Le bon marché » sont également acquises pour une future mise en ligne sur la Bn-R.

6.1.3. Et le référencement de ces « trésors » ?

Le référencement de ces documents se poursuit sans relâche. Posément et de manière détaillée pour les acquisitions « ordinaires », livres, périodiques ou encore documents iconographiques ... Avec une plus grande hâte quand le Ministère de la Culture somme la Médiathèque d'achever la rédaction et de publier l'inventaire d'un fonds dont il a financé la description en 2013 dans le cadre du dispositif "Appel à projets national Patrimoine écrit": le fonds Jean Piat.

Ce fonds composé des archives professionnelles de l'historien Jean Piat, arrivé par voie de don au début des années 2000, fait l'objet d'un pré-classement par l'ancien directeur de la Médiathèque. Ce classement est repris après une longue pause, puis transcrit informatiquement pour donner lieu à un inventaire détaillé, lequel peut ensuite être publié sur le site de la Bibliothèque numérique. Ce fonds composite reflète les multiples facettes et activités de son producteur.

Enfin, le travail de recensement des documents appartenant à la ville et déposés à l'ENSAIT²⁸ en 1890 suit son cours. Dispersés entre le Musée et ses réserves, la Médiathèque et la bibliothèque de l'ENSAIT, leur recherche s'apparente véritablement à une enquête policière. Dans le rôle des enquêteurs de terrain, des stagiaires en Licence professionnelle « documentation ». L'enquête est proche de son but.

Quant à ceux restitués en 1995 à la Médiathèque et dont l'inventaire n'était pas achevé en raison de leur mauvais état ou pour lesquels l'intégralité de la série n'a pas pu être retrouvée, ils sont en cours de traitement et peuvent déjà (ou pourront bientôt) être consultés en salle d'étude.

²⁸ École Nationale Supérieure des Arts et Industries Textiles

6.1.4. Du côté de la valorisation

Les Expositions Fonds de Poche de l'année 2014 :



- Avant la guerre
- Complètement tamponnés
- Roubaix : avant / après
- 1914, l'entrée en guerre à Roubaix
- Intemporelle... la dentelle

La mode d'avant-guerre

Les Expositions Fonds de Poche de l'année 2015 :



- L'amour au top 50
- Saisir la lumière : les techniques photographiques
- Victor Vaissier, prince des savons, roi de la réclame
- Transformations d'une médiathèque

La médiathèque de Roubaix en 1959

En septembre 2015, le Fonds de poche intègre son nouvel espace d'exposition au RDC, tout légitimement dans l'espace dédié à la région. La première exposition ne peut pas ne pas avoir pour thème le bâtiment lui-même, les travaux réalisés et proposer des visites guidées lors des journées du patrimoine : bref, « Un tout en un ».

Outre le travail évoqué ci-dessus, le Pôle Patrimoine a également consacré, comme chaque année, beaucoup d'énergie à l'alimentation de la Bibliothèque numérique de Roubaix, qui s'étoffe d'année en année et s'apprête à connaître une refonte.

6.2. En ligne, la valorisation du patrimoine roubaisien

6.2.1. La Bn-R franchit de nouveaux paliers

Le comique de répétition est de mise puisque le paragraphe introductif du rapport annuel 2013 introduisait ainsi la Bn-R : « Encore un congé maternité pour la coordinatrice de la bibliothèque numérique en 2013, ce qui n'a pas empêché de nombreux dossiers d'avancer : mais comment font-ils ? » Et voilà la coordinatrice de la Bn-R à nouveau enceinte en 2015... A croire que cela lui plaît !

Donc cette (dernière) fois, encore merci aux bonnes volontés qui y croient :

- celle d'Anne-Françoise qui, après avoir travaillé d'arrache pied sur des fonds ardu (Van der Meersch puis Diligent) ou des corpus volumineux (la correspondance Boussac) a décidé de partir en retraite anticipée pour prendre le temps de souffler et de vivre.
- celle de Charlotte, qui a accompagné l'équipe pendant ces deux ans avec ferveur et qui attend avec impatience de voir « son » projet aboutir tant elle y a mis de cœur, d'enthousiasme et d'énergie. La Médiathèque lui souhaite bon vent dans sa vie professionnelle !
- et tous les autres, qui sont encore là, qui tissent des liens au quotidien et seront de plus en plus sollicités pour « réseauter » dans les années à venir.

La bibliothèque numérique devient multi-média

C'était prévu au cahier des charges initial mais il aura fallu attendre 2014 pour que la Bn-R qui avance doucement vers l'âge de raison devienne multimédia, c'est-à-dire qu'elle intègre les fichiers sons et les vidéos. Une première expérience intéressante qui montre les difficultés de l'exercice et permet de préciser la demande dans le cadre de la réflexion de la nouvelle version de la bibliothèque numérique de Roubaix... à paraître en 2016.

Du son

Les opérations de numérisation des années précédentes ont permis de sélectionner, pour les numériser, 200 disques vinyles et 78 tours issus du fonds local et régional sonore de la Médiathèque. Leur mise en ligne sur la Bn-R

permet à certains sons d'accordéon ou autre carnaval de sortir des réserves pour être (enfin) entendus de tous. Ce sont les premiers sons à être publiés sur la Bn-R.

Ce module d'écoute permet également d'intégrer les cartes postales sonores réalisées dans le cadre du projet Vues d'ici#2 coordonné par l'association « Autour des Rythmes Actuels » (ARA). Prises de sons et productions plastiques permettent aux habitants de plusieurs générations de restituer leur perception du quartier. Une démarche participative dont les réalisations finales sont rendues aux participants mais dont la trace reste en ligne, en partie grâce aux qualités de photographe d'un collègue. La mémoire vivante des Roubaisiens est appréhendable.

De la vidéo

En terme de collecte de mémoire, le projet « Paroles textiles », mené par la Manufacture des Flandres conduit à la réalisation de vidéo montages thématiques autour de sept questions dont « le premier jour de travail », « la vocation », « les conditions de travail ». Visibles dans la nouvelle version du musée inaugurée en février 2015, l'intégralité des entretiens filmés est accessible sur la Bn-R.

Une exposition virtuelle

2014 est l'année de l'exposition virtuelle « 80/90/00 : trente ans de grands travaux à Roubaix ». Cette exposition virtuelle s'articule avec l'exposition « Grands travaux à Roubaix (1980-2010) »²⁹, proposée par le service Ville d'art et d'histoire de la Ville de Roubaix et consacrée au thème des transformations urbaines à l'échelle de la ville entière. Dans ce cadre, les Archives et le service patrimoine de la Médiathèque valorisent le centre ville de Roubaix ces trente dernières années. Plusieurs points font l'originalité de ce projet :

Ses contenus :

- un film introductif³⁰ condensé de 1'30 évoque, par la superposition de documents, cinq siècles d'histoire.
- des documents récents issus des services de la Ville de Roubaix donnent à voir l'histoire de Roubaix depuis les années 1980.
- des témoignages écrits et sonores réalisés dans le cadre de projets éducatifs ou dans le cadre d'entretiens avec des passionnés de l'histoire roubaisienne célèbrent le cœur de Ville.

²⁹Cette exposition a eu lieu dans les murs de l'espace Ville-Patrimoine (à la Condition Publique de Roubaix), du 18 avril au 6 juillet 2014

³⁰ A consulter à l'adresse suivante : <http://grandstravauxroubaix.bn-r.fr/#map>

- des éléments créatifs réalisés par le prestataire offrent la possibilité de se projeter en 2040.

Sa double approche :

- une entrée scientifique pour s'informer très sérieusement.
- une entrée ludique pour apprendre en s'amusant. Le concept du jeu est poussé à son maximum. Il permet à l'internaute de répondre à un quiz et ainsi, de gravir les échelons dans la connaissance du centre ville. *Mini roubain* au commencement, il peut devenir fan de patrimoine puis *architecte en chef*, *super-urbaniste* voire, pour les meilleurs, *city creator* !

Ses accès :

- le premier, pensé pour les supports mobiles donne le loisir de découvrir l'histoire des lieux clés du centre ville tout en se baladant
- le second, sur ordinateur, accorde le droit de se concentrer, depuis chez soi, sur cette Ville en mouvement constant.

Une expérience à vivre ou à revivre sur la Bibliothèque numérique de Roubaix³¹ !

1914-1918 : la commémoration du centenaire invite à la mise en ligne

Vient ensuite la fin du traitement du don de Monsieur Voix qui nous a confié les quelques 1600 lettres de Jacques et Marie-Josèphe Boussac, époux séparés pendant la Première Guerre mondiale. La numérisation et la mise en ligne de l'intégralité de la correspondance donne de la visibilité à ce fonds qui a touché les bibliothécaires³². A ce jour, courriers et prestation vocale et musicale sont accessibles en ligne.

Comme Georges Voix, ils sont quatre autres Roubaisiens à confier à la Médiathèque les documents de leurs aïeux évoquant le quotidien de la guerre, permettant de croiser les regards : Paul Destombes, Madeleine Ducarin et Marthe Forceville, qui ont respectivement 64, 20 et 18 ans lorsque la guerre éclate à Roubaix, et Edouard François, soldat mobilisé qui raconte le front.

Enfin, montrer la guerre est l'occasion d'enrichir le site de quelques plaques de verre et d'une très belle collection d'affiches de guerre issues des archives municipales.

L'intégration de corpus de volumineux issus d'horizons divers

Un deuxième versement des documents de l'association Les Amis de la Lainière et du Textile est intégré, des documents venus des Etats- Unis, déposés par Donald Nielsen, descendant d'Elise Turpyn qui s'installe aux

³¹ Pour se rendre sur la Bibliothèque numérique de Roubaix : <http://www.bn-r.fr/>

³² Cf 4.1.3., « Un laboratoire bouillonnant d'idées et de projets », p. 44

Etats-Unis et entretient une correspondance avec son frère resté à Roubaix. Il évoque notamment la Seconde Guerre mondiale, des textes de chansons issues des collections de la Médiathèque, des photographies de la Médiathèque et des photographies d'objets issues de la belle collection Vaissier du Musée La Piscine ainsi que des archives du service communication de la Ville, 20 mètres linéaires des archives de travail de l'écrivain et journaliste roubaisien Jean Piat mais aussi des centaines de milliers de pages de presse locale, 7 titres en intégralité, accessibles avec la possibilité de rechercher dans le texte des journaux par le biais d'une interface spécifique. Cet outil sera visible depuis le portail national de signalement de la presse locale ancienne en préparation à la Bibliothèque nationale de France pour 2016.



6.2.2. Et les chantiers quotidiens de la Bn-R ?

2015, c'est également l'aboutissement de quelques chantiers pluri-annuels, nés pour certains d'entre eux alors que la Bn-R n'était qu'une toute petite fille.

La collection de cartes postales est intégralement en ligne !

Heureusement que les acquisitions des dernières années permettent de continuer à enrichir ce réservoir. C'est l'occasion également d'établir une cartographie des monuments roubaisiens absents de notre base. La collection particulière du patient Monsieur T. est complètement visible : à quand le prochain prêt numérique ?

Ces mises en ligne émeuvent, suscitent de nombreuses réactions et entraînent des demandes de reproductions. Mais les fichiers, conservés en

haute définition se multiplient, ils sont plus d'un million aujourd'hui et occupent plus de 14To d'espace disque. Il était grand temps de se retrouver les manches pour mettre de l'ordre dans tout cela.

Formaliser une procédure de conservation raisonnée

En 2013 déjà, un incident de serveur avait alertés sur l'urgence de dupliquer nos données. En lien avec la DSI, la Ville avait fait l'acquisition d'un serveur sur lequel les documents patrimoniaux numérisés sont versés... Restait à faire le point sur l'exhaustivité de l'existant, s'assurer que chaque exemple existe à deux endroits. 2014 est l'année de la description, de l'inventaire, de la mise à plat, de la copie et de la rédaction d'une marche à suivre précise pour essayer de donner de l'accès et de la compréhension à l'existant.

Ces nombreux projets, partenariats, incitent à initier la refonte de la désormais « vieille dame ». La Bn-R a bientôt 8 ans, une éternité dans le monde du web. Dans le cadre du label Bibliothèque numérique de référence, obtenu en partie grâce aux chemins qu'elle a ouverts, il serait dommage de ne pas s'en préoccuper.

Depuis ses débuts, la Bibliothèque numérique gagne en visibilité et en consultation.

Entre 2014 et 2015, on note :

+ 12% de visites

+ 11% durée moyenne d'une visite

6.2.3. Et pour demain ? Le projet de refonte la Bn-R

Un premier travail de veille permet de constater que la Bn-R dans sa version actuelle n'est pas si obsolète. Un deuxième travail montre que les constats faits à Roubaix sur les usages sont représentatifs de l'utilisation des bibliothèques numériques patrimoniales dans leur globalité. Enfin, l'expérience des bibliothécaires montre que :

- la Bn-R est un élément du web parmi d'autres pour trouver de l'information et des documents sur Internet
- les utilisateurs sont en attente de plus de souplesse pour faciliter l'intégration de leurs propres contenus (modules collaboratifs)
- le moteur de recherche parcellise les recherches, il fait trop de silence alors qu'en 2015 les internautes ont l'habitude de gérer le bruit documentaire

- Le zoom, obsolète, est contre intuitif

L'équipe de la bibliothèque numérique s'empare de ces différents constats pour rédiger un cahier des charges aux objectifs suivants :

- Faciliter l'accès à l'histoire et à la mémoire roubaisienne issues de la Bn-R et d'autres bases de données par le biais du moissonnage, du référencement,
- Augmenter l'intégration dossiers thématiques qui éclairent et font parler les documents (fonds de poche numériques, ateliers mémoires),
- Optimiser l'appropriation des contenus par les internautes
- Proposer de nouveaux services permettant l'appropriation des contenus par les internautes :
 - Possibilité de partager sur les réseaux sociaux
 - Création d'un espace personnel
 - Possibilité de proposer des commentaires
 - Correction collaborative d'OCR
 - Indexation collaborative
 - Dépôt de contenus
- Faire du site un outil de la mobilité
- Proposer un service à distance de qualité
- Mise en place d'un service de question-réponse en direct ou en différé

C'est un programme ambitieux qui doit voir le jour fin 2016 avant de mettre en place, en mode projet, l'animation de plusieurs communautés en charge d'animer le site avec une équipe revue. Un nouveau challenge.

6.3. Le service des Archives œuvre pour la valorisation patrimoniale

Le service des Archives municipales de la ville de Roubaix

Il constitue le pôle « Archives » de l'établissement La Grand-Plage. Ce service est situé à l'Hôtel de ville.

Il s'adresse à deux types de publics :

- une mission à destination des services municipaux : aide et conseil à la gestion des documents, collecte des archives définitives
- une mission à destination du public extérieur : communication et valorisation des archives.

6.3.1. Améliorer la gestion des documents d'archives

Dans le cadre de la mission à destination des services municipaux, de nombreux services sont accompagnés afin de mieux sélectionner les archives à conserver et de mieux les collecter. De grosses opérations d'évaluation des documents aboutissent à la libération d'espaces de stockage dans les locaux des Archives. De même, dans les services, le même type d'opérations permet l'élimination d'une masse importante de documents devenus inutiles et l'entrée aux Archives de documents d'importance sur l'histoire de la Ville. La clarification des procédures de collecte et d'élimination des archives est un important chantier en cours, handicapé en partie par le manque de stockage disponible aux Archives.

L'effort considérable réalisé ces dernières années en terme de classement et de description informatisée des fonds d'archives commence à porter ses fruits. En 2015, 23 168 notices sont entrées dans le logiciel de gestion des archives permettant des recherches plus aisées pour le compte des services ou du public.

6.3.2. Accueillir les publics et faciliter l'accès aux documents

En 2014, en dehors des services internes à la mairie, 313 lecteurs ont été accueillis et ont pu consulter 3406 documents en salle de lecture des archives (ouverture 18 heures/semaine) ; en 2015, 304 lecteurs ont consulté 4500 documents. Par ailleurs, le service a répondu à 1346 demandes de recherches par correspondance en 2014 et 1370 en 2015.

La consultation des documents d'archives est également possible à distance et se développe sur la Bibliothèque numérique de Roubaix : au 31/12/2015, 25 167 images provenant de la numérisation des fonds d'archives sont en ligne. Sur place, aux Archives et à la Médiathèque, ce sont 39 010 images qui sont accessibles à partir de ce même site (certaines images, pour des questions légales ne sont consultables qu'en local et non sur Internet).

6.3.3. S'associer pour valoriser les documents patrimoniaux

Au cours des dernières années, les Archives et le pôle Patrimoine de la Médiathèque se sont associés lors des Journées du Patrimoine pour une présentation de documents et des visites guidées dans les deux espaces. Ces visites attirent un nombre restreint de personnes (autour de 25) mais on peut noter un intérêt important pour ces présentations au grand public.



Un travail de réflexion doit être mené dans les années à venir pour développer de nouvelles formes de visites ou de valorisation à destination du grand public.

Présentation de documents « Le site de la médiathèque de Roubaix à travers les âges » lors des Journées du Patrimoine 2015.

Par exemple, le service s'associe au pôle Jeunesse de la Médiathèque lors des Journées du Patrimoine Juniors en 2015 « *Les petits pouces : jeux de doigts et autres enfantines* » en proposant, comme un clin d'œil sur le passé, une sélection de photographies des années 1970.

Cette recherche dans les fonds photographiques est aujourd'hui rendue possible grâce à un travail de description portant sur plus de 3500 photographies du début du XX siècle à nos jours.

De même, l'exploration des fonds iconographiques permet le prêt et/ou la numérisation de documents auprès d'autres partenaires comme les Archives nationales du Monde du Travail (exposition sur le cheval), la SNCF (exposition sur les gares)...



*De 1970 à 2015, des adultes, des enfants, des enfantines...
Photo Archives municipales, 1970 (3 Fi 1913).*



Enfin, le service continue sa politique d'accueil du public scolaire, lors de séances découverte des archives ou d'ateliers pédagogiques autour de la guerre 1914-1918. 53 jeunes (primaires et étudiants) ont été accueillis en 2014, 75 en 2015. A l'avenir, d'autres ateliers pourront être proposés aux scolaires : la fête à Roubaix, l'école et la citoyenneté...

Mars 2016 – Accueil de la classe de CM2 de l'école Anatole France de Roubaix. Autour de l'atelier « Les civils pendant la Première Guerre mondiale à Roubaix ».

Les années 2014-2015 sont marquées par une avancée considérable dans la connaissance des fonds conservés. La mise à disposition des archives, la visibilité du service auprès des services de la Ville, du public scolaire ou d'un public d'experts ou d'amateurs s'intensifie. Néanmoins, de nombreux fonds ne sont pas communiqués en raison de descriptions trop hasardeuses. De même, de nombreux documents produits par les services municipaux ces 40 dernières années n'ont toujours pas été collectés.

Malgré des difficultés de fonctionnement toujours prégnantes (personnel insuffisant, locaux saturés, conditions de conservation des documents dommageables), le service des Archives assure, encore et toujours, ses missions de collecte, classement, conservation et communication !

7. Projets en cours et au long cours : parfaire la cohérence d'un service neuf

7.1. La refonte de l'organigramme

Validé en 2010, l'organigramme de la Médiathèque a vécu. Sa refonte est induite par les transformations mises en œuvre dans l'organisation de notre équipement décrites dans le présent rapport. En effet, nous avons mis toute notre énergie en 2015 à engager prioritairement les changements relatifs à la réouverture dans les meilleures conditions (chantier accueil, horaires élargis, organisation du travail, nouvelle cartographie documentaire...), cependant il faut admettre que le « back office » a été quelque peu négligé et l'organisation actuelle telle que figurant sur l'organigramme de 2010 n'a plus tout son sens. De plus, le départ en juillet 2014 de la responsable du pôle adultes et de la politique documentaire à la Bibliothèque nationale de France, le statut intermédiaire dans lequel elle se trouvait, un détachement qui ne permettait pas d'envisager son remplacement, l'obligation de poursuivre ce qu'elle avait engagé notamment sur le chantier Cartodoc nous ont obligé à prendre en compte ces transformations au quotidien sans les graver dans le marbre ni les faire acter en Comité technique, au détriment d'une juste compréhension du positionnement de chacun dans l'organisation en mutation.

Il est donc plus que temps, une fois passées l'euphorie de la réouverture et la prise en compte des premiers effets de la réorganisation, de remettre l'ouvrage sur le métier. La refonte de l'organigramme et la définition de nouvelles missions redistribuées entre les anciens et nouveaux collaborateurs, s'appuieront donc sur les lignes directrices du projet d'établissement en lien avec certains des axes de la politique culturelle de la ville définis par l' élu à la culture, notamment le numérique comme outil de démocratisation culturelle ou encore la priorité aux jeunes publics (0-25 ans). Seront également pris en compte des objectifs sur lesquels construire notre programme d'actions futur, que l'on pourrait résumer par l'augmentation du rayonnement de la Médiathèque dans et surtout hors les murs. La réorganisation s'emploiera enfin à régler un certain nombre de difficultés parmi lesquelles : un circuit interne du document inefficace, le poids inégal des équipes, une meilleure circulation de l'information... et à faciliter la mise en œuvre de quelques chantiers comme la mise en place d'un outil destiné à relever efficacement les indicateurs d'activité afin d'en permettre une lecture simple et en tirer les éléments d'analyse prospective, l'ancrage de la culture numérique dans notre ADN de bibliothécaire, le renforcement des actions liées à la qualité de l'accueil au sens large... Voilà quelles seront les motivations principales qui sous tendront la refonte de l'organigramme en 2016.

7.2. Nouvelles équipes, nouveaux bureaux... bientôt !

Si les services mis en place au rez-de-chaussée à la réouverture (orientation, inscription, médiation) constituent une préfiguration des nouveaux périmètres d'équipe, ces chantiers sont également la conséquence du grand chambardement qu'a connu notre Médiathèque en 2015. La réaffectation des équipes, ou plutôt, la redéfinition des périmètres d'activités de certains collègues (essentiellement ceux qui œuvraient précédemment dans les pôles « disparus » adultes et audio-visuel) sont liées avec le sujet qui précède, un nouvel organigramme, et le réaménagement des bureaux en découle nécessairement.

Il est justifié par le rapprochement entre les collections déménagées et les équipes qui en ont la charge et il s'appuiera sur les principes suivants : redéfinir les périmètres d'équipes plus efficacement de manière à ce que chacun se trouve rattaché à une équipe dédiée découlant de la nouvelle organisation et s'appuyer sur les envies, les compétences de chacun ou à défaut les cultiver. Ainsi, par exemple, chaque responsable documentaire pourra s'appuyer sur une équipe d'agents définis et dimensionnée en fonction du volume documentaire concerné, et ce en amont (participation aux acquisitions, réception, équipement) jusqu'en aval (mise en circulation, valorisation et médiation). Il s'agira de reproduire plus ou moins un type d'organisation qui fonctionne déjà efficacement pour l'équipe jeunesse ou patrimoine...

Une fois ces périmètres d'équipe stabilisés, la redistribution des bureaux interne devra prendre en compte la proximité des collections ce qui entraînera quelques déménagements importants en interne. A suivre...

7.3. Evaluer, évaluer et encore évaluer...

L'année 2016 sera placée sous le signe de l'évaluation ! Il conviendra en premier lieu d'évaluer l'impact sur les usages et sur les usagers de la Médiathèque « nouvelle version » ou version Grand-Plage. La Grand-Plage connaît-elle un regain de fréquentation ? Comment ses usagers – nouveaux et anciens – appréhendent-ils ses nouveaux services, sa nouvelle organisation, horaire, documentaire, numérique... Les indicateurs d'emprunt, d'inscription, de fréquentation sont-ils au rendez-vous ?

Au-delà de cette évaluation tournée « usagers », il sera également utile de vérifier l'impact sur l'organisation professionnelle et personnelle des agents, des nouveaux horaires d'ouverture. Car en effet 9 heures supplémentaires d'ouverture hebdomadaire représentent une indéniable plus value pour les usagers, qui n'est pas sans effet sur l'organisation du travail. Cette évaluation sera d'ailleurs étudiée de près par le « comité de suivi des nouvelles

organisations », émanation du CHSCT du 11 juillet 2015, lequel s'est engagé à suivre attentivement la mise en œuvre de ces changements et ses conséquences, afin d'y apporter le cas échéant des améliorations.

Il conviendra de systématiser le recueil de ces indicateurs afin d'en permettre une lecture aisée et d'en tirer les leçons utiles.

7.4. Label Bibliothèque Numérique de Référence, saison 2

La réouverture du rez-de-chaussée, le lancement du portail, l'extension des horaires d'ouverture et la mise en place des nouveaux services ont marqué l'achèvement du dispositif « Bibliothèque numérique de référence » fin 2015. Les engagements du programme Bibliothèque numérique de référence (BNR) ont pratiquement été entièrement respectés.

Seule la nouvelle version de la bibliothèque numérique n'a pu voir le jour en temps et en heure, pour des raisons qui ne relèvent pas de la responsabilité de la Médiathèque – les deux chefs de projet successifs se sont littéralement épuisés sur ce dossier – mais de celle du prestataire lequel n'avait pas mesuré l'ambition du programme, était déjà lié à la Médiathèque sur le projet portail et venait de se faire racheter par une autre entreprise. Bref autant de raisons qui expliquent le retard pris par ce projet qui l'espère-t-on aboutira fin 2016.

Reste que les raisons de se réjouir sont grandes car malgré quelques incertitudes, le programme a été intégralement réalisé, dans les délais et sans dépassement de budget. Cela vaut bien une récompense ! Justement, la possibilité de prolonger le dispositif aux « bibliothèques méritantes » est suggérée par le responsable du bureau de la lecture publique au Service du livre et de la lecture dépendant du Ministère de la culture et de la communication, Thierry Claerr, le même qui, quelques années auparavant, a validé avec le Conseiller pour le livre et la lecture du Nord-Pas-de Calais, les grandes lignes de BNR1.

Qu'à cela ne tienne, la Médiathèque ne manque pas d'imagination et pour éviter le BNR blues, va s'employer à imaginer une suite à BNR1, BNR 2 en somme. Les éléments principaux de la saison 2 s'appuieront sur l'évaluation de la saison 1 (quelles réussites ? quels points d'amélioration ?) et sur un programme assurément moins ambitieux financièrement mais tout autant, voire plus, en matière d'offre de services, de contenus et d'accès au numérique pour tous. Programme qu'il conviendra bien entendu de faire valider par les mêmes pour la même durée...