2016, année de la mise en eau de La Grand-Plage 3

1. Derniers et précieux ajustements pour un projet abouti 5
1.1. La conception du nouvel organigramme et sa mise en place 5
1.1.1. Imaginer et concevoir un nouvel organigramme 5
1.1.2. La création de nouveaux pôles 6
1.1.3. Déménagement des bureaux 9
1.2. La formation des agents 10
1.3. La suite : le travail sur LBNR 2 11
1.5. Le prix « Coup de coeur » de Livres Hebdo 13

2. Après de tels changements, qu'est devenue la médiathèque de Roubaix ? 15
2.1. Portrait de la Grand-Plage en mouvement : services, collections, usages 15
2.1.1. L'année 2016 en chiffres 15
2.1.2. Qui sont les inscrits ? 17
2.1.3. Quels sont les usages des inscrits ? 17
2.1.4. Quels usages des collections ? 21
2.2. Du connu et de l'inédit pour l'action culturelle 24
2.2.1. De nouveaux projets, de nouvelles formes 24
2.2.2. Une année bien rythmée - Impulser et suivre le tempo 26

3. Qu'en est-il des services extérieurs de La Grand-Plage ? 28
3.1. Le Zèbre : analyses des publics et de leurs usages 28
3.1.1. Fréquentation du Zèbre 28
3.1.2. Circulation des publics Zèbre / Centrale 28
3.1.3. Attractivité du service et fidélité 29
3.1.4. Eléments de conclusion et de prospective 29
3.2. L'action éducative à la rencontre des publics 30
3.2.1. Enchanter le monde, tisser des liens, créer des rencontres 30
3.2.2. Apprendre à jouer ensemble et à lire, toujours et toujours mieux 31
3.2.3. Explorer de nouvelles formes, diffuser le savoir et le savoir-faire 32
3.3. De nouvelles démarches et missions pour le service Collectivités 33

4. Comment adapter les services aux usages réels, comment affiner le modèle ? . 35
4.1. Poursuivre la mise en valeur des collections 35
4.1.1. Des espaces plus cohérents, plus ouverts 35
4.1.2. Une large part au numérique 35
4.2. Répondre à une demande et à des besoins 36
4.2.1. Un écrivain public à la Grand-Plage 37
4.2.2. Un travail avec Pôle Emploi 37
4.2.3. La MIE et la Médiathèque 38
4.2.4. Sur le portail, une page Emploi 38
4.3. Vers une stratégie de communication web 38
4.3.1. Créer de la proximité : la page Facebook 39
4.3.2. Assumer le parti pris : la newsletter 39
4.3. La Médiathèque, un lieu « ouvert à tous » 40
4.2.1. La cohabitation des publics en question 40
4.2.2. Notre métier : à réinterroger, à redéfinir 41
4.3. En interne, poursuivre la réflexion sur les plannings de service public 42

5. Valoriser le patrimoine **45**
5.1. Le Pôle patrimoine et le travail sur la Bn-R 45
5.1.1. Enrichissement des fonds 45
5.1.2. Mise à disposition 45
5.1.3. Valorisation 46
5.1.4. La nouvelle bibliothèque numérique de Roubaix, une sortie retardée 47
5.1.5. ... Mais qui vaudra la peine d'avoir attendu ! 47
5.2. Les Archives : collecte, préservation et mise à disposition du patrimoine documentaire roubaisien 48
5.2.1. Une meilleure description des documents pour un meilleur accès à l'information 48
5.2.2. Répondre à la demande de médiation 49
5.2.3. La relocalisation des archives en question : mieux conserver la mémoire de la ville et réenvisager l'accueil du public 50

Annexes **52**
Annexe 1. La Charte d'accueil 52
Annexe 2. Prix Livres Hebdo : l'accueil 55
Annexe 3. Prix Livres Hebdo : l'animation 58
Annexe 4. Prix Livres Hebdo : l'innovation 63
Annexe 5. Prix Livres Hebdo : l'espace intérieur 69

2016, année de la mise en eau de La Grand-Plage

En 2016, le Rapport annuel de la Médiathèque reprend justement son rythme … annuel. Il sera question dans cette livraison de la « mise en eau » de La Grand-Plage.

Après les quelques semaines d'euphorie qui ont suivi la réouverture en septembre 2015, les publics comme les équipes de la Médiathèque ont trouvé leurs marques. Non parfois sans difficultés. Ainsi, rapidement, La Grand-Plage enregistre une fréquentation assidue de jeunes gens qui trouvent dans ses lieux ce qui leur manque peut être ailleurs en centre ville ? Des espaces accueillants, des mobiliers en nombre et confortables, des coins et des recoins pour jouer, se cacher, s'isoler, faire suer les bibliothécaires et parfois aussi pour lire ou travailler tranquillement. La cohabitation n'est pas toujours tranquille mais une fois le phénomène pris en compte, l'équipe de la Grand-Plage s'est employée à le comprendre et à en gérer sereinement les effets. Une tâche au long cours, sans doute !

La Grand-Plage devient également en 2016 le rendez-vous de personnes (usager ou non) en demande d'accompagnement pour des démarches administratives diverses – une inscription à Pôle emploi, de l'aide dans la rédaction d'un CV ou dans la création d'une adresse mail… Des usages somme toute légitimes, mais qui nous obligent une fois encore à repenser nos fondamentaux. Jusqu'où doivent s'impliquer les bibliothécaires dans l'accompagnement de ce type de demande ? Cette question fait l'objet en 2016 de nombreux débats internes, débats parfois houleux, qui ont le mérite de nous faire participer à l'évolution de notre métier. Et la situation nous donne l'occasion de proposer une nouvelle gamme de services pour ces publics.

La Grand-Plage, c'est surtout l'histoire d'une belle réussite. Réussite confirmée par les indicateurs de fréquentation et d'usages, par une programmation culturelle de qualité, par une offre de services en dehors de ses murs dont la qualité ne se dément pas, par le génie de ses pôles plus secrets, le patrimoine et les archives dont la capacité à rester dans le vent solidement amarrés au navire amiral n'est plus à prouver, par le talent (parfois contesté, surtout en matière de gestion de planning) de son pôle administratif, par la richesse de ses collections documentaires et enfin par la capacité à se réinventer, à s'adapter et à prendre la vague…
Alors, pour vous en convaincre, lisez sans tarder le journal de bord de la Grand-Plage pour l'année 2016 !

Bonne lecture et bon vent…

1. Derniers et précieux ajustements pour un projet abouti

1.1. La conception du nouvel organigramme et sa mise en place

1.1.1. Imaginer et concevoir un nouvel organigramme

Annoncée dans les projets en cours et au long cours du précédent rapport d'activités[1], la refonte de l'organigramme réalisée en 2016 permet d'acter les transformations induites par la rénovation de l'équipement…
L'extension des horaires d'ouverture et par là même la réorganisation des conditions et du temps de travail des personnels, la mise en œuvre d'une démarche de qualification de l'accueil des publics, la réorganisation documentaire et la nouvelle offre de services, constituent autant de changements qui ne sont pas sans conséquence sur la nature des tâches confiées aux membres du personnel et sur leur affectation au public. Ces changements ont été engagés et expérimentés dès la réouverture de 2015 et découlent de la formalisation de fiches de fonction résumant les principales missions exercées par les agents pendant leurs plages de permanence au public.
Le nouvel organigramme doit donc prendre en compte ces évolutions à inscrire dans le fonctionnement courant ainsi que les objectifs fixés par la tutelle pour la médiathèque en matière de démocratisation culturelle, de mixité sociale et d'accès à l'information, aux médias, au numérique, et pour redéfinir les différents pôles et le poids des équipes respectives.
Il s'agit également en creux de dessiner les contours de deux postes à pourvoir dans l'équipe de direction, un poste vacant suite à un détachement et un souhait de mobilité interne.
Après une longue période de maturation (septembre 2015 – juillet 2016), le nouvel organigramme validé par le Comité technique en septembre 2016 se caractérise donc par la création de trois nouveaux pôles : le Pool-P[2], le LAC[3] et le pôle Société, sciences et numérique qui rejette l'idée d'être réduit à un sigle ; l'éclatement des anciens pôles Adultes et Audiovisuel et projets numériques et quelques changements à la marge.

[1] Se référer au rapport d'activité 2015-2016, p. 70
[2] Pôle Services aux publics ou Pool-P[ublics] ou encore le Poulpe, pour filer la métaphore aquatique…
[3] Pôle Loisirs, arts et culture, le LAC, même chose…

1.1.2. La création de nouveaux pôles

S'éloignant de l'organisation documentaire « historique » de la Médiathèque[4], la logique de redistribution multi supports des documents dans les espaces impacte particulièrement les équipes des pôles Adultes et Audiovisuel & Projets numériques.

L'éclatement et la spécialisation des collections et des services nécessitent de définir de nouveaux périmètres d'équipes en fonction des missions et des compétences de chacun. Périmètres plus restreints, rapprochant les agents de leurs encadrants de manière à renforcer leurs compétences, à qualifier leur service en matière de médiation et de valorisation notamment et à apporter un renouveau dans leur mission. Ainsi, certains personnels de ces deux pôles sont redéployés sur les différents pôles évoqués ci-après, en fonction de leurs souhaits, de leurs compétences mais aussi des nouvelles missions qui leur sont confiées, relatives au projet de qualification de l'accueil.

Le pôle Services aux publics ou le Pool-P

La qualité de l'accueil des publics a constitué le fil conducteur du projet d'établissement. Ainsi, la création d'un pôle dédié visant à définir la politique générale d'accueil des publics à la Médiathèque, à en garantir la qualité et à faire évoluer l'offre de services en fonction des besoins identifiés des usagers est un point fort de la nouvelle organisation.
Cette ambition qui peut se résumer en un mot d'ordre : faciliter le séjour de nos visiteurs, inscrits ou non à la médiathèque, a donné lieu à la délimitation d'un périmètre de missions dont :

- « L'orientation », premier accueil de la médiathèque, service en charge de la qualité de la relation aux usagers (physique, téléphonique, messagerie) et de l'optimisation des services offerts.
- « L'inscription », premier contact de l'usager avec l'offre de services, de la présentation au suivi des contentieux.
- La communication interne afin de permettre au personnel de disposer et de transmettre des informations fiables en s'appuyant sur des outils formalisés, régulièrement actualisés et validés.
- L'accueil et la formation des nouveaux arrivants (stagiaires, intérimaires, nouveaux recrutés).
- Le pilotage de la mission études et diagnostic qui permet de rassembler et de fournir les données nécessaires à l'évaluation de l'activité et des services, de garantir le suivi et l'adaptation de l'organisation et de mesurer régulièrement les attentes des publics à travers l'élaboration et l'analyse d'enquêtes.

[4] Se référer au rapport d'activités 2014-2015, pp. 7-11

L'équipe du Pool-P est encadrée par l'ancienne responsable du pôle Audio-visuel & Projets numériques en demande de mobilité interne. Les missions de chacun ont été ou sont en cours de redéfinition. Enfin, il faut noter l'arrivée au sein du pôle d'une nouvelle recrue pour assurer les missions liées à l'évaluation.

Le pôle Loisirs, arts et culture ou le LAC

Ce pôle est essentiellement centré sur les collections rassemblées au premier étage à l'issue du grand chambardement documentaire de 2015. Des collections multi supports destinées à satisfaire les attentes des usagers en lien avec les missions de distraction, de loisirs et de culture de l'équipement. On y trouve donc la documentation relative aux préoccupations quotidiennes et pratiques des usagers (santé, médecine, bien-être, psychologie, psychanalyse, sports, jeux, famille, habitat, décoration, plantes et animaux, bricolage, jardinage, cuisine et voyage) mais encore les riches collections de musique, de cinéma et de littérature destinées au public adulte.
L'équipe, composée d'agents relevant précédemment du pôle audio-visuel - l'équipe historique dite de la « discothèque » ou la disco pour les intimes - et de l'ancien pôle Adultes, peut ainsi élargir ses centres d'intérêt et de compétences à tous les thèmes présents dans cet espace.
Il a semblé intéressant dans cette nouvelle organisation, et ce d'autant plus en l'absence de la (ou du) responsable de ce pôle (poste à pourvoir), de rattacher à chaque responsable documentaire au moins deux agents de manière à leur permettre de gérer plus efficacement leurs collections en associant leurs collègues à chaque étape du circuit documentaire en amont et aux actions de médiation et de valorisation en aval.
C'est donc pour chacun des membres de cette équipe un beau défi qui s'annonce : un renouvellement de leurs missions, une meilleure appropriation des services et des collections présentes au LAC, une implication active dans la valorisation, la participation à la réflexion sur l'offre et la médiation de ressources numériques.
Il ne reste plus qu'à espérer le recrutement rapide de la Dame du LAC ou de Lancelot !

Le pôle Société, sciences et numérique

La réorganisation documentaire de 2015 et l'installation au troisième étage à proximité de l'atelier multimédia des collections dites « savantes » (sciences humaines, sciences sociales, sciences et techniques), ainsi que de celles de l'espace Réussir, visent à créer une vraie interaction entre les collections et les services proposés et à garantir un accueil qualifié à des publics en situation d'apprentissage. Il convient de rattacher également à ce nouveau pôle le pilotage de l'infrastructure informatique de l'équipement

ainsi que la définition et la mise en œuvre de la stratégie numérique de la Médiathèque et le développement de la culture numérique des publics. Il résulte de ces évolutions la création du pôle Société, sciences et numérique.

Ce dernier réunit donc l'ancien pôle Informatique et multimédia et la partie de l'ex-pôle Adultes spécifiquement en charge des collections et des services du troisième étage. L'équipe nouvellement constituée est composée d'agents n'ayant pas l'habitude de travailler ensemble et aux profils, métiers et missions relativement divers. Ces dernières s'articulent autour de quatre axes :

- maintenir et faire évoluer les outils informatiques nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de service de la médiathèque,
- développer la culture numérique des publics,
- offrir et valoriser des collections et des services autour des sciences humaines et sociales et des sciences et techniques,
- proposer des services à destination des personnes en situation d'apprentissage (au sens large du terme) ou de recherche d'emploi.

Dans ce contexte, il est impératif de travailler à la mise en place d'une culture commune autour de ces missions, d'une connaissance minimale des tâches effectuées par chacun et d'une nouvelle organisation du travail en équipe, le tout en s'appuyant sur deux principes directeurs : prendre l'équipe telle qu'elle est et non telle qu'elle devrait être, recourir à une organisation la plus transversale possible.

Une série de trois ateliers est alors organisée :

- le premier a pour objectif que chacun connaisse les différentes tâches effectuées par l'ensemble des membres de l'équipe,
- le deuxième a pour but de dégager un consensus sur les missions et objectifs de l'équipe : il s'agit de replacer les différentes tâches dégagées lors du premier atelier et de leur donner du sens en les replaçant dans un cadre plus large. Cet atelier permet par ailleurs de définir un certain nombre de limites et de désaccords sur le périmètre des missions du pôle, qu'il faudra retravailler ultérieurement.
- le dernier permet de mettre en place une organisation du travail et de la vie en équipe : rythme et modalités des réunions de travail, organisation de la communication interne, attribution de rôles transversaux à chacun des membres de l'équipe (quality manager, gentil organisateur, documentaliste, lanceur d'alerte, ... pour donner quelques exemples).

L'organisation mise en place à la suite de ces ateliers fera l'objet d'une évaluation à la fin du premier semestre 2017.

Des changements à la marge dans les autres pôles

Les pôles Archives, Patrimoine et Jeune public sont moins impactés par les modifications présentées ci-dessus. Quelques ajustements sont néanmoins opérés :

- La gestion de la Bibliothèque numérique de Roubaix jusqu'alors rattachée au pôle Audiovisuel est transférée (avec l'accord de sa responsable) au pôle Patrimoine. En effet, vitrine du patrimoine virtuel de la ville, ce pôle a toute légitimité pour poursuivre l'enrichissement de cette base de données, de la définition des documents qui doivent y figurer à la mise en ligne en passant par la numérisation, le référencement, la valorisation.
- Compte tenu du fort niveau d'activités du pôle Jeune public, l'équipe est rejointe par la responsable documentaire en charge des collections imprimées destinées aux adolescents, jusqu'alors rattachée au pôle Adultes. Elle était déjà en charge des acquisitions des documentaires pour la jeunesse et du fonds Parentalité, d'où ce nouveau rattachement. L'espace Jeune public ayant dans la foulée du grand chambardement documentaire récupéré les collections audiovisuelles pour la jeunesse, elle assure également la gestion des collections musicales.

1.1.3. Déménagement des bureaux

Nouvelle organisation documentaire, nouvelle organisation de travail, nouvel organigramme, nouvelle répartition des équipes dans les espaces internes.
Il s'agit de mettre la touche finale au grand chantier de 2015. Il s'agit surtout de rationaliser la localisation des personnels en interne et de « loger » les nouvelles équipes à proximité des espaces publics et des collections en lien avec l'exercice de leurs compétences et responsabilités.
Ce chantier nécessite de remettre à plat des logiques d'occupation des espaces internes marquées par le hasard des arrivées et des départs de collègues, la force des habitudes ou encore le recul devant la lourdeur d'un déménagement.
Il faut d'abord établir des scénarios de déménagement correspondant au projet d'organisation ce qui, compte tenu des espaces internes, ne se fait pas sans mal. Puis, dresser l'inventaire de l'ensemble des mobiliers (chaises, tables de bureaux (retour à droite, retour à gauche !), armoires…), du matériel informatique et téléphonique, etc. pour procéder aux réinstallations et en déduire ce qu'il manque. Enfin, il convient de soumettre notre proposition aux exigences du service « Prévention de la santé au travail », en vue d'une validation par le CHSCT[5].

[5] Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Cette étape implique en amont l'évaluation par le service Etudes de la Direction générale Qualité du cadre de vie/Direction des grands travaux, laquelle apporte une aide efficace et précieuse sur des points qui échappent totalement à notre logique de bibliothécaire (présence suffisante et positionnement des prises électroniques ou des prises multimédia, RJ45 pour les intimes, positionnement recommandé des bureaux, nombre d'agents « équipés » au m²…)
Une fois ces étapes surmontées, le passage en CHSCT se déroule sans encombre le 14 octobre 2016, et donne le top départ des déménagements.
Ces derniers impliquent pour certains de nos collègues de commencer à travailler dans le même espace que les autres membres de leur pôle de rattachement, ce qui du point de vue de l'efficacité au travail, de la construction de pratiques professionnelles communes, de la transmission d'information, etc., est cohérent, mais inhabituel, car ce mode de fonctionnement n'était pratiqué jusqu'alors que par les équipes du patrimoine, de la discothèque et des collectivités.
Ils permettent également de rafraîchir les bureaux, anciens pour les uns, nouveaux pour les autres, et chacun s'y installe selon ses vœux. Ces déménagements parachèvent donc dans le dur le chantier de 2015.

1.2. La formation des agents

Le chantier de qualification de l'accueil, fil rouge du projet d'établissement, a pour enjeu l'appropriation par chaque membre du personnel de valeurs communes visant à faciliter l'expérience usager dans l'établissement, dans un cadre mouvant qui prend en compte l'évolution constante des missions de la Médiathèque, des services proposés, des publics accueillis et de la société. Ce(tte) pari/challenge/gageure passe par une réflexion en profondeur des modes d'accompagnement et de formation des personnels.
Depuis septembre 2015, la posture des bibliothécaires, induite par la mise en place de l'automatisation du prêt et par l'implantation de banques d'accueil minimalistes derrière lesquelles nous travaillons en position semi-debout, nécessite d'être avenant et en accompagnement de l'usager. Afin de rendre un service équitable, quelque soit l'espace et qui que soit l'usager, un groupe de travail avait, en 2015, élaboré une charte d'accueil du personnel de La Grand-Plage[6].

Déjà, avant la réouverture, des groupes de 15 à 20 agents de tous les services et de tous grades avaient passé, dans un premier temps, trois jours avec une formatrice missionnée par le CNFPT pour partager les valeurs communes. La synthèse de cette formation faisait mention, sans surprise, de deux limites,

[6] Pour lire cette charte d'accueil, se référer à l'annexe 1, p. 51 du présent rapport

l'une inhérente à l'espèce humaine : la diversité de profils des collègues rend compliquée l'adhésion linéaire et unanime aux valeurs communes, l'autre inhérente au modèle form-action : l'éloignement du terrain rend difficile la projection dans la réalité du quotidien.
Dans un deuxième temps, fin 2016, une formation individuelle *in situ* vient donc compléter cette première approche. Partant de la charte d'accueil, la formatrice, Marie-Line Basquin, établit un référentiel de compétences. Munie de ce document, elle accompagne chaque collègue selon le déroulé suivant :

- Phase 1 : entretien pour faire le lien avec la formation de l'année précédente, ce qui a été mis en place, ce qui pose problème et/ou question.
- Phase 2 : temps d'observation en situation sur des plages de fortes fréquentation, mercredi et samedi.
- Phase 3 : debrief - points forts et points à travailler, remise du référentiel qui permet, à chacun, d'envisager des pistes individuelles de formation en lien avec l'accueil.

La synthèse de ce deuxième volet de formation montre que, globalement, l'accueil est correct à la médiathèque.
Quatre gros points sont néanmoins à travailler :

- la clarification et l'appropriation des valeurs communes,
- l'accueil de publics spécifiques,
- l'adaptation du niveau de réponse au type d'interlocuteur,
- la prise de congés.

De nouvelles pistes pour 2017 et au-delà !

1.3. La suite : le travail sur LBNR 2

Comme évoqué dans le précédent Rapport d'activités[7], et afin d'asseoir la démarche orientée publics initiée dans le cadre du dispositif « Label bibliothèque numérique de référence », la Médiathèque de Roubaix a sollicité en 2016 une reconduction du dispositif « Label bibliothèque numérique de référence », avec les axes suivants :

- *Médiation patrimoniale s'appuyant sur une démarche collaborative*

La refonte complète de la bibliothèque numérique patrimoniale (Bn-R) est en cours de finalisation. Une nouvelle phase du projet, à mettre en œuvre à partir de 2016, consiste à créer et faire vivre des communautés de contributeurs, notamment autour de l'indexation, de la correction et de la contribution collaborative.

[7] Cf le rapport d'activités 2014-2015, Projets en cours et au long cours, *Label Bibliothèque numérique de Référence, saison 2,* p. 72

Ce travail de mise en réseau et d'animation permettra à terme de démultiplier l'offre de documents et d'informations proposée par la Bn-R, en recourant aux forces de particuliers et d'associations. Ce projet nécessitera essentiellement des vacations, mais pourra également être facilité par quelques développements techniques (prestations).

- *Donner accès au numérique*

Les taux d'occupations très élevés des postes informatiques publics, en dépit d'un fort accroissement du parc en septembre 2015, démontrent la nécessité d'offrir à la population roubaisienne un accès à des ressources informatiques de base (Internet, logiciels de bureautique, etc.). Pour aller plus loin, deux types d'action devront être entrepris :

  - formation du personnel de la bibliothèque à une maîtrise de base des outils informatiques, afin d'être en mesure d'accompagner les publics sur des usages simples,
  - développer l'accès aux outils informatiques hors les murs, ce qui permettrait de mieux répondre aux besoins des publics des quartiers excentrés, qui fréquentent peu la Médiathèque. La forme que prendrait cette délocalisation reste à inventer, elle pourra s'inspirer notamment du travail réalisé par Bibliothèques sans frontières autour de l'Idea Box et devra s'appuyer sur des partenariats avec des structures culturelles ou éducatives de Roubaix.

L'accès au numérique passe également par le maintien et la consolidation de l'offre de ressources en ligne. La Médiathèque a besoin de soutien pour :

  - financer les abonnements (à hauteur de 30 000 € chaque année),
  - réaliser les développements nécessaires à la mise en place de nouvelles solutions (PNB pour le livre numérique en particulier).

- *Comprendre le numérique grâce au Do It Yourself*

La Médiathèque s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche de développement de la culture numérique des publics roubaisiens, axée sur les pratiques et l'acquisition d'une distance critique vis-à-vis des outils. Pour élargir les publics touchés, couvrir de nouveaux périmètres et gagner en réactivité par rapports aux évolutions du numérique, la Médiathèque a besoin de solliciter des intervenants extérieurs, donc de faire appel à des prestations. Sont plus particulièrement envisagées les actions suivantes :

  - ateliers jeux vidéo, orientés vers le partage des pratiques entre joueurs et la création, par les joueurs, de leurs propres jeux,
  - ateliers d'initiation au codage et au making, axés sur le développement de la culture scientifique et technique,
  - conférences sur les enjeux (techniques, économiques, sociaux, cognitifs…) du numérique.

- *Une méthodologie basée sur l'innovation collaborative*

Pour concevoir et mettre en œuvre ces différentes actions, la Médiathèque souhaite mettre en œuvre une démarche collaborative, s'appuyant notamment sur le « design thinking ». Une aide extérieure, qui prendrait la forme d'une AMO d'aide méthodologique, sera nécessaire, en particulier pour :

- définir un plan de formation à destination de l'ensemble du personnel, fondé sur une pédagogie innovante,
- concevoir un outil permettant l'accès aux outils informatiques hors les mures de la Médiathèque,
- accompagner la mise en place d'ateliers fondés sur le Do It Yourself.

Un beau programme, en somme, qui laisse présager de belles perspectives pour 2017 : pas question de se laisser happer par le BNR blues, l'innovation continue. A la fin de l'année 2016, un accord de principe est donné pour cette deuxième saison. Il reste à attendre patiemment l'accord officiel.

Cela dit, avant toute chose, une récompense vient symboliquement couronner en 2016 la première étape d'un projet de taille, fruit de longues années de travail et de réflexion…

1.5. Le prix « Coup de coeur » de Livres Hebdo

Fondé en 2010 par le magazine professionnel Livres Hebdo, la Bible des professionnels du livre et de la lecture, le Grand prix Livres Hebdo des Bibliothèques francophones provoque chaque année, vers l'automne, une montée de fièvre chez les bibliothécaires. Candidater au Grand prix ou aux différentes catégories de prix (Accueil, Animation, Innovation, Espace intérieur) suppose, outre de pouvoir justifier d'une action remarquable dans l'une ou dans chacune de ces catégories, un certain investissement. Candidate malheureuse en 2010, la Médiathèque n'a pas prévu de déposer en 2016 un dossier, et sans l'insistance du magazine en question, aurait certainement passé son tour. Et ce d'autant que le grand projet de la Médiathèque de Roubaix, la réouverture de La Grand-Plage en septembre 2015 est derrière elle. Vivement encouragé par Livres Hebdo, l'équipe de la Médiathèque se lance quand même dans l'aventure et choisit de déposer un dossier « total » pour le Grand prix[8].

Il y a de quoi, en effet, défendre dans chacune de ces catégories les efforts engagés par l'équipement dans le cadre de son projet de service ainsi que son succès manifeste mesurable à l'aune d'une fréquentation en hausse de l'ensemble de ses services.

[8] Les dossiers de candidature pour les divers prix sont à retrouver en annexes 2, 3, 4 et 5

C'est donc dans un temps très resserré, quasiment *in extremis*, que le dossier est construit. Heureusement, la rédaction collaborative par les collègues concernées et le recul de la date de dépôt des dossiers permet d'être dans les temps.

Finalement, après quelques semaines de suspense, la réponse tombe. La Médiathèque La Grand-Plage est distinguée par le coup de cœur du jury, présidé par l'auteur pour la jeunesse Claude Ponti, « pour l'important travail accompli afin de se transformer en un équipement moderne, largement ouvert, confortable et accueillant »[9].

Comment dire ? Soyons franc, l'attribution du Coup de cœur nous déçoit un peu. Mais, nous explique-t-on à Livres Hebdo, pour chaque catégorie, nous faisions face à des mastodontes (le Havre, Angoulême, Grenoble…) et pour le Grand Prix, le jury, après de longs débats, a fini par préférer notre concurrent direct : le réseau des bibliothèques municipales de Dunkerque. Alors, soyons aussi beau joueur, c'est une bibliothèque de la région qui l'a emporté. Félicitations à la Grand-Plage et à nos amis dunkerquois !

[9] Livres Hebdo n° 1110 – 16 décembre 2016

2. Après de tels changements, qu'est devenue la médiathèque de Roubaix ?

2.1. Portrait de la Grand-Plage en mouvement : services, collections, usages

2.1.1. L'année 2016 en chiffres

15 300 inscrits	15 050 personnes physiques et 250 collectivités. Au total, c'est 16% de plus qu'au 31 décembre 2015.
11 105 Roubaisiens inscrits	Près de trois quarts des inscrits sont roubaisiens. Le 31 décembre 2016, 11,8% de la population roubaisienne est inscrite à la Médiathèque, tandis qu'en 2015 et 2014, la part des Roubaisiens inscrits était respectivement de 10.4% et 9.8% (sur la base de 95 800 habitants).
23 900 entrées par mois	Cela représente 1200 entrées par jour en moyenne. En 2015, on en comptait en moyenne 1000 chaque jour.
393 900 prêts	11% de prêts en plus sur l'année 2016 par rapport à l'année précédente (343 510 prêts à la Médiathèque, 21 150 dans le Zèbre, 29 240 pour le service aux collectivités).
65 550 connexions aux ordinateurs	Au regard des chiffres de 2015, 80% de connexions en plus ont été enregistrées en 2016, effectuées par 5860 usagers distincts, c'est-à-dire 2200 personnes de plus que l'année précédente. La durée moyenne de connexion est en baisse depuis la réouverture (actuellement, 30 minutes par connexion en moyenne *vs* 40 à 45 minutes avant la réouverture).
7110 connexions à la wifi	1450 personnes distinctes ont profité de la connexion gratuite au réseau wifi de la Médiathèque en 2016. En moyenne, on comptabilise 25 connexions quotidiennes.
80 actions culturelles	5500 participants à l'action culturelle proposée en 2016. C'est 2500 personnes de plus qu'en 2015. La Médiathèque a eu l'occasion de travailler avec 18 partenariats différents pour cette saison, contre 12 pour l'année 2015[10].

Des indicateurs en hausse, donc, pour l'année 2016.

[10] Les chiffres proposés ici ne prennent pas en compte les animations hebdomadaires (Racontées et Ateliers Clics et Déclics du mardi et mercredi).

Il est également intéressant de noter que les usagers se sont bien appropriés cette année les nouveaux services (ouverture élargie, borne de retour 24/24, service simplifié des réservations et suggestions en ligne) :

Les nouveaux horaires

De 9h à 10h, le nombre d'entrées est stable par rapport à 2015. Le nombre de connexions, en revanche, est en hausse, tandis que l'activité de prêts et de retours ne s'intensifie que très faiblement. De 18 à 19h, le nombre d'entrées est en hausse, mais l'activité de prêts n'en est pas bouleversée (hausse très légère). Les retours effectués, eux, sont plus nombreux. Le nombre moyen de connexions se maintient.

La borne 24/24

Sur l'année 2016, 15 600 retours ont été faits via cette borne. Cela représente 5% des retours totaux, tandis qu'au cours des 4 mois qui ont suivi la réouverture de la Médiathèque, de septembre à décembre 2015, moins de 2% des retours y étaient faits. Le lundi est le jour de la semaine où la borne est la plus utilisée ; les pics d'utilisation de la borne apparaissent les jours de fermeture exceptionnelle (grèves du printemps 2016, 24 décembre).

L'usage des services de réservations et suggestions en ligne

En 2016, en moyenne, 2220 visites sur le portail sont effectuées chaque semaine, et 820 personnes distinctes se connectent à leur espace personnel. Depuis la réouverture, ce service connaît un succès toujours plus important, avec 60% de réservations (37 800 au total) et 600 personnes (3300 utilisateurs du service au total) en plus cette année. En moyenne, chaque usager qui profite de ce service réserve donc de plus en plus de documents.

Plus du double de suggestions ont été faites aux acquéreurs cette année, par près de 500 personnes, soit une hausse de 50% par rapport à 2015. Au même titre que pour les réservations, le nombre de personnes concerné croît moins rapidement que le nombre de suggestions effectuées.

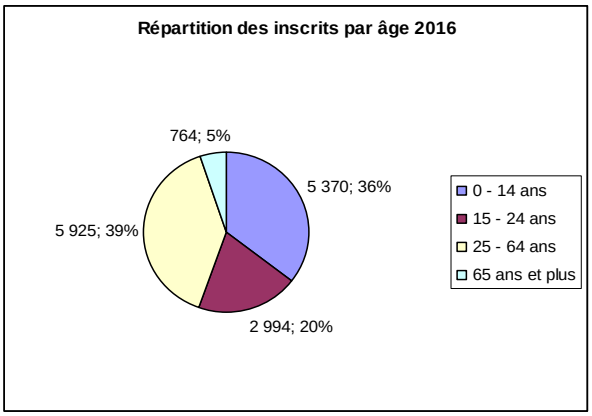
L'utilisation des espaces

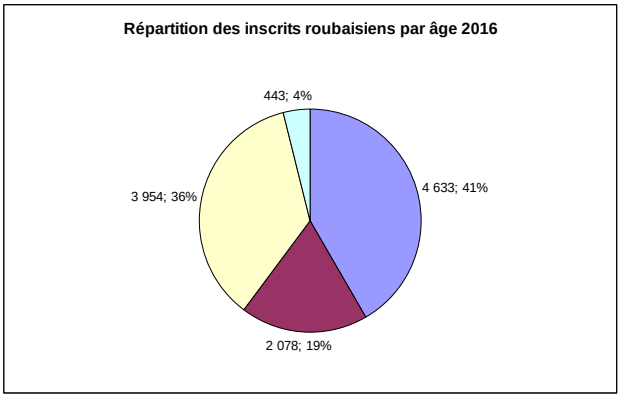
Au regard des connexions aux ordinateurs, le rez-de-chaussée est de plus en plus sollicité (60% des connexions y sont enregistrées vs 52% fin 2015), au dépend de la salle multimédia qui comptabilise à présent moins d'un quart des connexions globales (sept.-déc. 2015 : près de 30% des connexions se faisaient dans cet espace). A présent, il semble que les utilisateurs se rendent dans cette salle en priorité pour des services spécifiques, et s'installent au rez-de-chaussée pour une utilisation simple des outils informatiques.

Il apparaît en outre que le rez-de-chaussée constitue la plateforme centrale pour les opérations de prêts effectuées sur les bornes RFID: ¼ des prêts (vs 22% en 2015) sont enregistrés à cet endroit, tandis que seulement 8% des documents empruntés proviennent de cet espace.

2.1.2. Qui sont les inscrits ?

Un public jeune, en particulier pour le public roubaisien





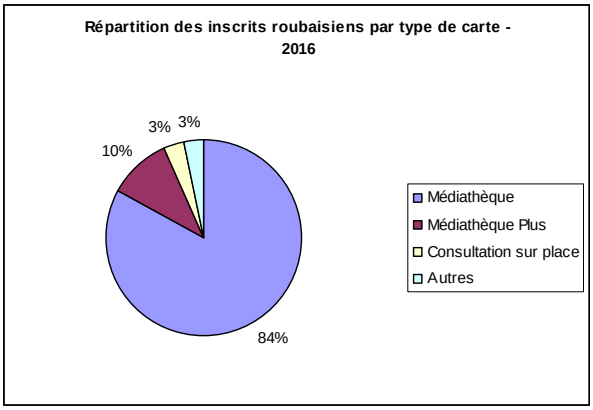
Sur un total de 15 300 inscrits :

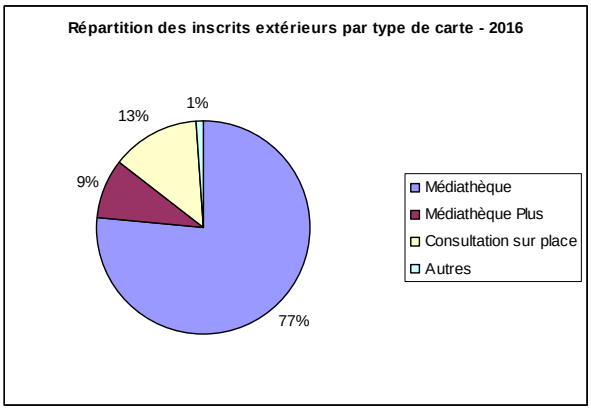
- 56% des inscrits totaux à la Grand Plage ont moins de 25 ans. 60% des inscrits roubaisiens ont moins de 25 ans.
- 11.8% des Roubaisiens sont inscrits à la médiathèque : ce chiffre, en hausse par rapport aux années précédentes, cache cependant de grandes disparités selon les tranches d'âge : si 20% des Roubaisiens ayant entre 0 et 14 ans sont inscrits à la Médiathèque, ce taux tombe à 10% pour les 25-64 ans, et 5% pour les 65 ans et plus.
- De même, si le nombre d'inscrits est en hausse d'en moyenne 16%, cela n'est pas sans contraste ; les 0-14 ans comme les 25-64 ans suivent cette tendance (+16% d'inscrits), mais la hausse du nombre d'inscrits pour les 15-24 ans est plus nette (+21%), tandis que le nombre d'inscrits des 65 ans et plus n'est en hausse que de 7%.

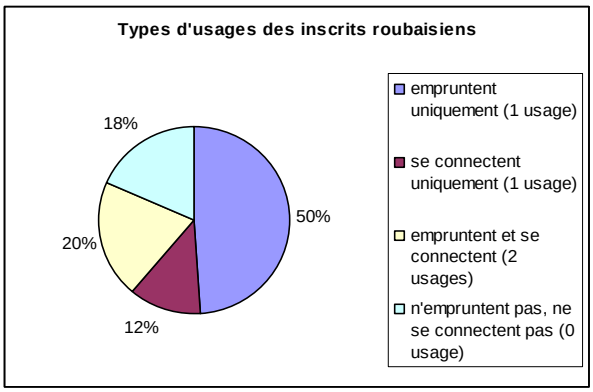
2.1.3. Quels sont les usages des inscrits ?

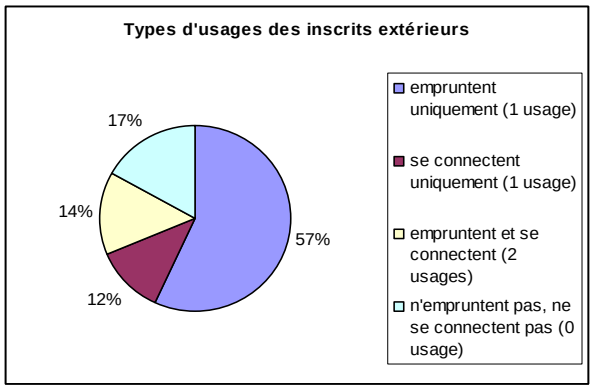
Parmi les 15 300 inscrits, en 2016 : 70% ont emprunté au moins une fois un ou plusieurs document(s), 30% se sont connectés au moins une fois aux ordinateurs de la médiathèque. En 2015, 75% avaient emprunté au moins une fois un ou plusieurs document(s), 20% s'étaient connectés au moins une fois. Ce changement rapide d'usage ne laisse pas indifférent. Qui sont les inscrits,

quel âge ont-ils et que font-ils à la Médiathèque ? Quelles différences d'usages note-t-on selon l'âge des inscrits ?









De manière générale, parmi les inscrits roubaisiens (11 105 personnes) :

- 70 % des inscrits ont emprunté au moins une fois
- plus de 30 % se sont connectés aux ordinateurs au moins une fois
- 8% se sont connectés au réseau wifi au moins une fois
- près de 20% des cartes sont restées inactives[11]

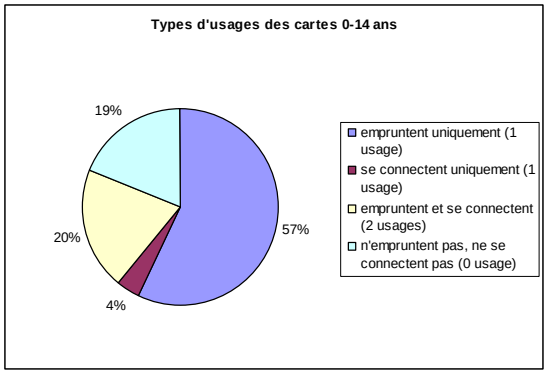
Et parmi les inscrits extérieurs (4195 personnes) :

- 70 % des inscrits ont emprunté au moins une fois
- 25 % se sont connectés aux ordinateurs au moins une fois
- plus de 10% se sont connectés au réseau wifi au moins une fois
- près de 20 % des cartes sont restées inactives

A noter également qu'environ 5% des inscrits totaux combinent trois usages (Wifi, Webkiosk, emprunts de documents).

[11] A noter qu'un relevé systématique du nombre de personnes se rendant dans la salle d'étude a été mis en place fin novembre 2016. Au 31 décembre 2016, 2% des inscrits environ s'étaient rendus au moins une fois dans cette salle de travail au calme.

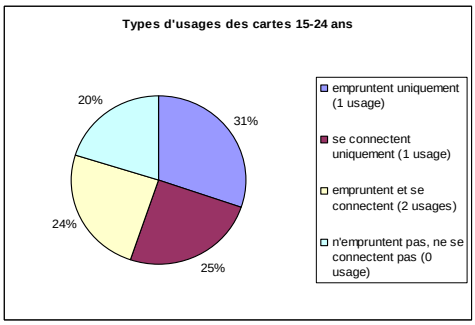
0-14 ans : important recours aux collections ; double usage de la carte fréquent



Les inscrits de cette tranche d'âge possèdent presque exclusivement une carte « Médiathèque » (plus de 90%). Ils sont de gros emprunteurs (près de 4 personne sur 5 ont emprunté au moins une fois des documents dans l'année ; les 6-10 ans représentent à eux seuls 20% des emprunteurs totaux), mais sont déjà relativement nombreux à avoir recours aux ordinateurs (1 personne sur 4). A noter qu'une personne sur 5 emprunte et se connecte, et que seuls 4% se connectent uniquement. Près de 20% n'ont pas utilisé leur carte au cours de l'année ; plus finement, ce chiffre s'élève à 30% pour les 6-10 ans[12].

> Les usages des inscrits roubaisiens ayant entre 0 et 14 ans correspondent précisément aux usages des inscrits totaux de cette tranche d'âge.

15-24 ans : usages variés - autant de connexions que d'emprunts

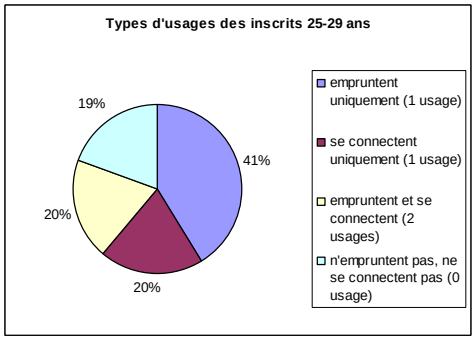


Les 15-24 sont ceux qui ont le plus recours à la carte de consultation sur place (10%), et qui empruntent le moins (55% ont emprunté au moins une fois des documents *vs* 70% en moyenne). De plus, 1 inscrit sur 2 ayant entre 15 et 24 ans s'est connecté au moins une fois aux ordinateurs de la médiathèque (*vs* en moyenne, 30% des inscrits), et 1 personne sur 4 n'a eu recours à sa carte que pour se connecter à un ordinateur, ce qui est spécifique à cette tranche d'âge. Les 18-24 ans représentent à eux seuls plus de la moitié des utilisateurs du réseau wifi de la médiathèque et des utilisateurs de la salle d'étude.

> Les usages des inscrits roubaisiens ayant entre 15 et 24 ans correspondent sensiblement aux usages des inscrits totaux de cette tranche d'âge, à la seule différence qu'ils sont autant à utiliser leur carte uniquement pour emprunter que pour un usage double (emprunts + connexions aux ordinateurs).

[12] Un nombre important d'inscriptions d'enfants de 6 à 10 ans a lieu dans le cadre des visites de classe. Lors de la visite, chaque élève reçoit sa carte de médiathèque. Si l'enfant ne revient pas ensuite, la carte reste inactive, ce qui peut expliquer ce chiffre élevé.

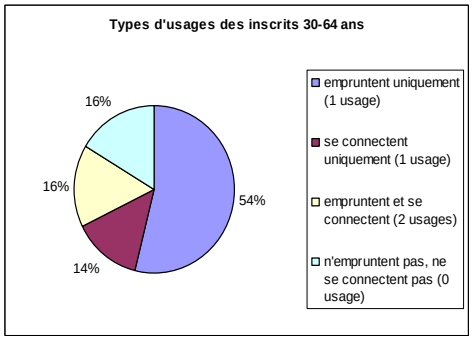
Les 25-29 ans : usages variés ; emprunts importants



Les 25-29 ans ont des usages assez proches de ceux des 15-24 ans : leurs usages sont diversifiés, mais ils sont 40% à n'utiliser leur carte que pour emprunter ; c'est sur ce point qu'ils se détachent des plus jeunes (15-24), qui sont 30% dans ce cas.

> Les usages des inscrits roubaisiens ayant entre 25 et 29 ans correspondent précisément aux usages des inscrits totaux de cette tranche d'âge.

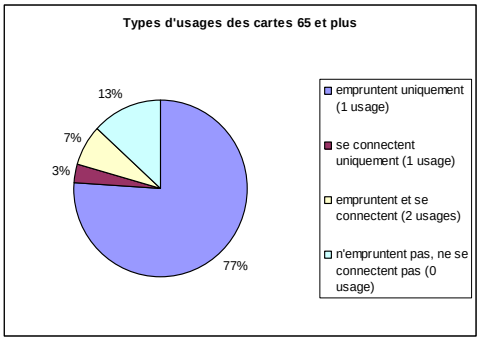
Les 30-64 ans : des emprunts, mais une part non négligeable d'usage unique pour connexions aux ordinateurs



Leurs usages se rapprochent de ceux des 0-14 ans, à la différence qu'ils utilisent plus les ordinateurs : 30% d'entre eux ont utilisé au moins une fois les ordinateurs de la médiathèque (dont 15% qui n'ont utilisé leur carte que pour se connecter *vs* 4% seulement pour les 0-14 ans).

> Les usages des inscrits roubaisiens de cette tranche d'âge diffèrent des usages des inscrits totaux : plus de 5% d'emprunteurs en moins, près de 5% de personnes en plus qui n'utilisent leur carte que pour se connecter.

Les 65 ans et plus : emprunteurs avant tout



3 inscrits sur 4 ayant 65 ans et plus viennent pour emprunter exclusivement (en particulier les 65-79 : près de 80%). C'est bien supérieur à la moyenne (1 personne sur 2). Au total, plus de 4 personnes sur 5 ont emprunté au moins une fois au cours de l'année. Ils sont 1 sur 10 à utiliser la connexion aux ordinateurs, et 7% seulement à avoir un usage double de leur carte. Ce sont eux qui utilisent le plus leur carte.

> Les usages des inscrits roubaisiens ayant 65 ans ou plus correspondent précisément aux usages des inscrits totaux de cette tranche d'âge.

2.1.4. Quels usages des collections ?

Nombre de prêts par collection

Au regard de la brève analyse des prêts 4 mois après la réouverture de la Médiathèque, quelques tendances se dégageaient[13] : d'une part, une forte hausse du nombre de prêts pour les collections du Fonds local régional installé au RDC, de l'espace musique au 1er étage, du fonds Parentalité et des contes pour enfants au 2e étage, des collections d'informatique et de celles du Pôle Réussir au 3e étage, d'autre part une baisse plus ou moins importante du nombre de prêts sur cette période pour les collections de livres en large vision et livres sonores, les livres précieux jeunesse, les périodiques de manière générale, et les collections de langues (française et étrangères). Qu'en est-il de ces constatations au 31 décembre 2016 ? Qu'est-ce qui n'était qu'un effet d'aubaine lié au caractère nouveau et attractif de la réouverture ? De quelles collections les usagers se sont-ils, à l'inverse, réellement emparés ?
Les chiffres proposés ci-dessous comparent les prêts de l'année 2016 avec ceux de l'année 2015.

Quelques chiffres

- 12 410 emprunteurs distincts
- + 2% d'emprunteurs distincts
- + 11% de prêts par rapport à 2015 (355 741 prêts en 2015, 393 909 en 2016)
- le même nombre de prêts qu'en 2014 (393 990 en 2014)
- + 10% sur les collections adultes
- + 16% sur les collections jeunesse
- + 60% sur les collections patrimoniales et régionales

Au rez-de-chaussée :

- L'attractivité du **Fonds local régional** se confirme, avec plus du double de prêts enregistrés, le double de documents distincts empruntés et surtout 30% d'emprunteurs distincts de plus qu'au cours de l'année 2015.
- Quant aux **bandes dessinées**, elles connaissent également une hausse du nombre de prêts de 30%, mais le nombre d'emprunteurs distincts reste le même qu'au cours de l'année précédente.

[13] La période de septembre à décembre 2015 était comparée à la même période en 2014

Au 1er étage :

- La hausse du nombre de prêts en **musique**, constatée lors des premiers mois de la réouverture (+30%), était due à l'effet de la nouveauté, qui désormais s'estompe : si l'on compare le nombre de prêts en 2016 par rapport à 2015, on note -3% de prêts, -4% de documents distincts empruntés : il s'agit de l'unique fonds pour lequel une baisse est notable en 2016. Cependant, de grandes disparités sont notables entre les styles musicaux (nombre de prêts en hausse pour le jazz, métal, rap et reggae par exemple, en nette baisse pour la musique classique, du monde, d'ambiance ainsi que pour les partitions).
- Les **livres documentaires** (Vie pratique et loisirs, Arts, Arts vivants, Création) connaissent une hausse un peu supérieure à la hausse moyenne du nombre de prêts (+15% environ).
- La hausse du nombre de prêts en Littératures est inférieure à la hausse moyenne de prêts ; certains fonds comme les **romans adolescents**, les **courts récits**, la **poésie**, les **textes littéraires** et les **livres en large vision** sont en nette hausse (>20%), mais d'autres sont, soit en baisse (les **livres sonores** -13%, les **romans d'amour** – 20%), soit en hausse légère (**romans** + 2%, **romans policiers** +12 %).
- Quant aux collections de Cinéma, télévision et séries TV, on note pour les **films** une hausse équivalente à la hausse globale (+ 10%) et pour les **séries**, une hausse un peu plus importante (+17%). Cependant, le nombre d'emprunteurs distincts est en baisse sur ces collections (10% d'emprunteurs distincts en moins en moyenne).

Au 2e étage :

- L'attractivité du fonds **Parentalité** se confirme encore pour 2016 (hausse importante du nombre de prêts : + 45%, + 20% de documents distincts empruntés, et un fonds actif à plus de 90%).
- Quant aux **albums**, aux **DVD** jeunesse, au **théâtre**, ils suivent la tendance générale : + 16% de prêts en 2016 par rapport à 2015.
- Les **romans** ainsi que les **bandes dessinées** sont les fonds qui connaissent le plus grand succès au 2e étage (hausse > 20%).
- En revanche, le nombre de prêts de **CD** connaît une baisse de 16%, et la **presse** jeunesse est également de moins en moins sollicitée (-25% de prêts).

Au Phare :

- L'intérêt pour le fonds d'**Informatique** se confirme (+ 30% de prêts), et on note notamment le recours important aux périodiques dans ce domaine. Le fonds est actif à 100%,
- Le Pôle Réussir trouve décidément son public (+30% d'emprunteurs distincts, +30% de prêts) et est de plus en plus sollicité (sorti à 90% cette année),
- les collections de **Français et FLE** connaissent la hausse la plus importante

du Pôle, après avoir connu une baisse du nombre de prêts importante suite aux réajustements spatiaux liés aux travaux de 2014-2015. A présent, le public intéressé (+15% d'emprunteurs distincts) semble avoir mieux assimilé l'emplacement de ces collections,
- le reste des collections du Phare connaît une hausse légère voire très légère (0 à +15% de prêts de plus qu'en 2015).

L'année 2016 est donc une bonne année pour la Grand-Plage ; les inscrits, plus nombreux, semblent trouver leurs marques dans ce lieu récemment réinventé ; les services y sont utilisés plus intensément et par plus de monde.
Le nombre de prêts, qui, lors des premiers mois de l'année 2015, avait été bien plus faible qu'au cours de l'année précédente, avait finalement connu une nette augmentation suite à la réouverture de la Médiathèque en septembre 2015. Sur la même période cependant, un an plus tard, le nombre de prêts est de nouveau en baisse, et retrouve un niveau équivalent à celui de 2014.
Sur l'année complète, pour 2016, le nombre de prêts se situe juste en dessous de la moyenne nationale[14], tandis que le nombre de connexions aux postes publics est, lui, en hausse constante depuis septembre 2015 : l'analyse fine de l'activité menée au cours de l'année 2016 permet de bien comprendre et mesurer les mutations d'usages, et aide les professionnels à prendre des décisions encore plus adaptées aux besoins.

Il reste qu'en matière d'évaluation de la qualité des services offerts, il est grand temps de recueillir les voix des utilisateurs eux-mêmes, dans le cadre d'enquêtes de publics menées par le Poolp. C'est le projet pour les années à venir. L'objectif : affiner encore les propositions faites par la Médiathèque pour ses publics, actuels et à venir.

[14] En moyenne, on compte 4.8 documents prêtés par habitant pour une ville de 40 000 à 99 999 habitants. A la Grand-Plage, on compte 4.1 documents prêtés.

2.2. Du connu et de l'inédit pour l'action culturelle

Six mois après l'inauguration, six mois après avoir investi les nouveaux espaces dédiés aux événements culturels, l'équipe de la Médiathèque est prête à démarrer l'année 2016 du bon pied. Forte d'une programmation culturelle enrichie, elle saura, dans les mois à venir, s'appuyer sur des rendez-vous réguliers, qui fonctionnent, que le public attend, tout en insufflant de nouvelles propositions à sa programmation.

2.2.1. De nouveaux projets, de nouvelles formes

De nouvelles propositions voient le jour en 2016. Qu'elles soient menées et animées par des membres du personnel ou élaborées avec des acteurs du territoire roubaisien, elles permettent d'enrichir et d'élargir la programmation offerte aux usagers.

Lire avec Les Tulalus

Le Club des Tulalus est imaginé suite à une demande forte des usagers d'avoir un lieu "d'échange autour de leurs lectures". L'objectif est de partager des coups de coeur, de donner de nouvelles idées de lectures ou de faire découvrir de nouveaux titres ou auteurs, le tout dans une ambiance conviviale et bon enfant. Le premier rendez-vous des Tulalus se tient en novembre 2016, autour d'un café et d'un gâteau maison, et rassemble une quinzaine de participants. Les échanges sont nombreux et constructifs, autour de romans (adultes et ado) mais aussi de BD. Au vu des retours particulièrement positifs des participants, le Club des Tulalus est appelé à devenir un rendez-vous régulier de la Médiathèque (bimestriel).

Créer du collectif : les jeux vidéo

2016 est aussi l'année de la mise en place d'un nouveau rendez-vous : les après-midi jeux vidéo. L'idée germe en 2015 devant l'augmentation du nombre de jeunes venant chaque jour à la Médiathèque et face au constat d'un manque cruel de propositions s'adressant aux 11-17 ans.
Dès le mois de janvier, au rythme d'un samedi par mois, les enfants et adolescents peuvent rejoindre la salle La Criée pour participer à des tournois de jeux vidéo sur Wii et sur grand écran.

La proposition rencontre dès le départ un franc succès (entre 40 et 60 personnes à chaque rendez-vous) et ces après-midi deviennent rapidement un lieu de vie où se mêlent les âges, les catégories sociales.
L'activité principale est basée sur un tournoi de jeu collectif (Ping Pong, Mario Kart, SmashBros) avec pour objectif de créer du plaisir à jouer ensemble, de responsabiliser les enfants sur le choix du jeu ou de l'organisation. En parallèle, d'autres publics, notamment des ados non joueurs, sont invités à participer à des jeux de société (Echecs, Cathédrale, jeux de plateaux), à s'installer sur les poufs pour bouquiner livres et revues.
Afin de faire évoluer les séances et d'introduire peu à peu la notion de Do it Yourself, des ateliers créatifs autour du jeu vidéo sont aussi proposés (création de bruitage de jeux vidéo, création de manettes avec makey makey).

Mythes d'hier et questions d'aujourd'hui : les petits mythos

De l'envie de raconter, de transmettre, de proposer aux enfants d'explorer de nouveaux domaines de connaissance et d'acquérir un certain nombre de repères naissent les Petits Mythos. A travers le récit des légendes et figures de la mythologie grecque, ce rendez-vous aborde des notions telles que le courage, l'ordre, la fuite, le dépassement. Des matériaux simples et bruts viennent illustrer l'histoire racontée, histoire qui se termine par un temps d'échange afin de mettre en lumière ce que ces mythes peuvent nous dire d'aujourd'hui. D'abord à destination des enfants à partir de 9 ans, la proposition touche aussi un public adulte, parents ou non, curieux de renouer avec ces épisodes de la mythologie.

Danser et faire danser

Déjà mise à l'honneur en 2015 avec le bal rock interactif organisé lors de l'inauguration, la danse s'inscrit bel et bien en 2016 comme un axe fort de la programmation de la Médiathèque.
Ainsi, lors du festival XU, la Cie roubaisienne D-Street vient "faire bouger La Grand-Plage" en proposant une visite atypique de la Médiathèque. La danse hip-hop investit les lieux, dans tous les espaces, entre les rayonnages, pour le plus grand plaisir du public. Le parcours hip-hop se termine en beauté dans le patio par un flash mob, lors duquel se mélangent expérimentés et novices.

2.2.2. Une année bien rythmée - Impulser et suivre le tempo

L'impulsion, la couleur de ce que sera la saison est donnée par les membres du comité d'action culturelle issus de différents pôles de la Médiathèque. Ces réunions consacrées à l'élaboration et à la constitution du programme permettent de définir des priorités telles que le numérique, le jeune public, de développer le travail avec des publics jusque-là moins touchés, de s'appuyer sur les rendez-vous qui fonctionnent tout en proposant de nouvelles formes d'actions, de donner une cohérence à l'ensemble des propositions et de faire des liens entre elles.
Ainsi, le programme de saison ne cesse de s'enrichir, il devient dense faisant de la Médiathèque un lieu de culture identifié comme tel.

Il n'y a pas un samedi sans que la Médiathèque ne propose aux usagers de participer à une animation culturelle ou même, de plus en plus fréquemment, sans qu'un samedi n'offre plusieurs activités en même temps pour des publics différents.
Ce rythme implique un fort investissement de la part des équipes qui ont intégré l'action culturelle comme un élément aussi légitime que le travail sur les collections.
Tout est là, impulser, suivre et porter les actions.

S'inscrire dans le territoire

Depuis sa réouverture, dotée de nouveaux espaces et d'une programmation semestrielle, la Médiathèque est devenue un équipement culturel incontournable du paysage roubaisien. Régulièrement sollicitée par la ville pour accueillir des événements, elle voit entrer au sein de son établissement de nouveaux types de publics qui découvrent souvent, par ce biais et pour la

première fois, l'équipement. Résolument ancrée dans le territoire roubaisien, elle confirme cette année sa participation aux différentes initiatives prises par la collectivité.

Lors du festival XU, la position géographique de la Médiathèque (en face de la Grand-place) ainsi que la multitude des propositions (Conférence musicale hip-hop, parcours hip-hop, Kamini) organisées dans ses murs font d'elle un lieu important du festival.
En 2016, la Médiathèque s'inscrit aussi dans "L'année des langues du monde" travaillant en collaboration avec le service culture de la ville.

Elle ne manque pas non plus d'engager des projets avec les artistes en résidence CLEA. Ainsi, Nathalie Baldo, en résidence Danse patrimoine, vient lors d'un Apero libro improviser des mouvements sur les textes lus par les participants.
Ces partenariats, à l'échelle de la ville voire de la Métropole, font circuler les publics, permettent à la Médiathèque

Sur toute l'année, ce sont près de 5510 personnes qui ont participé aux activités culturelles de la Médiathèque. Autant de personnes qui ont pu trouver à La Grand-Plage un moment de partage, de jeu en collectif, de réflexion, de débat, de découverte artistique.
Et de voir les usagers changer leur perception de la Médiathèque et la considérer aujourd'hui comme un lieu culturel à part entière.

3. Qu’en est-il des services extérieurs de La Grand-Plage ?

3.1. Le Zèbre : analyses des publics et de leurs usages

Inauguré en 2010, le Zèbre atteindra bientôt l'âge de raison. Le moment nous a semblé opportun pour réaliser un état des lieux des publics qui le fréquentent et pour faire le point sur l'actuelle desserte. Ces informations devront permettre de proposer en 2017 un service qui soit toujours plus en adéquation avec les habitudes et les besoins des usagers, tant du point de vue des collections que de la localisation et des horaires des arrêts desservis.

3.1.1. Fréquentation du Zèbre

Au total, 920 personnes ont emprunté au Zèbre en 2016, et 673 personnes se sont inscrites dans le Zèbre directement (soit 4,5% des inscrits totaux à la médiathèque), dont une majorité de 6/14 ans.

3.1.2. Circulation des publics Zèbre / Centrale

Sur les 920 personnes empruntant des documents au Zèbre, 45% sont des utilisateurs exclusifs de ce bibliobus. Une majorité utilise donc les deux sites, Centrale et Zèbre, mais la part de cette double utilisation est paradoxalement faible parmi ceux qui se sont inscrits directement dans le Zèbre (156 personnes). En revanche, la part des inscrits à la médiathèque qui fréquentent le Zèbre est significative : 420 personnes environ. Il y a donc un bon report de la Centrale vers le Zèbre mais peu du Zèbre vers la Centrale. L’argument classique voulant que le Zèbre soit un tremplin vers la médiathèque semble donc contredit. Il s’agit donc d’analyser plus avant ce que recouvre l’usage du Zèbre pour les inscrits à la Centrale.

Activité des utilisateurs

21 200 transactions dans le Zèbre pour 2016, dont 26% sur les collections adultes et 74% sur les collections jeunesse. 22% des emprunteurs au Zèbre utilisent le service des réservations, très majoritairement sur les collections de la Centrale.
Le nombre médian de venues par an pour les emprunteurs du Zèbre est de 5 ; ce chiffre est identique à celui de la Centrale. 15, c’est le nombre médian d’emprunts par an. A la centrale, ce nombre est de 12. Cependant, cette

différence n'est si surprenante ni significative, puisque la carte permet d'emprunter plus de documents dans le Zèbre qu'à la Centrale.

Globalement les utilisateurs du Zèbre semblent peu assidus et faiblement consommateurs du service. Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que la tournée du Zèbre soit régulièrement interrompue, mais cette explication n'est pas satisfaisante dans la mesure où ce phénomène se retrouve également à la Centrale. Il pourrait donc exister un facteur explicatif plus général mais cela reste aujourd'hui une source d'interrogation, à creuser dans les mois à venir.

3.1.3. Attractivité du service et fidélité

170 nouveaux inscrits en 2016. Ce chiffre est faible en valeur absolue mais représente un quart des inscrits et un taux de renouvellement de 25% sur un an. Il signifie donc qu'il y a du potentiel.
Parmi ces 170 nouveaux inscrits : 35% environ ont plus de 14 ans et 65% ont 14 ans ou moins.
La majorité des inscrits au bus le sont depuis trois ans ou moins ce qui signifie un enjeu très fort sur la fidélisation. Cette tendance est plus importante encore à la Centrale.

3.1.4. Eléments de conclusion et de prospective

- Le passage de la Centrale vers le Zèbre fonctionne bien. Il faut maintenant analyser s'il s'agit d'un usage ponctuel de commodité pour le retour de documents ou d'un usage véritablement complémentaire de celui de la Centrale. Dans tous les cas, il est important de tenir compte de cet élément dans la présentation des services réalisée à la Centrale et d'amplifier l'information concernant le Zèbre au moment de l'inscription.
- Les inscrits dans le Zèbre utilisent peu la Centrale. Ce service est d'autant plus important pour eux que c'est le seul service de lecture publique auquel ils accèdent. Sa régularité compte particulièrement pour ce public. Il est donc important de revoir la desserte afin d'optimiser tous les arrêts et de développer le travail de sensibilisation.
- Il y a un enjeu fort concernant la fidélisation car plus de la moitié des inscrits le sont depuis trois ans ou moins. Il faudrait pouvoir réfléchir précisément au moyen de fidéliser les lecteurs du Zèbre (cet élément sera aussi à mettre en corrélation avec l'étude à venir des collections et le nombre de documents non restitués).

3.2. L'action éducative à la rencontre des publics

3.2.1. Enchanter le monde, tisser des liens, créer des rencontres

Cette année scolaire 2015-2016 a été évidemment marquée par les attentats. La peur et la fermeture qu'ils impliquent imposent une certaine posture à l'action éducative en médiathèque. Le renouvellement du lien entre l'école et la ville face à la sidération de l'ultra violence, la volonté plus que jamais de donner du sens et de l'enracinement à nos apprentissages est présente dans nos ateliers. Associer les institutions culturelles aux loisirs et aux apprentissages des élèves nous semble plus que jamais l'option à choisir. Nous nous attachons à ce que tous les élèves puissent à la fois enrichir leur savoir de façon complexe et nuancé tout en ayant un réel plaisir à découvrir et à travailler ensemble. Une des façons d'enrichir et de renouveler la pratique réside en un partenariat plus étroit avec des acteurs qui ne sont pas *a priori* centré sur les questions de transmissions.

Trois exemples d'actions éducatives

- Avec le primaire : un projet autour de la poésie, du plaisir de jouer avec les sons et les mots.

Nous souhaitons enchanter les apprentissages avec des élèves de CE1 de l'école Triolet. A la Médiathèque, le plaisir des lectures à voix hautes, des ateliers de jeux de langues et de sons ; à l'école, un travail d'écriture poétique. La dernière séance fut l'occasion de découvrir une poétesse, Françoise Morvan, « pour de vrai », et d'apprécier ses livres à la fois sérieux et beaux comme « la saga des petits radis ». En somme, s'amuser avec les mots et les sons, créer ses propres allitérations et rimes, puis rencontrer une poétesse et l'entendre parler des processus créatifs : ces regards ont été rendus possibles garce à un partenariat avec le Théâtre du Nord qui accueillait Françoise Morvan pour un spectacle.

- Avec le secondaire : un projet mêlant lecture et création numérique

En partenariat avec Juliane Casier, responsable des projets et de la création numérique à la Médiathèque. La question de l'encouragement et de la valorisation des lectures pour un public adolescent reste un lourd défit pour les enseignants de lettres. Suite à une rencontre avec un professeur de lettre, M. Misme, et de la documentaliste de lycée Jean Moulin, Mme Capiod, nous avons arrêté un projet de *book trailer*. Il s'agit de sélectionner des ouvrages, de les lire afin d'en faire une petite bande annonce en utilisant des formules courtes et des illustrations récupérées dans les livres. Cette bande annonce s'effectue avec des moyens dont disposent les élèves : appareils photos

numériques ou portables pour le films, outils fournis par défaut dans les systèmes d'exploitations pour le montage. Le plus délicat reste donc de réaliser en équipe une bande annonce qui donne vraiment envie de partager l'ouvrage. L'efficacité du support, le côté rapide des réalisations et le mode de fonctionnement collaboratif a touché les élèves qui ne sont pas tous acquis aux lectures. Le partage des productions s'effectue en ligne, il permet des échanges sur les contenus et en même temps, c'est un temps de plaisir et de découverte. L'enjeu réside dans l'échange, le choix des formules et des illustrations, et la question de la reformulation et de la synthèse.

- Dans le cadre de la formation continue adulte : un projet autour des enjeux de la lecture

Les personnels de la mairie, souvent au contact d'enfants, et qui désirent travailler et approfondir les techniques de lecture, continuent à se former et s'informer à la médiathèque. Le lien effectué par Céline Latu, du service Education, reste essentiel pour la formation continue des personnels en charge des temps périscolaires, des ALSH, des clubs Coup de pouce, etc. En septembre, nous mettons en œuvre avec Laetitia Carré du secteur Petite enfance et Eveil aux livres, des rencontres pour réactualiser les pratiques de valorisations des fictions et les enjeux des lectures pour un public d'école. Le service culture et le service éducation de la mairie effectuent la promotion et la valorisation de ces formations auprès des personnels qui peuvent en bénéficier. Sans leur aide, nous ne pourrions pas toucher les professionnels de la mairie qui sont aussi en demande de formation continue.

3.2.2. Apprendre à jouer ensemble et à lire, toujours et toujours mieux

Les animatrices lecture : quelques changements de cap

Au cours de l'année, certains partenariats se sont défaits, d'autres ont été créés. En effet, le départ à la retraite de l'animatrice lecture Tassadit Lakrouf fin décembre 2015 a mis fin au partenariat de plus de 10 ans avec l'équipe élémentaire de Voltaire, tandis qu'un nouveau partenariat avec l'école Saint Eloi a été mis en place. Celui-ci est le premier avec une école privée. Ce choix fait sens avec l'objectif de départ de privilégier les quartiers où les difficultés rencontrées dans l'apprentissage de la lecture sont les plus importantes, peu importe que l'école soit une école publique ou privée.

6 partenariats en 2015-2016
écoles / animatrices lectures :

Les écoles :
- l'école maternelle Voltaire (quartier de l'Hommelet
- l'école maternelle Lavoisier (quartier de la Potennerie)

Les groupes scolaires :
- Legouvé (quartier de l'Epeule),
- Gambetta (quartier du Centre),
- Brossolette (quartier Nouveau Roubaix),
- Saint Eloi (quartier Saint Élisabeth)

Dans le cadre de ce travail avec les animatrices lecture, outre les nombreuses animations lecture, créations de BCD, « clubs » à l'occasion des nouveaux rythmes scolaires, des ateliers jeux sont proposés depuis les vacances de Toussaint à chaque période de vacances scolaires. Ces ateliers rencontrent un vif succès auprès d'un public large de 5 à 14 ans. L'accent est porté sur des jeux coopératifs créant des moments conviviaux entre des jeunes qui ne se connaissent pas et les animatrices lecture et collègues du service jeunesse. A chaque séance une cinquantaine d'enfants viennent jouer durant les 2h proposées.

3.2.3. Explorer de nouvelles formes, diffuser le savoir et le savoir-faire

Le projet Kamishibaï* se poursuit

Le succès auprès des enfants lors des premières séances kamishibaï des Racontées du samedi matin incite l'équipe à continuer à proposer des animations avec ce support, précieux pour favoriser 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 projet avec l'école Léo Lagrange a été reconduit,
- en partenariat avec Canopée (réseau de proximité au service des communautés éducatives de l'Académie de Lille), une formation a été proposée** aux enseignants pour les initier à l'utilisation du kamishibaï et échanger sur nos pratiques pédagogiques, et est amenée à être réitérée.

* Pour une définition du Kamishibaï, se référer au rapport d'activités 2014-2015, p. 53
** La formation a eu lieu en mai 2016 à la Médiathèque et a réuni 20 personnes venant d'horizons divers (enseignants dans le secondaire et élémentaire, éducatrices de jeunes enfants, personnes en reconversion professionnelle, venus de Dunkerque, Lille, Roubaix, les Flandres…)

Diffuser les Petits Pouces**

Le web-documentaire a été présenté en 2016 à toute l'équipe de *Lis avec moi*, à la Médiathèque Départementale de l'Ain, dans le cadre de la journée pédagogique de la crèche collective roubaisienne Marie Buisine.
Il est aussi support de rencontre avec les familles et leurs tout-petits qui fréquentent la classe passerelle de l'école Renan, ainsi que lors des Racontées du mardi et occasionnellement du samedi matin.

Objectif : trouver les moyens de diffusion qui permettront aux adultes de se réapproprier ou de découvrir le répertoire des enfantines afin de le jouer avec les jeunes enfants qu'ils accompagnent, et ainsi, pour la médiathèque, soutenir et encourager les parents et les professionnels à pratiquer une forme d'éveil culturel à la portée de tous, riche, variée et créative.
En projet : créer une chaîne Youtube dédiée aux enfantines qui mutualise les répertoires des spécialistes de la tradition orale enfantine.

** Pour découvrir le projet des Petits Pouces, se référer aux rapports d'activités 2006 (p.22), 2007 (p.38), 2008 (p.34) et 2014-2015 (pp. 52-53)

3.3. De nouvelles démarches et missions pour le service Collectivités

Au cours de l'année 2016, en plus des traditionnels et essentiels dépôts de malles thématiques et BCD (bibliothèque centre documentaire) dans les écoles, de marmothèques (ensemble d'albums non thématiques) dans les écoles maternelles et les structures de la petite enfance, de la préparation de thématiques variées tout au long de l'année, une réflexion de fond est menée sur les malles thématiques.

Au sujet des malles

Dans un premier temps, l'objectif est d'améliorer l'interface de prêts de malles sur le site de la Médiathèque, afin de le rendre plus attractif et plus efficace pour les usagers[15], de donner à voir en ligne les couvertures de chaque livre composant une malle, et de favoriser les réservations en ligne de ces malles.
Puis, un fastidieux travail de rafraîchissement des malles, 6-12 ans en particulier, est opéré cette année afin de remettre à jour un fonds très emprunté, très sollicité.

[15] Ce travail est mené en collaboration avec le Pôle Société, Sciences et Numérique

Le service Collectivités propose :

- 54 thèmes différents pour le public 6-12 ans
- 51 thèmes différents pour le public 0-6 ans
- 16 malles lecture (30 albums destinés à être lus en groupe avec la médiation d'un adulte)
- 13 jeux et lisettes

De nouveaux partenariats

Le service Collectivités a accompagné la création de la BCD de Notre Dame de Lourdes (quartier du Pile) : livres triés, cotés, conseils d'aménagement de l'espace et d'accueil des enfants. La BCD a été inaugurée à la fin du mois de juin 2016.

Le service a également travaillé en collaboration avec le DRE (dispositif réussite éducative) de la ville de Roubaix. Cette équipe est composée de psychologues qui interviennent auprès d'enfants repérés en milieu scolaire et qui présentent de grosses difficultés.
En lien avec leurs besoins, une sélection d'ouvrages leur a été proposée, pour lesquels une présentation a été faite à l'ensemble de l'équipe. Une belle réussite qui a donné lieu à de très intéressants échanges sur les pratiques des uns et des autres.

Nouvelle mission pour le service

Désormais, le service Collectivités est responsable du fonds DVD jeunesse. Ce fonds se situe au 2ème étage en section jeunesse. Il est composé de dessins animés, de films, de mangas et de documentaires. Il s'adresse à un public de 2 à 13 ans.
Ulysse Renard, stagiaire en Licence Professionnelle Médiation et actions culturelles, a ainsi été sollicité pour travailler sur ce fonds. Ce dernier a fait l'objet :
-d'un récolement,
-d'un désherbage,
-d'une recotation
-de commandes en veillant à l'équilibre entre les différents genres.

Enfin, en collaboration avec la responsable de la collection DVD adultes, une politique de reclassement de DVD adultes vers les rayons de films jeunesse est mise en place pour offrir aux enfants une porte d'accès à l'histoire du cinéma.

4. Comment adapter les services aux usages réels, comment affiner le modèle ?

Après toutes ces transformations, et alors que le nouveau modèle proposé aux utilisateurs de la Médiathèque fonctionne depuis plusieurs mois, quels ajustement ont été opérés au cours de l'année 2016 pour répondre mieux aux besoins des publics ?

4.1. Poursuivre la mise en valeur des collections

La mise en valeur spatiale de certaines collections, imaginée lors de la rénovation du RDC et de la réorganisation des étages, atteint son but[16]. Les contes, le fonds Parentalité, le fonds régional, les CD de rap ou de métal qui ont été isolés : nombreuses sont les collections, qui, désormais plus visibles, plus accessibles, connaissent un regain d'intérêt pour nos publics. Comment poursuivre sur ce chemin et valoriser encore nos fonds ?

4.1.1. Des espaces plus cohérents, plus ouverts

Poursuivre la valorisation de l'espace littérature : un travail assidu de désherbage est bien sûr nécessaire pour proposer des collections attractives et aérés ; mais, plus ponctuellement, un chantier est mené au cours de l'été pour réaménager l'espace littérature du premier étage : agrandissement du rayon fantasy suite au succès de la collection, déplacement des livres en Large vision et Livres sonores dans un endroit plus calme pour les personnes âgées, mise en avant des romans ados, décalage des romans pour intégrer les présentoirs de nouveautés, les revues de littérature et les DVD de littérature au début de la collection.

De plus, un espace de dialogue avec l'actualité est installé au troisième étage : située dans l'axe de passage pour traverser le Phare, une étagère accueille désormais les nouveautés et les met en valeur. Ponctuellement, elle accueille aussi des présentoirs thématiques.

4.1.2. Une large part au numérique

Un Espace Parents en ligne

Dans l'espace jeune public, au deuxième étage, suite au travail conséquent mené sur les collections qui a permis de développer l'attractivité

[16] Pour plus de précisions, se référer à la partie 2.1.4., à la page 21 de ce présent rapport

du fonds, l'idée est de valoriser autrement les contenus jeunesse. Dans le cadre de la réflexion sur le nouveau site Internet de la Médiathèque, nous souhaitons nous servir de la médiation numérique pour nous adresser à la fois à nos fidèles usagers et aller à la rencontre de nouveaux publics.
L'espace thématique Parents[17] est ainsi né au cours de l'année, offrant aux parents et aux professionnels de l'enfance un espace numérique dédié. Conçu sous forme de rubriques, l'espace thématique met en avant les documents jeunesse repérés dans l'édition pour leur qualité éditoriale, propose une sélection des meilleurs sites Internet et applications à découvrir avec ses enfants et valorise des articles et ressources axés sur l'éducation.

Du lien entre physique et numérique

Afin de valoriser les collections, les sélections de documents en ligne sont régulières, nombreuses, variées (en moyenne, 4 sélections différentes sont proposées chaque mois sur le portail). Le Phare, par exemple, a mis à l'honneur une sélection en lien avec la conférence Citéphilo sur le burn-out au travail qui a eu lieu en novembre 2016, une autre sur la campagne zéro déchet, ainsi que sur les nouveaux romans en anglais.
Les livres ou autres supports proposés et valorisés dans le cadre de sélections sur des collections du LAC sont mis en avant sur un présentoir près des bornes RFID au 1er étage avec une affiche pour faire le lien avec la sélection.

Autre point, cette fois du côté du Pôle Patrimoine : dans le portail, à chaque titre de périodique auquel la médiathèque est abonnée, on ajoute, en langage courant, la localisation de ce titre (le cas échéant, localisation du dernier numéro et celle des numéros précédents). L'usager, plus autonome, peut ainsi trouver lui-même le titre qui l'intéresse. Cette information est d'autant plus utile que bon nombre des titres de presse ont été rapprochés thématiquement des autres supports, et que pour une large sélection d'entre eux, le dernier numéro se trouve dans le nouvel espace Presse du rez-de-chaussée.

4.2. Répondre à une demande et à des besoins

Depuis la réouverture, la Médiathèque est devenue pour l'usager un lieu d'accueil chaleureux, plus ouvert, propice à l'échange, aux loisirs : la Médiathèque est devenue un espace de vie.
Cette nouvelle offre de services, conjuguée à la dématérialisation de certaines institutions de proximité telles que Pôle emploi ou la Caf, génère de nouveaux publics au sein de notre établissement. Ces publics se définissent bien souvent par une situation précaire, parfois avec des difficultés de langues, en attente d'accompagnement dans le domaine de l'emploi, du social ou de l'habitat.

[17] Pour s'y rendre, rendez-vous sur http://www.mediathequederoubaix.fr/espace-parents/accueil

Aussi, pour répondre à cette nouvelle demande et palier le manque de formation des bibliothécaires dans les domaines sollicités, la Médiathèque développe plusieurs services dans le but de répondre, d'accompagner et d'orienter l'usager de manière efficace.

4.2.1. Un écrivain public à la Grand-Plage

Pour ce faire, nous avons tout d'abord mis en place un partenariat avec l'association Amitié Partage, et plus précisément avec Madame Louisa Belembert, l'écrivain public.
Au sein de la Médiathèque, il est prévu qu'elle tienne dès le début du mois de janvier 2017 deux permanences par semaine et vienne ainsi en aide aux usagers en difficulté, et qui ne peuvent pas être pris charge par les bibliothécaires, faute de compétences spécifiques attendues. Une évaluation de ce nouveau service sera mise en place fin 2017.

4.2.2. Un travail avec Pôle Emploi

Les horaires d'ouverture élargis, la mise à disposition de nombreux ordinateurs, ainsi que l'accès gratuit à Internet, combinée à la fermeture momentanée de l'agence Pôle Emploi du centre et au changement de fonctionnement de l'institution[18] conduisent les usagers à solliciter les bibliothécaires sur des démarches spécifiques orientées emploi. De nombreuses personnes expliquent avoir été redirigés à la Médiathèque par Pôle Emploi pour réactualiser leur situation ou sortir une attestation mensuelle.
Face à ce nouveau cas de figure, une enquête est menée auprès des collègues de la Médiathèque pour mieux cerner les types de demandes et sonder également leur position quant à ces nouvelles sollicitations.
De cette étude ressortent deux constats :
- d'abord, l'incapacité, par manque de compétences spécifiques, de traiter la demande de l'usager sur la question de l'emploi,
- puis, une vive interrogation quant à la question de la responsabilité engagée par l'équipe de la Médiathèque : si l'aide apportée est mal exécutée, les conséquences peuvent être lourdes pour l'usager.

Une rencontre a donc été organisée entre l'agence Pôle Emploi Les Près et notre équipe, afin de mieux comprendre les raisons pour lesquelles Pôle Emploi nous envoie les usagers, mais aussi dans le but d'apaiser les craintes des bibliothécaires. Cet échange a, en outre, permis à chacun de comprendre les fonctions, les limites des uns et des autres, et les difficultés rencontrées de part et d'autre. Une présentation du nouveau site de Pôle Emploi a également

[18] Désormais uniquement sur rendez-vous l'après-midi, là où jusqu'à présent l'accès était ouvert à tous, tout au long de la journée.

été proposée, afin que chacun à la Médiathèque puisse répondre aux demandes les plus simples, tout en veillant à rappeler à Pôle Emploi de ne pas rediriger systématiquement vers la Médiathèque, en particulier lorsque la demande est spécifique et complexe.

4.2.3. La MIE et la Médiathèque

Avec la Maison de l'Emploi du Roubaisis (MIE), nous souhaitons donner à nos usagers, en complément des ateliers CV et des permanences de l'écrivain public, un accès à l'information sur les « métiers porteurs » en particulier.
Un partenariat est donc mis en place avec la MIE : il s'agit d'organiser à la Médiathèque des rencontres « Zoom métiers ». Courant 2016, deux ateliers sont proposés dans notre établissement (métiers de la santé, métiers du numérique), accueillant à chaque fois une vingtaine de personnes. Ce partenariat est reconduit en 2017.

4.2.4. Sur le portail, une page Emploi

Une réflexion est en cours autour de la Page Emploi[19] proposée sur le portail de la Médiathèque. L'idée est de mieux répondre aux besoins des usagers en matière d'emploi, de conseils aux étudiants, d'orientation, d'insertion, et de remanier la page tant du point de vue du contenu que de la forme qui lui est donnée, afin de permettre une utilisation aisée et de donner accès à des contenus de qualité, répondant à des attentes spécifiques.
Pour ne pas être redondant, il s'agit de se démarquer des acteurs locaux présents sur la sphère emploi en adoptant une position et un ton moins institutionnel. Cette nouvelle page Emploi verra le jour au début de l'année 2017.

4.3. Vers une stratégie de communication web

Le lancement du nouveau portail en septembre 2015 à l'occasion de l'inauguration du rez-de-chaussée signe le début d'une réflexion sur la mise en place d'une stratégie de communication web transversale. L'espace personnel, les informations accessibles sur le site, la page Facebook ou encore la newsletter font partie d'un même ensemble : celui de l'image numérique de la Médiathèque. 2016 sera l'occasion d'améliorer l'utilisation des outils web afin d'en faire des éléments complémentaires, capables de toucher différents publics.

[19] Pour s'y rendre, rendez-vous sur http://www.mediathequederoubaix.fr/espace-emploi/accueil

4.3.1. Créer de la proximité : la page Facebook

La page Facebook permet de donner aux utilisateurs une image moins institutionnelle de La Grand-Plage. Les contenus publiés sont plus anecdotiques, montrent les coulisses de l'établissement, les trésors patrimoniaux conservés dans les réserves. Ils permettent aussi d'utiliser un ton différent pour promouvoir les différentes actions proposées.
Par ailleurs, depuis 2016, l'équipe des contributeurs de la page introduit de façon plus systématique la publication de vidéo. Elle réalise notamment avant l'été une série de book trailers (courtes vidéos qui prennent la forme d'une bande annonce de livre) et lance ainsi une façon nouvelle de proposer des conseils de lecture. Les contributeurs se sont aussi fixés pour objectif de donner aux abonnées plus d'occasions de participer. Avec la diffusion de vidéos en stop motion réalisées en atelier, ce sont les usagers qui sont au centre des contenus.

Cette nouvelle façon de gérer la page et l'introduction de nouveaux contenus se traduisent en chiffres avec une augmentation significative du nombre d'abonnés : 1570 "j'aime" en janvier 2016 contre 2000 au mois de décembre.

4.3.2. Assumer le parti pris : la newsletter

Réévaluée sous le prisme de la complémentarité des outils de communication, la newsletter est transformée dans le courant de l'année 2016. Le faible taux d'ouverture de cette lettre, ainsi que le constat d'un manque de valeur ajoutée - les informations diffusées existaient déjà dans la partie Agenda du site - poussent l'équipe de la Médiathèque à revoir complètement la maquette et le contenu de la newsletter.
Un travail sur le ton et l'accroche, sur la spécificité de chaque lettre envoyée, sur le parti pris des contenus est effectué. Il ne s'agit pas de tout dire mais de décider d'un angle pour traiter tel ou tel événement, faire du lien avec les collections et renvoyer vers des contenus complémentaires sur le site. Le résumé de l'agenda devient avec cette nouvelle forme un focus personnalisé, plus centré sur les grands axes donnés à l'action culturelle.

Enfin, la charte graphique suit ce changement. Si les couleurs de La Grand-Plage restent le repère de l'identité graphique, le bandeau de la newsletter change selon le thème abordé. Un soin tout particulier est apporté aux images choisies.

Comment aider vos enfants à grandir?

Ainsi la bande dessinée, la danse, le numérique sont mis en avant au fil des newsletter de l'année. Le taux d'ouverture est depuis plus important, de 20% à près de 45% pour un total de 634 abonnés.
Le prochain chantier : systématiser la proposition d'abonnement à la newsletter lors du mail de bienvenue envoyé suite à une première inscription.

Cette année a permis de révéler l'importance de la notion d'adaptabilité dans la gestion de la stratégie de communication web. Il est indispensable de pouvoir suivre l'évolution des pratiques web des utilisateurs afin d'interroger régulièrement la pertinence des outils et contenus proposés.

4.3. La Médiathèque, un lieu « ouvert à tous »

4.2.1. La cohabitation des publics en question

La réouverture en septembre 2015 a redéfini clairement le rôle et l'image de l'établissement.
De façon intuitive, dès l'entrée au rez-de-chaussée, le public est accueilli par un bibliothécaire qui l'oriente vers les services de La Grand Plage et offre un premier degré de réponse qualitatif et personnalisé.
L'usager a un nombre de possibilités important : rendre ses documents dans l'espace dédié, lire la presse en cours, choisir un document du fonds régional ou une bande dessinée, retirer une réservation, s'inscrire, assister à une des nombreuses animations offerte à La Criée, s'asseoir, se connecter à un ordinateur, à la Wifi, scanner un document, boire un café, se restaurer ou profiter du soleil dans le patio…
A moins qu'il ne décide de monter dans les étages pour bénéficier d'autres services et collections !
Vous l'aurez compris : les usages sont multiples à La Grand-Plage, et

l'appropriation des espaces par les publics le sont aussi.

Ainsi, alors que certains apprécient particulièrement le service des réservations sous le mode *drive* (je viens, je récupère un livre, un film et je m'en vais), d'autres s'installent pour lire, travailler ou pour effectuer leurs démarches administratives pendant que d'autres encore y voient « the place to be », lieu incontournable pour se retrouver, se rencontrer, discuter.

Dès lors, la question de la cohabitation des pratiques et des publics se pose. Après les personnes en recherche d'accompagnement administratif, parti a été pris de travailler d'abord sur les publics les moins habituels des bibliothèques, ceux dont les codes sont éloignés des notions de silence, de calme et de solitude : les adolescents. Pour ne pas afficher une posture répressive qui va à l'encontre du projet d'accueil de tous, un travail de connaissance et de maillage du territoire a été entrepris afin de considérer l'adolescent comme un adulte en devenir et non simplement comme un perturbateur réel ou potentiel. Dès le mois de mai 2016, un médiateur, dans le cadre d'un contrat adulte relais, partage son temps de travail entre les services du premier accueil de la Mairie et la Médiathèque[20]. Puis, en septembre, un renfort de présence est proposé sur les plateaux sur ces plages par l'équipe de direction. Les notions de solidarité entre collègues et de communication avec les usagers et lors du passage de relais entre les plages de service public sont rappelées régulièrement.
Les plages les plus compliquées sont le mercredi après-midi et la semaine après la sortie du collège. En effet, les jeunes gens se retrouvent à la médiathèque dès 15h30 pour y séjourner, y travailler voire y effectuer des activités sportives inappropriées telles que la course contre l'ascenseur.
Le samedi après-midi, le public est plus varié. Les familles et les étudiants sont aussi nombreux que les collégiens. La fréquentation est donc dense mais plus équilibrée que les autres jours de la semaine.
L'observation de l'appropriation des services et des espaces depuis la réouverture ouvre des perspectives de travail pour les années à venir. En 2017, un travail fin est prévu sur la question de l'adolescence et des rapports adolescents / bibliothécaires.

4.2.2. Notre métier : à réinterroger, à redéfinir

A commencer par les valeurs que nous, bibliothécaires, défendons et souhaitons défendre. Si elle n'en est pas moins un lieu de culture, de savoir, de lecture, d'information, la bibliothèque est aussi, en 2016, un lieu d'accueil de tous, d'accompagnement éducatif et social. Or, ces dimensions ne sont pas toujours familières des professionnels. La diversité des générations (Dominique Lahary l'explique clairement dans son article, certes daté mais

[20] Présence du médiateur à la Médiathèque les mercredis et samedis après-midi

qui reste intéressant, « le fossé des générations »[21]), des formations, des parcours de chacun provoque une multitude d'interprétations du sens donné au métier. Or ce biais rend difficile la cohésion d'une équipe de 60 agents. Cependant, l'opportunité d'un nouvel équipement offre un angle de travail dont il faut se saisir pour offrir un service en adéquation avec les usages de 2016, éloignés des attentes des vingt dernières années. Un chantier d'accompagnement du changement qu'il convient de mener dans la joie et la bonne humeur car la diversité des points de vue fait la richesse des débats !

4.3. En interne, poursuivre la réflexion sur les plannings de service public

Le modèle d'organisation du travail et le fonctionnement des plannings, imaginé en 2015 et testé pendant les premiers mois de l'année avait prouvé son efficience : plus de prévisibilité pour chacun avec le respect des plannings-types, création d'une « brigade » permettant d'absorber les changements prévisibles (congés, formations…) et surtout imprévisibles (maladie), respect de volume de plages de service public, basés sur les missions de chacun plus que sur les grades.
Cela dit, il ne s'agit pas de se reposer sur ses lauriers mais plutôt de chercher à améliorer ce qui peut l'être.

Plusieurs pistes ont ainsi émergées et ont pu être testées en 2016 :

- L'adaptation du nombre de personnes présentes sur les plateaux

La première mouture des plannings-types a été basée sur des projections de la fréquentation et des usages. Après quelques mois de fonctionnement, et passé l'affluence exceptionnelle des premières semaines, la fréquentation de l'établissement s'est stabilisée et il est apparu que certaines plages ne nécessitaient pas autant d'agents que ce que nous avions imaginé.
De plus, les usagers ont très vite intégré le fonctionnement des automates de prêts et ont été indépendants dans leur utilisation.
Il a donc été possible de réduire le nombre d'agents présents sur les plateaux à certaines périodes.

- La plage 18h-19h

Si les nouveaux horaires ont tout de suite été très bien accueillis par notre public, il est apparu rapidement que le nombre de personnes présentes

[21] Lahary, Dominique. « Le fossé des générations ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2005, n° 3, p. 30-45. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-03-0030-005>. ISSN 1292-8399

dans la Médiathèque pendant la dernière heure d'ouverture baissait fortement, permettant aux agents d'être moins nombreux pour la fermeture des espaces. Une expérimentation a été menée pour vérifier que cette baisse du nombre de personnels ne posait pas de problème de fonctionnement ou de tension avec les usagers. A l'issue de la période de test (6 semaines), chacun a souhaité continuer ce système.

Quelques règles ont cependant été fixées :

- le départ à 18h ne peut être garanti : ainsi, si un espace est très fréquenté à cette heure, l'agent qui devait partir reste pour ne pas laisser son collègue dans une situation difficile,
- de la même façon, si des absents imprévus ne pouvaient pas être remplacés par les brigadiers, le départ à 18h de l'agent concerné est annulé,
- enfin sont exclus de cette facilité les agents qui n'ont qu'une fermeture dans la semaine, les brigadiers et les cadres.

Mais au final, cela permet à chaque agent de partir une fois à 19h et une fois à 18h chaque semaine.

- L'aménagement du rythme hebdomadaire

La possibilité de modifier le rythme hebdomadaire de travail avait été évoquée mais n'avait pas abouti. L'idée est de proposer de nouveaux types horaires, comme ceux de nos collègues travaillant en Mairie, en libérant une demi journée par semaine. Le samedi après-midi est évidemment exclu de cet aménagement du rythme hebdomadaire.
Elle a été proposée à nouveau à l'ensemble du personnel, et 6 volontaires ont souhaité tester cela.
Là aussi, une période de test a été instaurée fin 2016 et à l'issue de celle-ci, les volontaires ont souhaité conserver ce nouveau rythme de travail.

- Le départ à 15h

L'engagement qui avait été pris au lancement de cette nouvelle organisation était de permettre à chaque agent de partir à 15h une fois par quinzaine. Cela a été pris en compte dans l'élaboration des plannings types (et respecté scrupuleusement). Cependant, les grilles de plannings-types permettaient à certains de partir, en théorie, plus souvent à cette heure, mais pas à tous les agents.
Les plannings types ont donc été modifiés pour que cette possibilité soit plus courante (une fois par semaine).
Ainsi les nouveaux plannings types garantissent toujours un départ par quinzaine à 15h, qui est fixe et n'est jamais remis en cause. Et en plus, ils offrent la possibilité de partir plus régulièrement tôt.
Sous réserve de modification de plannings (absences, maladies) et

évidemment, que les agents aient suffisamment cumulé d'heures pour se permettre de faire une « petite » journée.

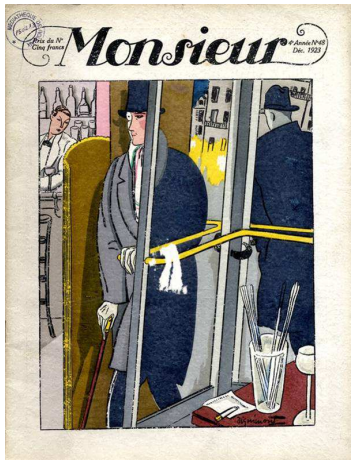
Pour conclure, la nouvelle organisation du travail a permis d'ouvrir plus, et mieux, sans que le poids des permanences dans les espaces publics n'augmente trop. Il faut cependant retravailler les plannings types à chaque changement de personnel (départ, arrivée, modification du temps de travail), ce qui est parfois difficile et fastidieux. Il faut également prendre en compte les souhaits (lorsque cela est possible) de chacun : changement de soirs, de jours à 15h, affectation dans de nouvelles équipes… Ces maquettes nécessitent donc une mise à jour régulière (au moins une fois par an) pour que chacun y trouve son compte.

5. Valoriser le patrimoine

5.1. Le Pôle patrimoine et le travail sur la Bn-R

En 2016, l'équipe gère vaillamment le quotidien et les travaux à long terme, alors même que le projet de refonte de la bibliothèque numérique de Roubaix, qui prend du retard, réclame beaucoup d'attention, de travail et de pugnacité.

5.1.1. Enrichissement des fonds



Parmi les dons reçus cette année, citons les documents transmis par Mme Aurore Janon. Longtemps professeur aux Beaux Arts de Tourcoing, professeur de création textile et d'histoire des tissus à l'ENSAIT, professeur à l'ESAAT, Aurore Janon est aussi peintre, collectionneuse et amatrice de jardins. Au long de sa carrière, elle a rassemblé journaux et livres illustrés pour documenter ses cours, enrichir le regard et les sources d'inspiration de ses élèves. Elle a également conservé des affiches et autres supports de communication sur les événements artistiques roubaisiens (expositions, présentations de travaux d'étudiants, etc.). Elle a fait et fait encore en 2016 don de parties de ce fonds à la médiathèque de Roubaix.
Comme d'ordinaire, les achats obéissent sans raideur aux axes de conservation. Parmi les documents nouveaux relatifs à la mode et au textile, on peut distinguer un album d'échantillon de dentelles et plusieurs numéros du très chic magazine des années 1920 Monsieur : revue des élégances, des bonnes manières et de tout ce qui intéresse Monsieur.

5.1.2. Mise à disposition

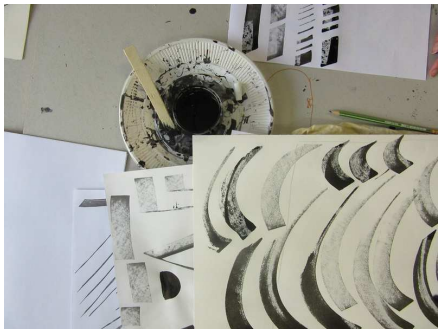
Si le pôle Patrimoine a à cœur d'enrichir les fonds patrimoniaux, c'est toujours en vue d'illustrer l'histoire de Roubaix, et de mettre les documents acquis à la disposition de chacun. 7335 documents patrimoniaux - monographies, brochures, périodiques, etc. – ont ainsi été communiqués en salle d'étude en 2016.
Cette mise à disposition suppose tout un circuit de traitement en amont, et parfois quelques grands travaux. En 2016, les magasins 1 et 2 sont réorganisés. Le but du déplacement des fonds est triple : distinguer mieux collections en prêt indirect et fonds patrimoniaux ; faciliter la tâche des

magasiniers par des dispositions plus logiques (par exemple, placer tous les in-quarto à la suite) ; faire de la place pour l'arrivée de fonds devant changer de localisation dans le cadre des déménagements internes.
Une vraie mise à disposition suppose aussi de signaler au mieux les documents conservés. Le fameux « classeur rouge » qui associe sous liste alphabétique le titre et la cote des périodiques conservés sans limite de temps (périodiques anciens, et périodiques « locaux ») est ainsi mis à jour. Des catalogues thématiques de périodiques anciens (pour la jeunesse, autour de la mode) sont retravaillés et réactualisés.

5.1.3. Valorisation

Le pôle Patrimoine poursuit les expositions Fonds de poche au sein de l'espace Région du rez-de-chaussée. Les bibliothécaires les assortissent d'un catalogue qui, bien que modeste, n'est pas sans leur donner des cheveux blancs.

<u>Expositions Fonds de poche en 2016</u>
- Saveurs d'hiver : préparer les fêtes
- Kitsch, fluo, logo : la mode urbaine de la fin du XXe siècle
- Vive les vacances !
- Roubaix, Roubaix, 10 minutes d'arrêt !
- L'image à la Une : les débuts de la presse illustrée



L'Atelier du Patrimoine, qui est monté en partenariat avec le responsable de l'action éducative, propose chaque année aux usagers de découvrir une technique en lien avec les fonds patrimoniaux.
En 2016, il porte sur la calligraphie.
A chaque fois, la qualité des créations des usagers nous étonne et nous ravit. Nous aimerions garder toutes les œuvres, mais les usagers repartent avec elles : c'est le jeu !

Une part toujours plus importante des efforts de valorisation se tourne vers le numérique. L'équipe Patrimoine poursuit ainsi ses efforts de numérisation et de description de documents en vue d'une mise en ligne sur la bibliothèque numérique de Roubaix. On peut citer, au titre des chantiers 2016, l'achèvement de la description EAD de plus de 1000 affiches illustrant l'occupation de Roubaix par les Allemands pendant la Première Guerre mondiale ; la numérisation et la mise en ligne d'une première partie des publications de l'association Lire à Roubaix, et de nouveaux dépôts de

l'association des Amis de la Lainière et du Textile ; la numérisation de buvards publicitaires, etc.
Cependant, le public devra patienter pour avoir accès à certaines de ces images, car le projet de refonte de la Bn-R connaît des vicissitudes.

5.1.4. La nouvelle bibliothèque numérique de Roubaix, une sortie retardée…

Le projet de refonte de cette Bn-R apparue en ligne en 2008 a déjà quelques années, puisque la réflexion en interne, la rédaction d'un cahier des charges et la recherche d'un prestataire débouchent sur une notification en octobre 2014.
Mais des obstacles divers dont il conviendra, à terme, de faire le bilan, amènent à repousser à plusieurs reprises la sortie de la nouvelle Bn-R. On peut d'ores et déjà lister :

- la difficulté du prestataire à saisir et traiter l'ensemble de la commande ;
- en cours de projet, le rachat du prestataire par une autre société ;
- par suite, les délais d'adaptation du commanditaire et du prestataire à de nouvelles modalités d'échange ;
- la réelle ambition du projet qui, loin de se limiter à un rajeunissement visuel, modifie de nombreux points-clés du site (modalités de la recherche, affichage des résultats, etc.) et l'enrichit de nombreuses fonctionnalités.

5.1.5. … Mais qui vaudra la peine d'avoir attendu !

Si l'ambition du projet est peut-être une des causes du retard accumulé, c'est aussi une motivation pour le mener à bien et le proposer (enfin) aux internautes.

Le service Questions/Réponses sur l'histoire de Roubaix.

L'année 2016 voit l'équipe-projet Bn-R, composée notamment de membres des pôles Patrimoine, Multimédia et Archives de la Médiathèque, ainsi que d'une collègue du service Informatique de la ville, s'attacher à créer avec le prestataire les fonctions qui vont permettre aux internautes de Roubaix et d'ailleurs d'accéder plus facilement aux richesses numérisées du site (demande automatisée d'image HD) et de contribuer eux-mêmes à ces richesses (dépôt d'images par les internautes, participation à la correction de l'OCR de la presse ancienne, etc.).

La sortie de la nouvelle Bn-R est d'autant plus attendue par les équipes que le succès de l'ancienne ne se dément pas, et que si les mises en ligne ont été ralenties sur la « Version 1 » pendant les travaux de refonte, de nombreux corpus numérisés et décrits tant par le pôle Patrimoine que par les Archives n'attendent que la sortie de la Version 2 pour être mis à disposition de tous. Et que d'attentes quant à l'appropriation par les internautes des aspects collaboratifs !

L'année 2017 sera décisive.

5.2. Les Archives : collecte, préservation et mise à disposition du patrimoine documentaire roubaisien

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.

5.2.1. Une meilleure description des documents pour un meilleur accès à l'information

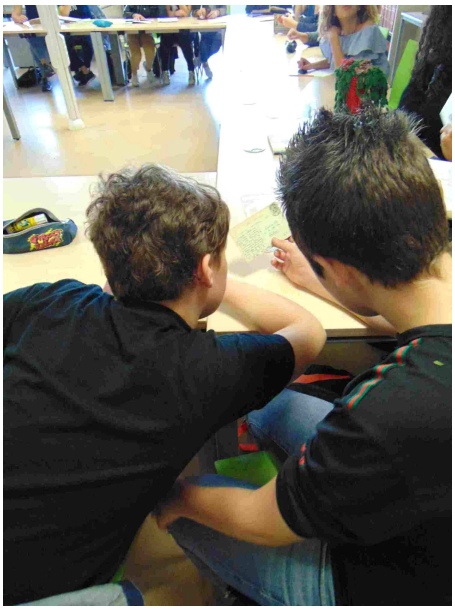
"Je cherche le permis de construire de mon habitation"; "je voudrais des photographies sur les fêtes roubaisiennes à travers l'histoire"; "avez-vous les délibérations du conseil municipal ?"... Le rôle du service des Archives municipales de Roubaix est de permettre l'accès aux documents, anciens ou récents, produits par l'administration municipale et ses services.
La collecte des archives auprès des services municipaux est le point de départ. Cette année 2016, près de 25 services et directions ont eu contact avec le service des Archives : du simple conseil en terme de traitement à l'organisation d'ateliers de tri et classement à plus long terme.
Ce travail permet d'organiser l'élimination des archives n'ayant aucun intérêt administratif, juridique ou historique et de conserver ce qui doit l'être, à titre juridique ou historique.
Le logiciel de gestion des archives, maintenant bien alimenté, assure une

meilleure description et un repérage facilité des documents conservés : le "catalogue" informatisé des archives compte à ce jour plus de 50 000 notices. Néanmoins, il est vrai, de nombreuses descriptions de documents restent à faire pour couvrir l'intégralité des fonds conservés aux Archives municipales de Roubaix et permettre une recherche intégrale.
En attendant, la recherche est plus rapide et plus efficace pour répondre aux demandes internes et externes d'information. En 2016, plus de 3700 documents ont ainsi été communiqués sur place et le service a répondu à presque 1400 demandes par correspondance.

5.2.2. Répondre à la demande de médiation

Les Archives de Roubaix sont ouvertes à tous et la médiation constitue un moyen de s'approprier ce patrimoine singulier, parfois difficile à appréhender, et d'apprendre à utiliser et interroger cette source de l'histoire.

C'est quoi les archives, à quoi ça sert? En quoi les archives racontent-elles l'histoire de ma ville ? Comment s'est construit Roubaix ?



Voici les interrogations auxquelles les Archives apportent des réponses lors d'ateliers destinés aux scolaires. En 2016, 9 classes ont été accueillies aux Archives pour des séances de découverte / ateliers autour des archives : la vie des roubaisiens en 1914-1918 pour les primaires et secondaires; les archives sont - elles utiles aux urbanistes ? (auprès d'un master en urbanisme) ; la notion de patrimoine et les enjeux de la conservation en secondaire; mon quartier il y a 100 ans, ...
Ces séances, qui se déroulent aux Archives, sont l'occasion de faire écho au travail effectué par les enseignants en classe et permettent aux enfants et adolescents de comprendre la "fabrique de l'histoire".

Toucher l'histoire du doigt... Séance d'une classe de seconde autour de la notion de patrimoine, septembre 2016.

Je voudrais faire mon arbre généalogique mais je ne sais pas par où commencer...

La généalogie connaît un engouement sans précédent en France. Les archives de Roubaix, comme beaucoup d'autres services, ont mis en ligne sur la

Bibliothèque numérique de Roubaix des milliers de documents permettant d'étancher cette soif de racines et d'assouvir ce plaisir de l'enquête. Mais par où commencer ? Où se trouvent les documents ? A quoi puis-je avoir accès ? C'est dans un but d'accompagnement à la recherche que les Archives, invitées par le pôle "Informatique et multimédia de la médiathèque" ont présenté les ressources généalogiques, "en vrai" ! Le public, de tous âges, est en demande de ce type d'orientation / formation, sur Internet mais également sur place.

5.2.3. La relocalisation des archives en question : mieux conserver la mémoire de la ville et réenvisager l'accueil du public

La question de la relocalisation du service des archives de Roubaix est ancienne et connue. Locaux saturés et inadaptés, difficultés de collecte et de traitement des flux de documents,...
Le cabinet Utility/3é Opus a été missionné en 2016 afin de faire une étude de pré-programmation d'un nouveau bâtiment des Archives.
Cette étude a permis :

- une meilleure évaluation des besoins en terme de stockage ;
- les possibles mutualisations avec la médiathèque
- la démonstration que le terrain situé derrière la médiathèque, sur l'ancien parking de la Poste, serait tout à fait adapté à la construction de ce nouveau bâtiment.

Cette étude est l'occasion de mettre en oeuvre une réflexion plus profonde sur ce que sont et seront les archives au XXIè siècle, quelle est leur place dans la demande croissante d'accès à l'information, quel rôle ont-elles a jouer dans l'appropriation du territoire par ses habitants... afin de construire un projet commun incluant les archives, la médiathèque et, dans un sens plus global, les habitants de Roubaix. Tout un programme pour 2017 et les années à venir...

Annexes

Annexe 1. La Charte d'accueil

Charte d'accueil du personnel de la Médiathèque de Roubaix

Nous vous remercions de lire attentivement ce document qui définit une politique d'accueil commune à l'ensemble des agents de la Médiathèque. La plupart de ces principes sont déjà connus de tous, il est néanmoins important de les formaliser et de diffuser systématiquement ce document aux nouveaux venus (vacataires, stagiaires, intérimaires) afin de garantir un service public équitable et de donner une image qualitative de notre établissement.

Attitude pour un accueil de qualité

(ou comment me comporter pour accueillir au mieux les lecteurs)

1. Adopter la bonne posture

Chacun se doit d'offrir un accueil cordial, poli et dirigé vers le lecteur. Un bonjour et un sourire, ça fait du bien!

Lorsqu'on est occupé, il est bienvenu de faire comprendre à l'usager d'un regard ou un signe de tête que l'on a pris en compte son arrivée. Si l'on n'est pas en mesure de le servir immédiatement, on lui indique que l'on sera disponible dans quelques minutes.

Toute conversation téléphonique personnelle est à proscrire pendant les permanences. De même, on évitera les discussions privées entre collègues qui ne concernent pas les usagers. Dans tous les cas, on parlera discrètement pour ne pas gêner la tranquillité du lieu. Enfin, on s'abstiendra de toute activité qui ne relève pas du domaine professionnel.

2. Respecter l'organisation du travail

Etre à l'heure pour prendre son poste.

Ne pas quitter son poste pendant les permanences.

Appliquer rigoureusement l'ensemble des procédures établies pour le bon fonctionnement des services. En cas de doute, se reporter au document de référence « Guide de procédures ».

3. Veiller au bon fonctionnement du matériel

Vérifier régulièrement le bon fonctionnement du matériel (bornes, postes web…).
En cas de panne, en informer le public par un affichage adéquat et prévenir le service de maintenance concerné.

4. Être disponible pour l'usager

Porter son badge afin d'être identifiable par les lecteurs.
Manifester sa disponibilité auprès de l'usager par une attitude ouverte et avenante.
Proposer naturellement son aide aux lecteurs si ces derniers semblent en exprimer le besoin.
L'usager présent est prioritaire : interrompre toutes tâches en cours pour se rendre disponible.

5. Être courtois, discret et respecter le principe de neutralité

Rester calme et courtois quelles que soient les circonstances. Ne pas se laisser piéger par l'agressivité d'autrui. Appeler un collègue si nécessaire. Soutenir si besoin tout collègue qui se trouverait en difficultés.
Devoir de réserve : ne pas faire de commentaire sur la municipalité ni sur sa hiérarchie ou ses collègues. Ne jamais discréditer un collègue face à un usager. En cas de divergence entre agents, régler cela en interne. Devoir de discrétion : ne pas émettre de commentaires désobligeants sur un usager ou sur ses choix. Veiller à la confidentialité des données personnelles du public ou du personnel.
Rappel : en tant qu'agent de la fonction publique, il nous est interdit d'arborer tout signe d'appartenance religieuse, politique ou syndicale.

Vers un accueil personnalisé

(ou comment j'accompagne l'usager pour répondre à ses besoins)

1. Écouter et comprendre la demande de l'usager

S'assurer que l'on a bien compris la demande de l'usager en la reformulant ou en la précisant si besoin.
Prendre soin de bien adapter le niveau des ressources proposées aux attentes de son interlocuteur. Ne pas hésiter à élargir la réponse à des services ou à des ressources complémentaires pouvant l'intéresser au vu de sa demande et à aller au-devant de besoins qu'il n'aurait pas exprimés, notamment concernant l'action culturelle.

2. Accompagner l'usager dans sa recherche

Le but du service public est de permettre à l'usager de trouver le document ou l'information dont il a besoin. Pour ce faire, si l'on ne parvient pas à répondre

à une demande, on n'hésite pas à faire appel à un collègue. Ainsi le lecteur bénéficie des compétences cumulées de chacun. Plusieurs cerveaux valent mieux qu'un !
Pour permettre une bonne compréhension des informations données au lecteur, on évitera d'employer des termes techniques sans en expliquer la signification. On sera par ailleurs particulièrement attentif aux termes employés pour dialoguer avec des personnes maîtrisant mal le français.
Lors d'une recherche documentaire, on vérifie la présence et la disponibilité du document. Lorsque celui-ci est identifié, on accompagne l'usager en rayon pour l'aider à le trouver. Si le temps le permet, on lui explique les étapes de la recherche, les modes de classement et on lui présente le fonctionnement du portail.

3. Considérer toute demande comme légitime

On ne laisse jamais un usager partir sans réponse et on ne lui pas répond pas « non » même si la demande n'est pas de notre ressort. En fonction des situations, on pourra lui proposer de contacter un autre service, d'effectuer une suggestion d'achat, de prendre ses coordonnées pour qu'il puisse recevoir une réponse différée, etc. Si, malgré tout, sa demande ne peut aboutir, toujours lui expliquer pourquoi.

4. Saluer et prendre congé

Vérifier la satisfaction des usagers. Les encourager à revenir vers nous en cas de demandes complémentaires : « N'hésitez pas si vous avez d'autres questions ».

Accueil téléphonique

Règle de base : l'usager présent est prioritaire sur les appels téléphoniques. Ne pas hésiter à décrocher et à mettre en attente l'usager au téléphone.
Décrocher et débuter la conversation par un mot de bienvenue : « Médiathèque La Grand Plage bonjour ! » Adopter un ton souriant et instaurer un climat convivial.
En cas de transmission d'appel, prendre soin de demander le nom de l'interlocuteur et l'objet de son appel. S'assurer que l'on a bien compris la demande afin de l'orienter précisément vers le collègue concerné. Si l'on n'arrive pas à joindre le collègue concerné, noter le nom, l'objet de l'appel et le numéro de téléphone de l'interlocuteur.
Prendre congé poliment.

Annexe 2. Prix Livres Hebdo : l'accueil

Prix de l'accueil

L'accueil à la Grand-Plage

Le projet de la Grand-Plage, à travers la rénovation des espaces, cherchait à donner à voir et à sentir un lieu radicalement différent, à modifier significativement la perception de l'usager dès son entrée, pour changer en profondeur l'image de l'établissement. Ceci passait par un travail sur les espaces, l'ambiance générale et également par une importante réflexion avec l'équipe sur la notion d'accueil.

Concernant **les espaces**, il s'agissait 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.

En ce sens, les collections proposées se devaient d'être fortement attractives, relativement circonscrites pour ménager des circulations suffisantes et propices à la une lecture sur place. Cette pratique, en constant développement, devait être favorisée par la présence de nombreuses assises confortables et variées. Le choix s'est porté sur un ensemble de 150 titres de presse magazine, sur le fonds régional et sur la bande dessinée adultes, collections déjà largement plébiscitées par le public.

Concernant **l'ambiance**, c'est la convivialité et le caractère chaleureux et familier qui ont été privilégiés. Le projet a ainsi intégré l'installation d'un café, Le CoffeBook, qui propose également de la petite restauration. La conception des espaces d'accueil a également été pensée de manière à favoriser le contact avec l'équipe.

Le Coffee Book

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 des services. Enfin, les bornes RFID ont également été 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.

Laurence au poste d'accueil

Par ailleurs, **le patio** a été rendu largement accessible depuis l'ensemble des espaces. Du mobilier de jardin y a été installé de manière à créer un espace de vie central et propice à la détente.
Celui-ci peut permettre à la fois de se reposer, de rêver mais aussi de manger son sandwich, de se réunir au grand air, voire même de danser !

Madame rêve

Cours de hip hop

L'accueil, une posture et un état d'esprit

La mise en place d'un accueil plus qualitatif passait également et nécessairement par un changement d'état d'esprit du personnel. Bousculant radicalement les pratiques professionnelles, l'implantation de la RFID permettait 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 était 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 ont donc été mis en place :

- La création d'un outil en ligne, baptisé Wikini, 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'usager.

- 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. (voir en annexe).

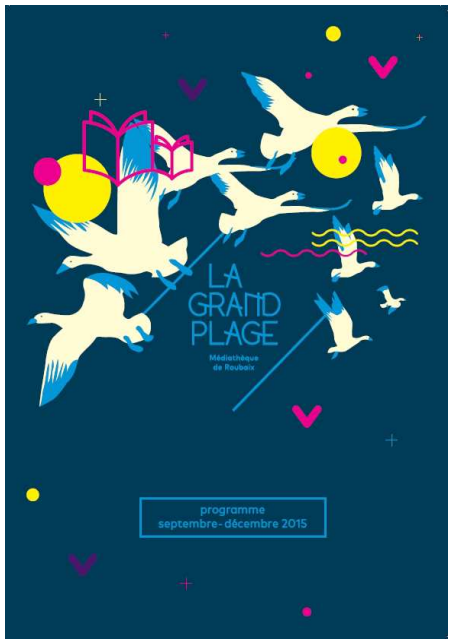
- La mise en place d'un important programme de formation du personnel en lien avec le service formation de la DRH et le CNFPT. Outre la formation aux nouveaux outils, cette formation comprenait également l'inscription systématique de l'ensemble de l'équipe à une session sur les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique. Les agents qui le souhaitaient ont également pu suivre des formations spécifiques à la gestion de conflits et aux situations difficiles. Ce programme de formation a été très apprécié car il a permis de créer une véritable culture commune sur l'accueil.

Désormais, chaque collègue arbore fièrement son badge Grand-Plage en même temps qu'un sourire radieux…

Annexe 3. Prix Livres Hebdo : l'animation

L'action culturelle à la Grand-Plage

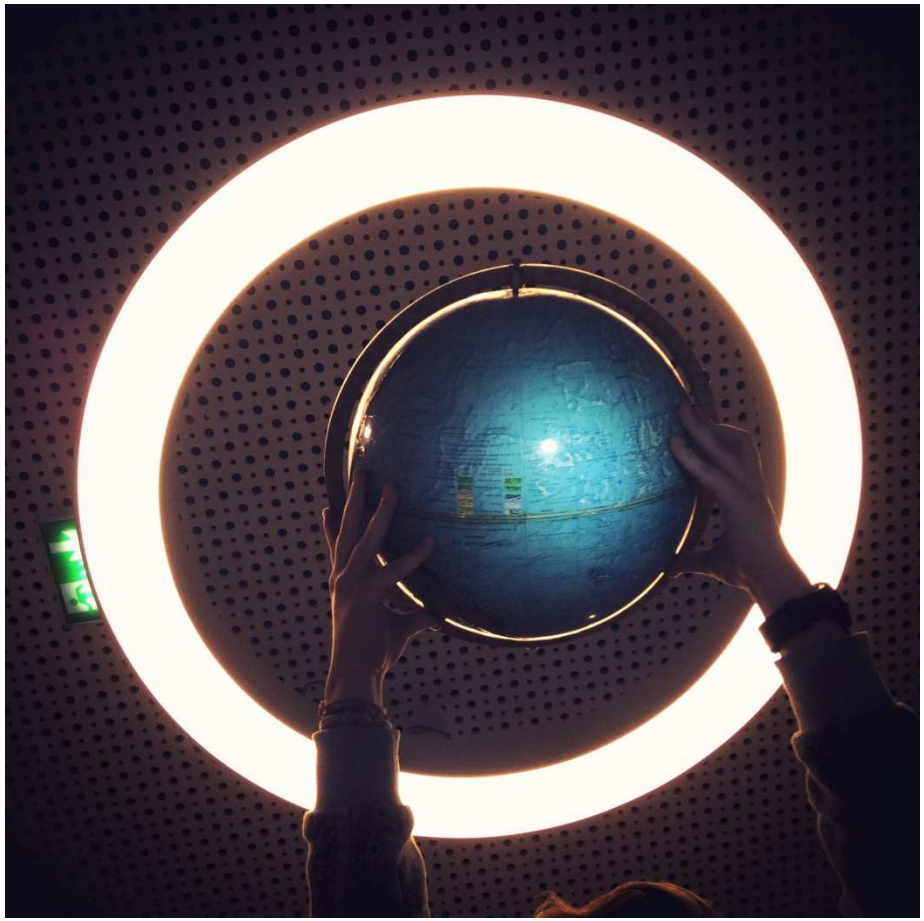
Des cultures urbaines au patrimoine, le programme d'animation de la Grand-Plage fait écho à la vie de la cité. Chaque semaine ou presque, le public a rendez-vous pour un concert, un débat, des jeux vidéo, un atelier numérique ou un moment de lecture.
L'accent est mis sur la participation du public et la rencontre, de manière à créer une véritable expérience. La programmation s'adresse également au jeune public, largement représenté dans la ville et dans les lieux. Ci-après, quelques expériences en images.



Le creux de l'œil

Voici une sélection des images réalisées par des ados avec le collectif de photographes Les Faux Amis lors de deux séances de photographie au téléphone portable. 09 & 10 février 2016.
Toute une facette étrange de la Médiathèque la Grand Plage s'est dévoilée aux participants.

MOTS de l'histoire



Lectures en herbe

Des tapis, des livres et des lectures. L'été, les bibliothécaires partent à la rencontre des enfants dans les parcs de la ville. Quelques images qui parlent d'elles-mêmes (© Sébastien Delsalle).

C'est un livre
LANE SMITH

beaux bébés

Annexe 4. Prix Livres Hebdo : l'innovation

Prix de l'innovation

Innovation et conduite du projet de réinformatisation

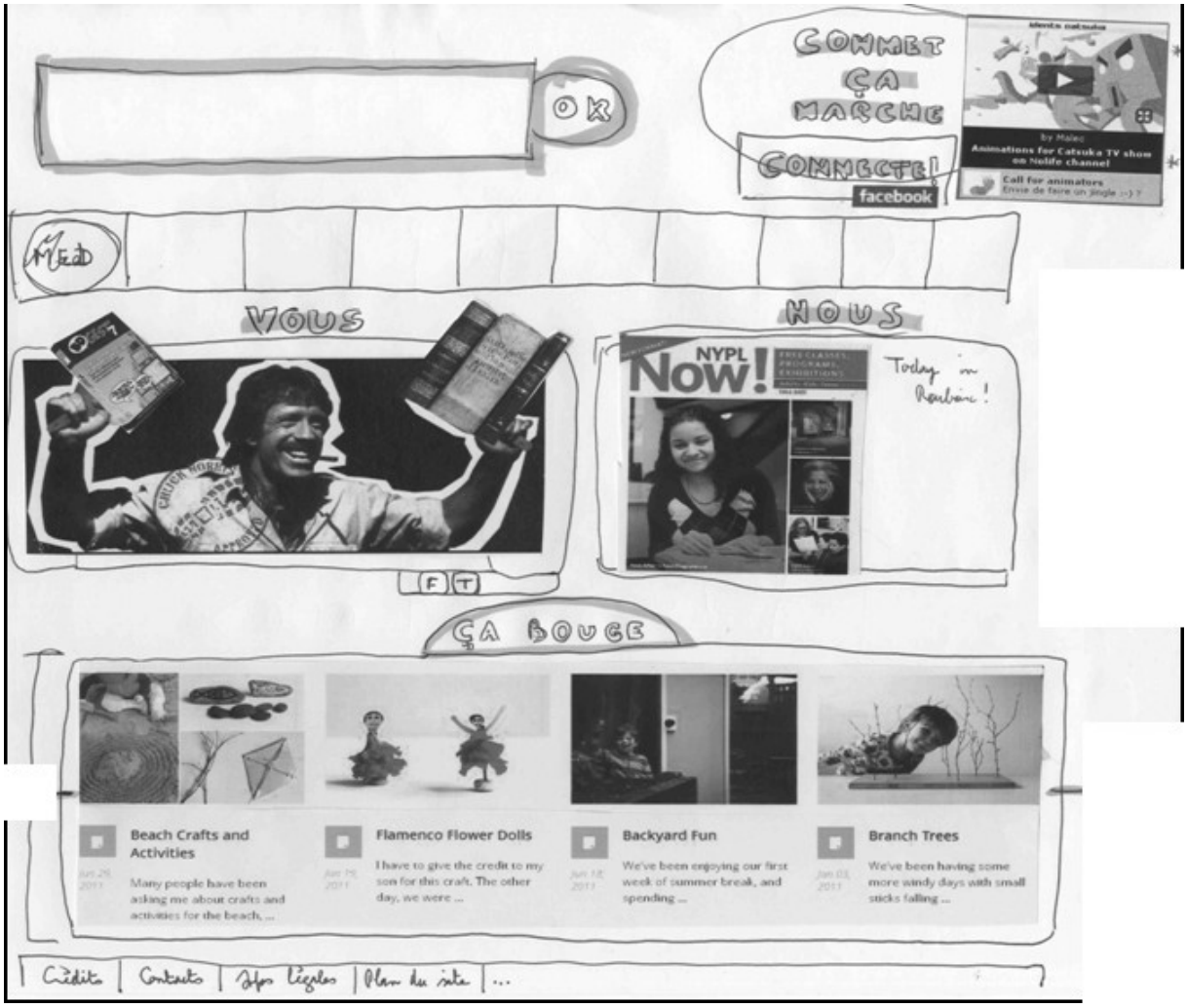
Dans le cadre du projet de refonte de son portail, l'ambition initiale était élevée : avoir un site Internet qui réponde réellement aux besoins des utilisateurs, différent de ce qui existe, et ce avec une création graphique originale, ainsi qu'un nouveau service en ligne innovant.

Comment atteindre cette ambition ? La réponse s'est faite par la méthode : organiser le projet pour laisser la place à l'émergence d'idées. Assurer la qualité du site en utilisant les méthodes d'UX design et les spécificités du web (cross média, référencement, accessibilité,ergonomie mobile, écriture web). Construire un site internet en s'inspirant des méthodes agiles : par pallier et par boucles itératives successives - on construit une brique, on teste, on la fait évoluer, on pose la brique suivante et ainsi de suite.

Une méthode projet favorisant l'innovation

Pour que le site ait une identité marquée, à l'image du projet d'établissement, une phase d'inspiration a été conduite sous forme de café numérique, un rendez-vous hebdomadaire de débat et de recherche d'inspiration. Au sein du groupe de travail, chacun choisit un site qu'il aime et une place est faite à la critique et aux commentaires. Cela a abouti à un carnet de tendances créé par les membres de la médiathèque permettant de définir de grands axes et des sources d'inspiration.

Ce café numérique s'est achevé par un atelier de construction de maquettes grises afin d'imaginer de manière complètement libre ce que pourrait être un site internet idéal de médiathèque.



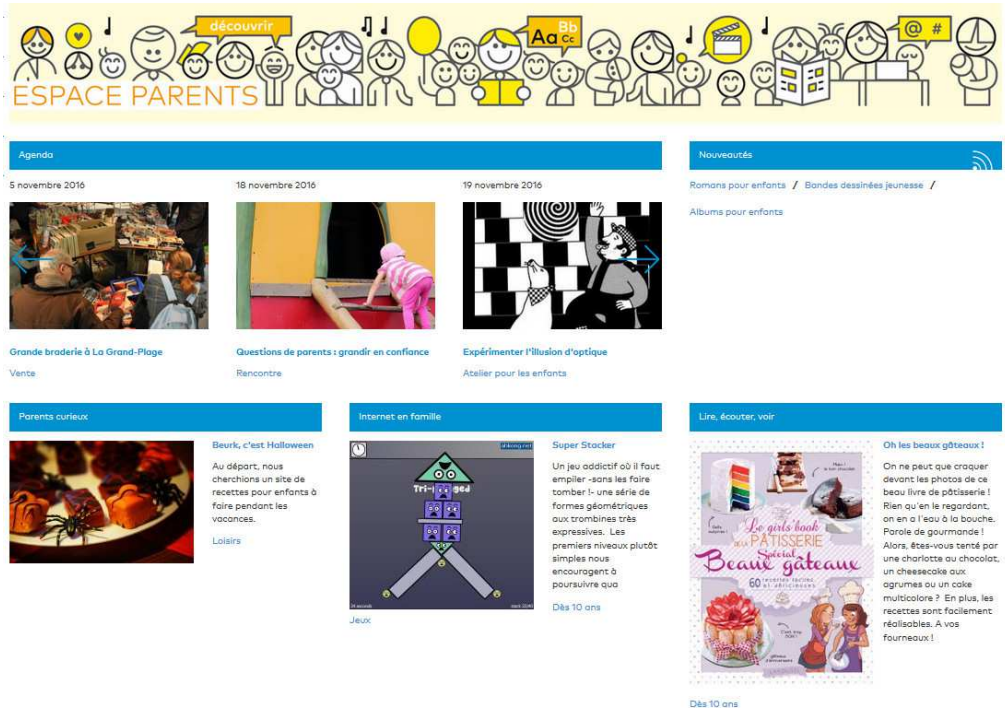
Création d'une maquette dans le cadre de l'atelier du café numérique – page d'accueil d'un site imaginaire à destination des jeunes

En parallèle, un « laboratoire des idées » a été mis en place. Le but de cette instance était de développer un socle permettant l'émergence de dispositifs originaux de médiation numérique des savoirs.

Quelques volontaires responsables de collections partaient d'une observation, d'une envie, de besoins du public. Accompagnés d'un parrain numérique et suite à un brainstorming, ils ont imaginé, prototypé et testé différents projets.

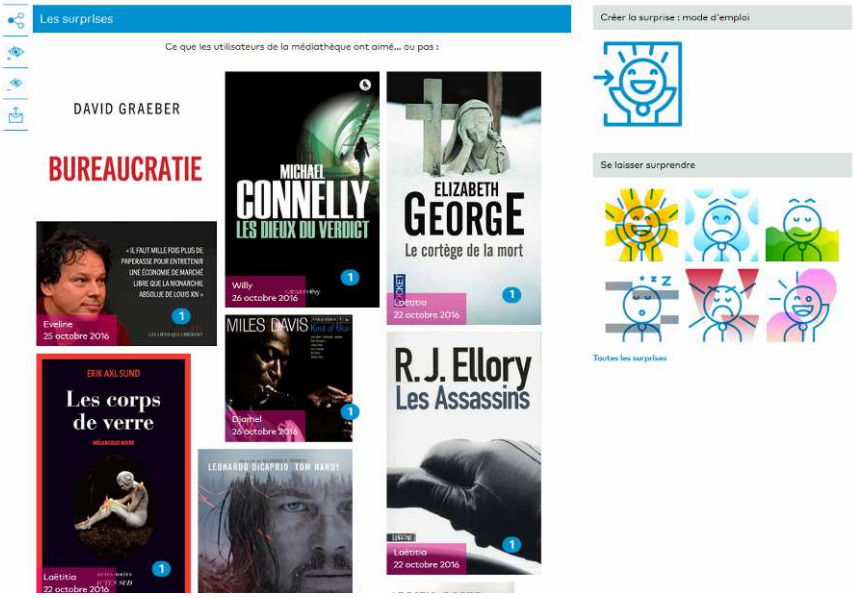
Ce dispositif a abouti à la création de deux espaces thématiques : l'espace parent et l'espace formation – bientôt transformé en espace emploi. Ces espaces numériques sont pensés spécifiquement en fonction des besoins de deux types d'utilisateurs cibles : les parents et les personnes qui souhaitent s'autoformer. Ils synthétisent l'essentiel de ce que la médiathèque peut leur apporter et propose du contenu original (application, sélections et critiques

de sites internet, etc..).



L'espace parent de la médiathèque de Roubaix

Un service participatif de conseils a également été imaginé grâce au laboratoire des idées : les surprises. En deux minutes, des images-émotion permettent aux utilisateurs de la médiathèque de partager leur sentiment sur un document.



Interface des surprises sur le site de la médiathèque de Roubaix

Un site qui répond aux besoins des utilisateurs

Pour répondre pleinement aux besoins des utilisateurs, les méthodes ergonomiques d'UX design ont été utilisées.

Des utilisateurs « type » de la médiathèque ont été construits de manière collaborative avec les collègues en contact avec le public.
Ceux-ci ont permis de construire les besoins des usagers pour arriver aux contenus de la page d'accueil sous forme de post-its.

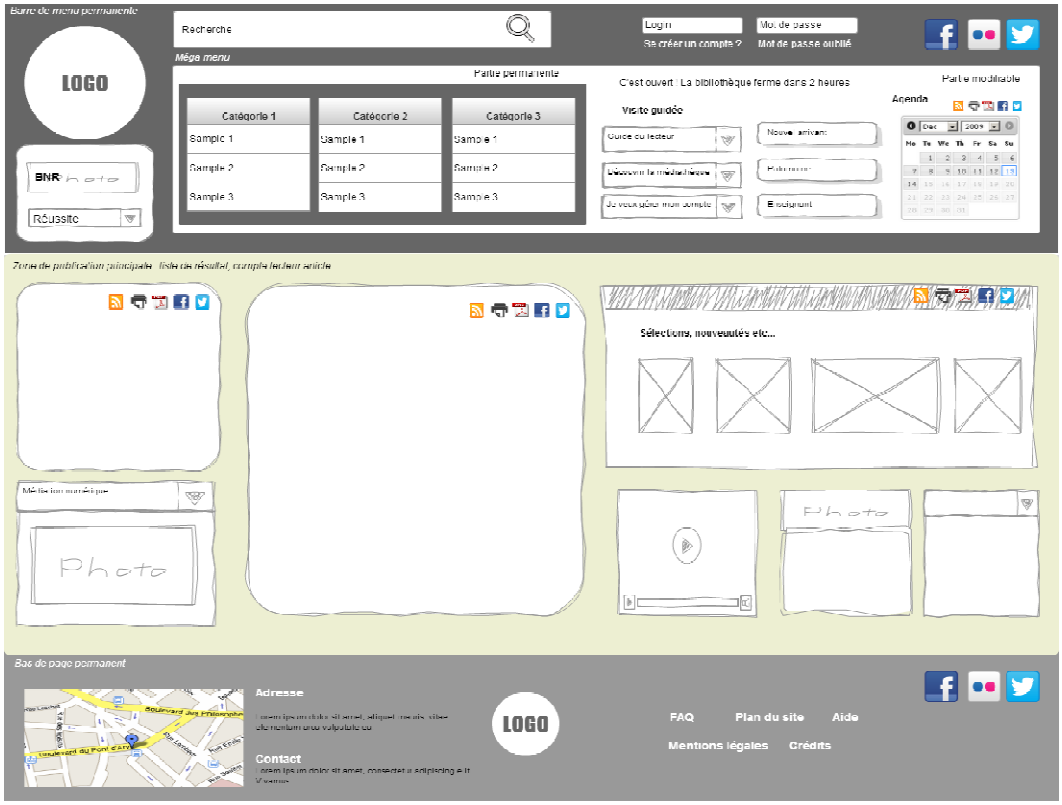
	Son objectif	Freins potentiels	Le petit plus
Chercheur, historien, généalogiste	Trouver des archives, des documents anciens et les consulter	Manque de visibilité du catalogue des ressources numériques, des archives Nécessité d'effectuer la même recherche à différents endroits Ne pas pouvoir visualiser les documents en ligne car il n'a pas la bonne technologie	Pouvoir écrire à la médiathèque, poser des questions, proposer des documents Préparer une consultation sur place Se faire un dossier en ligne : panier amélioré : marquer des pages, annoter, exporter
	Sa démarche	**Ce qui peut l'influencer**	
	Il effectue une recherche sur le site, navigue dans les thématiques de la bibliothèque numérique	Un encart dès la page d'accueil : médiation, idée : éphéméride (par mois) Être informé quand enrichissement important du fonds	

	Son objectif	Freins potentiels	Le petit plus
Le pressé	Trouver le livre qu'il souhaite emprunter, connaitre sa disponibilité Connaitre l'état de ses emprunts	Lenteur de connexion à certaines heures de la journée Plusieurs clics pour accéder à la recherche, au compte lecteur Devoir renseigner plusieurs champs pour obtenir un résultat pertinent	Filtrer sur la dispo (facette) Mémoriser ses identifiants pour les connexions ultérieures (openID ? réseaux sociaux ?) Alertes de statut dès la page d'accueil (partie « mon compte) , connexion mobile Tableau de bord/synthèse toujours visible Alertes contextuelles : il vous reste 2 résas possibles ou 2 résas sur 3… : Enregistrer ses prêts dans son propre calendrier (dates de retour)
	Sa démarche	**Ce qui peut l'influencer**	
	Il se rend sur le site pour effectuer une recherche et sur son compte lecteur pour consulter sa carte	Affichage de la disponibilité dès le premier niveau Réserver facilement si pas dispo (bouton visible, pas trop de clics) Prolonger en ligne et par lot Des alertes compréhensibles : réservation/prolongation pas possible parce que… déjà trop de résa, vous êtes en retard etc.. (voir SIGB)	

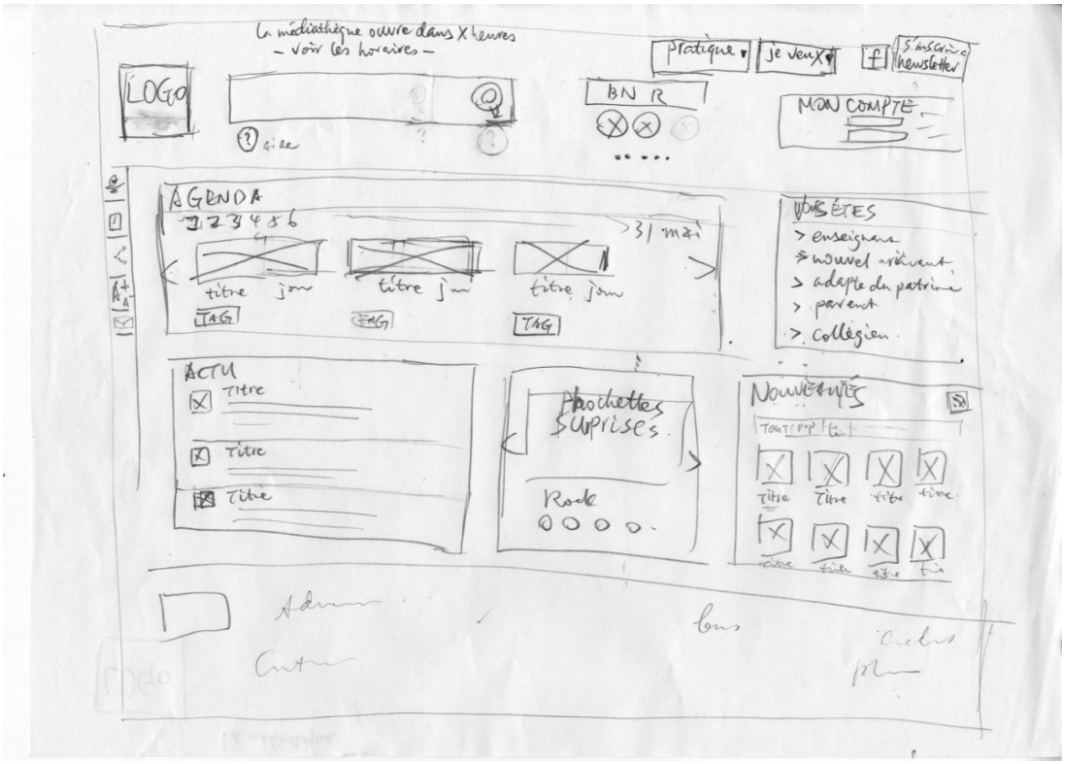
	Son objectif	Freins potentiels	Le petit plus
Nouvel arrivant	Il souhaite obtenir des informations sur la bibliothèque de la commune dans le but de s'y inscrire.	Mauvais référencement Ne trouve pas comment s'inscrire Bas débit	Voir que la bibliothèque est ouverte et qu'il a le temps de s'y rendre Inscription en ligne qui lui fait gagner du temps
	Sa démarche	**Ce qui peut l'influencer**	
	Il effectue une recherche sur son moteur de recherche	Un message incitatif dès la page d'accueil Un site visuellement attrayant Des informations à jour	

3 utilisateurs type du futur site internet

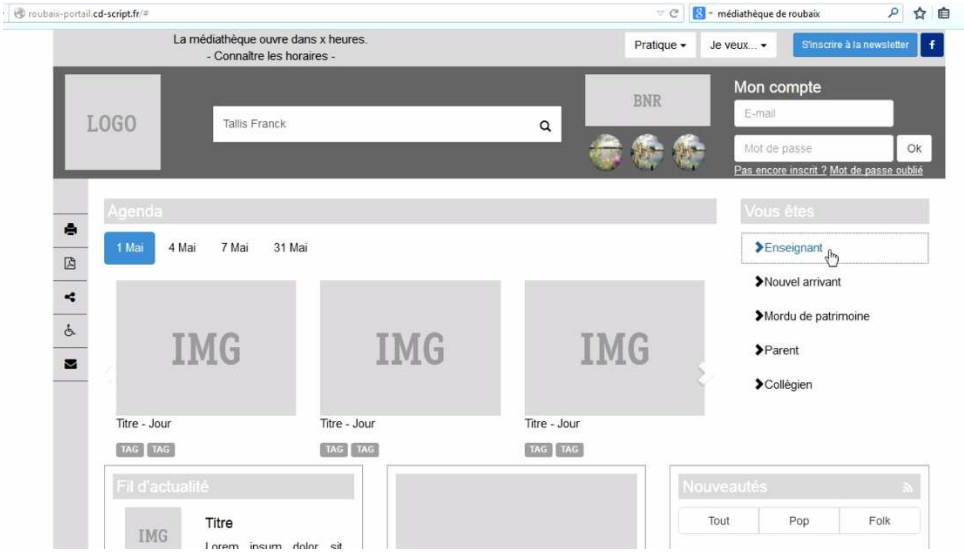
A partir de ces éléments et du carnet d'inspiration produit dans le cadre du café numérique, des maquettes grises ont été construites, préfigurant le futur site internet. Celles-ci ont été améliorées au fur à mesure et de manière itérative grâce à des tests utilisateurs.



Maquettes grises – première version liée à la recherche du menu



Maquettes grises – Xième version produite suite à critique et recherche de solutions sur des sites modèles



Maquettes grises en ligne – prototype html testé par des utilisateurs rééls

A chaque étape, des tests utilisateurs permettaient de cerner les défauts de la maquette.

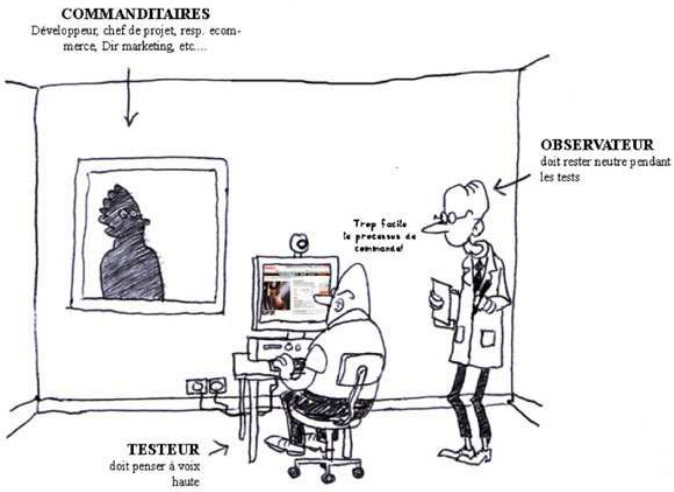


Illustration d'un test utilisateur ©http://www.wexperience.fr

Des éléments d'évolution étaient proposés, puis testés de nouveau jusqu'à aboutir à une version finale. C'est seulement à ce moment-là que le graphisme a été élaboré pour habiller le site internet. D'autres tests utilisateurs ont été réitérés après la mise en ligne pour évaluer le site Internet en conditions réelles.

Ce processus d'innovation se doit d'être permanent et le site Internet de la médiathèque continuera à être amélioré par l'évaluation du projet. Les techniques ethnographiques d'observation seront notamment utilisées.

Annexe 5. Prix Livres Hebdo : l'espace intérieur

Prix de l'espace intérieur

Pour évoquer les espaces intérieurs et leurs transformations, il convient d'abord de présenter **le bâtiment**.

Inaugurée en 1979, **la Bibliothèque municipale – Centre culturel du Forum** est un bâtiment imposant, un rien austère, un cube blanc de béton aux allures de château fort, planté au centre de la ville derrière la Mairie. Un quadrilatère construit autour d'un patio central, et éclairé par de larges baies vitrées. Une architecture sobre au style inspiré du brutalisme, qui près de quarante années après sa conception a conservé un certain charme et compte quelques amateurs.

L'enseigne **« Médiathèque de Roubaix »** apposé au sommet de la façade, en 1989, affiche le passage de l'équipement au multimédia, même si dans les faits, la bibliothèque proposait déjà des disques vinyles en prêt depuis son ouverture.

Entrons dans le bâtiment !

4 niveaux et à chaque niveau, sa fonction. Au final, une organisation documentaire cloisonnée qui peine à se réformer. Il faudra de fait attendre la métamorphose du rez-de-chaussée en 2015 pour engager toute la médiathèque dans un grand chambardement.

Au rez-de-chaussée, justement, seuls 160m² sur près de 1200 patio compris, sont jusqu'en 2015, dédiés à l'accueil des publics.

Un **poste d'inscription** derrière lequel le bibliothécaire semble inamovible, où il peut lui arriver, en dehors des inscriptions, de remettre aux lecteurs de presse quelques magazines soigneusement rangés hors de leur portée qu'ils consultent à proximité dans un espace sans charme et peu adapté.

Le forum dans l'aile suivante, une grande salle de 200m² conçue à l'origine comme un espace de rencontres, de dialogue, de partage n'a finalement été utilisé que lors d'expositions, de manifestations ou de concerts, compte tenu de sa situation « excentrée » et de la difficulté à le faire vivre autrement.
Les deux autres ailes du bâtiment sont consacrées aux locaux techniques, au garage et à l'entrée de service. On y trouve aussi l'atelier de reliure municipal, dont le « client » principal se trouve être la médiathèque, ainsi que le logement du régisseur.

On peut se faire une idée précise de tous ces espaces avant leur transformation, en regardant le film ***Bibliograff***[22] réalisée par Aline Capelle en 2014, pour immortaliser les lieux et les montrer sous un jour différent. Le rez-de-chaussée, en effet juste avant que ne résonnent les premiers coups de pioches, a été confié à cinq graffeurs de la région lesquels dans le cadre d'une carte blanche, ont fait entrer l'art urbain à la Médiathèque.

La métamorphose du rez-de-chaussée dont les fondements sont expliqués dans le document fourni pour le prix thématique « accueil », découle de la reconquête de tous les mètres carrés disponibles pour le public et du décloisonnement complet des espaces. Le résultat peut être apprécié dans la première et dernière partie du **reportage de France 3** **Nord-Pas-de-Calais tourné à l'occasion de la Nuit des bibliothèques 2015**.[23]

[22] https://www.youtube.com/watch?v=aXtcn8nuG8Y
[23] http://france3-regions.francetvinfo.fr/nord-pas-de-calais/emissions/nord-pas-de-calais-matin/roubaix-la-mediatheque-fait-peau-neuve.html

La métamorphose en images

Le poste d'accueil à La Grand-Plage

Espace de consultation de la presse, accès postes informatiques

Tournoi de jeux vidéo avec vue sur le patio

Atelier peinture dans le patio

Espace BD

Les automates de prêts/retours

Le Coffee Book

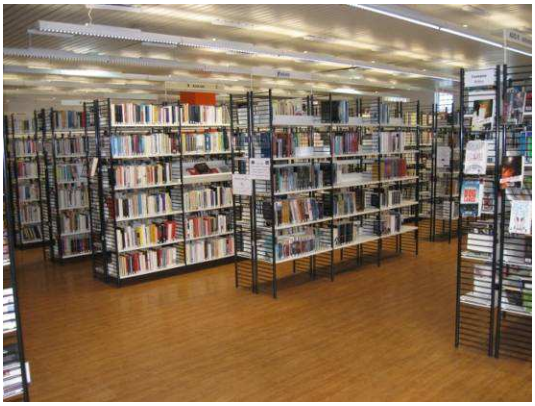
La Criée est fermée

La Criée est ouverte

Montons dans les étages

Les étages quand à eux abritent, jusqu'à la métamorphose de 2015, des fonctions bien distinctes : les imprimés adultes au premier, les collections jeunesse au deuxième et l'audiovisuel ainsi que les magasins de conservation au troisième étage.

Là aussi, il était souhaitable de profiter du chantier de rénovation du rez-de-chaussée pour engager une révolution tranquille de l'offre de services et de collections à tous les niveaux.



Tranquille, elle ne l'a pas été tant que cela. Et pour cause, les **volumétries documentaires** ont d'abord du être maîtrisées, une nouvelle cartographie imaginée dont l'objectif visait à construire des parcours documentaires thématiques, à proposer des collections multisupports, à donner la priorité aux publics et à changer de modèle, passer d'un lieu où l'on vient chercher des documents à un lieu où l'on s'installe, où on passe du temps sans forcément utiliser les ressources, où la médiation est centrale.

Il fallait aussi imaginer ces espaces sans leurs **« monstrueuses » banques de prêt**, véritables frontières infranchissables entre les bibliothécaires et les usagers, et les remplacer par des banques d'accueil à proximité des automates de prêts.

Le résultat du grand chambardement documentaire a vu l'éclatement des collections imprimées et audiovisuelles adultes entre le rez-de-chaussée, le premier et le troisième étage et la création de pôles thématiques.
Ainsi, au final, c'est toute la Médiathèque qui s'est transformée…

Médiathèque de Roubaix - La Grand-Plage