

## Sommaire

<i>En 2017, la Grand-Plage navigue en eaux profondes</i> .....	3
<i>I. La Grand-Plage au quotidien</i> .....	5
<b>1. Des lieux, des équipes, des moyens</b> .....	<b>5</b>
a. La Grand-Plage, qu'est-ce que c'est ? .....	5
b. La Grand-Plage, qui l'anime ? .....	6
c. La Grand-Plage, avec quel budget fonctionne-t-elle ? .....	8
<b>2. Quand les portes s'ouvrent</b> .....	<b>8</b>
a. Pourquoi se rendre à la Médiathèque ? .....	8
b. Qui sont-ils, ces inscrits, ces utilisateurs des services de la Médiathèque ? Quels sont leurs usages ? .....	11
c. Pourquoi se rendre aux Archives ? .....	12
<i>II. Dans les coulisses de la Grand-Plage</i> .....	13
<b>1. En 2017, la Grand-Plage s'ajuste aux besoins des publics</b> .....	<b>13</b>
a. Prendre son temps à la Médiathèque pendant les vacances .....	13
b. Zèbre : une nouvelle tournée pour mieux toucher les publics .....	13
c. Recherche simplifiée pour les amateurs des Archives avec le logiciel Mnesys.....	14
d. Une nouvelle bibliothèque numérique de Roubaix, conforme aux attentes des utilisateurs .....	14
e. Pallier le manque d'espaces de travail en période de révisions.....	15
f. Les propositions d'action culturelle : tout se crée, tout se transforme .....	16
<b>2. En 2017, la Grand-Plage investit le web</b> .....	<b>16</b>
a. Une chaîne Youtube de comptines et de jeux de doigts pour un éveil culturel .....	16
b. Echange d'idées de lectures, critiques de livres, actualité littéraire de la région : la page Facebook des Tulalus .....	17
<b>3. En 2017, au cœur des préoccupations de la Grand-Plage, l'accueil des publics</b> .....	<b>18</b>
a. Le pôle Services aux publics prend ses marques .....	18
b. « Vivre ensemble » à la Grand-Plage .....	19
c. Accueillir des publics divers et variés : « le bruit » à la Médiathèque .....	19
<b>4. En 2017, la Grand-Plage explore de nouvelles voies</b> .....	<b>20</b>
a. Les Labos numériques de La Grand-Plage.....	20
b. Le premier Hackathon : concevoir et créer un jeu en équipe avec le logiciel Scratch ....	21
<b>5. En 2017, la Grand-Plage dialogue avec son territoire</b> .....	<b>23</b>
a. La Médiathèque et les adolescents.....	23
b. Plus de 30 partenariats pour l'action culturelle proposée aux publics.....	24

c. L'insertion professionnelle : la Grand-Plage accueille les partenaires et oriente les publics.....	24
d. Travail avec les librairies indépendantes, dans le cadre du nouveau marché avec le GME Lille en pages.....	25
e. La création du fonds Zéro Déchet en lien avec la politique de la Ville.....	26
f. L'aide pédagogique, la Grand-Plage formatrice et experte.....	26
<b>6. En 2017, la Grand-Plage apprend à (mieux) se connaître.....</b>	<b>27</b>
a. La formalisation d'indicateurs essentiels à l'analyse de l'activité.....	27
b. La mise en place d'une analyse régulière et construite des collections.....	28
c. Un outil de communication interne : la Mouette rieuse.....	29
d. Le lancement d'un projet de réorganisation de l'action culturelle.....	29
e. Le bilan du portail mis en ligne en septembre 2015.....	30
f. Mieux se faire connaître : un rapport d'activité pour tous.....	31
 <i>Conclusion. Et demain, à la Grand-Plage ?.....</i>	 32
Développer les services documentaires en proposant le prêt de livres numériques.....	32
Déployer une ideas box.....	32
Faire vivre une communauté de contributeurs de la Bn-R.....	32
Former l'équipe de la Grand-Plage au numérique pour mieux accompagner les publics.....	34
Développer une méthodologie de travail basée sur l'innovation collaborative.....	34
Rédaction du projet scientifique et culturel de la Grand-Plage.....	34
Projet Grand-Plage 2025.....	35
 <i>Annexes.....</i>	 36
Annexe 1. La charte du Vivre ensemble.....	37
Annexe 2. Programme de la journée d'études « les adolescents et la bibliothèque ».....	39
Annexe 3. Extrait du référentiel d'indicateurs, partie 1 : inscrits, profils et usages.....	40
Annexe 4. Deux exemples de Mouette Rieuse, outil de communication interne.....	44
Annexe 5. Charte d'action culturelle de la Grand-Plage.....	46

## En 2017, la Grand-Plage navigue en eaux profondes

Que s'est-il passé à La Grand-Plage en 2017? Récit de quelques moments mémorables.

Après la mise en eau en 2016, La Grand-Plage navigue maintenant en eaux profondes. Le « bâtiment » a pris de l'assurance et ne risque plus de sombrer. Les avaries survenues l'an dernier, à l'occasion de visites turbulentes d'adolescents en pleine croissance, ont été à peu près colmatées. Une journée d'études a d'ailleurs été organisée par la Médiathèque, pour le personnel et les partenaires, afin d'aborder la question de l'accueil des 11-19 ans<sup>1</sup>. Sous l'angle théorique dans un premier temps avec les interventions d'une bibliothécaire et d'une sociologue, puis à travers une approche plus locale : qui sont ces jeunes, que font-ils, que veulent-ils faire, que fait-on pour eux, que peut-on faire mieux pour eux, ici et dans la ville... ? Une journée inédite qui a nécessité la fermeture exceptionnelle de la médiathèque pendant une journée, une journée passionnante qui a permis à chacun de prendre un peu de recul, de relativiser et d'apprécier le chemin parcouru et à parcourir.

2017 a également vu le renouvellement du label « Bibliothèque numérique de référence ». La saison 1 s'était achevée fin 2015 avec la livraison du rez-de-chaussée rénové, du portail web, de l'automatisation des prêts et retours, de l'informatisation des Archives municipales, de l'élargissement des horaires d'ouverture... que nous restait-il à faire et en quoi pouvions-nous convaincre le Ministère de la culture de prolonger le dispositif ? Le programme BNR saison 2 découle en partie de l'évaluation des actions mises en œuvre au cours de la première saison et de ce qu'il convient encore de renforcer. Elaboré autour de 3 axes : mieux faire connaître notre patrimoine à travers la médiation numérique, développer l'accès au numérique dans et hors-les-murs et comprendre le numérique par la pratique, le label BNR2 va permettre de consolider la démarche d'acculturation numérique des publics, comme des personnels. Accordé pour 3 ans : 2017-2019, le label BNR ne connaîtra sans doute pas de saison 3, il faut dès lors s'employer à inscrire ces actions dans la durée, et plus encore le numérique, dans l'ADN de la Grand-Plage.

En 2017 encore, 2 ans après la mise en œuvre des nouveaux horaires d'ouverture, la Médiathèque a décidé d'expérimenter le dispositif « Rythme ma bibliothèque » proposé par la Métropole européenne de Lille en élargissant encore son amplitude horaire pendant les petites vacances scolaires<sup>2</sup>. L'aventure a démarré aux vacances de la Toussaint 2017 et se déploiera pendant l'année scolaire 2017-2018. L'évaluation de ses résultats donnera lieu l'année prochaine à la poursuite, ou non, de cette expérimentation.

Et 2017 *a failli* être l'année où la question du déménagement des archives *a failli* être réglée. Hélas, le projet n'était pas encore assez mûr. Patience, cela nous laisse le temps de l'améliorer, de le parfaire, jusqu'à l'emporter !

Enfin, en 2017, La Grand-Plage a continué discrètement de faire bien ce qu'elle sait faire : s'employer à qualifier encore l'accueil de tous, ici à la Médiathèque ou aux Archives, et à l'extérieur, dans le Zèbre ou auprès des structures partenaires, et à offrir des services diversifiés, traditionnels ou décalés.

Pour vous en convaincre, laissez-vous embarquer dans la lecture du rapport d'activité 2017 !

---

<sup>1</sup> Pour en savoir plus, se référer à la partie II. 3. b.

<sup>2</sup> Pour en savoir plus, se référer à la partie II. 1. a.



# I. La Grand-Plage au quotidien

## 1. Des lieux, des équipes, des moyens

### a. La Grand-Plage, qu'est-ce que c'est ?

Pour comprendre la Grand-Plage, il est intéressant d'avoir quelques chiffres repères sur la ville de Roubaix<sup>3</sup>.



Située dans le département du Nord, Roubaix est une **ville de 96 000 habitants**, au Nord-est de l'agglomération lilloise. Quatrième commune de la région des Hauts-de-France par sa population, Roubaix forme avec Lille, Tourcoing, Villeneuve-d'Ascq et 86 autres villes, la métropole de Lille. Elle est la **ville la plus jeune de France** : la moitié de sa population a moins de 30 ans. En outre, c'est une ville incontestablement multiculturelle : la population étrangère représente 17 % de la population globale ; **les immigrés représentent 20% de la population globale**<sup>1</sup>. Une part importante de la population est en grande difficulté sociale et les inégalités de richesse sont manifestes à Roubaix. **75 % du territoire de la ville est classé en zone urbaine sensible (ZUS)**.

En 2018 selon l'Insee, **43% de la population de Roubaix vit sous le seuil de pauvreté, le taux de chômage est élevé** (31,5% des 15-64 ans sont au chômage vs 14,2% des 15-64 ans pour la France). On note également que seuls 47,5 % des jeunes roubaisiens de 18 à 24 ans sont scolarisés. En outre, 47,5 % de la population non scolarisée de 15 ans et plus, n'a aucun diplôme ou au plus un brevet des collèges.

La Grand-Plage est constituée de deux services distincts. Le service de la Médiathèque et le service des Archives municipales.

### *Le service Médiathèque*

Dans le service Médiathèque de la Grand-Plage, on distingue trois entités distinctes : la Médiathèque, située rue Pierre Motte<sup>4</sup>, le bibliobus qui sillonne les quartiers de Roubaix les plus éloignés du centre ville, et enfin le service Prêts aux collectivités.

La **Médiathèque** est ouverte à tous, 50h par semaine en période scolaire, de 9h à 19h du mardi au samedi. Elle donne accès à un espace de 3350 m<sup>2</sup> : 250 places assises (dont 105 places de travail, et 145 assises détente), une salle d'étude, pour travailler au calme, une salle multimédia, 230 000 documents à emprunter (des livres, des revues et journaux, des bandes dessinées, des livres audio, des livres en gros caractères, de la musique, des films, des méthodes de langue, des partitions...), un café, le Coffee Book, un espace extérieur, le patio, 8 imprimantes noir et blanc et couleur, 2 scanners et 1 photocopieuse, 50 postes informatiques accessibles chaque jour 1h30 pour les publics inscrits, 40 prises pour connecter son propre ordinateur. Chaque semaine, des ateliers CV, des permanences d'écrivain public, de l'aide aux devoirs, des Racontées<sup>5</sup>, ... Mais aussi, dans la salle équipée et modulable, La Criée, ou ailleurs dans les espaces, des rendez-vous culturels, réguliers ou ponctuels, pour des publics variés (lectures, expositions, concerts, projections, ateliers, tournois de jeux...).

<sup>3</sup> Merci à Céline Pillot, stagiaire à la Médiathèque de Roubaix, pour cet encadré chiffré.

<sup>4</sup> Il est intéressant de noter que Roubaix est la seule ville de France de plus de 95 000 habitants qui ne possède qu'une médiathèque « centrale » et aucune annexe.

<sup>5</sup> Séances de contes, de lectures, pour les enfants de 0 à 5 ans et plus.

Le **Zèbre**, bibliobus à l'épatante carrosserie noire et blanche, dessert chaque semaine les quartiers les plus éloignés du Centre ville, en s'arrêtant à 16 endroits distincts, entre 45 minutes et 1h15. Il emporte avec lui des romans pour adultes et toutes sortes de livres et de DVD pour enfants : bandes dessinées, albums pour les petits, livres sur les animaux, les travaux manuels ou les sciences, contes, dessins animés ou films. Il dispose de confortables banquettes pour ceux qui souhaitent s'installer le temps de quelques pages.

Le service **Prêts aux collectivités** sillonne la ville de Roubaix et propose aux écoles, aux lieux de la petite enfance et à toutes les structures qui accueillent des enfants de 0 à 12 ans (ALSH, périscolaires, centres sociaux, associations, ...) d'emprunter des livres. Ce sont soit des prêts thématiques (une malle par thème), soit des prêts plus conséquents pour toute l'année scolaire (pour les écoles) ou pour 6 mois (pour les structures petite enfance). Les demandes de prêts de malles thématiques se font via le site Internet. Ce sont les bras du service qui emmènent les différents dépôts dans les structures : trafic, diables et caisses sont leurs outils quotidiens, la force est leur devise. Les enseignants et personnels de l'enfance sont bien sûr les bienvenus dans les locaux du service, situés au rez-de chaussée de la Médiathèque, pour choisir ensemble les documents dont ils ont besoin pour leurs projets. Au total, près de 34 000 documents sont mis à disposition des publics de ce service. Ce service travaille très régulièrement avec les collègues responsables de l'action éducative à la Médiathèque, qui appuient leurs démarches et projets avec les livres mis à disposition par ce service de Prêts aux collectivités.

#### *Le service Archives*

Le service « Archives » de l'établissement La Grand-Plage est situé à l'Hôtel de ville. Il s'adresse à deux types de publics : d'une part, aux services municipaux pour de l'aide et du conseil à la gestion des documents, à la collecte des archives définitives, d'autre part au grand public, pour de la communication et de la valorisation des archives. Il met à disposition du public l'ensemble des documents d'archives publiques, du XIV<sup>e</sup> siècle à nos jours, représentant plus de 3 kilomètres linéaires de stockage de documents. Le public est accueilli 20 heures par semaine, dans une salle de consultation de 90 m<sup>2</sup> au 2<sup>e</sup> étage de l'Hôtel de ville. L'accès aux documents est gratuit, sous forme originale ou numérique (sur la [Bibliothèque numérique de Roubaix](#)<sup>6</sup>). Les lecteurs ont accès à deux postes informatiques en libre usage. Depuis plusieurs années, afin de mieux répondre à la demande du public, les Archives numérisent et mettent à disposition, sur place ou à distance, les documents les plus emblématiques ou les plus consultés. Ainsi, à ce jour, plus de 300 000 pages de documents ont été numérisées, principalement des ressources utiles à la généalogie, des photographies, le journal municipal, ... Mais cela ne représente qu'une partie infime des documents disponibles... A suivre !

#### *b. La Grand-Plage, qui l'anime ?*

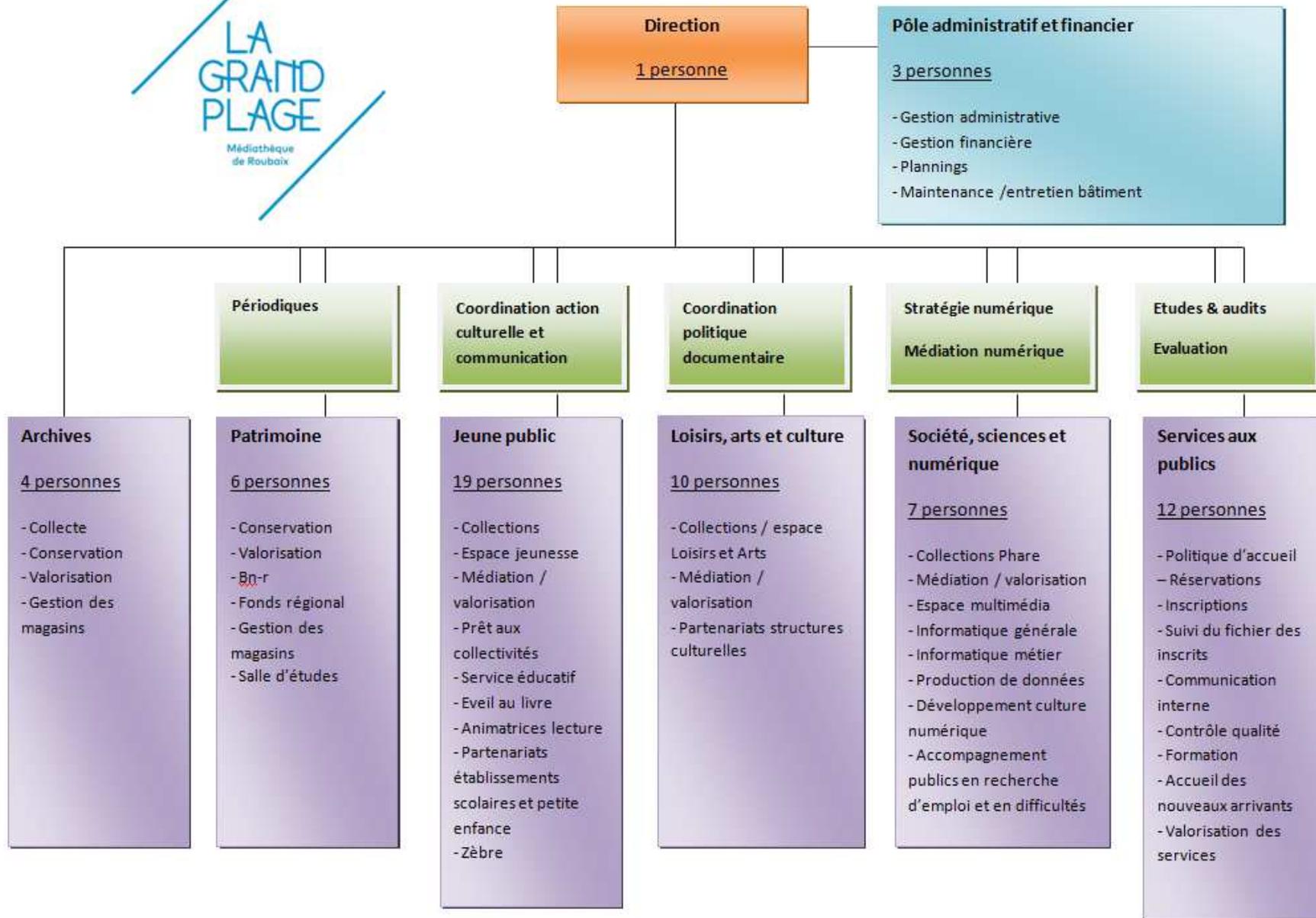
Au total, 62 personnes travaillent à La Grand-Plage.

On compte également 17 stagiaires venus observer les lieux, les missions, les équipes ou mener un projet au cours de l'année 2017 (dans ce cadre, une réflexion sur la valorisation du fonds de DVD de fiction a été menée, ainsi qu'un travail sur la politique documentaire du fonds de sciences sociales, ou encore la création d'ateliers de jeux vidéos pour un public adolescent).

Voici l'organigramme de la Grand-Plage pour l'année 2017 :

---

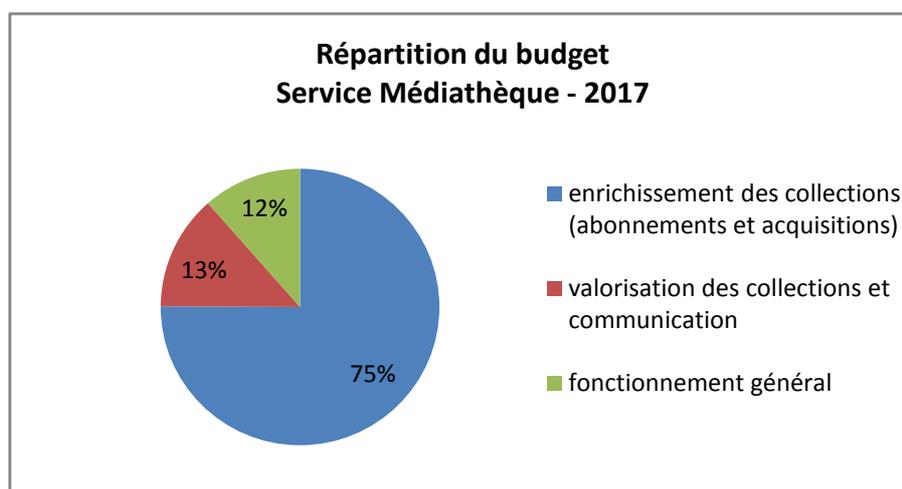
<sup>6</sup> [www.bn-f.fr](http://www.bn-f.fr)



c. La Grand-Plage, avec quel budget fonctionne-t-elle ?

*Le service Médiathèque*

Le budget de fonctionnement (hors personnel) de l'année 2017 est de 298 035 € pour le service Médiathèque, répartis comme tel :



En 2017, La Grand-Plage bénéficie d'une subvention dans le cadre du dispositif « label Bibliothèque Numérique de Référence » d'un montant de 22 458 €. A cela s'ajoutent 2000€ d'augmentation de recettes annexes (photocopies, remboursement systématique des documents non restitués, ...). Cela explique une hausse globale du budget de près de 9 % par rapport au budget de l'année 2016.

*Le service Archives*

Les Archives disposent d'un budget de fonctionnement (hors personnel) de 16 000 €, leur permettant l'achat de matériel de conservation, la restauration des documents les plus abîmés par le temps ou l'usage, la numérisation des documents les plus fragiles ou les plus consultés, le développement d'actions de valorisation. Elles peuvent bénéficier de subventions du Ministère de la Culture et de la Communication pour des actions de restauration ou de numérisation.

## 2. Quand les portes s'ouvrent...

a. *Pourquoi se rendre à la Médiathèque ?*

A la Médiathèque, que faire ? Pourquoi passer le pas de la porte ? Certes, certains usages du lieu sont attendus, ils ont été anticipés par l'équipe de la Grand-Plage, les espaces sont conçus pour y répondre le mieux possible. Par exemple, on entre pour s'inscrire à la Médiathèque, pour prendre un café, pour chercher un livre dans les rayons, écouter un CD, assister à une lecture, travailler, imprimer un document, ... Mais force est de constater qu'on y entre aussi pour jouer aux cartes entre deux rayons, profiter du miroir des toilettes pour se recoiffer, dormir, passer un entretien téléphonique, recharger son téléphone, ...

Moralité : recenser toutes les activités qui ont cours dans nos murs chaque semaine est impensable. Lorsque l'on évoque les usages d'un lieu tel que la Grand-Plage, on ne parle, en réalité, que d'une partie infime des usages réels. Sans compter que parmi les usages « attendus », rares sont ceux qui se laissent appréhender facilement (combien de temps ce parent s'installe-t-il dans nos murs pour lire avec son enfant ? Les personnes qui ont assisté à la conférence étaient-elles déjà venues à la Médiathèque ? Y sont-elles inscrites ? Pour répondre à ce type de questions, il faut mener l'enquête, et les résultats obtenus, sans aucun doute passionnants, ne seront pourtant jamais exhaustifs... Quel objet complexe à étudier, à analyser, que la vie dans une médiathèque !



*Un après-midi de travail ... au 3<sup>e</sup> étage*



*... ou dans le patio.*

Il est cependant possible d'analyser assez finement les « traces » informatiques laissées par les inscrits lors de leur passage à la Médiathèque (prêts, retours, connexions aux ordinateurs publics, au réseau wifi, visites de la salle d'étude, visites et/ou connexions à l'espace personnel du site Internet, entrées). Si les informations ainsi obtenues sont toujours lacunaires, elles permettent de comprendre le rythme global des allées et venues dans ce lieu. L'activité est globalement dense de janvier à mi-avril (semaines 1 à 15), puis s'étirole progressivement pour atteindre, de mi-juillet à mi-août, la période la plus calme de l'année. Dès les premiers jours

de septembre, un nouvel élan est donné, qui croît jusqu'au milieu du mois de novembre, puis très lentement s'atténue. Et ainsi de suite.

Pour se faire une idée des usages qui nécessitent une inscription, voici un « mois type »<sup>7</sup> à la Médiathèque :

*En moyenne,  
un mois à la Médiathèque en 2017 c'est... :*

*Entre parenthèses, le % d'évolution par rapport à 2016*

**27 300 entrées (+8%), soit 1300 entrées chaque jour**  
**10 animations** (spectacles, conférences, ateliers ...) (+25%) pour **400 participants**  
**10 séances de Racontées**  
**5 visites de classe**

**28 600 prêts (-6%) par 3430 personnes distinctes (-7%)**  
**5600 connexions aux postes publics (+3%) par 1410 personnes (+5%)**  
**3700 réservations (+17%) par 800 personnes (+15%)**

*Mais aussi...*

**1500 connexions à la wifi (idem) par 200 personnes (+5%)**  
**630 entrées dans la salle de travail au calme par 200 personnes**

et depuis le site Internet...

**11 780 visites (+20%)**  
**4000 connexions à l'espace personnel en ligne (+12%)**

**Sans compter**  
**ceux qui viennent discuter, lire, jouer ou se reposer...**

Quant aux autres usages de la Grand-Plage, ceux qui ne nécessitent aucune carte par exemple, de nombreuses enquêtes peuvent être imaginées pour mieux les comprendre et les connaître. Tout un programme pour les années à venir...

*Dans le bus*, les variations globales d'activité au fil de l'année sont les mêmes que celles de la Médiathèque. On compte 19 240 prêts au total, soit 1750 chaque mois environ, par 290 personnes distinctes (sans prendre en compte le mois d'août qui compte 2 semaines d'arrêt et 630 prêts seulement).

Au total 1030 personnes ont emprunté au moins un document dans le bus au cours de l'année 2017, alors que 660 sont allées directement s'y inscrire. Cela indique que 400 personnes environ sont venues s'inscrire à la Médiathèque et ont finalement eu recours aux services proposés par le bibliobus (80 n'utilisent finalement que les ressources documentaires du bus, tandis que plus de 300 personnes naviguent entre les 2 sites).

---

<sup>7</sup> Il s'agit en fait d'une moyenne faite sur l'activité cumulée de l'ensemble de l'année 2017. En multipliant les chiffres ainsi obtenus par 12, on trouve le chiffre équivalent pour l'année complète. En revanche, ce calcul ne fonctionne pas pour la notion d'utilisateur distinct. Si un même utilisateur est revenu tous les mois, il n'est comptabilisé qu'une fois et non pas 12 à l'échelle de l'année.

Attention également à cette notion de moyenne : sont pris ici en compte aussi bien les données d'activité du mois d'août, bien moins importantes que celles du mois de janvier, par exemple.

*Quant au service Prêts aux collectivités, on compte 30 970 prêts sur l'année, par 270 cartes collectivités distinctes. L'activité de ce service étant pour une grande part calquée sur le rythme scolaire (les bibliothèques ou BCD profitant ainsi tout au long de l'année scolaire aux enfants), 40 % des prêts se font au mois de septembre et d'octobre.*

**Au total, 393 500 prêts sur l'année 2017, pour l'ensemble du service Médiathèque.**

*b. Qui sont-ils, ces inscrits, ces utilisateurs des services de la Médiathèque ? Quels sont leurs usages ?*

Au 31 décembre 2017, **on compte 15 110 inscrits**, 275 cartes faites par des collectivités, 14 835 inscrits individuels. C'est très légèrement moins qu'en décembre 2016 (15 300 au total).

- 55 % des inscrits totaux ont moins de 25 ans ; 60 % des inscrits roubaisiens ont moins de 25 ans.
- 11.5 % des Roubaisiens<sup>8</sup> sont inscrits à la Médiathèque ; c'est un peu moins que pour l'année 2016 (-0.3%). Ce chiffre cache de grandes disparités selon les tranches d'âge. 18 % des 0-14 ans roubaisiens sont inscrits à la Grand-Plage (-2 % par rapport à l'année dernière) ; 12.5 % des 18-24 ans (c'est 1.5 % de plus qu'en 2016) ; 7 % des 25-64 ans (c'est 3 % de moins qu'en 2016) et enfin, 4 % des plus de 65 ans roubaisiens (c'est 1 % de moins qu'en 2016).
- De même, si le nombre d'inscrits est en très légère baisse (- 1,2 %), cela n'est pas sans contraste ; les 0-14 ans connaissent une baisse de - 5 % d'inscrits, leur part parmi l'ensemble des inscrits passe ainsi de 38 % à 36 %. Les 15-24 ans connaissent, eux, une hausse de + 2.3 %, leur part passe de 19 à 20 %. Les 25-64 ans sont 1.5 % de plus qu'en 2016 ; leur part passe de 38 à 39 %. Enfin, le nombre d'inscrits ayant 65 ans ou plus est sensiblement le même en 2017 qu'en 2016. Ils représentent ainsi toujours 5 % des inscrits totaux.
- On note que cette baisse du nombre d'inscrits concerne donc essentiellement les plus jeunes (0-14 ans), et en particulier les jeunes roubaisiens. En effet, la baisse du nombre d'inscrits roubaisiens est supérieure à la baisse générale (- 2%), tandis que les inscrits extérieurs sont 2 % de plus en 2017.

En 2016, un changement d'usage assez net avait été noté chez les inscrits à La Grand-Plage. De 20 % d'utilisateurs des ordinateurs en libre accès en 2015, on passe à 30 % en 2016 ; de 75 % d'emprunteurs, on passe à 70 %. En 2017, cette tendance se confirme. Désormais, 68 % de nos inscrits ont emprunté au moins un ou plusieurs documents dans l'année ; 31 % se sont connectés au moins une fois dans l'année. L'emprunt de document tend à prendre une place moindre dans les usages de nos inscrits, bien qu'il demeure toujours la pratique la plus importante à la Médiathèque.

50.5 % des inscrits en 2016 utilisaient leur carte pour emprunter exclusivement (pour aucun autre usage nécessitant une carte). Aujourd'hui, ils sont 49 % environ. Cela baisse lentement, certes, mais n'est pas anodin, et doit d'être observé dans les années à venir.

Si l'on regarde de plus près la différence d'usages des Roubaisiens avec ceux des non Roubaisiens, on note que la part des emprunteurs roubaisiens est de moins en moins importante (70 % fin 2016, 68 % fin 2017), tandis que la part des utilisateurs roubaisiens des postes publics continue de croître (31 % fin 2016, près de 33 % fin 2017).

---

<sup>8</sup> Sur la base de 96 000 habitants.

Pour les extérieurs, la tendance est inverse. De 68 % d'emprunteurs fin 2016, on passe à 70 % fin 2017. Et de 27 % d'utilisateurs des postes publics en 2016, on passe à 24 % fin 2017.

Quant aux autres usages qui laissent une trace informatique ; 5 % des inscrits roubaisiens se connectent au réseau wifi contre 5.5 % pour les extérieurs. 4.5 % des inscrits roubaisiens viennent en salle d'étude pour 7 % des extérieurs (essentiellement des 15-24 ans).

### *c. Pourquoi se rendre aux Archives ?*

Les usagers des Archives (700 visiteurs en 2017 pour 3300 documents consultés) peuvent compter sur l'aide et le conseil des archivistes pour mener à bien leurs recherches. La plupart des documents est librement accessible, gratuitement, sur place. Des reproductions peuvent être effectuées. Pour les publics à distance, le service assure, dans la mesure du possible, l'envoi de reproductions, sous forme papier ou numérique.

Des séances d'aide à la généalogie, organisées en collaboration avec le pôle informatique et multimédia ont lieu chaque année aux Archives.

Le service accueille également un public de scolaires, lors d'ateliers portant sur la 1ère guerre mondiale, la vie à Roubaix ou sur tout autre projet élaboré avec les enseignants. 211 enfants, accompagnés de leurs enseignants, ont été accueillis en 2017.

Enfin, nouveauté 2017, les Archives ouvrent leurs portes au public familial : pendant les vacances, les enfants et leurs parents découvrent, à travers une série d'ateliers, le quotidien de Jules et Clémentine, enfants roubaisiens il y a 100 ans. Écrire à la plume, déchiffrer l'écriture ancienne, fabriquer une courée en carton ou s'exercer au tissage... tout en acquérant des connaissances sur l'histoire de Roubaix : les enfants apprécient et les parents valident !



## II. Dans les coulisses de la Grand-Plage



Et pendant ce temps, au cœur de cette effervescence quotidienne, l'équipe de la Grand-Plage, attentive et déterminée, travaille tout au long de l'année sur des projets qui modifient discrètement mais profondément l'orientation prise par ce grand navire.

Voici les divers projets qui se sont dessinés ou concrétisés en 2017.

### 1. En 2017, la Grand-Plage s'ajuste aux besoins des publics

#### *a. Prendre son temps à la Médiathèque pendant les vacances*

2017, c'est l'année de l'expérimentation de l'optimisation des horaires d'ouverture de la Médiathèque pendant les petites vacances scolaires grâce au dispositif « Rythme ma bibliothèque » proposé par la Métropole européenne de Lille.

Déjà ouverte 50 heures par semaine, la Médiathèque a d'abord hésité à s'inscrire dans cette dynamique compte tenu des contraintes que ces horaires imposent aux équipes et au fonctionnement. Pourtant, il aurait été dommage de ne pas profiter de cette opportunité pour continuer à mettre en œuvre les attentes des publics relativement aux horaires. C'est pourquoi, à l'appui des enquêtes de publics de 2013 qui avaient révélé leurs attentes pour des horaires élargis pendant les vacances scolaires, il a été choisi d'expérimenter cette proposition. Sa mise en œuvre doit reposer sur le recours à des étudiants vacataires dont le temps de travail est distribué en fonction des besoins selon l'affluence par journée et par espace. Après avoir vaincu tous les obstacles de la mise en œuvre, la Médiathèque a pu, dès les vacances de la Toussaint 2017, appliquer ce dispositif. Discrètement, à bas bruit et pourtant le public était là et pouvait profiter dès 9 heures du rez-de-chaussée et à 10 heures de tous les espaces jusqu'à 18h (seule différence avec les horaires habituels qui fixent la fermeture à 19 heures). Car, en effet, depuis la réouverture en 2015, les usagers acceptaient difficilement de ne pouvoir accéder normalement à tous les espaces et services de la Médiathèque dès l'ouverture et de devoir attendre 13h pour accéder aux étages. Le succès ne peut être qu'au rendez-vous et la Médiathèque confirme là son volontarisme en matière d'élargissement des horaires d'ouverture, anticipant en cela sur les rapports ministériels qui le recommandent.

#### *b. Zèbre : une nouvelle tournée pour mieux toucher les publics*

Avec ses seize points d'arrêt, le Zèbre<sup>9</sup> sillonne chaque semaine l'ensemble des quartiers de la Ville. Son calendrier de desserte<sup>10</sup> tient compte des rythmes de vie des différents publics et tente de s'y adapter.



<sup>9</sup> Bibliobus de la Grand-Plage

<sup>10</sup> Rendez-vous sur le site Internet pour en savoir plus : <http://www.mediathequederoubaix.fr/infos/zebre-bus-de-mediatheque>

Des arrêts sont ainsi systématiquement placés à proximité des écoles pour accueillir les enfants à la sortie des classes. Le mercredi leur est également dédié. En après-midi, le Zèbre va plutôt à la rencontre des personnes âgées tandis que le samedi rassemble les familles. En observant les pratiques et les habitudes des habitants, l'équipe a ainsi modifié quelques arrêts en 2017 pour améliorer encore le service et toucher davantage de public.

### *c. Recherche simplifiée pour les amateurs des Archives avec le logiciel Mnesys*

Mieux décrire les archives, c'est accéder plus rapidement et de façon plus fiable à l'information recherchée. Dans cette optique, le service des Archives proposent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 l'accès à son logiciel, véritable catalogue des archives. La recherche s'effectue par mots clefs ou en texte libre : au fur et à mesure de l'avancée des saisies, les inventaires papier disparaissent... et les recherches sont plus complètes. Accompagnés d'un archiviste ou seul, l'utilisateur des archives peut consulter quelques 59 000 notices de documents et dossiers. Sur place pour le moment, sur la [bibliothèque numérique de Roubaix](#)<sup>11</sup> dans l'avenir !

### *d. Une nouvelle bibliothèque numérique de Roubaix, conforme aux attentes des utilisateurs*

« *Prometteux d' beaux jours !* ». Ainsi les lecteurs assidus du rapport d'activité de la Médiathèque pourraient-ils nous appeler, nous qui annonçons depuis plusieurs années la mise en ligne d'une toute nouvelle version de la [bibliothèque numérique de Roubaix](#)<sup>12</sup> ou Bn-R, répondant aux attentes des internautes.

Pour mémoire, la bibliothèque numérique de Roubaix, en ligne depuis 2008, c'est une porte d'entrée vers les ressources manuscrites, imprimées et iconographiques sur l'histoire de Roubaix. Porté techniquement par la médiathèque de Roubaix, ce site internet propose des versions numérisées de très nombreux documents (cartes postales, affiches, livres, lettres à en-tête, photographies, etc.) fournies par des services publics roubaisiens (Médiathèque, Archives municipales, Musée La Piscine, Conservatoire, etc.), ou par des passionnés et autres collectionneurs.

Tuons le suspense : la Bn-R « version 2 » est bel et bien sortie en décembre 2017. Cette mise en ligne a été précédée, tout au long de l'année 2017, par de nombreux réglages techniques, et notamment par l'intégration des sept titres de presse ancienne locale intégralement numérisés et ocrés, sous une forme (duos de fichiers JPG + XML ALTO) offrant un meilleur confort de recherche et de consultation aux internautes, très friands de cette ressource.

Bien d'autres fonctionnalités du nouveau site ont été pensées en fonction des besoins et demandes formulés par les utilisateurs de la première version de la Bn-R. Ainsi la fourniture automatisée d'image sous haute définition, qui permet à l'internaute d'obtenir, avec un minimum d'attente et de contraintes, la version numérisée de grande qualité de l'original de son choix. On peut évoquer aussi l'adaptation du site désormais « *responsive design* » aux tablettes et autres smartphones, pour répondre à un usage nomade et tactile, qui se diffuse aujourd'hui sur tous les types d'écran<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> <https://www.bn-r.fr>

<sup>12</sup> Cf note n°11 ci-dessus

<sup>13</sup> Pour davantage de précisions sur les différents aspects de la refonte du site, consulter les pages 46 à 48 du rapport d'activité 2016.



Recherche dans la presse locale en ligne : modalités d'affichage d'un résultat

e. Pallier le manque d'espaces de travail en période de révisions



La Grand-Plage est un lieu où il fait bon se retrouver pour travailler quelque soit l'ambiance recherchée : décontractée au rez-de-chaussée, plus concentrée au 1<sup>er</sup> étage, studieuse au Phare, silencieuse en salle d'études. Très prisée, les places assises sont chères et la saturation advient de façon systématique dès le mois de mai, période de préparation des examens.

Pour pallier cette limite, un dispositif intitulé « opération révisions » est expérimenté en juin.

La salle La Criée est mobilisée pour les révisions trois semaines avant le baccalauréat : 30 tables facilement déplaçables sont installées, l'affluence est relevée, un membre du personnel tient la salle.

A l'issue de cette première expérience, des ajustements sont prévus pour la prochaine session :

- aller systématiquement à la rencontre des jeunes gens et organiser la salle avec eux,
- n'ouvrir que les après-midi et en période d'absence d'examen,
- ouvrir 10 jours avant le baccalauréat,
- proposer le service pour les révisions du brevet.

*f. Les propositions d'action culturelle : tout se crée, tout se transforme*

*Des Apero Libro aux Tulalus...*

L'année 2017 voit s'achever un rendez-vous emblématique de la programmation culturelle de la Médiathèque, les Apero Libro. Porté par un collectif de bibliothécaires lecteurs à voix haute, les Apero Libro constituaient un moment convivial basé sur l'échange de textes à voix haute. Chacun, bibliothécaire ou participant, y était ainsi invité à lire un extrait de son choix, roman, poésie, essai, pour le partager avec l'assistance. Après onze années de fonctionnement, à raison de 5 à 6 dates par an, un essoufflement de l'équipe et du public s'est fait sentir qui a conduit à cette décision. Parallèlement et avec bonheur, une autre initiative a vu le jour au sein du pôle Loisirs, Arts et Culture pour faire vivre la littérature, Les Tulalus. On y vient désormais pour parler des livres que l'on a lus et aimés, se donner des idées de lecture. Et les gâteaux ont remplacé l'apéro.

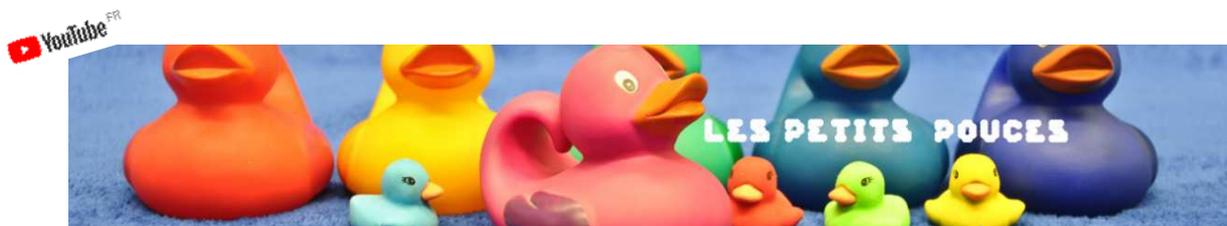
*... En passant par la création du rendez-vous « culture ados »*

L'idée d'un club ou d'un rendez-vous culturel ado à la Médiathèque est née du fait... qu'il n'y en avait pas ! Et d'une envie de partager des coups de cœur autour de cette littérature riche et attachante. La première rencontre est organisée dans le cadre du prix Libre2lire<sup>14</sup>, invitant les lecteurs des livres sélectionnés à venir voter pour leur roman préféré. Puis, un repérage des lecteurs de la sélection Libre2lire et de ceux qui soumettent des suggestions de lecture est fait, et le premier rendez-vous « culture ados » est lancé en avril 2017. « Petit » départ, mais pas décourageant : 2 ados présentes et 1 adulte. Puis les rendez-vous se poursuivent régulièrement, tous les samedis avant les vacances scolaires : 1<sup>er</sup> juillet, 14 octobre, 16 décembre 2017. A chaque rendez-vous, une ou plusieurs personnes de plus. Des filles, mais pas que, et une majorité d'élèves de 3<sup>e</sup>. Enthousiasmant !

Après quelques premières séances, un nouveau principe est proposé : inviter des « VIP », c'est-à-dire des collègues qui viennent présenter les collections de fantasy, de BD, de films, ... Le fait d'être à 2 pour animer dynamise le groupe, et permet de varier les supports. La parole est laissée essentiellement aux ados. L'idée : on rebondit de romans en romans, de romans en films, de romans en BD, c'est très vivant. La projection des couvertures des livres dont on parle, la présentation de book tube, des extraits de films ou films d'animation illustrent la séance. Les participants sont de gros lecteurs, amateurs de films, BD, séries... : un vrai rendez-vous culturel !

## 2. En 2017, la Grand-Plage investit le web

*a. Une chaîne Youtube de comptines et de jeux de doigts pour un éveil culturel*



Née en septembre 2017 du souhait de poursuivre le collectage et de permettre une diffusion large de ce répertoire, la chaîne Youtube « Les petits pouces » complète le web-

---

<sup>14</sup> Pour en savoir plus sur ce prix, rendez-vous à l'adresse ci-contre : <http://www.bm-lille.fr/Default/prix-libre2lire-2017.aspx>

documentaire [Les Petits Pouces](#)<sup>15</sup>. La chaîne Les Petits Pouces, c'est aujourd'hui 238 abonnés et 21000 vues, elle s'enorgueillit de 40 vidéos postées en 7 langues (français, patois lombard, arabe, kabyle, russe, persan, néerlandais).

Outre ce réseau social très populaire, le projet d'éveil culturel Les Petits Pouces s'est incarné cette année au sein des écoles maternelles François Villon dans le cadre du dispositif « On joue ensemble » mené par un enseignant en partenariat avec l'Education Nationale et ATD Quart Monde, et dans l'école Paul Valéry auprès de 3 classes.



Dans les deux cas, les enfantines se sont révélées un merveilleux médiateur pour susciter le jeu et la complicité entre les parents et les enfants. Cette complicité partagée entre tous (parents, enfants, enseignants) crée un climat qui facilite la participation des parents aux projets portés par les enseignants et génère une alliance éducative propice aux apprentissages.

Le projet Les Petits Pouces rencontre aussi le public de la médiathèque lors des Racontées des tout-petits (en 2017, 66 séances, 340 parents et 540 enfants touchés), et des racontées familiales du samedi matin (en 2017, 5 séances, 90 adultes et 113 enfants touchés). Toutes ces facettes contribuent à la vigueur de ce projet qui continuera à se déployer l'année prochaine.

*b. Echange d'idées de lectures, critiques de livres, actualité littéraire de la région : la page Facebook des Tulalus*



Le succès rencontré par le club de lecture « Les Tulalus » créé fin 2016<sup>16</sup>, fait germer l'idée d'un dispositif de médiation numérique autour de la littérature, dont l'objectif est de pouvoir continuer à échanger autour de la littérature entre deux clubs de lecture. Le côté participatif étant indispensable (chacun, bibliothécaires comme usagers, doit en effet pouvoir alimenter les discussions), le format d'un groupe Facebook s'impose naturellement. Après validation par le comité éditorial de la Médiathèque, le groupe « [Les Tulalus](#)<sup>17</sup> » est finalement créé en février 2017. D'abord restreint, le groupe prend rapidement son envol, et compte plus de 300 membres à la fin de l'année 2017. Le groupe est ainsi alimenté par des lecteurs de toute la France, ayant des goûts différents, et les échanges sont souvent riches et variés. Il faut en outre noter que ce dispositif s'inscrit dans un projet plus large de médiation et de valorisation des collections et s'articule notamment avec le présentoir des coups de cœur mis en place début 2017. Ce présentoir est en effet alimenté à la fois par les coups de cœur de lecteurs signalés sur le portail de la médiathèque (rubrique « surprises »), mais aussi par ceux du club de lecture et du groupe Facebook. Le numérique et le réel cohabitent et se

<sup>15</sup> Pour en savoir plus sur le web-documentaire Les Petits Pouces, se référer au rapport d'activité de l'année 2016, p. 33 ou se rendre à l'adresse ci-contre : <http://lespetitspouces.mediathequederoubaix.fr/#Accueil>

<sup>16</sup> Pour en savoir plus, rendez-vous à la page 24 du rapport d'activité 2016.

<sup>17</sup> <https://www.facebook.com/groups/Tulalus/>

complètent ainsi naturellement, et l'aspect participatif est mis au cœur de la valorisation des collections. Cet « esprit convivial et inclusif » a d'ailleurs été salué par Silvère Mercier sur [son blog Bibliobsession](#)<sup>18</sup>.

### 3. En 2017, au cœur des préoccupations de la Grand-Plage, l'accueil des publics

#### *a. Le pôle Services aux publics prend ses marques*

En septembre 2015, la Médiathèque devient la Grand-Plage, et les bibliothécaires, principalement postés aux banques de prêts et retours depuis 1979 changent de posture. Ils sont désormais mobiles et ont pour mission principale d'orienter et d'accueillir les usagers pour leur offrir un service qualitatif, les mettre en relation avec les contenus, de faciliter la bonne cohabitation dans un environnement ouvert à tous. Par ailleurs, la Grand-Plage offre dès son rez-de-chaussée des collections mais aussi une salle de spectacle et des espaces de rencontre (dont un café) et d'échanges.

Dès lors, la dimension « agent d'accueil » prend une part très importante dans le quotidien des bibliothécaires sur les plateaux. C'est l'enjeu du pôle qui apparaît sur l'organigramme en septembre 2016 et commence à prendre ses missions à bras le corps en 2017.

Nommé de façon académique le Pôle services aux publics, il change son appellation pour devenir le PoolP. Poolp est la contraction du faux anglais *pool public*, équipe dédiée aux services aux publics. C'est également, par sonorité (poulpe) et par traduction littéral (piscine publique), une métaphore en lien direct avec la Grand-Plage.

Sa mission est de :

- Veiller à la qualité de l'accueil des publics en lien avec les autres pôles de l'établissement dans l'objectif de faciliter les démarches des usagers, de veiller à leur bien-être et de proposer des services en adéquation avec le besoin voire la demande,
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des besoins identifiés,
- Valoriser les services auprès d'un large public.

Son principe est le suivant : un service public équitable et performant ne peut être rendu que par un personnel qui comprend les enjeux de son métier, se sent bien dans la structure dans laquelle il travaille, en adéquation avec la société dans laquelle il vit.

En juillet 2017, une réunion de pôle montre que ces missions et principes sont bien compris par les collègues du PoolP mais mal connus des autres collègues. Plusieurs pistes d'amélioration sont mises en place : les collègues du PoolP sont présents dans les réunions de pôle dont ils sont « référents accueil » pour permettre à l'information d'être partagée dans les deux sens. Le wiki interne est mis à jour par l'équipe du PoolP pour que les collègues aient toujours une information juste à transmettre. Les collègues seront garants des outils destinés à donner à voir aux autres collègues et aux usagers la qualité de l'accueil.

---

<sup>18</sup> <http://www.bibliobsession.net/2017/10/18/conseils-de-lecture-coups-de-coeur-recommandations-lusager-coeur-dispositif-roubaix-mednumssavoirs-36/>

### *b. « Vivre ensemble » à la Grand-Plage*

Sur la question de l'accueil de tous, la réouverture a vu la Médiathèque victime de son succès et une difficulté s'est montrée encore plus prégnante qu'auparavant. Quelles limites donner dans un environnement destiné au travail, à l'étude mais aussi au loisirs et à la rencontre ? Un groupe de travail composé de représentants de tous les pôles travaille à fixer les limites de ce qu'il est possible ou non de faire à La Grand-Plage. En sort une Charte du Vivre ensemble<sup>19</sup> composée d'une partie sur les services offerts et d'une partie sur les devoirs des usagers qui se traduit par une liste d'interdictions.

Objectif 1 : faire connaître cette charte à tous les membres du personnel.

Objectif 2 : l'utiliser comme support de médiation à l'attention des publics les plus agités.

L'équipe garante de la qualité de l'accueil a pour mission de la faire évoluer dans le temps pour aboutir à une version finalisée en septembre 2018.

Cette proposition est née des suites d'une journée d'étude organisée le 2 mars 2017 sur le thème « Adolescents et bibliothèque à Roubaix »<sup>20</sup>. Afin de prendre du recul et de souffler loin d'un quotidien rendu difficile par la sur fréquentation des adolescents, le PoolP a organisé une journée en deux temps. Le matin est destiné à comprendre la relation ambiguë qui lie adolescents et bibliothèques<sup>21</sup>. L'après-midi a pour objectif de faire connaître aux collègues les acteurs du territoire qui travaillent à destination et avec les adolescents pour appréhender les jeunes dans leur complexité<sup>22</sup>.

Les collègues ont particulièrement apprécié de prendre un temps pour évoquer une question de leur quotidien mais ils ont regretté le peu de place laissé à l'échange et aux solutions concrètes. Ces remarques ont permis de mettre en place le groupe de travail évoqué plus haut, d'organiser des rencontres avec les acteurs de terrain dont les animateurs de pôles ressources et les éducateurs des clubs de prévention, de programmer une formation plus académique sur l'accueil des adolescents et de reprendre le projet de proposition de jeux de société.

### *c. Accueillir des publics divers et variés : « le bruit » à la Médiathèque*

En effet, afin de trouver des solutions collectives au « problème de bruit » généré par une fréquentation importante, notamment des jeunes, des ateliers de réflexion ont été menés par les collègues du 1<sup>er</sup> étage de la Médiathèque, étage qui concentre les difficultés (mauvaise acoustique et espace très étendu). Parmi les idées émises lors de ces ateliers, l'une d'elle a été mise en place à l'automne 2017 : un service de jeux de société.

Des jeux d'échecs et de dames étaient déjà à la disposition du public. Il a donc été choisi d'élargir cette offre avec l'achat de quelques autres jeux. Il a été décidé de les mettre en libre accès, afin d'en faciliter la gestion et de favoriser l'autonomie des jeunes. Si cette proposition n'a évidemment pas permis de résoudre la totalité des problèmes, les jeux ont participé à la canalisation des énergies. Certains jeunes, qui viennent sans but précis et ne sont pas à la recherche d'une activité individuelle comme la lecture, y trouvent la possibilité de faire une activité en groupe.

---

<sup>19</sup> Se référer à l'annexe 1 de ce rapport d'activité pour découvrir la Charte.

<sup>20</sup> Sur la question des adolescents, se référer également à la partie II. 5. a.

<sup>21</sup> Avec notamment la projection d'un court film « Regards croisés », réalisé à l'occasion de cette journée, qui donne la parole aussi bien aux jeunes qu'aux bibliothécaires et interroge les regards que chacun porte sur l'autre.

<sup>22</sup> Se référer à l'annexe 2 de ce rapport d'activité pour découvrir le programme de cette journée d'étude.



Le choix de jeux ciblait un public ado, avec des jeux connus et d'autres moins. On constate que ceux-ci auraient besoin de davantage de médiation de notre part, contrairement à la Bonne paye qui rencontre un fort succès. Nous avons choisi de ne pas remplacer le jeu de Uno (usé) et les jeux de cartes (disparus) car ils généraient beaucoup d'agitation. Pour 2018, il est prévu de racheter quelques jeux. Nous aimerions également faire davantage de médiation autour des jeux.

#### 4. En 2017, la Grand-Plage explore de nouvelles voies

##### *a. Les Labos numériques de La Grand-Plage*

En 2017, les tournois de jeu vidéo se maintiennent, un samedi par mois, en affinant la configuration et en essayant d'améliorer au fur et à mesure la qualité de l'événement.

Tout d'abord, grâce à l'achat d'une Wii U et au passage à l'écran géant (on remplace la télé par le rétroprojecteur) pour créer une expérience de jeu qui sorte du commun. Ensuite, pour que l'activité soit entièrement tournée autour du plaisir et du collectif, la configuration de l'espace a été repensée pour faire « salon » avec des livres, des dessins, des jeux de société, des fauteuils pour squatter : la console reste l'élément central et attracteur mais l'espace devient approprié pour d'autres usages par les adolescents.

En parallèle, l'aspect « culture du jeu vidéo » est développé dans les activités proposées à la Médiathèque. Pour cela, deux actions en 2017 :

- Un atelier de découverte des jeux vidéo pour les adolescents. L'objectif est de développer la culture vidéo ludique des jeunes, ainsi que leur esprit critique et le regard sur leur pratique de jeu grâce à une sélection de jeux et des moments d'échange avec l'animateur.
- Un brainstorming avec des volontaires de la médiathèque pour trouver des idées d'événements intéressants autour du jeu vidéo en temps que médium artistique et culturel. Celui-ci aboutit à beaucoup d'idées dont deux seront développées en 2018 : une journée autour de l'évolution du jeu vidéo à travers le temps (Back to the pixel en avril 2018) et « Le mois de la lose » prévu pour novembre 2018.

Afin de développer l'offre d'activité pour les adolescents, le laboratoire numérique est lancé. Cela consiste en un programme de 4 activités par semestre autour de la création numérique (autrement dit, le fait d'utiliser l'outil numérique pour créer quelque chose). Ceci dans l'objectif de développer sa créativité et – souvent sans s'en rendre compte, parce qu'on est motivé par le but – de développer ses compétences techniques.

Au programme en 2017 :

- Deux ateliers de modélisation 3D avec pour motivation la création de boucles d'oreille et de portes clef.
- Un atelier création de minis sites internet grâce au html (animé par une stagiaire designer)
- Un atelier de création d'œuvres grâce aux filtres de snapchat

- Un atelier festif de light painting pendant la nuit des bibliothèques
- Un atelier de graff numérique animé par un graffeur de Roubaix
- Un atelier d'orchestre numérique grâce à makey makey, animé par un ingénieur du son.
- Un atelier de doublage sonore sur le dessin animé Wakfu (avec l'accord d'Anakama).



Les animations jeux vidéo sont souvent l'occasion de recruter de manière inclusive, auprès d'adolescents qui ne se seraient pas forcément inscrit tout seul. De plus, une réflexion sur la manière de recruter, la manière d'atteindre les objectifs (aider à développer sa créativité notamment) est menée par une stagiaire designer et a fait l'objet d'un [rendu disponible en ligne](#)<sup>23</sup>.

*En octobre 2017, l'atelier de création de boucles d'oreilles.*

### *b. Le premier Hackathon : concevoir et créer un jeu en équipe avec le logiciel Scratch*

Début avril, le rez-de-chaussée de la médiathèque de Roubaix a pris des allures de start-up junior. Les 1<sup>er</sup> et 2 avril, trente-sept jeunes gens de 10 à 15 ans se sont retrouvés pour une grande compétition informatique intitulée Scratch Attaque.

Le défi est simple : concevoir et créer en un week-end un jeu en équipe avec le logiciel Scratch puis le présenter à un jury de professionnels du numérique pour tenter de remporter l'un des prix offerts par les entreprises partenaires.



Scratch est un langage de programmation développé par un groupe de recherche du laboratoire Média du MIT. Il facilite la création d'histoires interactives, de jeux ou de dessins animés et leur partage sur le Web. Particulièrement adapté aux enfants à partir de 8 ans, il connaît un succès croissant auprès du jeune public et des adolescents.

*Une équipe en pleine réflexion – avril 2017*

L'équipe de la médiathèque de Roubaix participe à cette dynamique et propose des ateliers d'initiation à Scratch depuis un peu plus d'un an. C'est l'engouement des enfants qui a convaincu l'équipe d'organiser un hackathon junior, inspiré d'initiatives existantes à destination des adultes.

Créé dans le cadre du programme Bibliothèques Numériques de Référence du ministère de la Culture, cet événement s'inscrit dans le cadre plus large de l'action de la Médiathèque en

<sup>23</sup> <https://fr.slideshare.net/MediathequedeRoubaix/comment-preparer-et-bien-communiquer-un-atelier-destination-des-adolescents-retour-d'experiance>

faveur de la transmission du savoir informatique et du développement d'un usage créatif des technologies numériques. Les entreprises du numérique Ankama, Cylande, Dagoma et OVH et l'école Pôle 3D du territoire roubaisien ont découvert les créations réalisées, ont rencontré les participants et leurs familles et leur ont permis de découvrir leurs activités et les nombreux métiers qu'elles exercent.

Le succès de l'événement a été tel que les inscriptions ont dû être clôturées après seulement 15 jours. Scratch Attaque a attiré des jeunes principalement de Roubaix mais aussi de toute la métropole lilloise. L'aspect innovant du hackathon a conforté le positionnement de la Grand-Plage comme « médiathèque numérique de référence ». Le partenariat avec les entreprises a contribué à donner de la visibilité à la Grand-Plage auprès de ces acteurs économiques et a permis de prolonger ce projet en le reliant à la « vraie vie » et au territoire.

Pour l'équipe, Scratch Attaque a été un moment très fédérateur. Il a permis de partager un moment privilégié avec des enfants, ce qui n'est pas si fréquent et a constitué une belle « expérience de vie » collective entre public et bibliothécaires.



*Les participants à Scratch Attaque...*



*... Et leurs coaches !*

## 5. En 2017, la Grand-Plage dialogue avec son territoire

Faire connaissance avec soi-même est un prélude à se faire connaître des élus, des services de la Ville, du réseau associatif, des habitants... C'est pourquoi la Grand-Plage s'inscrit dans une double logique de meilleure maîtrise du territoire, l'objectif étant de proposer des actions en lien avec les préoccupations des Roubaisiens, et de valorisation de ses missions afin de mieux communiquer sur les nombreux services qu'elle propose.

La Ville de Roubaix organise en 2017 de nombreuses opérations ciblant une partie de la population curieuse de savoir ce que les acteurs de terrain ont à offrir. La Médiathèque ne peut passer à côté de tels dispositifs, c'est pourquoi les équipes tiennent des stands à plusieurs reprises à l'extérieur des murs, prenant le temps d'expliquer à des publics variés les possibilités de la structure. Ainsi est-elle allée à la rencontre des séniors au Stab, des étudiants à la Mairie, des acteurs et publics de la petite enfance, des amateurs de bandes dessinées dans le cadre du festival à la salle Watremez.

Rançon de la gloire, le rayonnement de l'établissement a démultiplié les demandes de découverte de nos locaux et services par des associations, par des institutions et par des professionnels. 22 visites de la Médiathèque ont ainsi été organisées. Devant tant de succès, deux modèles d'accueil ont été imaginés : une visite guidée d'une à deux heures qui permet de faire le tour des services et des espaces et une visite plus courte qui explique les grands principes de fonctionnement et laisse ensuite les groupes se déplacer en autonomie. Il faut bien avouer que cette proposition plus synthétique ne remporte pas le succès escompté, les intéressés préférant souvent une formule personnalisée.

Ancrer la Grand-Plage dans le territoire, sortir des murs et accueillir est un principe décliné dans toutes les actions menées.

### *a. La Médiathèque et les adolescents*

Ce principe a permis, par exemple, de créer une solution constructive pour canaliser les énergies adolescentes. Ainsi, un réseau de partenaires experts de la jeunesse et de la prévention a-t-il été repéré et des acteurs sont venus dans nos murs sur les temps les plus difficiles. A titre d'exemple, une référente du pôle Deschepper et une éducatrice spécialisée se sont rendues à la Médiathèque régulièrement les mercredis après-midi afin de faire du lien entre les jeunes présents sur place et les bibliothécaires. Par ce biais des solutions individuelles ont-elles été mises en place pour les cas les plus spécifiques. Ce travail main dans la main a également permis de repérer quelques jeunes « invisibles », déscolarisés et souvent en grande fragilité personnelle.

Parallèlement, la responsable du PoolP a créé des liens avec les établissements secondaires du secteur, les médiateurs Citéo et les médiateurs de rue pendant qu'une stagiaire en médiation sociale faisait le même travail avec les LALP (Lieux d'accueil et de loisirs de proximité) dispositif dédié aux 11/17 ans au sein des centres sociaux.

La réalisation d'un répertoire est un prélude à la mise en place de projets communs avec de nombreuses structures situées à Roubaix. Elle permet de définir des modes opératoires pour prendre le jeune dans sa globalité et faire comprendre aux plus agités qu'un suivi territorial existe, mettant en place une idée jusque-là non encore exprimée : la Grand-Plage est un lieu de détente et de travail mais en aucun cas une zone de non droit. Chacun peut y être anonyme à condition d'en respecter l'état d'esprit.

### *b. Plus de 30 partenariats pour l'action culturelle proposée aux publics*

Établie comme un axe fort de la charte d'action culturelle de La Grand-Plage, la dimension partenariale des projets est au cœur de la construction du programme de saison. La Médiathèque conçoit le rôle social et culturel qu'elle occupe non comme une entité unique et indépendante mais bel et bien comme faisant partie d'un territoire avec ses spécificités et ses maillages. Ainsi, l'équipe du comité d'action culturelle cherche toujours à privilégier les actions menées avec d'autres acteurs de la ville, convaincue que le travail en partenariat garantit la cohérence des actions sur le territoire et la circulation des publics.

En 2017, l'exemple de la danse illustre bien ce propos. Le développement des projets artistiques en lien avec la danse s'est fait en étroite collaboration avec le CCN, Le Gymnase



ainsi qu'avec la Cie de danse La Ruse avec laquelle un partenariat avait débuté en 2015 lors de l'inauguration. Cette année, la Médiathèque a aussi tenu à élargir son domaine d'action. Avec l'organisation de "Scratch", événement autour du logiciel de programmation informatique à destination des adolescents, elle a su créer un moment de rencontre entre des entreprises privées partenaires de l'action (Trésorium, Ankama, Sésame, Cylande, OVH, Dagoma, Pôle 3D) et une trentaine de jeunes.

Les différents partenaires de l'événement « Scratch Attaque », avril 2017.

Et il s'agit bien là d'un cercle vertueux : plus les partenariats se nouent, plus les rencontres se font, créant les conditions de construction de nouveaux projets. Si la Médiathèque a impulsé de nombreuses collaborations, elle est aujourd'hui clairement identifiée comme un acteur culturel local incontournable avec lequel travailler est porteur de sens.

### *c. L'insertion professionnelle : la Grand-Plage accueille les partenaires et oriente les publics*

#### *Partenariat avec Pôle Emploi*

Suite à l'arrivée de l'écrivain public début 2017 à la Médiathèque, les demandes liées à l'emploi sont très vite absorbées par les deux permanences hebdomadaires<sup>24</sup>. De plus, la réouverture de l'agence Pôle Emploi du centre ville contribue à diminuer les sollicitations émanant des demandeurs d'emploi. Aussi le partenariat mis en place en 2016 avec Pôle Emploi est naturellement interrompu.

#### *Partenariat avec la Maison de l'Emploi du Roubaisis (MIE)*

Quant à la MIE, il faut rappeler que l'espace Info Formation a pour mission d'informer sur l'orientation professionnelle et de faciliter l'accès à la formation des actifs vers les filières et les projets d'implantation de la métropole lilloise. Pour ce qui est du partenariat, il se poursuit, toujours sous forme d'ateliers d'animation sur des thématiques bien précises. Ainsi, en février, 15 personnes ont-elles été accueillies pour un zoom sur les métiers de développeurs et en avril, 25 personnes, se sont déplacées pour une sensibilisation sur les métiers de l'industrie.

#### *L'écrivain public*

La mission de l'écrivain public Louisa Belembert a débuté progressivement en février 2017. Les permanences écrivain public ont vu leur fréquentation s'accroître

<sup>24</sup> Le mardi de 14h à 16h30 et le vendredi de 10h à 12h30.

progressivement, jusqu'à atteindre 5 personnes en moyenne par permanence à partir du second semestre et jusqu'à 9 parfois, avec un temps d'attente dépassant de temps en temps l'horaire fixé. Ceci est dû à des demandes bien spécifiques telles que des montages de dossiers administratifs assez conséquents qui requièrent énormément de temps. Toutefois, malgré la forte demande, le manque de confidentialité liée au lieu rebute parfois certains usagers.

#### *Page emploi, page Twitter*

La page emploi et son Twitter ont vu le jour début 2017, et ont pour objectifs, d'une part d'informer les usagers par le biais d'articles traitant de l'actualité emploi et de répertorier des informations pratiques et utiles, d'autre part de faire de la veille sur ce qui concerne de près ou de loin l'emploi, et ainsi en informer nos lecteurs. Les informations recueillies sont relayées sur la page emploi, notamment à travers des articles thématiques. Quant à la page Twitter, elle comptait fin 2017 plus de 300 abonnements et pas moins de 100 abonnés ou « followers », c'est-à-dire des personnes qui nous suivent, nous reconnaissent et nous identifient comme institution s'intéressant à la thématique de l'emploi. Ces 100 abonnés sont principalement des professionnels locaux et nationaux. La page emploi de la Grand-Plage a, quant à elle, eu un franc succès lors de son lancement, cependant le nombre de visiteurs a chuté au fil du temps.

Suite à l'étude menée sur le portail, il en est ressorti que la présence d'une rubrique emploi n'est pas pertinente pour un site de bibliothèque, dans la mesure où le contenu de la page intéresse peu de lecteurs ; les institutions telles que la Mission locale et Pôle Emploi, entre autres, sont les plus à même de répondre aux demandes des usagers. C'est pourquoi il est décidé fin 2017 de mettre fin à la page Emploi. En revanche la page Twitter reste ouverte, car il est intéressant de rester à l'affût de l'actualité emploi à l'échelle locale principalement.

Et pour la suite, d'autres projets sont en cours, notamment une collaboration au sein du Comité Technique Jeunes Adultes du centre qui réunit la Mission locale, la MIE, l'Ecole de la deuxième chance, la Maison des Associations... Ce CTJA a lieu une fois par mois et aborde des questions et des projets divers autour de l'insertion des jeunes et des adultes. L'acquisition à venir de l'Ideas Box<sup>25</sup> sera un outil supplémentaire pour travailler en ce sens.

#### *d. Travail avec les librairies indépendantes, dans le cadre du nouveau marché avec le GME Lille en pages*

Depuis le renouvellement des marchés en janvier 2017, la Médiathèque travaille encore davantage avec ses partenaires de la chaîne du livre que sont les librairies indépendantes de la métropole lilloise. Suite aux résultats des appels d'offre, pour les ouvrages jeunesse, nous continuons à nous fournir auprès du Bateau livre, librairie généraliste lilloise à forte coloration jeunesse. Pour la bande-dessinée, nous avons encore le plaisir de bénéficier des offices aux petits oignons des libraires de BD +, librairie spécialisée située dans le Vieux-Lille. Et depuis cette année, nous travaillons avec le GME Lille en pages pour l'ensemble des livres pour adultes. Ainsi les librairies les Lisières, Quatre chemins, Meura et Dialogues Théâtre nous accompagnent avec beaucoup d'efficacité. En dehors des commandes régulières, la librairie roubaisienne les Lisières assure par exemple les ventes-dédicaces lors des événements organisés à la Médiathèque et leurs libraires ont également participé au club de lecture de la rentrée littéraire. Proximité, qualité et efficacité sont donc au rendez-vous, dans le respect des règles de la commande publique.

---

<sup>25</sup> Pour en savoir plus sur ce point, se référer à la conclusion de ce rapport d'activité : les projets pour 2018.

*e. La création du fonds Zéro Déchet en lien avec la politique de la Ville*



Pour accompagner la démarche Zéro Déchet mise en place par la ville, la faire connaître aux usagers de la médiathèque et offrir des ressources documentaires aux familles roubaisiennes qui s'inscrivent dans ce dispositif, la Médiathèque a proposé la création d'un fonds zéro déchet.

Composé d'une petite centaine de livres, celui-ci aborde les différents sujets qui fondent la démarche :

- réduire ses achats, refuser le superflu : adopter les bons réflexes, réduire le gaspillage alimentaire.
- recycler, réutiliser : le compost, l'élevage des poules, la cuisine des épiluchures...
- faire soi-même : produits ménagers, cosmétiques, couture...
- réparer plutôt que jeter.

Ce fonds comprend également des documents pour les enfants afin de les sensibiliser et de leur expliquer la démarche. Mis en place en juin 2017, ce fonds est très largement plébiscité par les usagers au point qu'il faut rapidement procéder à de nouvelles acquisitions pour fournir les étagères vides. Une belle réussite et un exemple intéressant de collaboration entre différents services municipaux.

*f. L'aide pédagogique, la Grand-Plage formatrice et experte*

La Grand-Plage tente de plus en plus de proposer du « conseil pédagogique », en mettant ses compétences au profit d'autres professionnels, d'autres adultes, d'autres collègues de la ville de Roubaix. Experte dans son domaine, elle propose de la formation, qui prend des formes différentes.

*Partager son savoir-faire : le cas du réaménagement de la bibliothèque du centre social des 4 quartiers*

Suite à un incendie, le centre social des 4 quartiers est précipitamment amené à déménager au 1<sup>er</sup> étage d'un immeuble situé Avenue Motte. La configuration des lieux est alors totalement différente et les collections de la bibliothèque bien trop importantes. Louisa, responsable de la bibliothèque, ainsi que les bénévoles, ont donc fait appel au service Prêt aux collectivités pour les aider à aménager ce nouveau lieu.

Les documents jeunesse ont tout d'abord été désherbés. L'état physique des livres a été vérifié et ce qui semblait obsolète ou abîmé a été éliminé. Les livres ont ensuite été regroupés selon leur genre et cotés. L'espace a été réaménagé pour qu'il soit plus aéré et accueillant. Des meubles ont été bougés, d'autres supprimés afin d'effacer cette sensation d'étouffement qui primait auparavant.

Le coté adulte paraissait alors bien chargé. En lien avec Louisa et les bénévoles, le service a donc trié et enlevé des documentaires, des bande-dessinées et autres collections classiques. L'équipe du centre social est intervenue directement sur les collections de romans. Toute la bibliothèque a fait l'objet d'une nouvelle signalétique. Le but de ce travail était dans un premier temps que la bibliothèque redevienne un lieu de vie agréable et que tous les bénévoles puissent s'y retrouver facilement.



*Ce nouvel espace de vie a été inauguré avec la presse le 8 Juin 2017.*

### *Former des formateurs*

En outre, la Grand-Plage s'attache à ce que des actions de formation en faveur des lectures aient un effet démultiplicateur. La formation continue des animateurs, accompagnants et enseignants se déroule à la Médiathèque et s'appuie sur les collections et les savoir-faire de l'équipe jeunesse de la collectivité : par exemple, le Club coup de Pouce (Service Education de la Ville) avec la participation de 15 animateurs ville ou le réseau Canopé ouvert pour tous les publics éducateurs. 12 participants ont bénéficié des formations.

Dans ce cadre, le souci de renouvellement et de réflexion sur les pratiques de lecture, ont poussé l'équipe à présenter cette année le Kamishibai. Il s'agit de découvrir, de manipuler et d'entrevoir les possibilités éducatives et ludiques de l'outil. L'occasion aussi d'apprécier la collection de Kamishibai qui se constitue et d'affiner un regard critique face à l'outil. Pour répondre au vif intérêt des stagiaires, il est prévu qu'une partie de la collection des kamishibai et des butai (théâtre en bois qui supporte les planches de papier) soit prêtée pour les animateurs/trices du Club coup de Pouce dans un premier temps. A suivre...

## 6. En 2017, la Grand-Plage apprend à (mieux) se connaître

Depuis 2016 déjà, la Grand-Plage souhaite apprendre à mieux se connaître, à mieux appréhender l'activité qu'elle génère, à mieux saisir ses publics, les besoins de ces derniers, et ce afin de continuer à avancer avec précision et discernement.

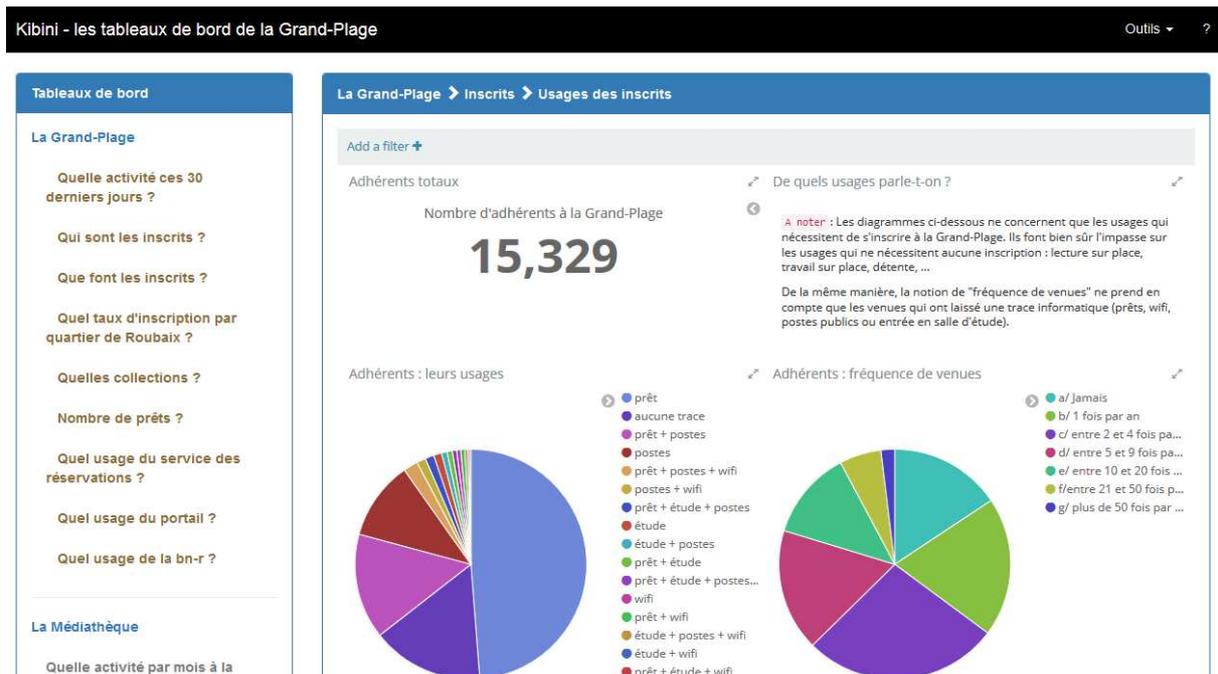
Pour décrire ses missions, l'INSEE propose l'adage : « mesurer pour comprendre ». C'est bien ce travail-là que souhaite également mener la Grand-Plage : comprendre ce qui est fait, comprendre comment les publics s'emparent (ou non) des services proposés, pour pouvoir mieux se positionner, et pour proposer des services encore plus justes, plus utiles, plus convaincants.

### *a. La formalisation d'indicateurs essentiels à l'analyse de l'activité*

L'étude de l'activité et l'observation des usages et des publics de la Grand-Plage s'appuient sur le suivi d'un certain nombre d'indicateurs standards. 2017 est l'année de la rédaction de la première partie d'un référentiel qui liste et documente les indicateurs utilisés dans ce cadre. Ce travail d'écriture a le mérite de poser les jalons d'une analyse fine et complète, reconductible régulièrement afin de comprendre comment évoluent les usages des publics (que viennent-ils faire ? À quelle fréquence ? ...). Ce document permet ainsi deux

choses : d'abord, il facilite grandement le travail d'analyse en le cadrant, et d'autre part, il permet de mettre en place à l'échelle de l'établissement une culture commune de la donnée, en définissant noir sur blanc certaines notions essentielles de notre travail : qu'est-ce qu'un inscrit ? Qu'est-ce qu'un usage ? Qu'est-ce qu'un document ? Que peut-on analyser facilement à partir des traces informatiques laissées par nos publics ? A l'inverse, que ne pouvons-nous pas analyser de cette manière ? Cela peut alors donner des pistes de sujets d'enquêtes ou de questionnaires.

Cette année, la partie rédigée concerne les inscrits et leurs usages<sup>26</sup>. Cela permet également de construire plus efficacement des tableaux de bord.



Capture d'écran de l'interface web interne « Kibini », tableaux de bord de la Grand-Plage.

En projet : la rédaction de définitions des indicateurs qui concernent l'activité régulière de notre établissement ainsi que l'analyse des collections. Ce dernier point ne peut se faire qu'après le lourd travail expliqué ci-dessous et mené par la responsable de la politique documentaire sur l'usage et la constitution des collections en 2017.

### *b. La mise en place d'une analyse régulière et construite des collections*

Avec l'arrivée d'une nouvelle responsable de la politique documentaire, l'analyse des collections et de leurs usages a été remise à plat. De manière logique, ce travail est apparu comme la première pierre à poser pour réactiver le chantier de politique documentaire. Les outils d'analyse ont été revus avec l'aide du responsable des services numériques et de la collègue en charge de l'étude de l'activité. L'arborescence des collections et les indicateurs ont été fixés, pour les adapter à la Médiathèque version « Grand-Plage ». Les données seront mises à jour à chaque début d'année.

<sup>26</sup> Un extrait de cette première partie est disponible en annexe 3 de ce rapport.

Outre un regard sur la volumétrie des collections, ce travail permet de développer l'étude des usages. Pour chaque collection, par domaine, les chiffres ont été transmis aux différents responsables documentaires qui sont chargés de les commenter et de les analyser. Cela donne la possibilité de répartir plus judicieusement le budget d'acquisition, en fonction des résultats de l'analyse des collections et de leurs usages. Ces données sont également précieuses pour la gestion des collections. Ces chiffres peuvent aider les acquéreurs à maîtriser la volumétrie et les guider dans leurs choix de valorisation et dans l'établissement des priorités.

Pour 2018, il s'agit de consolider et améliorer ces outils. Prochaine étape, étudier les profils d'emprunteurs par collection...

### *c. Un outil de communication interne : la Mouette rieuse*

Toujours avec l'envie et la volonté de permettre à toute l'équipe de porter un regard sur l'activité quotidienne de la Grand-Plage, et par extension sur le rôle de cette structure, sur ses missions, 2017 est l'année de la mise en place de « La Mouette Rieuse », un bulletin mensuel d'information diffusé en interne et conçu chaque mois par 3 membres de l'équipe.



Il s'agit de communiquer sur l'activité de la Grand-Plage, de faire connaître les métiers de chacun, de comprendre comment travaillent les uns et les autres pour favoriser la cohésion d'équipe, de mettre en lumière les exploits, de faire un focus sur un public, un service ou un point en particulier.

Il prend la forme d'une feuille A3 travaillée graphiquement, riche d'informations, agrémentée de plusieurs photos des événements du mois et d'un peu d'humour. En somme, la Mouette rieuse, c'est un peu de légèreté, une meilleure compréhension, de la transparence et de la reconnaissance pour tous. En outre, elle permet de fertiliser l'action future<sup>27</sup>.

### *d. Le lancement d'un projet de réorganisation de l'action culturelle*

Depuis 2013, par le biais des comités d'action culturelle réunissant chaque représentant de pôle, l'organisation de l'action culturelle a fait ses preuves. Avec des événements plus nombreux chaque année pour un public plus large et divers, la Médiathèque s'est positionnée dans la ville comme un véritable acteur culturel.

Malgré ces résultats positifs, plusieurs éléments nous ont mené en 2017 à repenser l'organisation et le fonctionnement de l'action culturelle.

Un premier constat est fait, celui d'un manque de communication en interne sur la construction de la programmation et la mise en place des différents projets. Afin d'améliorer la circulation de l'information entre les référents de pôle et les équipes et de faire en sorte que tous les membres du personnel connaissent, suivent l'élaboration du programme et puissent y participer, le rôle de référent est rapidement redéfini. Charge à lui maintenant d'organiser des réunions aux seins des équipes en amont des comités d'action culturelle afin de transmettre les grandes lignes de la programmation semestrielle à construire et de faire émerger de nouvelles idées de projets.

---

<sup>27</sup> En annexe 4 de ce rapport, 2 exemples de Mouette rieuse : octobre 2017 et décembre 2017.



Dans un deuxième temps, l'importance de rendre explicites les principes qui implicitement garantissaient la cohérence du programme et de l'organisation s'est fait sentir. Un travail incluant chaque porteur de projet ainsi que toute personne volontaire est mené pour élaborer un cadre général clair de l'action culturelle. Ainsi, suite à une série de formations, une charte de l'action culturelle est rédigée<sup>28</sup>. De grands principes généraux sont dégagés permettant de donner un cadre à chaque événement et d'en justifier la programmation. Bien plus que des principes thématiques, de grands axes formels tels que l'importance de la dimension partenariale, la participation de l'utilisateur, la résonance avec le territoire, le débat et la réflexion ainsi que la nécessité d'inscrire la Médiathèque dans les événements à échelle locale (Festival XU), métropolitaine (Nuit des bibliothèques), et nationale (Nuit de la lecture) sont clairement établis et actés par tous.

C'est donc une programmation plus collaborative et mieux comprise, discutée et construite dans un esprit d'échanges et de débats qui voit le jour en septembre 2017.

#### *e. Le bilan du portail mis en ligne en septembre 2015*

Deux ans après sa mise en ligne, la volonté émerge de faire un bilan du site Internet : l'organisation mise en place fonctionne-t-elle ? Le site répond-il aux besoins des utilisateurs ? Les modules mis en place ont-ils rencontré leur public ? Pour cela, plusieurs actions sont mises en place.

Tout d'abord, le community manager de la ville de Roubaix et une designer graphique en stage à la Médiathèque, font une analyse critique du site Internet et de la page Facebook de la Médiathèque. Cela permet d'avoir des conseils techniques (sur l'utilisation de la vidéo sur Facebook par exemple, ou des idées pour recruter sur les réseaux sociaux), d'avoir une synthèse des erreurs ergonomiques du portail et de voir aussi ce qui est satisfaisant sur les outils web actuels.

Ensuite, un bilan collaboratif est animé dans le cadre du comité éditorial (l'instance qui se réunit tous les 3 mois avec les responsables de rubriques). Cela permet de faire le point sur ce qu'on souhaiterait améliorer (par exemple : l'inscription à la newsletter, faire connaître les espaces de médiation pour les parents et l'emploi), et de mettre en avant la nécessité d'améliorer nos indicateurs de suivi de statistiques pour avoir des éléments d'aide à la décision. A partir de cela, des chantiers pour l'année sont amorcés et le processus de bilan peut s'enclencher.

Un bilan chiffré est mené en duo par la responsable de l'évaluation de la Médiathèque et la webmaster. L'enjeu principal est d'apprendre à choisir et à maîtriser de (trop) nombreux indicateurs confrontés à de (trop) nombreux indicateurs pour les rendre actionnables.

Les résultats de ce travail :

- Un bilan des outils web de la médiathèque avec une analyse plus détaillée des chiffres du site internet

---

<sup>28</sup> En annexe 5 de ce rapport, les principes généraux de l'action culturelle.

- Un tableau de bord opérationnel sur Piwik (l'outil de gestion de statistiques du site - l'équivalent de Google Analytics) avec les 10 indicateurs utiles pour le webmaster et un sur Kibini, l'outil de suivi de l'activité de la Médiathèque

Et... le constat que beaucoup de questions restent en suspens. Ce qui a amené le chantier de mise en place de focus group avec des utilisateurs réels de la médiathèque afin de voir de manière qualitative si le site Internet répond vraiment aux besoins et aux attentes des utilisateurs.

Fin 2017, le cahier des charges est écrit, le prestataire chargé de mener les focus group est trouvé. Deux focus group (avec 12 utilisateurs de la Médiathèque) sont ainsi programmés pour début 2018. Objectifs : avoir leur avis sur le site et imaginer des modifications utiles.

#### *f. Mieux se faire connaître : un rapport d'activité pour tous*

Le « rapport annuel », ou « rapport d'activité »... : toute une histoire à la Médiathèque de Roubaix! Depuis 2005, et presque sans interruption<sup>29</sup>, des dizaines de pages ont été rédigées chaque année pour revenir sur les moments importants de l'année, y intégrer les chiffres clés de l'année, ... Ces documents, riches d'informations, sont de vrais documents de mémoire, et permettent de bien comprendre l'énergie qui soulève la Médiathèque depuis des années. Cette année, pour poursuivre sur cette lancée tout en se donnant les moyens de mieux communiquer sur le travail de l'équipe, les métiers des uns et des autres, ce rapport est quelque peu modifié dans sa forme (ce qui, par ricochet, oblige également à quelques modifications de fond). En effet, le rapport d'activité devient « double »<sup>30</sup>. Désormais, deux formats distincts sont proposés :

- une version courte, « le condensé », un document très concis, graphique, qui peut être parcouru en quelques instants, à destination en priorité des non professionnels des bibliothèques (élus, partenaires, publics), et comprenant : un bilan chiffré de l'année, les grands projets de l'année 2017, les perspectives pour 2018

- une version longue, plus détaillée, à destination des collègues, des professionnels, des futurs professionnels, des élus s'ils souhaitent compléter leur lecture de la version courte, ou si un point bien précis de la version courte a attiré l'attention par exemple ... : une trentaine de pages (+ quelques documents annexes), avec une introduction, une partie d'analyse de l'activité et des usages de l'année, et une autre partie avec le détail des points proposés dans la version courte, rédigée par les personnes concernées par les projets en question. Et, en conclusion, le point sur les projets de 2018...

---

<sup>29</sup> A l'exception de l'année 2014, année des travaux au rez-de-chaussée et de la mise en place d'un projet tout neuf, ambitieux. Un rapport bisannuel 2014-2015 est paru début 2016. A noter également qu'un tel rapport avait déjà été rédigé en 2004, mais pour les 3 années précédentes : 2002, 2003 et 2004.

<sup>30</sup> Merci à l'[article de Caroline Bruley](#), « Le bonheur est-il dans le RA ? Plaidoyer pour un rapport d'activité décomplexé », paru sur le site de l'ADBU et qui nous a beaucoup aidé et inspiré.

## Conclusion. Et demain, à la Grand-Plage ?

Et pour demain, dans les coulisses, d'autres projets, qui transformeront le quotidien de la Grand-Plage...

### *Développer les services documentaires en proposant le prêt de livres numériques*

Dans le cadre du dispositif « label Bibliothèque Numérique de Référence », reconduit pour 2017-2019, la Médiathèque s'est engagée à mettre en place une solution de prêt de livres numériques. Cette offre se déploiera au sein du dispositif PNB (« Prêt numérique en bibliothèque »), porté par Dilicom. Ce nouveau service permettra de consolider l'offre de ressources en ligne, qui permet actuellement aux publics d'accéder à de la presse, de l'autoformation et de la vidéo à la demande. Ainsi, la Grand-Plage accompagnera les évolutions des pratiques de lecture, prenant en compte le développement de la lecture numérique. Les publics cibles de ce projet sont à la fois les lecteurs numériques, déjà touchés par cette pratique, et les lecteurs numériques potentiels, intéressés par ses atouts. Parmi eux, on compte beaucoup de grands lecteurs, mais aussi des lecteurs plus occasionnels. Le travail de Julie Houlette, qui a effectué un stage de deux mois dans notre établissement, a permis d'avancer sur la politique d'acquisition, sur la médiation du livre numérique ainsi que sur la communication autour de ce nouveau service. Cependant, le projet est retardé pour des raisons techniques, liées à la refonte de l'API (Interface de programmation) de Dilicom. Sa mise en place devrait finalement avoir lieu à l'automne 2018.

### *Déployer une ideas box*

Avec le soutien du ministère de la Culture et dans le cadre du label Bibliothèque Numérique de Référence, la médiathèque réfléchit à l'acquisition pour 2018 d'une Ideas Box, médiathèque en kit, modulable et transportable, conçue par l'ONG Bibliothèques Sans Frontières. Contenant livres, jeux mais aussi de nombreux outils numériques (tablettes, ordinateurs, appareils photo, console de jeux...), celle-ci devrait permettre de développer de nouveaux partenariats, notamment avec des structures sociales, afin de toucher les publics qui ne se rendent pas à la Grand-Plage.

### *Faire vivre une communauté de contributeurs de la Bn-R*

La refonte de la Bn-R a permis de créer des outils pour favoriser l'appropriation des contenus par les internautes (possibilité de partager sur les réseaux sociaux, de proposer des commentaires). Elle a également mis l'accent sur la participation des internautes à l'enrichissement des contenus (collaborer à la transcription des manuscrits, prendre part à la correction de l'océrisation, déposer ses propres documents, etc.).

Mais les différents outils de participation mis à la disposition des internautes ne pourront fonctionner à plein qu'à la condition d'être signalés et rendus attractifs. Une nouvelle phase du projet « bibliothèque numérique de Roubaix », à mettre en œuvre à partir de 2018, consiste donc à créer et faire vivre des communautés de contributeurs. 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. Il sera rendu possible par les subsides accordés à la médiathèque dans le cadre du label « Bibliothèque numérique de référence ». Pour constituer des communautés d'indexeurs, de correcteurs, de contributeurs, il conviendra (au moins dans toute une période de lancement) de proposer des projets balisés : circonscrits à un corpus et/ou une thématique, circonscrits dans un calendrier. Pour assurer le succès de ces projets, il

conviendra également d'identifier *in real life* des communautés déjà constituées, intéressées par le propos et par l'objectif, de les recevoir pour leur présenter l'outil, de suivre et récompenser symboliquement leur émulation. Certaines de ces communautés sont déjà partenaires ou utilisatrices de la bibliothèque numérique de Roubaix (Ateliers Mémoire, Société d'Emulation de Roubaix, etc.) ; on peut imaginer leur mode de contribution. Par exemple,

- la Société des Amis de Panckoucke, vouée à l'étude de la presse du Nord et du Pas-de-Calais, pourrait participer à la correction de l'OCR de la presse ancienne.
- Les généalogistes pourraient participer à l'indexation (au sens ici de déchiffrage et transcription) des recensements de population mis en ligne par les Archives municipales.
- Les blogueurs roubaisiens qui axent leurs propos et leurs posts sur la culture et le patrimoine de leur ville pourraient déposer leurs photos.

Des expériences en ce sens ont déjà été menées et se sont révélées enrichissantes et pour la Bn-R, et pour les participants. Alors vivement 2018 !

Top 10 des correcteurs				
Rang	Utilisateur	Score	Dernière date	Statut
1er	affit	728	05/02/2018	Super contributeur
2ème	bugeaue	283	27/02/2018	Expert de la Bn-R
3ème	elavieville	268	31/05/2018	Expert de la Bn-R
4ème	laurence	223	07/06/2018	Expert de la Bn-R
5ème	vansco	139	28/04/2018	Ami de la Bn-R
6ème	Leikka	113	12/01/2018	Ami de la Bn-R
7ème	lamidou	85	09/06/2018	Fin connaisseur
8ème	MinaO	63	09/01/2018	Fin connaisseur
9ème	LomoGO	33	21/05/2018	Contributeur chevronné
10ème	gbulckaen	20	08/03/2017	Contributeur confirmé

*Top ten des correcteurs de l'océrisation : déjà une saine émulation entre internautes !*

## Défi du moment

### Corrigeons un numéro complet du Journal de Roubaix

Nous vous proposons un premier challenge qui nous permettra - à vous comme à nous - de nous familiariser avec la correction d'OCR.

Il s'agit de réviser l'océrisation d'un numéro entier du **Journal de Roubaix**, celui du 31 décembre 1911. 8 pages nourries, ce n'est pas rien !

Et rappelez-vous : si dans l'écran de correction vous rencontrez des lignes sur lesquelles vous ne pouvez pas intervenir (non cliquables), c'est qu'un autre internaute a déjà entamé le travail. Mais il y a à faire pour tout le monde.

Nous nous donnons un mois pour relever ce défi !



Journal de Roubaix - 31 Décembre 1911

*Le « Défi du moment », adressé aux internautes contributeurs, paramétrable par l'équipe Bn-R*

### *Former l'équipe de la Grand-Plage au numérique pour mieux accompagner les publics*

Le projet majeur de l'année 2018 pour le pôle Société, sciences et numérique consistera en la mise en place d'un plan de formation à l'usage des outils numériques à destination du personnel de la Médiathèque.

La dématérialisation croissante des démarches de la vie courante génère une augmentation des besoins du public en termes de médiation numérique. Si de nombreuses formations au numérique (une centaine d'heures) ont été conduites en 2015, dans le cadre de la rénovation du rez-de-chaussée de la Médiathèque, celles-ci ont montré leurs limites. Alors même que la mission première des bibliothécaires (l'accueil des publics) se trouve chamboulée par la nécessité d'être en mesure de réaliser un accompagnement sur les outils informatiques, il devient urgent de mettre en place un plan de formation ambitieux.

Pour définir ce plan, la méthode suivante sera mise en oeuvre :

- définir le périmètre approprié en recueillant et analysant les besoins de tous les agents,
- s'appuyer sur les facteurs de motivation de chacun,
- explorer des méthodes pédagogiques innovantes, par exemple basées sur les techniques « Makers » utilisées actuellement pour vulgariser la science.

Il sera construit en lien avec le service Formation de la Direction des Ressources humaines de la Ville de Roubaix et bénéficiera du soutien financier du programme « Bibliothèque numérique de référence » du Ministère de la Culture et de la Communication.

### *Développer une méthodologie de travail basée sur l'innovation collaborative*

Comment s'approprier les démarches utilisateurs (le collaboratif, le codesign, le design thinking...), faire de l'innovation : voilà des sujets que la Médiathèque souhaite s'approprier. Mais comment mettre cela en place concrètement, sachant que cela demande des compétences spécifiques (en animation de groupes, en design...) et une évolution de la culture de l'organisation ? Pour y répondre, un parti pris : puisqu'il paraît logique de commencer par maîtriser et infuser la culture du collaboratif avant de la pratiquer avec des usagers réels, commencer par essayer de fonctionner de manière plus collaborative en interne, sur des projets expérimentaux. Ce qui est fait dès 2017<sup>31</sup>, selon des méthodes issues de différents domaines (collaboratif, *design thinking*, gestion de projets, *brainstorming*, ...) et des outils classiques (post-it) pour produire et décider ensemble du rendu final avec les personnes qui travaillent sur le terrain. En 2018, ce sera le moment du bilan pour rendre plus pérenne ce mode de fonctionnement...

### *Rédaction du projet scientifique et culturel de la Grand-Plage*

Le PSC ou plutôt, selon la terminologie du Ministère de la culture, le projet culturel, scientifique, éducatif et social (le PCSES – sigle pour le moins barbare), est un document qui formalise les objectifs stratégiques d'une bibliothèque et présente ou rappelle les orientations politiques de lecture publique de la collectivité pour son équipement<sup>32</sup>. La médiathèque de

---

<sup>31</sup> Par exemple, pour résoudre le « problème du bruit » au premier étage (cf partie II. 2. c. de ce rapport), ou lors de l'atelier qui a permis de produire collectivement la liste de ce qui est autorisé ou non dans les murs de la Grand-Plage, donnant lieu finalement lieu à une charte du vivre ensemble (cf partie II.2.b. de ce rapport).

<sup>32</sup> Pour connaître les recommandations pour la rédaction de ce document : <http://www.lagazettedescommunes.com/telechargements/2017/05/brochure-pcses.pdf>

Roubaix avait jusqu'à présent fait l'exploit de s'en passer, alors même que l'absence d'un tel document représentait un manque pour certains des collègues récemment recrutés.

Sans doute l'équipe de la Grand-Plage travaillait-elle jusqu'alors de manière plus « instinctive » avant que le ministère ne l'engage à formaliser le fil conducteur de ses actions. Sans doute se passait-elle d'une telle « constitution » car elle ne se réinterrogeait pas sans cesse sur les sens de ses missions et le cadre de ses actions. A tort, probablement.

Mais cette époque est bel et bien révolue. D'abord le projet scientifique et culturel doit être désormais produit dans le cadre d'un partenariat avec l'Etat (demande de subvention, mise à disposition d'un conservateur, labellisation...) et surtout car il est utile et important de formaliser de loin en loin ce projet de manière à asseoir la légitimité de ses actions et à le faire connaître par les personnels et les partenaires. La Grand-Plage s'est donc engagée fin 2017, à la suite d'un chantier de réflexion en équipe de direction sur le projet de relocalisation des Archives<sup>33</sup>, à travailler enfin sur ce PSC.

Pour 2018, il s'agit donc de produire un document dont la finalité consiste à partir des objectifs et des valeurs de La Grand-Plage, à formaliser un discours commun et un projet partagé par tous. Un travail qui ne peut s'accomplir seul sur un coin de table, c'est pourquoi sera fait appel aux méthodes collaboratives mentionnées dans le point précédent, dans le cadre de l'équipe de direction dans un premier temps.

Gageons qu'à la fin de l'année 2018, La Grand-Plage disposera d'un tel outil, gageons qu'il fixe le cap vers La Grand-Plage 2025 !

### *Projet Grand-Plage 2025*

La Grand-Plage 2025 ? Le projet est encore dans les limbes, quoique pourtant déjà largement évoqué, dans le précédent rapport d'activité<sup>34</sup> mais également ici même quelques lignes plus haut. La preuve que nous avons de la suite dans les idées. Il s'agit encore et toujours de relocaliser le service des archives à proximité de la Médiathèque sur la parcelle réservée du parking de la poste « au dos » du bâtiment. Une étude de faisabilité réalisée en 2016-2017 va jusqu'à préconiser dans la future construction, la mutualisation des espaces de stockage et d'accueil des deux services. Le projet Grand-Plage 2025 est donc la traduction programmatique du rapprochement réel de nos services et de nos moyens dans un espace physique dédié. Au-delà du seul motif d'offrir enfin aux archives municipales des conditions de conservation, de communication, de valorisation adaptées, ce projet favorisera le montage de projets communs, notamment avec nos partenaires naturels comme le Label Ville d'art et d'histoire, le Musée la Piscine, l'Office de Tourisme..., susceptibles de toucher un plus large public et d'améliorer le niveau de qualité de nos propositions. Il permettra ainsi d'améliorer les services rendus et de changer la perception et les conditions d'accès à notre culture et à notre patrimoine communs. Il fera de La Grand Plage 2025 un exemple et un modèle !

---

<sup>33</sup> Evoqué dans le point suivant, « Projet Grand-Plage 2025 »

<sup>34</sup> Pour en savoir plus, rendez-vous à la page 50 du rapport d'activité 2016

## Annexes

ANNEXE 1. Charte du Vivre Ensemble de la Grand-Plage

ANNEXE 2. Programme de la Journée d'étude sur les adolescents et la bibliothèque

ANNEXE 3. Extrait du référentiel d'indicateurs, partie 1 : inscrits, profils et usages

ANNEXE 4. Deux exemples de Mouette Rieuse, outil de communication interne

ANNEXE 5. Charte d'action culturelle de la Grand-Plage



*Le fil bleu, ou « fil de brique », permet de faire une visite insolite de la ville de Roubaix. Il est mis en place par l'Office de tourisme pour la rentrée culturelle de 2017. Ici, rue du Château, le long de la Médiathèque.*

## Annexe 1. La charte du Vivre ensemble.

### L'accès aux collections et aux services doit être facile.

Il est donc interdit

- de stationner dans et devant l'entrée de la Médiathèque,
- de passer par les issues de secours et les accès réservés au personnel,
- de gêner l'accès aux espaces.

### La Grand Plage est un service public soumis à la loi.

Il est donc interdit

- d'injurier ou menacer un membre du personnel ou un autre usager
- de fumer dans les locaux et dans le patio,
- de consommer des stupéfiants,
- de se présenter en état d'ébriété dans l'établissement,
- de faire de la propagande,



### Horaire d'ouverture :

**Périodes scolaires :** du mardi au samedi de 10h à 19h (Rez-de-chaussée de 9h à 19h).

**Vacances scolaires :** du mardi au samedi de 10h à 18h (RDC de 9h à 18h).



### Tarifs

#### Entrée à la médiathèque

Libre et **gratuite**

#### Accès informatique et salle d'étude

Abonnement requis **gratuit**

#### Emprunt de 10 documents, sauf disques et DVD.

Abonnement **gratuit** sur présentation

- d'une pièce d'identité
- d'un justificatif de domicile
- d'une autorisation parentale pour les moins de 18 ans

#### Emprunt de 20 documents tout compris

Abonnement **payant** soumis à justificatifs

5 euros : tarif réduit

17 euros : tarif habitant de Roubaix et Watrelos

35 euros : autres

Pour en savoir plus :

[www.mediathedederoubaix.fr](http://www.mediathedederoubaix.fr)

[tel: 03 20 66 45 00](tel:0320664500)

## Médiathèque de Roubaix



## Charte du vivre ensemble



Droits et devoirs

de l'utilisateur

Septembre 2017



La médiathèque  
La Grand Plage est un  
lieu de vie, de détente, où  
l'on se sent bien.

Tous les usages sont  
bienvenus tant qu'ils  
permettent la  
cohabitation et qu'ils  
s'inscrivent dans la limite  
d'un espace public  
convivial et agréable pour  
tous.



### La Grand Plage... ????

C'est la médiathèque de Roubaix



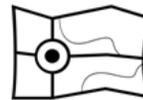
Elle permet d'emprunter des documents, d'en consulter sur place confortablement ou en ligne, de chez soi.

Elle offre de nombreux services :  
boîte de retours 24h/24H,  
informatique (WIFI,  
postes informatiques,  
accompagnement au  
numérique, scanner,  
imprimantes), piano,  
permanence d'un écrivain public,  
réservations, conseils documentaires,  
bibliobus « le Zèbre »...



Elle propose des animations pour tous (consultez l'agenda en ligne).

Elle offre plusieurs espaces : salle de travail silencieuse, zones calmes, lieux de vie, café.



**Les usagers sont tenus de respecter les autres usagers et le personnel et d'avoir un comportement approprié.**

Il est donc interdit

- de mettre en danger la sécurité d'autrui, de se pousser, de chahuter, de courir dans l'établissement,
- de crier, de parler fort, de bavarder à voix haute,
- de faire preuve d'incivilité et d'utiliser un ton grossier,
- de manger et boire de façon gênante (odeur, bruit, saleté)
- de se déplacer à l'aide d'objets roulants de toute nature (rollers, skate, bicyclette)
- d'être accompagné d'un animal, à l'exception des chiens d'aveugle
- de jouer au ballon,

**Les lieux, le matériel et le mobilier partagés par tous doivent être agréables.**

Il est donc interdit de

- s'approprier le matériel et les espaces communs,
- salir,
- malmenager les documents,
- dégrader le mobilier,
- jouer dans l'ascenseur.

## Annexe 2. Programme de la journée d'études « les adolescents et la bibliothèque »

### L'accueil des 11/19 ans et la Médiathèque [de Roubaix]

Journée d'étude 2 mars 2017

Objectifs :

- avoir des éléments et échanger pour objectiver notre point de vue de professionnel
- avoir des représentations communes et travailler avec des éléments concrets pour mieux avancer
- ouvrir des pistes de travail sur cette question

#### Matinée : contextualisation, approche théorique

**9h : introduction de la journée par Véronique Lenglet, élue déléguée à la Médiathèque, Ville de Roubaix.**

**9h30/10h15 : Les 11/19 et la bibliothèque depuis les années 1950 : un « je t'aime, moi non plus » qui s'inscrit dans une certaine continuité**

Intervenante: Mina Bouland (bibliothécaire commission jeunesse ABF, BM de Lille)

10h15/10h30 : échanges

**10h30/10h45 : pause**

**10h45/11h : regards croisés diffusion d'un film réalisé par ou pour nous**

Qui sont les jeunes de 11 à 19 ans à la bibliothèque ? Qu'y font-ils ? Point de vue de bibliothécaires.

Qu'est-ce que la bibliothèque ? A quoi sert un bibliothécaire ? Point de vue de jeunes

**11h/11h45 : Les pratiques de lecture et les pratiques informationnelles des jeunes en 2017**

Quelles sont les pratiques sociales et culturelles des 11/19 ? Que cherchent-ils quand ils viennent à la bibliothèque ? Ont-ils besoin du support documentaire ?

Intervenante: Christine Detrez (ENS Lyon, sociologue)

11h45/12h : échanges

#### Pause déjeuner / formule proposée par le coffee book

#### Après midi : zoom sur le territoire

**13h00/13h45 : Qui sont les 11/19 à Roubaix ? Qui sont les 11/19 qui fréquentent la Médiathèque de Roubaix ? Qu'y font-ils ?**

Description socio démographique des 11/19 à Roubaix

Intervenants: Mouyassi Minouri (Mission d'appui stratégique, Ville de Roubaix) + Amélie (usage des inscrits) + Carl Houchon (étudiant en sociologie urbaine, parcours d'usagers, rapport d'étonnement).

13h45/14h00 : échanges

**14h00/14h30 : Quels dispositifs à la Grand'Plage pour les jeunes ?**

Bruno (temps scolaire) et Juliane (temps de loisir)

**14h30/14h45 : Adultes et adolescents sur le temps de vie scolaire**

Temps contraint. Droits et devoirs au collège. Les instances mises en place pour en parler. Les outils créés pour les faire comprendre et respecter.

Intervenante : Sylvie Dupuys, principale adjointe du collège Baudelaire.

**14h45/15h : Pause**

**15h00/15h30 : la Direction de la Jeunesse à Roubaix : quelles propositions ?**

Connaître les structures et les dispositifs en place pour mieux orienter le public,

Intervenante : Aline Messaoudi, directrice du service Jeunesse, Ville de Roubaix

15h/15h15 : échanges

**15h30/16h00 : Les jeunes hors temps scolaire :** Retours de Layla Ladfal du pôle Deschepper et Agathe de l'Association Education et Prévention sur leurs observations menées à Grand'Plage en décembre / janvier.

16h15/16h30 : échanges

**16h00 : synthèse et conclusion de la journée**

Pistes et perspectives de travail par Robert Minéo, Directeur Général Education, Jeunesse et Sport.



## Mieux connaître et comprendre les publics de la Grand-Plage et leurs usages

### Qui sont-ils ? Que font-ils ?

Les indicateurs de référence présentés ici sont construits à partir des informations collectées dans une base de données<sup>1</sup>, mise en place depuis juillet 2014, et qui offre une nouvelle structure des données générées par l'activité des publics à la Grand-Plage.

Cette base est elle-même construite d'une part à partir des données de Koha (adhérents et circulation de documents), d'autre part à partir de données issues d'autres sources statistiques telles que Webkiosk (ordinateurs publics et wifi). Les données entrées manuellement dans le formulaire de fréquentation de la salle d'étude (via l'outil Kibini) y figurent aussi.

Cette récente combinatoire de données permet de construire des indicateurs plus fins afin de mieux comprendre les usages des services proposés. En effet, un inscrit est désormais identifié non seulement par des données de profil, mais également par des données d'usage.

### 1. Définition d'un inscrit à la Grand-Plage

#### *Qu'est-ce qu'un inscrit ?*

On distingue deux types d'informations associées à un inscrit. D'une part, des informations sur le profil de l'inscrit, d'autre part sur le ou les usages qui sont faits des services proposées à la Grand-Plage, et qui nécessitent de s'y inscrire<sup>2</sup>.

Ci-dessous, une liste des questions auxquelles il est possible de répondre au sujet des inscrits à la Grand-Plage.

*Indiqué entre crochets [...], l'intitulé du champ informatique qui permet de répondre à la question.*

a/ Les données de profil : l'inscrit, qui est-il ?

- quel âge a-t-il ?

[ages\_lib2 / ages\_lib3]

*Attention, pour des raisons de confidentialité, l'âge réel n'est pas disponible, il est rattaché à des tranches d'âge plus ou moins fines (2 niveaux de finesse disponibles).*

- est-ce un homme ou une femme ?

[sexe]

---

<sup>1</sup> Statdb, via MySQL

<sup>2</sup> Quand on parle d'usages des inscrits, il s'agit donc bien seulement des usages qui laissent une trace informatique (prêts, postes publics, wifi, salle d'étude). Impasse est donc faite ici sur les usages qui ne nécessitent aucune inscription : lecture sur place, travail sur place, détente, ...

- habite-t-il Roubaix, une ville frontalière à Roubaix, ou une autre ville ?  
[geo\_ville\_front]

- est-il roubaisien ou non roubaisien ?  
[geo\_gentile]

- s'il est roubaisien, à quel IRIS son adresse est-elle associée ?  
[geo\_roubaix\_iris]

- s'il est roubaisien, à quel nom d'IRIS son adresse est-elle associée ?  
[geo\_roubaix\_nom\_iris]

- son inscription a-t-elle été faite dans le cadre d'une action éducative ou d'une visite de classe ?  
[inscription\_attribut.action]

- l'inscription a-t-elle été faite dans le bibliobus ou à la Médiathèque ?  
[inscription\_site\_inscription]

- si l'inscription a été faite dans le bibliobus, à quel arrêt du bus l'inscrit est-il associé ?  
[inscription\_attribut.zèbre]

- quel type de carte a-t-il choisi ?  
[inscription\_type\_carte]

- a-t-il choisi une carte gratuite ou payante ?  
[type\_inscription]

- depuis combien d'années est-il inscrit ?  
[inscription\_fidelite]

b/ Les données d'usage : l'inscrit, que fait-il ?

- quel(s) usage(s) a-t-il de la Grand-Plage ? Quelle(s) combinaison(s) d'usages ?  
[activite]

- emprunte-t-il ?  
[activite\_emprunteur]

- emprunte-t-il dans le bus ?  
[activite\_emprunteur\_bus]

- emprunte-t-il à la médiathèque ?  
[activite\_emprunteur\_médiathèque]

- se connecte-t-il aux postes publics ?  
[activite\_utilisateur\_postes\_informatiques]

- se connecte-t-il au réseau wifi ?

[activite\_utilisateur\_wifi]

- fréquente-t-il la salle d'étude ?

[activite\_salle\_etude]

- combien de fois est-il venu utiliser les services de la Grand-Plage au cours de l'année ?

[nb\_venues]

- combien de fois est-il venu emprunter au cours de l'année ?

[nb\_venues\_prets]

- combien de fois est-il venu emprunter dans le bus au cours de l'année ?

[nb\_venues\_prets\_bus]

- combien de fois est-il venu emprunter à la médiathèque au cours de l'année ?

[nb\_venues\_prets\_mediathèque]

- combien de fois est-il venu se connecter aux postes publics au cours de l'année ?

[nb\_venues\_postes\_informatiques]

- combien de fois est-il venu se connecter au réseau wifi au cours de l'année ?

[nb\_venues\_wifi]

- combien de fois est-il venu s'installer en salle d'étude au cours de l'année ?

[nb\_venues\_salle\_etude]

## **2. Dictionnaire des données : quelles données permettent de répondre aux questions posées ci-dessus ?**

a. Les données de profil des inscrits : d'où viennent les informations qui permettent de construire le profil de l'inscrit ?

### **Action**

La notion d'action correspond aux informations collectées au moment de la première inscription, dans le bloc du logiciel Koha intitulé « Attributs et identifiants supplémentaires ». Il est possible de déterminer si la carte a été effectuée dans le cadre d'une « visite de classe » ou d'une « action éducative ».

> A noter : l'attribut « action » n'est indiqué dans la fiche Koha que lors d'une première inscription. Lorsque un usager demande le renouvellement de sa carte, la mention « visite de classe » ou « action éducative » est maintenue sur sa fiche Koha. A l'inverse, si l'enfant qui vient avec sa classe en visite de classe possède déjà une carte de médiathèque, on n'ajoute pas à sa carte l'attribut « Visite de classe ». Il s'agit en effet de savoir par quel biais l'utilisateur a été mis pour la première fois en relation avec l'établissement.

## Âge

L'âge utilisé est l'âge atteint dans l'année<sup>3</sup>. Il correspond à la différence entre l'année en cours et l'année de naissance de la personne inscrite.

*Pour faciliter la lecture des données, des regroupements des individus par tranches d'âge sont proposés comme suit :*

### Tranches d'âge

2 répartitions par tranche d'âge sont utilisées, qui présentent chacune un degré de précision différent :

- Un premier degré propose une répartition des inscrits en 4 tranches d'âges distinctes, se rapprochant ainsi des tranches d'âge telles qu'elles sont définies dans le rapport SLL<sup>4</sup> : 0-14 ans / 15-24 ans / 25-64 ans / 65 et plus
- Un deuxième degré propose une répartition des inscrits en 13 tranches d'âges distinctes : 0-2 ans / 3-5 ans / 6-10 ans / 11-14 ans / 15-17 ans / 18-19 ans / 20-24 ans / 25-29 / 30-39/ 40-54/ 55-64 / 65-79 / 80 et plus. Il s'agit du découpage le plus fin proposé par l'INSEE.

## Carte

Lors de chaque inscription, la carte choisie est précisée (notamment selon une logique de tranches tarifaires) : « Collectivités\_BCD », « Collectivités classe », « Collectivités structures non scolaires », « Consultation sur place », « Médiathèque », « Médiathèque + (conservatoire) », « Médiathèque + (5€) », « Médiathèque + (17€) », « Médiathèque + (35€) », « Médiathèque + (personnel médiathèque) », « Prêt en nombre ».

*Pour faciliter la lecture des données, des regroupements des cartes par types de cartes sont proposés comme suit :*

### Type d'abonnement

Il est possible de regrouper les cartes mentionnées ci-dessus selon une logique de droits : « Médiathèque », « Médiathèque + », « Consultation sur place », « Service collectivités », « Prêt en nombre ».

### Gratuite

Il est possible de regrouper les cartes mentionnées ci-dessus selon une logique de coût : « Gratuite », « Payante ».

## Date d'inscription

La date d'inscription correspond à la date de première inscription dans l'établissement. Lors du renouvellement éventuel de la carte, la date d'inscription ne change pas. Cependant, si deux ans après la date d'expiration de la carte, l'abonnement n'a toujours pas été renouvelé, toutes les données associées à la carte sont supprimées<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Et non pas « âge en années révolues » qui correspond au nombre d'années entières écoulées entre la date de naissance de la personne et la date de référence utilisée.

<sup>4</sup> Mais ne s'y conformant pas. Dans le rapport SLL, on trouve enfants : 0-14 ans / adultes : 15-64 / adultes : 65 et plus

<sup>5</sup> Sur ce point, la médiathèque n'est pas alignée sur la loi de la [CNIL](#) : « La radiation [des données d'identité de l'utilisateur] doit intervenir d'office dans un délai d'1 an à compter de la date de fin du prêt précédent. Jusqu'à la fin du 4ème mois suivant la restitution de l'objet du prêt pour les informations concernant chaque prêt. Au-delà de ce délai, les informations sur support magnétique sont

Lors de l'expérimentation : un A4 avec quelques informations, et surtout des chiffres

**La Mouette rieuse n°6**  
**Octobre 2017**



Par rapport à octobre 2016 :

- + 7% de nouveaux inscrits
- +3% de prêts
- Même nombre de connexions Webkiosk
- +7% de visites du site Internet
- 4% d'entrées

 **Le mois du lancement de la Charte du vivre ensemble et de la chaîne Youtube des Petits Pouces : déjà 110 abonnés**

 **Le saviez-vous ?**

Explosion du nombre de vues sur Facebook suite aux 6 partages de la playlist [Ballade nocturne](#) réalisée pour la Nuit des bib par Djamel  
Au total : 11 600 vues, près de 800 écoutes  
Partagée notamment sur la page  
["Improbables librairies, improbables bibliothèques"](#)



**Mais aussi ...**

La Médiathèque est prise en exemple pour son travail quotidien de gestion et de mise en valeur de coups de coeur, surprises, recommandations de lecture:  
"Je dis chapeau, c'est un dispositif de médiation des savoirs exemplaire, continuez !" sur le blog [Bibliobsession](#) de Silvère Mercier

**Les mois de septembre/octobre pour les collectivités : sportif !**



- 21 journées de tournée soit plus de 300 kilomètres parcourus
- 12 000 livres ou 5000 kgs de livres déposés dans 48 écoles
- 14 nouvelles BCD constituées, 85 malles, 30 marmothèques, 5 lisettes déposées, ... = 442 malles de livres à transporter

**Quiz du mois :**  
Image mystère : de quoi s'agit-il ?

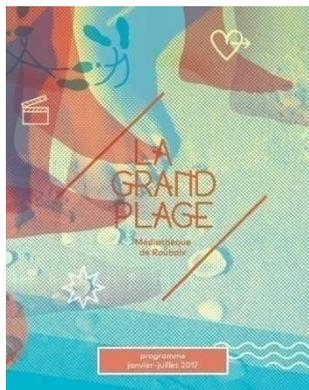
**Réponse du mois dernier :**  
56 m de filmolux nécessaires pour couvrir les livres de la Rentrée Littéraire



Après quelques mois de fonctionnement : un A3 plus travaillé graphiquement, avec quelques chiffres, et surtout de l'information



## Annexe 5. Charte d'action culturelle de la Grand-Plage



L'action culturelle en bibliothèque peut prendre des formes très variées (conférences, lectures, ateliers, expositions, journées thématiques, spectacles vivants, jeux, etc.).

Pluridisciplinaire par essence, elle participe naturellement du projet scientifique et culturel de l'établissement et de son inscription sur le territoire.

Afin d'assurer sa cohérence à l'échelle de la Grand-Plage et de favoriser la lisibilité de la programmation pour le public, il est apparu nécessaire de formaliser un cadre général et de le porter à la connaissance de tous les acteurs.

Ce document permettra de donner à chacun des clés dans l'élaboration de ses actions. Il permettra également d'avoir des bases communes pour débattre des projets. Il sera la garantie d'un état d'esprit et de pratiques partagés.

Ce document-cadre regroupe des principes généraux valables pour l'ensemble de l'établissement. Il ne se prononce pas sur les axes thématiques de programmation ni sur les domaines artistiques à privilégier. Ces différents choix seront à effectuer au sein de chaque pôle et seront le reflet des projets menés par les différents services.

Chaque projet veillera à respecter un ou plusieurs des principes énoncés ci-dessous.

### > **Contenir une dimension partenariale**

Lorsque l'action est menée en **partenariat** avec des acteurs locaux (portage commun, objectifs partagés, engagements conjoints), cela permet de **l'inscrire dans le territoire et de mettre à profit différents réseaux déjà existants**. En dehors des partenaires identifiés, il est également nécessaire de réfléchir pour chacun des événements à d'autres partenaires potentiels afin d'enrichir la proposition et d'assurer la mixité des publics.

### > **Placer la participation de l'utilisateur au cœur du projet**

La participation permet de favoriser la compréhension d'une technique ou l'expression d'une pensée. Elle modifie la perception de l'établissement et le rapport aux bibliothécaires. Elle crée également du lien entre les usagers. Chacun devient acteur d'un projet commun. L'appropriation du lieu s'en trouve favorisée.

Dans le cas d'ateliers, ceux-ci restent toujours de l'ordre de la **découverte et de l'expérimentation** et s'inscrivent dans un contexte plus large.

### > **Proposer un rapport privilégié au public**

La médiathèque n'est pas un lieu de diffusion classique du spectacle vivant. Elle n'a pas vocation à élaborer une programmation visant en premier lieu à la promotion de la création et au soutien des artistes. Elle a principalement pour rôle **d'inciter à la découverte** et de permettre la **rencontre avec différentes formes artistiques**. En ce sens, elle cherche à concilier qualité des contenus et accessibilité pour le public tout en s'assurant du professionnalisme des artistes invités.

Quel que soit le domaine abordé, elle veille également à proposer des événements qui favorisent la **proximité et les échanges avec le public**. La gratuité d'accès à sa programmation contribue à cette mission.

### > **Etre en résonance avec le territoire, son histoire, sa population, ses enjeux**

L'histoire de la ville est riche et fait l'objet d'une politique active de valorisation, notamment au travers de la Bibliothèque Numérique et du Label Ville d'Art et d'Histoire. Il peut donc être particulièrement fécond que la proposition s'inscrive dans ce contexte et entre en **résonance avec l'histoire de Roubaix** et du territoire.

Celle-ci est comprise aussi bien dans sa dimension patrimoniale que récente.

### > **Débattre et réfléchir ensemble**

En tant que lieu central et ouvert sur la ville, en tant que lieu d'information et de culture, la médiathèque fait partie intégrante de la vie de la cité. Il est donc important qu'elle puisse faire **écho à l'actualité** et soit un lieu de réflexion sur les **débats de société** dans le respect de la laïcité et de la liberté d'expression.

### > **S'inscrire dans un événement à l'échelle locale et/ou nationale**

La médiathèque reçoit de nombreuses sollicitations pour participer à des **manifestations organisées par la ville** ou par des partenaires. Il existe également **différents événements nationaux** sur lequel elle peut se mobiliser. Sa participation à ces différents événements lui donne de la visibilité et constitue un contexte porteur pour la communication. Cela constitue souvent par ailleurs une occasion favorable pour un travail en transversalité, toujours bénéfique pour les équipes et le public.

### > **Cibler un public**

Sans restreindre l'événement à une catégorie de public, il peut néanmoins être intéressant de **cibler un public prioritairement** ou du moins de s'interroger précisément sur le type de public pouvant être intéressé par la proposition. Cela permet notamment de mieux communiquer et de s'assurer que dans la totalité de la programmation, il existe des propositions s'adressant à **des publics divers** (âges, catégorie sociale, etc.),

Il est également important de prendre en compte la **dimension familiale** de l'usage de la médiathèque et de la favoriser afin d'encourager la transmission entre générations.