



LA GRAND PLAGE

Médiathèque
de Roubaix -
Archives municipales



Rapport d'activité

2019

La Grand-Plage

Médiathèque et Archives de Roubaix



© Ville de Roubaix

Table des matières

2019, La Grand-Plage au cœur des tempêtes !.....	1
I. La Grand-Plage au quotidien.....	3
1. Des lieux, des équipes, des moyens	3
a. La Grand-Plage, qu'est-ce que c'est ?.....	3
b. La Grand-Plage, qui l'anime ?	5
c. La Grand-Plage, avec quel budget fonctionne-t-elle ?.....	7
2. Quand les portes s'ouvrent... ..	8
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 ?	13
II. Dans les coulisses de La Grand-Plage	14
1. Explorer de nouvelles voies.....	14
a. Vers une politique d'accueil toujours plus qualitative.....	14
b. Des projets pour agir en faveur de la lecture dès le plus jeune âge	17
c. Des actions en direction des partenaires pour un maillage renforcé du territoire	20
2. Etoffer l'action culturelle	22
a. La poursuite des ateliers numériques	22
b. De nouveaux rendez-vous culturels	24
c. De nouvelles actions en direction des scolaires et des familles développées par les Archives.....	26
d. Des partenariats forts.....	28
3. Questionner et enrichir les collections	30
a. Vers plus d'accessibilité et d'inclusivité des collections	30

b. De nouveaux trésors au sein des collections du pôle Patrimoine et des Archives	33
c. Les collections regardent déjà vers l'avenir.....	35
4. Améliorer sa visibilité	38
a. De l'importance de communiquer davantage	38
b. Chantiers pour une partie de ses outils de communication	40
5. S'interroger et s'adapter.....	42
a. Réflexions et échanges sur l'organisation du travail.....	42
b. Amélioration des services au rez-de-chaussée.....	43
c. (Re)structuration du pôle Administratif.....	45
d. Déploiement du pôle Développement des publics	45
III. 2019, année épique !.....	47
a. Joyeux anniversaire la Médiathèque !.....	47
b. Conflit social	48
c. Voyage d'étude : 40 bibliothécaires en Normandie.....	49
Conclusion. Et pour demain à La Grand-Plage... ..	52
a. Le développement des publics.....	52
b. L'évolution des services nomades.....	52
c. Après 5 ans de fonctionnement, la Médiathèque analyse et vise l'optimisation de l'organisation du travail.....	53
d. Le label Bibliothèque Numérique de Référence arrive à son terme.....	53
e. Le point sur le projet Grand-Plage 2025 : relocalisation des Archives et mutualisation des services.....	54
ANNEXES.....	55
Annexe 1. Support pédagogique concernant la définition de limites claires et communes à l'accueil informatique.....	55
Annexe 2. L'écosystème web de La Grand-Plage 2019.....	57

2019, La Grand-Plage au cœur des tempêtes !

Commençons par rassurer nos lecteurs, elle en est sortie, indemne ! Mais en effet, l'année écoulée n'a pas été un long fleuve tranquille. Nous la démarrions pourtant sous de bons auspices car nous étions parvenus à remplacer tous les matelots qui avaient quitté son bord en 2018¹.

Leurs remplaçants étaient fringants et plein d'entrain. Ils apportaient un regard neuf et gourmand sur notre établissement, sur nos projets. De nouveaux caps leur avaient été fixés en harmonie avec le projet scientifique et culturel : une politique d'accueil toujours plus qualitative, une programmation culturelle étoffée, un maillage renforcé du territoire pour conquérir de nouveaux publics...

Alors que l'équipage déjà en place se consacrait à faire vivre les projets en cours : enrichir, valoriser les collections et les adapter aux besoins et aux attentes de nos publics, aussi bien du côté des collections empruntables que des collections patrimoniales ; faire vivre activement avec le concours de ses utilisateurs la bibliothèque numérique de Roubaix ; améliorer notre stratégie de communication ; restructurer pour les parfaire nos procédures de travail ; engager la Médiathèque vers la sortie définitive du dispositif « Bibliothèque numérique de référence » et construire la suite ; participer à la réflexion sur la relocalisation des archives (enfin !) dans un espace partagé avec d'autres services de la ville, etc.

Des temps forts étaient également prévus parmi lesquels fêter nos quarante ans, visiter des bibliothèques inspirantes, ... bref chacun avait sa feuille de route et nous espérions une navigation paisible.

C'était sans compter les sérieuses avaries qui ébranlèrent La Grand-Plage dès l'hiver 2018 et usèrent la patience des uns et la motivation des autres. Ces perturbations qui étaient à craindre depuis que La Grand-Plage ne bénéficiait plus de la présence de médiateurs, dès la rentrée scolaire de 2018, se manifestèrent à travers des incidents de plus en plus fréquents et parfois graves avec quelques adolescents qui ne respectaient plus ni le cadre ni les gens. Le pic était atteint à la fin de l'année scolaire en juin, avec pour conséquence un conflit social, une grève et des mesures chocs pour redresser la barre et stabiliser le « bâtiment »².

Ces événements, aussi déstabilisants furent-ils, permirent de faire le point sur la concordance entre les moyens et les objectifs, de redonner de la souplesse à l'organisation notamment grâce à des renforts rapidement opérationnels dont

¹ Voir La Grand-Plage – Médiathèque et Archives de Roubaix - Rapport d'activité – version longue 2018, p.1.

² Pour en savoir plus sur le conflit social, se référer à la page 48 de ce rapport d'activité, partie III. b. 2019, année épique.

deux médiateurs. Ils furent aussi l'occasion de remettre sur le métier la réflexion sur l'organisation du travail et les moyens de l'optimiser et de l'adapter au niveau de service qu'ambitionne La Grand-Plage. La réflexion est toujours en cours et sera facilitée en 2020 par l'accompagnement d'un cabinet de consultants missionné par la Direction générale des ressources.

Pour malheureux que ces événements aient pu nous sembler, ils ont eu le mérite de souder l'équipage et de mettre la lumière sur des ambitions partagées par tous. Ils ont également permis de regagner des forces perdues depuis 2015.

On peut dès lors espérer que les conditions de navigation seront optimales en 2020 : le retour du café de la plage, l'amélioration des conditions de travail grâce à la présence des médiateurs et les renforts obtenus, les perspectives pour le prochain mandat de la mise en eau du projet La Grand-Plage 2025³. Gageons que rien ne viendra contrarier nos belles espérances ! En attendant de le vérifier, plongez sans hésiter dans le rapport d'activité 2019.

Bonne lecture.

³ Voir La Grand-Plage – Médiathèque et Archives de Roubaix - Rapport d'activité – version longue 2018, p.42.

I. La Grand-Plage au quotidien

1. Des lieux, des équipes, des moyens

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

Pour bien comprendre La Grand-Plage, voici quelques chiffres repères sur la ville de Roubaix⁴.



Située dans le département du Nord, Roubaix est une ville de 96 950 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. 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 quatre entités distinctes : la Médiathèque, située rue Pierre Motte, l'atelier de reliure, situé rue du Château, 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 m² : 275 places assises, une salle d'étude pour travailler au calme, une salle multimédia, 174000 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 espace extérieur, le patio,

⁴ Merci à Céline Pillot, stagiaire à La Grand-Plage en 2018, pour cet encadré chiffré.

7 imprimantes noir et blanc et couleur, 4 scanners et 1 photocopieuse, 50 postes informatiques accessibles chaque jour 1h30 pour les publics inscrits, 40 prises pour connecter son propre ordinateur, des bornes Wifi. Chaque semaine, des ateliers CV, des permanences d'écrivain public, de l'aide aux devoirs, des Racontées, ... 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...).

L'activité de l'atelier reliure s'exerce au théâtre Louis Richard. Un seul agent est aujourd'hui dédié à la restauration de documents anciens et rares, la réparation de livres et autres documents mis en prêt, la préparation et la conception des reliures des journaux, la préparation et la conception des reliures des registres. Le départ en retraite fin 2020 du dernier restaurateur relieur sonnera l'heure de la fermeture de l'atelier dont les missions devront être externalisées.

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 15 endroits distincts, entre 1h et 1h30. 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 30 300 documents sont mis à disposition des publics de ce service. Ce service travaille en étroite collaboration 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

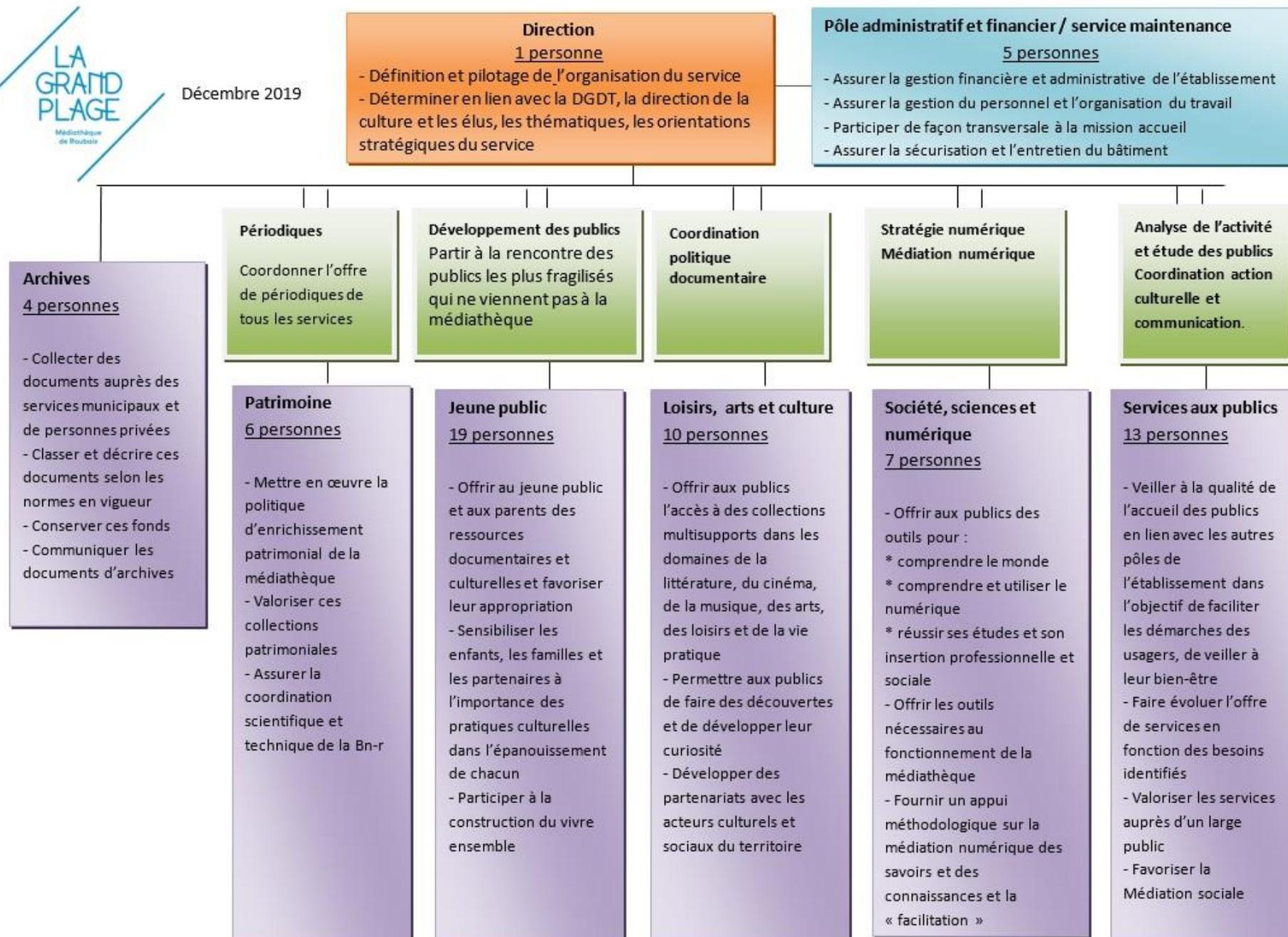
municipaux pour de l'aide et du conseil à la gestion des documents, à la collecte des archives définitives, d'autre part au grand public, pour de la communication et de la valorisation des archives. Il met à disposition du public l'ensemble des documents d'archives publiques, du XIV^e siècle à nos jours, 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 m² au 2^e étage de l'Hôtel de ville. L'accès aux documents est gratuit, sous forme originale ou numérique (sur la [Bibliothèque numérique de Roubaix](#)⁵). 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 550 000 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, 65 personnes travaillent à La Grand-Plage, représentant 61.9 ETPT. On compte également 12 stagiaires venus observer les lieux, les missions, les équipes ou mener un projet au cours de l'année 2019.

Voici l'organigramme de La Grand-Plage pour l'année 2019 :

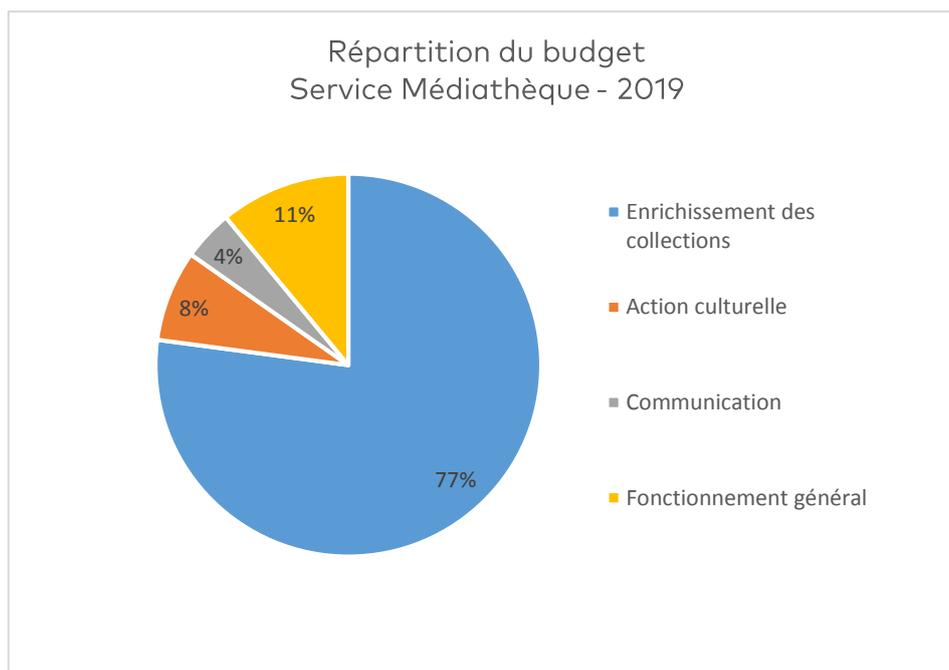
⁵ <https://www.bn-r.fr>



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

Le service Médiathèque

Le budget de fonctionnement (hors personnel) de l'année 2019 est de 283 133 € pour le service Médiathèque. Au regard du budget de l'année 2018, on note une baisse de 1%. La répartition de ce budget est équivalente à celle de 2018.



En 2019, La Grand-Plage bénéficie d'une subvention dans le cadre du dispositif « label Bibliothèque Numérique de Référence » d'un montant de 23 916 €. Ce dispositif arrive à son terme en fin d'année, entraînant des interrogations sur la poursuite de la stratégie numérique⁶.

Un budget de 1000 € est également alloué à l'atelier de reliure de La Grand-Plage.

Le service Archives

Les Archives disposent, en 2019, d'un budget de fonctionnement (hors personnel) de 15 000 €, 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.

⁶ Pour en savoir plus sur le label BNR, voir page 53 de ce rapport, Conclusion, partie d.

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, pour chercher un livre dans les rayons, lire un journal, 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.

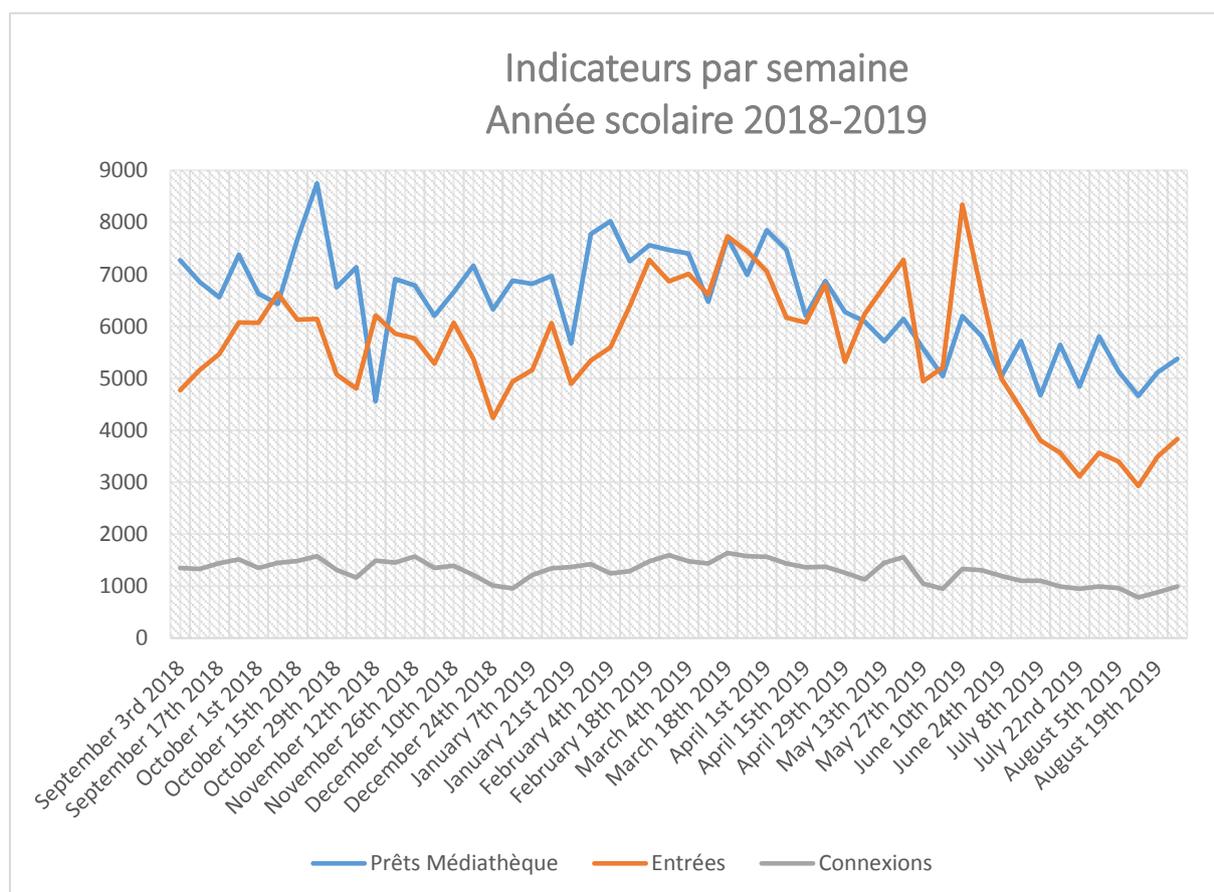
Moralité : recenser toutes les activités qui ont cours dans nos murs chaque semaine est impensable. Lorsque l'on évoque les usages d'un lieu tel que La Grand-Plage, on ne parle, en réalité, que d'une partie infime des usages réels. Sans compter que parmi les usages « attendus », rares sont ceux qui se 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 !



Soirée « Voyages & pays imaginaires » pour la Nuit des bibliothèques, 12 octobre 2019

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.

Sur ce point, le nombre d'entrées, l'usage des outils informatiques et celui de l'emprunt de documents ne suivent pas exactement le même rythme. On note que le premier semestre de l'année scolaire est « le » semestre du prêt (en bleu sur le graphique) ; si l'on observe la courbe du nombre de prêts par semaine, on constate en effet que l'activité de prêt est au plus fort en début d'année, et commence à décroître à partir du mois d'avril. A l'inverse, la fréquentation⁷ (en rouge sur le graphique) est plus intense à partir du mois de février, avec un regain du nombre d'entrées au mois de juin, lié aux révisions des examens. Elle décroît ensuite fortement pendant toute la période estivale. De manière générale, l'usage des postes informatiques (en gris sur le graphique) suit le rythme des entrées.



⁷ La fréquentation est observée au regard du nombre d'entrées enregistrées à la Médiathèque.

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

*En moyenne,
un mois à la Médiathèque en 2019* c'est... :*

Entre parenthèses, le % d'évolution par rapport à 2018

25 220 entrées (-3,6%) soit 1 220 entrées chaque jour
14 animations (spectacles, conférences, ateliers ...) (+8%) pour 600 participants (+50%)
16 séances de Racontées

28 690 prêts (-1,5%) par 3 560 personnes distinctes (-2%)
5 755 connexions aux postes publics (-3,5%) par 1 560 personnes (-2%)
4 070 réservations (-2%) par 940 personnes (+1%)

Mais aussi...

1 815 connexions à la wifi (+5.5%) par 320 personnes (+14%)
755 entrées (=) dans la salle de travail au calme par 215 personnes (-4%)

et depuis le site Internet...

14 790 visites (+8%)
4 780 connexions à l'espace personnel en ligne (-5,5%)

3 230 visites de la Bibliothèque numérique de Roubaix (+14%)

La Grand-Plage, c'est aussi un lieu pour se reposer, se retrouver, prendre son temps...
... et ça, ça ne se comptabilise pas !

* hors mois d'été : juillet/août

Dans le bus, on compte 15 460 prêts au total en 2019. Cela représente 1 470 prêts environ chaque mois effectués par 252 personnes distinctes (sans prendre en compte les mois de juin et d'août qui comptent 4 semaines et demie d'arrêt à eux deux). On constate une baisse du nombre de prêts dans le bus qui s'explique notamment par de nouvelles pannes et plusieurs jours d'arrêts pendant le conflit social, qui ont immobilisé le Zèbre.⁸ Ainsi le bus a circulé 210 jours en 2019, contre 217 jours en 2018.

Au total, parmi les 15 080 inscrits au 31 décembre 2019, 795 personnes ont emprunté au moins un document dans le bus au cours de l'année 2019. Parmi

⁸ Pour en savoir plus sur le conflit social, se référer à la page 48 de ce rapport, partie III. b.

eux, 300 n'utilisent que les ressources documentaires du bus, tandis que 495 naviguent entre les deux sites). Parmi les 525 personnes qui se sont inscrites dans le bus, 80 n'ont finalement jamais emprunté ni à la Médiathèque ni dans le bus, 75 effectuent finalement leurs prêts à la Médiathèque et non pas dans le bus.

Quant au service Prêts aux collectivités, on compte 33 000 prêts sur l'année 2019 par 245 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), plus de 50% des prêts sont enregistrés entre la dernière semaine d'août et octobre.

Au total, on compte 381 320 prêts sur l'année 2019, pour l'ensemble du service Médiathèque (médiathèque, Zèbre et service aux collectivités). C'est 1,6% de moins que l'année 2018.

Quant aux autres usages de la Médiathèque, 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...

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

- Les profils des inscrits

Au 31 décembre 2019, on compte 15 080 inscrits : 280 cartes Collectivités et 14 800 inscrits individuels. C'est 1,5% d'inscrits de moins qu'en 2018.

- 54 % des inscrits totaux ont moins de 25 ans ; 59 % des inscrits roubaisiens ont moins de 25 ans. C'est 1 % de moins qu'en 2018.
- 11.3 % des Roubaisiens⁹ sont inscrits à la Médiathèque. Ce chiffre cache de grandes disparités selon les tranches d'âge¹⁰ :
 - 17 % des 0-14 ans roubaisiens sont inscrits à La Grand-Plage (c'est 1 % de moins qu'en 2018)
 - 13% des 15-24 ans (c'est 1 % de plus qu'en 2018)
 - 9 % des 25-64 ans (c'est 2 % de plus qu'en 2018)
 - 4 % des plus de 65 ans roubaisiens (idem en 2018)

⁹ Noter la hausse du nombre d'habitants à Roubaix, INSEE 2019 : 97 490 habitants.

¹⁰ Les derniers chiffres officiels de l'INSEE concernant la population roubaisienne par tranches d'âges sont ceux de 2016.

- De même, si le nombre d'inscrits est en légère baisse (-1,5 %), cela n'est pas sans contraste :
 - Pour les 0-14 ans, la baisse de -0,6 % d'inscrits entre 2017 et 2018 se poursuit : en 2019, on compte 3,6 % d'inscrits de moins qu'en 2018. Les 0-14 représentent désormais 35,1% des inscrits.
 - Pour les 15-24 ans, la baisse de -1,3 % d'inscrits entre 2017 et 2018 se poursuit également : en 2019, on compte 1,2 % d'inscrits de moins qu'en 2018. Leur part parmi les inscrits totaux est de 19,3%.
 - Les 25-64 ans, dont le nombre d'inscrits était en hausse entre 2017 et 2018, connaissent cette année une baisse de 0,4 % d'inscrits. Leur part parmi les inscrits totaux est de 40,2%.
 - Enfin, les 65 ans ou plus poursuivent la hausse observée en 2018 et sont 3,5 % de plus cette année. Leur part parmi les inscrits totaux est désormais de 5,4 %.
- On note que cette baisse du nombre d'inscrits concerne plutôt cette année les plus jeunes (0-14 ans), et en particulier les roubaisiens.
- Les inscrits roubaisiens sont 0,5% de moins que l'année dernière ; les inscrits extérieurs à Roubaix sont 3,8% de moins qu'en 2018. Cela signifie que la part des inscrits roubaisiens est plus importante qu'elle ne l'était en 2018. Au 31 décembre 2019, 73% des inscrits totaux sont Roubaisiens (+ 1% par rapport à 2018).

- Les usages des inscrits

Entre 2015 et 2016, un changement d'usage net avait été noté chez les inscrits à La Grand-Plage. De 20 % d'utilisateurs des ordinateurs en libre accès en 2015, on en comptait 30 % en 2016. A l'inverse, de près de 80% d'emprunteurs en 2015, on passait à 70 % en 2016. Depuis 2017, ces taux de pratiques semblent s'être stabilisés ; sur les 3 dernières années 31 % des inscrits utilisent les ordinateurs et 68% ont empruntés au moins un document dans l'année.

L'emprunt de documents 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. En 2015, plus de 60 % des inscrits utilisaient leur carte pour emprunter exclusivement (pour aucun autre usage nécessitant une carte). En 2019, ils sont 50 %.

Parallèlement, d'autres usages continuent à prendre de l'ampleur. En 2019, 9 % des inscrits se sont connectés au Wifi alors qu'ils n'étaient que 4 % en 2016. 6 % sont des utilisateurs de la salle de travail au calme contre 2 % en 2016.

Parmi les inscrits roubaisiens à la fin de l'année 2019, la part des utilisateurs des postes informatiques augmente de 1 % par rapport à 2018 (34 % ont utilisé un ordinateur au moins une fois dans l'année). La part des emprunteurs diminue de près de 1 % par rapport à 2018 (66 % des inscrits roubaisiens ont emprunté au moins une fois au cours de l'année).

Quant aux inscrits extérieurs, inversement aux roubaisiens, la part des utilisateurs des postes informatiques diminue de 2 % par rapport à 2018 (24 % ont utilisé un ordinateur au moins une fois dans l'année). La part des emprunteurs augmente de près de 2 % par rapport à 2018 (72 % des inscrits extérieurs ont emprunté au moins une fois au cours de l'année).

c. Pourquoi se rendre aux Archives ?

Les usagers des Archives (673 visiteurs en 2019 pour 2 350 documents consultés) peuvent compter sur l'aide et le conseil des archivistes pour mener à bien leurs recherches. Ils peuvent être orientés et accompagnés pour des recherches généalogiques, historiques ou administratives en salle de consultation des archives à l'hôtel de ville. La plupart des documents sont librement accessibles, 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. A distance, les archivistes sont également présents pour répondre aux quelques 1 660 recherches et demandes du public qui n'ont pas trouvé réponse sur le site de la bn-r.fr, alimenté chaque année par de nouveaux documents numérisés.

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

Les plus jeunes ont également pu découvrir les archives lors de séances proposées aux écoles ou d'ateliers à destination des familles¹¹. Le service accueille par exemple un public de scolaires, sur des projets élaborés avec les enseignants. 103 enfants, accompagnés de leurs enseignants, ont été accueillis en 2019.

D'autres curieux ont admiré les photographies de la « bibliothèque municipale » en 1979 lors de la journée anniversaire des 40 ans de la Médiathèque.

Au total, 1 050 personnes ont été accueillies aux Archives en 2019.

¹¹ Pour plus de détails sur les événements 2019 organisés par les Archives, rendez-vous à la page 26 de ce rapport, partie II. 2. c.

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. Les 5 priorités qui guident l'action de La Grand-Plage au quotidien cette année structurent cette deuxième partie de notre rapport d'activité.

1. Explorer de nouvelles voies

a. Vers une politique d'accueil toujours plus qualitative

- Expérimentation de la médiation sociale et évaluation du dispositif

En 2015, le nouveau visage de la Médiathèque voit le jour avec ses 1 000 m² de Rez-de-chaussée, ses espaces ouverts sur la ville, ses nombreuses places assises et postes informatiques. Le message transmis est clair : entrez et installez-vous dans un lieu chaleureux et accueillant. Très vite, la nouvelle configuration attire plus de monde pour des usages différents. On reste plus longtemps sur les chauffeuses, on discute, on se regroupe, on s'endort, on recharge son téléphone.

Face à ses nouveaux usages, se pose la question de la cohabitation des publics et, rapidement, les limites du dispositif se font sentir : comment faire cohabiter un usage plutôt studieux avec un groupe d'adolescents ou d'adultes installés à chahuter, à refaire le monde ? Comment interagir avec tous ses fréquentants non-inscrits ?

La médiation devient alors une réponse essentielle et nécessaire. Il faut expliquer, redonner les règles, penser une charte. Malgré l'implication du personnel dans les missions de médiation, les nombreuses incivilités, les difficultés rencontrées, le sentiment de manquer de temps et de compétences surgissent et se cristallisent lors du conflit social qui permet d'obtenir la création de deux postes de médiateurs¹². Fin novembre 2019, nos deux médiateurs sont enfin en poste à La Grand-Plage (arrivée du premier en août). Dans les murs, ils ont pour missions de dialoguer avec les usagers, d'identifier les dysfonctionnements, d'accompagner les collègues dans la gestion des situations conflictuelles. Hors les murs, ils sont chargés de mettre en place des actions de prévention en travaillant notamment avec les établissements scolaires, les centres sociaux, le pôle Deschepper. L'objectif de cette démarche

¹² Pour en savoir plus sur le conflit social, se référer à la partie III. b. page 48 de ce rapport.

est de faire connaître la Médiathèque à l'extérieur, de permettre aux médiateurs d'être identifiés par la population et devenir ainsi des référents.

Il faudra encore quelques mois pour pouvoir évaluer le dispositif avec le recul nécessaire. Cependant, bien que récemment intégrés dans l'équipe, un premier constat est établi : l'équipe est rassurée, travaille dans des conditions plus sereines et le climat est moins tendu. Ils sont déjà clairement identifiés par les usagers et leur totale disponibilité les rend accessibles, leur permettant de dialoguer différemment avec les publics.

Des perspectives se dessinent fin 2019 et plusieurs chantiers se mettent en place : actions de prévention dans les établissements scolaires, formation en intra pour poursuivre la recherche d'un accueil du public toujours plus qualitatif et adapté, renfort des liens entre médiathèque et partenaires du territoire.

- Politique d'accueil

L'accueil repose aussi bien sur la qualité des services rendus que sur la posture des agents rencontrés, sur la cohérence des réponses apportées aux questions des usagers.

Bien que la subjectivité de chacun soit inévitable, la nécessité d'harmoniser les procédures d'accueil apparaît comme essentielle et se traduit dans la mise en place du projet « 8 règles d'accueil ».

Un travail sur la nécessité d'adopter un discours commun est entrepris par l'équipe du Pool-P¹³. Dans ce cadre, avait été lancée en 2018 une formation Action portant sur la formalisation de pratiques d'accueil communes qui a abouti à une mise à jour formalisée dans L'intranet des règles d'accueil. Toutefois, ce n'est pas parce qu'une règle existe qu'elle est appliquée. Le travail s'est donc prolongé en 2019 piloté par le projet intitulé « 8 règles d'accueil ». Pour cela, une liste de règles appelant à être possiblement revues a été dressée.

Chaque collègue en a ensuite choisi deux dans la liste et sur lesquelles il semblait pertinent au groupe de travail de modifier, réécrire, compléter, supprimer, abandonner, ou remplacer par une autre proposition de règle sur le même sujet. Une fois leurs deux règles en poches, le groupe de travail a collecté les avis et contre-arguments d'agents et de cadres de l'équipe afin de savoir quelles sont leurs pratiques réelles de l'application de celle-ci et pourquoi une règle peut ne pas être suivie, souvent pour des raisons légitimes. Les réunions suivantes ont permis d'arrêter des propositions de décisions de ces règles : sont-elles simplement à supprimer, à préciser, à réécrire, à revoir totalement (et si oui, quelle réécriture) ? Voilà où en est ce projet qui doit se poursuivre en 2020 avec le groupe de travail du projet et le responsable du Pool-P pour

¹³ Le Pool-P, ou pôle Services aux publics.

travailler à la bonne application harmonisée de ces nouvelles règles négociées et discutées.

- *Améliorer l'accompagnement du public aux outils informatiques de la Médiathèque – Saison 2*

En 2018 a été lancé un important chantier visant à améliorer l'accompagnement du public aux outils informatiques de la Médiathèque. La première étape a consisté à établir un diagnostic de la situation et proposer un plan d'action dont l'objectif était de faciliter l'utilisation du matériel informatique de la Médiathèque pour les publics autonomes (c'est-à-dire une personne qui est capable d'utiliser un ordinateur mais qui peut être désorientée par une autre configuration que celle dont elle a l'habitude).



© Ville de Roubaix, un matin à la Médiathèque, avril 2019.

En 2019, ce chantier a été poursuivi en étendant le périmètre des actions entreprises et en consolidant ce qui existe. Un nouveau plan d'action a donc été établi, selon les axes suivants :

- définition de limites claires et communes à l'accueil informatique.

L'absence de réponse commune et unifiée aux demandes des usagers a été mise en lumière par le diagnostic de 2018, chaque professionnel de la Médiathèque faisant face à une demande en fonction de sa sensibilité et de ses compétences informatiques. Il était donc indispensable d'établir une consigne claire afin que le discours soit unifié mais sans niveler le service par le bas et sans perdre un côté « au cas par cas » pour que le service reste humain et contextualisé.

Pour parvenir à un consensus, des propositions ont été faites à l'ensemble des agents susceptibles de réaliser de l'accueil en salle multimédia sur les limites à placer à la fois au rez-de-chaussée et au troisième étage. Après trois rencontres, des règles communes ont été représentées de manière pédagogique. Cette clarification des règles a été présentée et discutée en formation avec tous les collègues de la Médiathèque¹⁴.

- (re)former le personnel à l'utilisation des outils informatiques de la Médiathèque et développer une culture numérique commune

Une deuxième session de formations (après celle de 2018) a eu pour objectif d'accompagner les professionnels et leur permettre de répondre à la plupart des demandes informatiques des publics de la Médiathèque. 50 personnes ont été formées, sur des thématiques telles que le tour d'horizon de l'environnement informatique de la Médiathèque, le rappel des postures d'accueil, la manière de mener des opérations simples, etc...

Par ailleurs ont été relancé les « cafés numériques », un dispositif de formation interne, piloté par les collègues volontaires, ayant vocation à améliorer la culture numérique du personnel de la Médiathèque et déjà expérimenté en 2014-2015. Ont été abordés des sujets tels que la sécurité informatique, la dématérialisation des contenus culturels, la découpe vinyle ou le montage vidéo. Un peu plus de la moitié des collègues de la Médiathèque ont été touchés.

- mieux connaître les profils, attentes et besoins du public non autonome avec l'informatique

La Médiathèque a bénéficié de l'appui d'une stagiaire pour étudier les profils des personnes non autonomes avec l'informatique, les besoins qui les poussent à recourir aux services de la Médiathèque et enfin leurs attentes vis-à-vis de l'institution. Ce travail a par ailleurs permis d'affiner la connaissance du réseau d'acteurs travaillant sur la question de l'inclusion numérique sur le territoire roubaisien et donc de faciliter une éventuelle réorientation des usagers vers des structures plus adaptées.

b. Des projets pour agir en faveur de la lecture dès le plus jeune âge

Si ceux qu'on appelle les lecteurs/lectrices « experts-es », autonomes et disposant de solides compétences de lecture, trouvent aisément leur chemin vers la Médiathèque et naviguent, tels des poissons dans l'eau, parmi les rayons et les bacs de l'espace Jeunesse, ce n'est pas le cas de ceux qui sont en difficulté

¹⁴ Découvrez le document pédagogique élaboré en annexe 1, page 55 de ce rapport.

avec la lecture. Or, favoriser dès le plus jeune âge et jusqu'à l'adolescence, un rapport épanoui avec la lecture fait partie des missions de la Médiathèque.

C'est la raison pour laquelle les bibliothécaires font évoluer les modalités d'accès aux collections et la façon de les transmettre d'un côté, et de l'autre, dans une logique de maillage du territoire, mènent une action de sensibilisation et d'accompagnement des acteurs éducatifs, professionnels de la Petite Enfance ou professeurs des écoles et des collèges. Trois exemples d'actions réalisées en 2019 pour illustrer ces deux versants, l'un visible, l'autre qui l'est moins, de nos activités :

- Formation « Donner corps à la voix du lecteur » en direction des professionnels de la Petite Enfance

En collaboration avec la Direction de la Petite Enfance, et en lien avec le pôle « Loisirs, Arts et Culture » (pour l'évènement 15h tympanes), la collègue en charge de l'éveil au livre, a imaginé la formation « Donner corps à la voix du lecteur » à l'intention des professionnels partenaires de la Médiathèque. Kristof Hiriart, musicien et chanteur de jazz, a été sollicité pour proposer un programme original permettant aux participants d'expérimenter leurs capacités vocales, de s'essayer à travailler la dimension rythmique de la parole à laquelle les tout-petits sont très attentifs. Ces apprentissages et découvertes musicales se sont appuyés sur une sélection d'albums adaptés au très jeune public, de manière à nourrir le répertoire des participants. Une telle démarche contribue à la qualification des lecteurs à voix haute sur les plans pédagogique et « artistique », enjeu essentiel dans la mission de développement des publics de la Médiathèque. Cette formation s'est clôturée par une mise en situation des stagiaires lors du concert 15h tympanes où, par petits groupes, elles ont interprété des albums jeunesse, soutenues par le trio de musiciens dont Kristof Hiriart fait partie.

- Focus sur une action menée avec la classe d'UPE2A du lycée Van Der Meersch

Depuis trois ans, le responsable de l'action éducative, travaille en partenariat avec le lycée Van Der Meersch et sa section UPE2A. Ces classes proposent aux mineurs étrangers isolés un parcours éducatif qui comprend d'une part une immersion dans des lycées professionnels et généraux et d'autre part des cours de français-langue-étrangère niveau DELF et DALF. Les cours se déroulent au lycée Van Der Meersch. La proposition de la Médiathèque se déploie sur trois axes : mise à disposition et exploitation pédagogique des documents de communication de la Médiathèque, pour ce qu'ils signifient des rythmes de vie en France, avec une mise en situation pour que les élèves effectuent eux même leur demande de carte d'usager, puis utilisation de l'offre numérique et découverte de l'Espace Multimédia, enfin personnalisation de l'accueil à travers la rédaction d'une lettre adressée à la Médiathèque, indiquant les goûts des apprenants en matière de pratiques culturelles au sens

large. Une sélection d'ouvrages relatifs aux centres d'intérêt des élèves est ensuite présentée durant la rencontre qui a lieu à la Médiathèque et qui donne lieu à une visite personnalisée. La Médiathèque apparaît ainsi comme un espace gratuit, accessible, utile et agréable à des jeunes dont le parcours de vie est souvent chaotique.

- Pour un accueil plus inclusif des « dys »

L'année 2019 a été marquée par l'identification d'un public dont les besoins passaient jusqu'à présent sous nos radars. En effet, de nombreux parents d'enfants diagnostiqués dyslexiques s'adressent à nous sur les recommandations de l'orthophoniste. Pour certains d'entre eux, il s'agit d'un premier contact avec la Médiathèque dont ils découvrent, quelque peu démunis, l'étendue des ressources. A leur besoin de repérage immédiat dans les collections s'ajoute de plus un besoin d'accompagnement adapté. L'ensemble de l'équipe a fait le constat d'un manque de formation et de connaissances pour répondre de manière adéquate à ce public. Le besoin d'une formation interne pour l'ensemble des agents effectuant de la médiation auprès du jeune public est vite apparu évident, le caractère invisible du handicap généré par la dyslexie étant un véritable défi pour l'accueil. En outre, l'importance quantitative du nombre de personnes dyslexiques (10 % de la population touchée) souligne la hauteur de l'enjeu. Après un temps de rencontre et d'échange avec un orthophoniste de l'association Lis avec moi, Emmanuel Julien, qui nous a permis de comprendre ce handicap, une véritable réflexion s'est enclenchée dans l'équipe : comment accompagner les enfants et les parents et vers quels types de documents ? La formation a permis de mettre en avant les différents supports adaptés pour ce public : romans, albums, contes, mais aussi livres sonores. Un travail sur les ressources disponibles dans les collections jeunesse, a mis en évidence un fonds conséquent de documents pouvant s'adresser au public dyslexique (police du texte, mise en page).

A la suite de cette formation, un rendez-vous Questions de parents a été proposé le 22 novembre 2019 avec Emmanuel Julien, ce qui a permis de mieux faire comprendre la dyslexie et de présenter aux parents présents des livres adaptés.

- Renouvellement de l'offre jeux de société



Depuis octobre 2017, des jeux de société sont mis à disposition du public au 1^{er} étage, ce qui nous permet de proposer aux ados une activité à faire en groupe, en autonomie et dans le calme. Deux ans plus tard, il était nécessaire de renouveler et de compléter cette offre, en fonction de nos observations et des retours des jeunes. Pour la rentrée scolaire, nous avons acheté des jeux plus connus, faciles à utiliser et suscitant moins d'agitation que le Uno

(très utilisé, vite abimé et non remplacé). Mastermind, Monopoly, Scrabble, Cluedo, Concept et dames chinoises ont rejoint les échecs, la Bonne paye et autres... Dans une étagère toute neuve, avec une affiche plus lisible, ces nouveaux jeux ont rapidement fait le bonheur des joueurs !

c. Des actions en direction des partenaires pour un maillage renforcé du territoire

- Des publics ciblés dans le chantier de maillage du territoire

Le développement des partenariats, initié en 2018 afin d'aller à la rencontre des publics les plus éloignés et de déployer plus largement l'action de la Médiathèque, s'est poursuivi en 2019 en ciblant deux catégories de public identifiées comme prioritaires au regard des besoins de la population roubaisienne (réussite éducative, dynamique de l'emploi, maîtrise du français). Pour ce faire, la Médiathèque a travaillé en collaboration avec des Centres sociaux (CS des Quatre quartiers, Hommelet, Alma), mais aussi des associations (Amitié Partage, La Clé) ou encore des centres de formation.

Les publics allophones ont fait l'objet d'un partenariat resserré avec des centres de formation (ID Formation, l'AREP, la Mission Locale) avec lesquels une expérimentation a été menée afin de tester un dispositif imaginé par Bibliothèque Sans Frontière : l'Ideas Cube, sorte de serveur léger donnant accès à une interface et des contenus spécifiquement choisis et/ou élaborés pour l'apprentissage du FLE. Si le bilan de l'expérimentation s'avère mitigé quant à l'utilisation du serveur, il est positif pour la dynamique qu'il a contribué à créer ou consolider avec ces partenaires. Des visites sur-mesure ont permis à des personnes peu coutumières de l'institution d'identifier la Médiathèque comme un lieu d'accompagnement et d'accueil chaleureux, ainsi que comme un lieu de ressources adapté à leurs besoins d'apprentissage comme de loisirs. Les partenaires se sont montrés partie prenante dans la mise en place d'ateliers de conversation, à concrétiser en 2020.

Les familles ont aussi retenu notre attention, par la mise en place d'actions de soutien à la parentalité sur temps périscolaire, menées au Centre social de l'Hommelet. La rencontre avec ces parents, hors-les-murs, se poursuit par une visite de la Médiathèque, instaurant un lien fort et durable avec les familles.

- Les déploiements de l'Ideas Box

En 2019, la Médiathèque a essentiellement déployé son Ideas Box dans une logique événementielle, en épousant une dynamique associative (Clôture de Nos quartiers d'Été au Square Catteau, Festival Moul'Pot dans le Quartier Moulin Potennerie) ou bien municipale (Fête du Jeu sur la Grand-Place). L'offre

proposée permettait de créer du lien avec les familles, autour du jeu et des lectures d'albums. L'objectif, dans les années à venir, sans abandonner la logique événementielle, est de promouvoir une utilisation autonome de l'IDB par nos partenaires, dans leur structure, afin qu'ils en fassent une bibliothèque-relais animée par leurs soins, en ayant été au préalable formés par l'équipe de médiation sociale et culturelle de la Médiathèque.



Déploiement de l'Ideas Box lors du Festival Moul'Pot, le 6 juillet 2019

2. Etoffer l'action culturelle

a. La poursuite des ateliers numériques

- Jeux vidéo

En 2019, un nouveau rendez-vous trimestriel est proposé pour compléter l'offre de tournois de jeux vidéo une fois par mois (qui continue à avoir toujours autant de succès). Il s'agit de l'animation « Jeux vidéo à gogo ». Au programme : 3 consoles accessibles de manière libre pendant une heure.

L'idée est de proposer une activité en autonomie et en responsabilité pour les adolescents. Mais comme l'apprentissage de l'autonomie s'accompagne, une organisation est mise en œuvre sur toute la journée : le participant s'inscrit sur place sur un créneau d'une heure sur la console qu'il préfère et après signature d'un papier qui l'engage à être responsable du matériel qu'il emprunte, libre à lui de jouer seul ou en groupe au jeu de son choix.

Le résultat s'est avéré très positif : la liberté de jeu a été saluée par les participants et les créneaux ont tous été utilisés.

- Labo numérique

Du côté du labo numérique, rendez-vous destiné aux adolescents pour favoriser la création grâce aux outils numérique, deux nouveaux ateliers ont été créés en 2019.

Tout d'abord un atelier intitulé « Selfie silhouette ». Dans la tradition du papier découpé en ombre chinoise et dans l'idée d'explorer son image, cet atelier permet d'exploiter la découpeuse vinyle. Grâce à un selfie de profil vectorisé, le plotter de découpe évide la silhouette du participant qui peut ensuite se mettre en scène en photo, avec des jeux de perspective.



Participants à l'atelier « Selfie silhouette », 30 janvier 2019

Un deuxième atelier a été créé en 2019 : l'atelier « Selfie-pochoir ». Toujours sur la base d'une photo du participant vectorisée, le plotter de découpe permet cette fois de créer un pochoir qui est ensuite utilisé pour peindre son portrait stylisé. Cet atelier a été conduit deux fois dans le cadre des mercredis après-midi du laboratoire numérique et deux fois pour participer à la journée d'accueil du centre social de l'Hommelet pour une journée autour de la BD. Au total, c'est une quarantaine de participants entre 13 et 18 ans qui ont participé à cet atelier.



Atelier « Selfie-pochoir », le 26 octobre 2019

- Repair café

Acheter, entretenir, réparer sont des étapes importantes de la vie d'un matériel informatique. L'atelier Repair'Café, organisé dans le cadre du mois du Zéro Déchet, a accueilli une trentaine de personnes soucieuses d'acquérir des outils en pleine conscience des enjeux d'obsolescence programmée et de pratiquer les bons gestes pour éviter les pannes. L'après-midi, en coopération avec *Nicolas Briquet (Informatique Occasion à Roubaix)* et les membres du *Repair Café de Roubaix*, les participants ont pu mettre en œuvre des conseils pratiques : nettoyage, installation, réparations ont été opérés et des rendez-vous ont été pris pour un accompagnement sur la durée.

- Atelier codage 3D

Une dizaine d'enfants ont décidé de consacrer les après-midis de leur première semaine de vacances de Février au codage informatique.

L'objectif n'était pas cette fois de créer un logiciel ou un jeu mais de programmer ex-nihilo un objet 3D. Cette année, le défi était de taille : concevoir, programmer et imprimer un porte-écouteur de poche. Défi relevé avec, en prime, découverte et visite de l'entreprise roubaisienne *Dagoma* qui a mis ses imprimantes 3D à la disposition des participants pour l'impression des créations réalisées.

- Ateliers « Créer votre site web CV, créer un questionnaire web »

Les usages numériques s'élargissent et s'accélèrent et l'équipe multimédia a ajouté deux ateliers très actuels à sa panoplie cette année pour suivre cette évolution. Des participants ont pu y créer leur site CV pour accompagner leur recherche d'un nouvel emploi, réfléchir et envisager un plan de carrière. D'autres ont pu apprendre à réaliser une enquête par un questionnaire Web élaboré.

b. De nouveaux rendez-vous culturels

- Rendez-vous zéro déchet

Devant le succès des collections Zéro déchet, nous avons eu envie de mettre en place un nouveau rdv pour permettre à notre public de découvrir et de s'échanger des astuces zéro déchet. En lien avec le service Zéro déchet de la ville, nous avons organisé des rencontres et des ateliers destinés aux familles autour du recyclage, de la récupération et de la réparation, pour essayer ensemble d'arrêter le gaspillage tout en faisant des économies. Avec pour commencer, un atelier et des lectures sur le compostage, réalisés par l'association La Maison du Jardin. Puis pour terminer l'année, un atelier de fabrication « Noël zéro déchet » animé par des collègues pleines d'idées avec l'aide du club couture du centre social de l'Hommelet. Ces rendez-vous nous ont donné envie de continuer et de réfléchir à de nouvelles idées pour les saisons suivantes.

- Siestes musicales

Les siestes littéraires lancées en 2018 ayant rencontré leur public, l'idée a germé de programmer des siestes musicales sur le même modèle. Programmées en alternance un mois sur deux, ces siestes sont assez simples à mettre en place et peu coûteuses. L'idée est d'offrir un moment de détente à l'heure du déjeuner au son de morceaux choisis pour l'occasion. En l'absence du café, le public a parfois été plus difficile à trouver, mais certaines séances ont été bien remplies, notamment grâce à des groupes de collégiens emmenés par leur professeur.

- Mordus du Pat' : Vers une communauté de contributeurs de la Bn-R

Avec la bibliothèque numérique de Roubaix, les choses ont tendance à prendre davantage de temps que nous ne l'imaginions, mais elles finissent par arriver. Faire passer la Bn-R de banque d'images sur l'histoire de Roubaix à une ressource nourrie tant par les professionnels du patrimoine que par les internautes, c'était une des idées centrales du projet de refonte du site, entamé

en 2013. D'où la présence au cahier des charges de plusieurs fonctions collaboratives. Faire vivre ces fonctions en créant autour d'elles une communauté d'internautes a germé très tôt, au point d'être proposée au financement dans le cadre du programme « Bibliothèque numérique de référence » - 2^e volet. Et s'il s'est avéré en 2018, première année de la Bn-R refondue, que les internautes s'emparaient seuls, quoique timidement, des fonctions collaboratives, c'est en 2019 que le projet des Mordus du Pat' a pu être lancé.

Le projet était donc de faire découvrir les fonctions collaboratives de la Bn-R à des personnes connaissant déjà cette dernière, mais pas forcément. Il s'agissait d'accompagner ces personnes dans la prise en main de ces fonctions, et dans la découverte des collections associées, pour les inciter à poursuivre leurs participations à la maison. L'idée était enfin de rencontrer et faire se rencontrer ces curieux de Roubaix, de s'effacer peu à peu en écoutant leurs envies de corpus et de thématiques.

Pour le lancement de ce rendez-vous, l'équipe Bn-R, constituée d'agents des pôles Archives et Patrimoine, s'est appuyée sur des partenariats solides, et a invité spécialement les membres des Ateliers Mémoire et de la Société d'Emulation de Roubaix. Ils ont répondu à l'appel ! L'équipe a soigneusement préparé ces deux premiers rendez-vous, en affinant sa propre formation aux fonctions en question, en préparant des corpus attractifs, en rédigeant des guides et autres « feuilles d'exercice » pour accompagner les participants, en soignant la communication. Si, en deux rendez-vous, la proposition a déjà évolué, elle s'est confirmée dans l'esprit que l'équipe a voulu lui donner : un accompagnement personnalisé, de la convivialité, du café et de délicieux gâteaux qui sont pour beaucoup dans la fidélisation des usagers.

Les sessions d'octobre et de novembre (qui, pour cette phase de lancement, avaient le même propos) ont donc apporté beaucoup. Elles ont confirmé la grande disparité du niveau d'aisance avec l'outil informatique, même pour ces passionnés qui utilisent régulièrement l'ordinateur. Elles nous ont réservé de belles histoires. Ainsi ces deux fans de Roubaix qui ne se connaissaient pas et se sont découvert un parent commun ; ainsi ce chercheur très intéressé par les sujets d'étude des autres « Mordus », au point de leur communiquer plus tard ses trouvailles dans leurs domaines de recherche.

Nous retenons pour les prochaines sessions de veiller à l'équilibre entre présentation de fonctionnalité et phase de travail en commun, à l'attractivité des corpus sur lesquels nous proposons aux présents de travailler et de garder, sur le conseil des participants eux-mêmes, l'esprit d'un lieu de rencontre entre fans de Roubaix. Encore merci à tous les « Mordus » qui ont tenté l'aventure !

Les mordus du pat' roubaisien



Vous êtes passionnés par l'histoire de Roubaix, le patrimoine et les archives ?

Vous connaissez un peu, beaucoup ou pas du tout la Bn-R, **la bibliothèque numérique de Roubaix ?**

Venez découvrir l'équipe, en chair et en os, les richesses et les nouvelles fonctionnalités de la Bn-R et discuter avec d'autres amateurs d'histoire locale.

Rendez-vous pour un moment convivial autour d'un café et d'un gâteau le **samedi 23 novembre de 10h à 12h30**, à la **Médiathèque de Roubaix**.



Pour tout renseignement, contactez-nous : bnr@ville-roubaix.fr

Illustration : Auguste Meegens, derrière le comptoir de son café "A la barque d'or" situé au 64 bis, rue Neuve, 1935.- Carte postale issue des collections de la Médiathèque de Roubaix.

Affichette élaborée par Agathe Lepagnol (pôle Archives)

c. De nouvelles actions en direction des scolaires et des familles développées par les Archives

Depuis plusieurs années, les Archives municipales développent de nouvelles propositions d'accueil des publics et de découverte des archives : accueils de classes, animations et ateliers « tout public », présence sur les réseaux sociaux, alimentation et animation de bn-r.fr, expositions et présentations de documents...

En 2019, nous nous sommes concentrés sur de l'animation vivante, en chair, en os... et en archives ! Evoquons ici deux ateliers qui ont permis de montrer l'intérêt des enfants pour les archives et l'histoire de la ville (ou pour le Moyen-Âge et le mystère...) :

- lors des Journées du Patrimoine, en septembre, un atelier « C'était comment Roubaix avant ? » a accueilli 80 enfants et leurs parents autour de jeux,

déguisements et confection de blasons. Après la réalisation de leur blason, les enfants repartent avec leur photographie, comme des seigneurs de Roubaix.



Atelier « Roubaix au Moyen-Age », dans le cadre des journées européennes du patrimoine, 21 septembre 2019



Atelier « Devenez un héraut », la charte des Drapiers de 1469 « revisitée », 24 octobre 2019

- pendant les vacances d'octobre, « Devenez un héraut », un jeu de piste sur le thème de la Charte des Drapiers, a été proposé par les archivistes dans les locaux de la Médiathèque. Plus de 30 enfants ont participé à cet après-midi d'énigmes, à la découverte de la Charte perdue.

Un atelier, plus studieux, a également eu lieu aux Archives municipales, sur le thème de la généalogie. Cet atelier, co-organisé avec l'équipe de l'espace Multimédia de la Médiathèque, a permis à une dizaine de personnes de s'initier à cette passion qui connaît aujourd'hui un succès important en France.

Enfin, dans un autre format, plusieurs classes ont été accueillies aux Archives pour mener des séances de recherches et de découverte des archives. Plus d'une centaine d'élèves a été reçue lors de séances autour de la Première guerre mondiale, de la notion de patrimoine ou encore de l'importance des sources dans le discours historique.



Les Archives ont notamment accompagné une classe du collège Saint-Exupéry pour sa participation au Concours national de la Résistance et de la Déportation. Bravo à ses élèves qui ont remporté un prix départemental et académique avec la réalisation d'un film et d'une bande dessinée sur Jean Lebas, inspirés par leurs recherches sur cet ancien maire de Roubaix aux Archives municipales.

Le personnage de Jean Lebas dans la bande dessinée consacrée à son parcours.

d. Des partenariats forts

L'année 2019 a été l'occasion de poursuivre et renforcer notre travail avec différents partenaires locaux.

- Saison Algérienne

Pour la Saison Algérienne initiée par le Service Culture de la ville, autour de l'exposition « L'Algérie de Gustave Guillaumet » du Musée La Piscine, nous avons travaillé une nouvelle fois en partenariat avec l'équipe de l'Institut du Monde Arabe de Tourcoing qui nous a proposé d'accueillir à La Grand Plage la conteuse Nora Aceval pour une séance de « Contes merveilleux du Maghreb », ainsi qu'un atelier de découverte de la calligraphie arabe. Ces deux événements ont rencontré un grand succès auprès du public familial.

- Temps des débats de l'Année des histoires du monde

Cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir la soirée de lancement du Temps des débats de l'Année des histoires du monde. Nous nous sommes penchés sur les histoires d'exil racontées en chansons, à travers l'histoire de Madani, musicien roubaisien venu d'Algérie dans les années 60. La projection du film de Rachid Merabet « Madani, une vie en chaabi » a été suivie d'un échange en présence du chanteur et du réalisateur, puis d'un mini-concert et d'un buffet interculturel. L'affluence et l'émotion étaient au rendez-vous ce soir-là, tout comme lors de la conférence chantée organisée la semaine suivante en partenariat avec l'association Mémoires plurielles. L'historienne Naïma Yahï, accompagnée par la chanteuse Samira Brahmia, y a célébré les chanteuses de l'exil.

- Festival Xu (atelier Beatbox)



Atelier de découverte du beatbox avec Mystraw, le 25 septembre 2019

Nous participons chaque année au festival Expériences Urbaines #XU. Pour la cinquième édition, nous avons souhaité mettre en avant la discipline du beatbox, peut-être la moins médiatisée mais la plus accessible. Nous avons sollicité l'association de musiques actuelles l'ARA pour organiser un atelier de découverte du beatbox pour les ados, animé par Mystraw. Ce beatboxeur au talent impressionnant a su captiver les jeunes, nombreux au rendez-vous et ravis de montrer ce qu'ils avaient appris sur scène à l'issue de l'atelier. Le lendemain, Mystraw a participé à l'échange

qui a suivi la projection du film de Pascal Tessaud, « Beatbox, boom bap autour du monde ».

- *Ballet du nord*

Lors de nos premiers échanges avec Sylvain Groud, le nouveau directeur du Ballet du Nord, Centre Chorégraphique National de Roubaix, celui-ci nous avait fait part de son envie de danser dans nos murs et de faire danser la littérature. Nous avons donc accueilli les danseurs du Ballet du Nord à deux reprises : la première fois fin 2018 pour une lecture dansée avec Valérie Manteau, autour de ses textes et de ceux de Marguerite Duras, et la deuxième fois en janvier 2019 pour la Nuit de la lecture. Ce soir-là, trois danseuses du Ballet du Nord ont improvisé sur des textes choisis et lus à voix haute par les collègues et par le public qui s'est prêté au jeu pour le plus grand plaisir de tous.

- *Voyageurs du Numérique*



Ateliers « Voyageurs du numérique », 22 février 2019

En février, Les Voyageurs du numérique, dispositif de notre partenaire Bibliothèque Sans frontière, a posé ses valises 3 jours durant à La Criée dans le but de favoriser l'inclusion numérique. Après une formation des partenaires (CS de l'Hommelet, ATD quart Monde) et des collègues volontaires de la Médiathèque, cet événement a accueilli environ 180 personnes autour d'ateliers de codage informatique, de découverte de la réalité virtuelle et d'applications innovantes

permettant de sensibiliser aux enjeux du numérique.

- *Amitié Partage*

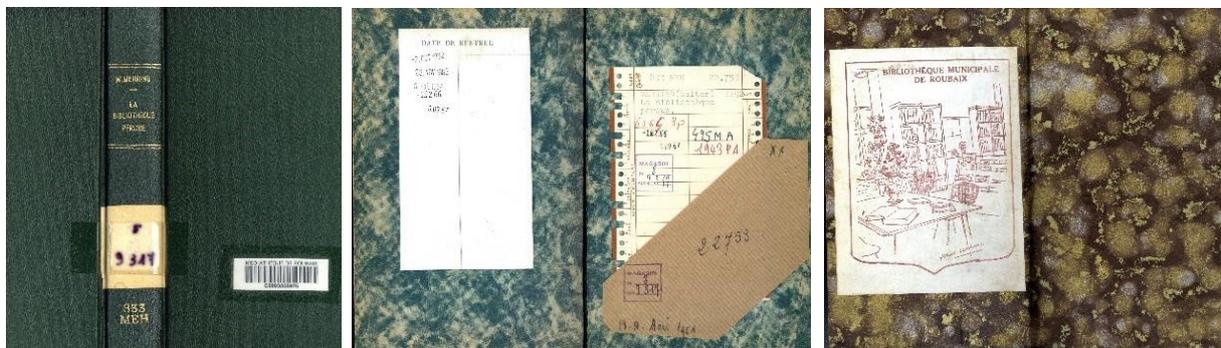
Un autre partenariat s'est également consolidé en 2019 autour de projets structurants et originaux. Pour la Médiathèque il s'agit de donner un écho à et de soutenir la démarche solidaire portée par l'association Amitié Partage. Cette association, avec laquelle nous avons commencé à collaborer l'année dernière, nous a en effet proposé d'organiser un troc solidaire dans la Criée. L'événement a rencontré un beau succès et leur a permis de rassembler des fonds destinés à de l'aide alimentaire. D'autre part, dans le cadre de l'appel à projets Année des saveurs du monde (2020), l'association a déposé un projet en partenariat avec la Médiathèque consistant à éditer un livret des recettes fétiches de quelques-unes de ses adhérentes en apprentissage du français. Le livret a été présenté lors de la Nuit des bibliothèques et l'association a tenu un stand de dégustation, contribuant ainsi grandement à la qualité de cette soirée conviviale.

3. Questionner et enrichir les collections

a. Vers plus d'accessibilité et d'inclusivité des collections

- Diagnostic du 1er Magasin de prêt indirect

La médiathèque de Roubaix met à disposition du public près de 200 000 documents empruntables, dont près de 40 000 en magasin. Le magasin de prêt indirect a été créé à l'ouverture de la Médiathèque dans son bâtiment actuel en 1979 et s'est enrichi au fur et à mesure. Il est apparu nécessaire de faire le point sur sa composition et ses usages, afin d'établir et d'engager des pistes d'action pour optimiser son utilisation, ce qu'a permis la présence d'une stagiaire, étudiante de Licence professionnelle Métiers du livre au printemps 2019. Après un diagnostic effectué avec l'aide des responsables documentaires, elle a proposé quelques pistes d'action pour la gestion future du magasin. Une grande partie de son temps a été consacrée à attribuer un code collection aux documents du magasin afin de permettre à chaque responsable documentaire de gérer ses collections en magasin et d'effectuer leur désherbage à l'aide de critères établis. Un échantillon d'ouvrages ayant appartenu à la première bibliothèque (située avant 1979 au 22-23 Grand Place) et qui ont connu un travail de reliure sera conservé par le Patrimoine. Reste à s'attaquer au désherbage et à profiter ensuite de l'espace gagné pour réaménager le magasin.



Document ayant appartenu à la première bibliothèque (avant 1979) contenant une fiche de prêt et retour et un ex-libris représentant l'ancienne bibliothèque

- Recotation du fonds Histoire

L'équipe du Phare s'est lancé dans un chantier de près de 8 mois de recotation des livres d'histoire au 3^e étage. Ce travail consiste au traitement physique de modification de l'étiquette de cote du livre. Afin de permettre à notre public de mieux se repérer dans la collection et pour faciliter le rangement des livres sur les rayons, le système de classement a été revu et simplifié. Par exemple, tous les ouvrages sur la 1^{ère} Guerre mondiale ont été regroupés sur une étagère sous 9 cotes. Ce sont 4 250 livres au total qui ont donc été triés, recotés et reclassés sur les rayonnages.

Cela a été l'occasion de rafraîchir la collection et de l'enrichir par de nouvelles acquisitions.

- Des collections patrimoniales décrites et signalées

Une part importante du travail du pôle Patrimoine consiste à donner à chacun la possibilité d'avoir connaissance des contenus des fonds patrimoniaux. C'est un travail de longue haleine, qui peut comporter plusieurs étapes.

Par exemple, dans le cadre d'un don de monographies et de périodiques¹⁵, c'est un inventaire exhaustif qui est d'abord réalisé. Ce document garde la mémoire du don dans son intégralité. Puis vient l'intégration des pièces du don dans le catalogue de la Médiathèque. Cette intégration peut être complète ou partielle. Il arrive en effet que le don comporte des documents que la Médiathèque conserve déjà : dans ce cas, les doublons peuvent être rendus au donateur ou, selon son souhait, proposés à d'autres bibliothèques de conservation. La notice bibliographique produite pour chaque document conservé intégrera en tout cas le nom du donateur ou de la donatrice.

En 2019, le traitement de plusieurs dons de M. Bernard Grelle a été finalisé : don de 2017 (complété en 2019) portant sur mai 1968 et le socialisme, don de 2019 constitué de bandes dessinées. De même pour les dons que Mme Aurore Janon a faits en 2015, 2016 et 2019. Les dons des membres de la famille Prouvost ont été inventoriés ; au sein du don Vicente, les périodiques ont été inventoriés et partiellement intégrés.

Ce travail permet aux usagers et aux internautes qui consultent le catalogue de la Médiathèque de prendre connaissance des richesses des fonds patrimoniaux. Mais le pôle doit aussi se préoccuper de faire remonter ces informations dans les outils de recherche de niveau national. Ainsi, nous avons envoyé fin 2017 à la BnF la description des manuscrits de la Médiathèque et des Archives municipales, afin qu'ils soient signalés sur le Catalogue Général des Manuscrits des bibliothèques publiques de France (CGM), intégré dans la base nationale du CCfr. Le travail s'est poursuivi en 2019 : au fur et à mesure que des manuscrits sont numérisés et mis en ligne, leur description est complétée du permalien permettant de retrouver dans la Bn-R la notice et les vues correspondantes. Cette description complétée sera à terme transmise à la BnF.

La numérisation et la mise en ligne constituent d'ailleurs un outil très précieux pour le signalement et pour la mise à disposition des fonds patrimoniaux, puisque les internautes peuvent trouver sur la Bn-R les références de nombreux

¹⁵ Un don constitué d'une correspondance ou de documents de famille connaîtra un traitement un peu différent, s'apparentant à un traitement archivistique.

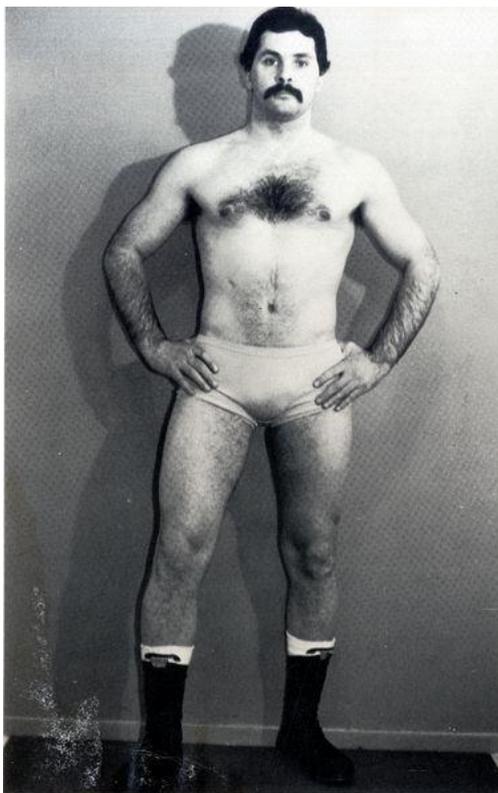
documents et, plus important encore, les documents eux-mêmes, sous forme numérisée¹⁶. Dans ce cadre, plusieurs réalisations et projets ont marqué l'année¹⁷ :



Un don autour de Louis Richard, pour un signalement à venir

En 2019, grâce à l'entremise et à la générosité de plusieurs personnes, le pôle Patrimoine s'est préparé à accueillir un don relatif à Louis Richard et à ses marionnettes.

Le don comporte notamment plusieurs photographies et des costumes de marionnettes. Comme le pôle a bénéficié pour quelques mois du concours d'une régisseuse d'œuvres d'art qui travaille sur le fonds d'affiches, les pièces du don ont connu un conditionnement sur mesure¹⁸.



Le catch à Roubaix sur la Bn-R, grâce à M. Raymond Chirez

En novembre 2019, le pôle LAC a proposé la projection du film *Cassandro the exotico!*, consacré à une star de la Lucha Libre mexicaine. Cette projection a été suivie d'un échange sur le catch, populaire au Mexique mais aussi à Roubaix, en présence de Raymond Chirez alias Innocenti, grand champion de catch roubaisien.

La préparation de cet événement a permis au pôle Patrimoine de faire la connaissance de M. Chirez. Ce dernier a prêté pour numérisation des documents recueillis au cours de sa carrière. La Bn-R a été fière de présenter ce nouveau corpus, très remarqué !

*Innocenti en tenue de catcheur, années 1970*¹⁹.

¹⁶ Et téléchargeable, en haute définition pour une bonne partie d'entre eux.

¹⁷ Pour en retrouver davantage, se référer aux parties II. 3.b. et II. 3.c., pages 33-35 de ce rapport.

¹⁸ La régisseuse d'œuvres d'art précise : « Afin de conserver [les marionnettes à tringle et les costumes] dans les meilleures conditions et de respecter les principes de conservation préventive, il a fallu dépoussiérer et conditionner les vêtements à plat, formés artificiellement par des boudins de papier de soie neutre, tandis que les marionnettes nues patientaient en quarantaine pour surveiller une potentielle infestation. »

¹⁹ A retrouver sur la Bn-R (<https://www.bn-r.fr/ark:/20179/BNR124188>).

- Gestion des suggestions, pictogrammes

Le groupe poldoc qui regroupe les responsables documentaires et les responsables de pôles liés aux collections se réunit régulièrement pour gérer collectivement la politique documentaire de l'établissement. Parmi les sujets abordés en 2019, deux groupes de travail ont été mis en route : suggestions et pictogrammes. Le premier vise à améliorer la gestion des suggestions en définissant des critères d'acceptation et de rejet et à répondre de manière plus claire aux demandes des usagers. Le second a pour objet de mettre en place des pictogrammes sur les documents pour distinguer des genres ou des thématiques au sein de certaines collections (Romans Jeunesse et Ados, Romans Région, Films Adultes) et ainsi faciliter à la fois la médiation par les collègues et l'autonomie des publics.

- Romans biographiques



Nouveau présentoir pour la collection de romans biographiques

Après la création des collections de romans historiques, de romans du terroir et de romans sentimentaux l'été dernier, la responsable de la littérature a souhaité expérimenter le classement à part des romans biographiques. Il s'agit de fictions autour de la vie d'une personnalité, genre proche de celui du biopic au cinéma, en vogue dans l'actualité éditoriale. Quelques exemples : Les derniers jours de Stefan Zweig de Laurent Seksik, Beauvoir in love d'Irène Frain, La disparition de Josef Mengele d'Olivier Guez... La lecture de biographies fait partie des demandes récurrentes du public auxquelles il nous est difficile de répondre car les biographies documentaires ne sont pas regroupées mais réparties par domaine. La création de la collection de romans biographiques permet donc de répondre en partie à cette demande. Elle représente environ 150 documents, dont 70 % ont été empruntés en 2019, par 148 emprunteurs distincts. Une collection à suivre et à étoffer...

b. De nouveaux trésors au sein des collections du pôle Patrimoine et des Archives

Plusieurs « nouveaux » fonds ont été encore cette année mis à la disposition du public. Classement, achat, restauration, il y a toujours du neuf aux Archives ! En voici quelques exemples.

Ainsi, les archives de la Seconde guerre mondiale n'étaient pas classées et restaient donc inaccessibles au public. Ce sont plus de 20 mètres linéaires de documents qui ont été analysés, classés et conditionnés en boîte de conservation constituant de nouvelles perspectives de recherche sur cette période, 80 ans après le début de la guerre.



Plus colorés et plus illustrés, les Archives ont fait l'acquisition de plusieurs centaines de photographies, documents publicitaires et objets sur Roubaix du XIX^e siècle à nos jours. C'est un collectionneur, photographe amateur, qui a proposé à la Médiathèque et aux Archives de céder son trésor. La plupart de la collection a déjà été numérisée et mise en ligne sur bn-r.fr.

Dessous de verre de la Brasserie moderne de Roubaix, collection Labbé, LAB_PH40_169.

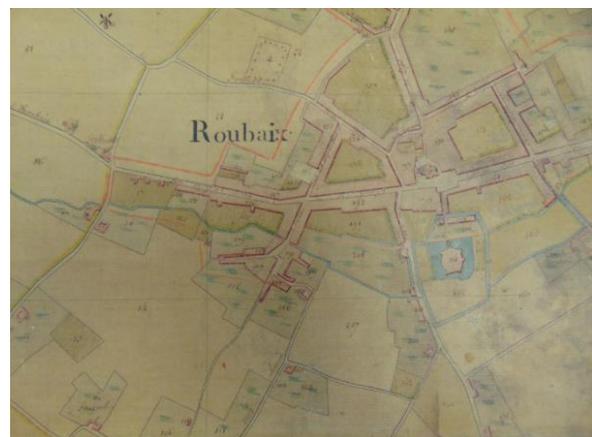
Parce que les Archives ne conservent pas que du papier, voici également tout un ensemble de tissu sorti de grandes caisses de bois provenant du Conseil des Prud'hommes de Roubaix. 220 enveloppes, dans lesquelles sont conservés les



échantillons de tissus déposés par les industriels roubaisiens entre 1876 et 1883. Sur les enveloppes sont précisés le nom de l'industriel, le nombre d'échantillons déposés, les années de propriété exclusive demandées et la date de dépôt. Une démonstration du dynamisme de l'industrie textile roubaisienne !

Brevet et échantillons n° 2209 déposé par Paul Watine le 29 mars 1877 – 7 fi 88.

Enfin, remontons dans le temps et admirons le travail de la restauratrice qui a réussi -après plusieurs séances d'analyses, de tests, dépoussiérage, trempage, décollage, mise sous tension et autres traitements délicats- à faire renaître le plus ancien plan cadastral de Roubaix daté de 1804. Celui-ci a malheureusement subi les outrages du temps, victime notamment de mauvaises conditions de conservation.



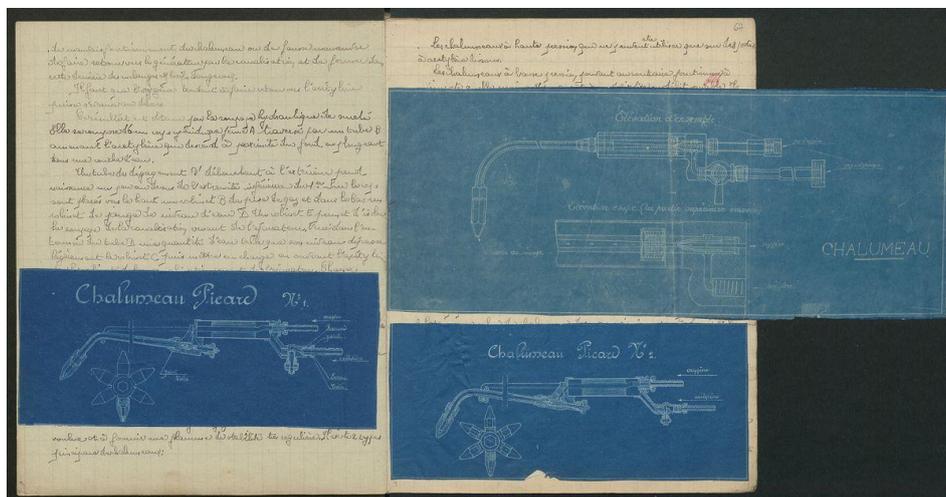
Roubaix en 1804, détail du plan cadastral restauré en 2019, cote Archives : 1 G 7

c. Les collections regardent déjà vers l'avenir

- Des subventions pour des projets de signalement et de numérisation

Pour le pôle Patrimoine, la recherche de subventions et la mise en œuvre de projets ayant bénéficié d'aides marquent tout particulièrement l'année. Ces projets ont une thématique commune : le signalement et la mise à disposition des collections patrimoniales²⁰.

Le second volet du label Bibliothèque numérique de référence a ainsi permis de financer la numérisation en externe de 57 nouveaux manuscrits. Cette prestation a demandé une importante préparation. En effet, les manuscrits les plus faciles à numériser sont partis dans des trains précédents, ou connaissent un traitement en interne. Les manuscrits sélectionnés pour cet envoi se caractérisent plutôt par des dimensions dépassant nos capacités en interne, par une ouvrabilité limitée nécessitant machines et manipulations spécifiques. Ils se caractérisent enfin, pour plusieurs cas, par des pièces encollées réclamant, pour une consultation en ligne comparable à une consultation sur place, un nombre de vues numérisées bien supérieur au nombre de pages. L'équipe a consacré beaucoup de temps à sélectionner les manuscrits et à décrire, pour chacun d'eux, toutes les fragilités, spécificités et autres cas de « vue initiale » et « vues corrigées ». Ces 57 manuscrits pourront être consultés bientôt sur la Bn-R.



Ms 624 - Carnet d'atelier du centre d'apprentissage des chemins de fer du Nord, 1937-1938.

Le pôle a également répondu à deux appels à projets du Ministère de la Culture : l'appel national « Patrimoine écrit » et l'appel régional « Programme de numérisation et de valorisation des contenus culturels ». La Médiathèque a

²⁰ Voir aussi le point II. 3. a. « Vers plus d'accessibilité et d'inclusivité des collections », page 30 de ce rapport ; « Pour des collections patrimoniales décrites et signalées ».

d'abord soumis à l'appel « Patrimoine écrit 2019 » le projet consistant à dépoussiérer, inventorier, décrire, signaler, conditionner et reclasser sa collection d'affiches et autres documents iconographiques (dessins, gravures, etc.). Ces affiches sont autant d'illustrations de la vie culturelle, artistique, sportive, politique, économique de la ville de Roubaix, aux XIX^e, XX^e et XXI^e siècles, et notamment à partir des années 1980. De l'événement artistique le plus pointu à la plus petite fête de quartier, on lit dans ce matériau la vitalité d'une ville confrontée par ailleurs aux difficultés liées à la fermeture des usines textiles. Nous avons eu la chance de voir notre projet retenu pour subvention. Nous avons alors répondu à l'appel PNV de la DRAC Hauts-de-France, en suggérant de profiter de ce remue-ménage pour faire numériser celles des affiches qui, eu égard aux questions de droit, pourraient être mises en ligne rapidement. Nous avons reçu une nouvelle réponse positive.

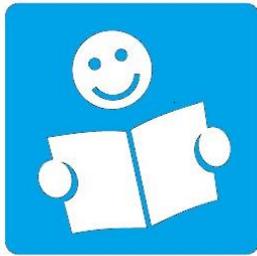
Une régisseuse d'œuvres d'art a été recrutée et a entamé le travail en novembre 2019²¹. A suivre en 2020 pour le signalement et la mise en ligne (partielle) de ce corpus récent, atypique, étonnant.



Affiche A3c08. 2^{ème} fête de la navette : 16 au 19 juin 1988 à Roubaix.

²¹ Elle raconte : « à mon arrivée, il y avait beaucoup d'affiches non traitées, en vrac dans des cartons alors que les meubles à plans étaient sous-exploités. Il a fallu libérer les tiroirs, les nettoyer, réfléchir à une nouvelle organisation tout en commençant l'inventaire. Inventaire déjà commencé bien avant mon arrivée, répondant à une logique propre à laquelle j'ai dû m'adapter. Ce 3^e magasin me réservait de jolies surprises : manipuler des affiches restaurées datant de la Première Guerre mondiale, dépoussiérer des œuvres originales de Cuvelier, conditionner des calques d'architecte, inventorier les anciennes manifestations des différents quartiers de Roubaix, etc. »

- Facile à Lire



Comme d'autres bibliothèques, nous avons comme projet de mettre en place une offre de lecture « Facile à lire », démarche initiée en 2013 par Livre et lecture en Bretagne et relayée par le Ministère de la Culture. Cette année, un groupe de travail composé de collègues de différentes équipes a planché sur le sujet pour adapter ce projet dans le cadre de notre établissement. Ce fonds s'adressera particulièrement aux adultes éloignés de la lecture pour diverses raisons (personnes en situation d'illettrisme ou analphabétisme, en situation de handicap, en apprentissage du français), mais aussi tout simplement à des personnes pressées, fatiguées qui recherchent des lectures faciles. Nous avons effectué une première sélection de documents à partir de critères de forme et de fonds (textes courts, aérés, vocabulaire simple, lecture plaisir, récits simples mais non simplistes..). Nous espérons mettre en place cette collection au RDC de la Médiathèque avant fin 2020, en s'appuyant sur nos partenaires pour le faire connaître et l'adapter. Nous travaillerons ensuite sur l'idée d'un fonds mobile à déployer hors les murs.

- Le livre numérique

Une fois de plus, le lancement du projet livre numérique que l'on espérait pour l'été 2018 a été repoussé pour des raisons techniques. En lien avec l'évolution des pratiques de lecture, ce service complétera notre offre de ressources en ligne accessible à distance et 24h/24 via notre site. Dans un premier temps, il s'agira d'une offre de littérature pour adultes et adolescents, avec un accent porté sur les nouveautés et les littératures de genres (fantasy, sf, romans sentimentaux, policiers...). On croise les doigts pour que ce nouveau service voie le jour à l'automne 2020, date annoncée par notre prestataire.

4. Améliorer sa visibilité

a. De l'importance de communiquer davantage

- Communication externe (Roubaix XXL) et interne (Fil de Roubaix)

En 2019, si le Pool-P n'a pas eu l'occasion de se pencher réellement sur sa stratégie de communication externe (en dehors de ses outils web)²² ou interne, La Grand-Plage a néanmoins bénéficié de jolis focus tout au long de l'année.

Pour l'externe, la Voix du Nord a valorisé des évènements et actions qui ont jalonné nos 12 mois d'activités : les Mordus du Pat, les Tulalus, la sieste littéraire etc. et une plus large communication à l'occasion de ses 40 ans en mai. La presse s'est aussi faite le relais d'informations plus spécifiques à l'établissement comme la recherche active d'un nouveau prestataire pour son espace café, les incontournables conseils de lectures estivales des bibliothécaires ainsi que le déploiement de l'Ideas Box dans Roubaix. On peut encore citer pour la fin d'année, l'incontournable Braderie aux livres et CD. Avant l'été, ce sont les revendications de l'équipe de la Médiathèque et le conflit social qui est mené qui font parler de la Médiathèque²³. La presse professionnelle et les réseaux sociaux professionnels comme privés feront que sur ce sujet, ce sont les difficultés récurrentes du service qui sont mis en lumière. A l'automne, c'est une campagne intéressante des activités récurrentes qui est menée par l'équipe de RoubaixXL : « La Grand-Plage et vous »²⁴, et qui offrira à ses lecteurs, d'octobre à décembre, 8 articles sur son site entre septembre et décembre 2019 avec vidéos et des articles-photos.

Du côté de la communication interne, le Fil de Roubaix, intranet des agents de la ville de Roubaix accessible uniquement depuis les postes professionnels, a publié 15 articles sur l'année pour partager l'activité de la Médiathèque avec un axe éditorial orienté vie des agents. Ce travail se fait grâce à des contributeurs de l'équipe, en concertation avec les deux référents intranet, la responsable des archives et le responsable du Pool-P.

- Un plan de communication pour la Bn-R

Si la Bn-R refondue est mise en ligne fin 2017, c'est en 2019 que l'équipe Bn-R peut se lancer dans un plan de communication sur les nouvelles fonctionnalités de l'outil. Pour apprendre ce nouveau métier, l'équipe se donne en avril une instance d'échange : le comité éditorial de la Bn-R. Pour élaborer le « plan com », elle se tourne en mai vers les collègues de La Grand-Plage qui

²² Voir le point II. 4. b. « Chantiers pour une partie de ses outils de communication » page 40 de ce rapport.

²³ Pour en savoir plus, se référer au point III. b. « Conflit social » page 48 de ce rapport.

²⁴ <https://www.roubaixxl.fr/tag/la-grand-plage-et-vous/>

travaillent déjà dans ce domaine : une réunion est organisée afin de leur présenter les pistes imaginées et recevoir leurs conseils.

Fortes des indications reçues, l'équipe Bn-R s'attache à bien identifier les publics-cibles, les objectifs liés à chacun d'entre eux, les moyens pour les atteindre. L'équipe porte beaucoup d'attention au public « interne » que sont les collègues de la Médiathèque. Elle programme une réunion plénière, prend l'habitude de leur présenter par mail chaque nouvelle actualité « A ne pas manquer ». Elle se préoccupe du second cercle représenté par tous les collègues Ville. Pour leur faire découvrir la Bn-R, elle mise sur le clic curieux. Les articles et autres quizz sur le Fil de Roubaix (intranet de la Ville) sont bien accueillis et rythment le second semestre. On prévoit aussi de refaire le tour des institutions culturelles, touristiques, patrimoniales de Roubaix pour, d'une part, relancer leurs contributions à la Bn-R, et d'autre part les confirmer dans le rôle d'utilisateurs et, si possible, de relais de l'outil auprès de leurs propres publics. L'entreprise doit se poursuivre en 2020.



Impressions d'écran de publications 2019 dans le Fil de Roubaix

Le plan de communication élaboré vise aussi un public plus large. Pour l'atteindre, on imagine d'abonder les outils existants, et notamment, au titre des réseaux sociaux, les pages Facebook de La Grand-Plage et de la ville de Roubaix. Pour la première, les textes et illustrations seront postés directement ; pour celle de la Ville, un réservoir de posts est préparé au bénéfice du community manager. Par ailleurs, comme l'équipe sait par expérience qu'au-delà de la médiation numérique, le support papier s'avère souvent efficace, elle prépare des réimpressions de cartes postales présentes dans la Bn-R. Ces dernières seront données lors de d'événements de La Grand-Plage et de ses partenaires (ainsi le congrès de la fédération des sociétés savantes du nord de la France). Ces cartes postales vont rapidement avoir leurs aficionados, qui les collectionnent et guettent les nouvelles livraisons (la sélection est régulièrement renouvelée). On imagine aussi profiter de la cérémonie des

donateurs qui se profile pour 2020, pour obtenir une couverture presse de l'événement et faire parler de la Bn-R.

Les publics spécifiques n'ont pas été oubliés. Les scolaires, enseignants et documentalistes pourront être touchés par le biais des malles, des projets, ou de rencontres dédiées (réunion de district des professeurs-documentalistes en 2019). Les amoureux de l'histoire et du patrimoine de Roubaix le seront par le biais des Mordus du Pat'²⁵.

Fin 2019, tous les pans du plan de communication n'ont pas encore été mis en œuvre. Les chercheurs et universitaires doivent encore être touchés. Mais la fréquentation de la Bn-R a effectivement augmenté par rapport à 2018, et les publications Bn-R ont trouvé une place que l'on souhaite durable dans les différents canaux investis. A suivre pour 2020.

b. Chantiers pour une partie de ses outils de communication

- Charte éditoriale 2019

Début 2019 et comme chaque année, le comité éditorial a dressé un bilan collectif quantitatif et qualitatif des outils web de la Médiathèque.

Suite à la refonte complète du design du site en 2018, le comité éditorial a décidé de lancer en 2019 un grand chantier de mise à jour de la charte éditoriale de la Médiathèque afin de finaliser le renouveau de ses outils web.

La charte éditoriale formalise la manière dont on utilise et on écrit sur les différents outils web de la Médiathèque²⁶ : le site internet rubrique par rubrique, la page Facebook, la newsletter, la page Facebook des Tulalus, le deezer, la chaîne youtube des petits pouces.

Pour cela, une session de formation à l'écriture web a tout d'abord été pilotée en interne par la webmaster, afin que chaque membre du comité éditorial ait la même base de connaissances. Puis deux ateliers de travail collectif ont été menés, afin de se mettre d'accord sur chaque rubrique du site internet et chaque outil web : qui écrit, comment, pourquoi on écrit. A cette occasion, il a été décidé d'abandonner le compte Twitter emploi de la Médiathèque qui n'était pas mis à jour assez fréquemment.

²⁵ Voir le point II. 2. b. « *De nouveaux rendez-vous culturels* », page 24 de ce rapport.

²⁶ En annexe 2 de ce rapport, découvrez l'écosystème web de La Grand-Plage 2019.

Ce travail a ensuite été formalisé et mis en ligne sur le site internet de la Médiathèque, rubrique « Qui somme nous »²⁷.

- Groupe Facebook

Profitant de cette réflexion sur la charte éditoriale, et suite au constat que la page Facebook manquait de dynamisme, un chantier est relancé. Un groupe de travail est formé par le responsable de la page pour diversifier les types de contenus et assurer des publications plus régulières :

- Des annonces sur les évènements de l'agenda grâce à des photos originales
- Des retours sur les évènements de l'agenda
- Des moments live (lors d'évènements culturels notamment)
- Les coulisses de La Grand-Plage : un arrivage BD, montrer les archives...
- Des sélections de documents présents dans les lieux (présentoirs, fonds de poche, Booktrailers, arrivage de documents...)
- Des informations exceptionnelles qui concernent toute la Médiathèque (médiathèque fermée, évènement qui perturbe l'activité normale, etc.)
- Des images patrimoniales issues de la Bn-R



Impressions d'écran de publications 2019 sur la page Facebook « médiathèque de Roubaix »

²⁷ Retrouver la charte éditoriale de la médiathèque de Roubaix à l'adresse suivante : <https://fr.calameo.com/read/0027702020e0332aea28a>

5. S'interroger et s'adapter

a. Réflexions et échanges sur l'organisation du travail

La directrice et l'administratrice de l'établissement ont rencontré l'ensemble des agents afin de recueillir leur avis et propositions, après 4 années de fonctionnement de la Médiathèque au service des usagers 50 heures par semaine. Chacun lors de ces entretiens, a fait part de sa motivation et son intérêt à travailler dans un établissement dont l'accueil de tous est au centre des préoccupations.

Si la fierté de porter le badge de La Grand-Plage n'est plus à prouver, le personnel a témoigné d'une certaine fatigue aux difficultés récurrentes rencontrées tant dans l'accueil des publics parfois difficile que dans la tension générée par les plannings des permanences au service public.

Si l'accueil de tous les publics reste l'ADN de l'établissement, le personnel considère qu'il est parfois complexe de remplir cette mission, certains postes étant fatiguant tant physiquement que psychiquement (foule, bruit, agitation).

Avec un accueil de plus de 1200 personnes en moyenne par jour, la médiathèque de Roubaix constate que son personnel est parfois démuni face à son succès. Les agents demandent davantage d'équité et la formalisation des règles qui président à l'organisation de l'accueil.

- Écriture d'un guide des règles d'organisation et de fonctionnement

Ce guide qui reprend les lignes du fonctionnement à la Médiathèque depuis 2015 permettra à chaque agent de s'y référer pour connaître les règles concernant l'organisation du travail, le temps consacré au service public, les heures de sortie, les contraintes de service liées à l'accueil du public, la pose des souhaits de congés, etc.

La rédaction de ce guide, synthèse de fonctionnement pratique de l'établissement, émane d'une demande des agents lors d'entretiens menés en mars 2019.

- Planning biblio : paramétrages

L'informatisation de l'élaboration des plannings de travail des agents est un enjeu important visant à réduire le temps passé à l'organisation du travail, faciliter l'attribution des permanences au public, rendre neutre, équilibré et totalement impartial le temps de chacun au service public.

L'outil et l'organisation particulière de la médiathèque de Roubaix rendent ce paramétrage long et fastidieux. Le déploiement de « planning biblio » est prévu en 2021.

b. Amélioration des services au rez-de-chaussée

- Recherche d'un prestataire pour le café

Le café de la Médiathèque a fermé ses portes le 30 juin 2018. Une nouvelle procédure formalisée de recherche d'un nouvel occupant, pilotée par le service économie, en lien avec le service immobilier, n'a pas pu aboutir faute d'offre correspondant au cahier des charges.

Une nouvelle procédure, initiée sur la base d'un cahier des charges revu, a conduit la Ville à retenir Eat and You, prestataire de restauration rapide installé dans plusieurs Villes de la Métropole et qui possède un point de vente, boulevard du Général De Gaulle, à Roubaix. Le « café de la plage » ouvrira ses portes au printemps 2020.

- Réorganisation du service des réservations

Début juillet 2019, une partie de l'équipe orientation élargie se réunit pour évoquer diverses réflexions en cours sur le service des réservations.

Depuis l'ouverture de la Médiathèque en version Grand-Plage, c'est un service très actif, au succès qui ne se dément pas. En effet, avant réouverture en 2015, la Médiathèque comptait 500 utilisateurs pour 1 800 réservations mensuelles. Aujourd'hui, nous comptabilisons plus de 1 000 utilisateurs pour plus de 4 000 réservations chaque mois, avec une augmentation de ce chiffre de 5% chaque année depuis 2016.

Service très apprécié des lecteurs, les réservations à Roubaix peuvent se faire sur documents empruntés et documents disponibles (ce qui n'est pas encore si courant). C'est un vrai service rendu de facilitation pour le public.

Avec 48 000 réservations faites sur l'année, il y avait lieu de revoir les modalités d'organisation de ce service qui occupe chaque matin plusieurs collègues dans la recherche des réservations du jour, et le poste de l'orientation tout au long de la journée pour activer et délivrer les documents. Parmi plusieurs hypothèses proposées, l'idée retenue à l'été 2019 par le groupe de travail est de garder l'accès indirect (le maintien du contact à l'utilisateur par ce biais est souhaité par les collègues) et de revoir le rangement en passant à une centralisation par emprunteur et non plus par la cote du document. Le circuit des réservations est également revu : les collègues rassemblent les réservations du jour par

étage, comme précédemment, et les amènent désormais au bureau du Pool-P, où elles sont validées. C'est vers 11h que le chariot de toutes les réservations est ensuite descendu au RDC pour intégration dans l'ordre alphabétique des emprunteurs.

Cette réorganisation, initialement expérimentale, a été entérinée en fin d'année.

Début 2020, sera également mis en œuvre le remplacement du meuble de réservations par un meuble sans porte, plus accessible, plus fonctionnel pour un recours intensif : 130 à 150 réservations sont retirées en moyenne chaque jour.

- Reprise des procédures de contentieux

La question de la gestion des contentieux (documents non rendus, perdus, dégradés) est un épineux dossier qui n'est pour le moment pas mis en œuvre de manière satisfaisante. La procédure existe et est présente sur L'intranet de la Médiathèque. Elle est appliquée en l'état par l'équipe des inscriptions (12 collègues en tout) mais de l'avis de tous est fastidieuse et appelle, si c'est possible, à être simplifiée. D'autre part, l'émission des dossiers au Trésor Public était précédemment prise en charge par l'ancien responsable du pôle administratif. Il appartient désormais au Pool-P de prendre en charge la totalité de cette procédure.

Nous sommes par ailleurs face à une double difficulté au quotidien. Les usagers peuvent rendre librement des retours très tardifs (aucun blocage fonctionnel à ce jour aux bornes) et demandent ensuite à annuler légitimement leurs titres de recettes. Or, si la Médiathèque demande au Trésor Public l'annulation d'un titre de recettes, celui-ci refacture ensuite le montant à la Médiathèque. Cette situation n'est pas entendable. La Médiathèque tente de négocier avec le Trésor Public pour faire entendre ses arguments et trouver une issue favorable.

Dans cette attente, si un usager a sur sa carte le message « Dossier transmis au Trésor Public, ne plus accepter le paiement », il est trop tard pour régulariser à la Médiathèque. Que l'utilisateur ait ses documents à rendre en mains, ou que les retours aient déjà été faits.

En 2020, ça doit bouger du côté des contentieux !

c. (Re)structuration du pôle Administratif

- Élaboration d'outils de suivi de l'exécution budgétaire

Dans un contexte de rationalisation budgétaire, et afin de mieux suivre les dépenses liées tant à l'enrichissement des collections qu'au fonctionnement général de l'établissement, des outils de suivi de l'exécution budgétaires sont mis en place.

- Amélioration du suivi maintenance du bâtiment

Les activités de la Médiathèque se déroulent dans un bâtiment complexe et ancien, même si le rez-de-chaussée, a été étendu et rénové en 2015 : 3 350 m² d'espaces publics et 1 950 m² d'espaces internes à entretenir et réparer, en lien avec le service maintenance de la Ville.

Des outils de suivi des interventions sont en cours d'élaboration afin de mieux suivre les réparations et ainsi optimiser l'accueil des usagers.

- Dématérialisation de la pose de congés

La décentralisation de la pose des congés et son informatisation ont été déployées courant 2019 pour être l'unique mode de pose des congés à la fin du premier trimestre 2019. Cette évolution a permis de responsabiliser chacun sur la gestion de des congés restants et de dégager du temps de saisie à la personne en charge de l'organisation du travail. Cette informatisation et répartition de la charge participent de la bonne gestion du temps de travail à consacrer à d'autres missions tournées vers le public et son accueil.

d. Déploiement du pôle Développement des publics

De la mobilité interne et d'importants changements dans certains profils de poste ont conduit à repenser l'organisation du travail en pariant sur davantage de transversalité au sein de l'équipe. En effet, à partir du mois de juillet, la tournée du bibliobus a reposé sur une seule personne au lieu des deux initialement prévues. D'autre part, une collègue jusqu'alors intérimaire, a été recrutée au sein de l'équipe du service Collectivités en remplacement d'une autre collègue, partie rejoindre le pôle Société, Sciences et Numérique. Cela a conduit à envisager une autre répartition des tâches, afin notamment de faire tourner le bibliobus, et d'articuler le service de médiation sociale et culturelle avec le service des collectivités. Bien qu'acrobatique pour la gestion des plannings, cette organisation permet pour l'instant au pôle de se déployer dans les missions qui lui ont été assignées.

A noter que l'année 2019 a permis d'entamer le vaste chantier d'évaluation attendu par la direction, notamment en ce qui concerne le service collectivités dont il n'est pas aisé de rendre compte de l'impact sur le territoire. Un premier pas, qualitatif, a pu être fait dans ce sens, grâce à l'enquête de satisfaction et d'usage menée auprès des bénéficiaires du service, entre avril et juin. Envoyé à 165 usagers du service collectivités, avec un taux de réponse de 33%, l'enquête révèle un très haut niveau de satisfaction, tant sur l'organisation et la logistique du service (système de réservation, délais, livraison) que sur les contenus proposés (nombre de livres par malle, diversité des thématiques proposées). En ce qui concerne l'usage en classe, il apparaît que les malles sont très souvent utilisées dans des moments de lecture personnelle, lecture plaisir et plus précisément dans le cadre du quart d'heure lecture quotidien promu par le Ministère de l'Education Nationale (72,7% des usages). Dans une moindre mesure, elles peuvent également accompagner des recherches liées à des apprentissages. Quelques pistes d'amélioration du service se dessinent dans les réponses aux questions ouvertes :

- augmenter le nombre de malles disponibles face à une forte demande,
- offrir la possibilité aux enseignants de participer à la composition de « leur » malle (plébiscité à 65%),
- permettre une meilleure appropriation des sélections via des réunions de présentation (pistes d'exploitation pédagogique), des kits d'animation (rallye lecture par exemple).

Autant de pistes dont il convient maintenant d'étudier la faisabilité.



© Ville de Roubaix, bureau du service aux Collectivités



© Ville de Roubaix, le Zèbre pendant sa tournée

III. 2019, année épique !

a. Joyeux anniversaire la Médiathèque !



© Ville de Roubaix, atelier « Blop », 11 mai 2019

Le 11 mai 2019 a été un jour de fête à La Grand-Plage ! Pour ses 40 ans, la Médiathèque a fait l'acquisition d'éléments de décoration déclinés de l'affiche faite pas notre graphiste. Elle a également bénéficié pour l'occasion d'un joli focus via la presse locale et régionale²⁸.

Pour cette journée prévue de longue date et pour laquelle il n'avait pas été prévu de budget spécifique, l'équipe de la Médiathèque a invité à sa fête d'anniversaire ses usagers et leur a réservé une programmation festive pour toute la famille : un mobile géant auquel chacun est invité à participer, du dessin à la craie pour transformer le parvis en immense fresque, des histoires magiques d'anniversaire, une expo des grands moments de la Médiathèque, des photos souvenirs 70's, une scène ouverte aux artistes amateurs de toutes discipline... voilà

une partie du programme qui s'est déroulé à partir de 10h à la Médiathèque.

A 16h, la Médiathèque a invité les usagers à son goûter d'anniversaire avec une pièce montée de 400 choux pour fêter ces 40 années au service des roubaisiens. Le Maire de Roubaix, Guillaume Delbar, et la directrice de La Grand-Plage n'ont pas manqué de rappeler les grands moments de la vie de la Médiathèque.

Un « bal musical à travers les âges » a fait participer les danseurs de tout âge pour clôturer la journée sur la piste, un grand moment festif où petits et grands ont dansé avec les bibliothécaires !

²⁸ A voir dans la presse :

<https://www.lavoixdunord.fr/581714/article/2019-05-11/une-fete-modeste-pour-les-40-ans-de-la-mediatheque>

<https://www.lavoixdunord.fr/569145/article/2019-04-16/pour-une-scene-ouverte-la-mediatheque-en-quete-de-talents>

<https://www.roubaixl.fr/photos-40-ans-de-la-mediatheque-la-grand-plage/>



© Ville de Roubaix, « bal musical à travers les âges »,
11 mai 2019



© Ville de Roubaix, « goûter d'anniversaire »,
11 mai 2019

b. Conflit social

Déjà évoqué dans l'introduction de ce rapport d'activité, le « conflit social », car c'est ainsi que cet épisode printanier a rapidement été dénommé par tous, est l'épilogue d'un alignement favorable (ou plutôt défavorable) des planètes, quatre ans après la transformation de la Médiathèque.

En effet, dès la réouverture de l'établissement en septembre 2015, nous pouvions constater, en dehors de l'augmentation de la fréquentation, un renouvellement des publics et des attentes : la concomitance de la fermeture de Pôle emploi et de la CAF à la même période se traduisait pour la Médiathèque par l'accroissement de la fréquentation de personnes en précarité professionnelle ou sociale, avec des demandes jusqu'alors inédites (accompagnement administratif, médiation numérique...). La rénovation du RDC, les offres d'assises confortables, de la presse, de prises électriques pour recharger téléphones ou tablettes, du wifi, de postes informatiques, attiraient dès l'ouverture des usagers « séjournateurs ». Mais surtout, l'attractivité du lieu et de ses nouveaux services était rapidement identifiée par les jeunes publics (10-18 ans) qui en faisaient le lieu de rendez-vous après l'école ou encore les mercredis et samedis ce qui générait parfois des difficultés de cohabitation entre les publics habituels et avec les personnels de la Médiathèque.

Ces constats remontés à l'administration eurent pour effet dès le mois de mai 2016, la mise à disposition de la Médiathèque, d'un médiateur, les mercredis et samedis. Dans ces conditions, les tensions s'apaisèrent quelque peu. Cette présence effective jusqu'à la rentrée de septembre 2018 ne fut hélas, pas renouvelée. Entretemps, sur le front du personnel, la Médiathèque déplorait un nombre grandissant d'absences en tout genre non remplacées et constatait que l'organisation du travail mise en place à la réouverture (la brigade) avait atteint ses limites.



*Mobilisation du personnel de La Grand-Plage,
5 juin 2019*

Toutes ses raisons cumulées, additionnées à la montée en puissance des incivilités notamment de la part de certains jeunes, non régulées par la présence d'un médiateur mais encore les tensions sur les plannings (elles-mêmes responsables d'une augmentation de l'absentéisme) aboutirent au printemps 2019 à une mobilisation du personnel. Le point d'orgue de cette mobilisation se traduit par une journée de grève le mercredi 5 juin. La Médiathèque resta

fermée ce jour-là mais l'ensemble du personnel présent faisait connaître la situation aux passants en tractant devant l'entrée.

C'est donc grâce au personnel unanime que la Médiathèque parvint à se faire entendre et à construire des solutions. Rapidement, faire revenir des médiateurs mais surtout faire le point objectivement sur les moyens alloués aux ambitions du service et les adapter en conséquence. Cette analyse a permis à la Médiathèque de regagner dès 2019 deux postes exhumés des profondeurs de l'organigramme, ce qui a, en plus de la présence des deux médiateurs, redonné de la souplesse dans le fonctionnement quotidien et ragailardit le moral des troupes. La suite consistera en 2020 à évaluer l'organisation du travail avec l'aide de la Direction générale des ressources et l'accompagnement probable d'un consultant, l'objectif étant de proposer des pistes d'optimisation à partir de l'analyse de la situation en cours.

c. Voyage d'étude : 40 bibliothécaires en Normandie

A la mi-septembre, le Pool-P invitait l'ensemble des collègues de La Grand-Plage (Médiathèque et Archives) à participer le jeudi 28 novembre à un voyage d'étude. Ce déplacement donne suite aux formations internes de l'équipe en répondant cette fois-ci à l'objectif de visiter des équipements innovants nous offrant de nouvelles inspirations pour la médiathèque de Roubaix.

Les pistes étaient nombreuses mais le choix de l'équipe de direction s'est porté sur deux très belles et nouvelles bibliothèques normandes repérées pour leurs nombreuses qualités : la bibliothèque Oscar Niemeyer au Havre et la bibliothèque Alexis de Tocqueville à Caen.

C'est ainsi que 40 d'entre nous partîmes dès 6h30 (!) en bus en direction du Havre. Sur place, nous avons été accueillis par Bénédicte Frocaut, directrice de la bibliothèque et Dominique Rouet, directeur de la Lecture Publique pour une

visite et des échanges autour de cet incroyable projet de bibliothèque, du réseau de Lecture Publique de la ville du Havre et de son plan « Lire au Havre ». Cette nouvelle bibliothèque spacieuse et confortable a pris place dans le petit « Volcan », au cœur de l'Espace Oscar Niemeyer qui accueille aussi la Scène nationale. Elle a ouvert ses portes le 3 novembre 2015. Ce nouvel équipement, marqueur urbain attractif et visible, installé dans un bâtiment emblématique permet de développer l'offre de livres, presse, DVD, CD et ressources en ligne et de proposer des services qui ne pouvaient trouver leur place à la bibliothèque Armand Salacrou. La nouvelle bibliothèque fonctionne en binôme avec la bibliothèque Armand Salacrou, qui devient un espace dédié au fonds local et à la valorisation des documents patrimoniaux (consultation sur place et exposition). Dans un espace de 5 000m², elle permet l'échange et la convivialité, le séjour confortable, la pause dans la journée, le travail au calme, la lecture mais aussi les débats, la discussion en groupe, l'activité culturelle, la formation. Des espaces, lumières, mobiliers très divers, de la table de travail au galet pour s'allonger, sont ainsi proposés. Le groupe a été gâté puisque chacun est reparti avec un tote bag chargé de goodies, supports de communication et du livre jeunesse « LeHavre en pyjamarama, édité chez Rouergue, excusez du peu !



Visite du cœur du « Volcan », bibliothèque Oscar Niemeyer au Havre, 28 novembre 2019

Après un déjeuner collectif non loin de là dans un restaurant partenaire des collègues havrais, en route pour Caen !

Principal établissement du réseau des bibliothèques de Caen la Mer, la bibliothèque Alexis de Tocqueville (ou B\dT), est située sur les bords du bassin Saint-Pierre. Le réseau est constitué des bibliothèques gérées par la

Communauté Urbaine, des bibliothèques municipales sur le territoire de Caen la Mer et de plusieurs bibliothèques spécialisées.

C'est un nouvel (et très grand, 12 000m²!) équipement, entièrement repensé, dont le rôle est de porter dans l'agglomération, mais aussi sur l'ensemble du territoire régional, une nouvelle relation à la lecture et à la culture. Organisée en 4 pôles thématiques : Arts, Littérature, Sciences Humaines, Sciences et Techniques, la bibliothèque propose de nombreux types d'espaces afin que chaque usage soit possible, y compris la restauration avec son très beau café-restaurant.



Vue du 1^{er} étage de la bibliothèque Alexis de Tocqueville à Caen, 28 novembre 2019

A l'issue de ce déplacement, les collègues sont rentrés à Roubaix à 21h30, fourbus mais ravis de cette journée rare dans une carrière. De l'aveu de (presque) tous, c'est Le Havre qui a le plus séduit les bibliothécaires roubaisiens pour l'ensemble des services offerts par Niemeyer, son aménagement et l'ambiance de ce lieu incroyable.

Conclusion. Et pour demain à La Grand-Plage...

a. Le développement des publics

En 2020, il s'agira d'une part de poursuivre le chantier de l'accueil inclusif des jeunes souffrant de troubles d'apprentissage de la lecture et de leurs parents. En lien avec la responsable de la politique documentaire, un travail s'est engagé sur la constitution d'un fonds adéquat et sur son accessibilité. Ce fonds devrait être mis en place pour la rentrée de septembre 2020, via une localisation, une cote, et un nom (encore à l'étude). Il permettra l'autonomie des usagers dans leur ensemble. En effet, en priorité destinée aux dys, cette collection pourra être un élément déclencheur pour tous ceux qui ont des difficultés de lecture au sens large sans qu'ils ne se sentent stigmatisés.

D'autre part, un pas supplémentaire en direction des publics scolaires, périscolaires et des parents doit être franchi avec la participation de la Médiathèque à la Cité Educative. Le label «Cité éducative » a pour but de créer des territoires à « haute qualité éducative » en renforçant les dispositifs existants par des moyens supplémentaires. A Roubaix, des objectifs plus précis ont été déclinés : conforter le rôle de l'école et promouvoir la continuité éducative. Sur la base du diagnostic présenté, la Médiathèque a été invitée à faire des propositions pour répondre à 3 enjeux : renforcer la coopération entre l'ensemble des acteurs éducatifs, mieux lutter contre les déterminismes, et développer l'ambition de tous. Deux des projets présentés ont finalement été retenus : la formation des parents pour les autonomiser dans la gestion d'une BCD, action expérimentale qui pourrait être modélisée par la suite et qui doit être mise en place à la rentrée 2020, et le projet « Rêverie sous l'arbre », en partenariat avec des associations roubaisiennes, qui déclinera des ateliers d'écriture pendant l'été avec une restitution festive au moment des Journées du Patrimoine. Sous réserve de trouver les financements adéquats, les autres projets ne seront cependant pas abandonnés et seront redimensionnés, notamment le projet « Une année avec... » qui prévoit de mettre à l'honneur, une année scolaire durant, un/e auteur illustrateur/trice de la littérature jeunesse via une dotation en malle d'albums, des ateliers créatifs, et une rencontre avec l'artiste.

b. L'évolution des services nomades

En complémentarité du service aux collectivités et du Zèbre, quels seront les services nomades de demain ? Plusieurs options seront à étudier : le portage à domicile, l'acquisition d'un book-truck qui pourrait se déployer dans les quartiers. Sur ce dernier sujet, qui demande de la prospective, une stagiaire, accueillie au 2^{ème} semestre 2020, accompagnera notre réflexion.

c. Après 5 ans de fonctionnement, la Médiathèque analyse et vise l'optimisation de l'organisation du travail

Comme évoqué dans l'introduction, les événements de 2019 furent aussi l'occasion de se pencher sur l'organisation du travail mise en œuvre en 2015 pour permettre à La Grand-Plage, entre autre, d'élargir ses horaires d'ouverture. Après 4 ans de fonctionnement, les tensions de plus en plus vives sur les plannings en raison de l'absence d'agents non remplacés, du système de la brigade à bout de souffle, de l'augmentation des temps partiels additionnés aux turbulences provoquées par les adolescents, nous obligeaient à remettre à plat notre organisation. L'administration²⁹ très impliquée dans le règlement du conflit social suggéra alors la possibilité d'un accompagnement par un consultant extérieur lequel pourrait apporter un regard neuf sur notre fonctionnement, en identifier les forces et les faiblesses et au final nous permettre de construire des pistes d'amélioration. Voilà donc le défi qui nous attend en 2020. Il ne reste plus qu'à trouver le consultant. A suivre...

d. Le label Bibliothèque Numérique de Référence arrive à son terme

2012-2015 puis 2017-2019, La Grand-Plage a largement profité de ce dispositif élaboré en 2010 dans les 14 recommandations pour le développement de la lecture publique³⁰ selon les souhaits du ministre de la culture de l'époque, Frédéric Mitterrand. Les ministres de la culture se sont succédés depuis, et ce avant même la mise en œuvre à Roubaix de ce dispositif qui permit dès 2012 à la ville de Roubaix, d'engager le programme de modernisation de sa médiathèque et de ses archives. 10 ans après, il ne sera pas possible de candidater une 3^e fois pour l'obtention de ce label, le dispositif ayant rencontré un grand succès auprès des collectivités³¹. D'abord parce qu'il est censé impulser une politique volontariste et continue en matière d'offre de services et de ressources numériques par les bibliothèques, prise en charge par les collectivités, ensuite parce que la DRAC Haut-de-France souhaite plutôt accompagner la Métropole européenne de Lille, dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat territoire lecture, pour la préfiguration d'un projet BNR à l'échelle métropolitaine. Cela signifie donc pour la Médiathèque qu'elle va devoir repenser son offre à partir d'une évaluation qualitative de ses usages mais, cependant, poursuivre sans relâche son programme de qualification de ses personnels comme de ses usagers en matière d'acculturation numérique.

²⁹ Direction général des services, Direction générale des ressources dont la Direction des ressources humaines, Direction de la culture.

³⁰ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/14-propositions-pour-le-developpement-de-la-lecture>

³¹ En 2019, près de 40 bibliothèques territoriales sont labélisées Bibliothèque numérique de référence. Roubaix fait partie des pionnières.

e. Le point sur le projet Grand-Plage 2025 : relocalisation des Archives et mutualisation des services

Nous aurions aimé écrire que ce projet, déjà évoqué dans les trois précédents rapports d'activité³², était enfin engagé. Les tribulations de la relocalisation des Archives à proximité de la Médiathèque dans un bâtiment à construire sur l'ancien parking de la Poste ont été narrées par le menu et nul ne peut douter de l'importance et désormais de l'urgence de ce chantier. Hélas, l'ouvrage n'a pas été remis sur le métier à la fin de ce mandat municipal. Intégré dans une nouvelle étude sur la stratégie bâtimementaire de la ville visant à rationaliser les espaces de travail des personnels municipaux, les Archives municipales attendent toujours de connaître le sort qui leur sera fait.

Le nom du projet, imaginé par le service, La Grand-Plage 2025, laisse toutefois envisager l'avenir avec espoir. Réponse au prochain mandat municipal.

³² Rapport d'activité de La Grand-Plage, 2016, p.50 ; Rapport d'activité de La Grand-Plage, 2017, p.35 ; Rapport d'activité de La Grand-Plage, 2018, p. 42.

ANNEXES

Annexe 1. Support pédagogique concernant la définition de limites claires et communes à l'accueil informatique.

Support pédagogique – page 1

Au Rez-de-chaussée (en médiation)

- ◆ J'aide à utiliser les outils de base pour des demandes simples
- ◆ Je fais des vérifications de premier niveau en cas de "ça marche pas"
- ◆ Je réoriente si besoin

J'ai le droit de dire NON !!

Si l'utilisateur n'est pas autonome

- ◆ Je dis non, **J'EXPLIQUE** pourquoi :
"Comme vous le voyez, nous ne sommes que 2 dans tout l'espace..."
- ◆ Je **REFORMULE** la demande pour vérifier que j'ai bien compris
- ◆ Je **REORIENTE CORRECTEMENT** : le multimédia l'après midi, l'écrivain public, les ateliers CVs

Je fais partie d'un **SERVICE PUBLIC HUMAIN** : je peux faire des exceptions (s'il n'y a personne, dans certains cas...)
Dans ce cas, je signale le caractère exceptionnel

Je fais le maximum pour que l'utilisateur **NE REPARTE PAS SANS REPONSE** ou puisse se sentir trimballé ou frustré
Je ne promets pas "qu'on va régler tous vos problèmes au multimédia"

L'APPROCHE ?

Au multimédia

- ◆ J'offre un accueil individualisé
- ◆ J'accompagne les usagers dans la réalisation de leurs démarches

LA LIMITE ?

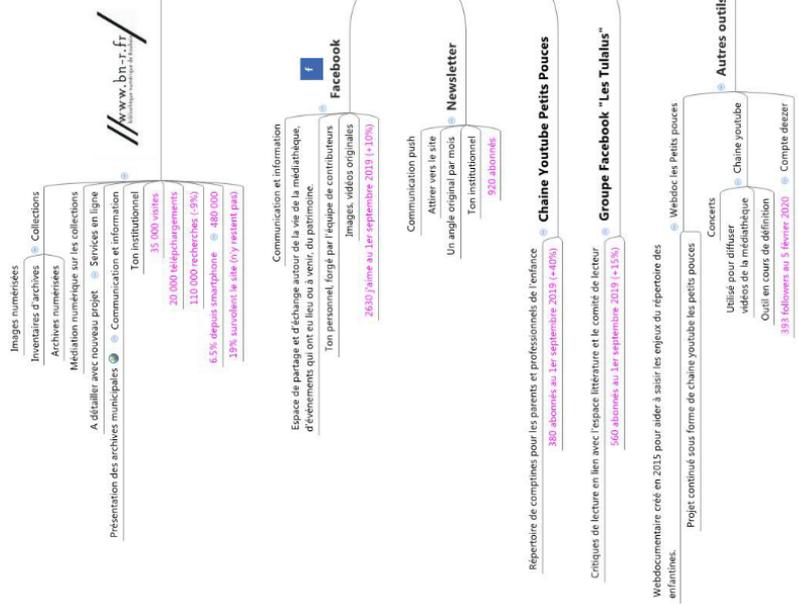
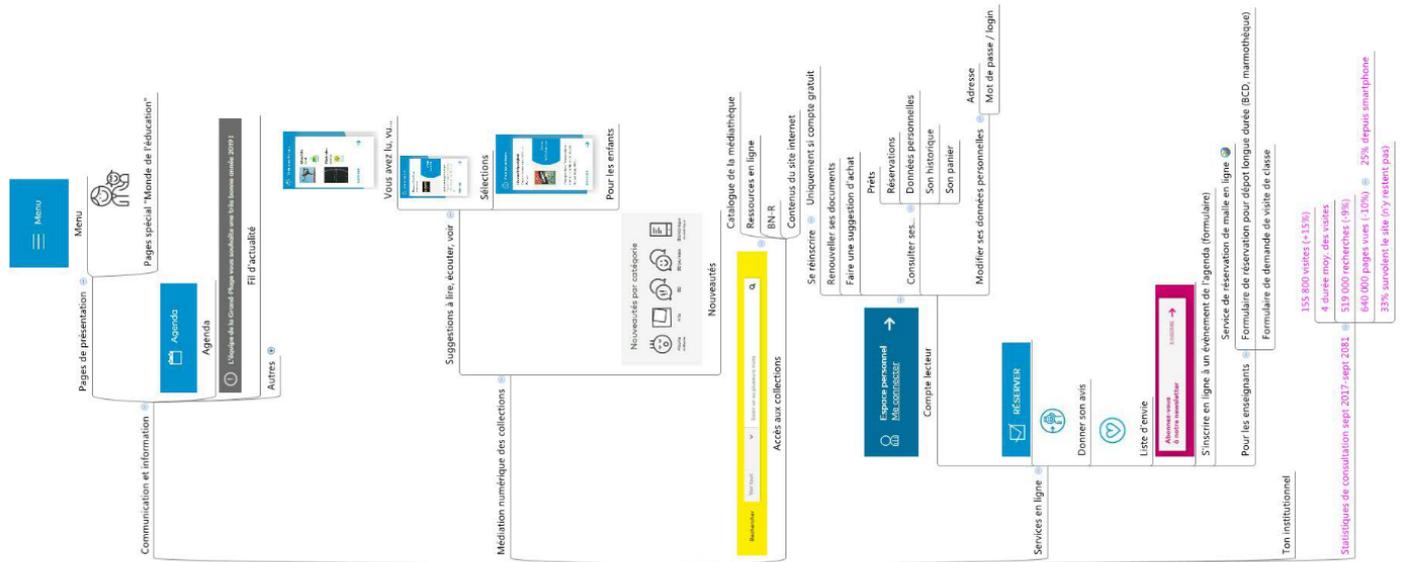
- ◆ **Je ne tape pas à la place de l'utilisateur**
- ◆ **Je n'engage pas ma responsabilité** ; je ne gère pas de données personnelles, je ne tape pas de mots de passe
- ◆ Je ne m'engage pas dans un dossier qui va **prendre trop de temps** (recherche complexe, dossier administratif complet..)

Je fais selon **MA DISPONIBILITE**, mes **COMPETENCES**, le **TEMPS** dont je dispose

Je gère les **CAS PARTICULIERS** (demande ponctuelle et peu de monde...) mais dans ce cas je signale l'exception

L'APPROCHE ?

Annexe 2. L'écosystème web de La Grand-Plage 2019.





© Ville de Roubaix

À l'année prochaine !



**Médiathèque de Roubaix -
Archives municipales**

2 rue Pierre Motte
59100 Roubaix

Métro Ligne 2 / arrêt Grand'Place

03 20 66 45 00
mediatheque@ville-roubaix.fr

www.mediathequederoubaix.fr

ISSN 1779 - 1715