

LE RÉSEAU DES



EN 2019



rrel
2

rrel
3

Carr
4

SOMMAIRE



1 NOS BIBLIOTHÈQUES

INTRODUCTION // p4

CHIFFRES CLÉS // p5



Une brève histoire des bibliothèques de Dunkerque // p6
Vers une adaptation des horaires aux besoins du territoire // p9
Un réseau réparti sur le territoire // p12



2 LES RESSOURCES HUMAINES

Les agents en 2019 : une équipe en mouvement // p19

Les absences // p24

Les formations // p26



3 NOS MOYENS

Dépenses / Budgets 2019 // p29



4 LES COLLECTIONS

L'état des fonds // p32

L'équipe du pôle collection / organisation du pôle // p34

Les projets à venir // p36



5 LES USAGES

La fréquentation du réseau a battu tous les records // p39

Qui sont nos inscrits ? // p40

Les usages en 2019 // p44

Les usages à la BIB // p50



6 NOS ACTIONS VERS LE PUBLIC

Les données chiffrées ACES // p58

Les temps forts (Livrodrome...) // p64

La nouvelle équipe // p67



7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

La communication // p69

Ouverture de la BIB, et après ? // p71

Le projet de Service : où en sommes-nous ? // p71

Vers une mutualisation de services à Petite-Synthe : Bib et EEDK // p72

Contributions professionnelles // p72

INTRODUCTION



2019, UNE ANNÉE DE FOLIE !



Depuis 2015 le service des bibliothèques de Dunkerque a travaillé à se transformer entièrement. Cela fait donc cinq années consécutives que, dans nos rapports d'activité, nous égrainons la liste d'importants changements, tenons scrupuleusement le journal d'évolutions majeures et projetons les étapes suivantes.

2019 ne fait pas exception, loin s'en faut. C'est aussi une année littéralement coupée en deux. Avant le 11 mai, nous avons poursuivi notre activité habituelle tout en déployant les efforts immenses nécessaires à l'ouverture de la B!B. Après le 11 mai, nous avons encore redoublé d'efforts pour faire face au succès spectaculaire du nouvel équipement. De bonnes surprises, mais aussi des difficultés importantes ont été au rendez-vous.

Nouvelle organisation du travail, nouvelles équipes, nouvelle bibliothèque, nouveau salon BIB+, nouveaux horaires, nouveaux services, nouveaux rythmes de travail, nouveaux publics, nouveaux usages et nouvelles attentes des usagers. Toutes nos routines ont été ébranlées et malgré notre préparation, nous avons subi un choc, affronté le "merveilleux problème" d'un succès qui a dépassé toutes nos espérances les moins modestes.

Ce rapport d'activité vous raconte cette expérience inédite, chiffres à l'appui.

Bonne lecture !

CHIFFRES-CLÉS

5

BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER
dont 1 salon B!B+ et 1 B!B des Sables

1

B!B
bibliothèque de rayonnement
intercommunal

58

AGENTS

15 415

INSCRITS plus du double par rapport à 2018
soit

24 %

DE LA POPULATION DUNKERQUOISE
hors communes associées

7 772

NOUVEAUX INSCRITS

3 783 m²

ESPACES PUBLICS
soit 5,9 m² / 100 habitants

349 964

ENTRÉES
+ 66%

173 443

DOCUMENTS
EMPRUNTABLES

347 713

PRÊTS
+ 44%

43 073

RÉSERVATIONS
+ 29%

207

ACTIONS CULTURELLES
dont 78 à la B!B
42 participants en moyenne

70

ACTIONS SOCIALES
16 participants en moyenne

92

ACTIONS ÉDUCATIVES
28 participants en moyenne

1

SITE INTERNET
Les Balises (Communauté Urbaine de Dunkerque)

2

RÉSEAUX SOCIAUX
Facebook et Instagram

207 721 €

BUDGET DE FONCTIONNEMENT
Hors ressources humaines

10 513 €

BUDGET D'INVESTISSEMENT

1 NOS BIBLIOTHÈQUES

Notre réseau poursuit et accentue sa mutation en 2019. Il s'adapte en réalisant le grand saut de l'ouverture d'un équipement central, tête de pont du réseau des Balises ; il poursuit le rééquilibrage de l'offre de services sur le territoire. Autour de la nouvelle B!B, les bibliothèques dans les quartiers exercent à plein leurs missions de proximité : chacune affirme son identité, construite selon les populations desservies. L'enjeu est de fabriquer des bibliothèques mais aussi de les faire vivre au rythme des gens, au plus près de leurs besoins, tant du point de vue de l'offre documentaire que des actions culturelles, sociales et éducatives, que de nos pratiques d'accueil, dans et en dehors des structures.

UNE BRÈVE HISTOIRE DES BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE



Les toutes premières collections de la bibliothèque municipale de Dunkerque proviennent du legs, en 1735, de Pierre Matthieu Faulconnier, grand bailli de la ville. La Révolution française est l'occasion d'un enrichissement des fonds, avec la confiscation de maisons religieuses de Bergues et de ses alentours. On monte à 7000 volumes.

Entre 1840 et 1860, la bibliothèque reçoit plusieurs dons de notables dunkerquois et, en 1861 la Ville acquiert l'imposante maison de Benjamin Morel, armateur et ancien député (sur la parcelle occupée par l'ancienne bibliothèque centrale jusqu'à sa fermeture). Un musée-bibliothèque y est inauguré en 1877.

En 1914, des bombardements aériens endommagent le bâtiment, mais les 87 manuscrits et les 35 000 volumes imprimés - dont 15 incunables - un nombre conséquent d'Elzevir, de Plantin ou de vieux spécimens de la typographie hollandaise et flamande des 16e, 17e et 18e siècles sont saufs.

Malheureusement, en 1929, un incendie détruit à la fois le bâtiment et la quasi-totalité des fonds. Retour à la case départ.

Reconstruite en 1932, la bibliothèque municipale de Dunkerque a l'avantage d'être une des plus modernes de France ! On lui fait l'aumône ; elle reçoit des dépôts de collectivités, des legs d'érudits et de notables locaux, tels que les docteurs Dewèvre, Lemaire, Reumaux et Terquem.

Réquisitionnée en 1941 par les Allemands et partiellement détruite pendant la Deuxième Guerre mondiale, elle bénéficie, dès 1948, de travaux de reconstruction au titre des dommages de guerre. La bibliothèque rouvre en 1953.

À partir de 1972, avec les fusions de communes, des bibliothèques de quartier ont essaimé à Malo-les-Bains, Rosendaël, Petite-Synthe, et également en Basse-Ville et sur le bord de mer, le temps de l'été.



AUJOURD'HUI AU CŒUR D'UN RÉSEAU COMMUNAUTAIRE

Si les bibliothèques de Dunkerque sont un service municipal de la Ville de Dunkerque, elles font partie, depuis 2015, du réseau communautaire des Balises, géré par la Communauté urbaine de Dunkerque, qui regroupe 25 structures. Une carte unique, gratuite, donne accès à un catalogue unifié, à des services harmonisés et notamment à « la navette », qui distribue les documents dans toute l'agglomération, au gré des demandes des usagers. Le site Internet des Balises (www.lesbalises.fr) donne accès à des services en ligne et à de nombreuses ressources numériques (autoformation, presse, vidéothèque...). Des automates de prêt sont présents dans toutes les bibliothèques du réseau.

De janvier à fin avril 2019, on dénombrait sur le territoire dunkerquois 6 structures : l'Open Bar Bibliotheek (notre Bibliothèque "laboratoire" de centre-ville, installée dans le théâtre quelque temps avant la fermeture de la bibliothèque Benjamin Morel "ex-centrale"), la bibliothèque des sables¹, la nouvelle B!B + (en Basse-Ville), Malo-les-Bains, Rosendaël et Petite-Synthe.

Le 11 mai 2019, la nouvelle B!B a ouvert ses portes et l'expérience Open Bar Bibliotheek, située juste à côté, s'est terminée. Le réseau dunkerquois compte donc toujours 6 structures, incluant la bibliothèque des sables. Elles offrent une surface cumulée de 3783 m², soit 5,9 m² pour 100 habitants ; la moyenne nationale étant de 5,1 m² pour 100 habitants².



1 / Ouverte de juillet à septembre

2 / Données 2016, pour les territoires de 70 000 habitants

VERS UNE ADAPTATION DES HORAIRES AUX BESOINS DU TERRITOIRE



En 2019, nos horaires d'ouverture augmentent sensiblement. Ils sont également plus lisibles et tiennent davantage compte des rythmes de vie des habitants, au centre-ville comme dans les quartiers. Nous sommes accompagnés financièrement par la DRAC pour mener à bien cette extension des horaires d'ouverture.

La B!B / 42 h d'ouverture par semaine (à partir du 14 mai 2019)

Mardi, mercredi, jeudi : 10 h - 19 h

Vendredi : 12 h - 19 h

Samedi : 10 h - 18 h

Les bibliothèques de quartier

- » **BiB+ / 41 h d'ouverture par semaine**
Du lundi au vendredi (horaires d'ouverture de la Maison de Quartier de la Basse-Ville)
dont 13h de présence d'un agent du service.
- » **Malo-les-Bains et Rosendaël / 22 h d'ouverture par semaine**
Mardi, mercredi, samedi : 10 h - 12 h / 14 h - 18 h
Vendredi : 14 h - 18 h
- » **Petite-Synthe / 22 h d'ouverture par semaine**
Mercredi, jeudi, samedi : 10 h - 12 h / 14 h - 18 h
Vendredi : 14 h - 18 h

VOILÀ L'ÉTÉ !



Les horaires des mois de juillet et août sont rediscutés chaque année afin de garantir la continuité du service public avec les ressources humaines disponibles. Durant l'été, il nous est possible d'offrir un accueil du public dans l'ensemble des secteurs, le plus régulièrement possible :

En juillet, à l'est de la ville, la bibliothèque de Malo est fermée et celle de Rosendaël, ouverte 2 jours par semaine, (12 heures d'amplitude). A l'inverse et en alternance, en août la bibliothèque de Rosendaël ferme et celle de Malo est ouverte 2 jours par semaine (10 heures).

Au centre-ville, la B!B est ouverte en juillet et en août, du mardi au samedi, de 12h à 18h. Soit 30 heures par semaine. Le Salon Bib+ est, quant à lui, ouvert aux horaires de la Maison de quartier qui l'abrite, avec la présence d'un bibliothécaire 13 heures par semaine.

A l'ouest de la ville, en juillet comme en août, la bibliothèque de Petite-Synthe est ouverte 2 journées par semaine (soit 12 heures).

La bibliothèque des sables a ouvert ses portes du 1er juillet au 29 septembre. En juillet et en août, elle a fonctionné sept jours sur sept, de 14 h à 19 h, soit 35 heures par semaine. En septembre, quand l'affluence est moindre, elle affichait ouvert les samedis et dimanches, de 14h à 18h, soit 8 h par semaine.



LE VOLCANO



UN RÉSEAU RÉPARTI SUR LE TERRITOIRE

» Secteur centre / B!B, Salon B!B+

La B!B, ouverte depuis le 11 mai 2019

2400 m² pour le public

784 places assises

42 h d'ouverture par semaine (hors vacances scolaires)

59% des inscrits et **83%** des nouveaux inscrits du réseau

65% de la fréquentation

54% des prêts

La B!B est la nouvelle bibliothèque du réseau des bibliothèques de Dunkerque. Après 18 mois de travaux, le nouvel équipement, pensé comme un lieu de rencontre¹ (ou tiers-lieu), a ouvert en mai 2019, en centre-ville. La B!B a été pensée pour que le plus grand nombre se sente bienvenu et invité à s'approprier les espaces pour différents usages (lire le journal, retrouver des amis, travailler seul ou en groupe, boire un café, emprunter une BD, écouter de la musique, participer à un atelier, à une journée de formation...).

Remplaçant l'ancienne bibliothèque de Dunkerque-Centre, vétuste et exiguë, la B!B est l'aboutissement d'un projet longtemps mûri mais dont le déroulement s'est avéré rapide pour un projet de cette envergure. Après plusieurs projets avortés ces 30 dernières années, la décision est prise en 2015 par le maire, Patrice Vergriete, élu l'année précédente, d'ouvrir en cœur de ville une bibliothèque adaptée aux usages et aux besoins des habitants de l'agglomération. Le lieu n'est pas choisi au hasard : situé en lisière du centre-ville, à proximité immédiate de plusieurs établissements scolaires et d'équipements culturels d'importance (théâtre, écoles d'art, conservatoire), des commerces et des transports en commun, la B!B occupe le bâtiment de l'ancien musée des beaux-arts. La transformation du bâtiment a été confiée au cabinet D'houndt+Bajart architectes & associés, déjà auteurs de la médiathèque Andrée Chedid à Tourcoing. Tout en respectant la silhouette du bâtiment, ils contribuent à en faire un repère dans la ville en l'ouvrant sur l'extérieur au moyen de larges baies vitrées opérées dans les façades et en créant deux entrées : l'une donnant sur le parvis nouvel-

lement créé face au théâtre, l'autre sur un joli jardin public, abrité du vent et de l'agitation urbaine. À l'intérieur, c'est une spectaculaire moquette – qui fait beaucoup parler d'elle –, un mobilier design confortable et un éclairage soigné qui accueillent les visiteurs.

Les raisons pour pousser la porte d'une bibliothèque sont multiples : lire le journal, retrouver ses amis, regarder un film, travailler, lire un roman ou une BD, participer à un atelier, flâner, ne rien faire, boire un café... afin que tous les publics se sentent les bienvenus à la B!B.

C'est ainsi que, dès l'entrée, on trouve un immense gradin permettant de relier le rez-de-chaussée, plutôt dévolu aux fonctions conviviales et animées, au premier étage, prévu pour le travail et les activités paisibles. Signe architectural fort du bâtiment, le gradin est comme un symbole des multiples activités possibles à la B!B : rencontres entre amis, siestes, jeux, révisions, lecture...

¹ / Le « tiers-lieu » est un terme traduit de l'anglais « third place ». Cette notion a été introduite par le sociologue américain Ray Oldenburg pour désigner « des lieux distincts du domicile et du travail qui permettent des rencontres et du travail collaboratif entre plusieurs personnes ou des groupes de personnes ». (<https://primabord.eduscol.education.fr/qu-est-ce-qu-un-tiers-lieu>)

Autre élément fort du service rendu aux usagers et souhaité par eux : le café. Ce dernier propose boissons chaudes et fraîches, petite restauration et bien sûr un tea time. Il est en lien direct avec l'espace presse-actualité et celui dédié à la jeunesse. Le café ouvre sur une terrasse avec vue sur le jardin dont il fait bon profiter aux beaux jours. On trouve ensuite au rez-de-chaussée les zones consacrées à la BD, au cinéma et à la musique - dont le salon de musique est rapidement devenu un espace très prisé. Le rez-de-chaussée dispose aussi d'un auditorium pouvant accueillir plus de 80 personnes dans lequel peuvent être organisées conférences, projections, petites formes de spectacles. Le panorama ne serait pas complet si l'on ne mentionnait pas la salle patrimoine, ouverte tous les après-midis et offrant à tous ceux qui le souhaitent de découvrir les richesses des collections patrimoniales anciennes ou contemporaines. Son aménagement est un clin d'œil aux bibliothèques du 19e siècle et tranche avec le reste du bâtiment.

À l'étage, l'ambiance se fait plus sérieuse. Éclairé par une lumière zénithale, ce grand plateau fait la part belle aux collections, aux espaces de travail, qu'il soit individuel sur les tables prévues à cet effet ou collectif puisque quatre carrels ont été aménagés permettant aux petits groupes de s'y installer pour travailler, discuter, organiser une réunion, préparer un voyage, un exposé... On y trouve également un atelier numérique ainsi qu'un autre dédié aux activités créatives. Ils encadrent un espace modulable permettant notamment d'accueillir de petites expositions. Bien sûr, dans tout le bâtiment, des ordinateurs, des prises de courant sont à la disposition des usagers. Le wifi permet également l'accès à internet depuis son propre ordinateur portable, sa tablette ou son smartphone.

Dès le départ, la BIB a été conçue pour être la plus simple et la moins intimidante possible : les espaces sont facilement identifiables, les circulations sont lisibles, les usages évidents. Et bien sûr, les bibliothécaires sont toujours là pour accueillir le public !¹



© www.jepi-dunkerque.fr

Le Salon BIB+ dans la maison de quartier de la Basse-Ville

65 m²

1% de la fréquentation¹

12 places assises

2% des prêts

Fonds jeunesse

La bibliothèque de la Basse-Ville a fermé ses portes le 22 décembre 2018, pour fusionner avec la nouvelle bibliothèque de centre-ville. Une antenne d'Entreprendre Ensemble occupera les anciens locaux en 2020. Cependant, afin de maintenir un lien étroit avec les habitants du quartier, un dispositif a été mis en place dans la Maison de Quartier adjacente. Le « Salon Bib + » offre depuis le début de l'année 2019 plus d'un millier de documents accessibles en permanence au public. Muni d'un automate de prêt, le salon permet l'emprunt aux heures d'ouverture de la Maison de quartier et favorise l'autonomie de l'utilisateur. Néanmoins, la présence d'un bibliothécaire-médiateur aux heures d'affluence est indispensable pour assurer le lien de proximité, pour répondre aux questions diverses du public et proposer des activités et des ressources. Ainsi, le service assure 13 heures de présence par semaine : les mardi, jeudi, vendredi 16 h - 18 h et le mercredi 9h - 12h / 14 h - 18 h. Pendant ces heures de permanence, les services et les collections sont utilisés en moyenne par 24 usagers par jour. Un total de 41 heures d'ouverture par semaine représente une amplitude horaire inédite pour un service de quartier.

Si l'ensemble des quartiers situés au sud du centre-ville regroupe 5 771 habitants, la Basse-Ville en compte 2 968. Il semble que les usagers du salon BIB+ soient essentiellement des "voisins" du quartier. L'enjeu est donc de renforcer le public usager du service, de l'élargir autant que possible, en communiquant avec l'appui des autres maisons de quartier du secteur pour qu'il apparaisse davantage comme un recours complémentaire à l'usage de la grande BIB.



1 / A noter que les entrées ne sont comptabilisées que lors de la présence d'un agent 13h/semaine.

L'Open Bar Bibliotheek (OBB), fermée depuis le 7 mai 2019

65 m²

40 places assises

Ouverture le midi

Une autre façon d'accueillir et de se retrouver

Fonds en lien avec l'actualité



La fréquentation de l'OBB était en constante progression, avec 60 visiteurs par jour d'ouverture en moyenne. Cette bibliothèque était située dans l'espace café du théâtre municipal confié au Bateau Feu. Elle accueillait le public de 10h à 18h, du mardi au vendredi ainsi que le samedi jusque 17h (amplitude horaire élargie depuis sept. 2018). L'OBB n'avait pas vocation à survivre à l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, sa voisine directe, et a fermé comme prévu en mai 2019. Une forte collaboration avec le Bateau Feu a été cependant maintenue. Cette bibliothèque aura fonctionné pendant plusieurs années comme un véritable laboratoire de la B!B. Elle a été une très belle aventure pour le service et les personnels qui s'y sont investis.



» Secteur Est / Malo, Rosendaël et la bibliothèque des sables

Malo-les-Bains

229 m²

13% de la fréquentation

32 places assises

18% des prêts

Un jardin

La bibliothèque de Malo-les-Bains, ouverte en 1982, est l'aînée de nos bibliothèques de quartier. C'est la plus petite, mais c'est là que l'activité d'emprunt est la plus forte, si l'on exclut la B.I.B. Les emprunteurs actifs habitent en majorité le quartier : parmi les inscrits à jour à la bibliothèque de Malo, 78 % viennent du secteur Malo-Rosendaël. Elle accueille en majorité un public adulte, mais des actions en direction du jeune public contribuent à faire bien vivre l'espace jeunesse. De plus, la bibliothèque travaille régulièrement avec les écoles primaires, le collège et les Maisons de quartier du secteur. L'équipe développe la convivialité dans ses modestes espaces : elle organise un café-livre une fois par mois.

Rosendaël

321 m²

6% de la fréquentation

30 places assises

14% des prêts

Située au cœur du quartier commerçant, la bibliothèque de Rosendaël a ouvert en 2002. Elle dispose d'une petite salle dans laquelle s'organisent des rencontres et des ateliers. Elle est bien fréquentée par les familles. Elle participe traditionnellement au Marché du végétal qui se tient chaque printemps dans le parc du Château Coquelle, en proposant des ateliers et une sélection thématique sur les jardins et le développement durable. Elle s'associe également au Marché de Noël de l'Art dans la mairie de Rosendaël.

Bibliothèque des Sables

66 m² en intérieur, **3** terrasses représentant **7%** de la fréquentation du réseau sur 3 mois
80 m² en extérieur

15 places assises à l'intérieur, **76** à l'extérieur **3%** des prêts

ouverte 7 / 7 jours en juillet et en août

Elle a fonctionné trois mois cette année : du 1er juillet au 30 septembre avec une ouverture 7 jours sur 7 en juillet et en août, et les samedis et dimanches en septembre.

Avec 24 327 visiteurs cet été, la fréquentation est en hausse par rapport aux années précédentes (+13% /2018 sur l'ensemble de la période et +21% si on compare uniquement les mois de juillet et août). Elle gagne chaque année des visiteurs depuis son ouverture en 2015. La signalétique de la façade a été refaite, la porte d'entrée a été changée et la programmation culturelle encore enrichie pour toujours mieux satisfaire les usagers. Une extension des horaires d'ouverture a permis d'ouvrir une heure de plus chaque soir en fermant désormais à 19h : nous avons ainsi répondu à une demande récurrente du public, sans être en mesure d'ouvrir tous les jours plus tôt et plus tard dans la saison.



» Secteur Ouest / Petite-Synthe

Petite-Synthe

500 m² (au lieu de 636m² en 2018)

7% de la fréquentation

37 places assises (au lieu de 75 en 2018)

7% des prêts

Un jardin

Réaménagée en 2007, la bibliothèque de Petite-Synthe est la plus spacieuse du réseau, après la B!B. L'année 2019 se clôt avec le démarrage de travaux destinés à mettre en œuvre le projet de mutualisation des lieux avec l'association Entreprendre Ensemble, association initiée par les collectivités locales, garantissant un accompagnement global et innovant vers l'emploi agissant dans une posture éthique et solidaire et permettant de rendre les publics acteurs de leurs parcours en développant leur employabilité. Cette mutualisation de service sera opérationnelle au printemps 2020.

Avec tous ces changements majeurs, nous achèverons en 2020 la mise en œuvre d'un axe fort de notre projet de service (2016 / 2020) : se tourner résolument vers les usagers en remodelant le réseau des bibliothèques. Mieux maillé, avec une centralité plus développée, des structures de quartier jouant la carte de la proximité, l'expérimentation de niveaux de services différents depuis l'autonomie complète de l'utilisateur jusqu'à la médiation très personnalisée. Ce nouvel équilibre permettra d'augmenter l'amplitude horaire et de mieux s'adapter aux rythmes de vie des habitants, tout en restant soucieux de maîtriser l'augmentation des ressources humaines nécessaires à la production du service. Une fois la bibliothèque de Petite-Synthe entièrement fusionnée avec Entreprendre Ensemble, la ville disposera d'un réseau presque entièrement remanié mais toujours en mouvement.

2 LES RESSOURCES HUMAINES

Avec la B!B en ligne de mire, c'est toute notre organisation qui est repensée : nouvel organigramme, nouvelles fonctions, nouveaux horaires de travail... Des effectifs toujours en mouvement, pour un réseau de bibliothèques redessiné, dans un métier en mutation ! L'année a été marquée par le changement et le succès, mais aussi par un grand mouvement dans les effectifs et des difficultés avant et après l'ouverture de la B!B.

Il est intéressant de relever et de constater les rapprochements entre nos difficultés RH et les mutations du métier de bibliothécaire. De là découlent les exposés et argumentaires suivants. Rappelons que le métier de bibliothécaire souffre encore de beaucoup d'idées reçues. Le monde des bibliothèques est pourtant très dynamique, composé de nombreuses expériences et initiatives. Le monde anglophone et les pays nordiques sont souvent dans ce domaine plus avancés que nous, mais la synergie professionnelle fait beaucoup évoluer les pratiques : travailler en bibliothèque, c'est beaucoup plus que ranger des documents poussiéreux, c'est aider nos concitoyens à accéder à des espaces, des services, des informations.

Travailler en bibliothèque est un métier éminemment HUMAIN. A l'occasion de l'ouverture de la B!B, nous n'avons pu que constater et vivre des nouveaux usages (suggérés par de nouveaux lieux, de nouveaux espaces intérieurs), des nouvelles relations au public, de nouvelles postures professionnelles.

Si dans ce nouvel ESPACE PUBLIC INTERIEUR, le public vient se retrouver, se documenter, se divertir, c'est aussi un fragment de la société qui s'exprime à l'intérieur comme elle pourrait le faire à l'extérieur. Ce constat a dérouté et continue de questionner les bibliothécaires

sur leurs nouvelles missions et fonctions. Si la plupart des usagers sont polis et enthousiastes, et offrent aux personnels d'extraordinaires rencontres, il peut exister aussi en bibliothèques des bagarres, des agressions, des personnes qui viennent pour dormir dans les fauteuils et d'autres pour ne rien faire.

Et alors ? Alors dans ces moments-là, c'est cette part "humaine" du métier qui s'exprime : le bibliothécaire agit et réagit, confronté à la réalité de la société, touchant l'humain au plus près. Le droit à la culture s'applique alors à tous, et travailler en bibliothèque met à l'épreuve et conforte cette conviction. Notre travail de bibliothécaire est aujourd'hui de devenir acteur de ces évolutions constantes, de faire partager aux autres notre amour de la culture et notre conviction qu'elle peut changer des vies !

Ce "choc" professionnel n'obtient pas l'assentiment de tous les professionnels, même si l'on y retrouve le sens et les valeurs développées au sein du projet de service des bibliothèques de Dunkerque (2016). Il faudra encore du temps pour que nous nous sentions tous aguerris aux nouvelles facettes de notre métier.

Les bibliothèques ne sont plus un havre de paix car elles sont désormais ouvertes à tous, cela veut dire que toute la société s'y retrouve.



LES AGENTS EN 2019 / Une équipe en mouvement



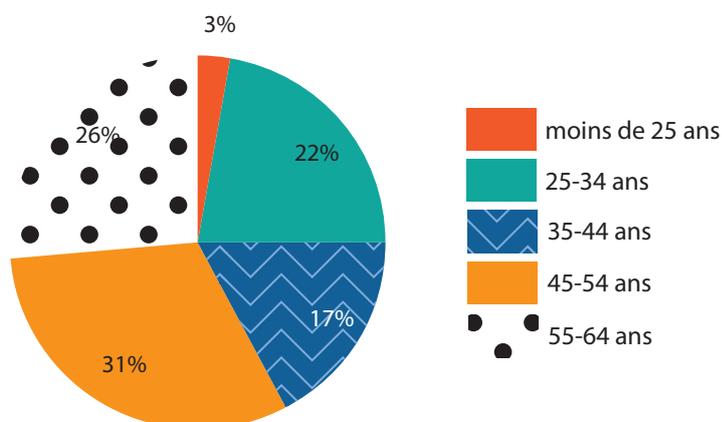
Cette année a été marquée par des mouvements importants de mai à décembre (départs, arrivées, arrêts maladie, renforts vacataires, etc...). Le succès de la B|B à partir de mai 2019, la hausse de fréquentation, les nouveaux services mis en place, de nouveaux espaces ont modifié en profondeur la nature des relations entre bibliothécaires et usagers.

Certains bibliothécaires ne se sont d'ailleurs plus reconnus dans ces nouvelles fonctions et ces nouvelles pratiques professionnelles. De nombreux arrêts maladie ont été enregistrés entre mai et septembre 2019.

Par la suite, plusieurs agents ont fait le choix de la mobilité au sein de notre collectivité, ce qui a occasionné des carences supplémentaires dans notre organigramme tout en favorisant le renouvellement de personnels.

Un mensuel du Plan Emploi récapitule ces nombreuses variations et permet de valider les bourses à l'emploi internes et externes. Les recrutements faits en interne ont nécessairement reposé sur des profils d'agents non professionnels des bibliothèques mais ayant développé ou acquis des compétences dans les domaines de la médiation et l'animation. Les compétences requises sur les postes "bibliothéconomiques" (assistant de pôle documentaire, référent de pôle) n'ont pu être trouvées en interne si bien que certains postes ont pu être ouverts à l'externe, mais pas tous. Comme dans de nombreuses collectivités, les procédures de recrutement sont longues et il nous a fallu fonctionner durant de longs mois avec un organigramme carencé.

Au 31 décembre, nous étions 58 agents (titulaires et contractuels), représentant 55,5 ETP. Les recrutements internes et externes se poursuivront tout au long de l'année 2020 afin d'adapter au mieux les ressources humaines aux besoins créés par une fréquentation record.



86% d'agents féminins

57% de plus de 45 ans

¼ de moins de 35 ans

Il semblerait que l'équipe se rajeunisse et se masculinise progressivement. Mais cette tendance sera à vérifier ces prochaines années.

Répartition des agents au 31/12/2019

RÉPARTITION PAR CADRE D'EMPLOI

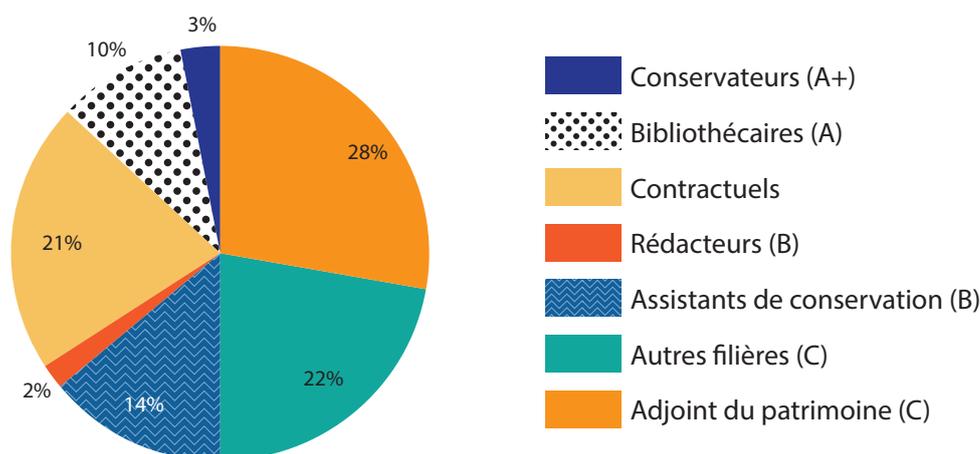
Notre service affiche toujours un déséquilibre dans la répartition souhaitée des catégories A, B et C, avec une prédominance des agents de catégorie C, qui représentent 67% de notre effectif (en ETP). Par contre, le nombre de personnels d'encadrement se situe à peu près dans la moyenne nationale. Cela va dans le sens de nos objectifs : les nouvelles missions exigent une montée en qualification de l'ensemble des agents, une adaptation aux nouvelles postures professionnelles liées à la nouvelle B!B, ses nouveaux espaces, ses nouveaux services et ses nouveaux publics.

Cadre d'emploi	Nb de personnes au 31/12/2019	Nb d'ETP au 31/12/2019	Nb d'ETPT ¹ (TR = temps réel travaillé)
Conservateurs	2	2	2
Bibliothécaires	6	5,7	4,95
Total catégorie A	8	7,7	6,95
Assistants de conservation	8	7,7	8,64
Rédacteurs	1	1	0,4
Total catégorie B	9	8,7	9,04
Adjoints du patrimoine	16	15,2	14,9
Autre filière	13	12,4	11,075
Total catégorie C	29	27,6	24,1
Contractuels	12	11,5	9,41
Total	58	55,5	51,375

Vacataires : 9 / 3 400 h

Saisonniers : 9 / 630 h

1/ Dans la colonne « ETPT ou TR », on comptabilise le temps effectivement travaillé par les agents dans l'année (certains agents ne sont pas comptabilisés dans les colonnes « agents » et « ETP » car ne font plus partie des effectifs au 31/12/2019 (1ère et 2ème colonne) alors qu'ils étaient présents en début d'année (donc comptabilisés dans les ETPT). Et inversement, des agents ont intégré les effectifs en cours d'année : ils sont présents dans les 3 colonnes mais n'ont pas travaillé toute l'année dans le service.



Répartition des agents par cadre d'emploi en ETP au 31/12/2019

On relève la diminution de la part des assistants de conservation dans la répartition : conséquence du passage de 2 agents du cadre d'emploi des assistants de conservation (catégorie B) à celui de bibliothécaire territorial (catégorie A), l'un par voie de concours, l'autre par promotion interne.

Autre particularité, on observe une part croissante d'agents sous contrat. En 2017, ils représentaient 4% de nos effectifs. En 2018, 15% et, cette année, 21%.

La difficulté à trouver au sein de notre collectivité les compétences attendues sur les nouveaux postes nous a contraints à les rechercher à l'extérieur ou à renforcer ponctuellement les titulaires actifs. Le recours aux contractuels nous a permis, tout au long de l'année, de venir renforcer l'équipe pour des besoins temporaires, mais aussi de pourvoir des postes permanents lorsque nous n'avions pas trouvé de titulaires (ex : pour certains postes de chargés d'accueil ou d'action culturelle ou encore pour le poste de référent de territoire centre-ville).

RÉPARTITION PAR FILIÈRE

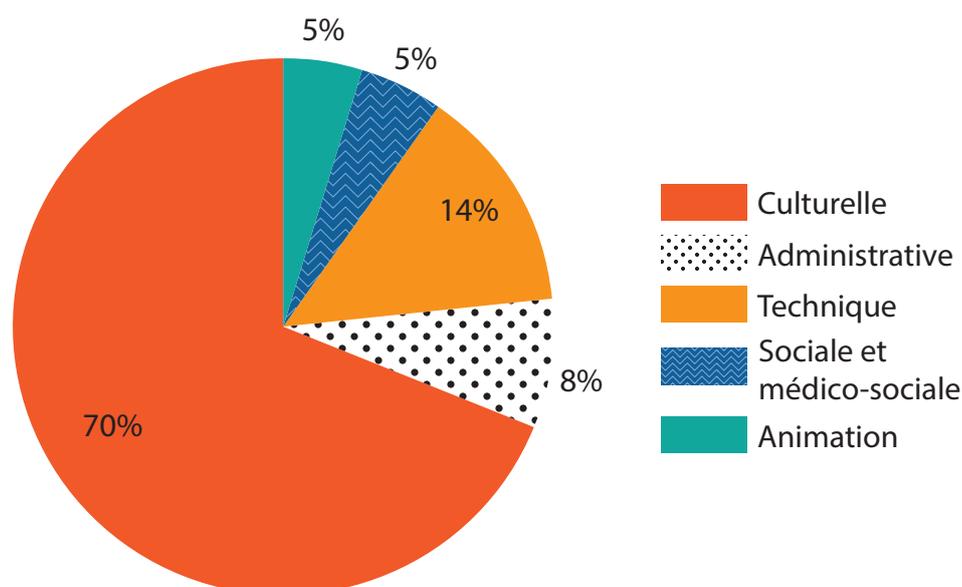
Comme dans de nombreuses bibliothèques municipales, notre personnel est issu de filières différentes : 70 % appartiennent à la filière culturelle en 2019 (ils étaient 77% en 2018), les autres se répartissent dans les filières administrative, technique, sociale et animation. Ce phénomène, fréquent dans les bibliothèques, est assez fort au sein de notre collectivité qui encourage la mobilité interne. C'est dans ce contexte que le service vise à adapter et à formaliser de nouvelles pratiques d'accueil des « nouveaux arrivants », *réflexions, formation, évaluation des nouvelles recrues*.

La nouvelle organisation du travail mise en place en janvier 2019 a fait la part belle à l'action culturelle, éducative et sociale, formalisant sur l'organigramme une équipe de cinq "chargés d'ACES". Pour ces recrutements, ciblés à l'interne pour trois d'entre eux, le service, accompagné par la DRH, a été amené à rechercher au sein de la collectivité des compétences de médiation, d'animation tout en étant attentif à la solidité des compétences de culture générale, aux pratiques culturelles et aux savoir-être indispensables dans les postures professionnelles de médiation et d'accueil des publics.

Répartition des titulaires par filières

Catégorie	Nb de personnes	ETP	TR (temps réel travaillé)
Filière culture	32	30,6	32,5
Filière administrative	4	3,4	3,575
Filière technique	6	6	1,9
Filière sociale	2	2	1,75
Filière animation	2	2	1,35
Total	46	44	43,975

79% des agents du service sont titulaires, contre 85% en 2018.



Répartition des agents titulaires par filière en ETP au 31/12/2019

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR BIBLIOTHÈQUE

Bibliothèque	Nb de personnes présentes en moyenne ¹	Amplitude horaire hebdomadaire	Équivalence en heures de travail hebdomadaire (TR travaillé par bib et par semaine)			Moyenne des entrées / semaine
			Bibliothèque ouverte semaine type	Temps travaillé hors ouverture ²	Au total	
BIB	8-9	42 h	357	85	442	7 065
BIB+ ³	1	13 h	13	8	21	96
Rosendaël	2	22 h	44	16	60	635
Malo	2	22 h	44	16	60	1 290
Petite-Synthe	2	22 h	44	16	60	590
OBB ⁴	1	39 h	39	8	47	300
Bibliothèque des Sables	3 ⁵	28 h	84	28	112	2 400

RÉPARTITION PAR TYPE D'ACTIVITÉ

Parmi nos 58 agents, contractuels compris, une grande majorité assure l'accueil du public : transactions de prêt et de retour des documents, inscriptions, recherches documentaires, conseils, orientation et accueil des groupes, hors actions éducatives, sociales et culturelles spécifiques. La plupart exerce également des missions de back office, variables selon les fiches de poste : réception des documents et mise à l'inventaire, catalogage, équipement et protection des documents, évaluation, acquisitions, désherbage, valorisation des collections, secrétariat, comptabilité, gestion des ressources humaines, prospective, coordination, mise en place de l'action culturelle, éducative et sociale, communication...

L'organigramme du service, remanié en 2014 à l'occasion de la nouvelle direction, connaît depuis cette date des ajustements constants afin de prendre en charge de nouvelles activités ou de remplacer les départs. Le nouvel organigramme, passé en CTP en juin 2018 est rentré en application le 2 janvier 2019.

1 / Dans le cadre d'une semaine type. Elle ne comprend pas la présence d'agents lors des animations ou ouvertures exceptionnelles, comme les temps d'avant-spectacles à l'OBB par exemple

2 / Temps de préparation hors ouverture (mise en place, classement, navette, etc..)

3 / Il s'agit de l'amplitude horaire occupée par la présence d'un agent de bibliothèque

4 / De janvier au 07 mai 2019

5 / Deux saisonniers sur les trois agents en moyenne

Non seulement sa structure a changé mais les horaires des personnels ont également été modifiés, introduisant, pour tous, de nouveaux rythmes de travail et des changements dans les sphères privées. L'amplitude-horaire augmentée de la nouvelle B!B a nécessité le travail en continu une fois par semaine, afin d'assurer une fermeture à 19h (12h15 / 19h15), les autres journées se terminant à 18h15. Si le travail un samedi sur deux a pu être conservé, le personnel disponible ce jour-là est tout juste suffisant. Un cycle de travail sur 4 semaines (répartissant nécessairement les personnels en 4 équipes de travail) rythme le calendrier annuel et permet d'assurer les rotations nécessaires.

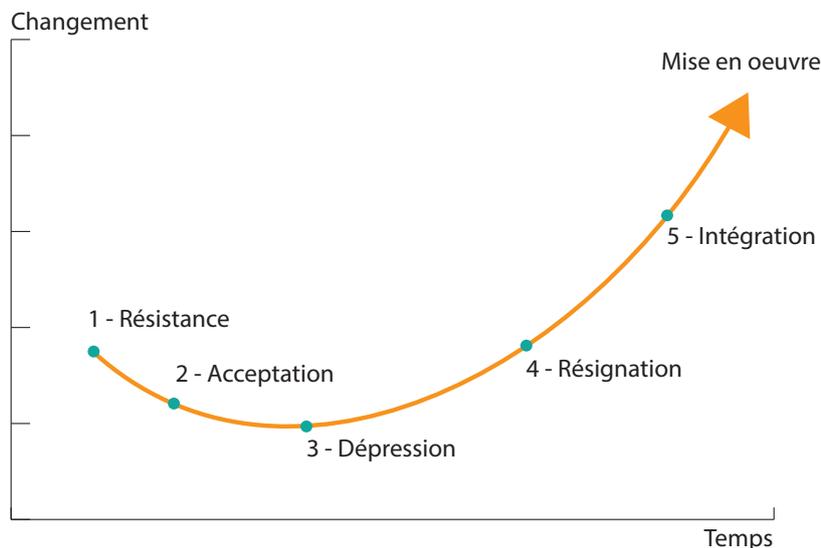
LES ABSENCES EN 2019



Une année marquée par de nombreuses absences les mois suivant l'ouverture du nouvel équipement. Comme évoqué précédemment, les absences sont, pour une part, liées au stress et à la fatigue intense ayant précédé l'ouverture, puis au "choc" qu'a constitué le succès à l'ouverture. La question de la mutation du métier fut et reste au cœur des préoccupations professionnelles, malgré notre préparation et notre souhait de voir venir de nouveaux publics. Dans une période de surmenage et où les effectifs étaient à renforcer, il n'a pas été possible de prendre tout le temps nécessaire pour peaufiner les procédures, les formations, mais aussi pour rassurer à chaque instant les agents, convaincre, expliquer, faire accepter. La concentration de chacun sur les urgences nombreuses à traiter a été soutenue. Ce rapport ne serait pas complet si nous les passions sous silence.

Si le changement est devenu la règle et non l'exception dans les bibliothèques et dans les nôtres en particulier, il est d'autant mieux accepté et vécu lorsque l'ensemble des conditions "périphériques" nécessaires sont réunies : temps, information, formation et soutien.

L'ensemble de ces conditions n'ont pas été réunies lors des 18 mois précédant l'ouverture de la B!B et ont généré un sentiment de mal-être au travail, un absentéisme, des mobilités, le signalement de plusieurs situations de risques psycho-sociaux.

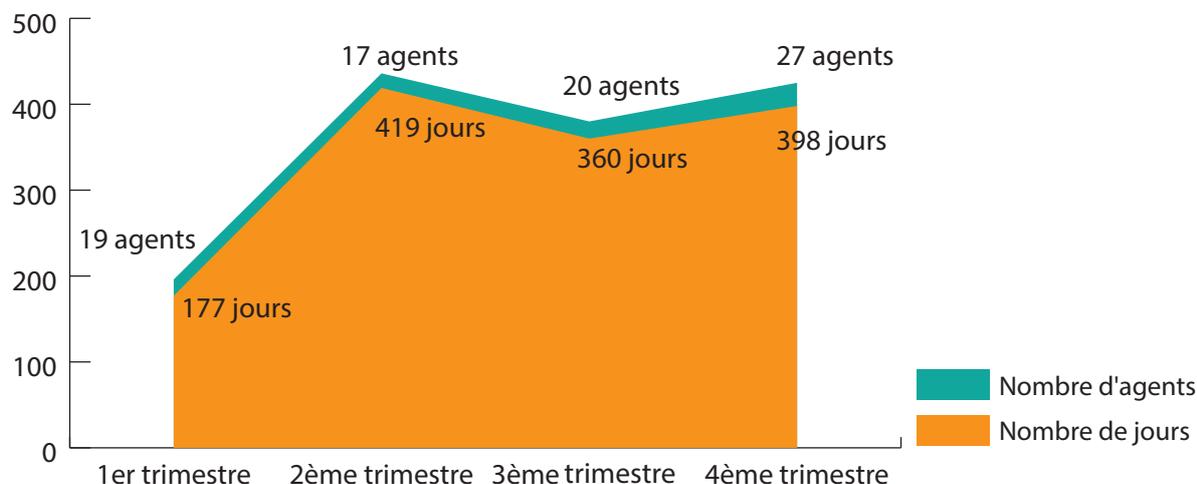


Courbe du changement (source : adaptation de la courbe du deuil d'Elisabeth Kübler-Ross)

Pour que chacun puisse apprendre, s'adapter et mettre ses connaissances à jour, plusieurs mesures ont été adoptées et mises en œuvre par la direction et les encadrants afin de réduire au maximum les troubles, les malaises et les doutes en période de changement, afin de laisser la place à l'espoir, au bien-être et à l'optimisme. Petit à petit, grâce à un dialogue social permanent, un accompagnement de la direction du pilotage et de la modernisation, de la médecine du travail et de la psychologue, nous progressons.

Mais le facteur essentiel d'amélioration reste l'arrivée progressive de nouveaux collègues, dont la force de travail et les expériences sont des atouts incomparables, ainsi que la présence des cadres auprès de leurs équipes respectives.

Notre service a compté 1 637 jours d'absence¹, soit plus du double par rapport à l'année précédente, sachant que les congés longue maladie ne sont pas comptabilisés dans ce total. Le nombre d'agents concernés par les absences en 2019 est plus important que les années précédentes (41 agents contre 30 en 2018). Les absences pour activité syndicale s'élèvent, quant à elles, à 66,5 jours, pour 5 de nos agents.



Absences 2019 par période (hors longue maladie)

¹ / Sont comptabilisés dans les jours d'absence : les maladies ordinaires, les congés exceptionnels, les accidents de travail et les absences pour enfant malade.

En 2019, 19 formations (préparations aux concours ou examens professionnels, formations collectives en intra, formations internes et externes) ont été suivies par 53 personnes.

- **148 jours - ou 888 heures** - pour les formations externes, c'est-à-dire animées par un organisme extérieur et/ou par le CNFPT. 4 formations externes ont été suivies en intra (dans nos locaux).
- **43 jours – ou 259 heures** – pour les formations en interne. Le total cumulé représente **191 jours et 1147 heures**. C'est moins que l'année précédente (1521 heures). Les formations suivies étaient plutôt courtes et liées à l'ouverture de l'équipement ou à une spécialisation liée à une prise de poste (domaine sécurité, accueil public, management, maîtrise de logiciels nécessaires à l'exercice des fonctions).

Concernant les formations qui ont touché l'ensemble de l'équipe, un cycle de formations de 6 jours a pris fin avant l'ouverture de la BIB. Ce cycle, monté avec l'appui du service de développement des compétences et du CNFPT comportait trois volets : Travailler autrement, La bibliothèque dans la ville, Accueil des publics spécifiques en bibliothèque.

Parallèlement à cette démarche, le programme de formation aux nouveaux outils, aux postes de travail, les temps de répétition générale, ont dû être très fortement réduits (de cinq semaines à une seule en raison de retards importants sur le chantier).



Si 2019 a été une année d'aboutissement avec l'ouverture de la B!B, elle a aussi été une année bien compliquée et éprouvante pour l'ensemble de l'équipe. Les retards sur le chantier et une date d'ouverture contrainte, ont souvent conduit à la précipitation et ont généré stress, fatigue et tensions, avant comme après l'ouverture. Il a fallu, tout en même temps appréhender de nouvelles façons de travailler et d'accueillir, adopter un nouveau rythme de travail, de nouveaux locaux, découvrir que l'affluence était encore plus importante que prévue et constater que nos publics avaient changé (de plus en plus d'adolescents fréquentent la bibliothèque), comme leurs usages d'ailleurs. Des mouvements dans l'équipe depuis la fin du premier trimestre 2019 (départs, arrivées de collègues) ont nécessité des ajustements quasi permanents. Que d'adaptation et de ré-activité il a fallu avoir !

Les perspectives et les « chantiers » pour 2020 dans le domaine des ressources humaines sont nombreux. On peut citer comme objectifs prioritaires : une stabilisation de l'équipe avec pour objectif de se rapprocher le plus possible de l'effectif cible, une réassurance collective qui passera par la réécriture de nos procédures, par des actions et des réactions plus concertées face aux nouvelles difficultés rencontrées (saturation des espaces, coexistence des usages, incivilités), par de nouveaux temps de formation. La reprise des projets laissés de côté, le temps de la période de rodage permettra de renforcer autrement que dans l'urgence, (le renforcement) des compétences d'accueil, d'accueil numérique, ainsi que de répondre aux attentes de tous en matière de transversalité des pôles.

3 NOS MOYENS

DÉPENSES / BUDGETS 2019

Notre budget de fonctionnement dépensé a baissé sur la période entre 2014 et 2016, pour augmenter légèrement en 2017, essentiellement grâce à des subventions. Il avait de nouveau augmenté en 2018 par l'apport de budget supplémentaire. Cette année encore, des subventions et des aides sont arrivées et nous avons finalement pu dépenser 207 721 €.

Répartition budgétaire : budget dépensé 2016 / 2017 / 2018 / 2019 par section

	2016	2017	2018	2019	Répartition budgétaire (dépensé) 2019 en %
Fonctionnement (en euros)	207 454	218 482	230 839	207 721	95
Investissement (en euros)	10 721	10 383	10 513	10 513	5
Total (en euros)	218 175	228 864	241 352	218 234	100

Les dépenses de fonctionnement en 2019

En 2019	Budget attribué (en euros)	Budget dépensé (en euros)	Budget dépensé (en %)
Acquisitions imprimés ¹	111 045	123 416	59,4
Acquisitions non-imprimés ²	36 995	36 395	17,5
Action culturelle	9 900	11 697	5,6
Communication	10 000	12 324	5,9
Équipement des documents	15 000	17 546	8,4
Divers ³	10 798	6 344	3,1
Total	193 738	207 722	100

L'important différentiel affiché par l'action culturelle s'explique par des apports financiers spécifiques extérieurs à notre service.

1 / Livres, CD lus, revues

2 / CD et DVD

3 / Petit équipement, décoration, maintenance système antivols, frais postaux, partenariats et abonnements (ABF), droits Sacem...

Zoom sur les acquisitions documentaires (dépenses de fonctionnement)

	Budget dépensé (en euros)	Budget dépensé (en %)
Livres et revues (hors patrimoine)	123 416	77,2
CD et DVD	36 395	22,8
Total	159 811	100

Détail des dépenses d'investissement 2019

Dépenses	Budget dépensé (en euros)	Budget dépensé (en %)
Acquisitions patrimoniales	2 890	27
Mobilier, équipement	7 623	73
Total	10 513	100

Une aide de la DRAC d'un montant total de 840 000 €, répartie sur 5 ans, a été versée encore cette année. Cette subvention a été créée pour inciter les bibliothèques à étendre leurs horaires d'ouverture.

Budget voté pour 2020

Le budget primitif de fonctionnement 2019 (193 738 €) était en hausse de 4 % l'année dernière (il avait baissé de 2% entre 2017 et 2018). Il a de nouveau augmenté en 2020 aussi bien en fonctionnement (+ 17%) qu'en investissement (+4%).

	Budget primitif 2019 (en euros)	Budget primitif 2020 (en euros)	Répartition du budget 2020 (en %)
Fonctionnement	193 738	226 958	94
Investissement	10 513	15 000	6
Total	204 251	241 958	100

Pour 2020, nous avons sollicité des augmentations conséquentes de budget afin de pouvoir nous adapter aux fréquentations record de nos bibliothèques.

Si le budget primitif alloué est encore en-deçà de nos demandes - les finances de la ville restant très contraintes, nous pourrions néanmoins remettre l'accent sur les acquisitions de documents, dont l'emprunt massif requiert désormais des budgets plus importants. Nous adapterons encore nos actions culturelles, sociales et éducatives aux ressources disponibles, ainsi que notre communication, le financement de l'impression de notre magazine devenant vraiment difficile.

Conscients de la nécessité de toujours dépenser au mieux et d'adapter le niveau de service aux possibilités financières, nous utiliserons donc à nouveau en 2020 notre capacité à mesurer les usages au regard de nos investissements et de nos dépenses, dans une logique poursuivie d'efficacité.



4 LES COLLECTIONS

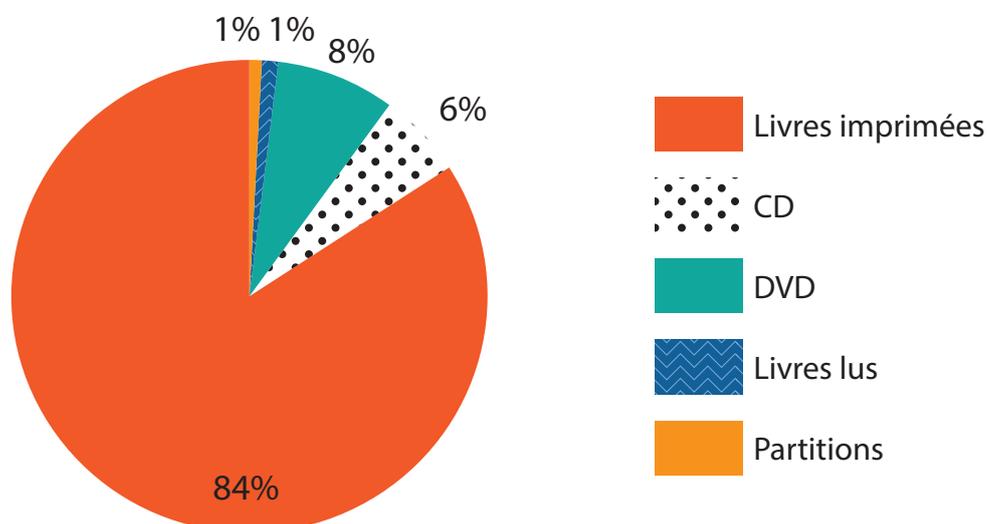
L'ÉTAT DES FONDS



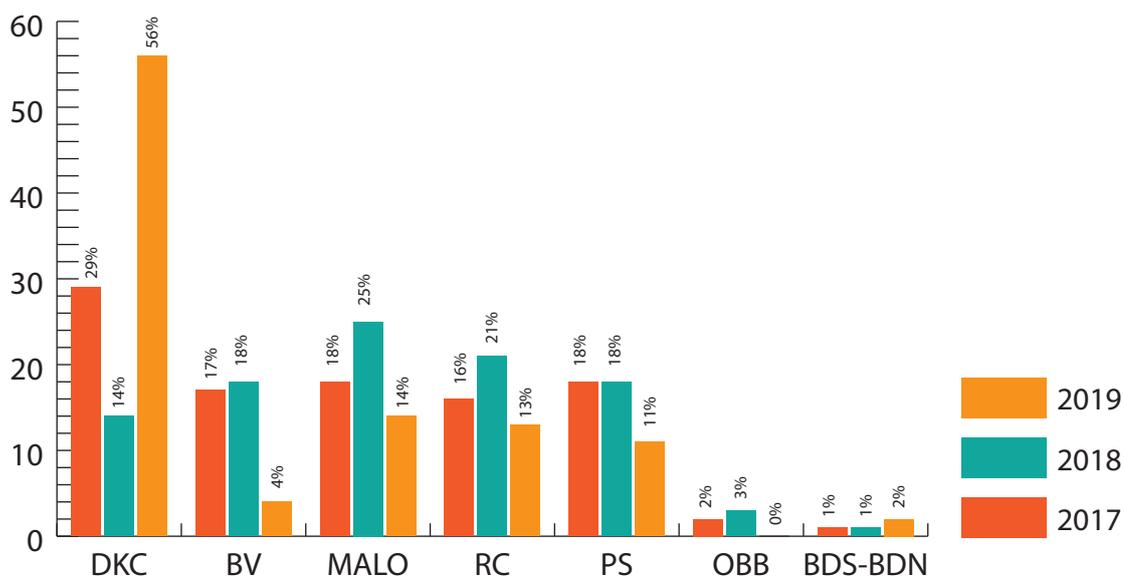
Au 31 décembre 2019, nous comptabilisons sur le réseau, en accès direct, **138 653** documents tout support dont 205 abonnements à des périodiques.

À cela, s'ajoutent les contenus de nos réserves courantes et patrimoniales. Ces documents sont visibles sur le catalogue mais pas sur les rayonnages : ils sont communiqués à la demande de l'utilisateur. Ils représentent **48 090** documents au 31/12/2019 (dont 13 300 documents patrimoniaux, non empruntables). Il faut noter que ce dernier chiffre ne tient pas compte des nombreux documents patrimoniaux encore non catalogués.

La répartition des fonds



Répartitions des fonds en libre accès par support

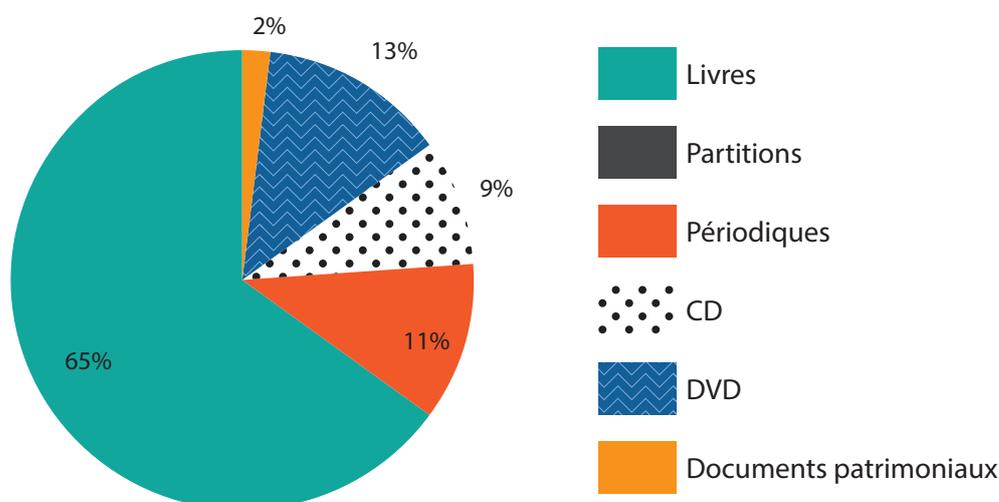


Répartitions des fonds par lieu

Le graphique parle de lui-même : en mai 2019, le réseau prend la forme souhaitée par notre projet de service après une année de transition. La BIB devient alors, de par sa centralité et sa superficie, le "stock" du réseau. Les acquisitions faites les deux années précédentes sont enfin mises à disposition du public.

Les bibliothèques de quartier ont joué le rôle de tampon pendant l'année 2018, en particulier au second semestre après la fermeture de la bibliothèque Benjamin Morel. Leurs collections ont été un peu renforcées pour faire face au report des usagers du centre sur les quartiers. Pour mémoire, la baisse importante des collections en Basse-Ville s'explique par la fermeture de la bibliothèque au profit d'un salon BIB+ installé dans la maison de quartier, aux espaces plus réduits.

Des acquisitions courantes pour alimenter le réseau



Dépenses d'acquisition par support

En 2019, nous avons acheté en fonds courant 8 150 nouveautés et 219 abonnements à des périodiques pour un montant de **159 811 €**.

Les fonds patrimoniaux

La BIB consacre une salle entièrement dédiée à nos fonds patrimoniaux, tandis que le nouvel organigramme a fait de la place à un référent de « pôle Patrimoine » et à un magasinier des collections patrimoniales.

Ces deux bibliothécaires y sont tour à tour présentes tous les après-midis, de 14h à 18h, pour accompagner les recherches bibliographiques et présenter de petits trésors ou des curiosités.

Elles développent des animations et des expositions, en lien avec le calendrier de l'action culturelle. C'est la première fois que les collections patrimoniales bénéficient d'une telle mise en valeur et de services dédiés ; l'enjeu étant de les rendre accessibles et vivantes !

Ces collections comptent environ 20 000 documents, anciens et contemporains, répartis en trois fonds principaux : local, général et bibliophile. La conservation générale compte 12 113 documents, dont les plus anciens remontent à la fin du XVe. Il s'agit d'un fonds encyclopédique, de classiques de la littérature, de textes de référence... Le fonds local – 4 066 documents - regroupe des documents anciens (à partir du XVIe) et contemporains : histoire, géographie, religion, littérature, traditions, folklore dunkerquois... Il existe également deux fonds spécifiques, consacrés l'un à Jean Bart, l'autre au poète Pierre Dhainaut. Parmi les documents les plus consultés : des ouvrages du fonds Local, du fonds bibliophilie mais aussi le fonds ancien avec quelques documents du fonds anglais, et des documents de géographie du 18e siècle.



L'ÉQUIPE DU PÔLE COLLECTION



Le pôle Collection d'aujourd'hui s'est étoffé. Il est issu de la fusion de l'ancien pôle Circuit du document (réception, catalogage et équipement). Le pôle est passé d'une douzaine de personnes à une vingtaine. Certains postes sont aujourd'hui encore vacants, des départs étant encore en cours de remplacement, ce qui a drastiquement contraint de l'organisation du travail.

Les six pôles documentaires (Littératures, Culture, Sociétés, Sciences techniques et loisirs, Réussir et Périodiques) qui composent le noyau des collections, ont vu leurs missions augmenter avec l'ajout des activités de catalogage, autrefois prises en charge par une équipe distincte.

L'objectif de cette fusion est une meilleure cohérence et un meilleur suivi des collections. Les référents (6 personnes) et les assistants (8 personnes) ont maintenant une vue globale sur les segments documentaires dont ils ont la charge. Ils achètent, traitent, classent, valorisent et évaluent. Ils ont en charge tout le circuit, ce qui est efficace et valorisant pour les bibliothécaires.

Nous constatons déjà un traitement plus rapide des fonds, la suppression de certaines étapes permettant d'optimiser le circuit. Le traitement par domaines de connaissances est aussi une raison de cette accélération. Le fait d'être "spécialiste" d'un domaine permet désormais de choisir plus vite le classement le plus juste.

Cependant, cette organisation idéale est encore loin d'être optimale. Depuis janvier 2019, l'équipe Collections a été très sollicitée à la BIB afin de finaliser le projet d'ouverture, puis pour renforcer les postes d'accueil. Les 4 premiers mois ont en effet entièrement été consacrés à l'installation des collections, installation d'autant plus laborieuse que les travaux étaient encore en cours. Le mobilier a également dû être adapté, il ne convenait pas ; il a donc fallu recommencer toute l'installation du fonds Littératures, soit environ 35.000 livres.

À l'ouverture, l'équipe a été fortement mobilisée pour faire face à l'affluence du public et l'accompagner dans la découverte du nouveau bâtiment et des services.

L'équipe Collections, en 2019, n'a donc pu se consacrer qu'aux acquisitions et à leur traitement, ce qui a pu être une source de déception pour des agents convaincus que la politique documentaire ne s'arrête pas à l'achat de livres. Les actions de valorisations, impliquant un travail en transversalité, ont dû être mises en sommeil.

RÉSEAU MUSIQUE / BIB



Depuis l'écriture du projet de la BIB, la musique fait l'objet d'une attention particulière. L'espace qui lui est dédié a été soigné : positionné dès l'entrée de la bibliothèque, il est le premier dans lequel pénètre l'utilisateur.

Alors que les statistiques nationales auraient pu nous diriger vers une réduction des fonds CD, nous avons fait le pari de l'étoffer et de proposer des services comme le piano numérique ou l'écoute sur place dans le salon de musique, pièce tout à fait originale dans cet espace. Bien que notre fonds avant le projet fût modeste, nos statistiques de prêts évoluaient déjà à contre-courant des chiffres nationaux, et ce sans valorisation ou très peu, sans partenariats ou presque avec les acteurs musicaux du territoire.

Nous n'avons pas souhaité que le numérique prenne le pas sur le matériel. Mais qu'il vienne en complément. Nous avons souhaité prendre le temps de mûrement réfléchir à la ressource numérique musicale la plus pertinente. Nombre d'études existent aujourd'hui à ce sujet et prouvent que proposer l'accès à des plateformes de streaming de type Deezer, MusicMe ou Spotify se révèle être en général un échec coûteux pour les collectivités.

L'accès par le biais du site internet de la bibliothèque les rend peu ergonomiques et ils peuvent difficilement faire concurrence à Youtube, gratuit et très facile d'accès, ou aux offres « premium » des grands distributeurs de musique en ligne.

Nous avons donc choisi de mettre l'accent sur les artistes locaux qui sont souvent peu connus ou mal diffusés.

En 2018, les Balises ont donc monté un groupe de travail réunissant des représentants des bibliothèques, de l'équipe coordinatrice des Balises et des partenaires comme le conservatoire et les 4 Ecluses... L'objectif était de créer un site internet accessible à tous, inscrits ou non à la bibliothèque.

L'accès à ce site ne se ferait pas nécessairement par l'intermédiaire du portail des Balises.

Ce site permettrait non seulement l'écoute de musique en streaming, mais également proposerait des sélections éditorialisées par les bibliothécaires, des vidéos... L'alimentation du site serait essentiellement faite par les artistes eux-mêmes mais aussi les établissements partenaires. Les bibliothécaires auraient surtout un rôle de médiateurs et de gestionnaires des données.

Ce projet "Balziks" a malheureusement été mis en pause pour l'instant. Les bibliothécaires étant très occupés à la BIB et l'équipe des Balises accaparés par d'autres projets plus urgents.

Il devrait reprendre en cours d'année 2020 pour qu'enfin des démarches concertées localement aboutissent à une meilleure connaissance et promotion d'une production qui échappe aux majors de l'industrie musicale.



LES PROJETS TRANVERSAUX



Pour le patrimoine, nous mettrons en place des rendez-vous réguliers et conviviaux, une fois par mois, permettant de découvrir des fonds ciblés, des facettes de nos collections. Des échos en ligne de ces événements seront proposés.

La numérisation de quelques documents, parmi les plus anciens et les plus rares, est envisagée, grâce à un partenariat avec le CNRS. Ils seraient visibles depuis notre site internet.

Par ailleurs, en ce qui concerne les collections courantes, il sera primordial de réaliser un travail en transversalité avec les autres pôles du service. Cela passera nécessairement par l'accompagnement et la formation de l'ensemble des agents d'accueil afin de leur permettre d'acquérir une connaissance des fonds pour toujours mieux renseigner les usagers et ainsi mieux valoriser les collections. Des formations thématiques vont être organisées à destination des collègues, de la plus générale, comme la présentation la politique documentaire du réseau jusqu'à des formations plus techniques incluant l'acquisition de méthodes de recherches documentaires plus professionnelles, la réalisation de tables thématiques, la parfaite maîtrise du plan de classement, la constitution d'une sélection documentaire à l'appui d'une animation, etc.

Aussi, la valorisation doit prendre une place essentielle. L'objectif est de bâtir en amont un programme de valorisation en lien avec les territoires et la programmation culturelle, sociale et éducative. Le rôle du pôle Collection sera alors double : être force de proposition et venir en appui des actions.

Sur les réseaux sociaux, il doit aussi devenir une ressource incontournable pour des publications plus sensibles et plus originales, impliquant davantage chaque référent, chaque assistant de pôle.

En termes d'évaluation, il devient urgent de structurer le travail avec le pôle Évaluation et Pilotage, d'écrire une vraie stratégie d'observation de la vie des collections. Nous ne pouvons plus nous contenter des quelques chiffres généraux. Il est temps d'analyser plus finement, d'engager un travail sur mesure, adapté aux particularités de chaque pôle, afin de mieux connaître encore les besoins de notre public, d'identifier plus finement les collections à développer ou à mieux les faire vivre. L'optimisation des budgets progressera encore avec une meilleure capacité à observer les besoins et les tendances sur des segments de collection plus fins. Autrement dit : savoir que nous manquons de BD jeunesse, c'est bien, comprendre de quels sous-genres ou de courants nous avons besoin, c'est mieux.

C'est un programme ambitieux, mais les premiers résultats observés sont encourageants et nous obligent à progresser encore. Gageons que l'arrivée de nouveaux collègues nous en donnera les moyens. Décidément, "tout est politique documentaire" (B. Calenge) : notre devoir de faire évoluer nos pratiques et nos objectifs en permanence n'est ni un pensum ni une perte de temps, c'est tout simplement la condition pour que notre collection vive au rythme de l'évolution de notre territoire et de sa population.

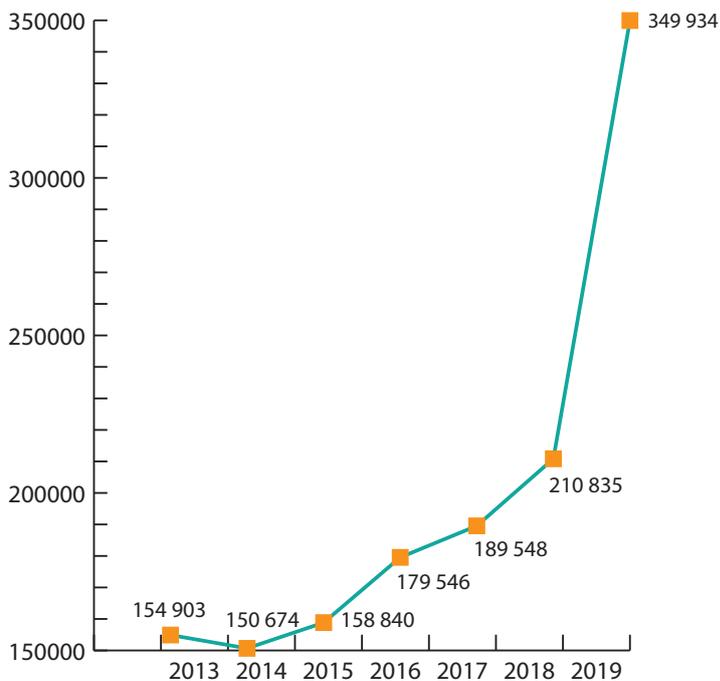


5 LES USAGES

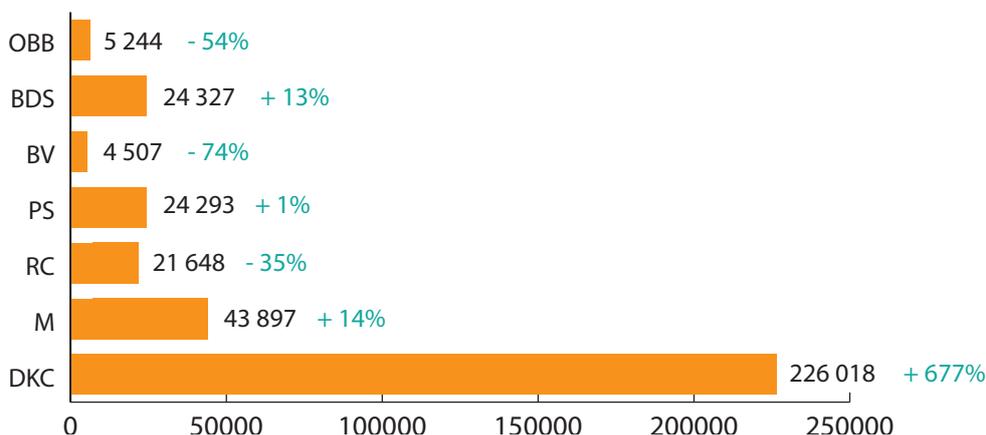
Depuis l'ouverture de la BIB, l'activité s'est considérablement intensifiée. Les indicateurs et les chiffres espérés au départ ont été largement dépassés 7 mois après l'ouverture. Quantitativement et qualitativement nous avons assisté à une petite révolution : nos ordres de grandeur ne sont plus les mêmes et la nature de nos publics et de leurs usages a changé.

LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU A BATTU TOUS LES RECORDS

Avec 349 934 entrées, notre fréquentation totale sur le réseau a fortement augmenté par rapport aux années précédentes (+ 66 % par rapport à 2018), l'évolution positive se poursuit donc et s'accroît depuis 2014. Rapporté à la population dunkerquoise, le ratio de fréquentation pour 100 habitants est de 551 (la moyenne nationale en 2016 est établie à 270). Pour le dire autrement, un Dunkerquois fréquente la bibliothèque en moyenne 5 fois par an, 5,5 exactement !



Evolution des entrées depuis 2013



Evolution de la fréquentation 2018 / 2019

L'Open Bar Bibliotheek n'a été ouverte que 4 mois cette année. Rapporté au nombre de jours d'ouverture, le nombre d'entrées moyen est donc de 60. A la bibliothèque des sables, on note une évolution positive avec une moyenne de 343 entrées par jour. Le salon BiB+, en Basse-Ville n'a recensé que 24 entrées par jour (le comptage des entrées ne se faisant que sur les temps de présence du bibliothécaire). A Petite-Synthe, la fréquentation est stabilisée à 118 entrées en moyenne par jour.

Rosendaël a malheureusement connu les revers de l'ouverture de la B!B avec seulement 127 entrées en moyenne / jour. Enfin, Malo-les-Bains a vu son nombre d'entrées globalement augmenter : plus finement, c'est surtout en début d'année, avant l'ouverture de la B!B, mais aussi les 2 derniers mois de 2019, ce qui montre l'attractivité de ce lieu qui totalise 258 entrées par jour en moyenne.

QUI SONT NOS INSCRITS SUR LE RÉSEAU ?



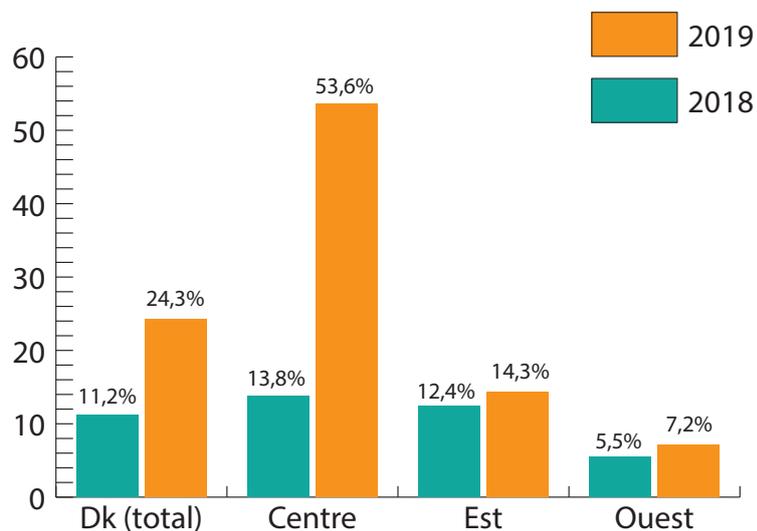
15 415 : c'est le nombre d'inscrits actifs, soit le nombre d'abonnement à jour au 31 décembre 2019.

Ce chiffre représente 24,3 % de la population du « petit » Dunkerque (hors Saint-Pol-sur-Mer, Mardyck et Fort-Mardyck) : la moitié du total des inscrits actifs sur le réseau des Balises.

Parmi les inscrits, on compte 7 772 nouveaux inscrits. Les Balises dénombrent au total 10 944 nouveaux inscrits ; cela veut dire que 71% d'entre eux se sont dirigés vers une bibliothèque dunkerquoise. Il faut garder en mémoire que nos usagers disposent d'une carte unique, valable sur tout le réseau des Balises, que certains usagers fréquentent plusieurs bibliothèques, et que, selon l'endroit où ils effectuent leur inscription ou leur renouvellement annuel d'inscription, ils sont comptés ici ou là sur le réseau de la communauté urbaine.

Ce chiffre est aussi à considérer avec recul, d'autant plus qu'il ne témoigne pas des usages partagés d'une carte de lecteur (pour une famille entière par exemple), des usages des non-inscrits (ceux qu'on appelle aussi les "séjournateurs"). S'il est nécessaire d'être inscrit pour bénéficier de la majorité de nos services comme se connecter au réseau wifi, emprunter un document, faire des réservations de documents ou de salles de travail, visionner un film sur le site des Balises, etc., nombreux sont ceux qui bénéficient des services ne nécessitant pas d'être inscrits (convivialité, travail sur place, consultation sur place, participation aux animations...).

Mieux connaître la proportion des visiteurs non-inscrits nous permettrait de décider si des campagnes de promotion de la carte de bibliothèque dans nos locaux ont vraiment du sens. Nous verrons enfin plus loin que la différence entre les inscrits et les emprunteurs est importante, les usages s'étant progressivement diversifiés dans nos structures au profit de services différents du traditionnel service de prêt de documents.



Taux d'inscription par secteur

À l'est de la ville, les inscrits des bibliothèques de Malo-les-Bains, de la bibliothèque des sables et de Rosendaël représentent 14,3% de la population de ce secteur géographique, un taux en progression par rapport à 2018 (12,4%).

À l'ouest, le nombre d'inscrits sur le territoire de Petite-Synthe a légèrement augmenté, pour un bassin de population qui reste relativement conséquent :

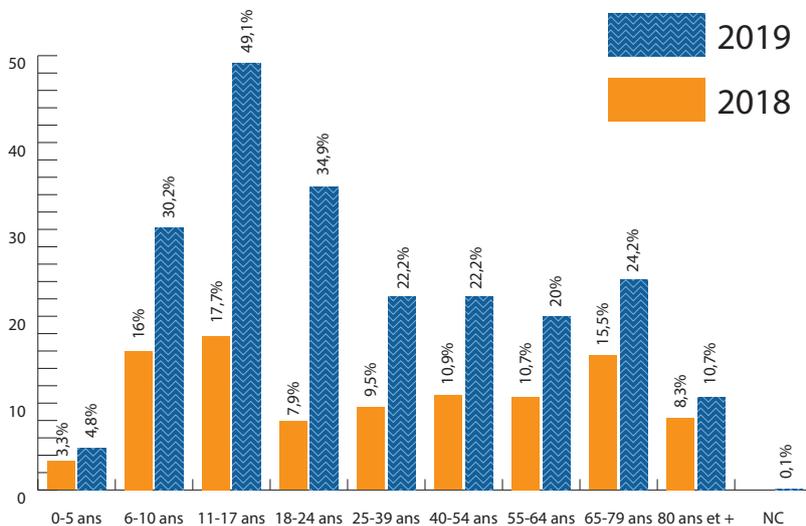
7,2% de la population est inscrit en bibliothèque. Il faut espérer que le projet de mutualisation avec Entreprendre Ensemble, ainsi que nos efforts en matière d'offre et de services, attireront davantage les habitants de ce quartier.

Les inscrits du centre-ville (bibliothèque de Dunkerque centre, de la Basse-Ville et de l'OBB) représentent désormais 53,6% de la population de référence du quartier ; un taux d'inscription bien plus important que ce qu'on pouvait espérer et qui démontre l'attractivité de la B!B, bien au-delà des habitants de son quartier et même de ceux de la ville.

Répartition par tranche d'âge

Le taux d'inscription par tranche d'âge - le nombre d'inscrits actifs rapporté à la population totale de la tranche d'âge - confirme de manière accentuée la tendance des années précédentes. Il montre aussi que pour chaque tranche d'âge le pourcentage des inscrits a augmenté.

On remarque des taux d'inscription très élevés chez les 11-17 ans (49%), les 18-24



Les inscrits rapportés au nombre d'hab. par tranche d'âge (2018-2019)

ans (35%) et les enfants scolarisés en primaire (6-10 ans = 30%). Les taux d'inscription des tranches d'âge entre 25 et 64 ans atteignent ou dépassent 20%. Les inscrits entre 65 et 79 ans sont relativement bien représentés et en progression (24,2 % de la tranche d'âge). La catégorie des + de 80 ans a également progressé avec presque 11% de la population inscrite, mais moins sensiblement que d'autres catégories d'âge. Seuls les 0-5 ans restent avec un faible taux d'inscription (moins de 5%). Cela ne signifie pas qu'ils ne fréquentent pas les bibliothèques mais les accompagnateurs des tout-petits ne les inscrivent pas forcément. Cela s'explique en partie parce que bon nombre de parents ne savent pas qu'on peut inscrire un très jeune enfant ou un bébé.

Répartition par sexe et par lieu de résidence

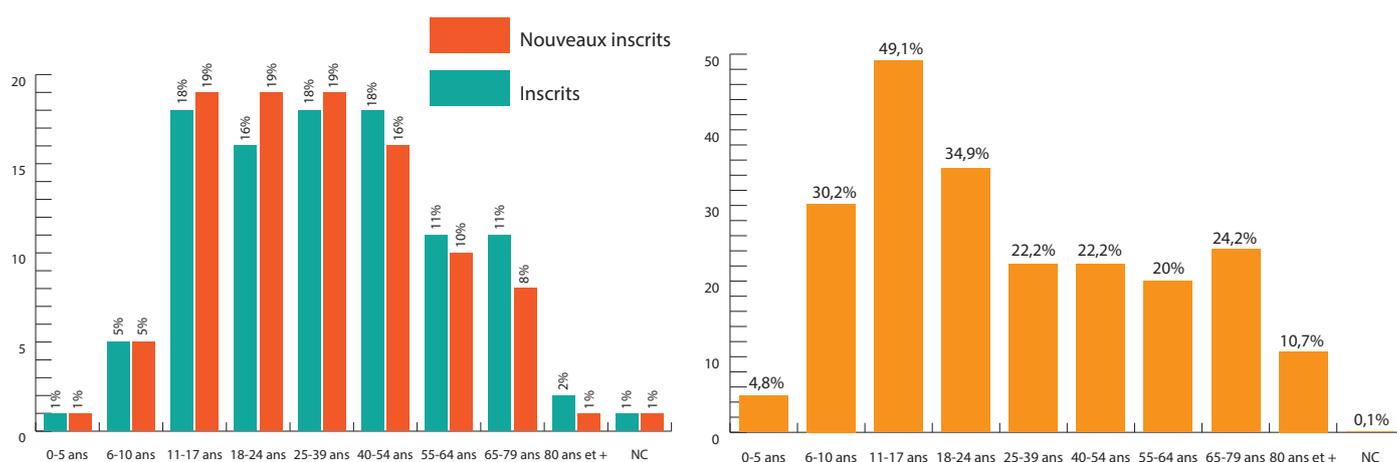
Parmi les inscrits actifs, on observe une évolution par rapport à 2018 dans la répartition par sexe : **63% de femmes (au lieu de 66%) et 37% d'hommes (au lieu de 34%), et 41% d'hommes parmi les nouveaux inscrits.** Les bibliothèques se masculinisent doucement et nous nous en réjouissons. Est-ce à dire que les pratiques de lecture sont moins sexuées désormais ? Nous l'espérons.

73,4% des inscrits actifs sont des habitants de Dunkerque (82% en 2018), 15,4% viennent de l'agglomération (12,5% en 2018), et 11,2 % de communes hors CUD (5,5% 2018). Ces données comparées prouvent encore une fois l'attractivité de notre réseau au-delà de ses frontières administratives.

Répartition des inscrits par secteur géographique

Dunkerque centre (les inscrits à la B!B, OBB et Basse-Ville)

60% des inscrits sont des femmes. 57% des nouveaux inscrits ont entre 11 et 39 ans. Les moins de 10 ans et les plus de 80 ans sont moins représentés parmi le total des inscrits et des nouveaux inscrits. Les nouveaux inscrits viennent rajeunir la population totale des inscrits.



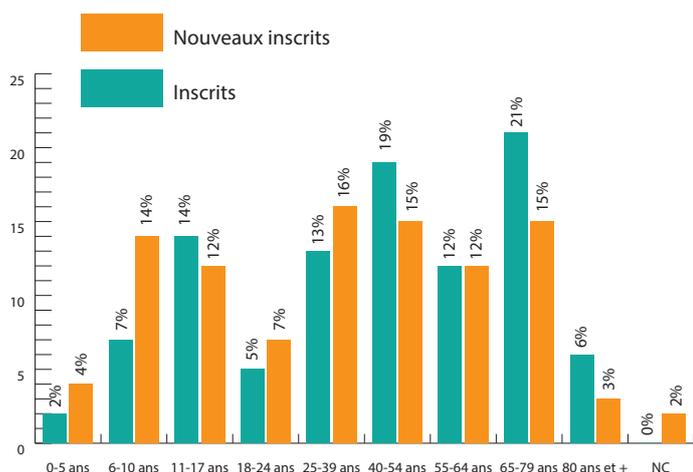
Part des inscrits et des nouveaux inscrits par tranche d'âge, secteur Centre

Les inscrits par tranche d'âge / population totale de cette tranche d'âge secteur Centre

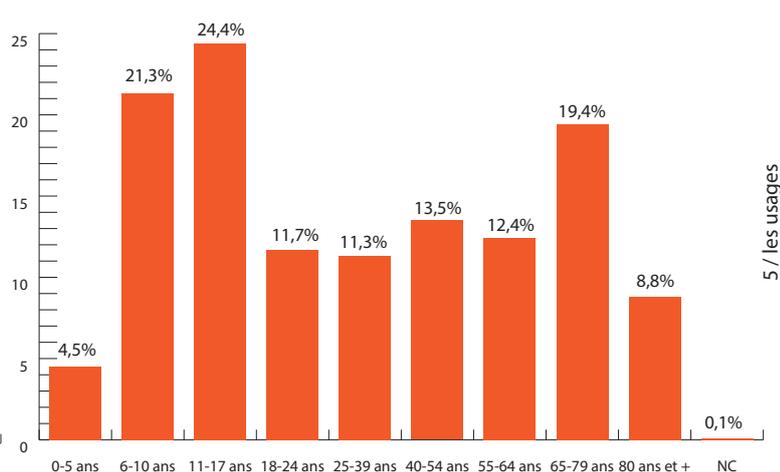
Si on compare le nombre d'inscrits dans une bibliothèque du secteur Centre à la population totale de cette tranche d'âge, ce qu'on appelle le taux de pénétration, on note que ce taux est spectaculairement élevé chez les jeunes, à l'exclusion des tout-petits.

Est (Malo-les-Bains, Rosendaël)

67% de femmes parmi les inscrits actifs de ce secteur : l'est est décidément le plus féminin de nos secteurs, ce qui semble corrélé au fait que les bibliothèques de Malo et de Rosendaël sont avant tout des bibliothèques orientées vers le prêt, les femmes étant nationalement de plus grosses lectrices que les hommes (cf. l'enquête sur les pratiques culturelles des Français d'Olivier Donnat).



Part des inscrits et des nouveaux inscrits par tranche d'âge, secteur Est



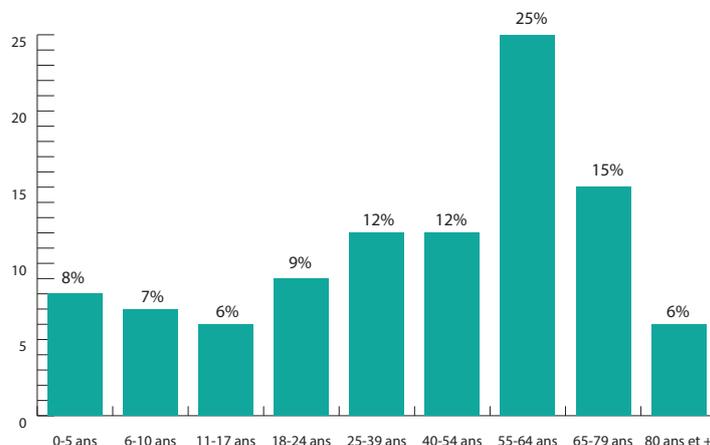
Les inscrits par tranche d'âge / population totale de cette tranche d'âge secteur Est

Les 6-10 ans et les 25-39 ans sont plus représentés que les années précédentes parmi les nouveaux inscrits de ce secteur.

Le taux de pénétration est plus important pour les tranches d'âge 6-10 (21,3%) et 11-17 ans (24,4%) et la tranche d'âge 65-79 ans (19,4%)

Bibliothèque des Sables

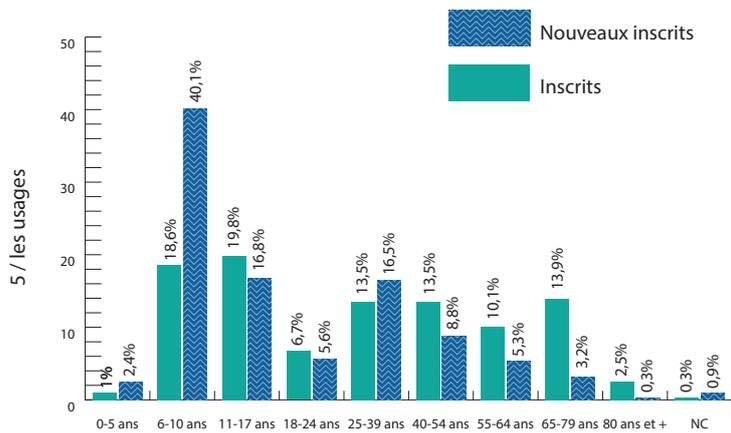
73 % des inscrits sont des femmes : c'est bien au-dessus de la moyenne du réseau. 46% des inscrits à la bibliothèque des sables ont + de 60 ans.



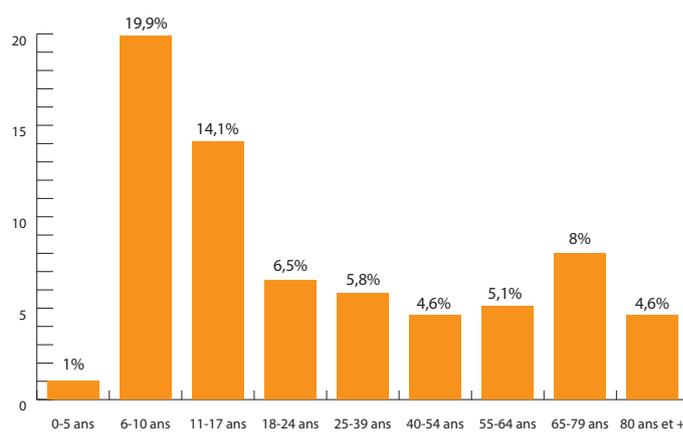
Répartition des inscrits à la bibliothèque des sables

Ouest (Petite-Synthe)

65% des inscrits sont des femmes. Les 11-17 ans n'est plus la tranche d'âge la plus représentée parmi les inscrits et les nouveaux inscrits. Les 6-10 ans sont largement en tête parmi les nouveaux inscrits du quartier. Les moins de 17 ans représentent 39% des inscrits et 59% des nouveaux inscrits de Petite-Synthe. Là encore, c'est de bon augure, la population inscrite à la bibliothèque rajeunit.



Part des inscrits et des nouveaux inscrits par tranche d'âge, bib secteur ouest



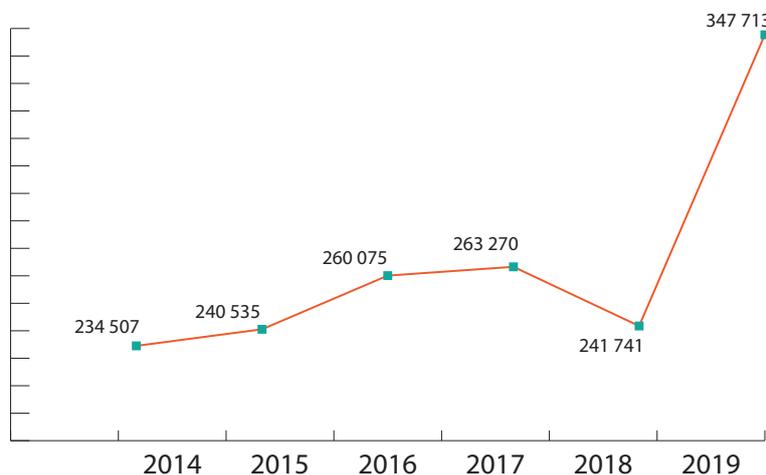
Les inscrits par tranche d'âge / population totale de cette tranche d'âge secteur ouest

Les taux de pénétration les plus importants pour le secteur de Petite-Synthe sont de 20% pour les 6-10 ans et de 14% pour les 11-17 ans. Les autres taux sont en dessous de 9 % et plus proches des 4-5%, le taux d'inscription global pour Petite-Synthe étant de 7,2%, soit le plus faible du réseau.

LES USAGES EN 2019

5,5 prêts par habitant

Le nombre total de prêts et de renouvellements de documents s'élève à **347 713**. Ce chiffre a de nouveau augmenté cette année avec une hausse de 44% par rapport à 2018 et de 31% par rapport à 2017.



Evolution du nombre de prêts sur le réseau 2014-2019

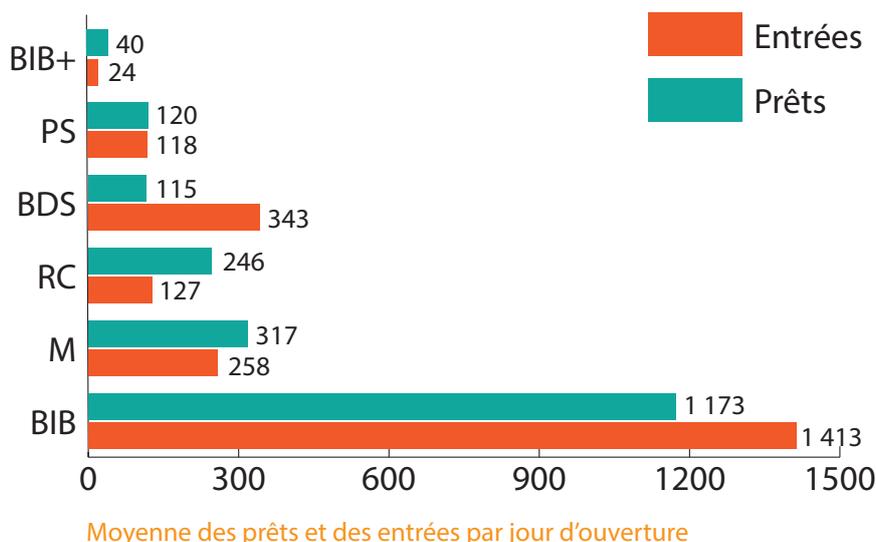
Rapporté au total de la population dunkerquoise, on obtient une moyenne de 5,5 prêts / habitant (nombre d'habitants du « petit Dunkerque»)¹. Ramené au nombre d'inscrits actifs, on a une moyenne de 22,5 prêts par inscrit (contre 33,6 en 2018). Si on compare au nombre d'emprunteurs actifs, on monte à 31,8² par emprunteur (40,6 en 2018).

Ce chiffre est plus faible que la moyenne nationale (des villes comparables) depuis cette année. Cela est certainement dû au fait que - depuis l'ouverture de la B!B - de nombreux usagers se sont inscrits pour d'autres usages que l'emprunt de documents physiques. Nous avons diversifié nos services et nous avons vraisemblablement bien fait.

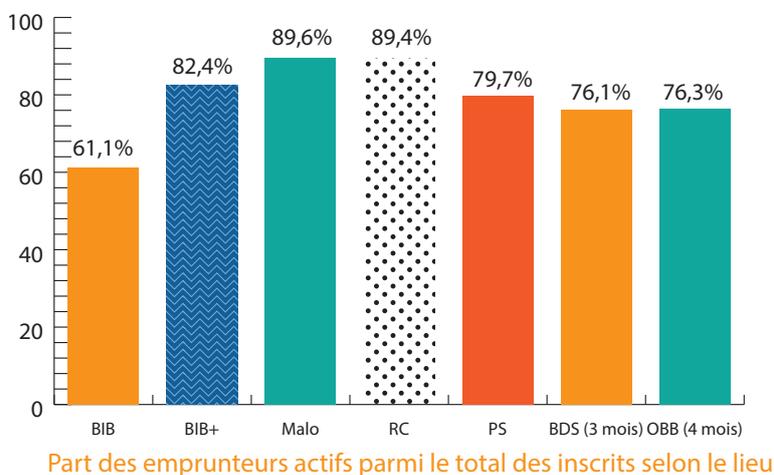
1 / Nombre moyen de prêt/hab. en 2016 (Etablissements de LP d'un territoire de 70000 hab.) = 4,45
 2 / Selon la synthèse nationale 2016, ce ratio pour les villes de mêmes taille = 41,8 prêts/emprunteur

Des profils d'usages différents selon les bibliothèques

(Profils vus sous l'angle des transactions : prêts, réservations et des flux : nombre d'entrées, déplacement de documents...).



Le graphique ci-dessus permet de montrer que nos bibliothèques sont diversement utilisées. La bibliothèque des sables est un lieu où on séjourne, avec beaucoup d'usages sur place (consultation, ateliers, spectacles, rencontres...). Dans les bibliothèques de Malo-les-Bains et de Rosendaël, par contre, les prêts sont supérieurs à la fréquentation contrairement à la B!B où on recense un ratio de 0,83 prêt par entrée.



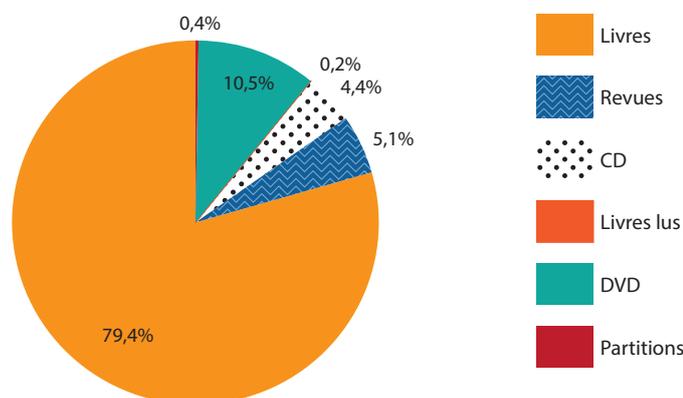
Parmi les inscrits actifs, on observe une part plus ou moins importante d'emprunteurs actifs (ceux qui ont emprunté au moins un document dans l'année).

Ainsi, on peut voir qu'à la BIB, seuls 61% des inscrits sont emprunteurs alors qu'à Malo-les-Bains et Rosendaël ils sont plus de 89% !

Les réservations

Les réservations ont régulièrement augmenté depuis 2014. On compte cette année **42 954** nouvelles réservations¹, soit 36% du total des réservations effectuées sur le réseau des Balises.

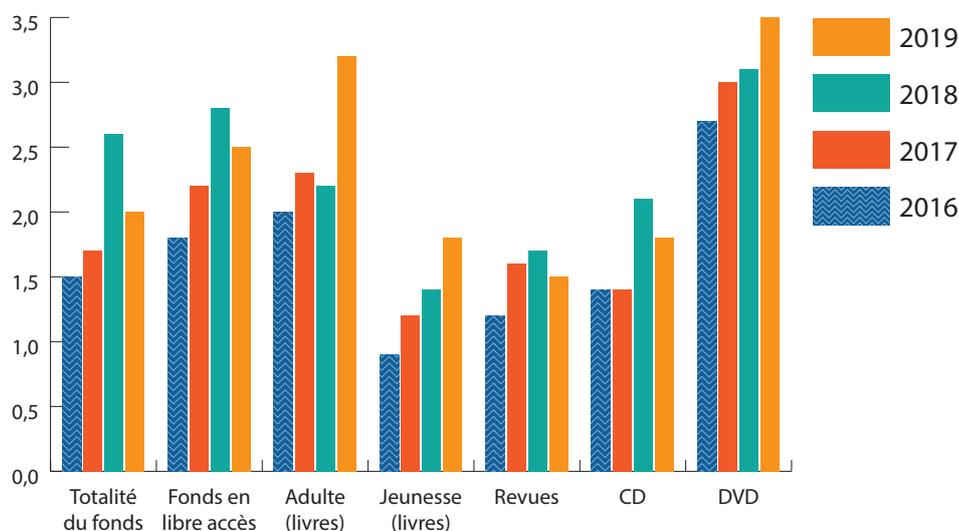
Les réservations sont réalisées pour 65% d'entre elles sur Internet (chiffre encore en progression), les autres étant soumises directement aux bibliothécaires.



La répartition des prêts par support a évolué par rapport aux années précédentes. La part des emprunts de livres est restée identique. Elle a baissé pour les revues mais elle a augmenté de 1,7 points pour les CD et de 0,4 points pour les DVD.

Répartition des prêts par support en 2019

La rotation des fonds

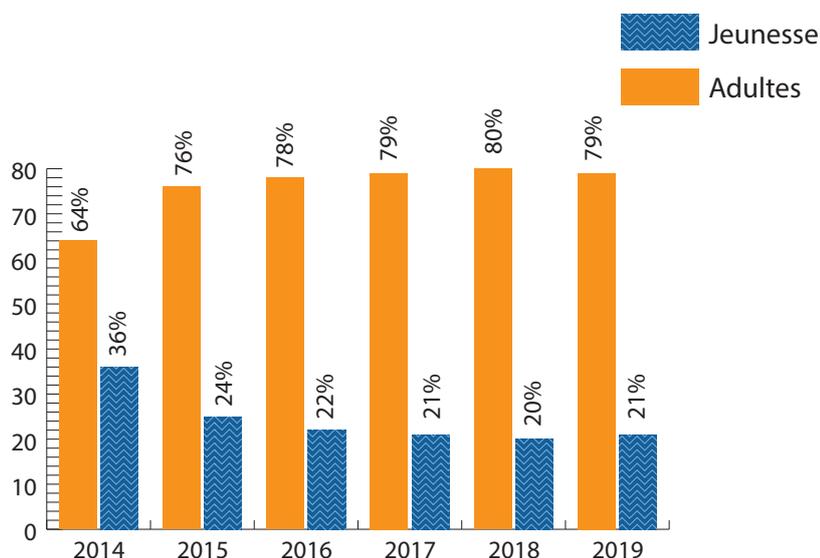


L'évolution des taux de rotation des fonds par support 2016 - 2019

Globalement, notre fonds est bien emprunté. Le taux de rotation est le nombre d'emprunts moyen d'un document sur une année.

Les documents empruntables en 2019 ont été beaucoup plus importants qu'en 2018, où la BIB n'était pas ouverte et où toute sa collection n'était donc pas accessible. Cela explique le fait que notre taux de rotation ait baissé par rapport à 2018, bien que le nombre de prêts ait atteint un record. En résumé, nos livres de la section Adulte sortent en moyenne plus de 3 fois par an. Les livres jeunesse sortent un peu moins de 2 fois par an. Le taux de rotation des revues est un peu moindre, de l'ordre de 1,5 : c'est un support qui est aussi et surtout consulté sur place. Les CD sortent désormais autant que les revues, ils sont mieux mis en valeur et leur classement a été simplifié. Quant aux DVD, ils sont toujours rois avec un taux de rotation de 3,5.

1 / Sur le réseau des Balises ont été recensées 117 377 nouvelles réservations et plus de 101400 réservations piégées.



La répartition des prêts adultes (+ de 14 ans) / prêts jeunesse (- de 14 ans) est sensiblement égale aux années précédentes. En Basse-Ville et à Petite-Synthe, la part des prêts jeunesse est cependant plus importante que sur les autres points du réseau.

La répartition prêts adultes (+ de 14 ans) / prêts jeunesse depuis 2014

La libre circulation des documents

Grâce au service de la navette, géré par le réseau des Balises, les bibliothèques de Dunkerque ont envoyé plus de 22400 documents vers une autre structure et ont réceptionné plus de 33203 réservations. C'est dans les secteurs Est et Centre que la circulation des documents est la plus dense. Les fonds flottants (les documents prêtés depuis une bibliothèque, rendus dans une autre et qui restent sur place) ont été chiffrés à 89 701 documents (soit deux plus qu'en 2018).

Cette pratique permet de rééquilibrer les fonds en fonction des goûts des publics, de donner accès directement à de nouveaux documents pour une structure.

Les services à distances

Services en ligne	2018	2019
Demandes d'inscription en ligne	432	805 ¹
Nombre de réservations en ligne	19 192	24 902 ²
Nombre de visites sur le portail	204 236	339 113
Ressources numériques presse	10 347	48 062
Vidéos en ligne	2 083	4 894
Auto-formation en ligne	8 881	18 512

1 / Sur les 1 420 pré-inscriptions totales pour l'ensemble des Balises, on en compte 805 pour le réseau dunkerquois ; cependant seules 322 ont été réellement validées dans une des bibliothèques de Dunkerque (les autres sont en attente de validation ou il s'agit d'internautes déjà inscrits actifs sur un des points du réseau).

2 / Sur les 75 838 réservations en ligne (total Balises), 24 902 réservations ont été réalisées dans une des bibliothèques de Dunkerque

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

Le nombre de connexions au portail des Balises a beaucoup augmenté (+66%) ainsi que le nombre de connexions à l'espace personnel (+27%), qui permet de consulter son compte, de prolonger ses documents, de demander des réservations ou d'accéder aux ressources numériques. Les réservations « cartonnent » (**75 838 demandes de réservation sur l'ensemble du réseau des Balises**), soit une augmentation de 44% par rapport à 2018. L'usage des ressources numériques progresse également de façon sensible :

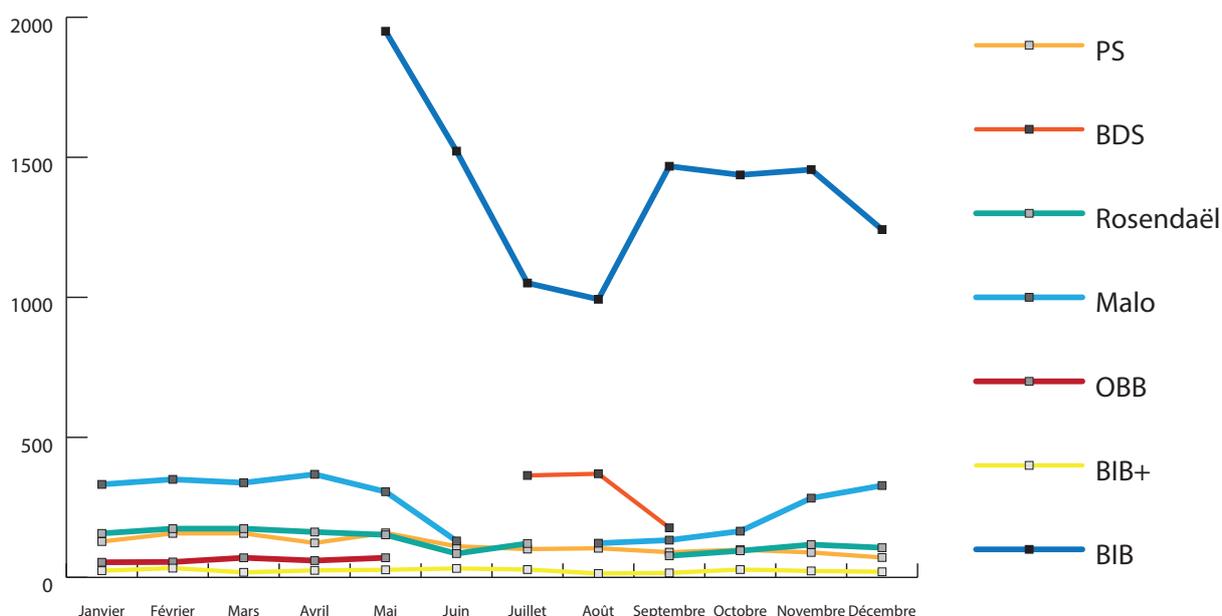
10 347 magazines lus

2 083 vidéos regardées en ligne

8 881 usagers ont utilisé des ressources en autoformation.

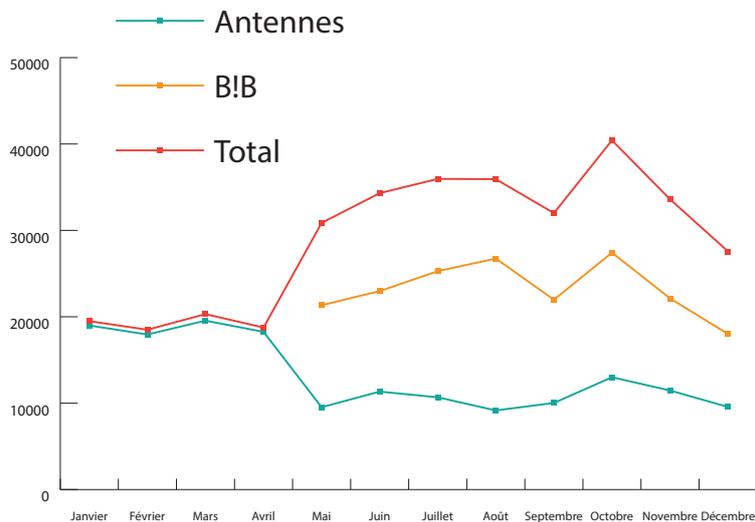
LES INDICATEURS DE RÉUSSITE SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU

La fréquentation de la BIB (Dunkerque Centre) a été multipliée par 7,7 par rapport à 2018. Les entrées de la BIB représentent déjà **65% des entrées** totales 2019, avec seulement 7 mois et demi d'ouverture. On compte ainsi une moyenne de **1 413 entrées** par jour. Cependant, les antennes de quartier sont complémentaires et continuent d'assurer pleinement leurs missions de proximité (accessibilité plus grande, personnalisation de l'accueil et plus de repères pour les habitués : la bibliothèque de Malo-les-Bains a vu sa fréquentation augmenter de 14%, la bibliothèque de Petite-Synthe de 1% et la et la bibliothèque des sables de 13%.



Nombre moyen des entrées par jour réparti par lieu et par mois en 2019

Nous avons constaté, par exemple, que la bibliothèque de Malo-les-Bains a connu une baisse de fréquentation de mai à septembre. Mais qu'à partir du mois d'octobre, le nombre des entrées s'est accéléré pour retrouver sensiblement le même niveau qu'en début d'année 2019.



Evolution des prêts en 2019

Les prêts, avant l'ouverture de la B!B étaient d'environ 18 700/mois dans les antennes (dont OBB) puis une baisse a été constatée lors de l'ouverture de la B!B (10 750 prêts/mois dans les antennes). La B!B a un nombre de prêts moyen de 24 780/mois, ce qui représente en moyenne 33 832 prêts / mois sur l'ensemble du réseau depuis l'ouverture de la B!B (presque le double d'avant l'ouverture)

La B!B : Des projections dépassées et des indicateurs positifs.

Les projections avant l'ouverture de la B!B :

On espérait 20 240 entrées/mois

On a observé : **28 252 entrées** (1,4 fois supérieur à ce qu'on attendait)

On espérait 240 000 prêts / an ou 20000 prêts/mois

On a observé **23 232 prêts / mois** (1,16 fois supérieur à ce qu'on attendait)

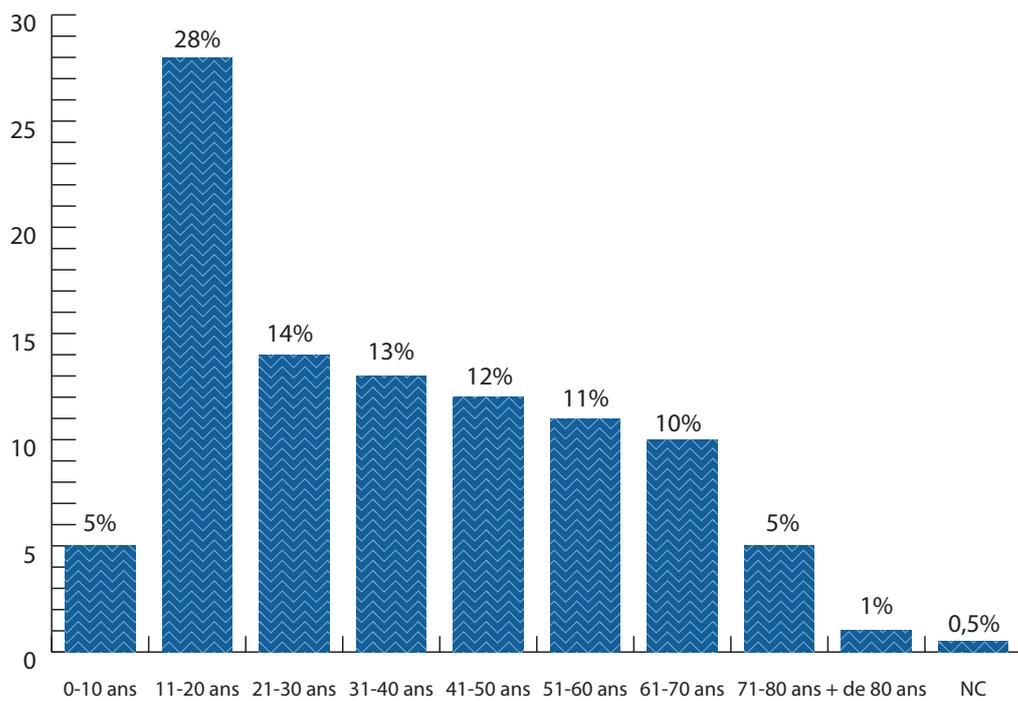
On espérait 8 000 inscrits actifs

On a observé **9 166 inscrits actifs** à la B!B (1,14 fois supérieur à ce qu'on attendait)

LES USAGES DE LA B!B



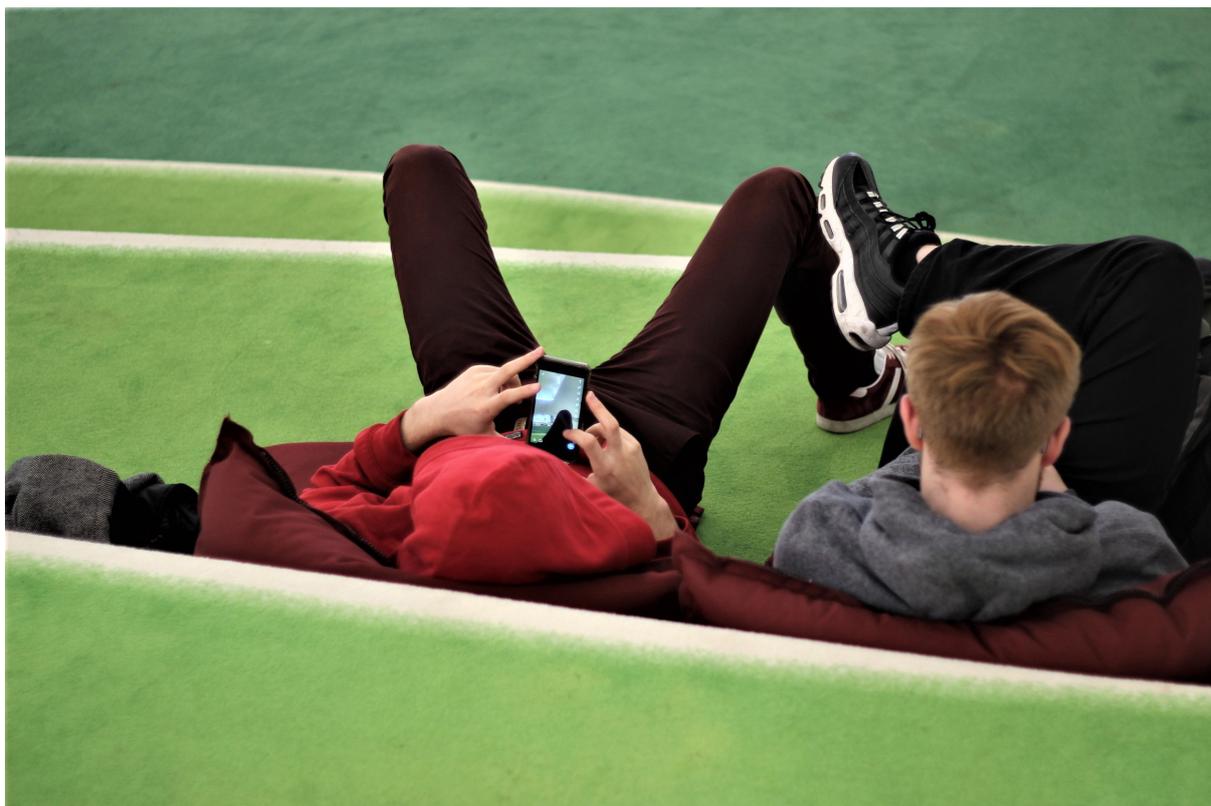
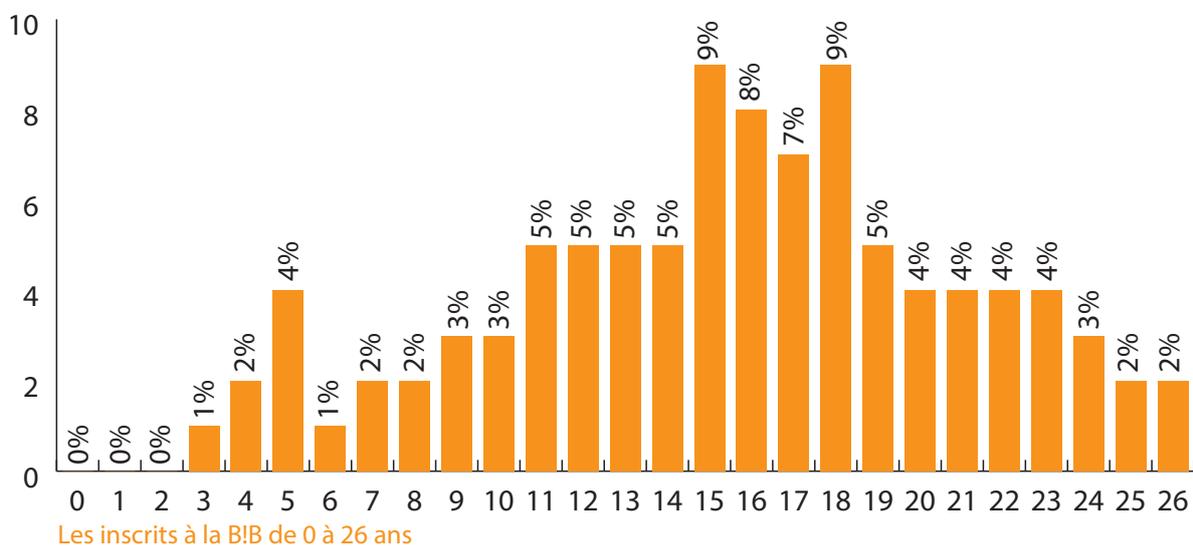
On observe une diversité des usages en fonction des âges, des jours et des périodes de l'année. La cohabitation des générations et des usages qui interroge, nous l'observons avec intérêt.



La répartition des inscrits à la B!B par tranche d'âge au 31/12/2019

Parmi les usagers réguliers, on a constaté la présence de nombreux collégiens, lycéens et jeunes étudiants. Les 11-20 ans constituent 28% des inscrits à la B!B, cette proportion semble plus importante parmi les « fréquentants ».

Les 15-18 ans (lycéens) représentent 13% des inscrits. Les 19-22 ans (étudiants) : 10% et les 11-14 ans (collégiens) : 8%. La tranche d'âge des 11-22 ans représente 31% du total des inscrits.

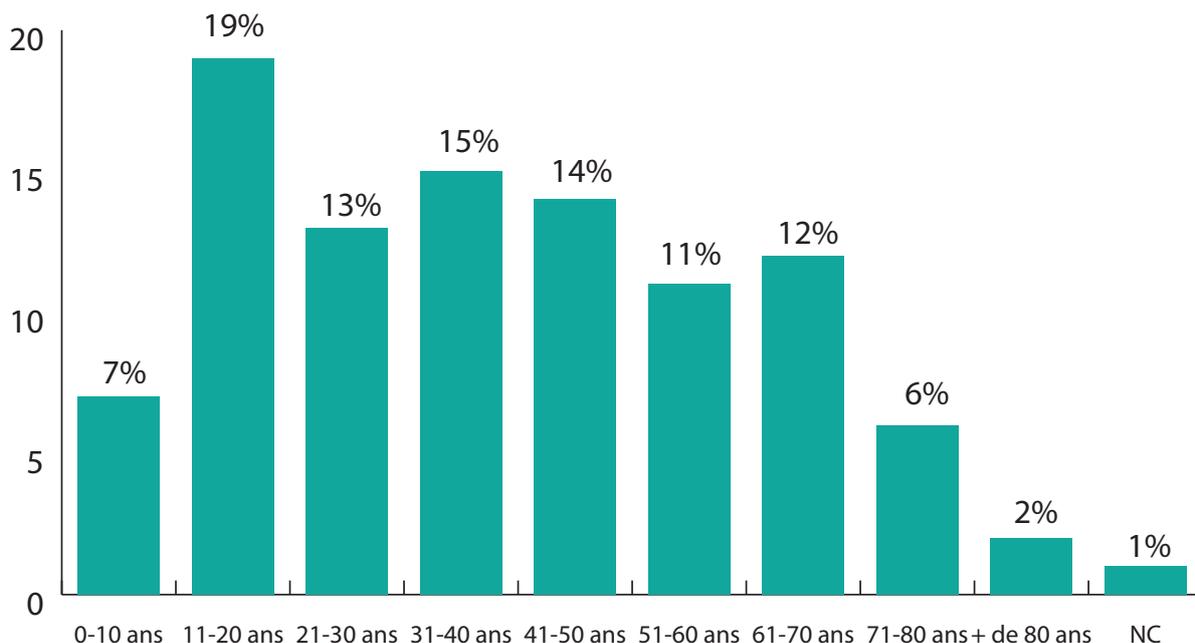


Parmi les inscrits de 0-26 ans, les âges les plus représentés :

- 15 ans et 18 ans (9%)
- les 16 ans (8%) et les 17 ans (7%)
- Les collégiens représentent 20% des 0-26 ans
- Un tiers des 0-26 ans ont entre 15 et 18 ans = lycéens

La répartition des emprunteurs actifs de la B!B

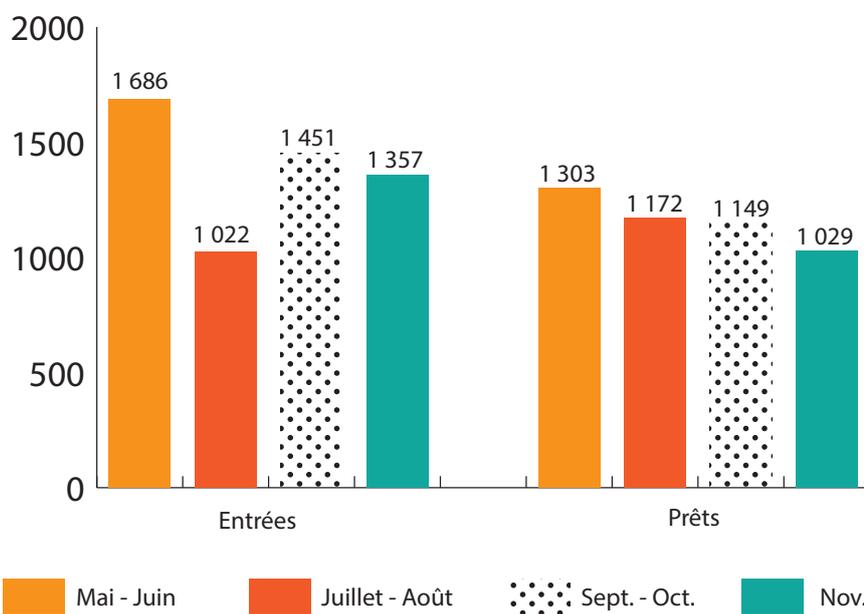
5 / les usages



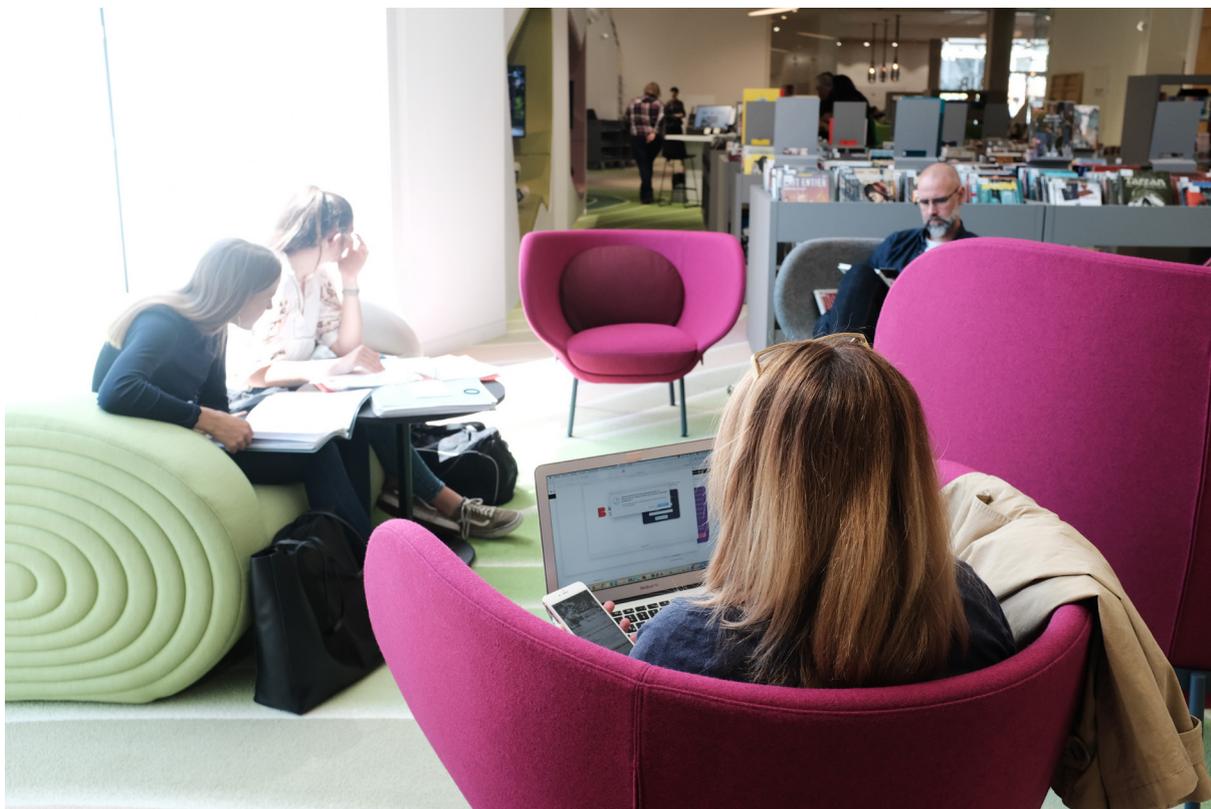
Les emprunteurs actifs à la B!B représentent **61% du total des inscrits**. Ce qui est peu par rapport à la répartition traditionnelle et par rapport aux années précédentes. En 2018, les emprunteurs du réseau des Bibliothèques de Dunkerque représentaient 88% des inscrits ; en 2017, ils représentaient 92% des inscrits actifs. Les 11-20 ans représentent 19% du total des emprunteurs. C'est 9 points de moins que la part de cette tranche d'âge parmi les inscrits de la B!B.

Parmi la tranche d'âge des 11-14 ans inscrits à la B!B : 68% sont emprunteurs. On descend à **33% d'inscrits emprunteurs parmi les inscrits de 15-18 ans**. C'est la tranche d'âge la plus « consommatrice » du lieu sans emprunt. Cela signifie que 67% des inscrits de 15-18 ans utilisent la B!B autrement que l'usage traditionnel de prêts de documents.

USAGES PAR ESPACES À LA B!B PAR PÉRIODE



Les entrées et les prêts à la B!B selon les périodes de l'année



Mai - juin : Les premières semaines d'ouverture on a comptabilisé **1 686** entrées / jour et **1 303** prêts /jour : ces deux mois de l'année 2019 les plus intenses en nombre d'entrées et de prêts.

Le jour de l'inauguration a accueilli une foule composée d'environ **10 000** personnes. Pendant ces 2 mois, beaucoup de nouveaux usagers sont venus découvrir le lieu, nous faisant des retours en très grande majorité positifs, exprimant largement satisfaction et surprise : « équipement très agréable, lumineux et confortable ». La beauté, les couleurs, le confort, l'espace, la diversité des services sont des éléments que les usagers ont souvent relevés et salués.

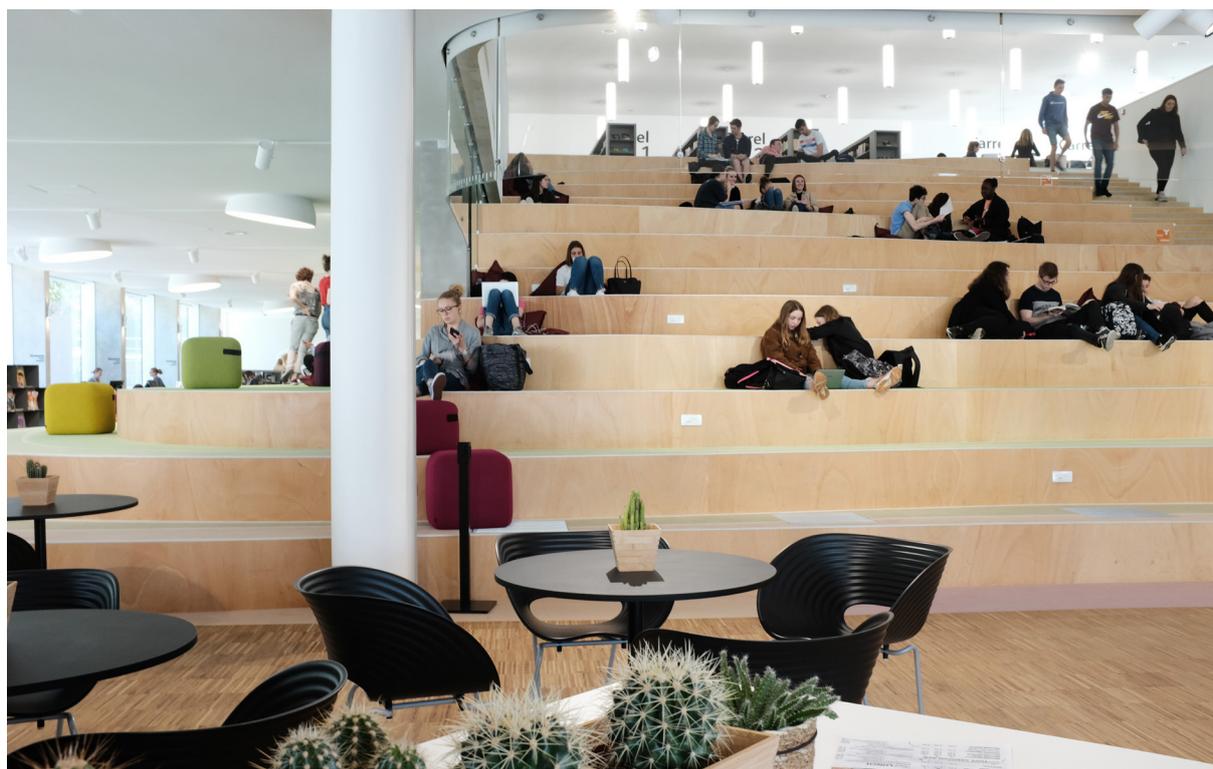
Il faut également noter que la qualité de l'accueil des agents (serviables, souriants, calmes, disponibles...) a été signalée.

Des visiteurs de tous les âges, incluant beaucoup de jeunes (étudiants, adolescents) viennent, soit pour se détendre (ex : jeux-vidéos, jeux de cartes sur le gradin, It coffee...), soit pour travailler au 1er étage, soit pour avoir accès aux ordinateurs (EPN ou connexion WIFI sur leurs appareils), réaliser un travail sur table ou dans un carrel (seuls ou en groupe). Viennent aussi des familles avec enfants notamment dans l'espace Jeunesse (utilisation des jeux-vidéos, consultation de documents, emprunts, réservations), au It Coffee, dans l'espace BD... Pour ces publics, on note des temps de séjour a priori très longs, sans avoir pour autant les moyens de les mesurer.

Juillet - août : Les horaires étaient réduits pour s'adapter à la période estivale et aux ressources humaines disponibles. Malgré une amplitude horaire moindre, juillet et août ont connu une fréquentation très soutenue.

A la rentrée, en **septembre et octobre**, le nombre d'emprunts moyen s'est stabilisé autour de 1 150 prêts / jour alors que le nombre des entrées est redevenu très élevé avec 1 450 entrées / jour en moyenne. Enfin, les mois de novembre et décembre 2019 ont connu un nombre toujours élevé des entrées (1 400 en moyenne/jour) et les prêts ont légèrement baissé à cette période (1 030 en moyenne/jour).

DESCRIPTION PAR ESPACE



Au rez-de-chaussée

Espace musique et ciné : 3 télévisions, un piano et une chaîne hi-fi sont accessibles en s'adressant aux bibliothécaires.

Espace Jeunesse : utilisation des consoles - la PS4 est utilisée par des ados ou des jeunes adultes alors que la NES est davantage utilisée par des enfants de 6 à 12 ans accompagnés ou non d'un parent. L'espace jeunesse est trop peu occupé par les tout-petits qui trouvent encore mal leur place en raison d'une forte fréquentation. Nous étudions actuellement le déplacement des consoles de jeux vidéos pour les plus grands dans l'espace BD.

Salle Patrimoine : la salle patrimoine est ouverte du mardi au samedi de 14h à 18h soit 38 passages en moyenne par jour d'ouverture de mai à août. Puis 17 passages par jour d'ouverture de septembre à décembre. Des visites de classes ou de groupes : des scolaires et des adultes ont été accueillis régulièrement dans la salle Patrimoine.

Auditorium : salle fermée, avec matériel adapté à la projection de films, la tenue de conférences... Ce lieu a été utilisé en 2019 lors de journées d'étude, de rencontres, de restitution de projets, de conférences ou de projections. Le mode de mise à disposition sera revu en 2020 en raison d'un très grand nombre de demandes.

Espace Actualité, situé à proximité du café : lieu de passage, les usagers s'y installent (tables à disposition, fauteuils confortables) pour consulter des journaux ou des revues. Petite nouveauté depuis septembre-octobre : les revues consultées peuvent être déposées à des endroits précis (plutôt que de les ranger n'importe où), ce qui permet aux agents de ranger au bon endroit mais aussi d'observer ce qui est le plus consulté par les visiteurs.

Café : étant donné l'affluence, deux personnes sont nécessaires pour accueillir le public. Les consommations de It Coffee se font en général sur place, en salle ou en terrasse. On note très peu de consommation dans les autres espaces de la B!B, bien que ce soit possible.

Automates de prêts : l'ensemble des transactions (prêts-retours) sont désormais réalisées depuis les automates situés derrière l'accueil. Après 2-3 mois de pédagogie nécessaire auprès des usagers, ces derniers se sont habitués à réaliser leurs transactions en autonomie et s'entraident souvent. Il y a toujours un agent à disposition pour expliquer le fonctionnement des automates.

La plupart du temps, on trouve des usagers de tous les âges, installés dans les fauteuils ou sur le gradin en train de bouquiner ou de discuter ou encore de jouer en groupe. Les « séjournateurs » s'approprient très naturellement les lieux. Les comportements sont globalement respectueux mais, aux heures de forte affluence, nos interventions sont fréquentes afin de garantir la bonne coexistence des usages entre ceux venus chercher le calme pour lire ou travailler et quelques groupes très bruyants.

Au premier étage

Espace de documentation et de travail : dans l'ensemble, les retours sont bons, même si l'espace est régulièrement saturé et que toutes les places assises sont occupées.

Les ordinateurs sont utilisés majoritairement par des collégiens, des lycéens ou des étudiants, mais pas seulement. Les usages des carrels sont variés. Des groupes de 2 à 12 personnes, en fonction de la taille du carrel, viennent profiter d'un lieu fermé, calme où ils peuvent travailler en groupe, réaliser un projet ensemble... ou tout simplement jouer aux échecs. Les services de la Ville tout comme nos partenaires (Aduges, Entreprendre Ensemble par exemple) ont pris l'habitude d'organiser certaines réunions de travail dans nos locaux. Ils réservent parfois un carrel ou l'atelier N°2 destiné aux activités créatives ou encore l'auditorium, lorsqu'ils sont libres. Compte tenu de la demande importante, les réservations se font jusqu'à 60 jours à l'avance. Face à l'affluence des demandes, les modalités de réservation seront revues en 2020.

Atelier numérique - Atelier créatif : ils sont utilisés comme salles de travail ou comme salle d'activité en groupe pour nos animations ; ils servent aussi lors de journées d'étude ou pour des formations. Depuis décembre : on expérimente la salle de travail totalement silencieuse dans l'atelier créatif, lorsque celui-ci est disponible (16 places assises avec tables individuelles).



Perspectives 2020

Un suivi très fin des usages et de la fréquentation s'est avéré nécessaire dès l'ouverture de la B!B, dans le souci permanent d'adapter nos moyens humains aux besoins du public, d'ajuster nos modes de fonctionnement.

Des liens plus étroits ont été tissés avec la Police municipale mais également avec le service jeunesse afin de multiplier les échanges et d'enrichir les points de vue sur de nouveaux publics et de nouveaux usages.

Il nous faudra travailler à une meilleure régulation des flux de publics afin d'éviter la saturation, proposer la réservation en ligne de certains espaces, poursuivre notre dialogue avec les adolescents trop bruyants.

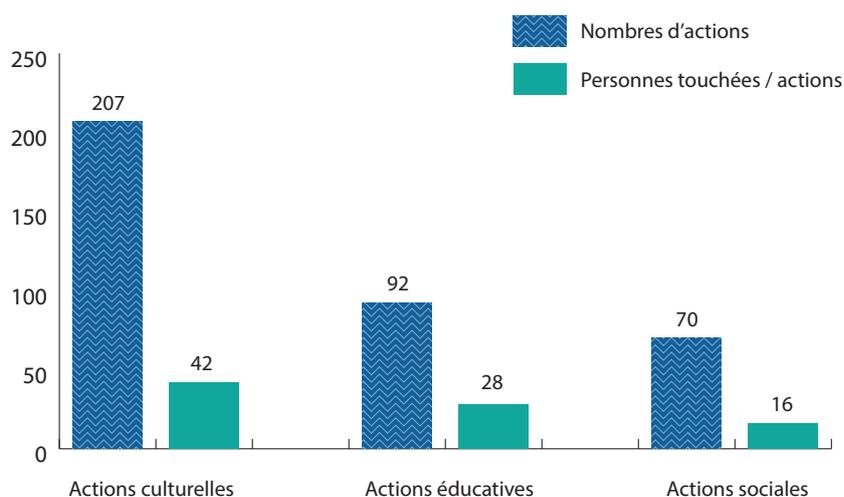
La bibliothèque centrale n'est pas encore rodée dans son fonctionnement.



6 NOS ACTIONS VERS LE PUBLIC

Pour l'action culturelle, éducative et sociale, 2019 est une année de profonds bouleversements : une programmation réduite en début d'année, la création d'une nouvelle équipe, et puis, bien sûr, l'ouverture de la B!B, qui offre de nouvelles opportunités, mais qui est aussi un outil que nous devons apprivoiser.

Entre continuité et changements, nos actions ont, cette année encore réussi à toucher leur public, toutes ont vu leur fréquentation augmenter en 2019.



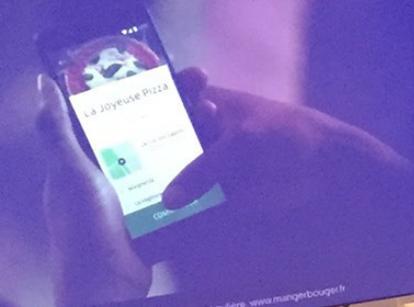
Les ACES en 2019

Ce ne sont pas moins de 207 actions culturelles qui ont été proposées aux Dunkerquois en 2019, accueillant au total 8 694 personnes. Avec pas loin d'une proposition par jour d'ouverture, nos bibliothèques ont encore développé leur programmation cette année.

Si le début de l'année était encore marqué du sceau de 2018 et donc d'une programmation modeste, basée sur des valeurs sûres et des rendez-vous réguliers (les Mots doudoux, les café livres, le Printemps des poètes, les vendredis parlote, le prix Juledmond...), la deuxième moitié de l'année a connu une montée en puissance à la faveur de l'ouverture de la B!B avec de nouveaux rendez-vous réguliers : "Suivez les guides" qui propose aux usagers de découvrir la B!B et ses services dans les moindres détails, "Des tablettes et des jeux" ou comment mêler atelier créatif et jeux sur tablette... L'offre s'est aussi diversifiée puisque désormais, nous pouvons contenter les amateurs de patrimoine. C'est ainsi que la B!B a accueilli, à l'occasion des Journées du patrimoine, sa première exposition : "Pratique, confortable et gai : l'habitat de la reconstruction à Dunkerque", montée par la mission Patrimoine de la Ville. Les bibliothécaires ont aussi levé le voile sur leur travail de l'ombre en faisant visiter pour la première fois au public le bâtiment Lamartine, siège de nos bureaux, une belle occasion de valoriser nos fonds patrimoniaux sur le sujet.

Si nos actions se sont déroulées sur l'ensemble du territoire (dans nos bibliothèques, mais aussi beaucoup hors les murs), c'est à la B!B que se sont concentrées une bonne partie d'entre elles à partir du mois de mai. L'irrésistible attrait de la nouveauté, les magnifiques espaces adaptés à de multiples usages et la forte demande du public nous ont poussés à y organiser 78 de nos animations. Ces propositions ont été guidées par deux fils conducteurs : faire découvrir nos collections et nos espaces.

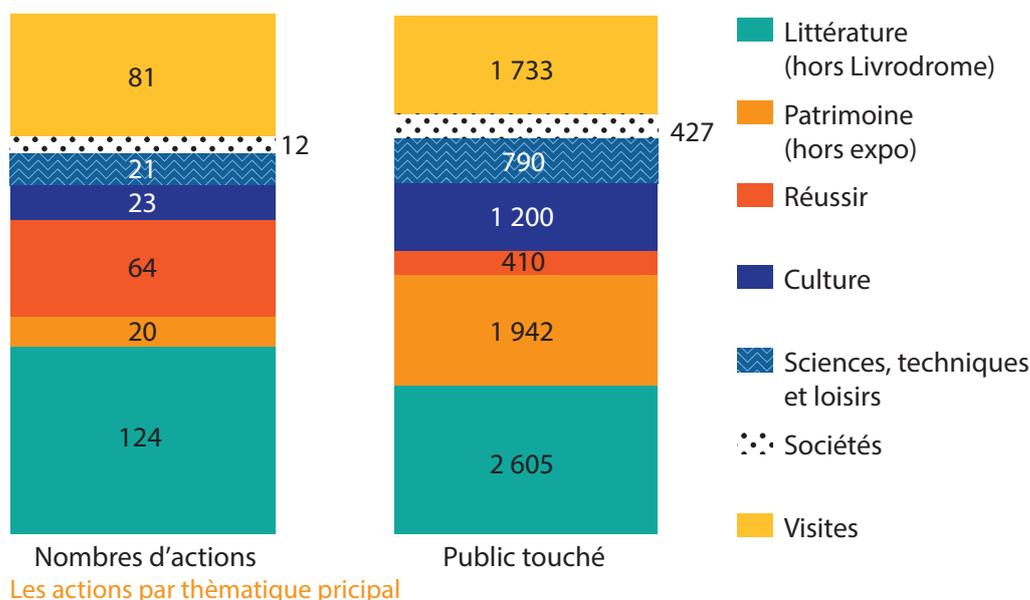
Atelier
Workshop
Atelier 2



tre santé, pratiquez une activité physique régulière. www.mangerbouger.fr

LES 10 PLUS
BONNES PARTIES
DE LA COQUE
CLIMATIQUE ÉDITION
DE LA FRA. 2017
POUR LES 17 ET 18





Mais, en interne, c'est une autre partition qui se jouait : la prise en main d'un nouvel équipement par une nouvelle équipe (voir focus : l'équipe ACES). C'est en effet dans un contexte particulier que nous avons dû préparer la programmation des mois de mai et juin : imaginer des actions dans des lieux que nous ne connaissions que très mal, mises en œuvre par une équipe nouvellement constituée. Si les bonnes surprises furent nombreuses : public toujours au rendez-vous, propositions nouvelles, partenariats renforcés (Prix Nénuphar, Aduges...) ou nouveaux (Livrodrome, mission Patrimoine de la Ville de Dunkerque...), espaces chaleureux et accueillants, il a cependant fallu s'adapter à des contraintes, notamment d'espaces, non prévues au départ : un espace enfant trop étroit où il est impossible d'organiser des séances d'heure du conte, un auditorium doté d'une estrade trop peu profonde qui ne permet pas l'accueil de spectacles sont autant d'obstacles qui nous ont contraints à la flexibilité et à l'ingéniosité.

Les séances de lecture pour enfants ? Elles auront lieu dans le salon de musique ! Les spectacles un peu trop imposants ? On les imaginera dans le gradin !

Malgré tout, avec une fréquentation moyenne de 42 personnes par action en 2019 (contre 38 en 2018), nous pouvons nous réjouir de voir nos propositions trouver leur public.

Ces capacités d'adaptation, nous avons également dû les mettre en œuvre pour notre action éducative. Là aussi, il s'agissait pour nous d'une année de transformation et les visites découvertes ont largement pris le pas sur les projets co-construits à partir du mois de mai. Les enseignants ayant un gros coup de cœur pour la B!B, nombre d'entre eux ont désiré la faire visiter à leurs élèves. Il nous a fallu répondre à cette très forte demande tout en continuant les projets déjà entamés mais aussi en étant raisonnables sur le lancement de nouveaux projets. Une des raisons à cela, c'est la relative facilité et rapidité à former les nouveaux membres de l'équipe aux visites de classe.

Il en va autrement pour les intégrer à des projets existants ou pour leur proposer de lancer de nouvelles actions : cela prend plus de temps, exige qu'ils soient correctement formés, fassent connaissance avec les équipes éducatives, intègrent le fonctionnement des établissements scolaires.

Pour autant, là aussi, nous n'avons pas à rougir puisque nous avons porté 92 actions éducatives qui ont chacune bénéficié en moyenne à 28 personnes (contre 17 en 2018).

En matière d'action sociale, comme les années précédentes, nos actions touchent majoritairement les jeunes et les enfants (crèches, centres sociaux, instituts médico-éducatifs). Cependant, le début de l'année a été marqué par une grande campagne de sensibilisation des responsables et des animateurs des maisons de quartier, gérées par l'Aduges. L'accent a été plus fortement mis sur les quartiers prioritaires, à proximité de la B!B, notamment Basse-Ville, Soubise, Jeu de Mail, Grand Large. Il s'agissait pour nous de donner envie aux personnels de l'Aduges de venir à la B!B pour une simple visite, participer à une activité, ou même organiser une activité dans nos murs. Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'ils en ont trouvé le chemin. Depuis l'ouverture de la B!B, ce sont pas moins de 190 personnes qui en ont bénéficié.

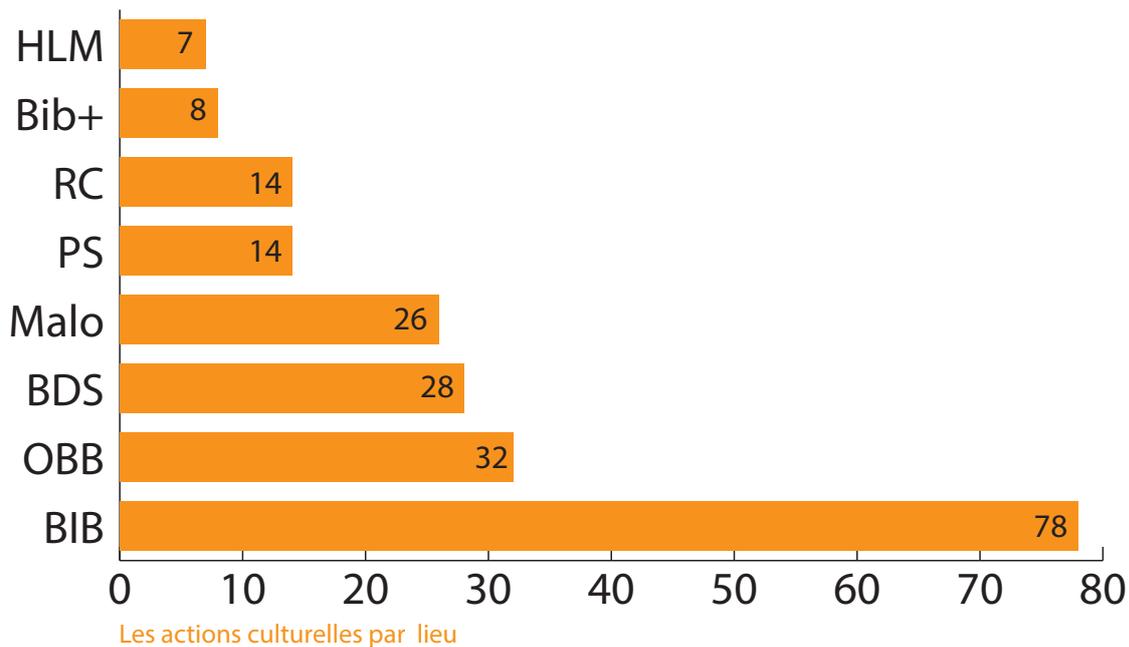
Par ailleurs, nous avons continué à porter nos actions auprès des publics qui en ont le plus besoin ; personnes âgées, personnes en situation de handicap... Nos interventions auprès des maisons de retraite, des établissements médico-sociaux et de l'hôpital nous ont permis de toucher 166 personnes.

Le tableau ne serait pas totalement complet si nous n'évoquions pas notre implication dans le dispositif "J'agis pour Dunkerque" pour lequel nous proposons deux missions à des bénévoles dunkerquois : la lecture à voix haute impromptue dans nos bibliothèques et du portage à domicile pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer. Il nous faut ici remercier les 22 bénévoles qui se sont engagés dans ces missions auxquelles nous avons dû nous résoudre à mettre fin au mois de décembre, faute de temps et de moyens humains pour continuer à coordonner leurs activités.

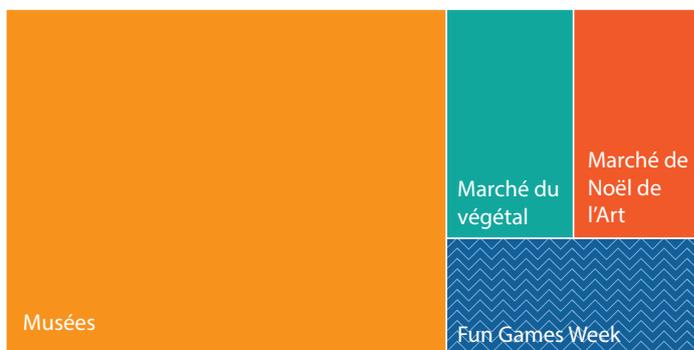
En tout, 1 120 Dunkerquois ont bénéficié de nos actions sociales en 2019, ils étaient en moyenne 16 par action (contre 10 en 2018).

Faire connaissance, s'adapter, innover, tels sont les trois verbes qui nous ont guidés au cours de cette année 2019. Nul doute que les deux derniers seront encore au cœur de nos actions en 2020. Il sera important pour préserver la qualité du service de ne pas nous fixer d'ambitieux objectifs que nous ne saurions atteindre, mais plutôt de travailler à conforter nos positions en continuant de proposer des actions qui ont fait leurs preuves auprès de nos publics, mais aussi de toujours mieux mettre en adéquation nos objectifs et nos moyens. La situation, tout enthousiasmante qu'elle est, ne nous permettra pas d'envisager de grandes actions prestigieuses telles que nous avons pu les connaître en 2018 avec "Fais pas ton mauvais genre", notamment. Pour autant, nous pouvons développer une stratégie des petits pas, et continuer à tisser des liens avec nos partenaires essentiels, en utilisant au mieux nos espaces, nos talents, et notre budget, en travaillant en plus étroite collaboration avec les équipes des autres pôles (Collections, Territoires...) afin de proposer des événements toujours plus riches, plus surprenants et plus attractifs.

LES ACTIONS CULTURELLES



Sans surprise, une grande partie de nos actions culturelles se sont déroulées au sein de la BIB (78 actions), prenant le relais au centre-ville de celles qui étaient organisées à l'OBB. Parmi les actions réalisées hors les murs (HLM), un nombre important a eu lieu dans le réseau des musées Dunkerquois. Nous avons aussi participé au Marché du Végétal ainsi qu'au Marché de Noël de l'Art à Rosendaël. Nous avons également été présents au Fun Games Festival qui s'est déroulé Place Jean Bart.



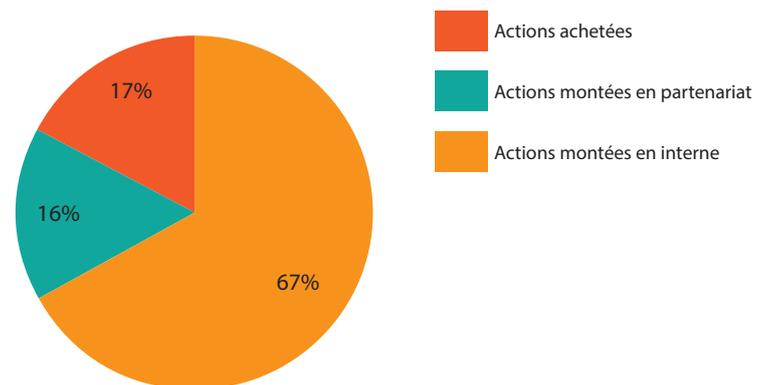
Les actions culturelles hors les murs en 2019

La grande majorité de nos actions culturelles est élaborée au sein même du service par l'équipe d'Action culturelle, sociale et éducative. Cependant, 33% de nos actions sont, soit montées en partenariat (avec un partenaire institutionnel, une association, un service de la Ville ou de la CUD...), soit confiées à un prestataire extérieur.

Parmi nos actions montées en interne : El Dia de los muertos.

Actions montées en partenariat : par exemple le Livrodrome, la projection de match de foot féminin...

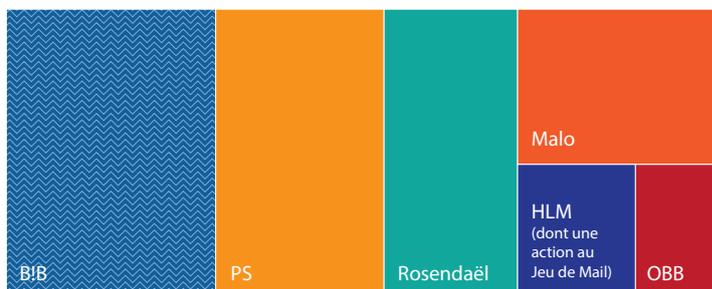
Actions réalisées par un prestataire extérieur : il s'agit d'ateliers, de jeux, de conférences, de spectacles vivants essentiellement.



Les actions culturelles par type

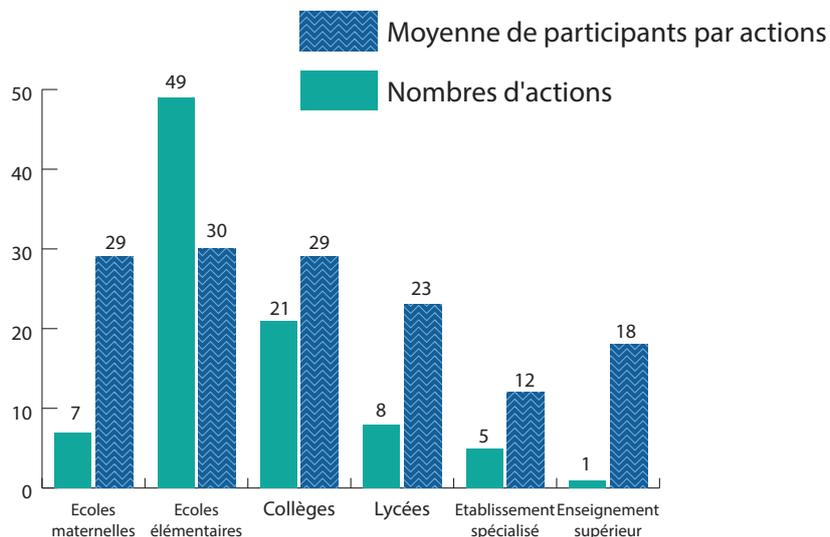
LES ACTIONS ÉDUCATIVES

Les actions éducatives sont des actions en lien avec l'éducation nationale ou l'université. Il peut s'agir de visites « découverte » de nos services ou d'un projet monté en commun.

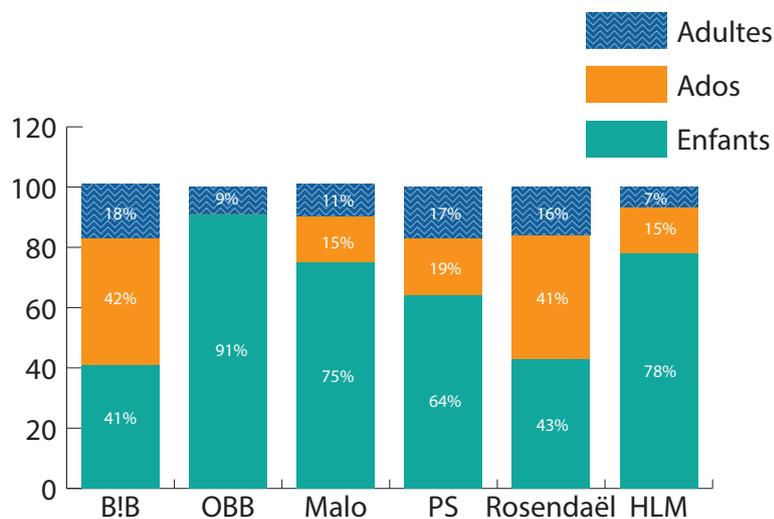


Les actions éducatives par lieu

La grande majorité de nos actions s'adresse aux élèves du premier degré, mais les collégiens et parfois les lycéens sont également visés.

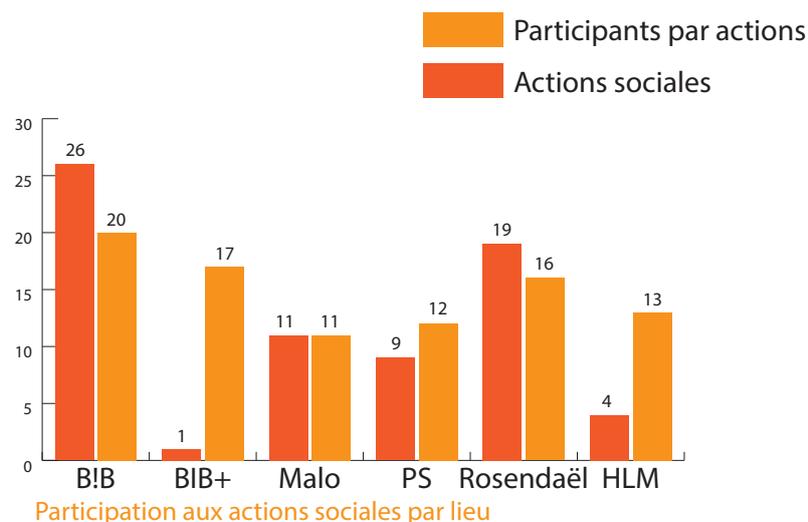


Participation aux actions éducatives



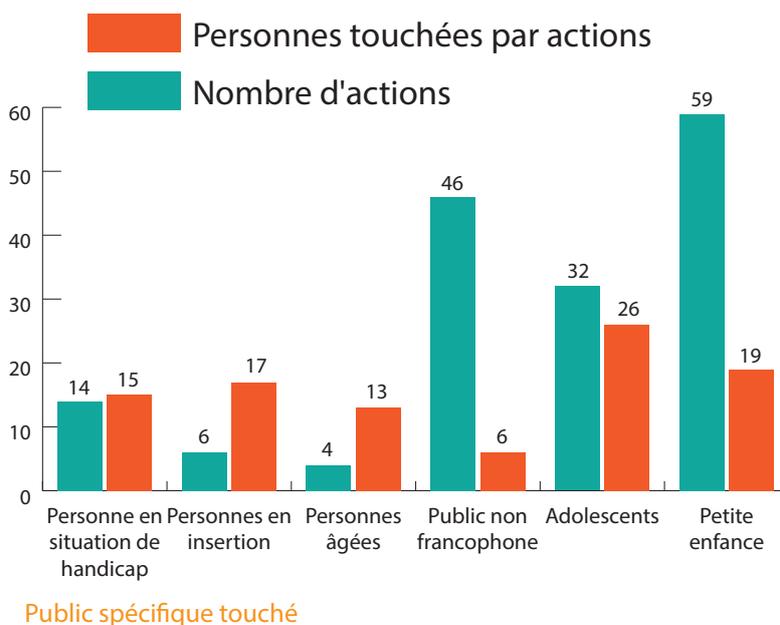
Actions éducatives par lieu

LES ACTIONS SOCIALES



Nos actions sociales touchent en majorité les enfants (crèches, centres sociaux, IME) et les adultes (personnes en situation de handicap, personnes âgées). Elles ont eu lieu en majorité à la B!B et à Rosendaël.

Les publics spécifiques concernés par nos actions sont la petite-enfance avec des rendez-vous réguliers qui attirent un public nombreux (Mots Doudoux, accueil des crèches). Les adolescents sont accueillis dans le cadre de visites ou de projets avec le collège ou le lycée, le public non francophone dans le cadre des ateliers de conversation réguliers. Enfin, des personnes en insertion et en situation de handicap sont accueillies dans le cadre de visites ou de projets montés avec les institutions spécialisées.



LES TEMPS FORT EN 2019

L'inauguration

LE moment fort de cette année a eu lieu le 11 mai 2019 : l'inauguration ou ouverture de la B!B !

Tout le monde s'est trouvé sur le pont ce 11 mai 2019 pour l'ouverture tant attendue de la B!B ! Cette journée au cours de laquelle le public pouvait découvrir les nouveaux espaces et services mis à disposition, a été l'occasion pour nous de donner un aperçu possible de ce que nous pourrions proposer tout au long de l'année.



Plutôt que de faire appel à des compagnies plus ou moins prestigieuses pour imaginer une ouverture à grand spectacle, nous avons choisi de privilégier au maximum les acteurs locaux, ceux avec lesquels nous travaillons tout au long de l'année. C'est ainsi que le public a pu, par exemple, participer à un atelier de fabrication de badges proposé par l'EMAP (école municipale d'arts plastiques), découvrir toute l'offre proposée par le CMAD (conservatoire de musique et d'art dramatique), danser avec la compagnie MM, écouter des histoires avec l'association Je, tu, ils content...

Pour préparer cette journée si importante, un comité de pilotage géré par le pôle Action culturelle, éducative et sociale, s'est mis en place dès la fin de l'année 2018. Il réunissait en plus des bibliothécaires, la direction de la culture, la direction de la communication, le protocole. C'est au fil de nombreuses réunions que les grands axes de la communication et le programme de la journée ont été affinés.

Le résultat : une inauguration à l'image des Dunkerquois, simple, chaleureuse et conviviale attirant tout de même près de 10 000 personnes, dont plusieurs venus du Royaume-Uni et de la Belgique !

Le Livrodrome

Voulu par le Centre national du livre, le Livrodrome est un parc d'attractions littéraires. Coordonnée par l'association Temps noir, cette manifestation se déroule sur une journée au moment de la manifestation du ministère de la Culture "Partir en livre". Essentiellement destiné au jeune public, le Livrodrome s'installe dans quatre ou cinq villes de France au mois de juillet, et en 2019 c'est à Dunkerque qu'il a démarré sa tournée.

Ce ne sont pas moins d'une quinzaine d'attractions fixes et autant de rendez-vous ponctuels qui ont accueilli le public tout au long de la journée du 10 juillet. Au programme : ordonnances littéraires, radio, stand de dédicaces, tatouages littéraires, BD en réalité augmentée... De quoi réjouir un public venu nombreux se presser dans le jardin Benjamin Morel. Avec 2 500 personnes, cette première édition a incontestablement été une réussite mais aussi le fruit d'un intense travail de préparation mené en collaboration entre les équipes de Temps noir et celles de la B!B.

C'est à partir du mois de février que le travail préparatoire a démarré avec plusieurs enjeux internes : ne pas mobiliser l'ensemble de l'équipe B!B sur ce projet alors qu'elle devait déjà gérer le quotidien de la B!B, travailler sur le projet quasiment sans équipe d'action culturelle ou alors avec une équipe en cours de constitution, car à l'heure où nous avons démarré le travail, celle-ci n'était pas encore au complet. Nous avons tout de suite identifié de nombreux partenaires avec lesquels nous allions travailler dont un principal : l'Aduges. Il était en effet essentiel à nos yeux de nous assurer que le Livrodrome bénéficie en priorité au public auquel il est principalement destiné : les adolescents. Au-delà de leur venue le jour J, certains d'entre eux, coachés par les animateurs des maisons de quartier ont aussi proposé des animations.

De plus, nous avons là encore sollicité les forces vives du territoire : libraires locaux, radio, association Les Littoerales, association des auteurs des Hauts-de-France, blogueurs... afin d'animer la journée. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'aide matérielle des services techniques et des mairies de quartier et, bien sûr, sans l'équipe de chargés d'action culturelle, éducative et sociale qui ont pris tout de suite le projet à bras le corps, quand bien même, certains d'entre eux venaient de nous rejoindre depuis seulement quelques jours.

Leur réactivité, leur capacité d'adaptation et leur engagement nous ont permis de faire de cette journée une réussite.



La coupe du monde de foot féminin

Diffuser des matches de foot dans une bibliothèque, voilà une idée qui aurait pu paraître farfelue il y a peu, mais qui aujourd'hui fait pleinement partie de nos missions... à condition de savoir lui donner du sens.

Lorsque, peu de temps avant l'ouverture de la B!B a germé l'idée que nous pourrions diffuser deux matches (France - Corée et France - Norvège), l'objectif pour nous était notamment de modifier le regard parfois porté sur le sport au féminin.



C'est pourquoi l'une de ces projections a été accompagnée d'une rencontre avec l'équipe féminine de l'USLD. Par ailleurs, cette manifestation a encore une fois été l'occasion de démontrer nos capacités d'adaptation. En effet, nous avons prévu d'organiser ces retransmissions dans l'auditorium, limitant la jauge à 80 places. La direction des sports et celle de la communication nous ayant alerté sur le fait que nous risquions d'accueillir pas mal de monde, nous avons envisagé de la proposer dans le gradin. Après vérification des possibilités techniques et installation du matériel : coup d'envoi !

Chaque retransmission a été l'occasion d'accueillir 200 personnes dans une ambiance hautement festive, notre partenaire It Coffee ayant joué les prolongations pour l'occasion.

Une nouvelle équipe

C'est au mois de janvier qu'a été mis en place le nouvel organigramme des bibliothèques (voir partie 2 : les ressources humaines – les agents). Issu d'un large travail de concertation avec l'ensemble du service, il a abouti, entre autre, à la constitution d'une équipe dédiée à l'action culturelle, éducative et sociale. Jusqu'alors, ces missions étaient considérées comme faisant partie des tâches de tout le monde (et donc de personne...) même si elles étaient coordonnées par une petite équipe de trois personnes. Cette situation engendrait une importante difficulté à monter des projets, particulièrement en ce qui concerne l'action culturelle. Manque de temps, faible motivation, formation insuffisante étaient autant de freins à la participa-

tion à ces activités, finalement réalisées par un assez petit nombre de personnes.

Par ailleurs, la montée en puissance de ces actions, pleinement inscrites dans les missions des bibliothèques justifiait également la création d'un pôle avec une équipe spécialisée.

Les recrutements de six nouveaux collègues ont été réalisés entre janvier et septembre, l'équipe est désormais au complet et se compose d'un responsable de l'action culturelle, sociale et éducative, de deux coordinatrices, d'une chargée de développement des publics et de chargés d'action culturelle, sociale et éducative.



7 PILOTAGE ET STRATÉGIE

LA COMMUNICATION

L'année 2019 a été bien particulière en matière de communication. Nos deux chargées de communication ont successivement quitté le service et les cinq derniers mois de l'année se sont déroulés avec deux postes vacants. Cette unité du service a été restructurée, nos modes de faire ont évolué, vers davantage de collaboration avec la direction de la communication, pour la partie graphique. En 2020, un nouveau chargé de communication sera recruté : il sera désormais seul à répondre aux besoins du service.

Une autre époque s'ouvre, où l'image et la notoriété du service sont davantage construites, avec des moyens mais aussi des besoins resserrés. Nous tirons désormais notre magazine à 8000 exemplaires, ce qui absorbe entièrement notre budget communication.

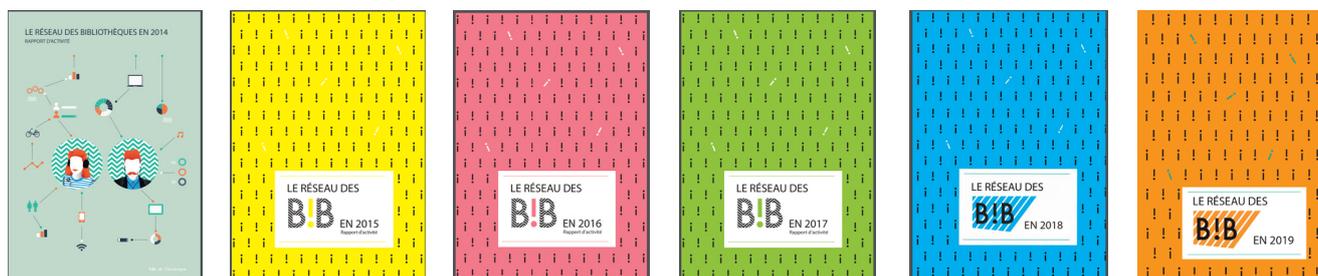
Les supports

- Le magazine BIB



2019 a connu la parution de 3 magazines au lieu de quatre. Nous avons souhaité faire coïncider la parution du numéro 19 avec l'inauguration de la BIB. Depuis, le BIB a grandi en taille, il comporte également plus de pages et des rubriques nouvelles, des reportages et une présentation plus claire de nos actions. Conscients que notre public s'est considérablement élargi, la maquette évoluera encore en 2020, comprenant pendant quelques numéros, un mode d'emploi de nos bibliothèques.

- Le rapport d'activités



Le rapport d'activité constitue un document de communication important. Il contient des données sur l'activité du service et permet d'observer les évolutions dans les usages. Chacun est mis à contribution pour la transmission des données dans les différents domaines (collection, action culturelle, RH, budget, stratégie). Enfin, c'est un moyen de rendre compte de notre travail de l'année précédente et d'échanger avec notre hiérarchie, nos élus, de se faire connaître de l'extérieur (partenaires, instituts de formation au métier des bibliothèques...).

Que de chemin parcouru depuis notre 1er rapport paru en 2015 ! Le prochain rapport qui relatara l'année 2020 sera plus novateur puisqu'il sera entièrement repensé : plus condensé, moins complet, mais sans doute mieux problématisé.

- La page Facebook

www.facebook.com/bib.dunkerque

Notre page Facebook, créée en 2016, écrit jour après jour l'histoire des bibliothèques de Dunkerque. Elle a très bien fonctionné lors des phases de préparation, de chantier et d'ouverture de la BIB. La page publiait souvent des photos « maison », qui valorisaient les visages (usagers et bibliothécaires), en montrant « l'intime » de notre métier et de nos interactions avec le public, bref en soulignant les liens humains. Sans surprise, cette approche est celle qui rencontrait le plus de succès. Elle a été moins animée après le départ de nos chargées de communication, les publications se recentrant en fin d'année sur la promotion de nos actions et sur quelques clins d'œil.

- Le lien avec la presse

On note, en cette année d'ouverture d'un nouvel équipement, une augmentation sans précédent de nos retombées dans la presse : reportages, articles longs, vidéo, télévisions, radios, réseaux sociaux, revues professionnelles (d'architecture et du monde du livre), etc. Nous ne sommes pas parvenus à tenir un compte précis tant ils ont été nombreux et variés.

Le **Plan de communication** pour l'ouverture de la bibliothèque a permis de donner une visibilité sans précédent au service. Conçu en même temps que le programme de l'inauguration, il a permis de voir fleurir dans la ville des affiches en grand format : une première pour nos bibliothèques. Des sacs ont été créés pour l'ouverture, des cartes postales également, des badges. Le réseau des Balises nous a aussi fourni de très nombreux goodies qui nous ont permis de gâter nos nouveaux visiteurs. Grâce à l'aide de la direction de la communication, nous avons déployé un ensemble d'actions qui ont sans aucun doute contribué au succès de l'ouverture.

OUVERTURE DE LA BIB, ET APRÈS ?



Ouvrir la BIB au printemps, comme il avait été annoncé à peine quatre années plus tôt, a relevé d'un effort considérable. Le succès rencontré ne nous a accordé aucun répit et nous devons encore travailler sans relâche à l'adaptation du bâtiment, de nos prestations d'accueil, de nos services. En somme, réaliser des ajustements permanents pour répondre, à la mesure de nos moyens, aux besoins très importants de nos publics.

En début d'année 2020, la fréquentation a encore augmenté, à la BIB, comme dans les bibliothèques de quartier. Ce désir de bibliothèque nous réjouit, à nous de trouver les meilleurs équilibres possibles entre les sites, les jours de la semaine. Pour l'heure, la question est moins celle du développement des publics que de la bonne coexistence des usages et des usagers !

LE PROJET DE SERVICE



Notre projet de service, débuté en 2016, sera achevé en 2020. Les trois axes qu'il contient sont :

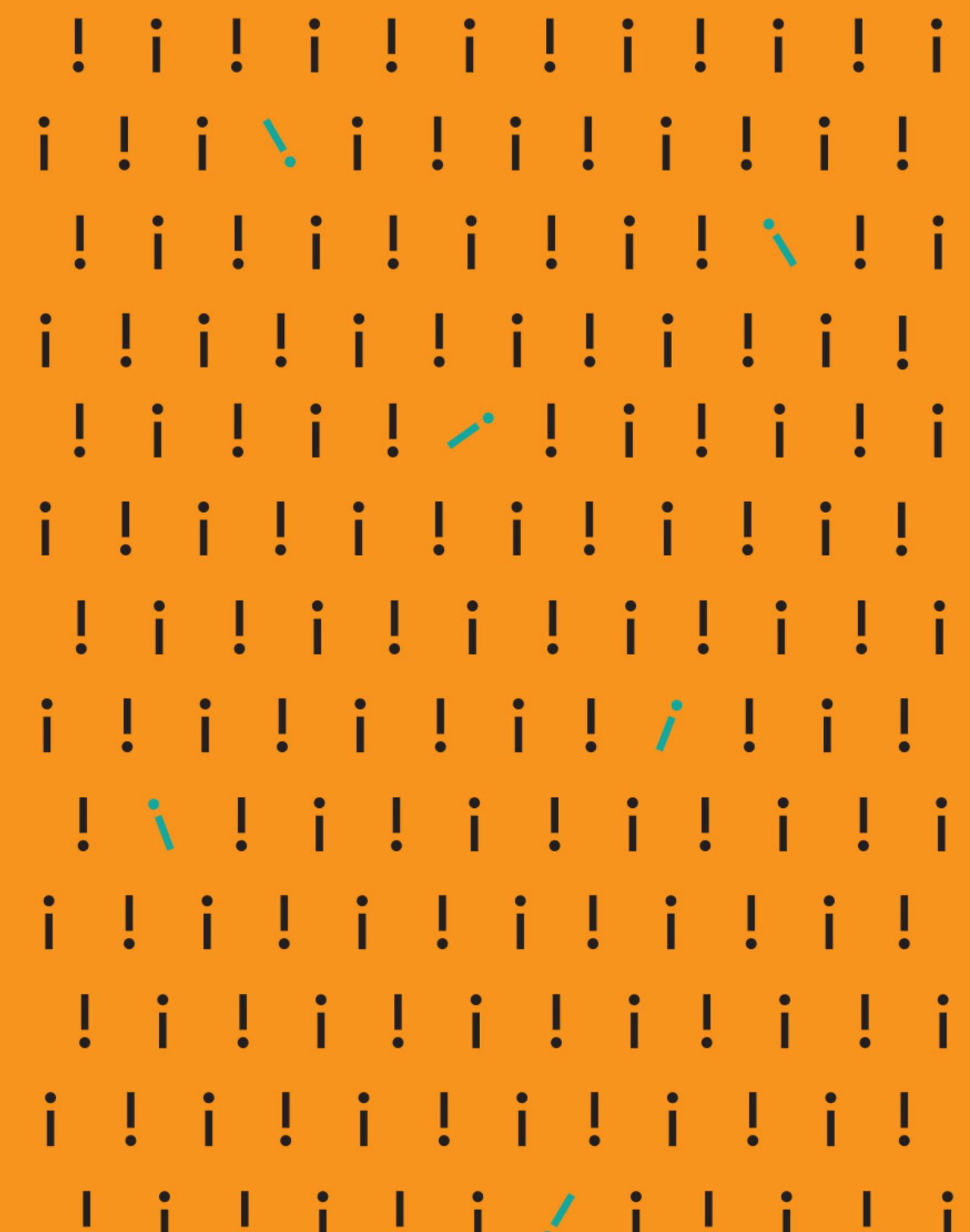
- 1 - Remodeler le réseau des bibliothèques
- 2 - Se tourner résolument vers le public
- 3 - Diversifier et valoriser l'offre documentaire.

Nous touchons presque au but, avec des succès très importants en termes de fréquentation et d'usages : chaque année nous avons su nous tourner davantage vers le public, avec des résultats chiffrés qui donnent parfois le tournis. Notre politique documentaire a également été entièrement revisitée, revivifiée, adoptant des logiques nouvelles et évolutives reposant davantage sur l'observation des usages et des demandes.



A l'heure où nous écrivons ces derniers mots, un virus est venu bouleverser nos perspectives. Nous devons utiliser l'année 2020 pour prendre le temps des réglages, pour faire réseau, pour territorialiser encore davantage nos actions, pour mieux réguler des flux de publics inédits. Nous travaillons actuellement à penser la bibliothèque autrement, avec davantage de distances physiques, avec des services numériques développés, avec des bibliothèques temporairement fermées. Nous cherchons à rassembler nos publics, notre communauté d'utilisateurs en offrant nos services différemment.

Plus que jamais, les bibliothèques s'adaptent, évoluent, inventent.



les Balises
le réseau des bibliothèques
de l'agglomération

