



**BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE**

**RAPPORT**

**D'ACTIVITÉ**

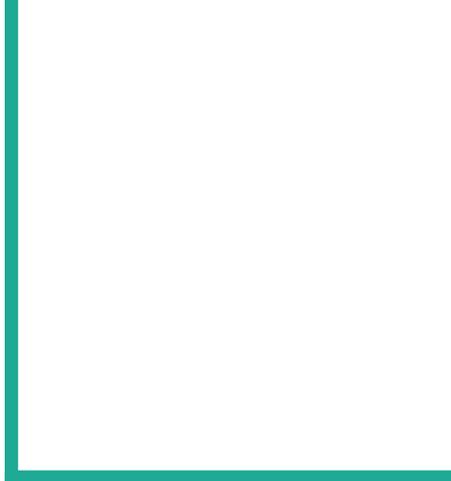
**2020**



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>UN RÉSEAU REMODELÉ À LA RECHERCHE D'ÉQUILIBRES NOUVEAUX ENTRE RAYONNEMENT ET PROXIMITÉ</b>	7
	<b>A. Une adaptation permanente de la BIB</b>	7
	1. Fréquentation, usages et usagers : l'impossible équation ?	7
	2. Comment s'organiser et s'adapter au contexte sanitaire ?	14
	<b>B. Des bibliothèques de quartier qui ont fait leur possible pour</b>	18
	1. Répondre aux besoins du territoire	18
	2. Faire face aux contraintes sanitaires	21
	<b>Evolution des indicateurs des bibliothèques de Dunkerque par rapport à la moyenne nationale</b>	25
<b>2</b>	<b>MALGRÉ TOUT : CE QUI A PU ÊTRE RÉALISÉ ET CE QUI DEVRA ÊTRE ADAPTÉ</b>	26
	<b>A. Des exemples de ce que nous sommes parvenus à faire comme prévu</b>	26
	1. Des collections adaptées et valorisées	26
	2. Des actions culturelles, éducatives et sociales significatives en 2020	27
	<b>B. Des exemples de ce que nous avons pu adapter</b>	32
	1. Sur les réseaux sociaux	32
	2. Les actions à distance	34
	<b>C. Des exemples de ce que nous transformerons pour les mois à venir</b>	34
<b>3</b>	<b>DES ÉQUIPES ET DES MOYENS MOBILISÉS AU SERVICE DES USAGERS</b>	37
	<b>A. Des moyens humains, matériels et financiers déployés selon nos prévisions mais aussi selon les besoins liés à la crise sanitaire</b>	37
	1. L'équipe	37
	2. Le budget	42
	3. Les collections pour le réseau en 2020	43
	<b>B. Vers une organisation du travail plus souple</b>	44
	1. Transversalité et réactivité	44
	2. 2021 : vers la réforme du temps de travail	45
<b>4</b>	<b>UNE AUTRE FAÇON DE FAIRE VIVRE ET DE DÉVELOPPER LE RÉSEAU POUR 2021</b>	46
	<b>A. Formaliser un nouveau projet qui permette aux bibliothèques de mieux répondre aux évolutions sociétales permanentes</b>	46
	<b>B. Poursuite de la reconfiguration territoriale à plus court terme</b>	46
	<b>C. Une coopération professionnelle pérenne</b>	47
	<b>ANNEXES</b>	49

# INTRODUCTION



## **2020, comme un jour sans fin.**

Cette année nous renonçons d'emblée et sans regrets à la belle cohérence attendue dans un rapport d'activité. Il s'est passé autre chose, il s'est passé mille choses. Nous avons tous, tout le temps, travaillé à prévoir, faire et défaire, pour nous adapter au jour le jour.

L'équipe a une fois de plus démontré sa capacité à traverser les crises, à se réinventer pour continuer de servir au mieux. Une fréquentation record, suivie de la crise sanitaire, nous a invité à réinterroger notre organisation : quels sont les leviers que nous pourrions mobiliser davantage, quels sont les atouts sur lesquels nous pouvons nous appuyer ?

Travailler encore et encore à une meilleure cohésion d'équipe, partager encore et encore les objectifs et faire confiance, responsabiliser, favoriser les initiatives : en s'appuyant sur ces valeurs et sur les expériences réussies de 2020, nous comptons améliorer nos capacités à accompagner au mieux les mutations de notre société.

# CHIFFRES-CLÉS

1

BIB

5

BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER

58

AGENTS

3 485 m<sup>2</sup>

D'ESPACES PUBLICS

146 230

DOCUMENTS EMPRUNTABLES

dont 91% en libre accès

171 831

ENTRÉES

soit 2 fois moins qu'en 2019

9 608

INSCRITS

15,2% de la population dunkerquoise

7 023

EMPRUNTEURS ACTIFS

17% ont moins de 14 ans

245 982

EMPRUNTS

- 29% par rapport à 2019

22 000

RÉSERVATIONS

retirées dans une nos bibliothèques

76%

DE RÉSERVATIONS EN LIGNE

184

ACTIONS CULTURELLES, ÉDUCATIVES ET SOCIALES

sur 410 actions prévues

59

CONNEXIONS

aux ordinateurs et au wifi par jour d'ouverture

3 725

ABONNÉS

Facebook

1 331

ABONNÉS

Instagram

229 191 €

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

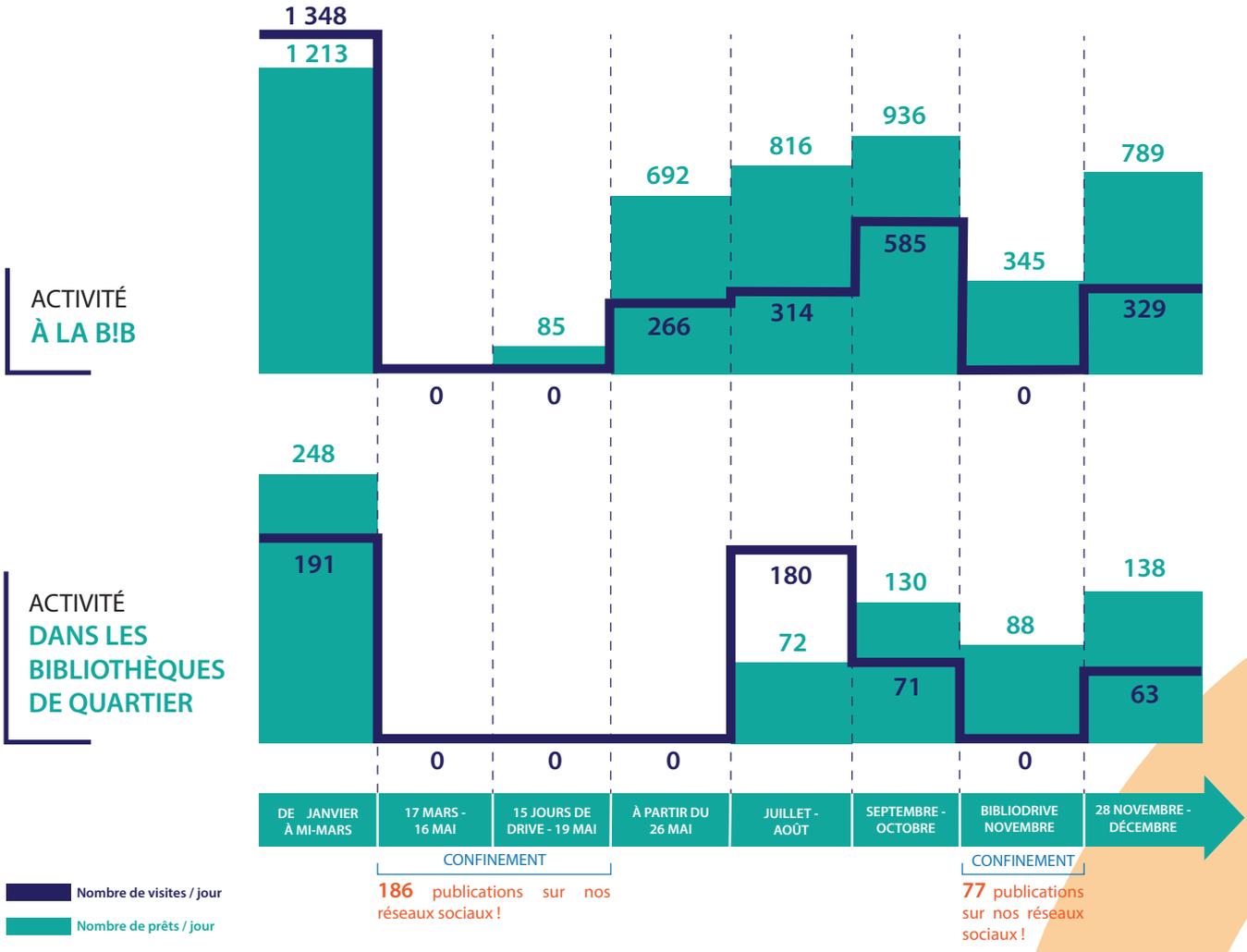
Hors ressources humaines

11 746 €

BUDGET D'INVESTISSEMENT

175 807 €

DÉPENSES DOCUMENTAIRES



# 1

## UN RÉSEAU REMODELÉ À LA RECHERCHE D'ÉQUILIBRES NOUVEAUX ENTRE RAYONNEMENT ET PROXIMITÉ

*L'un des objectifs phares de notre projet de service 2016 – 2020 consistait en un remodelage profond du réseau. Nos engagements ont été tenus avec l'ouverture d'une bibliothèque de centre-ville au rayonnement communautaire et avec une reconfiguration partielle des bibliothèques de quartier, des réaménagements et un gros projet de mutualisation à Petite-Synthe ayant abouti. Les multiples événements de 2020 ne nous ont pas permis de conforter cette structuration nouvelle comme nous l'aurions souhaité : nous devons encore mobiliser notre inventivité pour conjuguer au mieux les multiples atouts du réseau des bibliothèques.*

### A. Une adaptation permanente de la B!B

#### 1. Fréquentation, usages et usagers : l'impossible équation ?

##### Un début d'année mouvementé à la B!B

En début d'année, tout était encore permis sur la place publique intérieure qu'est la B!B : lire, travailler, utiliser les nombreux services numériques, participer à un atelier, apprendre à faire, essayer de comprendre, discuter, boire, manger, danser, s'isoler un moment ou être ensemble pour la journée. Des espaces variés, des services nouveaux et un accueil soigné ont fait que les lieux n'ont globalement pas désempilé de l'ouverture en mai 2019 jusqu'au premier confinement de mars 2020. Pas un mercredi, pas un samedi à moins de 1 500 visiteurs, avec des records autour de 1 800. Nous avons parfois été littéralement débordés par des vagues de public, notamment lors des vacances scolaires.

La fréquentation, très importante, limitait les bibliothécaires dans le travail de régulation nécessaire au bon fonctionnement dans les espaces et à la co-existence des usages. Des interventions de la police municipale ont parfois été nécessaires et les recadrages ont été nombreux. Un agent de médiation a été positionné en renfort de notre équipe pour circuler dans les espaces, prévenir les difficultés, intervenir au besoin. Un vigile a également été positionné les jours de forte affluence à l'entrée de la bibliothèque afin de réguler les flux, ce qui a été très porteur.

Parmi les autres mesures mises en œuvre, on peut notamment citer :

- Des temps d'échanges hebdomadaires permettant de trouver ensemble les bonnes pratiques sur la base de situations vécues.
- Des temps de partages d'expériences avec la mission jeunesse de la ville, comme avec la police municipale. Ils ont permis d'enrichir notre regard sur l'accueil des groupes d'adolescents, notamment.
- Un complément de signalétique permettant de bien indiquer les zones calmes.
- Une formalisation des « modes d'emploi » des différents espaces de la B!B.

D'autres étaient programmées mais ont été reportées du fait de la crise sanitaire :

- Un réaménagement de certains espaces (jeux vidéos notamment).
- Des formations complémentaires d'accueil et de médiation des publics adolescents pour le personnel accueillant.
- Une offre d'animation spécifique à destination des adolescents.

Les périodes de confinement ont permis à l'équipe B!B et à l'ensemble des collègues de prendre le recul nécessaire pour repenser l'organisation du travail et de l'accueil au sein de la B!B.



En début d'année, ainsi qu'en 2019, on a observé un nombre important de jeunes (collégiens, lycéens) présents entre 12h et 14h la semaine, en journée les mercredis, samedis et lors des périodes de vacances. Le premier trimestre 2020 nous a livré des chiffres tout à fait comparables à ceux de 2019, sans qu'aucun tassement de la fréquentation ne soit observé. De janvier à mi-mars nous comptons, en moyenne, **1 348 entrées** et 1 187 prêts par jour.

Les carrels et les espaces de travail au 1er étage sont souvent saturés. Il est fréquent que tous les sièges soient occupés, de nombreux usagers étant à la recherche d'un endroit où s'installer. Afin de répondre à une demande croissante d'usagers, individuels, souhaitant travailler calmement (les carrels étant réservés aux groupes de plus de 3-4 personnes), il a été décidé courant février d'aménager et ouvrir l'atelier 2 en tant qu'espace de travail individuel lorsqu'il n'accueillait pas d'animation : gros succès !

L'utilisation des ordinateurs publics est plébiscitée au début de l'année, ce qui conforte l'idée que le besoin de disposer d'outils informatiques reste forte sur notre territoire. On a observé 64 connexions en moyenne par jour, dont 25% de sessions pour les moins de 14 ans.

Au rez-de-chaussée, l'espace jeunesse est un espace de forte circulation mais aussi un lieu de regroupement des adolescents séjournant qui s'installent pour jouer avec les consoles. Nous avons observé que peu de familles avec de jeunes enfants ne pouvaient plus profiter pleinement des espaces lors des moments de grande affluence. Les déplacements incessants, la présence bruyante des adolescents a parfois été dissuasive pour les familles.

Le salon musique a été lui aussi régulièrement occupé par des groupes de jeunes venus pour écouter leur musique, ce qui a pu gêner les usages plus individuels comme la pratique du piano. Des règles d'usage plus précises ont rapidement été mises en place afin de prévenir les conflits.

Le gradin est devenu, lui aussi un espace prisé par des jeunes, surtout pendant les pauses méridiennes ou lors des jours de repos, remplissant alors pleinement sa fonction de lieu de sociabilité, voire de lieu d'attente. La gestion des grands groupes a pu être difficile dans un espace proche des espaces de travail, nécessitant une médiation de chaque instant. Des parties de carte endiablées, des goûters improvisés et enthousiastes peuvent en effet compliquer la lecture silencieuse ou la consultation paisible des téléphones en charge grâce aux nombreuses prises situées dans les contre-marches du gradin et connectés gratuitement au wifi<sup>1</sup> de la bibliothèque.

## Après le premier confinement, des usages complètement revus

Les usages à la B!B ont évolué, de même que les profils d'utilisateurs lors des deux périodes de réouverture (juin à octobre, puis décembre). En effet, l'après-confinement de fin mai-juin est une période très contrainte où les séjours ne sont plus permis. Les usagers peuvent alors venir choisir et emprunter des documents à la B!B mais ne peuvent pas venir y flâner ou se retrouver à plusieurs. Dans un premier temps, le travail individuel sur place était même impossible.

Les usagers sont donc essentiellement des personnes seules ou accompagnées d'enfants qui ne restent pas longtemps dans le bâtiment. La période estivale, puis la rentrée, ont vu progressivement ces usages s'assouplir un peu, sans pour autant que les regroupements soient permis : le public adolescent s'est donc détourné assez massivement de la B!B.

En septembre, nous avons pu retrouver nos horaires « classiques » avec notamment la réouverture du café (It Coffee) et la réinstallation du mobilier de confort. Les usagers ont alors été plus nombreux à venir travailler sur place (majoritairement des étudiants), à venir emprunter (majoritairement des actifs et des retraités).

Les visiteurs de la période covid ont un profil bien différent de ceux des 10 mois qui ont suivi l'ouverture de la B!B : un public plus âgé et plus féminin (63% des emprunteurs), notre public « historique », en somme. Pendant cette période, des usagers des bibliothèques de quartier, alors fermées (de mars à fin août) se sont déplacés vers la B!B. Les usagers des quartiers les plus défavorisés n'ont malheureusement pas repris leurs habitudes, trop fraîchement acquises, sans doute.

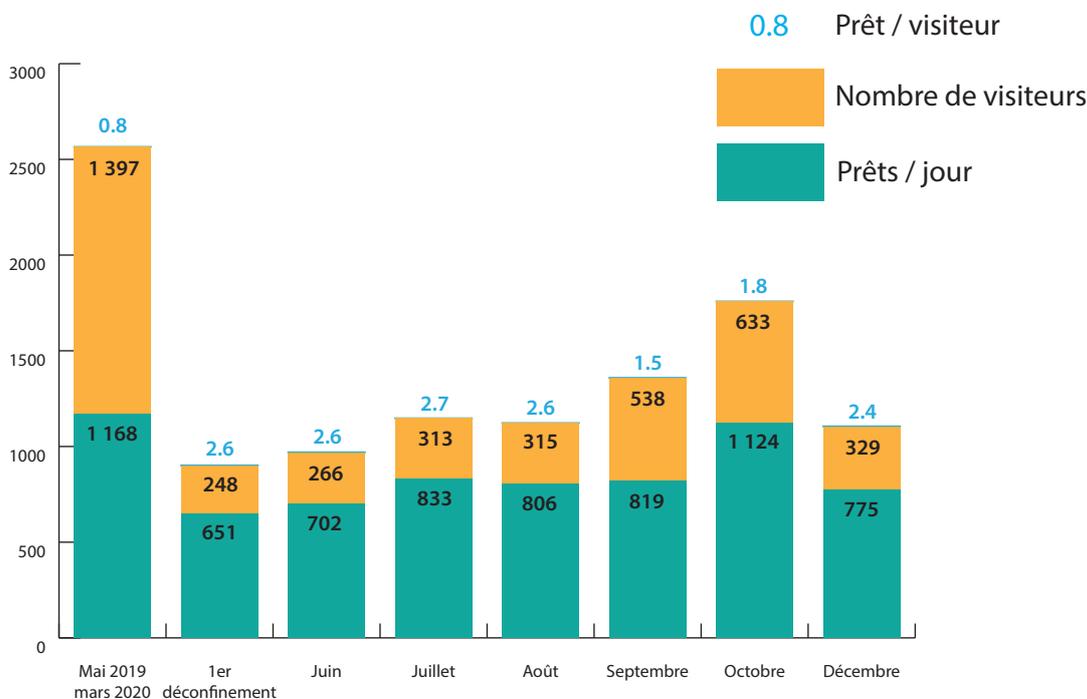


<sup>1</sup> / Les connexions au réseau wifi jusque mi-mars : 72 connexions au réseau wifi par jour en moyenne sur cette période (Ce qui est supérieur de 1,5 fois par rapport à 2019).

## L'emprunt de documents au centre des usages en période Covid

On observait 0,8 prêt par visiteur pendant les 10 premiers mois d'ouverture à la B!B, ce qui témoignait d'une forte diversité des usages du lieu. Ce taux a fortement augmenté pour atteindre presque 2,7 prêts par visiteur après le premier confinement pour se stabiliser autour de 1,8 prêts en octobre. En décembre, suite au deuxième confinement, on observait une nouvelle hausse de ce taux avec 2,4 prêts en moyenne par visiteur.

### ÉVOLUTION DES PRÊTS ET DE LA FRÉQUENTATION À LA B!B



En conclusion, la pandémie a induit un resserrement des services et des usages autour de nos activités les plus traditionnelles. La convivialité, tant travaillée et recherchée depuis des années, a été mise entre parenthèses.

## Qui sont nos usagers ?

On compte 9 608 inscrits actifs sur le réseau municipal au 31 décembre 2020. Le taux d'inscription cette année est donc de 15,2%<sup>1</sup>, ce qui est un score honorable étant donné le contexte sanitaire. L'an passé, il était de 24,3% avec 15 415 inscrits actifs !

61% des inscrits actifs sont des femmes, 73% des inscrits actifs ont réalisé au moins un prêt dans l'année, les autres usages se répartissant entre l'accès aux outils sur place et l'accès aux services à distance.

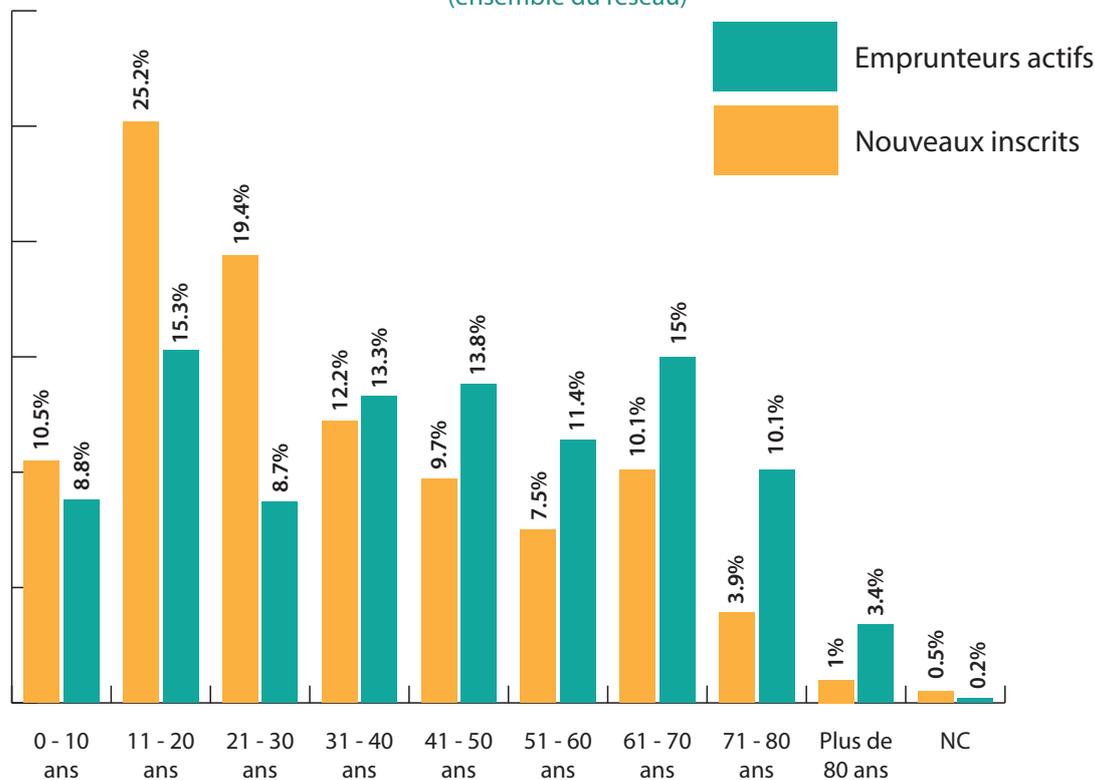
La B!B totalise 56% du total des inscrits de Dunkerque (5 413) et parmi eux, seuls 64% sont emprunteurs contre 85% dans les quartiers.

<sup>1</sup> / Le taux est calculé par rapport au nombre d'habitants de Dunkerque, en 2017 et selon l'Insee 2017 (Hors Saint-Pol-sur-Mer et Fort-Mardyck). Selon les données de l'enquête nationale 2018 sur la fréquentation des bibliothèques, 16% de la population française est inscrite en bibliothèque.

## Les usagers de la B!B diffèrent de ceux des quartiers en trois points :

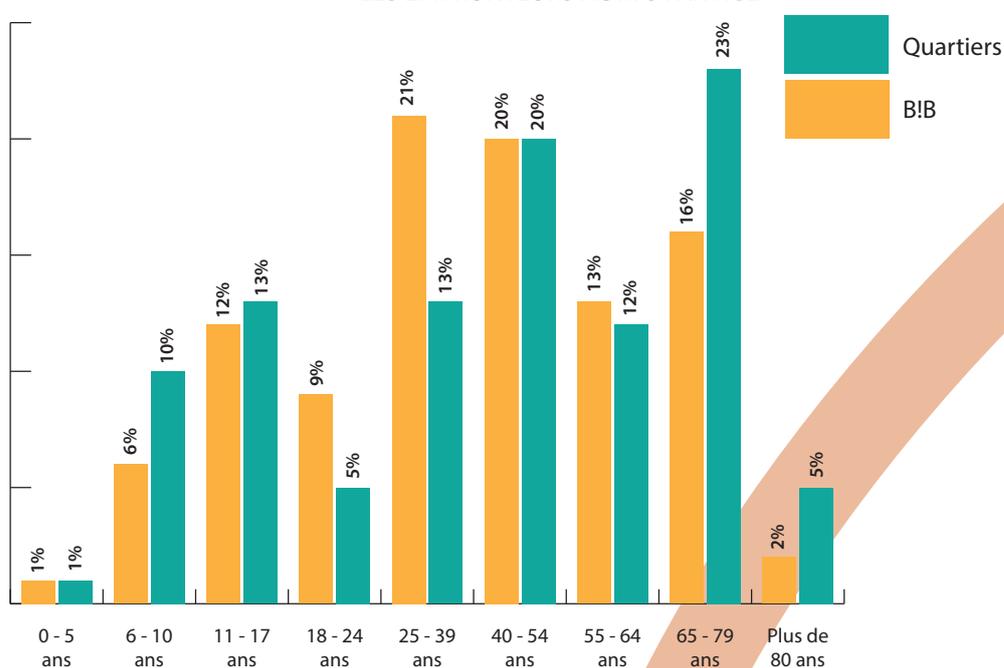
- 30% ont entre 11-24 ans : c'est la classe d'âge la plus représentée parmi les inscrits.
- Les inscrits représentent 43% d'hommes contre 33% dans les bibliothèques de quartier : c'est une bibliothèque plus mixte.
- 62% seulement des inscrits habitent la commune de Dunkerque. 22% viennent d'une autre commune de la Communauté Urbaine de Dunkerque et 11,6% d'une commune hors CUD, ce qui illustre le rayonnement communautaire de l'équipement.

LES EMPRUNTEURS ACTIFS ET LES NOUVEAUX INSCRITS RÉPARTIS PAR CLASSE D'ÂGE  
(ensemble du réseau)



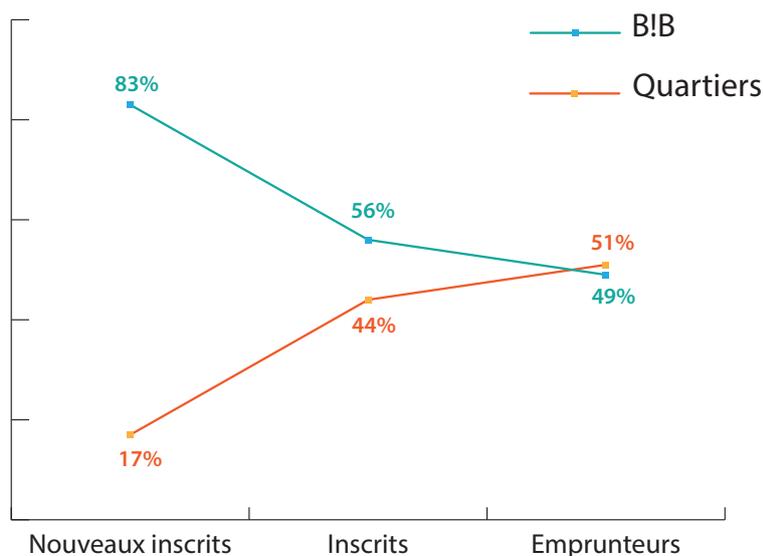
Sur l'ensemble du réseau, la répartition des emprunteurs actifs est plus homogène que celle des nouveaux inscrits. Ainsi, les 61-70 ans représentent 15% des emprunteurs actifs et les plus de 60 ans représentent 28,5% du total.

LES EMPRUNTEURS ACTIFS PAR ÂGE



Les emprunteurs actifs à la B!B sont plus représentés dans la classe d'âge 25 - 39 ans et dans celle des 40 - 54 ans. Cependant les 11 - 24 ans représentent quand même 21% dans le total des emprunteurs à la B!B.

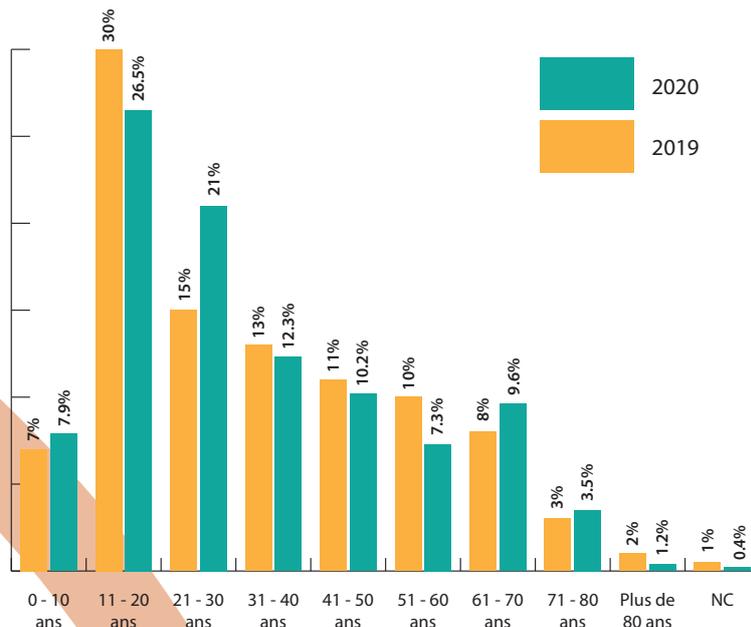
RÉPARTITION DES USAGERS SUR LE RÉSEAU EN 2020



On observe une très grande part des nouveaux inscrits comptabilisés à la B!B (83% du total). Les inscrits actifs s'y concentrent également (56%). Néanmoins, on observe que les emprunteurs actifs sont majoritairement inscrits dans les bibliothèques de quartier (51%). Cela montre une fois de plus que l'emprunt est l'usage prioritaire des visiteurs dans les équipements de proximité (hors bibliothèque des sables).

Les nouveaux inscrits 2020 ne représentent qu'un tiers des nouveaux inscrits 2019, année d'ouverture du nouvel équipement. Cet écart résulte de la situation sanitaire et notamment des deux périodes de confinement. Le fait que la majorité des nouvelles inscriptions se concentre à la B!B s'explique par l'attrait pour un équipement spacieux, récent, offrant de nouveaux services mais aussi par les périodes de fermeture prolongées dans les bibliothèques de quartier. Enfin, une caractéristique des nouveaux inscrits de janvier à mi-mars à la B!B est leur mixité puisqu'ils sont alors autant d'hommes que de femmes. Au 31/12/2020, les hommes représentent à la B!B 48% des nouveaux inscrits soit 10 points de plus que dans les antennes de quartier.

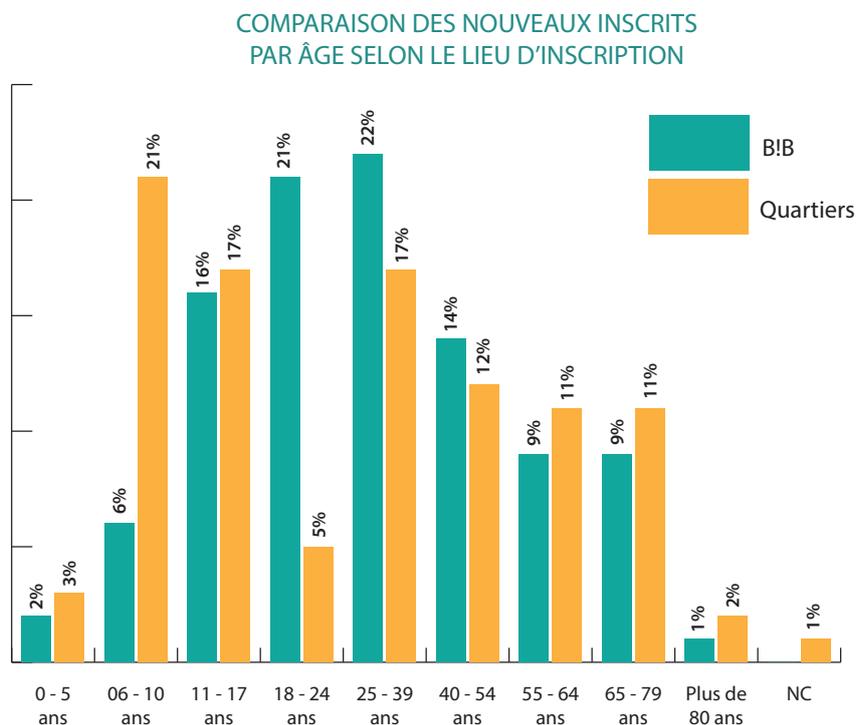
NOUVEAUX INSCRITS B!B 2019 / 2020



La répartition par âge des nouveaux inscrits à la B!B ressemble sensiblement à celle de 2019. En 2020, presque la moitié d'entre eux a entre 11 et 30 ans (48%). La part des 21-30 ans a progressé de 6 points alors que celle des 11-20 ans a légèrement reculé : c'est certainement lié aux restrictions d'usage liées à la crise sanitaire. L'impossibilité de se regrouper semble rédhibitoire pour bon nombre d'adolescents.

On note une grande différence entre la B!B et les bibliothèques de quartier concernant la répartition des jeunes nouveaux inscrits :

- La tranche d'âge des 18 - 24 ans est supérieure de 16 points à la B!B.
- La tranche d'âge des 6 - 10 ans est beaucoup plus représentée dans les antennes.



## Perspectives B!B

En 2021, nous espérons évidemment pouvoir retrouver la possibilité d'offrir tous nos services, mais aussi de trouver un nouveau rythme et une meilleure coexistence des usages dans les espaces après une année très morcelée.



## 2. Comment s'organiser et s'adapter au contexte sanitaire ?

Nous avons connu plusieurs phases avec des fonctionnements différents, résumés ici :

- Après le 1<sup>er</sup> confinement du printemps 2020, réouverture progressive : nous avons organisé un service de retrait de commandes, pendant deux semaines, uniquement à la B!B. Environ 900 commandes ont été préparées. La B!B a ensuite rouvert au public.
- De fin mai à juin, réouverture au public selon une jauge définie, avec un sens de circulation, pas de possibilité de s'asseoir et une quarantaine de 10 jours pour les documents en retour. En juin, nous avons compté à la B!B 266 entrées par jour.
- Les horaires d'ouverture étaient réduits : 10h-12h, 14h-18h
- En juillet et en août, les conditions d'usage de la B!B se sont assouplies, avec la possibilité de s'asseoir sur place pour lire et travailler. La jauge est plus élevée, à 150 personnes, sans être atteinte pour autant. Le respect des gestes barrières continue d'être la règle. Nous avons en moyenne 314 entrées par jour pendant l'été pour une ouverture de 12h à 18h. La quarantaine des documents a été allégée pour être portée à 3 jours.
- En septembre et en octobre nous avons retrouvé nos horaires d'ouverture habituels, avec une fréquentation en hausse sensible qui a atteint **633 visites** par jour en octobre, toujours avec le même niveau de contraintes.
- En novembre 2020, le retrait de commandes est autorisé pendant la période du deuxième confinement<sup>1</sup> : des permanences de retrait de documents sont organisées les mercredis et les samedis, cette fois-ci sur l'ensemble du réseau des bibliothèques de Dunkerque, on note 2 442 prêts pour 1 216 usagers qui avaient passé commande sur le site des Balises.
- À partir du 28 novembre les bibliothèques sont les seuls équipements culturels autorisés à rouvrir : la B!B et les bibliothèques de quartier rouvrent avec des jauges limitées et des conditions similaires à celles du mois de juin.
- À partir du 8 décembre, on retrouve les conditions d'ouverture d'octobre 2020 : possibilité de travail et de lecture sur place, assises individuelles. Mais la fréquentation reste plus timide avec 329 entrées par jour.

<sup>1</sup> / Extrait du décret : « Les usagers ne pouvant plus se rendre dans l'enceinte des établissements selon le décret n° 2020-1331 du 2 novembre 2020 qui ordonne en son article 45 la fermeture au public des établissements recevant du public de type S (bibliothèques et centres de documentation) « sauf pour le retrait et la restitution de documents réservés ... ».

« Je m'occupe d'encadrer et de former les équipes présentes à la B!B et d'assurer que le service au public soit bien organisé et planifié.

2020 a été une année mouvementée, avec un début d'année très intense, avec une forte affluence du public. Puis est arrivée la crise sanitaire... On a dû être réactif ! On s'est adapté constamment au gré des mesures.

On a profité de cette période « calme », en terme d'affluence, pour réfléchir à la mise en place de nouveaux outils pour permettre de faire coexister l'ensemble des usages dans la B!B. C'est l'aspect positif ! »

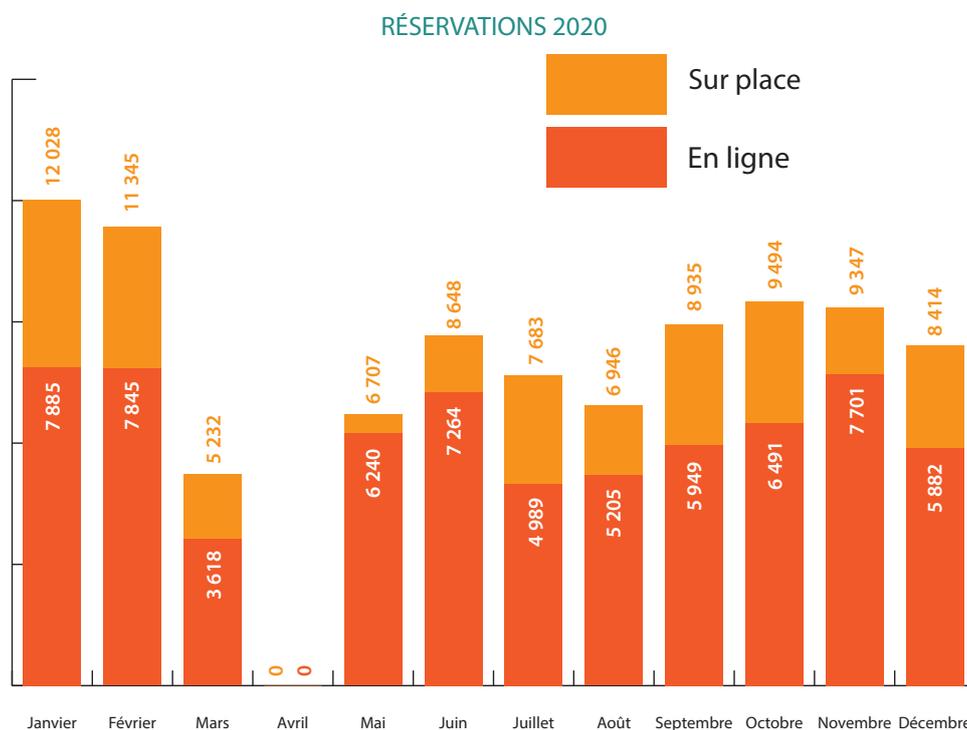
**« ON A TOUJOURS TROUVÉ LE MOYEN D'ÊTRE PRÉSENT POUR LES USAGERS, ET ÇA C'EST LE FRUIT D'UNE RÉFLÉXION COLLECTIVE. JE SUIS TRÈS FIÈRE DE NOTRE ÉQUIPE, DE CE QU'ON A SU METTRE EN PLACE EN 2020 ! »**

## Comme une veille de confinement... ou comme un jour de déconfinement

A chaque veille de confinement, comme à chaque déconfinement nous avons connu des pics d'usages.

- La veille du premier confinement, ce fut une véritable ruée vers la culture : 8 000 prêts ont été réalisés le samedi 14 mars.
- Notre boîte de retour 24h/24h a été totalement saturée les premiers jours du premier déconfinement : 4 300 retours en moins d'une semaine.

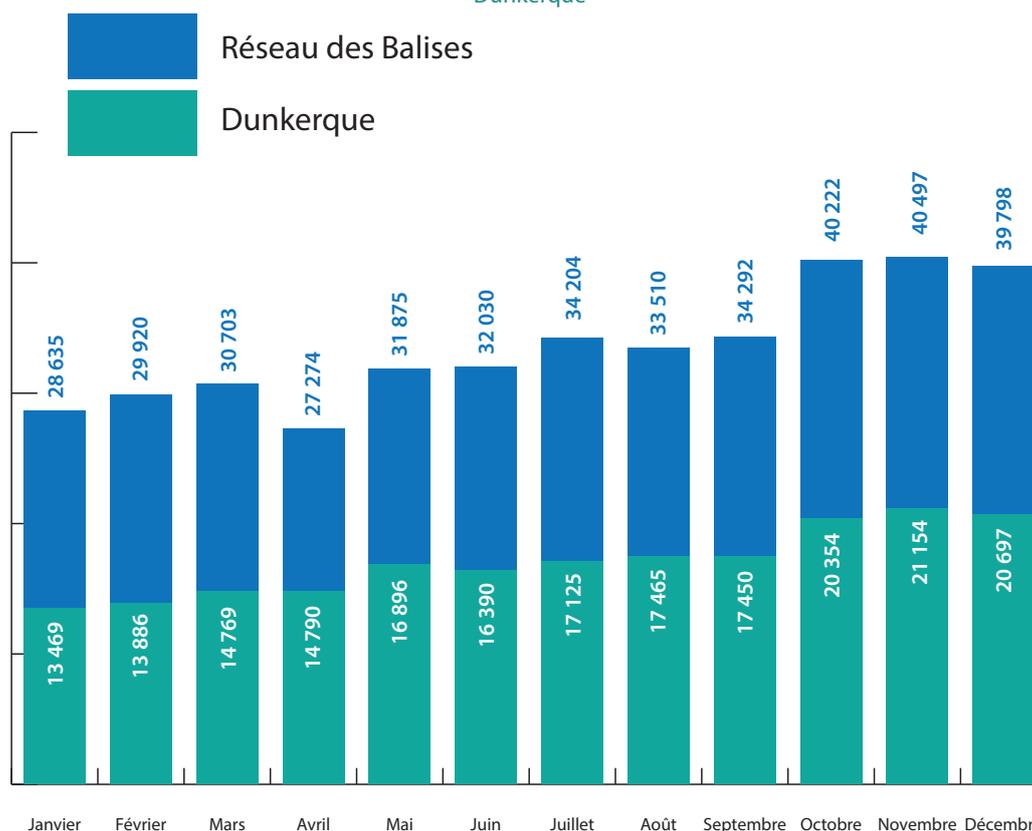
Comme on pouvait s'y attendre, les réservations de documents ont très bien fonctionné cette année sur l'ensemble du réseau des Balises<sup>1</sup>.



- 73% de l'ensemble des réservations se sont faites à distance sur le site des Balises : ce taux a augmenté en juin et en novembre (plus de 80% des réservations en ligne), ce qui correspond à l'offre de retrait de commandes alors que les bibliothèques étaient fermées.
- 38% des réservations ont été effectuées dans l'une de nos bibliothèques
- 22 000 réservations ont été retirées dans une de nos bibliothèques
- 5,6 réservations retirées en moyenne par usager.

<sup>1</sup> / On a comptabilisé 94804 nouvelles réservations sur l'ensemble du réseau des Balises en 2020.

FRÉQUENCE DE CONSULTATION DE L'ESPACE  
PERSONNEL SUR LE SITE LES BALISES EN 2020  
Usagers inscrits dans une des bibliothèques de  
Dunkerque



- Augmentation progressive du nombre des consultations de l'espace personnel sur le site Les Balises
- Ainsi, on peut dire que la crise sanitaire a dopé, sans surprise, l'usage des services à distance.

Nous avons donc déployé une activité phénoménale pour suivre les méandres et les vagues successives de la dynamique du virus. Série de *stop and go*, d'adaptations de nos services et d'étourdissement de nos lecteurs qui ont eu bien du mal à nous suivre. Nous avons finalement beaucoup travaillé pour nos usagers les plus habitués, œuvré à nos services traditionnels et « perdu » ceux qui avaient récemment découvert nos services ou ceux qui utilisaient la bibliothèque pour ses nouveaux services ou pour les événements qu'elle proposait (jeux vidéo, ateliers, rencontres, etc.).

(Cf annexe 1 : Article Livres Hebdo - p. 49)

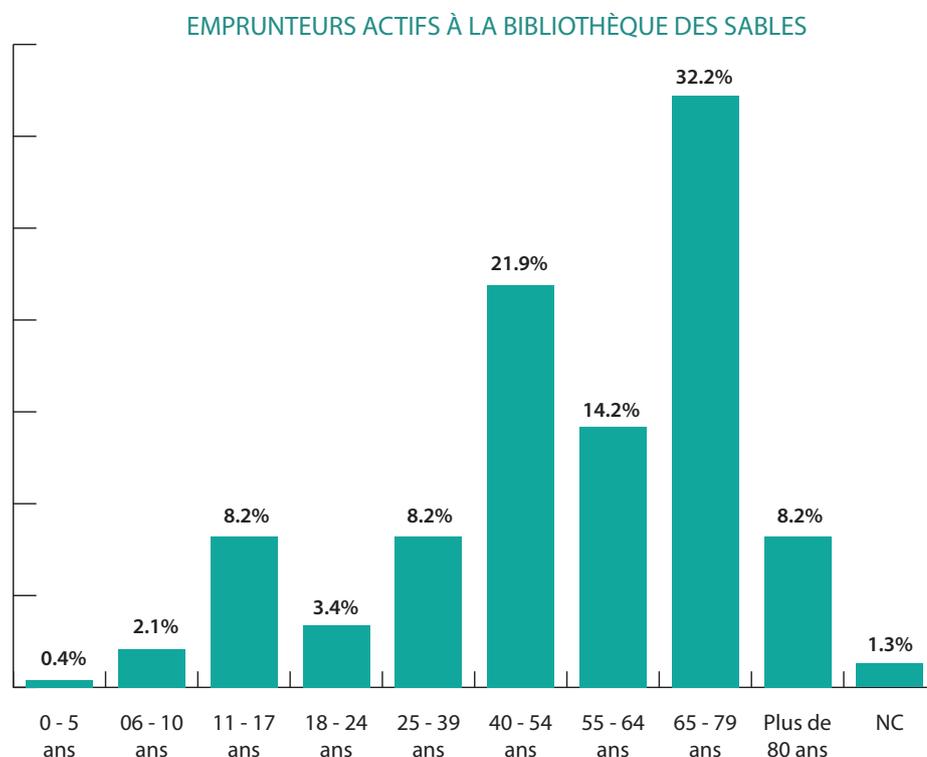
## B. Des bibliothèques de quartier qui ont fait leur possible pour

### 1. Répondre aux besoins du territoire

Les bibliothèques de quartier répondent à un fort besoin de proximité et d'adaptabilité dans les territoires. Chaque secteur a sa spécificité et son profil d'usages.

Les habitants dunkerquois y représentent entre 80% et 92% des inscrits actifs contre seulement 65% à la B!B, ce qui démontre un rayonnement plus local.

- À Petite-Synthe, les emprunteurs actifs habitent surtout Dunkerque (à 92%) et habitent pour la plupart le quartier de Petite-Synthe (77,3%). 34% des usagers ont moins de 14 ans !
- À Malo-les-bains, on recense presque 89% de dunkerquois parmi les emprunteurs dont 79% habitent Malo ou Rosendaël. 36,5% d'entre eux ont plus de 65 ans.
- À Rosendaël, on trouve un public de proximité également mais les emprunteurs sont répartis de façon plus homogène (20% de moins de 14 ans et 23,5% de plus de 65 ans).



À la bibliothèque des sables, les emprunteurs actifs sont très majoritairement des femmes (74%), des personnes de plus de 40 ans (76,4%) et une majorité de plus de 55 ans (54,6% du total des emprunteurs). 21% d'entre eux habitent une commune hors CUD : région lilloise, Paris, Calais, Valenciennes, ... ils viennent passer leurs vacances sur le littoral dunkerquois et en profitent pour utiliser nos services.

En début d'année, on comptabilisait **480 entrées par jour** à l'Est du territoire (bibliothèque de Malo-les-bains et de Rosendaël), ce qui correspondait à une activité habituelle quoique les prêts aient reculé de 24% en comparaison avec 2019. A l'Ouest, la fréquentation était de 104 entrées par jour, en baisse de 28% des entrées en comparaison avec 2019 mais avec une relative stabilité des prêts. Dans ces trois bibliothèques, on note une moyenne de 1,3 prêts par visite, ce qui est supérieur à la moyenne relevée à la B!B.

Le salon BIB+, au sein de la maison de quartier de la Basse Ville a totalisé au premier trimestre 15 visites et 32 prêts par jour d'ouverture (comptage uniquement lors de la présence d'un bibliothécaire). Des animations (contes, histoires) sont proposées les mercredis à destination des plus jeunes. Un automate pour le prêt et le retour est à disposition des usagers.

## Un projet concrétisé début mars à Petite-Synthe : l'association entre la bibliothèque et Entreprendre Ensemble

Ce projet, mené depuis presque deux années, visait d'une part à rationaliser l'utilisation du patrimoine foncier de la ville : la bibliothèque de Petite-Synthe était en effet un peu trop grande. D'autre part, l'ambition était celle du meilleur croisement des publics, ceux, demandeurs d'emploi d'Entreprendre Ensemble et ceux de la bibliothèque, essentiellement résidents habitués du quartier. L'objectif était donc de dynamiser la fréquentation de la structure, d'hybrider nos pratiques pour que les usagers naviguent facilement d'un service à l'autre. En somme, casser les codes et ouvrir encore plus et mieux la bibliothèque.

Concernant les services aux usagers, cela s'est traduit par des horaires étendus du lundi au samedi et par des collections adaptées aux usagers d'Entreprendre Ensemble, avec le concours du pôle Réussir et l'ajout de collections populaires actualisées.

Concernant les équipes, une autre disposition des installations, un partage des lieux et un accueil partagé tant physiquement que collaborativement (avec des outils partagés et des outils de relais) a réorienté les pratiques. La cohésion des équipes pour une médiation dans les deux sens est encore en construction, du fait de la crise sanitaire et des périodes de fermetures associées.

La construction d'une routine de la mutualisation n'a pu se faire qu'à partir du mois de septembre avec par exemple la mise à disposition d'outils informatiques pour les publics de la bibliothèque comme pour ceux d'Entreprendre Ensemble, l'accès favorisé aux ressources numériques d'autoformation des Balises, la volonté de faire ensemble (encore bridée par les restrictions sanitaires), des visites guidées communes (« Suivez les guides de Petite-Synthe & Entreprendre Ensemble »), dont on espère qu'elles pourront bientôt se multiplier.

Cette année en pointillé n'a pas permis de mettre réellement en valeur le potentiel de cette mutualisation, mais les valeurs communes aux deux services restent un gage de succès pour l'avenir. Enfin, les deux services mutualisés sont impliqués dans la Démarche d'Animation Sociale du Territoire ainsi que dans le groupe de travail et de réflexion du quartier portant sur l'inclusion numérique.



# LAURENCE

*Référente de la bibliothèque de Petite-Synthe*

« J'accompagne les lecteurs et lectrices de la bibliothèque de Petite-Synthe, située dans le centre de ce quartier. La bibliothèque est axée sur la formation et la réduction des fractures numériques et sociales. On accueille également des classes.

La mutualisation avec Entreprendre Ensemble semblait donc évidente. Elle permet de partager nos compétences et de croiser les publics. »

**« LA BIBLIOTHÈQUE DE QUARTIER, DE PAR SA PROXIMITÉ, PERMET LE LIEN SOCIAL ENTRE LES USAGERS, C'EST UN LIEN PRIVILIGIÉ ! »**



## 2. Faire face aux contraintes sanitaires

Le premier confinement de mars 2020 a acté la fermeture des bibliothèques de quartier : à l'exception de la bibliothèque des sables qui a ouvert pendant la saison estivale, elles ont rouvert le 1er septembre. Les locaux ont pu être utilisés pour d'autres fonctions. Ainsi, une classe de l'école élémentaire voisine, a été accueillie dans la bibliothèque de Malo-les-Bains de sorte à disposer de l'espace nécessaire pour appliquer les consignes sanitaires.

A la bibliothèque des sables, de juillet à septembre, la jauge a été très limitée (10 personnes, dont 2 places de consultation de la presse). Il a parfois été difficile de faire comprendre aux usagers que le respect des gestes barrière et notre protocole de quarantaine des documents limitaient les usages ordinaires, surtout dans une période où le virus circulait à bas bruit. Néanmoins, la grande majorité du public a été compréhensive. En juillet et en août on comptait environ 180 entrées en moyenne par jour et 67 prêts par jour en moyenne, ce qui témoigne d'un net recul de la fréquentation au regard des années précédentes<sup>1</sup>. Ce sont les usagers les plus fidèles, ainsi que les habitués des bibliothèques de Malo-les-bains et Rosendaël, alors fermées, qui ont composé l'essentiel des visiteurs. En dépit de la situation sanitaire, des animations ont pu avoir lieu, avec notamment la mise en place d'un programme ludo-éducatif les matins : « Les neurones à la plage » a concerné les enfants scolarisés à l'école élémentaire et a totalisé 15 séances, pour une moyenne de 5 participants. Des séances de Qi-Gong ont également été proposées en plein air avec l'appui d'une association locale (12 participants en moyenne).



<sup>1</sup> / En 2020, 367 entrées et 121 prêts par jour ont été relevés. Soit une fréquentation divisée par 2 entre 2019 et 2020.

# VINCENT

*Chargé d'action culturelle, éducative et sociale*

« L'été 2020 a été un peu particulier mais j'ai pu, par exemple, animer les Vendredis parlote à la bibliothèque des sables, un rendez-vous où les allophones peuvent venir parler en français et l'améliorer tout en passant un bon moment.

Il y a eu aussi les Neurones à la plage qui ont permis aux enfants participants de garder un rythme scolaire mais plutôt fun. C'était très plaisant, je suis quelqu'un de généreux qui aime partager ses connaissances ! »

**« L'ACTION CULTURELLE EST TRÈS IMPORTANTE, IL FAUT FAIRE VIVRE LA CULTURE, L'ANIMER ! C'EST UN BEAU MOYEN DE MONTRER AU PUBLIC CE QUE NOUS FAISONS DANS LES BIBLIOTHÈQUES. »**

En septembre et en octobre 2020, toutes les bibliothèques de quartier ont donc rouvert leurs portes. Les contraintes sanitaires et un long temps de fermeture ont eu comme conséquence une diminution nette de la fréquentation et des prêts dans les antennes. En moyenne, une bibliothèque de quartier comptait 71 entrées par jour en septembre – octobre alors qu'en début d'année on comptait 191 entrées par jour et par bibliothèque. Malgré nos actions de communication et des aménagements en mesure de rassurer totalement les usagers, elles ont eu du mal à retrouver leur public.

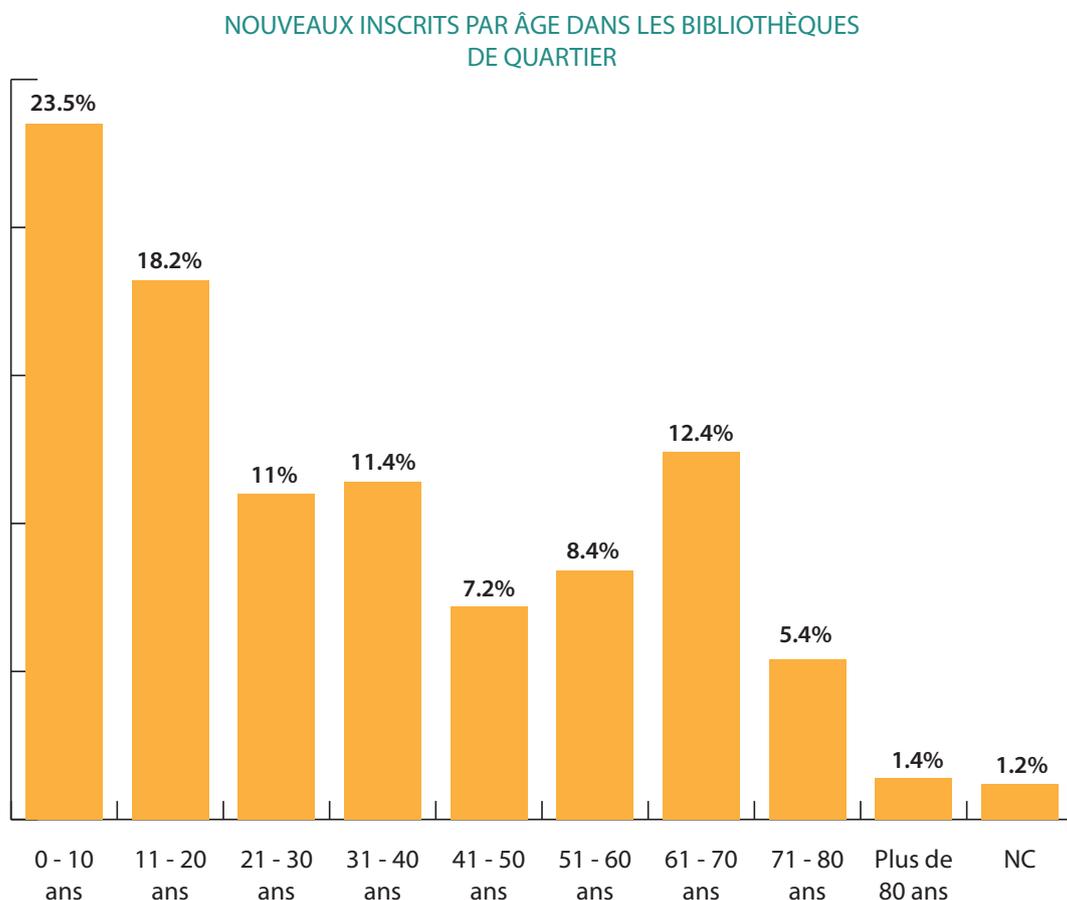
Dans le salon BIB+, installé dans la maison de quartier, on a pu faire un constat similaire, les conditions d'accueil de la maison de quartier venant contraindre les usages du service proposé (le salon n'a été accessible que 66 jours en 2020 contre 186 en 2019).

Alors que la fréquentation connaissait une augmentation encourageante, le deuxième confinement est venu briser cette nouvelle dynamique, même si un service de retrait de commande a immédiatement été mis en place les mercredis et les samedis de novembre.

Depuis le 28 novembre, les bibliothèques ont pu rouvrir aux horaires habituels et accueillir un public selon une jauge restreinte en fonction des surfaces des équipements. La circulation active du virus ne nous a cependant pas permis de voir croître significativement la fréquentation et les prêts (au regard des mois de septembre et d'octobre).

## Qui sont nos usagers dans les quartiers ?

Les nouvelles inscriptions ont été divisées par 3 dans les quartiers en 2020 : c'est une conséquence directe de la crise sanitaire et d'une longue période de fermeture.



Dans les bibliothèques de quartier, plus « féminines » que la B!B, on recense 62% de femmes parmi les nouveaux inscrits, 53% de moins de 30 ans (45% des moins de 30 ans ont moins de 10 ans). Les 6 - 10 ans sont donc très bien représentés dans le total des nouveaux inscrits dans les quartiers. Enfin, les plus de 60 ans sont, de façon attendue, les plus représentés parmi les nouveaux inscrits (19%).

Plus de la moitié des emprunteurs actifs (50,5%) et 43,7% du total de nos inscrits sont localisés dans une des bibliothèques de quartier (Malo, Rosendaël, Petite-Synthe, salon BIB+ ou bibliothèque des sables). La part des emprunteurs actifs parmi les inscrits est plus grande dans les bibliothèques de quartier qu'à la B!B (85% contre 64% à la B!B)<sup>1</sup>.

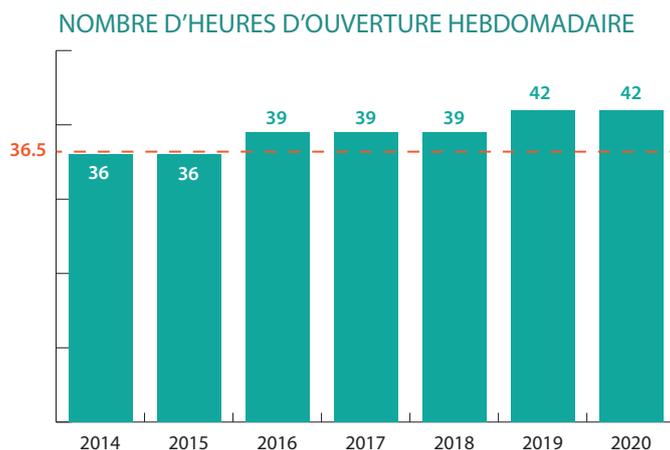
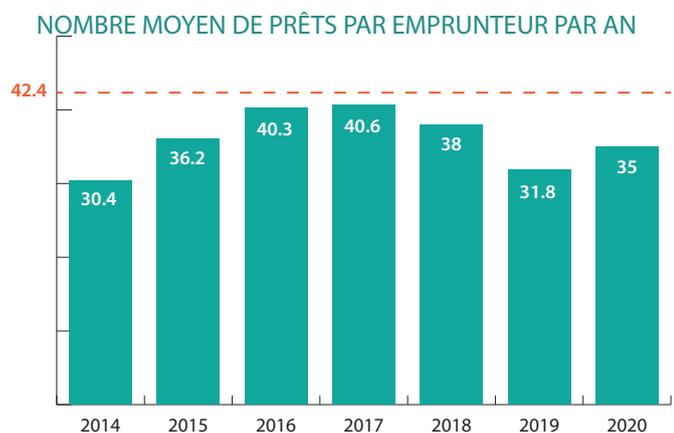
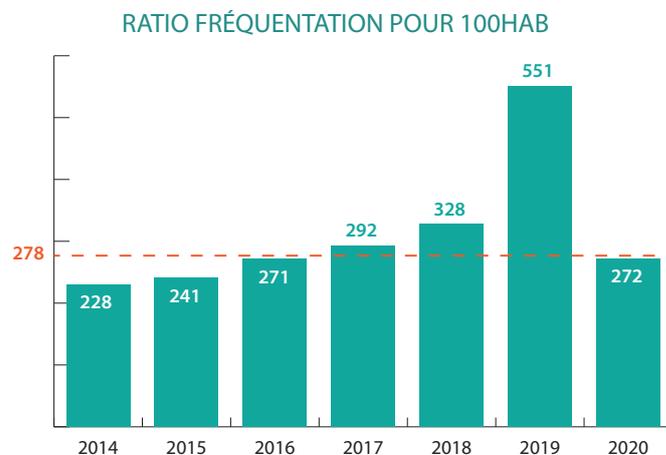
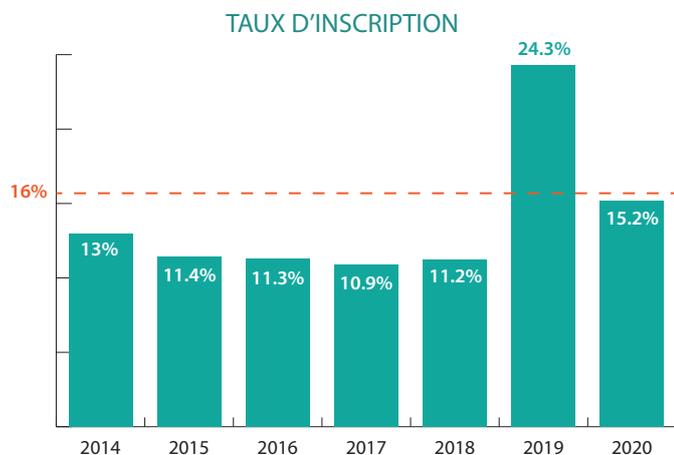


*A la lumière de ces éléments, on prend toute la mesure de la nécessaire complémentarité de nos structures. A la B!B, les usages les plus diversifiés et les publics jeunes et masculins, aux quartiers, des usages davantage tournés vers le prêt, avec une forte présence des très jeunes et des plus âgés. Une fois la crise sanitaire maîtrisée, il nous faudra nous appuyer sur ces données pour renforcer cet équilibre. Si la B!B est une bibliothèque à très haut niveau de service où les usagers viennent essentiellement bénéficier de prestations nombreuses, les bibliothèques de quartier ont tout intérêt à miser sur la proximité, sur la relation avec les habitants, sur la participation de ceux-ci à la vie des équipements.*

<sup>1</sup> / Cf. Graph « répartition des usagers sur le réseau » plus haut.

## Evolution des indicateurs des bibliothèques de Dunkerque par rapport à la moyenne nationale (2018)

--- Moyenne nationale



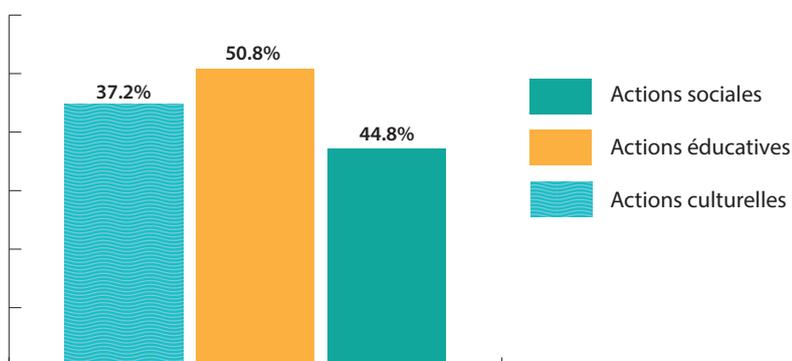
La moyenne des prêts sur le réseau est plutôt inférieure à la moyenne nationale des villes de 70 000 habitants mais la moyenne de la fréquentation (= nombre de visites) est supérieure à la moyenne nationale depuis 2016. Cette tendance s'est amplifiée depuis l'ouverture de la BIB en 2019 : les usages se sont diversifiés. Le nombre de prêts a augmenté mais la fréquentation a augmenté encore plus donc le nombre de prêts par visite (et par emprunteur) est moindre. L'année 2020 est une année de rupture par rapport à cette évolution puisque depuis le déconfinement de mai-juin, le nombre des visites a été ralenti par les contraintes sanitaires imposées. Les usages se sont restreints au prêt de documents.

# 2

## MALGRÉ TOUT : CE QUI A PU ÊTRE RÉALISÉ ET CE QUI DEVRA ÊTRE ADAPTÉ

Etant donnée la situation sanitaire, seules 184 actions culturelles, sociales ou éducatives ont été réalisées sur les 410 initialement programmées. Cela représente 55% d'annulations et 50% de réalisations au regard de 2019. Plus notable encore, nous n'avons accueilli que 22% du total des participants aux actions de l'an passé, avec 15 participants en moyenne, conséquence logique de la mise en place de jauges très réduites. La plupart des actions éducatives et sociales ont d'ailleurs eu lieu avant le 1er confinement, alors que les actions culturelles se sont réparties ainsi : 40% avant le 1er confinement puis le reste entre mi-mai et fin octobre (dix actions culturelles devant avoir lieu en avril- mai ont toutefois pu être reportées après le confinement). Dans toute la mesure du possible, nous avons tenté d'honorer les engagements pris auprès de nos partenaires.

TAUX DE RÉALISATION PAR TYPE D'ACTION

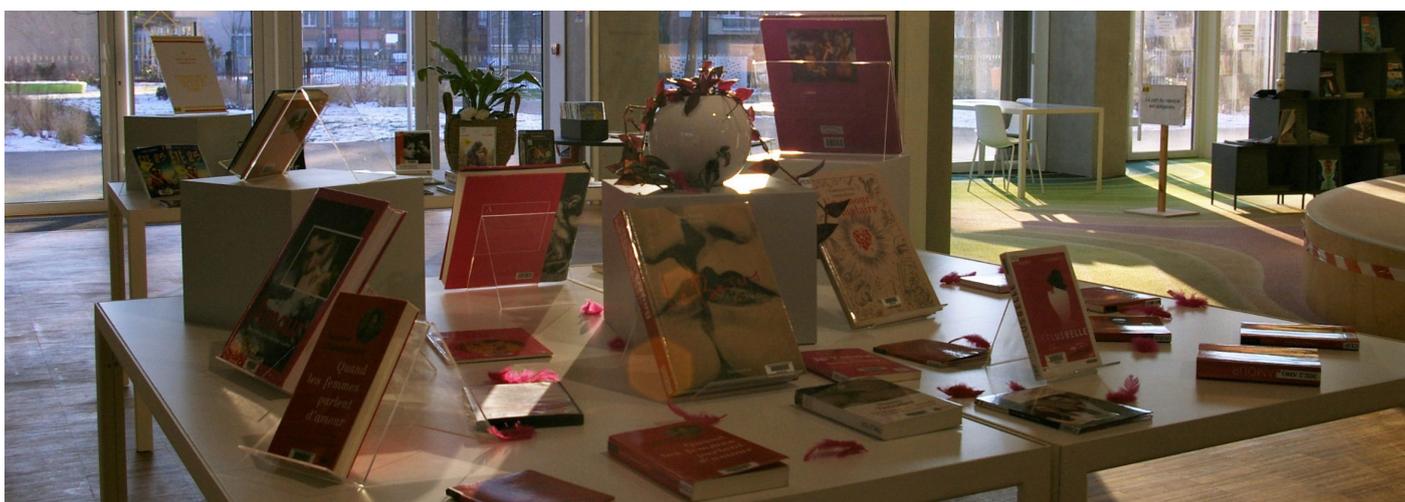


Programmer, adapter, reporter, dé-programmer, annuler : l'année a été très compliquée et parfois un peu démoralisante pour l'équipe. Cela n'a pourtant pas empêché de maintenir quelques beaux moments, d'être créatifs et d'enclencher la vitesse supérieure concernant les actions culturelles en ligne.

### A. Des exemples de ce que nous sommes parvenus à faire comme prévu

#### 1. Des collections adaptées et valorisées

On observe en 2020 un dynamisme quant à la valorisation des collections, le raz-de-marée du public en 2019 ne nous ayant pas permis de réaliser nos objectifs sur ce plan. Nous avons multiplié les tables thématiques, soigneusement mises en scène et très en lien avec l'actualité et la programmation. Ce travail a également permis de renforcer la collaboration entre agents, grâce à la mise en place d'un outil commun.



Le pôle réussir s'est distingué avec : développement de deux nouvelles collections pour une meilleure accessibilité : un fonds DYS et un fonds Facile à lire labellisé. Ces collections et les espaces associés ont été inaugurés à la B!B lors des Journées nationales d'action contre l'illettrisme en septembre 2020.

- Qu'est-ce qu'une collection Facile à lire ? C'est un ensemble d'ouvrages courts et faciles à lire (récit linéaire, peu de personnages, vocabulaire simple) qui s'adresse à un large public : des adolescents ou des adultes qui ne lisent pas ou peu, des personnes qui sont en difficulté pour lire, des personnes ne maîtrisant pas encore très bien le français. Cette offre peut aussi toucher des personnes fatiguées, pressées, qui n'ont pas le temps de lire et souhaitent retrouver le goût de la lecture. Pour que l'ensemble soit plus attrayant, les ouvrages sont présentés de face, ils portent un logo « FAL ». Lucia, notre responsable du pôle réussir précise que « de la médiation et des animations sont indispensables afin de sensibiliser des publics qui ne fréquentent pas habituellement les bibliothèques. Il faut un projet simple à mettre en place, directement opérationnel, une démarche globale et pas seulement un meuble et quelques livres ». Extrait de : « Comment mettre en place un fond FAL ? » (Cf annexe 2 - p. 50)
- Qu'est-ce qu'un fonds DYS ? C'est une collection adaptée aux besoins spécifiques du public affecté par des troubles DYS, c'est à dire des troubles spécifiques du langage et des apprentissages. Le cerveau des enfants concernés peine à automatiser les processus communément impliqués dans la lecture. Cela entraîne notamment une lenteur à lire, une confusion des lettres, un déchiffrage des mots très laborieux et extrêmement fatigant... Devant les efforts que les enfants doivent fournir pour lire, il est fréquent qu'ils finissent par trouver des stratégies d'évitement pour, justement, ne pas avoir à lire. Or, si l'on ne guérit pas de la dyslexie, il est possible de trouver des moyens de compenser ce trouble. Les collections adaptées que nous proposons aident les enfants concernés dans leurs apprentissages et leur accès aux textes.

Avec à peine quatre mois de mise en place : les fonds DYS et Facile à lire enregistrent des taux d'emprunts très honorables en dépit de conditions d'accueil restreintes.

Le fonds Réussir de la bibliothèque de Petite-Synthe, qui partage désormais ses locaux avec Entreprendre Ensemble, a fait l'objet d'une remise à jour complète de ses collections en janvier 2020. Un fonds FAL viendra également enrichir ces collections en 2021.

Notre objectif sera également d'organiser une rotation des fonds Facile à lire sur le réseau avec pour objectif de constituer un fonds par bibliothèque et de renouveler l'offre de ces petites collections. Des échanges de collections avec les bibliothèques partenaires des Balises sont également attendus.



# LUCIA

*Référente du pôle Réussir*

« Le pôle Réussir est lié à l'apprentissage et à l'auto-formation et a pour objectif l'inclusion et la réduction des inégalités.

Le fonds DYS répond à une demande des usagers, qui effectivement était nécessaire. Quant aux fonds FAL, c'était une réelle volonté des bibliothèques. »

**« LA PLACE DES FONDS DYS ET FAL EST PRIMORDIALE, ILS PARTICIPENT À L'INCLUSION DE PUBLICS SPÉCIFIQUES, CE QUI EST UNE MISSION ESSENTIELLE DES BIBLIOTHÈQUES ! »**

## 2. Des actions culturelles, éducatives et sociales significatives en 2020

- La **Nuit de la Lecture** le 18 janvier 2020 : (45 enfants et 81 adultes ont participé à ces 3 actions)
- **Naplouse, Palestine** : Spectacle littéraire et musical basé sur deux livres de Stéphane Audeberton, auteur résidant à Dunkerque et ayant vécu à Naplouse.
- Projection « **La corde** » d'A. Hitchcock par Ciné Vertigo.
- **Rentrée littéraire** et lancement du **Prix Juledmond** autour de la sélection pour le jury du prix Goncourt (8 romans). Le rendez-vous de la rentrée littéraire a eu lieu le samedi 3 octobre 2020 à la B!B et a donné le top départ de la sixième édition, réunissant 12 jurés tirés au sort ce même jour, parmi les lecteurs s'étant inscrits sur la liste des candidats. Cette année, le prix a été présidé par la journaliste Annick Michaud, journaliste à la Voix du Nord. Si la crise sanitaire a contraint les réunions du groupe et a rendu impossible la tenue d'une cérémonie de remise du prix, des adaptations ont néanmoins été trouvées pour mener l'expérience à bout (voir p. 34)
- Conférence-débat « **à cœur ouvert** » à l'auditorium de la B!B : c'était la première participation des bibliothèques de Dunkerque à la Fête de la science. Nous recommencerons l'an prochain !
- Deux ateliers « **danse autour du livre** » avec Mélody Manceau de la CIE MM : un beau moment d'expression pour les enfants ! Prévus dans le cadre des manifestations « Spirit of Dunkirk » visant à commémorer « l'esprit de Dunkerque » de l'opération Dynamo, ces deux ateliers d'expression corporelle pour les enfants visaient à développer, à partir de livres, leur imaginaire, leur permettre d'appréhender l'espace et le mouvement mais aussi de mettre en mouvement des valeurs telles que la solidarité, la fraternité et l'amitié.



- Les **Neurones à la plage** (juillet -aout à la BDS). Proposés dans le cadre des « Classes Vacances », le dispositif municipal, ces ateliers étaient à destination de groupes d'enfants, deux matinées par semaine à la bibliothèque des sables. Il s'agissait d'apprendre en s'amusant, en mettant la main à la pâte, de réviser des apprentissages acquis tout au long de l'année... sans trop s'en rendre compte.
- Les **visites découvertes** dédiées aux scolaires et les actions « **Suivez les guides** » à destination des personnes qui souhaitent connaître nos espaces et nos services, y compris à distance (présentation du site Les Balises et des ressources numériques). Ces rendez-vous sont proposés régulièrement les samedis matin, sur réservation. Ils s'adressent notamment, mais pas seulement, aux nouveaux inscrits.
- Depuis quelques années, nous avons un projet annuel commun avec le lycée de Furnes. Cette action de coopération a permis aux élèves de travailler sur ce qu'est une bibliothèque : ses services, ses missions, sa place dans la cité. Les lycéens sont ensuite venus visiter la B!B (au mois de mars).
- Des productions « maison » : 2 magazines B!B, 1 programme estival et notre incontournable rapport d'activité, accompagné de son condensé. Ce fut une production bien moindre que les années précédentes, mais nous sommes fiers d'avoir pu la compléter par une très bonne réactivité sur les réseaux sociaux, notamment lors des deux confinements (lire ci-dessous).



Magazine B!B / janvier - mars 2020



Magazine B!B / été 2020



Magazine B!B / automne 2020

- Notre labellisation **carré BB** par l'association Materlait, à la B!B et à Rosendaël, vient souligner que nos structures sont amies des plus jeunes usagers (possibilité de changer les bébés facilement, de réchauffer un biberon, d'allaiter)



- **Une nouvelle initiative : l'apparition de QR codes** sur les programmes des spectacles du Bateau Feu, scène nationale de Dunkerque. Les bibliothécaires ont proposé une sélection d'ouvrages en lien avec chacun des spectacles du Bateau Feu. La sélection, consultable depuis un smartphone, est présentée à la B!B sous la forme d'une « capsule » mise en scène et accessible jusqu'au spectacle suivant.

# GONZAGUE

*Assistant du pôle Culture*

« Je suis spécialisé dans les fonds musique et cinéma, je m'occupe des acquisitions de ces fonds et de leur valorisation.

En 2020, le pôle Culture a mis en place un partenariat avec le Bateau Feu, nos voisins, avec l'arrivée des QR codes dans les programmes de leurs spectacles. Cela permet une nouvelle façon de valoriser nos fonds ! »

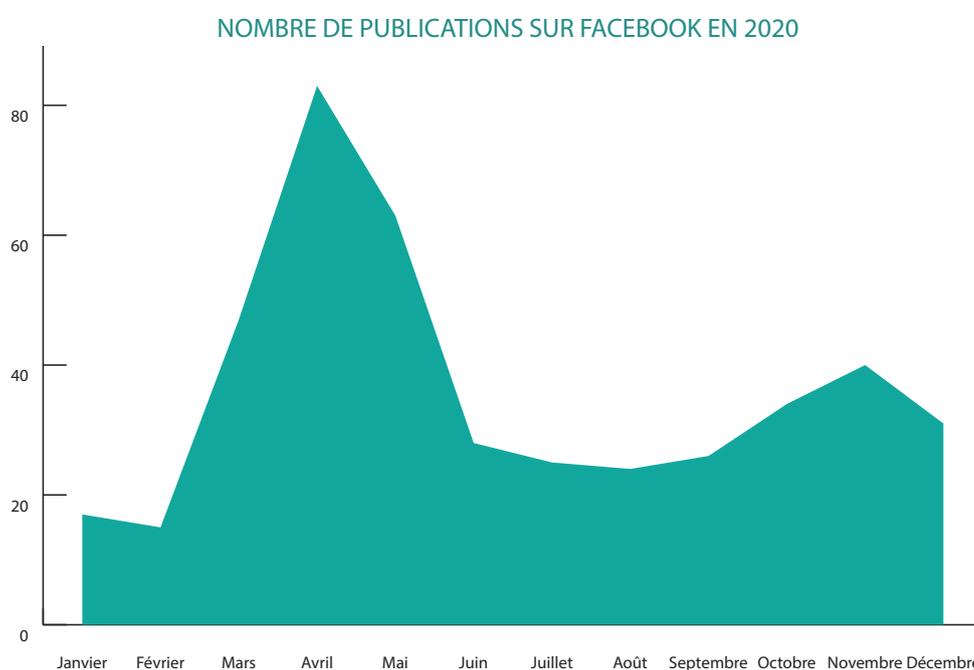
**« LEMAILLAGE CULTUREL EST ESSENTIEL, D'OÙ L'IMPORTANCE DU PARTENARIAT. C'EST S'OUVRIR À D'AUTRES CHAMPS, D'AUTRES PUBLICS. LES BIBLIOTHÈQUES ÉVOLUENT, NOS MÉTIERS AUSSI ET ÇA FAIT DU BIEN ! »**

## B. Des exemples de ce que nous avons pu adapter

### 1. Sur les réseaux sociaux

Sur les réseaux sociaux, nos publications ont connu une belle progression, épousant pratiquement la courbe des contaminations au virus. Nous avons ainsi pu promouvoir, conseiller, dépanner, animer, divertir d'autant plus que la population était contrainte, restreinte. Jeux en ligne, vidéos, clins d'œil et coups de cœurs : c'est une très grosse partie de l'équipe qui a collaboré à ce projet. Non seulement le public nous a suivi, mais aussi cela a été une occasion de continuer à faire équipe lorsque nous étions tous séparés et chez nous. Des propositions journalières (jeux : quizz, ressources, clins d'œil des bibliothécaires...) sont venues égayer le quotidien de chacun.

#### Les réseaux sociaux en 2020, au rythme des confinements...



La page Facebook des bibliothèques comporte **3 725 abonnés** et représente 72% de femmes, avec une majorité de 30 - 45 ans, ce qui correspond également à l'âge des utilisateurs les plus nombreux de l'application. On compte sur l'année, 414 publications et 3 408 « j'aime ».

Notre compte Instagram, jusqu'alors dormant, a été relancé depuis mai 2020. Il comptait, fin 2020, **1 303 abonnés** pour 121 posts (27 « j'aime » en moyenne par publication). Il est en pleine expansion.

## Les tops 10 de nos publications Facebook

### TOP 10 DES PUBLICATIONS FACEBOOK LES PLUS LIKÉES EN 2020

- #1 – Annonce de l'ouverture de la bibliothèque des sables
- #2 – Tous aux fourneaux : recette du risotto aux champignons de Jean-Luc (voir image)
- #3 – Annonce de la Nuit de la Lecture
- #4 – Photos de la reprise du travail après le premier confinement
- #5 – Partage de Kids in Dunkerque « Londres pour les enfants »
- #6 – Vidéo des photos des agents pendant le confinement
- #7 – Présentation de la médiathèque numérique des Balises (pendant le premier confinement)
- #8 – Un an d'ouverture
- #8 – Annonce de la réouverture des bibliothèques après le second confinement
- #10 – Annonce de la fermeture des bibliothèques au second confinement

### TOP 10 DES PUBLICATIONS FACEBOOK LES PLUS COMMENTÉES

- #1 – Quizz en direct
- #2 – Titre à imaginer : photo du homard gonflable devant la fenêtre de la bibliothèque de Malo-les-bains (voir image)
- #3 – Tous aux fourneaux : recette du risotto aux champignons de Jean-Luc
- #4 – Informations sur le fonctionnement des bibliothèques après le premier confinement
- #5 – Annonce de la fermeture au premier confinement et fonctionnement de la boîte de retour
- #5 – Titre à imaginer : photo de Caroline dans le salon musique (voir image)
- #7 – Vidéo des photos des agents pendant le confinement
- #8 – Coloriage de la BNF
- #9 – Jeu d'écriture façon Perec
- #10 – Informations sur la boîte de retour après le premier confinement

### TOP 10 DES VIDÉOS LES PLUS VUES SUR FACEBOOK

- #1 – Reportage sur la réouverture de la B!B après le premier confinement
- #2 – Tuto « Tout apprendre »
- #3 – Tous aux fourneaux : recette du carrot cake de Vanessa
- #4 #5 #6 – Lectures maison pour les plus jeunes par Hélène
- #7 – Annonce de l'atelier-débat scientifique autour de l'univers Marvel
- #8 – Tous aux fourneaux : recette des Chilaquiles Rojos de Lucia
- #9 – Mots Doudoux en vidéo
- #10 – Fan du patrimoine en vidéo : Potager (voir image)



## 2. Les actions à distance

- 23 productions originales ont été réalisées par les collègues des pôles collections, action culturelle ou patrimoine. Des rendez-vous récurrents ont été créés, comme « fan du patrimoine », une « histoire pour mon quatre heures » ou les « mots doudoux ». Chacune a été vue en moyenne 500 fois, elles étaient les traductions numériques de rendez-vous réguliers dans les bibliothèques.
- 3 ateliers de travaux manuels en direct ont été proposés par nos chargés d'action culturelle : des kits étaient à retirer en amont de la tenue en ligne (6 participants par atelier).
- 8 quizz maison dont 1 en live.
- Des ressources numériques accessibles sur le site des Balises ont été médiatisées, mises en valeur par l'équipe pendant le confinement grâce à des tutoriels. Celui présentant le module « Tout apprendre » a été vu 1 527 fois.
- La 2<sup>ème</sup> partie du prix Juledmond s'est déroulée à distance : le deuxième confinement du mois de novembre et l'impossibilité de tenir des réunions à plus de 6 personnes nous ont contraints à nous « réinventer ». Un Padlet a donc été créé par l'organisatrice, Alix, référente du pôle « Littératures », afin de permettre aux jurés d'échanger de manière fluide. Chacun des 8 livres a ainsi pu bénéficier de critiques par chaque juré, et le dispositif a permis d'engager les débats et les discussions. Fin 2020, deux réunions avaient eu lieu. Les membres du jury ont marqué une nette préférence pour ces rencontres physiques, ils étaient joyeux de se retrouver pour discuter. Cette année, Hervé Le Tellier remporte le Juledmond avec *L'anomalie*. Une mention spéciale a été décernée au roman *Les impatientes*, d'Amadou Amal Djâili, notamment pour la résonance politique et sociologique du récit.

## C. Des exemples de ce que nous transformerons pour les mois à venir

Si la crise sanitaire nous a beaucoup occupés et préoccupés, elle nous a aussi aiguillonnés et permis d'être créatifs. Les projets transversaux qui suivent ont pour la plupart été initiés ou pensés par les collègues eux-mêmes. Ils sont désormais en voie d'être concrétisés et le seront très certainement au cours de l'année 2021... si la situation sanitaire nous le permet. Nous vous dévoilons ici quelques travaux en cours.

### Des usages des espaces réinventés : l'exemple des espaces jeunesse et jeux vidéo.

Le contexte de saturation des espaces à la B!B en 2019 et au début de l'année 2020 a conduit l'équipe de la B!B à réinterroger les usages et les projets proposés dans chaque espace. Des ateliers ont ainsi été menés en juillet et en août, afin de distinguer, espace par espace, les usages attendus et inattendus, les usages souhaitables et non-souhaitables. Une fois cela posé, des préconisations collectives ont été élaborées, dans le but de remédier à certains usages ou comportements problématiques, de façon concrète et pragmatique. Ce gros travail participatif a mobilisé de nombreux volontaires et a été mené par nos cheffes d'équipe. A présent, nous sommes prêts et réorganisés pour proposer à nouveaux nos services phares.

Parmi les espaces qui ont soulevé le plus de débat figurait l'espace jeunesse et jeux vidéo. Il est apparu de manière claire que ce dernier gagnerait à être retravaillé en profondeur, afin de répondre d'une manière plus franche aux attentes des familles, afin de faciliter leur installation sereine dans un espace régulièrement saturé.

En effet, la présence presque systématique de grands enfants ou d'adolescents rendait difficile celle des plus jeunes. Les groupes de joueurs étaient intimidants, malgré eux. L'étroitesse de l'espace supposait également de libérer des espaces pour le séjour des enfants.

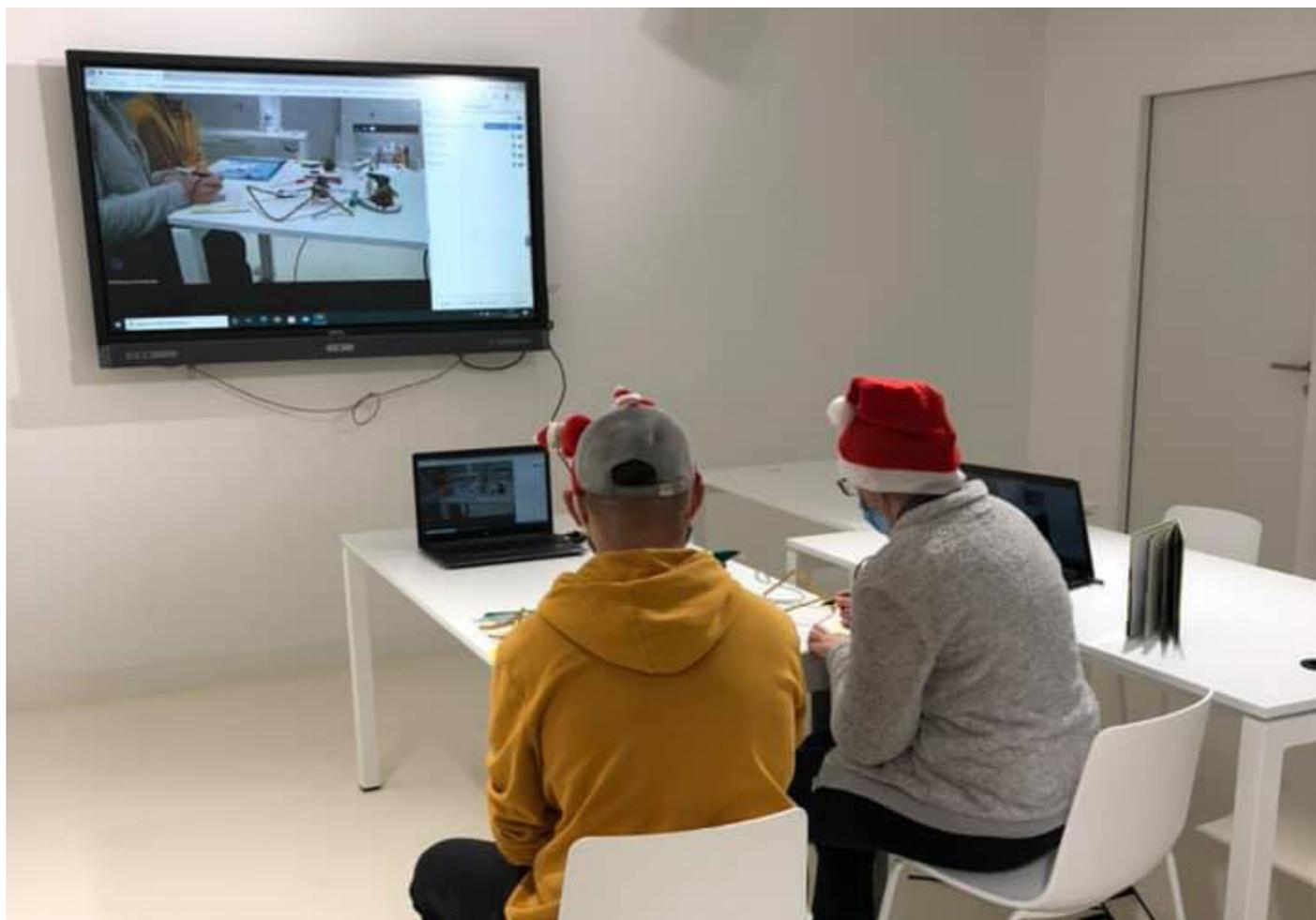


Face à ce constat, l'équipe s'est concertée et a décidé de procéder à de profondes modifications :

- Le déplacement des consoles de jeux vidéos dans l'espace bandes dessinées a donné lieu à l'écriture d'un nouveau projet complet autour des « jeux vidéo ». Le groupe projet fonctionne de manière entièrement transversale et l'ensemble sera mis en place pour l'été 2021.
  - Le réaménagement complet de l'espace jeunesse au premier trimestre 2021. Les espaces libérés par les jeux vidéo deviennent des parcs de lecture, agrémentés de coussins et de tapis confortables. Le mobilier contenant les collections sera également entièrement réagencé, de sorte à ce que les tout-petits puissent disposer de beaucoup plus de place.
  - La visibilité des espaces sera améliorée afin de supprimer l'effet « couloir » de l'aménagement premier.
- 
- Une nouvelle offre d'activités et d'actions pour de petites jauges permettra de faire vivre autrement le salon de musique, en lien notamment avec les 4Ecluses (la scène de musique actuelle de Dunkerque). Ce projet était prêt en 2020, mais n'a pas pu être mis en œuvre pour l'instant.
  - Des expositions courtes seront organisées et proposées à nos partenaires des Balises, elles donneront lieu, dans toute la mesure du possible, à des ateliers permettant au public de s'initier aux pratiques artistiques mises en valeur. Le partenariat avec les autres équipements culturels sera systématisé.

- Parier sur l'été et organiser une saison flamboyante et « covid compatible » autour de l'accueil de la manifestation « La mouette qui lit » de l'association Les Littoreales, de notre participation à Partir en livres et à l'été des Balises. La thématique de l'été retenue sera « mer et merveilles » avec un accent mis autour d'événements et d'activités favorisant le croisement de publics. C'est bien sûr à la bibliothèque des sables, au bord de la Mer du Nord que vont se dérouler l'essentiel des activités, mais la B!B et les bibliothèques de quartier feront aussi partie de l'aventure qui réunira de nombreux partenaires : associations, libraires, éditeurs, équipements culturels, auteurs, artistes.
- Participer aux fêtes de notre ville, avec notamment « Dunkerque au fil du temps », le marché du végétal. Un gros troc de plantes est par exemple prévu dans plusieurs bibliothèques, accompagné d'ateliers, de rencontres, de clins d'œil patrimoniaux. Ces projets illustrent parfaitement le souhait de (re) travailler ensemble. Partenaires, pôle action culturelle sociale et éducative, pôle collection, équipes des bibliothèques accueillant les événements : tous ont hâte de mettre en œuvre leurs idées.

*L'année 2020 ne s'est pas déroulée comme nous l'avions prévu. Des actions ont été reportées puis annulées au fur et à mesure des décrets ministériels, beaucoup ont pu être adaptées à la situation sanitaire pour respecter les gestes barrières, la jauge limitée, etc. Certaines actions ont été réalisées à distance. Il a fallu s'adapter toute l'année et nous avons su faire preuve de souplesse. Nous sommes prêts à nous adapter de nouveau, s'il le fallait, toute l'année prochaine, afin de proposer des actions toujours plus créatives et qui correspondent aux souhaits de nos usagers. C'est là, décidément, le nouveau cœur de nos missions.*



# 3

## DES ÉQUIPES ET DES MOYENS MOBILISÉS AU SERVICE DES USAGERS

### A. Des moyens humains, matériels et financiers déployés selon nos prévisions mais aussi selon les besoins liés à la crise sanitaire

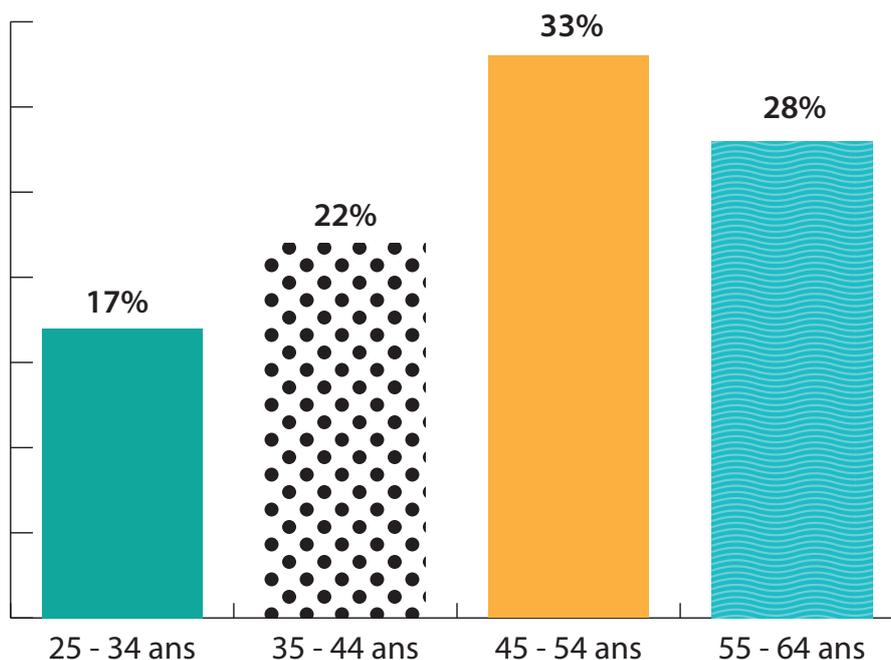
#### 1. L'équipe

Au 31 décembre 2020, nous étions 58 agents, dont 8 contractuels (qui représentent 14% de l'ensemble des agents du service, hors vacataires et saisonniers).

En temps réel travaillé (c'est-à-dire, en tenant compte des temps partiels et des mouvements de personnels : certains arrivés en cours d'année, d'autres partis en cours d'année, etc.) on atteint 52,5 ETPT<sup>1</sup> pour le service en 2020. A ce total, on peut ajouter sept vacataires et une saisonnière qui ont travaillé à hauteur de 2 492 heures cumulées. L'organigramme cible est presque complètement pourvu en cette fin d'année, ce qui représente un réel soulagement. La sur-fréquentation du début d'année, associée à l'accroissement des activités logistiques et techniques consécutives, a nécessité de recourir à des agents « renforts » (vacataires ou saisonniers, CDD, prestations « vigiles », agent de médiation « régulateur »).

Notre équipe reste composée très majoritairement de femmes qui représentent 83% des membres de l'équipe. Le graphe ci-dessous montre que 61% du personnel du service des bibliothèques a plus de 45 ans, 17% moins de 35 ans (c'est davantage qu'il y a quelques années !) Notre équipe se renouvelle et les nouveaux arrivés sont plus jeunes que la moyenne d'âge du service (47 ans).

PYRAMIDE DES ÂGES DU PERSONNEL



1 / Equivalent temps plein travaillé

# HERVÉ

*Chargé de logistique*

« Je m'occupe principalement du transport des livres, du matériel pour les animations et du mobilier dans les bibliothèques.

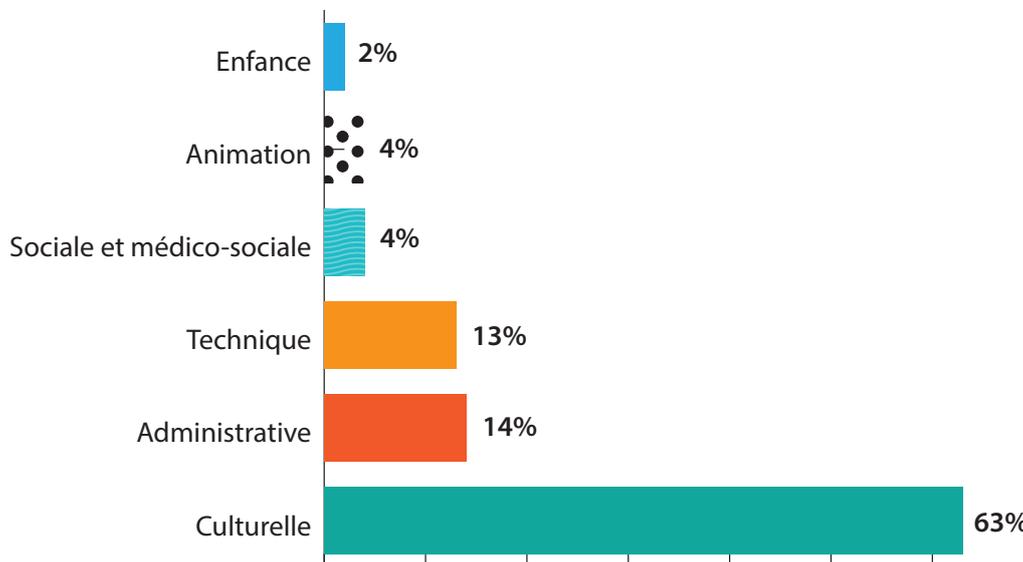
Je dois anticiper les demandes pour une bonne organisation, je suis en mouvement tout le temps ! Pour notre logistique, il faut être disponible auprès de tous les collègues et être polyvalent.

En 2020, il a fallu s'adapter sans cesse et être réactif pour mettre en place les différents protocoles sanitaires. Le réaménagement des lieux, le drive, les réouvertures... »

**« ON ÉTAIT UN DES SEULS LIEUX CULTURELS OUVERT, IL FALLAIT ÊTRE IRRÉPROCHABLE DANS LA MISE EN PLACE DU PROTOCOLE SANITAIRE ! »**

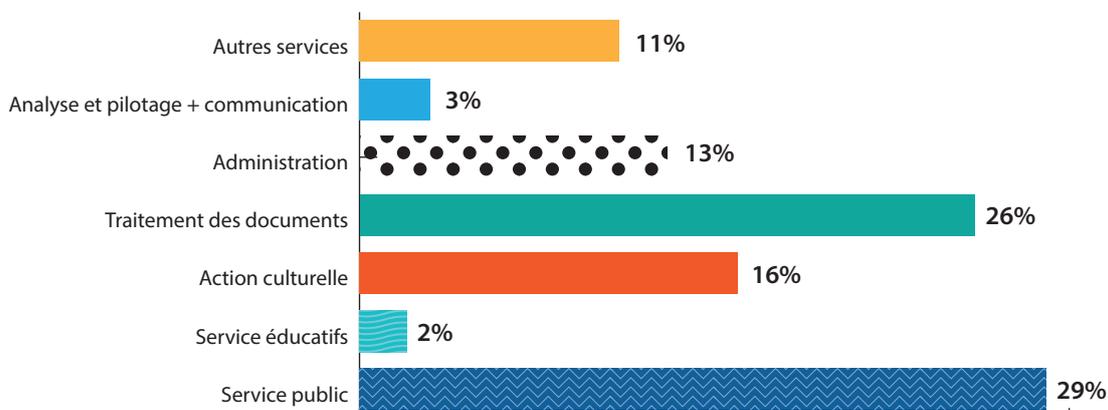
Parmi les titulaires, la majorité est issue de la filière culturelle. Mais d'autres filières sont représentées dans le personnel : cela reflète une volonté d'ouverture de nos recrutements, notamment aux candidatures internes. Le métier de bibliothécaire évolue et nous recherchons des compétences d'animateurs, de médiateurs, de gestionnaires aussi. Le personnel dédié à l'équipement des documents est en totalité un personnel issu de reclassements professionnels suite à des accidents ou des maladies...

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR FILIÈRE DE LA FONCTION  
PUBLIQUE TERRITORIALE EN ETPT (TR)



Quantitativement, les missions de service public (front ou back office<sup>1</sup>) restent sans surprise majoritaires, malgré les fermetures et un public globalement moins nombreux sur l'année. Un ensemble d'activités autour des documents arrive en deuxième position : analyse des fonds, acquisitions, catalogage de documents, médiation, gestion du fonds patrimonial, valorisation des collections, formation des collègues à la composition des fonds, désherbage de documents. L'action culturelle, regroupant la programmation, l'animation, les partenariats et le développement des publics, totalise 16% du temps de nos activités. Viennent ensuite les missions de direction et d'activité administrative, puis l'équipement des collections et la logistique. L'analyse, le pilotage et la communication externe représentent 3% du total des missions principales. Les équilibres habituels ont largement été bouleversés par les aléas de la crise sanitaire.

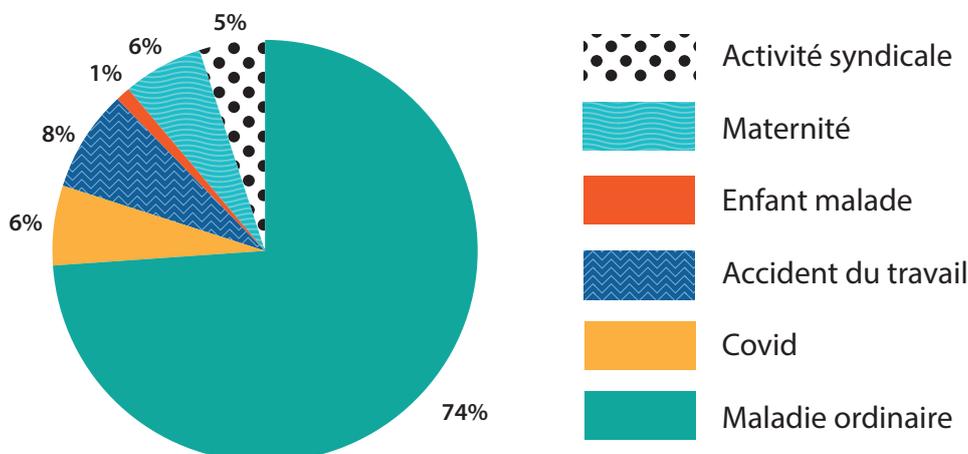
RÉPARTITION DU TEMPS TRAVAILLÉ SELON LES MISSIONS  
PRINCIPALES



1 / Le front office est le fait d'être en lien direct avec le public qu'il s'agisse d'accueil, d'information ou de médiation. Les missions de back office au sein des équipements ouverts au public concernent les activités de préparation des réservations, de bulletinage, de rangement, etc...

Cette année, on dénombre 1 195 jours d'absence, c'est encore beaucoup, mais c'est moins qu'en 2019, année de la réorganisation du service et année de l'inauguration de la B!B (moins 28% de jours d'absences). En 2019, deux agents étaient en arrêt une grande partie de l'année, sans pour autant relever de l'arrêt longue maladie. Ces collègues ont repris le travail cette année. Dans le total des absences, précisons que les absences pour longue maladie ne sont pas comptabilisées.

RÉPARTITION DES HEURES D'ABSENCES PAR TYPE EN 2020



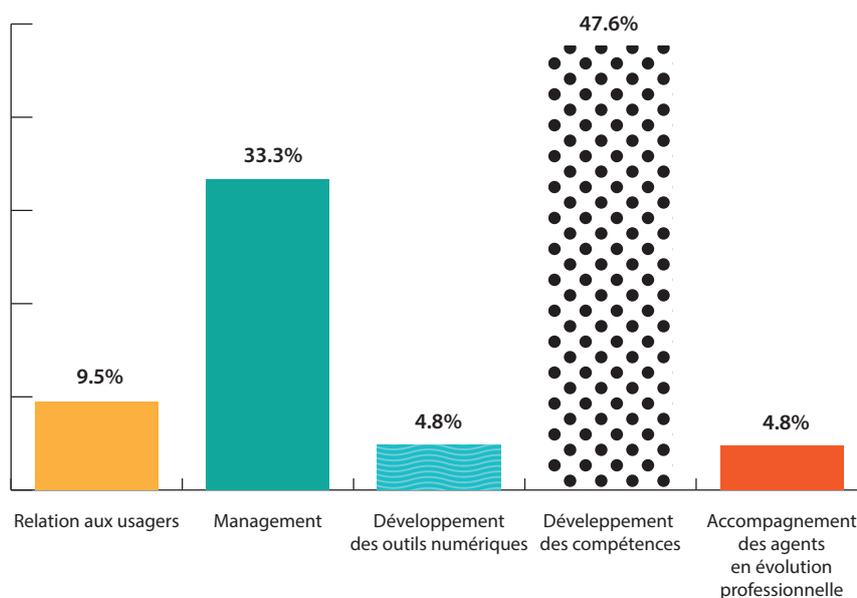
Depuis l'ouverture de la B!B en 2019, les process de travail se précisent, se clarifient, évoluent et sont formalisés dans un contexte mouvant, avec de nouvelles attentes exprimées par les usagers. Cela a été une raison nécessaire et suffisante pour récrire certaines fiches de poste et resserrer l'organigramme. Ainsi le pôle administratif vient de perdre le poste d'agent comptable, la fonction étant mutualisée au niveau de la Direction de la Culture. Notons, toutefois, qu'un poste d'apprenti comptable représente une aide précieuse.

L'équipe a poursuivi sa montée en compétence via des formations suivies sur place ou à distance, organisées par des bibliothécaires de l'équipe ou par la ville, le CNFPT ou encore Médialille. En 2020, 28 sessions de formation ont été suivies et 15 collègues ont suivi au moins une formation assurée par un organisme de formation extérieur à la ville.

Les formations suivies à distance représentent cette année plus de 25% du total des sessions de formations, soit 47h de formations suivies par 6 collègues : des e-séminaires et des e-sessions organisées par des partenaires extérieurs (agence d'urbanisme, Enssib). Voici quelques exemples des thématiques abordées à distance : mobilités, démographie, sociologie du territoire, fake news à l'heure de la covid, bibliothèques en temps de crise, projet de service.

Concernant les formations externes : une grande part d'entre elles concernait le développement de compétences techniques (pour se former aux nouvelles normes de catalogage ou aux marchés publics) ou le développement des compétences managériales.

## FORMATIONS PAR DOMAINE EN 2020



En interne, des collègues de la ville ont proposé à l'équipe 3 formations dans les domaines des finances, de l'informatique et du développement personnel. D'autre part, en 2020 nous avons bénéficié d'interventions de l'équipe du pôle collections en interne : sessions pratiques en désherbage, présentation de fonds spécifiques : 33 collègues de l'équipe ont participé à 6 sessions de chacune 1h organisées en interne et dans nos murs (soit 71h cumulées).

Enfin, deux interventions pour des formations extérieures ont été préparées et animées par 3 collègues de l'équipe de direction (l'une s'est tenue à Médialille sur les animations en bibliothèque, la seconde s'est déroulée à la Médiathèque départementale de l'Essonne sur la thématique de l'évaluation et du rapport d'activité).

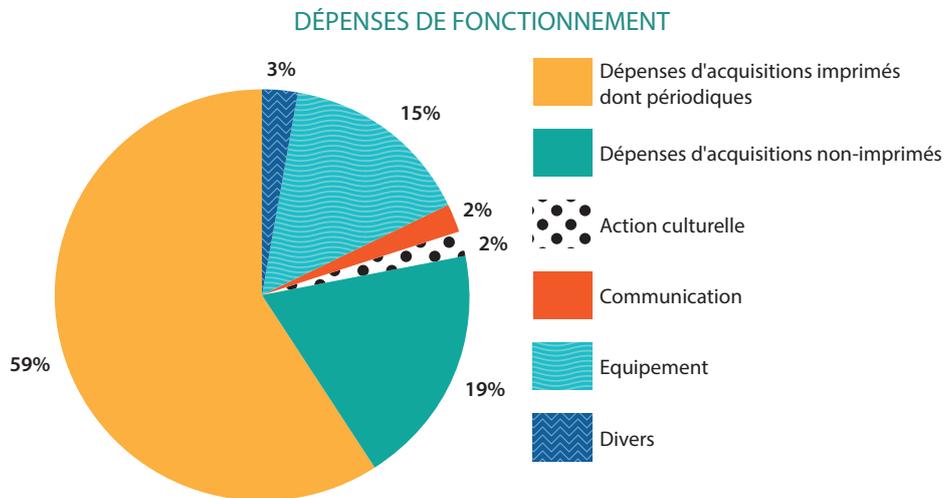
Il est prévisible que l'année 2021 débutera encore par des visioconférences et des e-formations même si de nombreuses formations en présence sont programmées. Enfin, de nombreux collègues se sont inscrits à des concours qui auront lieu en cours d'année 2021 (bibliothécaire, attaché territorial, assistant de conservation, agent de maîtrise).

Le poste de responsable de la B!B, vacant depuis fin décembre 2020, et réellement inoccupé depuis juillet 2020, sera à pourvoir au plus vite en 2021 : sa fiche de poste a été revue. Les fiches de postes des deux gestionnaires B!B vont évoluer dans leur contenu et s'intituler « chef(fe) équipe B!B ». Le poste d'assistant administratif n'est plus occupé depuis de longs mois, en raison d'une situation de santé. Un remplacement va être proposé en 2021. Les 3 derniers postes vacants au pôle collection devraient être pourvus lors du 1er trimestre 2021. Enfin, le poste vacant de « référent bibliothèque des sables et bibliothèques éphémères » n'a pas trouvé preneur et reste pour le moment sous la forme de contrat renfort le temps de la saison estivale.

2020 a donc été marquée par d'importants temps de formation dans des domaines variés, par l'arrivée de nouveaux collègues venus compléter notre équipe, par une refonte partielle de notre organisation.

## 2. Le budget

En 2020, nos dépenses de fonctionnement s'élèvent à 229 191€.



Ces dépenses de fonctionnement ne comprennent pas les dépenses pour la rémunération et la formation du personnel.

Les dépenses liées à l'achat des documents et à leur équipement représentent 93% du budget dépensé. Cette année, les dépenses en communication et action culturelle n'ont totalisé que 4%. Par exemple, la situation sanitaire n'a pas permis de dépenser la totalité des 3 600 € alloués au titre de la subvention du Casino (1 556 € consommés en raison de l'adaptation de notre programmation).

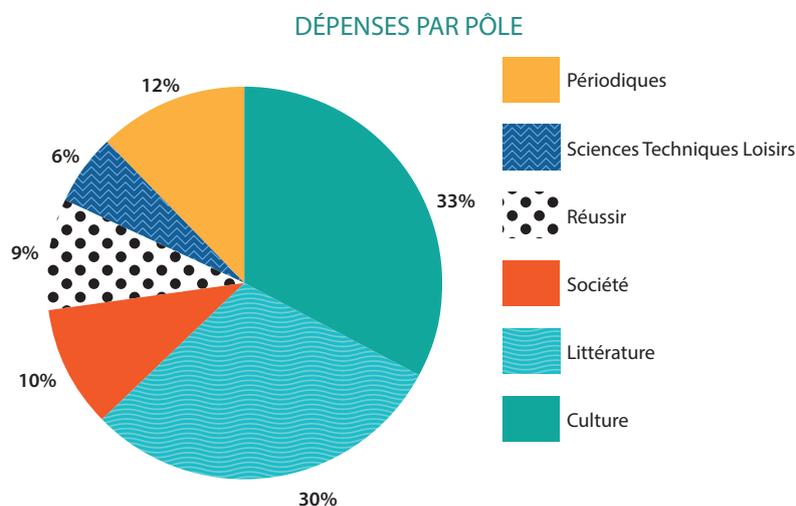
Nous avons perçu cette année encore la subvention de la DRAC nous accompagnant dans notre engagement pour élargir les horaires d'ouverture.

Côté investissement, nos dépenses ont représenté 12 281€, dont 34% ont été consacrés à l'achat de 88 ouvrages patrimoniaux.

- A la fin de l'année, 6 043 € du budget initial ont été remis à la direction des finances afin de contribuer à l'effort collectif pour le financement des dépenses imprévues pour faire face à la pandémie. Sans surprise, cette somme a pu être prélevée sur les enveloppes dédiées à la communication et à l'action culturelle.
- Le budget primitif pour 2021 est de 226 958€ en fonctionnement et de 15 000€ en investissement. 215 000€ sont également prévus pour les travaux d'aménagement de la bibliothèque de Malo-les-Bains sur la digue.

### 3. Les collections pour le réseau en 2020

Les acquisitions documentaires s'élèvent à 175 807€ pour l'année 2020 soit 78% du total des dépenses de fonctionnement. 76% des documents achetés sont des imprimés (livres ou périodiques).



Les acquisitions 2020 ont essentiellement concerné la B!B, les bibliothèques de quartier étant malheureusement fermées une grande partie de l'année. Il a fallu aussi s'adapter aux aléas qu'ont subi les professionnels du livre : le pôle collection a donc lui aussi adapté son activité à l'actualité.

Le pôle réussir a eu pour missions le développement de nouveaux fonds : Facile à Lire et DYS. Une attention particulière a été portée au sein des pôles sociétés et sciences, techniques et loisirs. De nombreuses publications ont fleuri sur la COVID, ses impacts, sa gestion... ce qui a requis prudence et discernement.

Le circuit du document a été un peu désorganisé. Les fermetures des fournisseurs et l'arrêt des livraisons ont réclamé une réadaptation permanente pour qu'à l'issue du confinement les collections soient rafraîchies et à jour.

Cette période a été l'occasion aussi de mieux étudier nos collections, de commencer une stratégie d'analyse plus fine de ses usages, en particulier dans les bibliothèques de quartier. Ainsi les axes territoriaux de la politique documentaire ont pu être davantage précisés pour l'année à venir.

Notons aussi que les marchés publics des fournisseurs documentaires ont été renouvelés cette année, ce que nous faisons tous les 4 ans.

Un nouveau fournisseur a été retenu pour les documents Adultes : Alizé SFL, ainsi que pour les CD-DVD : RDM Vidéo. Le fournisseur de documents Jeunesse est resté le même : La Mare aux diables de Dunkerque, Aventures BD restant ainsi notre librairie pour les bandes dessinées et les mangas. Reste notre fournisseur de partitions qui ne change pas : CAIX Allegro. Le marché des périodiques est encore en cours de renouvellement.

## B. Vers une organisation du travail plus souple

### 1. Transversalité et réactivité

#### Le casse-tête des plannings de travail

L'ouverture de la BIB, de nouveaux cycles de travail complexes pour les équipes ont considérablement compliqué l'élaboration de plannings de travail « maison » sous Excel. La direction des services informatiques mutualisés nous a proposé d'utiliser Incovar, un logiciel d'élaboration des plannings.

Une longue période de paramétrage, en lien avec la direction des systèmes informatiques (calendriers horaires des équipes, compétences par poste de travail, postes de travail par bibliothèques, intitulés des demandes d'absences...) permet de prendre en compte tous ces éléments. Une fois remplies les absences, nous pouvons éditer un planning hebdomadaire spécifique. En cas d'absence imprévue d'un agent, il sera plus aisé de remplacer un collègue et de mettre à jour le planning de travail : cela représentera un gain de temps. Lorsque le planning est généré, chaque agent reçoit une notification par mail. La phase de paramétrage est actuellement en cours. Des formations utilisateurs devront être programmées par l'équipe administratrice du logiciel.

#### 1er confinement du printemps 2020 : une organisation du travail improvisée

Du 17 mars au 11 mai 2020, les agents qui disposaient de missions réalisables à distance ont enfin pu se consacrer à différentes tâches et projets qu'ils avaient souvent remis en raison d'une priorité donnée aux activités d'accueil d'un public très nombreux. Une douzaine d'ordinateurs a été mise à la disposition des agents mal ou pas équipés.

La prise en main improvisée de l'application de travail en ligne et en équipe « Teams » a permis d'organiser le travail avec les équipes, de développer les réunions en visio ou de partager et de travailler simultanément sur des documents. Chaque responsable était tenu de faire le point sur le travail effectué et la priorisation des missions avec les membres de son équipe. Dans l'ensemble, cela a été très formateur et utile au service, même si les débuts ont été un peu chaotiques.

Les agents qui ne pouvaient pas télétravailler (pôle réception, équipement, logistique) ont bénéficié d'autorisation spéciale d'absence pour chômage technique.

(Cf Annexe 3 : Article Livres Hebdo - p. 53)

## Une solidarité entre les services, au bénéfice de la population.

Des bibliothécaires ont participé à des missions pour venir en renfort des collègues d'autres directions (accueil physique et téléphonique de la mairie, distribution de masques à la population, accueil des enfants avant et après l'école). Ces mobilisations sont essentiellement intervenues au moment des confinements, mais pas seulement. Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à cet effort.

Lors des deux dé-confinements, et des différentes phases de réouverture : l'équipe a dû faire preuve de réactivité. Réactivité dans l'installation comme la désinstallation du service de retrait de commande, le réaménagement complet des bibliothèques (meublier déplacé ou supprimé, équipements nouveaux, signalétique, sens de circulation, etc.). L'objectif a été de faire vivre notre service au gré des arrêtés et des possibilités qu'ils nous laissaient, tout en garantissant la sécurité des personnels et des usagers. On peut résumer notre travail en affirmant que nous avons toujours su proposer tout ce qu'il nous était possible de proposer, d'où, par exemple, la reprise quasi-immédiate de la mise à disposition de nos services numériques sur place.

## 2. 2021 : vers la réforme du temps de travail

La ville de Dunkerque initie fin 2020 un chantier de mise en conformité au sujet du temps de travail, afin de se mettre totalement en conformité avec l'obligation légale de 1 607h de travail par an et par agent. Pour arriver à ce total, chaque agent de la ville de Dunkerque devra travailler 117h de plus par an au 1er janvier 2022.

Pour cela, les services consulteront les agents et pourront trouver une organisation nouvelle du temps de travail, entre réduction du nombre de jours de congés et augmentation du temps de travail hebdomadaire. Si l'annualisation du temps de travail est une crainte exprimée par les agents fin 2020, des opportunités faisant consensus émergent. Une semaine de travail fixée à 37h30 semble nous permettre de simplifier beaucoup nos cycles de travail, de supprimer une organisation rigide impliquant des journées continues pénibles pour les agents et handicapantes pour la fluidité du service. C'est donc un enjeu managérial fort que de trouver avec l'équipe un modèle d'organisation bénéfique à tous alors que le temps de travail augmentera inévitablement.

# 4

## UNE AUTRE FAÇON DE FAIRE VIVRE ET DE DÉVELOPPER LE RÉSEAU POUR 2021

*Si les années précédentes ont été marquées par des restructurations importantes et par une politique de services profondément renouvelée, il s'agit, pour les années à venir, de trouver une organisation et un projet aussi pérenne qu'adaptable aux besoins de la population. En somme, sortir d'une logique de plan quinquennal visant une croissance continue de l'activité pour assumer d'accompagner la transformation permanente de notre société (accélération des transitions écologiques et sociales, attention portée à l'évolution des besoins de la population en matière de services publics).*

### **A. Formaliser un nouveau projet qui permette aux bibliothèques de mieux répondre aux évolutions sociétales permanentes.**

L'évaluation du projet de service des bibliothèques<sup>1</sup> (2016 / 2020) a montré que nous avons atteint la plupart de nos objectifs. Nous nous étions engagés à remodeler le réseau des bibliothèques : la B!B a été créée et la bibliothèque de Petite-Synthe a fusionné avec une antenne d'Entreprendre Ensemble. Il nous reste à poursuivre une logique de restructuration à l'Est de la ville et à trouver un nouveau modèle de gouvernance pour le réseau des Balises, qui permette la poursuite de son développement dans les années à venir. Afin de nous tourner résolument vers le public, nous avons entrepris une démarche de qualification de notre accueil et d'extension des horaires d'ouverture, l'offre de services et d'outils numériques s'est déployée grâce au programme BNR. Notre programmation culturelle, sociale et éducative est désormais plus équilibrée et mieux en phase avec les besoins de la population. Enfin, notre politique documentaire est désormais maîtrisée avec des collections solides, rajeunies et populaires. Si l'offre en matière de ressources numériques est globalement qualitative, son accessibilité au plus grand nombre pose encore question. Pour terminer, les actions croisées de valorisation, de promotion et de médiation des contenus physiques et numériques restent à poursuivre.

Pour nous convaincre qu'un nouveau mode de conception du projet de service est possible et souhaitable, nous avons engagé des actions de formation en tant qu'animateurs mais aussi en tant que participants. En 2021, nous partagerons un bilan avec l'ensemble de l'équipe mais aussi une méthode pour faire adhérer les collègues à une logique de travail sous la forme de projets réajustables en permanence. De grandes lignes sont d'ores et déjà dessinées, comme la réorientation de nos actions vers encore plus d'inclusion sociale, la territorialisation des projets de nos équipements et l'assouplissement de l'organisation du travail pour une meilleure adaptation des services produits aux besoins des usagers et aux aléas sociétaux. Par exemple, nous réétudierons, sous cet angle, l'opportunité d'ouvrir la bibliothèque de Rosendaël le dimanche, en mettant en relation la demande, nos moyens et le calendrier le plus opportun.

<sup>1</sup> / Autrement dénommé par le Ministère de la culture, Projet Culturel, Scientifique, Educatif et Social.

## **B. Poursuite de la reconfiguration territoriale à plus court terme**

2020 a permis de clarifier les projets à réaliser à l'Est de la ville afin d'assurer un meilleur maillage des structures. Ainsi, le déplacement de la bibliothèque de Malo-les-Bains, avenue de la Mer, vers les locaux de la saisonnière bibliothèque des sables permettra non seulement de proposer aux Maloïns une bibliothèque plus distante de celle de Rosendaël, mais aussi de proposer aux habitués de la plage une structure ouverte toute l'année. L'appel d'offre lancé début 2021 permettra de débiter des travaux au mois d'octobre pour ouvrir une bibliothèque rénovée et agrandie au printemps 2022. Plus agréable, plus conviviale, la bibliothèque des sables sera réaménagée de sorte à ce qu'elle entremêle culture et sociabilité, soit un lieu supplémentaire à Dunkerque favorisant le bien vivre ensemble. Cet été 2021, l'actuelle bibliothèque des sables ouvrira une dernière fois ses portes, sous la forme qu'on lui connaît, dans les conditions qu'on lui connaît également, revues et adaptées à celles de la crise sanitaire qui se prolonge. La nouvelle bibliothèque de Malo-les-Bains devrait, quant à elle, ouvrir ses portes pour l'année entière dès le printemps 2022 et devenir un bel outil d'animation de la digue.

## **C. Une coopération professionnelle pérenne**

Le service s'inscrit depuis plusieurs années dans une coopération étroite avec les associations professionnelles, dont l'ABF. En 2021, devrait avoir lieu le 66ème congrès ABF (prévu en 2020 puis reporté en juin 2021) sur la thématique : Bibliothèques inclusives, bibliothèques solidaires. Le congrès devait avoir lieu au Kursaal de Dunkerque mais vu le contexte, le congrès ABF se tiendra en ligne : le programme devra être revu pour être adapté à ce nouveau format. Il devrait être accessible à tout le monde gratuitement. Dunkerque accueillera tout de même le congrès en 2023, la ville de Metz ayant été choisie de longue date pour l'année 2022.

Faire et défaire tout au long de l'année, savoir se réinventer en quelques heures ou quelques jours a bien été la marque de cette année extraordinaire. Le grand défi des années à venir sera de retrouver la belle dynamique qui a été la nôtre jusqu'à l'apparition de la pandémie : savoir séduire tout le monde ou presque, être on ne peut plus accueillants et proposer des services construits grâce à une écoute attentive des besoins de la population.

Les contorsions imposées des derniers mois ont encore développé notre souplesse. Nous saurons la mobiliser à l'avenir pour redonner aux usagers récents, l'envie de revenir vers nos lieux, de participer et d'innover avec nous.





# Dunkerque touché, pas coulé

MYLENE HOULIN

Dès son inauguration en mai 2019, « la Bib » a réalisé l'exploit d'incarner avec un succès démesuré ce fameux tiers-lieu auquel toujours plus de bibliothèques aspirent. Submergée par le nombre de visiteurs, elle a trouvé son rythme de croisière en février. Mais l'arrivée de la Covid-19 a mis fin à cette belle aventure. À l'heure de la distanciation sociale, quid de la convivialité et du bouillonnement d'origine ?

MYLENE HOULIN

Comme des épaves échouées sur les plages des Dunes de Flandre, il émane de « la Bib » un air de vaisseau fantôme. Suspendue dans le temps, la grande bibliothèque pour tous de Dunkerque, qui accueillera fin octobre le congrès de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), s'est mise en veille et attend son heure. Fini les conversations animées à l'heure du café, l'écho des notes du piano en libre accès au salon de musique, les va-et-vient des visiteurs toujours plus nombreux, le bruit feutré des corps alanguiés sur les gradins surplombant la grande entrée vitrée... L'équipe de la Bib le sait : il y aura un avant et un après Covid-19. Au printemps 2019, l'inauguration de l'établissement avait fait grand bruit. Rompant avec les codes traditionnels des bibliothèques silencieuses et autocentrées, la Bib était rapidement devenue un haut lieu de culture populaire. Avec son architecture sensuelle et

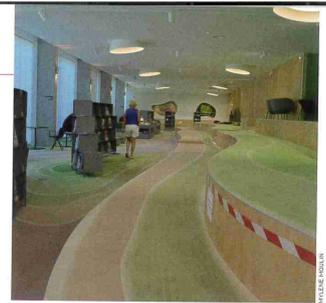
chaleureuse, ses espaces ouverts et collaboratifs, son mobilier incitant au partage et à la détente, sa programmation inclusive, elle a accueilli entre mai 2019 et février 2020 quelque 1 450 visiteurs par jour. En additionnant les statistiques de fréquentation de la Bib et des bibliothèques de quartier, la fréquentation annuelle aurait en une année dépassé le demi-million de visiteurs. Une belle victoire pour cette ville moyenne de 67 000 habitants, en perte d'attractivité économique. Le virus a malheureusement scié les ailes de ce beau projet citoyen. Aujourd'hui, moins de 300 personnes passent quotidiennement ses portes. Ce changement brutal et absolu questionne en profondeur le modèle du tiers-lieu. Comment retrouver l'extraordinaire animation qui régnait dans ses murs avant le confinement ? C'est le défi qui attend les bibliothécaires de cette maison que les Dunkerquois avaient résolulement fait leur. ▶

80

## Un an après

### FREQUENTATION Affronter la vague

Très attendue par les Dunkerquois, l'inauguration de la Bib avait attiré des milliers de personnes en mai 2019. L'engouement n'a pas faibli au cours des mois suivants. Après une légère baisse à l'été, la fréquentation est repartie de plus belle à l'automne pour atteindre un pic à la fin de l'hiver. Loin d'être isolé, le phénomène a bénéficié aux autres bibliothèques du réseau. « On ne s'explique toujours pas la raison de ce soudain désir pour les bibliothèques, mais ce que l'on sait c'est qu'en s'inscrivant chez nous les gens ont découvert qu'ils avaient aussi un établissement dans leur quartier et ils ont commencé à le fréquenter », s'étonne Johanne Vandromme, codirectrice de la Bib. Le bouche-à-oreille a fait son œuvre, et l'établissement a été rapidement saturé. « Il nous est arrivé d'avoir 450 visiteurs en même temps. Ce n'est pas dans notre culture professionnelle d'empêcher les gens d'entrer mais, pour des raisons de sécurité et de confort, nous avons dû faire des aménagements. Nous avons tenté de maintenir le rythme mais c'était devenu ingérable, et nous en soufflions », explique Johanne Vandromme. La solution est arrivée en février 2020 avec la mise en place d'une jauge limitant l'accès à 250 personnes. « Le public a très bien reçu la nouvelle. On n'est jamais allé au-delà du quart d'heure d'attente pour entrer dans la bibliothèque : ça restait tolérable pour les gens mais on a quand même eu des files de 30 mètres sur notre parvis », raconte Amaël Dumoulin, directrice du réseau des bibliothèques de la ville de Dunkerque. Cette mesure a permis de fluidifier la circulation dans les lieux et rassuré les équipes. Un soulagement de courte durée puisque la Bib a fermé ses portes à cause de la Covid-19 quelques jours plus tard, le 13 mars.



### ERGONOMIE Repenser l'espace jeunesse

Un mètre vingt de plus au sol. C'est ce qu'il manque en largeur au pôle jeunesse pour offrir aux familles un espace où évoluer avec facilité et en toute sécurité. Souffrant d'un problème d'ergonomie, la zone aux airs de coiffeur se sature rapidement. Elle est littéralement victime de « bouchons » lors des périodes d'affluence. Afin d'offrir une expérience de lecture plus fluide, cette partie de la bibliothèque dédiée aux enfants devrait être reorganisée dans les prochains mois et la circulation repensée. Les postes de jeux vidéo installés dans les alcôves devraient quant à eux être déplacés afin de faire migrer ses utilisateurs – plus âgés – dans une autre partie du bâtiment. De quoi donner aux plus jeunes une totale liberté de mouvement et une meilleure expérience de lecture.



La dernière entrée de la Bib, condamnée pour l'instant.

### ACCUEIL Une adaptation moins facile que prévu

Malgré une préparation préalable, un solide plan de formation et une augmentation des effectifs de 50 à 60 personnes, le lancement de la Bib a généré des inquiétudes et des crispations au sein de son équipe. « Le fait qu'on crachève en amont de l'ouverture pour rattraper un retard de chantier, et tout a changé : c'est un peu comme si on était passé d'une petite boutique à une grande surface », reconnaît Amaël Dumoulin. L'affluence phénoménale qui s'est ensuivie a créé des tensions en interne. « On avait le sentiment chacun à notre niveau que nos difficultés venaient d'un problème d'organisation. À force de gesticuler collectivement pour remédier à ce débordement, on ne voyait plus que s'intensifier l'impossibilité de faire tourner la bibliothèque dans ces conditions-là », se souvient les bibliothécaires. Le passage au modèle de troisième lieu n'a pas non plus été évident pour l'équipe confrontée à un vrai changement de métier. Afin de rassurer le personnel, la direction a fait appel aux éducateurs du service jeunesse de la ville et à la police municipale pour animer des temps de parole avec les bibliothécaires notamment autour de la gestion des adolescents, public principal de la Bib.

81

## Un an après



Le gradin central de la Bib est le lieu favori des visiteurs.



PATRICE VERGRIETE  
MAIRE DE DUNKERQUE

La Bib « était un des projets phares de votre précédent mandat. Quel bilan en tirez-vous une année après son inauguration ?

C'est une aventure extraordinaire que celle de « la Bib ». Le succès a été fulgurant et considé-

derable, au-delà même de nos espérances. L'ouverture s'est accompagnée d'un tsunami humain. La fréquentation a été multipliée par six par rapport à celle de l'ancienne bibliothèque de Dunkerque. À partir de 250 visiteurs, cela devenait tout simplement ingérable. Il faut reconnaître que nous avons été dépassés par le succès !

#### Quels ajustements ont été nécessaires pour répondre à ce succès ?

En changeant de nom et de bâtiment, la bibliothèque de Dunkerque a subi de profonds changements. Il a bien sûr fallu réguler le flux de visiteurs en installant une jauge. Mais nous avons dû également nous adapter aux besoins des nouveaux publics car le profil des usagers a beaucoup évolué. Nous avons su créer un engagement populaire et capter les familles et les adolescents, pourtant réputés plus difficiles à séduire. C'est devenu un vrai tiers-lieu : les gens viennent y prendre un café, y lire le journal, s'y rencontrer, etc. Tous ces bouleversements des pratiques ont entraîné

des remises en question au sein de l'équipe et l'identification de besoins de formation spécifiques.

#### Comment s'explique cet engouement des jeunes pour « la Bib » ?

Notre ambition était d'en faire un équipement public qui ait la capacité d'aller chercher le public, non réservé à une élite, ouvert à tous les âges. Une sorte de modèle de démocratie culturelle. Ici voulu une bibliothèque qui ne ressemble pas à une bibliothèque, avec un univers cosy, inspiré des équipements d'Europe du Nord. Nous avons développé des activités pour animer ce lieu qui dépasse l'univers du livre. Cette stratégie d'animation a concouru sans aucun doute au succès de la Bib. Celle-ci est devenue un repère pour les citoyens et un lieu branché pour les plus jeunes. Ils s'y donnent rendez-vous au Il Coffee, se baladent dans les collections et s'emparent des espaces de travail. Notre Bib a contribué à redéfinir le rapport que la jeunesse de notre ville entretient avec le livre.



Q&R

#### ENTRETIEN AVEC AMAËL DUMOULIN DIRECTRICE DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE DUNKERQUE

Comment redonner du sens au travail de bibliothécaire dans un tiers-lieu comme la Bib à l'heure où l'on doit respecter un mètre de distance entre chaque personne et où l'autre est vu comme une menace ?

C'est tout le débat cornélien qui agit notre bibliothèque en cette rentrée. Notre établissement a été conçu comme un espace de liberté : liberté des corps et des usages, liberté de s'agglutiner sur des canapés, liberté de jouer et de partager un café en feuilletant une revue en libre accès, liberté de grimper sur les gradins et de s'affaler sur des coussins, liberté de lire ou de ne pas lire, de flâner sans entrave. Que nous reste-t-il aujourd'hui de tout ça ? La Covid-19 nous a privés de notre essence.

#### C'est un retour en arrière amer pour la Bib ?

Nous avons transformé à nouveau notre établissement en bibliothèque traditionnelle, en limitant tout ce qui faisait le sel du séjour chez nous pour les publics moins captifs. On se retrouve avec un outil totalement inadapté, qu'il va falloir faire évoluer. Notre magnifique gradin par exemple ne sert plus rien aujourd'hui. Il y a quelques mois, on voyait des gens dans tous les sens, couchés comme à la plage. C'était magnifique. Qu'est-ce qu'on en fait maintenant ? On se retrouve face à la nécessité de redéfinir complètement le rôle social de notre bibliothèque et nous sommes très embêtés car nous n'avons ni les mobiliers, ni les espaces ni les outils qui nous permettraient non pas de refaire « bibliothèque », car ça, on sait l faire, mais d'être ce tiers-lieu que nous avons vocation à être. Maintenant nous devons inventer autre chose en gardant les valeurs qui nous animent : amicale, généreuse, facile, pour tous, inventive.

#### Quel plan de reprise de l'activité prévoyez-vous pour les mois à venir ?

Nous sommes encore en pleine réflexion à ce sujet. Ce que l'on sait c'est que l'on se tromperait à vouloir continuer à travailler de la même façon qu'avant. Nous avons des pistes mais on est quand même plongés dans la perplexité. Le temps presse. Il faut agir rapidement mais paradoxalement sans se précipiter. Il nous faut travailler sur du temps moyen et du temps long. Garder le lien tout en respectant une certaine distanciation physique sera difficile dans notre bibliothèque car les espaces ont été pensés pour favoriser la proximité. Nous réfléchissons aux façons de remettre en service les postes de lecture, les ateliers, etc. Nous allons reprendre nos premières animations compatibles avec la Covid, principalement en extérieur et en petits groupes. Fini les matchs de foot diffusés sur le gradin avec 300 spectateurs, ou les milliers de visiteurs du Lyrodrome : on doit continuer à penser comme un grand établissement mais à petite échelle. L'éducation qui se présente à nous aujourd'hui est simple et pourtant si complexe : nous devons trouver du palliatif, inventer des activités chaleureuses sans contact humain. Il faudra passer des blessures sans se toucher.

#### Selon vous, quel rôle les bibliothèques peuvent-elles jouer dans cette crise sanitaire ?

Nous les bibliothécaires nous avons une vraie responsabilité sociale. Par exemple, en tant que mère et professionnelle de service public, je n'aurais pas mes enfants à aller dans notre bibliothèque avec l'image de ce qu'elle était avant : un vrai bouillon de culture et de vie. Alors pour récupérer une partie de notre public – je pense notamment aux familles – il va nous falloir beaucoup rassurer. Heureusement, nous avons à présent des directives claires au niveau de la profession. Cela nous aidera à penser la suite. La Covid c'est n'est plus une question de semaines ou de mois mais de décennies. Des temps longs. Garder les modalités d'être ensemble vont changer et nous devons être à l'écoute des tendances qui vont émerger pour coller le plus possible à ces évolutions de la société. Ce qui est certain, c'est que notre prochain projet de service sera articulé autour de deux sources : la dernière étude des pratiques culturelles des Français du ministère de la Culture et les leçons tirées du cataclysme de la Covid-19.

82

82

83

83

### Les espaces FAL, qu'est-ce-que c'est ?

Des médiathèques du Québec, des Pays-Bas et de la Suède ont expérimenté des «Easy to read squares» (espaces «facile à lire») destinés à des publics éloignés du livre. Le concept a été importé par Bibliopass et diffusé sur la région bretonne par l'agence Livre et Lecture en Bretagne à partir de 2013. A ce jour, 50 médiathèques bretonnes proposent avec succès des espaces FAL.

Les espaces FAL, c'est... - une sélection d'ouvrages courts et faciles à lire - une offre de lecture adressée à un large public, proposée par des bibliothèques (dans ou en dehors de l'établissement) ou des lieux de médiation - des ouvrages non classifiés, présentés de face dans un mobilier spécifique - un meuble et un fonds signalés par un logo officiel - de façon indispensable : de la médiation et des animations afin de sensibiliser des publics qui ne fréquentent pas habituellement les bibliothèques. - un projet simple à mettre en place, directement opérationnel - une démarche globale, pas juste un meuble et quelques livres !!!

### « Facile à lire » pour qui ?

L'offre de lecture « Facile à lire » s'inscrit pleinement dans le domaine de la prévention de l'illettrisme >> elle s'adresse aux adultes de + 16 ans.

Cette offre est adaptée :

- aux personnes en situation d'illettrisme
- aux personnes en apprentissage de la langue française
- aux adultes sans pratiques de lecture, qui ont perdu l'habitude de lire
- aux publics qui ne sentent pas à l'aise dans une médiathèque
- aux personnes en situation de handicap (dyslexie, déficience cognitive)
- aux personnes qui cherchent des lectures faciles et courtes
- aux personnes qui n'ont pas lu depuis longtemps
- aux personnes pressées ou fatiguées / qui se fatiguent à lire
- aux personnes qui cherchent du feel good, des lectures qui font du bien

Mais aussi... aux lecteurs assidus qui y trouvent souvent un grand intérêt !

### Quelles collections proposer ?

L'offre de lecture « Facile à lire » est issue d'une sélection réalisée par des bibliothécaires sur des critères d'accessibilité et de lisibilité. Il est conseillé de distinguer du fonds «Facile à lire» les collections adaptées.

Un livre «Facile à lire» s'identifie...

- Des critères de forme : textes courts, police assez grande sans empâtements, nombre de pages inférieur à 200, chapitres courts, mise en page aérée avec paragraphes, phrases courtes, vocabulaire simple, illustrations et CD audio si possible... Couverture attrayante.
- Des critères de fond : récits simples mais non simplistes, sujets valorisants, populaires, correspondants aux centres d'intérêt des publics visés. Noms de personnages faciles. Livres «miroirs» qui permettent au lecteur de s'identifier facilement.

### Comment monter le projet FAL ?

- Dans la mesure du possible, participer à une formation sur le FAL
- Impliquer dès le début les élus au projet (délégués à la culture, aux affaires sociales, au handicap, à l'éducation...). Prévoir une inauguration de l'espace en leur présence

- Intégrer le projet FAL dans un projet d'établissement ou un projet culturel et scientifique. Profiter de la mise en place d'un espace FAL dans votre établissement pour réfléchir à l'accessibilité de votre lieu dans sa globalité (accessibilité physique, politique tarifaire, collections adaptées...)
- Travailler en amont avec des partenaires du champ social, à identifier sur votre territoire : organismes de formation, Mission Locale, Points Accueil Emploi, Groupes d'Entraide Mutuelle, assistants sociaux, CCAS, établissements médico-sociaux... Ces partenaires vous aideront à capter de nouveaux publics et partager le plus largement possible l'intérêt de la démarche.
- Demander une labellisation afin d'obtenir gratuitement le logo officiel du FAL
- Prévoir un mobilier repérable, clairement identifié, éventuellement transportable car le «Facile à lire» peut sortir également des murs de la bibliothèque. Le choix de l'emplacement est important : le meuble doit être bien situé, visible tout de suite depuis l'entrée de la bibliothèque ou en dehors. Il est également important de trouver un nom à cet espace et d'utiliser le logo officiel, à intégrer dans le meuble et la communication du projet.
- Sélectionner au moins une cinquantaine d'ouvrages « Facile à lire » parmi vos collections existantes et/ou envisager des acquisitions spécifiques.
- Penser un usage facile pour le néo lecteur. Dans le cas de la mise en place d'un espace FAL en dehors de la médiathèque, envisager de laisser aux usagers la possibilité d'utiliser librement les livres (sans gestion des emprunts). Il y aura un peu de perte mais la limitation des freins est essentielle à la réussite d'un tel projet.
- Prévoir des médiations afin de valoriser ce fonds : le livre n'est ici qu'un support. L'intention est de redonner confiance à des personnes dont le parcours de vie n'a pas permis une rencontre avec le livre et la lecture. Les mises en voix, animations, lectures, débats, interventions d'auteur... sont des moments conviviaux qui créent du lien et peuvent permettre d'initier une médiation pour un public éloigné du livre.

### Comment demander une labellisation et obtenir le logo ?

Le logo est destiné à être utilisé sur les supports de communication et à identifier les espaces de lectures FAL. Le ministère de la Culture a acquis les droits de ce logo et le met gracieusement à la disposition des collectivités et associations. Pour obtenir le logo et demander une labellisation : remplir en ligne ce formulaire Les champs 9 et 10 du formulaire doivent impérativement être renseignés : la mise en place d'actions de médiation et d'animations est indispensable pour l'obtention de la labellisation !

### Charte d'utilisation du logo FAL

En complément de la saisie en ligne du formulaire, envoyer une version signée de la charte d'utilisation du logo « Facile à lire ».

La structure demandeuse s'engage à :

- Installer un espace «Facile à lire» clairement identifié au sein de la bibliothèque, séparé des autres collections et sur un mobilier repérable.
- Choisir un emplacement spécifique au sein de l'établissement pour une visibilité maximale : espace d'accueil, à l'entrée de la bibliothèque ou dans un établissement partenaire (maison de retraite, centre d'accueil, commerce...).
- Présenter les ouvrages de face.
- Disposer un minimum de 50 livres dans le fonds «Facile à lire». La collection «Facile à lire» peut provenir du fonds courant de la bibliothèque. Renouveler régulièrement la collection «Facile à lire».
- Créer une démarche partenariale : pour un plus grand succès de la démarche «Facile à lire», la bibliothèque s'engage à travailler avec les partenaires du champ social de sa collectivité, notamment auprès des publics éloignés du livre et de la lecture.
- Prévoir des temps de médiation et d'animation, afin de valoriser cet espace «Facile à lire» et toucher les publics visés. Ces médiations peuvent se faire lors de l'inauguration de l'espace par exemple, ou plus tard, et être reprogrammées.»

## Faire vivre le fonds et le valoriser par l'animation !

### Mettre en place de partenariats

- Cerner le champ du projet à mettre en place : prévention de l'illettrisme (public jeune, accompagné ou non de la famille) / lutte contre l'illettrisme (public adulte, en formation, en insertion professionnelle ou en alphabétisation, accompagné ou non par des associations locales).
- Identifier les organismes locaux : structures sociales et médico-sociales accueillant du public, organismes de formation, Pôle emploi, établissements scolaires, structures de formation, associations, missions locales, MJC...
- Les contacter, rendre la bibliothèque visible sur ce champ de l'illettrisme.
- Comprendre les problématiques mutuelles, visiter les lieux./ Se réunir pour voir ce que chacun peut apporter à l'autre et quels projets peuvent être construits.
- Établir une convention de partenariat qui précise le rôle de chacun et les moyens mis en œuvre. / Mettre en place les projets et assurer un suivi.
- Réaliser un bilan de l'action

### Ouvrir la médiathèque ! Faire du «hors les murs»

- Sortir la médiathèque de ses murs, la rendre visible en dehors.
- Accueillir des permanences d'écrivain public
- Se former au repérage des personnes en situation d'illettrisme. Engager une réflexion interne sur les agents de la collectivité concernés par l'illettrisme. Lire à ce sujet un guide d'accompagnement illettrisme du CNFPT
- Accueillir des cours d'alphabétisation dans la bibliothèque. Se renseigner auprès des organismes de formation de la région adhérents de l'AROFESSEP
- Proposer des lectures de rue, développer un projet Idea x box auprès de B.S.F.
- Mettre en place des boîtes à livres ou des mini espaces Facile à lire en dehors de la bibliothèque, dans des lieux de proximité.
- Se greffer à des événements de quartier( fête, braderie, carnaval...)

### Proposer des actions et des services accessibles à tous

- Proposer des visites de la médiathèque, simples, adaptées, individuelles
- Développer des projets autour de la parentalité et de la petite enfance (action Premières pages, bébés lecteurs, Des livres à soi...). Proposer des animations familiales, décrochées, qui associent enfants et parents
- Programmer des expositions multi-sensorielles : tactiles, sonores, olfactives...
- Mettre en place un service de portage de livres à domicile pour les personnes isolées et/ou vieillissantes.
- Proposer des ressources de formation en ligne pour les apprenants comme Gerip ou Orthodidacte
- Réfléchir à l'accessibilité de la bibliothèque dans sa globalité (accessibilité du bâtiment, collections adaptées, fonds FAL...)



**facile  
à lire**



Par Fabrice Piault, le 10.04.2020 à 18h00

**JOURNAL DU CONFINEMENT**

## **Amaël Dumoulin : "les usagers nous manquent et nous leur manquons"**



AMAËL DUMOULIN, DIRECTRICE DES BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE, EN CONFINEMENT DÉBUT AVRIL 2020 - PHOTO DR.

**Vingt-deuxième épisode du « Journal du confinement » de Livres Hebdo, rédigé à tour de rôle par différents professionnels du livre. Aujourd'hui Amaël Dumoulin, directrice des bibliothèques de Dunkerque, qui accueillera le 66<sup>e</sup> congrès de l'Association des bibliothécaires français (ABF), du 29 au 31 octobre prochain.**

« Etre directrice d'un réseau de bibliothèques en télétravail n'a rien de facile ni de reposant, il faut faire avec les moyens du bord. Seule une moitié de l'équipe télétravaille, l'autre ne le peut pas pour des raisons techniques ou familiales. Aussi, certains collègues n'ont aucune possibilité de transposer leurs missions en confinement mais certains travaillent en soutien des équipes mobilisées pour assurer la continuité des services essentiels à la population. Personnellement, je travaille à animer l'équipe de direction au grand complet, à maintenir le lien avec un maximum d'agents, à rassurer, prendre des nouvelles, conseiller et prioriser le travail. J'assure aussi, avec d'autres, le lien avec les directions et les services support habituels.

Après avoir consacré les premiers jours à nous organiser, on peut dire que le vaisseau vogue à présent, sans usagers palpables. Des échos  
<https://www.livreshebdo.fr/article/amael-dumoulin-les-usagers-nous-manquent-et-nous-leur-manquons?fbclid=IwAR31h6I3BDJeWCEZRRMTJgo...> 1/2

de leur présence discrète et lointaine nous arrivent toutefois par les réseaux sociaux, les mails ou le téléphone. Ce sont souvent des signes d'encouragement, des félicitations, des demandes d'assistance informatique pour bénéficier des services en ligne, etc. Parfois, nous recevons de poignants appels concernant des personnes très isolées, dans des situations parfois dramatiques et pour lesquelles nous tentons d'être aussi inventifs que nous nous sentons impuissants à répondre à leurs besoins. Les usagers nous manquent et nous leur manquons.

### **Trois membres de l'équipe touchés par la maladie**

La maladie n'a pas entièrement épargné l'équipe, trois personnes ont été touchées, elles ont heureusement presque totalement guéri. Je me demande évidemment si elles ne sont pas tombées malades lors des derniers jours d'ouverture des bibliothèques, même si la réactivité de ma ville a été remarquable et que notre Plan de continuité d'activité a été mis en œuvre dans un temps record. Une des choses dont je suis la plus fière est que nous ayons eu l'idée de mettre très vite au pot commun municipal les 27 PC portables habituellement dédiés au public. Une bonne partie d'entre eux sert aujourd'hui dans un centre de consultation ouvert à la hâte qui désencombre l'hôpital utilement.

Nous avons dû nous rendre à l'évidence tout de suite : interrompre nos commandes aux libraires et aux fournisseurs, annuler tous les événements organisés avec les partenaires, les prestataires était inévitable. Tout cela nous crève le cœur mais nous nous consolons en préparant une saison estivale flamboyante, à défaut de pouvoir fêter le premier anniversaire de notre B!B. Nous en profitons pour mettre bon ordre dans la description de nos activités, dans l'actualisation de notre documentation professionnelle, analysant, évaluant et révisant nos pratiques, ajustant notre politique documentaire de façon très transversale. Concernant l'animation des réseaux sociaux, elle est devenue entièrement collaborative et j'ai un plaisir fou en tant qu'administratrice à travailler directement avec une bonne quinzaine de contributeurs qui rivalisent d'imagination et de créativité.

### **Une organisation apprenante**

Je crois pouvoir dire qu'en ce moment nous devenons "une organisation apprenante", pour reprendre un concept très à la mode. Les travaux de fond sont mieux partagés, les talents informatiques se révèlent (même chez les moins habitués ou les plus réfractaires), les conseils et les formes d'assistance mutuelle foisonnent. Hélas, cet heureux constat ne concerne qu'une partie de l'équipe puisque certains, je le rappelle, ne sont pas suffisamment équipés ou n'ont pas de compétences suffisamment larges pour travailler à domicile. J'espère donc que nous serons collectivement à la hauteur d'un enjeu majeur du déconfinement : refaire équipe, entièrement, tous ensemble.

Enfin, je souhaite évoquer mon activité associative au sein de l'ABF. Le congrès annuel devait se tenir cette année dans ma ville, à Dunkerque. Le programme venait d'être publié et les inscriptions ouvertes lorsque nous sommes entrés en confinement. La décision a été prise il y a quelques jours de reporter ce congrès au 29, 30 et 31 octobre, l'ABF faisant le pari de la fidélité à cet extraordinaire moment de convivialité, de découvertes et de débats. Nous, nordistes qui avons vendu un congrès sur le sable, les pieds dans l'eau, il nous faudra désormais vanter les mérites des premières tempêtes et la poésie des immenses plages de sable désertes afin attirer un monde fou vers notre septentrion. »

***Et vous ? Racontez-nous comment vous vous adaptez, les difficultés que vous rencontrez et les solutions que vous inventez en écrivant à: [confinement@livreshebdo.fr](mailto:confinement@livreshebdo.fr)***



**BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE**

**RAPPORT**

**D'ACTIVITÉ**

**2020**