

B.m

Bibliothèque municipale de Nantes



PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2016-2020
pour une Bibliothèque
Facile Innovante Participative Partenariale

Novembre 2016

- SOMMAIRE -

Page 3	PRÉAMBULE
Page 4	CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE ET CULTUREL
Page 7	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT
Page 9	ÉTAT DES LIEUX
Page 14	LA POLITIQUE MUNICIPALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE & L'AMBITION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT
Page 15	OBJECTIFS STRATÉGIQUES
Page 16	DÉCLINAISON DE L'AMBITION ET DES OBJECTIFS EN ACTIONS
Page 20	LES INSTANCES DE PILOTAGE MANAGÉRIAL

- PREAMBULE -

Ce projet d'établissement s'inscrit dans les orientations de **politique culturelle de la Ville de Nantes** qui, validées en décembre 2015 et déclinées en juillet 2016 pour ce qui concerne le livre et la lecture, visent à :

- défendre une approche de la culture ouverte, décloisonnée et imaginative,
- stimuler une relation vivante entre l'art, les lieux culturels et la population,
- conforter une création foisonnante et plurielle,
- entretenir et animer un réseau dynamique de lieux, de manifestations et d'initiatives culturelles,
- cultiver l'ouverture au monde et les coopérations culturelles à l'échelle métropolitaine, régionale, nationale et internationale.

Il vient réaffirmer et consolider les **missions de la Bibliothèque municipale dans leur pluralité**. Il définit ses **objectifs stratégiques** et les **actions opérationnelles à développer dans un temps défini avec des ressources affectées et idoines**.

La Bibliothèque inscrit son action au cœur de la vie de tous les Nantais : elle est **lieu de rencontres, d'apprentissages, de loisirs, de formations, de culture...** Elle favorise **le vivre ensemble** et **la compréhension du monde** dans un **milieu/contexte évolutif**. Dans ce milieu en mutation, elle réaffirme ses missions et son positionnement dans l'environnement culturel nantais. Acteur dans les différents quartiers de la Ville, la Bibliothèque est un opérateur culturel dont les actions entrent en résonance avec les autres partenaires locaux de la lecture, de la culture, de l'enfance, de l'éducation ou autres intervenants du champ social. Aussi, plus que jamais, la Bibliothèque s'inscrit par ses différentes démarches dans une **logique de complémentarité**, dans ses murs ou en dehors.

La Bibliothèque développe son offre de services en prenant en compte le **changement des pratiques de lecture** et les **évolutions de la société** et **évalue ses services**. A l'écoute de son territoire et de ses besoins, elle évolue et s'adapte aux besoins des usagers. La **politique documentaire** de la Bibliothèque ne saurait en conséquence se limiter à de seules collections papier ; elle doit développer une **offre numérique ambitieuse et accessible au plus grand nombre**; ces collections numériques sont à la fois grand public et patrimoniales. La Bibliothèque ce n'est pas seulement 4 médiathèques et 4 bibliothèques, c'est aussi un espace virtuel, riche de contenu et accessible en permanence.

Le projet d'établissement a vocation à prendre en compte la nécessité de développer une **offre de services qui soit renouvelée, adaptée, évolutive et innovante**, pour accueillir les usagers et conquérir de nouveaux publics. La qualité de service dans la relation à l'utilisateur est donc un enjeu central. Pour ce faire le projet d'établissement tient compte dans sa définition et sa déclinaison en actions des **attentes et propositions formulées au sein de l'atelier citoyen « Quelle bibliothèque pour demain ? »** qui s'est déroulé au premier semestre 2016.

De par ses actions culturelles et sociales, ses médiations, ses partenariats, la Bibliothèque fait vivre ses collections **sur tout le territoire nantais et au-delà**. En effet, son activité attire des usagers - scolaires ou non - venant de l'agglomération nantaise voire de la Région Pays de la Loire, notamment pour les thématiques patrimoniales.

- LE CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE ET CULTUREL -

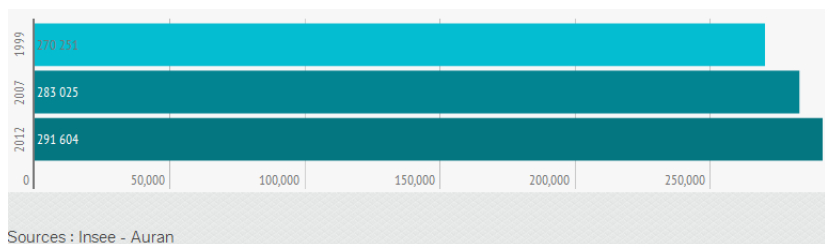
1. Démographie

- Avec 284.970 habitants Nantes est la 6^e ville de France, représentant :
- 48 % de la population de Nantes Métropole (24 communes - 608.000 habitants),
 - 34 % de la population de « l'aire urbaine de Nantes » (82 communes),
 - 21 % de la population de Loire-Atlantique,
 - 8 % de la population des Pays de la Loire,
 - 0,4 % de la population de la France Métropolitaine.

1.1. Les évolutions de la population nantaise (source Nantoscope 2014)

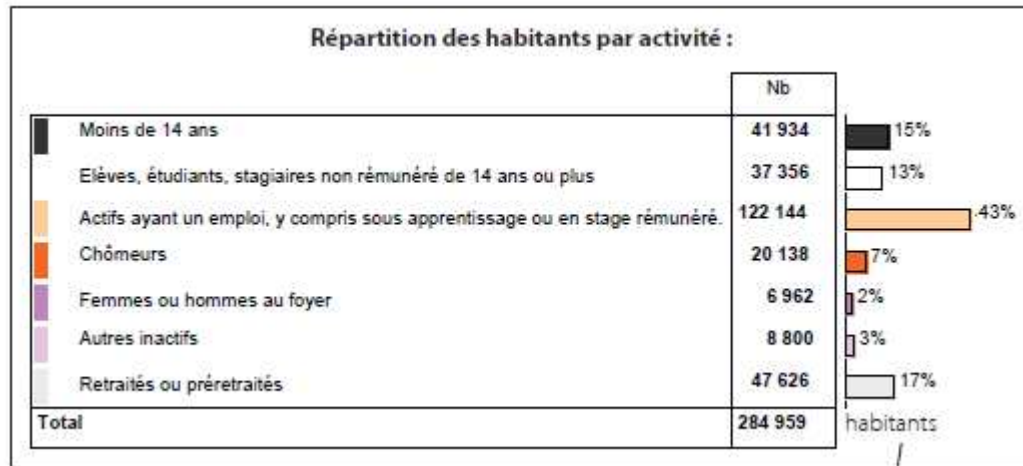
Répartition de la population totale dans les quartiers :

NANTES		284 970	habitants
Q1 - Centre Ville	26 929		9%
Q2 - Bellevue - Chantenay - Sainte Anne	25 464		9%
Q3 - Dervallières - Zola	33 550		12%
Q4 - Hauts Pavés - Saint Félix	35 030		12%
Q5 - Malakoff - Saint-Donatien	31 908		11%
Q6 - Ile de Nantes	15 640		5%
Q7 - Breil - Barberie	24 210		8%
Q8 - Nantes Nord	24 567		9%
Q9 - Nantes Erdre	26 714		9%
Q10 - Doulon - Bottière	30 592		11%
Q11 - Nantes Sud	10 367		4%
= x % des habitants Nantais			
Territoires prioritaires (estimation)	48 765		17%
Hors territoires prioritaires	236 205		83%



On notera principalement que la population nantaise connaît une croissance régulière en accueillant sur son territoire de nouveaux habitants (entre 1999 et 2012 : +8%, soit plus de 21.000 habitants supplémentaires).

1.2. Les activités de la population (source *Nantoscope 2014*)

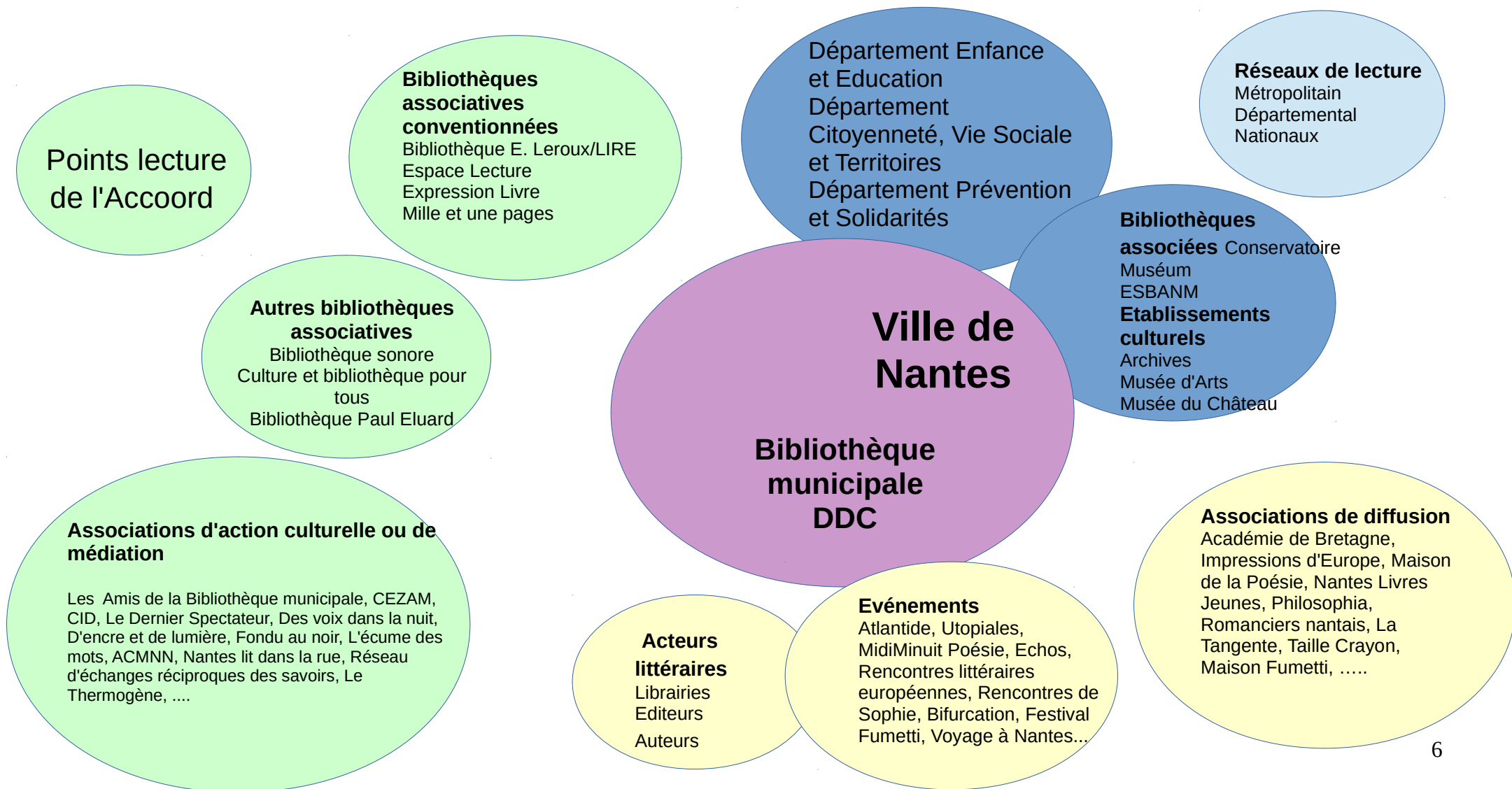


Nantes est une ville jeune (45 % de la population a moins de 30 ans) : soit 30 % de scolaires, 43 % d'actifs et près de 20 % de retraités ou préretraités.

2. Environnement culturel

La culture est l'un des axes forts de la politique municipale nantaise. Au service à la fois du vivre-ensemble, de la solidarité et de l'attractivité, le budget culturel s'élève à 90M€, au niveau des métropoles les plus ambitieuses.

L'action de la Bibliothèque municipale s'inscrit ainsi dans un **environnement culturel dynamique et diversifié**, et en particulier un **riche écosystème du livre et de la lecture dont le dynamisme s'exprime autant par la créativité de chaque acteur que par les coproductions et interactions qui les unissent.**



- PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT -

1. Rappel historique

Les principales dates du développement du réseau de la Bibliothèque municipale sont les suivantes.

- En **1753**, la première **Bibliothèque publique nantaise** ouvre ses portes suite à un accord entre la municipalité et la congrégation de l'Oratoire.
- En **1803**, les collections confisquées pendant la période révolutionnaire sont confiées aux municipalités.
- En **1809**, installation de la Bibliothèque à la **Halle au blé** et rédaction du premier catalogue méthodique.
- En **1881**, démolition de la Halle au blé et installation provisoire au couvent de la Visitation.
- En **1900**, inauguration de la Bibliothèque dans les locaux du **Musée des Beaux-Arts**, rue Gambetta.
- En **1945**, ouverture des bibliothèques de **Garde-Dieu** et de **Chantenay**. Il s'agit du premier développement d'un réseau de lecture publique à Nantes.
- En **1954**, ouverture de la bibliothèque **d'Erlon**.
- En **1968**, ouverture de la bibliothèque du **Breil-Malville**. Premier **bibliobus scolaire**.
- En **1978**, ouverture du **musée Jules Verne**.
- En **1981**, ouverture de la bibliothèque de **la Halvêque**.
- En **1982**, ouverture des bibliothèques de **la Boissière** et de **Doulon**.
- En **1984**, ouverture de la bibliothèque de **la Manufacture**.
- En **1985**, ouverture de la médiathèque **Jacques Demy** réunissant les fonctions patrimoniales, d'études et de recherche, et de lecture publique.
- En **1995**, ouverture de la Médiathèque **Luce Courville** remplaçant la bibliothèque de **la Boissière**.
- En **2007**, ouverture de la Médiathèque **Floresca Guépin** remplaçant la bibliothèque de **Doulon**.
- En octobre **2013**, ouverture de la Médiathèque **Lisa Bresner**.



2. Le réseau des bibliothèques et médiathèques en 2016

Le réseau de la BMN est composé de **8 équipements** :

- une médiathèque centrale (médiathèque Jacques Demy – 9.000m²),
- trois médiathèques de quartiers (Luce Courville – 1.000m², Lisa Bresner – 1.500m² et Floresca Guépin – 2.000m²),
- quatre bibliothèques de quartier (Breil-Malville - 120m², Chantenay - 400m², Halvêque - 300m², Manufacture - 600m²) réparties sur la ville.

Ces 8 équipements sont structurés en **quatre secteurs géographiques**, placés chacun sous la responsabilité d'un conservateur territorial :

- secteur Est desservi par la médiathèque Floresca Guépin et la bibliothèque de la Manufacture,
- secteur Centre desservi par la médiathèque Jacques Demy,
- secteur Nord desservi par la médiathèque Luce Courville et la bibliothèque de la Halvêque,
- secteur Ouest desservi par la médiathèque Lisa Bresner et les bibliothèques de Chantenay et du Breil-Malville.

Le réseau (voir la carte ci-dessous) a été structuré autour du maillage des lignes de transport en commun : trois des médiathèques (Jacques Demy, Luce Courville et Lisa Bresner) sont immédiatement desservies par une station de tramway ; la médiathèque Floresca Guépin est située à moins de 10min à pied d'une station ; les bibliothèques sont également situées près d'une station de bus afin d'en faciliter l'accès.

L'adhésion à la BMN permet d'emprunter également des documents dans **trois bibliothèques associées** : bibliothèque de l'Ecole supérieure des Beaux-Arts et médiathèques du Conservatoire et du Muséum, dont les fonds spécialisés viennent compléter et enrichir l'offre documentaire.



- ETAT DES LIEUX -

1. L'organigramme de la Bibliothèque municipale

A l'issue de l'évolution organisationnelle conduite en 2013, les 152 agents de la Bibliothèque municipale sont positionnés dans **4 secteurs géographiques** décrits ci-dessus, et **4 pôles ressources** qui coordonnent l'activité des secteurs territoriaux en leur fournissant un accompagnement fonctionnel :

- un pôle Qualité et Innovation ayant vocation à développer des pratiques innovantes au sein de la BMN, veiller à l'apport d'un service de qualité aux usagers et promouvoir le développement de pratiques transversales ;
- un pôle Politique documentaire qui coordonne la politique d'acquisition au niveau du réseau en lien avec les interlocuteurs Collections des secteurs territoriaux, en y intégrant les supports numériques ;
- un pôle Système d'information qui maintient le SIGB en condition opérationnelle;
- un pôle Administration

+ 1 service spécialisé chargé de la conservation, de l'enrichissement, de la mise à disposition et de la valorisation du patrimoine écrit.

En outre la Bibliothèque municipale assure les **services supports (conservation, catalogue et GED, photographie et communication, administration) du Musée Jules Verne.**



2. Données financières & Activité

2.1. Données financières

Personnel	6,5 M€*
Fonctionnement	1 M€ (dont crédits documentaires : 0,7 M€)
Recettes de fonctionnement	250.000 €

* 152 ETP (dont 3 conservateurs d'État mis à disposition par l'État)

2.2. Le **nombre des usagers et des prêts** est en progression.

	2010	2015	PROGRESSION
USAGERS	46.200	53.311	+15 %
PRETS	1.395.166	1.647.014	+18 %

Ce dynamisme, dans un contexte général de stagnation voire de baisse de l'activité des bibliothèques, est dû tant à l'ouverture des médiathèques Luce Courville, Floresca Guépin et Lisa Bresner, qu'à l'adaptation des politiques de prêt (nouveaux tarifs et modalités adoptés en 2010).

2.3. La Bibliothèque municipale organise ou prend part à **5 à 600 événements et animations chaque année.**

2.4. Depuis 2014 une **braderie de livres** marque en octobre, de manière conviviale, la rentrée de la Bibliothèque municipale.

2.5. A plusieurs reprises la Bibliothèque a animé des instances de **dialogue citoyen** et pris en compte dans son action les avis exprimés : programmations des médiathèques Floresca Guépin et Lisa Bresner ; atelier « Quelle bibliothèque pour demain ? » en 2016.

2.6. En août 2016 le Ministère de la Culture et de la Communication a attribué à la Ville de Nantes le **label Bibliothèque numérique de référence.**

2.7. En septembre 2016, dans une démarche innovante et un esprit d'échanges et enrichissements mutuels entre création graphique et diffusion, un **lieu mixte réunissant bibliothèque de quartier et maison de la BD** a ouvert au sein du réseau de la Bibliothèque municipale.

3. Les usagers des bibliothèques et médiathèques

3.1. Répartition géographique (base 2015)

Quartiers	% Population	% Emprunteurs dans les bibliothèques et médiathèques
1. Centre Ville	9 %	12,6 %
2. Bellevue-Chantenay-SteAnne	9 %	12,2 %
3. Dervallières-Zola	12 %	12,1 %
4. Hauts Pavés-StFélix	12 %	11,5 %
5. Malakoff-StDonatien	11 %	11,4 %
6. Île de Nantes	9 %	4,3 %
7. Breil-Barberie	8 %	7,2 %
8. Nantes Nord	9 %	8 %
9. Nantes Erdre	9 %	7,2 %
10. Doulon Bottière	11 %	11,9 %
11. Nantes Sud	4 %	1,7 %

La répartition des emprunteurs entre les différents quartiers est assez proche de la répartition de la population.

On notera toutefois que :

- les quartiers 1 et 2, où sont implantés le plus grand nombre d'équipements, sont également ceux où logiquement le pourcentage des emprunteurs est supérieur au pourcentage de la population ;
- l'absence d'équipement sur les quartiers 6 et 11 (île de Nantes et Nantes sud) se traduit par un pourcentage d'emprunteurs sensiblement inférieur à celui de la population.

3.2. Répartition par tranches d'âge (base 2015)

0-14 ans	31 %
15-29 ans	26 %
30-44 ans	21 %
45-59 ans	13 %
60-74 ans	7 %
75-89 ans	2 %
> 90 ans	0,13 %

La répartition par âge des usagers de la Bibliothèque reprend, et même amplifie, la part importante de la tranche 0-30 ans dans la population nantaise. En revanche les plus de 60 ans semblent sous-représentés.

4. Forces

4.1. Le fonctionnement en réseau

A travers ses huit bibliothèques et médiathèques, plus la bibliothèque de l'École des Beaux-Arts et les médiathèques du Conservatoire et du Muséum qui lui sont associées, la Bibliothèque municipale constitue le **premier réseau de diffusion culturelle de la Ville**, ayant vocation à desservir avec une égale qualité l'ensemble des quartiers nantais. Cette volonté s'exprime à travers :

- un abonnement unique garantissant une offre documentaire riche et variée, encyclopédique, pluraliste et représentative de la production éditoriale ;
- le choix fait d'implanter des "médiathèques d'équilibre" développant en proximité une présence culturelle forte et maillant le territoire dans une logique de complémentarités à travers leurs spécificités respectives (accueil des publics handicapés, adolescents, desserte des BCD, Hors les murs, Bande dessinée en association avec la Maison Fumetti...)

L'évaluation de la politique Lecture réalisée en 2009-2010 a d'ailleurs mis en évidence la solide implantation du réseau de la Bibliothèque municipale dans le territoire nantais, à travers :

- une fréquentation ayant fortement augmenté au cours des 10 dernières années, se situant dans la moyenne nationale (4 Nantais sur 10 ayant déjà fréquenté une bibliothèque ou une médiathèque ; 2 Nantais sur 10 s'y rendant au moins une fois par mois) ;
- une image positive des médiathèques et bibliothèques (équipements « *grand public* », « *peu élitistes* », « *conviviaux* », « *attirants* », en capacité de proposer une offre répondant à la diversité des attentes) ;
- une capacité à limiter les effets de segmentation généralement associés aux pratiques culturelles (*13% de personnes fréquentent les bibliothèques au moins une fois par mois sans avoir une forte pratique de la lecture*) .

4.2. Les horaires d'ouverture

L'amplitude hebdomadaire d'ouverture se situe dans la **tranche supérieure de la moyenne nationale des villes de > 100.000 habitants** :

- 45 heures, du lundi au samedi, à la médiathèque Jacques Demy,
- 29,5 heures, du mardi au samedi, dans les 3 autres médiathèques,
- 26,5 heures, du mardi au samedi, dans les quatre bibliothèques.

4.3. Les collections

> 500.000 documents en libre accès régulièrement actualisés.

> De riches fonds patrimoniaux et spécialisés faisant l'objet d'une politique raisonnée et régulière d'enrichissement selon 3 axes principaux.

- **Axe 1. Histoire locale**, avec pour objectif de développer de manière systématique un fonds local en fonction de l'implantation administrative, géographique et historique de la Ville de Nantes.
- **Axe 2. Histoire culturelle et littéraire de Nantes**, avec pour objectif de constituer des ensembles représentatifs de la création et de l'histoire culturelle nantaise dans les domaines littéraires et graphiques depuis le milieu du XIXe siècle.
- **Axe 3. Littérature pour la jeunesse**, avec pour but d'enrichir un fonds de référence sur l'histoire de la littérature enfantine : le fonds Bermond-Boquié. Ce fonds, issu d'une donation importante, est alimenté par l'envoi de publications récentes par les services de presse des éditeurs, mais également par une politique d'acquisitions régulières.

4.4. Le système d'information

Des évolutions fonctionnelles régulières ont permis le **maintien à niveau du système d'information**, qu'il s'agisse du SIGB (dernière mise à jour en décembre 2015), de la gestion des données ou du site Internet dont une nouvelle version a été mise en ligne en 2014.

4.5. La programmation culturelle

Des **rendez-vous dans et hors les murs** sont régulièrement proposés sur les bases suivantes :

- équilibre entre les différentes disciplines reflétant le caractère encyclopédique et multimédia des collections conformément à la vocation de la Bibliothèque,
- diversité des types de manifestations, des formes et des supports pour un public intergénérationnel et pluriel, favorisant l'interactivité,
- alternance de rythmes : événements ponctuels, rendez-vous réguliers, cycles thématiques...
- équilibre entre propositions fédératrices et inscriptions territoriales des équipements, appuyées sur des partenariats,
- inscription dans l'action culturelle de la Ville et articulation avec les programmes nationaux.

4.6. Les partenariats et la co-construction

L'activité de la Bibliothèque municipale s'appuie sur des **partenariats variés, en particulier avec les acteurs culturels, éducatifs et sociaux nantais**, et s'inscrit dans une démarche de co-construction via les instances du dialogue **citoyen**.

4.7. Les adaptations fonctionnelles

Les évolutions organisationnelles mises en œuvre en 2013 ont facilité :

- la rédaction de référentiels métiers (agent et assistant de bibliothèque) et l'acquisition de nouvelles compétences,
- les échanges entre les agents et secteurs de la Bibliothèque,
- une meilleure circulation de l'information, en particulier via les cadres de proximité et un outil IntraLib.

5. Marges d'évolution

5.1. Conforter et faire évoluer l'offre de services

- > En apportant les **ajustements et modifications nécessaires aux horaires et tarifs**, et étudiant les modalités de déploiement de **nouveaux services pour faciliter en particulier la circulation des documents** (boîtes de retour, navette permettant l'emprunt dans n'importe quel point du réseau, portage...)
- > En poursuivant les démarches engagées en matière de renforcement de la **qualité de l'accueil**, et de mise en œuvre de **médiations et actions culturelles inscrites dans les territoires d'implantation** des bibliothèques et médiathèques.
- > En adoptant une **charte documentaire** - outil professionnel de structuration des plans de développement des collections et support de communication auprès du public - pour affirmer et formaliser les principes d'enrichissement et actualisation des collections.
- > En développant les outils, ressources et médiations numériques dans le cadre du label national **Bibliothèque Numérique de Référence**.

5.2. Développer les offres et actions spécifiques en lien avec les autres politiques municipales concernées

- > En adoptant un plan concerté pour favoriser la **lecture dès le plus jeune âge**.
- > En confortant et développant les liens avec la **politique de Réussite éducative**.
- > En participant à la dynamique d'**accès des séniors à l'offre culturelle**.
- > En développant des actions spécifiques **en direction des adolescents et des jeunes**.
- > En contribuant à la **lutte contre les exclusions** (fracture numérique, personnes en situation de handicap, publics éloignés de la lecture).

5.3. Développer les complémentarités et coopérations entre les établissements et réseaux de lecture

- > **Complémentarités documentaires** via les bibliothèques associées, l'interopérabilité des catalogues et autres coopérations.
- > Synergies avec les différents **réseaux de lecture publique nantais** (bibliothèques associatives conventionnées, ACCOORD).
- > Coopérations avec les autres communes de Nantes Métropole dans le cadre du **schéma de coopération et de mutualisation de la métropole nantaise**.

5.4. Mobiliser toutes les énergies des acteurs et usagers

- > En animant des **instances de dialogue** (groupes d'usagers...)
- > En favorisant la **co-construction** et la participation (initiatives citoyennes...)
- > En développant des **médiations innovantes** et portant attention aux formes émergentes (trocs de livres, slam, ateliers d'écriture, guichets du savoir...)

- LA POLITIQUE DU LIVRE ET DE LA LECTURE & L'AMBITION DU PROJET D'ETABLISSEMENT -

Le projet d'établissement de la Bibliothèque municipale est naturellement partie prenante des **orientations définies en matière de politique du livre et de la lecture, dans le cadre du projet du mandat municipal**, avec comme ambitions de :

- faciliter l'accès à la connaissance, la pensée, la culture et l'information,
- favoriser le brassage social, l'égalité, la liberté, l'émancipation intellectuelle et la capacitation des individus,
- leur permettre d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société.

Porteuse de ces ambitions, la politique du livre et de la lecture a pour objectif de s'adresser à **l'ensemble des publics** en tenant compte des **nouveaux enjeux culturels, éducatifs et sociétaux**, et de permettre **l'accès de tous à la lecture, au livre et aux savoirs** en proposant des **accès innovants au plus près des Nantais**.

Dans ce contexte **l'ambition de la Bibliothèque municipale**, à travers son projet d'établissement, est d'être :

1. une **bibliothèque facile** qui :

- place l'utilisateur au cœur de son action
- veille à la qualité de l'accueil et des médiations
- développe une offre et des services adaptés aux différents publics

2. une **bibliothèque innovante** qui :

- est attentive à l'évolution des usages
- intègre les nouveaux supports et les nouvelles médiations
- favorise l'approche expérimentale

3. une **bibliothèque participative** qui :

- rend les usagers acteurs
- accueille les pratiques amateurs et initiatives citoyennes
- favorise la co-construction

4. une **bibliothèque partenariale** qui :

- renforce la complémentarité des ressources documentaires et des offres de lectures
- développe les partenariats avec l'ensemble des acteurs culturels, éducatifs et sociaux
- favorise l'interconnaissance professionnelle

- OBJECTIFS STRATEGIQUES -

Pour être une **bibliothèque facile, innovante, participative et partenariale**, la Bibliothèque municipale se fixe les **objectifs prioritaires** suivants :

1. Simplifier l'accès à la Bibliothèque
2. Poursuivre la démarche Qualité de l'accueil
3. Proposer des collections et des médiations adaptées aux différents publics
4. Accompagner l'évolution des usages et anticiper les nouveaux besoins
5. Mettre en œuvre des dispositifs innovants pour attirer de nouveaux publics
6. Développer une culture de l'expérimentation
7. Faire de la Bibliothèque une « agorathèque », lieu d'accueil et de rencontres ouvert à tous
8. Susciter l'interaction avec les usagers
9. Intégrer les initiatives citoyennes dans l'activité de la Bibliothèque
10. Structurer et prioriser les partenariats avec les acteurs culturels, éducatifs et sociaux
11. Inscrire la Bibliothèque dans les réseaux professionnels aux niveaux local, régional et national
12. Rechercher les complémentarités, optimisations et mutualisations utiles et pertinentes

-- DECLINAISON DE L'AMBITION ET DES OBJECTIFS STRATEGIQUES EN ACTIONS --

BIBLIOTHEQUE FACILE

OBJECTIF STRATEGIQUE	N° ACTION	DESCRIPTION	ECHEANCE	INDICATEURS
1. Simplifier l'accès à la Bibliothèque	1	Renforcer l'accessibilité des établissements : signalisation urbaine, accès et abords, documents d'accueil et de communication et site Internet en différentes langues ou adaptés aux différents handicaps.	2017 →	Fréquentation et utilisation de la Bibliothèque
	2	Faciliter les inscriptions : inscriptions et paiement en ligne, carte dématérialisée, carte bibliothèque Nantes Métropole, possibilité de modifier son compte lecteur en ligne	2017 →	Fréquentation et satisfaction du public
	3	Automatiser les transactions par le déploiement de la technologie RFID dans tous les établissements	2017-2020	Avancement de la BNR
	4	Organiser un système de réservation permettant de faire circuler les documents entre tous les établissements.	2018 →	Mise en place en fonction du déploiement de la RFID
	5	Simplifier les procédures : circuit des litiges, acquisitions, catalogage	2017 →	Allègement des procédures pour le public et les agents
	6	Repenser les tarifications : inscriptions, actions culturelles, reprographie	2016 →	Satisfaction du public. Lisibilité et simplification
2. Poursuivre la démarche Qualité de l'accueil	7	Mettre en application la Charte d'accueil et organiser des formations à l'accueil physique, téléphonique et par correspondance.	2017 →	Évaluation de la satisfaction du public. Montée en compétences des agents
	8	Rendre les horaires plus attractifs et plus adaptés aux différents publics : éventuelle ouverture le dimanche, extension des horaires du samedi, réflexion sur les horaires d'été, possibilité de nocturnes	2017 →	Évaluation de la satisfaction du public.
	9	Restructurer les espaces pour les rendre plus agréables aux usagers : espaces d'accueil plus confidentiels, espaces plus conviviaux, mieux climatisés...	2017 →	Évaluation de la satisfaction du public.
3. Proposer des collections et des médiations adaptées aux différents publics	10	Mettre en place en partenariat un service de portage à domicile ou dans les lieux collectifs (maisons de retraite, hôpital..)	2017-->	Faisabilité technique
	11	Renforcer l'accessibilité des collections : publication, déclinaison, évaluation et actualisation de la Charte documentaire/collections en langues étrangères/collections « faciles à lire »/éditorialisation des collections patrimoniales numérisées...	2017 →	Utilisation des collections et développement des publics
	12	Mettre en place une communication ciblée pour les actions culturelles : réseaux sociaux, lettre de diffusion, médias	2017-->	Fréquentation des actions culturelles et satisfaction du public

BIBLIOTHEQUE INNOVANTE

OBJECTIF STRATÉGIQUE	N° ACTION	DESCRIPTION	ECHÉANCE	INDICATEURS
4. Accompagner l'évolution des usages et anticiper les nouveaux besoins	13	Appréhender les collections de manière globale , en intégrant dans l'offre empruntable comme à la médiation ebooks, jeux vidéo, liseuses et tablettes	2017 →	* statistiques sur les prêts et les lectures effectives * enquête de satisfaction * évaluation du temps passé à la maintenance * nombre de vues * pour animations, bilan par le personnel
	14	Créer des espaces dédiés aux différents usages ex : salons numériques et espaces multimedia, de formation, d'autoformation, pour ateliers (alphabétisation, cuisine, ...)	2018	* fréquentation des espaces
	15	Proposer un service de rendez-vous personnalisé à la demande (recherche, aide sur internet)	2017 →	* bilan de l'agent incluant le temps de travail préparatoire
	16	Diversifier les moyens de communication : * pages facebook, présence sur les autres réseaux sociaux, avec images, audios, vidéos * sur le site web : vidéos des animations, didacticiels, ... * utilisation mails et sms pour informer des animations	2017 →	* nombre d'abonnés, d'échanges, de likes, ... * réactivité dans mise à jour de l'info
	17	Enrichir le site Internet de la Bibliothèque : service de suggestions (sorte de Tinder culturel)/rendre publiques les questions-réponses avec les lecteurs/rendre le site totalement lisible par les smartphones et tablettes (responsive)/géolocaliser les documents ou services/améliorer la gestion des retards (alerte SMS dès le 1 ^{er} jour de retard)	2017 -2020	Statistiques d'utilisation et satisfaction des usagers
	18	Création et partage : * Ateliers : jeux vidéo, films, écriture, ... * fablabs * résidences d'artistes	2017 -2020	Créations visibles, et vues
5. Mettre en œuvre des dispositifs innovants pour attirer de nouveaux publics	19	Créer des bibliothèques éphémères hors les murs lors d'événements (pas forcément culturels)	2017 →	Evaluation régulière des actions menées
	20	Développer des services et une communication adaptés pour toucher les non-usagers : * sur le territoire étudier et définir les besoins des salariés ou adhérents des collectivités (entreprises, associations...) * à l'occasion d'événements comme la Digital Week ou Climate chance... * pour les personnes de passage : touristes, personnes en déplacement professionnel.	2017 →	Nombre de personnes touchées (pour le savoir, création de tarif ou de catégories d'abonné spécifiques)
6. Développer une culture de l'expérimentation	21	Développer des méthodes de veille, de formation mutuelle, de transmission d'expérience en interne réseau : Échanges, heures d'observation des usages, groupe d'idées pro/usagers.	2017 →	Evaluation régulière des actions menées
	22	Développer la culture du test et de l'évaluation : * tester sans rechercher pérennisation, accepter l'échec, réajuster * développer des indicateurs et des méthodes de bilans communs	2017 →	Evaluation régulière des actions menées
	23	Décloisonner les secteurs / Monter des projets trans-secteurs (en lien avec le dispositif « Vis ma vie »?)	2017 →	Evaluation régulière des actions menées

BIBLIOTHEQUE PARTICIPATIVE

OBJECTIF STRATEGIQUE	N° ACTION	DESCRIPTION	ECHÉANCE	INDICATEURS
7. Faire de la Bibliothèque une « agorathèque », lieu d'accueil et de rencontres ouvert à tous	24	Proposer au public de troquer ses propres documents. Les usagers peuvent déposer leurs livres, cd, dvd, revues, jeux vidéos... et en prendre d'autres en échange	2018 →	Rotation régulière des documents. Retours et avis des usagers.
	25	Développer la programmation et la co-animation des cafés thématiques (musique, bd, romans, actus, séries, jeux vidéos), lieux d'échange et de débats, en faisant participer un public diversifié (âges, sexes, csp...)	2016 →	Diversité des propositions, statistiques de participation et satisfaction du public
	26	Créer des blogs et animer des réseaux sociaux dédiés à une action, un projet. Animer ces outils et créer des contenus.	2019	Contenus mis en ligne et nombre de participants
8. Susciter l'interaction avec les usagers	27	Organiser des temps d'échange sur les collections avec les usagers et leur donner la possibilité de participer aux acquisitions	2018 →	Compatibilité avec principes de constitution des collections. Evaluation des collections ainsi constituées et de leur usage
	28	Proposer au public de participer à l'enrichissement des données sur les collections : commentaires sur l'OPAC et marque-pages « Coups de coeur »/sélections thématiques physiques ou en ligne (playslits, films...)/enrichissement du Patrimoine numérisé (indexation du catalogue ou des collections en langage naturel, correction participative de l'OCR...) et participation au wikipatrimoine.	2017	Nombre de contributions sur le site et consommation de marque-pages
	29	Intégrer les usagers à la programmation de l'action culturelle / à l'animation de la Bm. Faire participer les usagers aux temps forts culturels d'un secteur par des actions ponctuelles ou expo ou autres...	2017 →	Fréquence des rendez-vous. Statistiques de participation. Satisfaction et diversité du public
	30	Mettre en place un rdv régulier avec les usagers pour évaluer les services, actions et collections, afin d'établir des diagnostics partagés, de réinterroger ensemble les actions, de susciter de nouvelles idées et d'être au plus proche des nouvelles pratiques.	2017-->	Nombre de rendez-vous mis en place et de participants. Diversité des sujets évalués.
9. Intégrer les initiatives citoyennes dans la vie de la Bibliothèque	31	Fixer un cadre et construire des outils « réseau » pour organiser les initiatives et la participation des usagers. Mettre en place un groupe de travail représentant les différents secteurs, pôles et services ressources	2017	Pertinence et faisabilité du dispositif
	32	- Accueillir des actions citoyennes bénévoles et individuelles (ex : écrivain public, aide aux devoirs, ateliers créatifs, lecture aux enfants, ateliers en langues étrangères, informatique...) - Valoriser les savoir faire des usagers en leur permettant de les partager avec d'autres usagers (ex : moments d'échange en espagnol au cours d'un café)	2018 →	Fréquence des rendez-vous. Statistiques de participation. Satisfaction et diversité du public
	33	Prévoir des temps de programmation réservés aux pratiques amateurs (expo, concert, danse, atelier...) et les lieux adaptés (vitrines, salles...)	2019	Diversité des propositions, statistiques de participation et satisfaction du public

BIBLIOTHEQUE PARTENARIALE

OBJECTIF	N° ACTION	DESCRIPTION	ECHÉANCE	INDICATEURS
10. Structurer et prioriser les partenariats avec les acteurs culturels, éducatifs et sociaux	34	Développer et structurer les actions hors-les-murs : assurer des temps de présence, organiser des animations, organiser des dépôts de documents avec les partenaires	2017 →	Nb de partenaires, nb d'actions, Satisfaction des publics
	35	Participer aux dispositifs éducatifs « PRE », « TAP », « EAC »... en partenariat avec la Direction de l'Education : accueil périscolaire adapté, communication et coopération renforcées avec les enseignants, actions spécifiques, développement des actions avec les BCD et les CDI.	2017 →	Nb d'accueils, nb d'actions partenariales, nb d'enseignants touchés
	36	Elaborer des plans d'action « Jeunesse », « Petite Enfance » et « Séniors » en lien avec les directions thématiques concernées	2017-2018	Finalisation et début de mise en œuvre des plans
	37	Réinventer la participation de la BM aux événements culturels nantais : construire un parcours culturel Ville, avec les musées, les établissements culturels, les associations ; élaborer des accueils thématiques, mettre en valeur des groupes locaux.	2017 →	Mesure de circulation des publics Satisfaction des publics Satisfaction des partenaires
	38	Développer des actions de conseil et de coopération dans le domaine des acquisitions avec les partenaires et la politique des dons	2017 →	Nb d'actions de conseil et de coopération Nb de dons Nb et satisfaction des partenaires
	39	Disposer d'un état des lieux du partenariat local, contribuer à l'échange d'information des partenaires et à leur inter-promotion, organiser un forum annuel des partenaires, créer un forum « virtuel »		Utilisation de la base de données Commune Fréquentation des forums
11. Inscrire la Bibliothèque dans les réseaux professionnels au niveau local, régional et national	40	Développer les relations avec les bibliothèques environnantes (agglomération, BU, bibliothèques associatives) ; mettre en place des outils partagés, des méthodes de travail et de communication communs entre bibliothèques ; organiser des échanges professionnels.	2017 →	Nb de partenaires, nb d'actions, Satisfaction des partenaires
	41	Développer le positionnement de la Bibliothèque dans les réseaux professionnels : Mobilis/BNR/CAREL/BPI/BNF (en particulier pour l'intégration des collections patrimoniales numérisées dans SPAR et GALLICA)	2016 →	Nb de réseaux auxquels la BM est Présente ou adhère
12. Rechercher les complémentarités, optimisations et mutualisations utiles et pertinentes	42	Renforcer les complémentarités documentaires avec les bibliothèques associées actuelles et éventuellement nouvelles.	2016 →	Circulation des usagers Complémentarités des politiques d'acquisition
	43	Favoriser les synergies en matière de lecture publique avec les bibliothèques associatives conventionnées et le réseau ACCOORD	2017 →	Faisabilité et pertinence des actions envisagées
	44	Prendre part à la réflexion en cours à l'échelle métropolitaine : plans de formation partagés/groupements d'achats/coopérations en matière d'action culturelle/fonctionnement à l'échelle des bassins de vie	2016 →	Faisabilité et pertinence des actions envisagées
	45	Etudier l'opportunité d'un portail documentaire commun avec les partenaires ad-hoc	2017 →	Pertinence et faisabilités technique et financière

– LES INSTANCES DE PILOTAGE MANAGERIAL --

L'ensemble des agents de la Bibliothèque municipale a été étroitement associé à la réflexion et aux échanges qui ont permis son élaboration et sa formalisation, en particulier à travers l'animation et la participation à l'atelier citoyen « Quelle bibliothèque pour demain ? » et les groupes de travail réunis en septembre 2016.

Ce mode de fonctionnement, nécessaire pour garantir le dynamisme, la cohérence et l'efficacité de l'action de la Bibliothèque municipale, est pris en compte depuis l'évolution organisationnelle de 2013 à travers **plusieurs instances régulièrement réunies** :

- le comité de direction
- les réunions de secteurs
- les réunions générales
- les groupes de travail thématiques

1. Le comité de direction

Le comité de direction se réunit **deux fois par mois**.

Il traite de tous les dossiers concernant la Bibliothèque municipale et ses relations avec les différents interlocuteurs internes ou externes à la collectivité : Ressources humaines et problématiques managériales, questions budgétaires, action culturelle, partenariats. Il permet une approche concertée et des arbitrages argumentés. Il est un lieu de débats sur les **orientations stratégiques** et les **propositions soumises à validation** de la direction générale et des élus.

Composition :

- la directrice
- le directeur-adjoint
- la responsable administrative
- les conservateurs responsables des différents secteurs

2. Les réunions de secteurs

Animée par le responsable et les cadres de proximité, une **réunion de tous les agents** a lieu **chaque mois dans chacun des secteurs** de la Bibliothèque.

Elles sont un lieu d'échange et d'information et permettent aux agents :

- d'être informés de tout sujet concernant la Bibliothèque et plus largement la Direction générale à la Culture et la collectivité,
- de débattre de toute question concernant le secteur,
- de faire remonter toute interrogation ou difficulté rencontrée.

3. Les réunions générales

Il s'agit de la **réunion de l'ensemble du personnel** de la Bibliothèque municipale, qui se tient selon un **rythme semestriel**.

Animée par la directrice avec le concours de l'équipe de direction, elle est un lieu d'échanges, d'informations et de débats sur les sujets inscrits à l'ordre du jour en fonction de l'actualité de la Bibliothèque et de la collectivité, et de l'avancement des dossiers. Elle a pour principal objectif de **faire le point sur les dossiers transversaux** et de **favoriser la connaissance mutuelle entre les agents et les secteurs**.

L'**ordre du jour** est communiqué à l'avance et peut faire l'objet de demandes de compléments par les agents.
La réunion fait l'objet d'un **support qui est ensuite publié sur l'Intrabib**.

4. Les groupes de travail thématiques

Un certain nombre de groupes ont en outre été mis en place pour permettre des **échanges et décisions concertées sur les principaux axes d'action de la Bibliothèque municipale. Les compte-rendus de leurs travaux sont publiés sur l'Intrabib.**

4.1. Le groupe POLDOC, animé par le conservateur responsable du secteur Politique documentaire, traite de manière transversale aux différents secteurs de la Bibliothèque les questions de charte documentaire, plans de développement des collections, développement des ressources numériques, catalogue, Braderie...)

Composition

Secteur Politique documentaire

Cadres de proximité chargés des collections

Agents représentant les différents secteurs géographiques

4.2. Le groupe « Nouveautés et livres à succès » se réunit deux fois par mois, et est chargé d'assurer une veille sur l'actualité éditoriale et les demandes des usagers afin d'y répondre de manière réactive et d'adapter les acquisitions aux demandes du public (en particulier à travers le nombre d'exemplaires achetés) comme le permet le lot « Livres à succès » du marché d'achats de documents.

Composition

Cadres de proximité chargés des collections

2 assistants du secteur Politique documentaire

4.3. Le groupe Action culturelle et Services aux publics, animé par le directeur-adjoint, fonctionne de manière analogue sur les questions de programmation culturelle, accueil des publics, développement des médiations.

Composition

Directeur-adjoint et secteur Qualité Innovation

Cadres de proximité chargés de l'action culturelle

Agents représentant les différents secteurs géographiques

4.4. le comité éditorial du site Internet, animé par la directrice, permet d'enrichir et de faire évoluer de manière concertée le portail de la Bibliothèque municipale.

Composition

Directrice

Administrateurs du système d'information

1 conservateur

1 cadre de proximité

Secteur Qualité Innovation

D'**autres groupes thématiques** pourront être créés en fonction des besoins identifiés, et des **groupes de travail ponctuels** sont en outre constitués en fonction de l'actualité, pour permettre la mise en œuvre transversale de tel ou tel projet.