

PCSES DES BIBLIOTHÈQUES DE ROUEN

2021-2026

*Projet culturel, scientifique, éducatif
et social des bibliothèques*



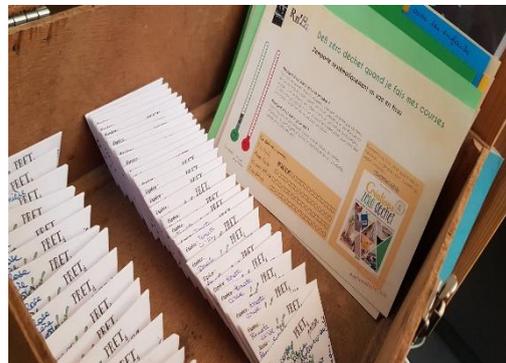
L'écrivain illustrateur Antoine Guillopé Bibliothèque Simone-de-Beauvoir



SOS paperasse Bibliothèque du Châtelet



La grande vue de Rouen, Bibliothèque patrimoniale Villon



La grainothèque Bibliothèque des Capucins

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Contexte du PCSES des bibliothèques : | 5 |
| I) LE DIAGNOSTIC CULTUREL | 6 |
| 1. Quelques caractéristiques du territoire | 6 |
| 1.1. Une capitale régionale | 6 |
| 1.2. Une ville traversée par la Seine..... | 7 |
| 2. Caractéristiques de la population..... | 8 |
| 2.1. Une population relativement jeune | 8 |
| 2.2. Diversité de la population..... | 10 |
| 2.3. Des difficultés sociales concentrées dans certains quartiers | 11 |
| 2.4. Une population active concentrée dans le secteur tertiaire..... | 12 |
| 2.5. Une représentation de cadres importante mais concentrée sur la rive droite..... | 14 |
| 2.6. Une population très diplômée mais des inégalités par quartiers marquées.... | 14 |
| 3. Une vie culturelle particulièrement riche | 17 |
| 3.1.1. Un environnement culturel stimulant..... | 17 |
| 3.1.2. Un projet culturel « partout, pour tous et par tous » | 18 |
| 3.1.3. Rouen, capitale européenne de la culture en 2028 | 19 |
| 4. Les bibliothèques | 21 |
| 4.1. Présentation du réseau des bibliothèques..... | 21 |
| 4.2. Les moyens | 23 |
| 4.2.1. Une équipe de professionnels..... | 23 |
| 4.2.2. Les équipements numériques..... | 25 |
| 4.2.3. Le budget..... | 26 |
| 4.3. Retour sur investissement | 27 |
| 4.4. A quoi servent les bibliothèques de Rouen en quelques chiffres ? | 29 |
| 4.4.1. Des équipements culturels à la fréquentation soutenue..... | 29 |
| 4.4.2. Des collections variées et empruntées..... | 30 |
| 4.4.3. De nombreuses actions culturelles et de médiation | 31 |
| 4.4.4. Un public plutôt satisfait par la qualité de service..... | 31 |
| 4.5. Trois enjeux prioritaires..... | 32 |
| 4.5.1. Des horaires d'ouverture à étendre..... | 32 |
| 4.5.2. Un maillage territorial à compléter | 34 |
| 4.5.2.1. Des espaces au public réduits..... | 34 |
| 4.5.2.2. Un centre-ville engorgé | 35 |
| 4.5.2.3. Un maillage incomplet : | 35 |
| 4.5.3. S'adresser à tous les publics | 37 |
| 4.6. Forces et faiblesses des bibliothèques de Rouen en 2021 | 39 |

| | |
|---|-----------|
| II) Le projet culturel scientifique éducatif et social des bibliothèques de Rouen..... | 40 |
| 5. Les grands axes..... | 40 |
| 6. Les objectifs..... | 40 |
| 6.1. Axe 1 Favoriser l'accessibilité des bibliothèques..... | 40 |
| 6.1.1. Adapter et étendre les horaires d'ouverture | 40 |
| 6.1.2. Améliorer le maillage de lecture publique..... | 43 |
| 6.1.3. Rendre accessibles les bibliothèques aux personnes en situation de handicap .. | 43 |
| 6.2. Axe 2 Rendre plus visibles et attractives les bibliothèques..... | 44 |
| 6.2.1. Améliorer la signalétique des bibliothèques | 44 |
| 6.2.2. Etablir un plan de communication pour les bibliothèques..... | 44 |
| 6.3. Axe 3 : Se sentir accueilli | 45 |
| 6.3.1. Se sentir accueilli dans son individualité | 45 |
| 6.3.2. Des lieux de vie accueillants | 46 |
| 6.3.2.1. Un mobilier confortable | 46 |
| 6.3.2.2. Une attention au confort acoustique | 47 |
| 6.3.2.3. Faire entrer la lumière | 47 |
| 6.3.2.4. Améliorer le confort thermique | 48 |
| 6.3.2.5. Intégrer la nature..... | 48 |
| 6.4. Axe 4 Affirmer les bibliothèques comme un service favorisant l'exercice des droits culturels..... | 49 |
| 6.4.1. Les bibliothèques : des espaces d'exercice des droits culturels..... | 50 |
| 6.4.2. Des collections diversifiées, adaptées | 52 |
| 6.4.3. Une politique d'actions culturelles et de médiation tournée vers l'ouverture, « l'encapacitation » et la participation | 54 |
| 6.4.3.1. Favoriser l'ouverture..... | 54 |
| 6.4.3.2. Lutter contre les assignations et les inégalités par une recherche « d'encapacitation » des publics | 55 |
| 6.4.3.2.1. Par la promotion de la lecture plaisir pour tous | 55 |
| 6.4.3.2.2. Par l'Education aux Médias et à l'Information | 57 |
| 6.4.3.2.3. Par l'inclusion numérique..... | 58 |
| 6.4.4. Par la participation de la population | 60 |
| 6.4.5. S'approprier le patrimoine..... | 61 |
| 6.4.6. Essaimer dans la ville : l'insertion dans l'espace public..... | 63 |
| 7. Les moyens techniques matériels financiers humains..... | 64 |
| 8. La formation l'accompagnement des équipes..... | 65 |
| 9. L'évaluation..... | 65 |
| Conclusion :..... | 66 |

Il faut, à la fois, ne pas perdre l'horizon de vue et regarder à ses pieds [...] les perles composent le collier, mais c'est le fil qui fait le collier.

Gustave Flaubert, Lettre à Louise Colet

Cette citation de Gustave Flaubert, écrivain emblématique de Rouen (dont une partie des manuscrits est d'ailleurs conservée à la bibliothèque patrimoniale Villon), ne constitue pas seulement une référence de circonstance liée au bicentenaire de la naissance de cet auteur. Elle résonne avec le dessein d'un PCSES : projet culturel, scientifique, éducatif et social des bibliothèques. Il s'agit bien d'affirmer, à la fois, le sens du travail quotidien de l'ensemble des agents du service et d'ouvrir des perspectives, tracer des chemins permettant d'orienter, au mieux, l'activité des bibliothèques de Rouen, à destination de la population, pour ces cinq prochaines années.

Contexte du PCSES des bibliothèques :

Constitué de 7 bibliothèques, le réseau des bibliothèques de Rouen a proposé en 2019 à la collectivité, un plan de lecture publique, autour de deux axes majeurs : promouvoir l'éducation culturelle, la pratique artistique et favoriser l'inclusion sociale et territoriale des publics, en particulier les plus éloignés des bibliothèques. Ces deux axes ont été déclinés en huit objectifs thématiques :

- Une politique documentaire en réseau
- Un programme d'action culturelle qui s'inscrit pleinement dans la politique d'action culturelle de la Ville
- Une politique numérique portée par la labellisation BNR
- Une politique patrimoniale à l'ambition nationale
- Une communication interne performante et une stratégie de communication concertée
- Des services aux publics adaptés aux usages
- Une gestion des moyens lisible et pérenne
- Repenser la gouvernance de la bibliothèque

Dans la continuité de ce plan de lecture publique validé en juin 2019 et dans un contexte de renouvellement de l'équipe municipale et de la direction des bibliothèques, il apparaît opportun de proposer à la collectivité un projet culturel, scientifique, éducatif et social, permettant de décliner, préciser et compléter ce plan de lecture publique en fonction des nouvelles priorités municipales.

L'année 2020, malgré le contexte contraint de crise sanitaire a permis d'entreprendre avec les équipes, une réflexion collective sur les grands enjeux des bibliothèques de Rouen, sous forme de groupes de travail transversaux thématiques.

Ce sont les retours de ces groupes de travail, l'étude de l'environnement territorial (géographique, démographique, social, culturel), les grandes orientations de la collectivité, les rencontres avec les partenaires et la veille sur les enjeux actuels des bibliothèques qui ont nourri la réflexion autour de ce PCSES, de façon à dégager 4 grands axes de développement des bibliothèques. Ce PCSES a pour ambition de tracer une feuille de route claire, comme outil de dialogue avec la collectivité, avec les équipes des bibliothèques et un moyen de communication en direction de la population.

I) LE DIAGNOSTIC CULTUREL

1. Quelques caractéristiques du territoire

1.1. Une capitale régionale

Située au nord-ouest de la France, traversée par la Seine, la commune de Rouen bénéficie d'une situation de carrefour entre le littoral normand, le nord de la France et la région parisienne, à l'intersection des grands axes de l'Europe du Nord-Ouest.



Rouen est la capitale de la région Normandie, siège de la préfecture de région et de la plupart des services régionaux de l'État. Le siège du Conseil Régional est à Caen mais une partie de ses services est installée à Rouen (notamment les transports).

Elle est également le siège de la préfecture de la Seine-Maritime et de la Métropole Rouen Normandie regroupant 71 communes et près de 500 000 habitants. Elle en est le principal centre urbain avec 111 760 habitants en 2020.

Elle est ainsi le centre de la première métropole du Nord-Ouest et de la dixième agglomération de France.

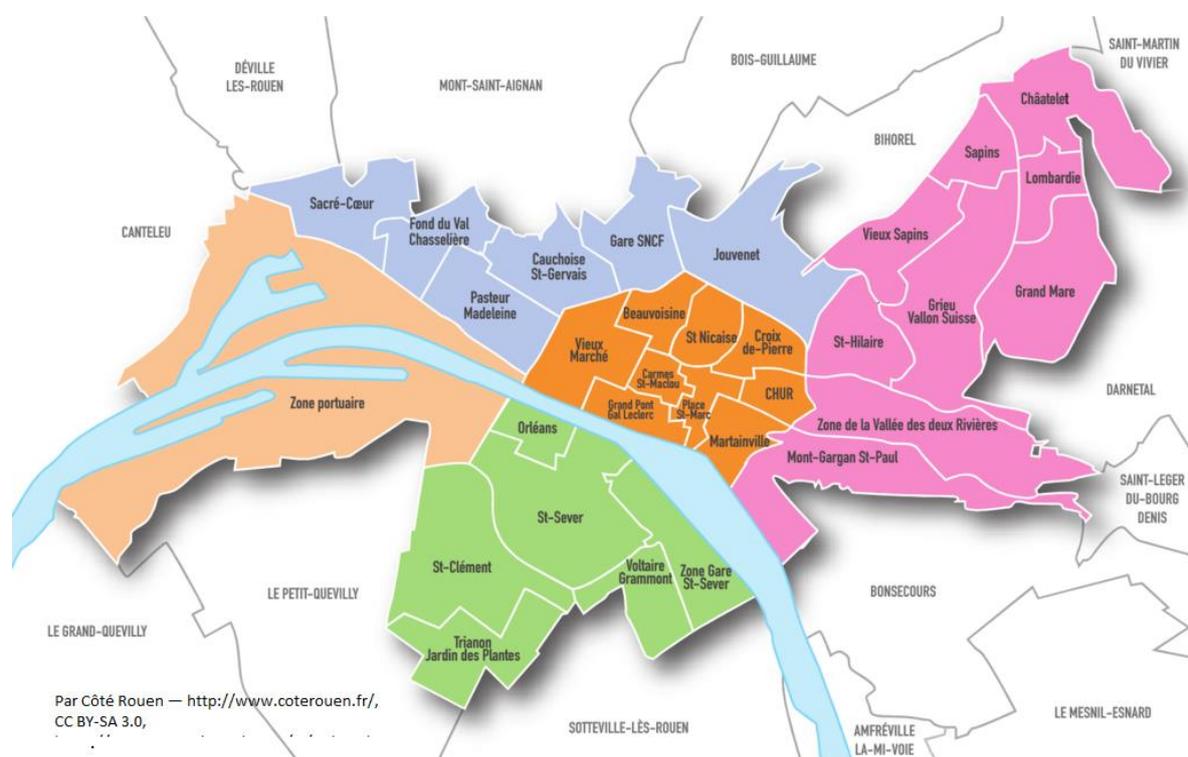
Rouen concentre également un nombre important d'activités économiques :

- elle est depuis longtemps un important centre maritime et fluvial grâce à son port (premier port européen exportateur de céréales, 5^{ème} port de France).
- c'est également un centre économique pour la confection, l'automobile mais aussi l'industrie pharmaceutique, la pétrochimie et la chimie.
- c'est un pôle du secteur tertiaire, centre administratif, sièges d'entreprises (notamment d'assurances), centre de l'enseignement supérieur (30 000 étudiants).

Son centre-ville rive-droite composé de 1350 commerces de détail est aussi l'un des premiers pôles commerciaux à ciel ouvert du Nord-Ouest de la France. C'est également un centre touristique attirant près de 2 millions de touristes (dans la Métropole) du fait de son exceptionnel patrimoine hérité notamment de son passé prestigieux : ancienne capitale du duché de Normandie, deuxième ville du royaume après Paris dès le XIII^{ème} siècle, foyer de la Renaissance, patrie de Corneille et de Flaubert, berceau de l'impressionnisme.

Rouen est à la fois une ville d'Art (labellisée ville d'art et d'Histoire en 2002) et une cité culturelle très vivante du fait de ses nombreux festivals, manifestations culturelles et structures culturelles au rayonnement régional et national.

1.2. Une ville traversée par la Seine



Par Côté Rouen — <http://www.coterouen.fr/>, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=38333504>

La Ville de Rouen est constituée d'un territoire de 21.4 km².

Comme Paris, Rouen est traversée par la Seine qui organise traditionnellement deux rives assez distinctes au niveau urbain :

- une rive droite, où se trouve le centre historique,
- une rive gauche traditionnellement vécue comme plus populaire et plus industrielle,
- un troisième secteur, rive droite, au nord de la ville, appelé les « Hauts de Rouen », est très vallonné, dominé par un plateau concentrant à la fois des zones pavillonnaires surplombant le centre et des zones de logement social plus défavorisées.

2. Caractéristiques de la population

2.1. Une population relativement jeune

Comme pour la ville de Caen, de taille similaire en Normandie, la population est en légère décroissance (- 0,3 %) du fait d'un solde négatif des entrées/sorties.

En revanche, le solde naturel de la ville de Rouen est plus élevé que la moyenne nationale, ce que confirme le nombre des naissances plus élevé également.

| | Rouen (76540) | Caen (14118) | France (1) |
|---|------------------|-----------------|------------|
| Population en 2016 | 110 117 | 105 403 | 66 361 587 |
| Densité de la population (nombre d'habitants au km ²) en 2016 | 5150,5 | 4101,3 | 104,9 |
| Superficie (en km ²) | 21,4 | 25,7 | 632733,9 |
| Variation de la population : taux annuel moyen entre 2011 et 2016, en % | -0,3 | -0,6 | 0,4 |
| dont variation due au solde naturel : | 0,6 | 0,3 | 0,4 |
| dont variation due au solde apparent des entrées sorties | -0,8 | -0,9 | 0,1 |
| Nombre de ménages en 2016 | 61586 | 57524 | 29236888 |
| Sources : Insee, RP2011 et RP2016 exploitations principales en géographie au 01/01/2019 | | | |

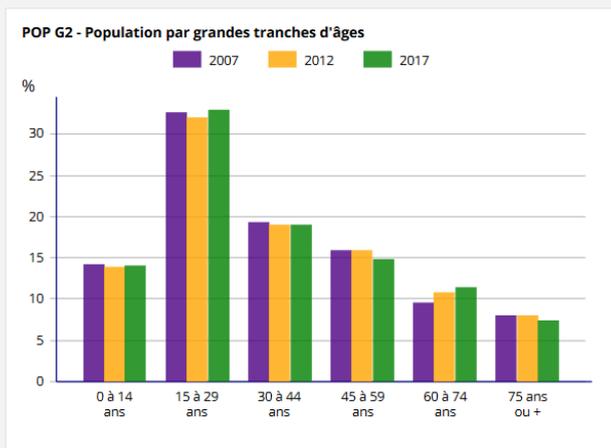
| Population par âge en 2016 | | | |
|----------------------------|-------|------|--------|
| | Rouen | Caen | France |
| 0 à 14 ans | 14,3 | 12 | 18,3 |
| 15 à 29 ans | 32,6 | 31,6 | 17,7 |
| 30 à 44 ans | 17,2 | 17,2 | 19 |
| 45 à 59 ans | 15,4 | 15,4 | 19,9 |
| 60 à 74 ans | 12,9 | 12,9 | 15,9 |
| 75 à 89 ans | 9,8 | 9,8 | 9,3 |

Source Insee

La composition de la population montre une population plus jeune que la moyenne française. La catégorie d'âge la plus importante est celle des jeunes adultes 15-29 ans, (32,6 % de la population rouennaise contre 17,7 % en France).

En revanche, les tranches d'âge au-dessus de 30 ans sont moins importantes que pour la France notamment les plus de 60 ans.

POP G2 - Population par grandes tranches d'âges



Sources : Insee, RP2007, RP2012 et RP2017, exploitations principales, géographie au 01/01/2020.

L'évolution de la population montre une stabilité de la population jeune, voire une tendance à une légère augmentation des 15-29 ans (du fait notamment du campus universitaire) tandis que le nombre des 30 à 59 ans a tendance à baisser.

Le taux de natalité (1,33 % en 2017) supérieur à la moyenne française (1,15%), la proportion importante de jeunes adultes et l'augmentation des plus de 60 ans sont des éléments à prendre en compte pour la construction de la politique documentaire et les services proposés en direction de la population.

Le diagnostic des besoins sociaux de 2018 précise à l'échelle des quartiers, ces données, ce qui permet d'adapter à l'échelle des sites, les besoins :

- Les populations jeunes sont en plus grande proportion dans les quartiers prioritaires que dans le reste du territoire (bibliothèque de la Grand'Mare, Châtelet et Simone de Beauvoir). Dans ces quartiers, les familles monoparentales sont également plus nombreuses qu'ailleurs.
- Les jeunes adultes sont davantage présents dans le centre-ville et le quartier Pasteur, du fait de la présence de nombreux étudiants qui ont besoin de places de travail. Or, c'est aussi là que notre offre est inexistante (quartiers ouest) ou saturée (Centre-ville rive droite).
- « Les populations dans la tranche d'âge des 40-80 ans sont surtout présents dans les quartiers Mont-Gargan, Sapins/Vieux Sapins, Grieu/Vallon Suisse/Saint-Hilaire et Grand Mare. Et les plus de 80 ans sont particulièrement représentés en Centre-ville et sur le quartier Jouvenet. »¹. Cela correspond aux constatations des bibliothécaires sur les différences de lectorat suivant les sites. Aussi, il nous faut porter une attention particulière aux services et collections, à destination des seniors, dans ces quartiers.

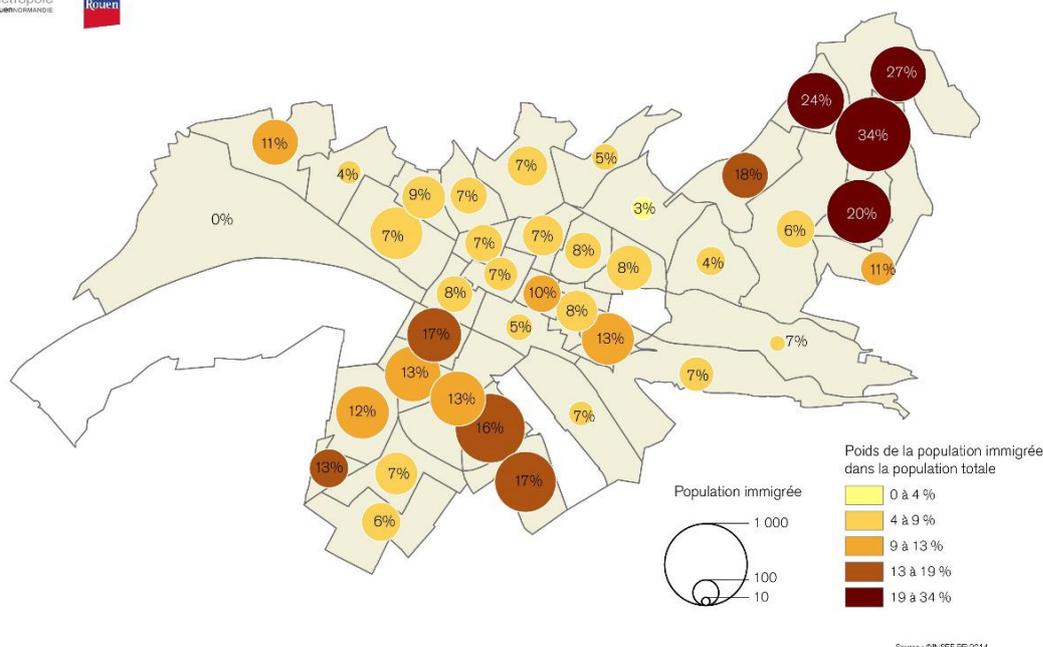
¹ Diagnostic des besoins sociaux Rouen 2018

2.2. Diversité de la population

En 2014 à Rouen, la population issue de l'immigration représente 10,5% de la population. Ce sont dans les quartiers prioritaires et sur la Rive Gauche, là où la part des logements sociaux est la plus importante, que la part de population immigrée et étrangère est la plus élevée.



Population immigrée et part de la population totale par quartier en 2014



En 2014, 69% des immigrés installés à Rouen étaient originaires d'Afrique et majoritairement d'Afrique subsaharienne.

Le programme de Réussite Educative, Bilan 2017 et perspectives 2018 indique que pour la prise en charges des enfants dans ce dispositif : « l'Anglais nigérian, l'Arabe, les langues de l'Afrique de l'Ouest et le Roumain sont les langues les plus parlées ».

La population immigrée rouennaise

Population immigrée par âge et pays de naissance en 2014

| Nationalité | Moins de 15 ans | | 15 à 24 ans | | 25 à 54 ans | | 55 ans ou plus | | Ensemble | |
|--------------------------|-----------------|------------|-------------|--------------|-------------|--------------|----------------|--------------|-------------|---------------|
| | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb |
| Portugal | 2% | 14 | 0% | 6 | 2% | 128 | 5% | 102 | 2% | 250 |
| Italie | 3% | 19 | 1% | 13 | 1% | 66 | 2% | 49 | 1% | 146 |
| Espagne | 1% | 6 | 2% | 31 | 1% | 84 | 2% | 45 | 1% | 167 |
| Autres pays de l'UE à 27 | 10% | 62 | 7% | 128 | 7% | 457 | 9% | 195 | 7% | 842 |
| Autres pays d'Europe | 10% | 60 | 4% | 73 | 3% | 189 | 3% | 74 | 3% | 396 |
| Algérie | 20% | 124 | 11% | 201 | 24% | 1641 | 25% | 547 | 22% | 2512 |
| Maroc | 3% | 16 | 12% | 227 | 13% | 880 | 14% | 313 | 12% | 1436 |
| Tunisie | 1% | 5 | 2% | 42 | 5% | 338 | 6% | 130 | 4% | 514 |
| Autres pays d'Afrique | 28% | 174 | 39% | 742 | 30% | 2065 | 26% | 569 | 31% | 3550 |
| Turquie | 0% | 3 | 1% | 13 | 1% | 74 | 0% | 1 | 1% | 91 |
| Autres pays | 21% | 130 | 22% | 417 | 13% | 924 | 8% | 183 | 14% | 1654 |
| Ensemble | 5% | 612 | 16% | 1 893 | 59% | 6 846 | 19% | 2 209 | 100% | 11 560 |

© INSEE, RP2014 exploitation principale, géographie au 01/01/2016

Les bibliothèques jouent un rôle dans l'inclusion, l'accompagnement à la maîtrise de la langue française. Elles proposent actuellement des méthodes de langues sur support papier et des ressources d'autoformation numériques. Ces données sont à prendre en compte dans l'adaptation de nos fonds et médiations.

2.3. Des difficultés sociales concentrées dans certains quartiers

| | Rouen | Caen | France |
|--|-------|-------|--------|
| Nombre de ménages fiscaux en 2016 | 48573 | 46626 | |
| Part des ménages fiscaux imposés en 2016, en % | 50 | 50 | 52 |
| Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2016, en euros | 19544 | 19666 | 21100 |
| Taux de pauvreté en 2016, en % | 22 | 20 | 14,7 |
| Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal en géographie au 01/01/2019 | | | |

En 2016, le revenu médian des ménages rouennais se situait un peu en dessous du revenu médian national.

Le taux de pauvreté est lui bien supérieur au taux de pauvreté national (22% contre 14.7%).

Cette vision d'ensemble est à nuancer selon les quartiers car il existe d'importants écarts d'un quartier à l'autre, comme l'indique le tableau suivant :

Répartition des revenus fiscaux des ménages par unité de consommation en moyenne mensuelle par quartier en 2014

| Quartier | Médiane en euros |
|---|------------------|
| Gare Jouvenet | 2516 |
| Vieux marché/Cathédrale | 2018 |
| Coteaux Ouest | 1746 |
| Pasteur | 1880 |
| Saint-Marc/ Croix-de-Pierre/ St-Nicaise | 1690 |
| Mont-Gargan | 1807 |
| Grieu/Vallon Suisse/St-Hilaire | 1900 |
| St-Clément/Jardin des plantes | 1618 |
| Centre-ville Rive Gauche | 1415 |
| Sapins/Vieux Sapins | 908 |
| Grammont | 889 |
| Grand-Mare | 1117 |
| Châtelet/ Lombardie | 461 |
| ROUEN | 1650 |

Source : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA(Filosofi)

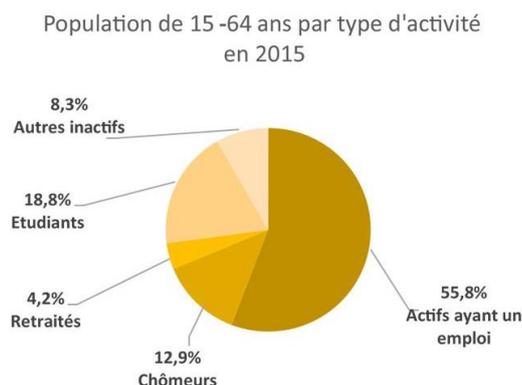
Les quartiers où plus de la moitié des ménages déclare moins de ce revenu médian rouennais sont les quartiers prioritaires.

A Grammont, aux Sapins/Vieux-Sapins et à la Grand Mare, c'est plus de 70% des ménages qui déclarent des revenus inférieurs à 1 650 € par mois. Les importants écarts de revenus

La Métropole rouennaise représente un bassin d'emploi de 300 000 emplois. Cependant, avec un taux de chômage de 9,1 % en 2019 contre 8,1 % pour la France³, la population rouennaise fait partie des territoires normands les plus touchés par le chômage.

Les quartiers prioritaires sont les plus sévèrement touchés par le chômage qui s'élève à 24% à la Grand Mare, 25% sur Grammont, 29% aux Sapins/Vieux Sapins et 38% sur Châtelet/Lombardie.

Les moins de 25 ans sont dans l'ensemble les plus concernés par le chômage (20% des jeunes actifs) et particulièrement sur les quartiers prioritaires (Source : Analyse des besoins sociaux Rouen 2018)



On note également, en cohérence avec la structure démographique, la part importante d'étudiants et au contraire une part réduite de retraités

Les bibliothèques jouent un rôle dans l'insertion professionnelle : elles disposent de collections physiques et numériques sur l'emploi, la formation, tout au long de la vie. Selon les besoins de leur quartier notamment les quartiers Politique de la Ville, ces fonds emploi/formation tout comme les partenariats avec les institutions et associations dédiées seraient à développer.

La répartition des emplois permet d'affiner ces besoins autour des emplois tertiaires (commerce, transports plus importants en pourcentage que pour la valeur de référence nationale ou régionale) et l'administration publique.

| Emplois selon le secteur d'activités en 2016 | Rouen | Caen | France |
|--|-------|------|--------|
| Agriculture | 0,1 | 0,2 | 1,1 |
| Industrie | 4,5 | 4,32 | 13,9 |
| Construction | 4,4 | 3,3 | 6 |
| Commerce, transports, services divers | 50,6 | 45,3 | 46,5 |
| Administration publique, enseignement, santé, action sociale | 40,4 | 46,9 | 32,5 |

Source Insee

³ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4501593?sommaire=4504425>

2.5. Une représentation de cadres importante mais concentrée sur la rive droite

Les 15 ans et plus selon les catégories socioprofessionnelles en 2017 en pourcentage

| | Artisans, commerçants, chefs d'entreprise, agriculteurs | Cadres, professions intellectuelles supérieures | Professions intermédiaires | Employés | Ouvriers | Retraités | Autres |
|--------|---|---|----------------------------|----------|----------|-----------|--------|
| Rouen | 2 | 14 | 16 | 17 | 9 | 19 | 23 |
| Caen | 2.3 | 10.9 | 13.3 | 14.8 | 8.4 | 22.4 | 27.9 |
| France | 4.3 | 9.4 | 14.1 | 16.2 | 12.2 | 26.9 | 16.9 |

Source : Insee

En cohérence avec son statut de Métropole et de centre d'activités tertiaires, les catégories des cadres, professions intellectuelles supérieures et celles des professions intermédiaires sont plus importantes en pourcentage à Rouen qu'au niveau national. La part des ouvriers y est moins élevée. En lien avec la structure de la population, la part des retraités est moins élevée qu'en France.

Les cadres logent principalement sur la rive droite (Gare Jouvenet, Vieux marché, Pasteur) tandis que la population de la rive gauche et des Hauts de Rouen (Grand'Mare, Châtelet, Sapins) est moins favorisée socialement.

Répartition de la population des quartiers de 15 ans et + par groupes socio-professionnels

| Quartier | Population active | | | | | Population inactive | | |
|------------------------------------|---|---|----------------------------|----------|----------|---------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| | Artisans, commerçants, chefs d'entreprise | Cadres, professions intellectuelles supérieures | Professions intermédiaires | Employés | Ouvriers | Retraités | Etudiants, stagiaires non rémunérés | Inactifs (hors étudiants, retraités) |
| Coteaux Ouest | 2% | 15% | 18% | 15% | 8% | 16% | 18% | 6% |
| Centre-ville Rive Gauche | 2% | 9% | 17% | 20% | 11% | 23% | 11% | 7% |
| Gare Jouvenet | 3% | 22% | 15% | 10% | 5% | 21% | 18% | 6% |
| Grand Mare | 1% | 3% | 10% | 22% | 16% | 24% | 10% | 14% |
| Grammont | 2% | 7% | 14% | 24% | 16% | 18% | 10% | 9% |
| Grieu/Vallon Suisse/St-Hilaire | 2% | 13% | 20% | 17% | 9% | 23% | 10% | 5% |
| Mont-Gargan | 3% | 12% | 18% | 15% | 11% | 23% | 13% | 5% |
| Pasteur | 3% | 17% | 19% | 16% | 6% | 10% | 26% | 3% |
| St-Clément/Jardin des Plantes | 2% | 11% | 20% | 17% | 9% | 20% | 9% | 11% |
| St-Marc/Croix de Pierre/St-Nicaise | 2% | 16% | 16% | 15% | 6% | 19% | 21% | 5% |
| Vieux-Marché/Cathédrale | 3% | 19% | 17% | 14% | 5% | 16% | 22% | 4% |
| Sapins/Vieux Sapins | 3% | 4% | 8% | 19% | 19% | 26% | 5% | 17% |
| Châtelet/Lombardie | 1% | 2% | 6% | 26% | 18% | 18% | 9% | 20% |
| Rouen | 2% | 14% | 16% | 17% | 9% | 19% | 16% | 7% |

© INSEE RP 2014

2.6. Une population très diplômée mais des inégalités par quartiers marquées

La population rouennaise se distingue par la proportion importante de diplômés de l'enseignement supérieur, en lien avec le nombre important d'étudiants, de cadres et professions intellectuelles supérieures dans la population

La part de non diplômés ou ayant au plus le Brevet des collèges est également inférieure à la valeur de référence nationale ou à la valeur régionale.

| - Diplôme le plus élevé de la population non scolarisée de 15 ans ou plus selon le sexe en 2016 - | | | |
|---|-------|------|--------|
| | Rouen | Caen | France |
| Part des titulaires en % | | | |
| d'aucun diplôme ou au plus d'un BEPC, brevet des collèges ou DNB | 25,5 | 26,2 | 28,4 |
| d'un CAP ou d'un BEP | 18,2 | 19,9 | 24,8 |
| d'un baccalauréat (général, technologique, professionnel) | 15,8 | 15,4 | 16,9 |
| d'un diplôme de l'enseignement supérieur | 40,5 | 38,4 | 29,9 |
| Source : Insee, RP2016 exploitation principale, géographie au 01/01/2019. | | | |

Cependant, le diagnostic social montre là aussi de fortes inégalités par quartier : le centre rive droite et le quartier Pasteur (aux nombreux étudiants) concentrent les diplômés de l'enseignement supérieur, les quartiers Politique de la Ville, plutôt les personnes au niveau de formation le moins élevé.

Répartition de la population non scolarisée des quartiers rouennais par niveau de diplôme et par sexe en 2012

| Quartier | Hommes | | | | | Femmes | | | | |
|--|-------------------------|------------|--------------------------|------------|----------------|-------------------------|------------|--------------------------|------------|----------------|
| | Bas niveau de formation | CAP-BEP | Bac-Brevet Professionnel | Bac +2 | Bac +2 et sup. | Bas niveau de formation | CAP-BEP | Bac-Brevet Professionnel | Bac +2 | Bac +2 et sup. |
| Châtelet/Lombardie | 60% | 21% | 12% | 3% | 4% | 52% | 15% | 12% | 10% | 1% |
| Sapins/Vieux Sapins | 42% | 32% | 13% | 6% | 6% | 57% | 21% | 13% | 6% | 4% |
| Grammont | 41% | 19% | 18% | 12% | 11% | 51% | 17% | 13% | 10% | 8% |
| Grand Mare | 39% | 27% | 17% | 8% | 9% | 45% | 23% | 15% | 10% | 7% |
| Centre-ville Rive Gauche | 29% | 23% | 19% | 13% | 17% | 39% | 18% | 16% | 15% | 12% |
| Mont-Gargan | 30% | 31% | 15% | 8% | 16% | 38% | 16% | 14% | 18% | 14% |
| Saint-Marc/Croix de Pierre/Saint-Nicaise | 24% | 19% | 16% | 15% | 27% | 34% | 14% | 14% | 16% | 22% |
| Saint-Clément/Jardin des Plantes | 28% | 26% | 17% | 13% | 16% | 32% | 16% | 17% | 18% | 16% |
| Grieu/Vallon Suisse/Saint-Hilaire | 24% | 24% | 15% | 15% | 23% | 30% | 16% | 15% | 19% | 20% |
| Vieux-Marché/Cathédrale | 16% | 13% | 19% | 15% | 38% | 24% | 10% | 19% | 18% | 30% |
| Coteaux Ouest | 26% | 17% | 18% | 15% | 24% | 22% | 14% | 17% | 20% | 26% |
| Gare Jouvenet | 15% | 11% | 15% | 15% | 44% | 22% | 8% | 16% | 18% | 36% |
| Pasteur | 15% | 19% | 17% | 15% | 34% | 20% | 11% | 15% | 22% | 32% |
| ROUEN | 26% | 20% | 17% | 13% | 24% | 33% | 14% | 16% | 16% | 20% |

© INSEE RP 2012

*Données 2014 non disponibles

L'enseignement à Rouen

Données 2018

| | |
|--|----|
| Ecoles maternelles | 28 |
| Ecoles élémentaires | 38 |
| Collèges | 13 |
| Lycées | 10 |
| Lycées professionnels | 6 |
| Lycées agricoles | 0 |
| Etablissements avec classes préparatoires aux grandes écoles | 0 |
| Ecoles de formation sanitaire et sociale | 1 |
| Ecoles de commerce, gestion, administration d'entreprises, comptabilité, vente | 1 |
| Unités de formation et de recherche (UFR) | 2 |
| Instituts universitaires (IUP, IUT et IUFM) | 3 |
| Ecoles d'ingénieurs | 0 |
| Etablissements de formation aux métiers du sport | 2 |
| Centres de formation d'apprentis (hors agricoles) | 6 |
| Centres de formation d'apprentis agricoles | 0 |
| Autres écoles d'enseignement supérieur | 2 |
| Autres formations post-bac non universitaire | 5 |

En 2018, Rouen compte 28 écoles maternelles dont 6 font partie d'un réseau d'éducation prioritaire. Sur ces 6 écoles, 3 sont localisées sur la Grand Mare, 2 sur les Sapins et 1 sur Grammont (desservies par les bibliothèques de la Grand'Mare, Châtelet et Simone de Beauvoir).

Rouen est également dotée de 38 écoles élémentaires dont 8 appartiennent à un réseau d'éducation prioritaire.

Au-delà de ces dispositifs, le Projet Educatif de Territoire indique que les acteurs éducatifs sont nombreux à avoir évoqué le ressenti « d'une accélération des fragilités depuis 2014, qui n'apparaissent pas encore dans les indicateurs mais impactent directement l'accueil, l'accompagnement et la réussite des enfants fréquentant les services de la Ville aujourd'hui » du fait « de la paupérisation de la Ville et notamment de la rive gauche, le

développement d'une pauvreté diffuse dans tous les quartiers, la concentration des familles qui cumulent les difficultés, l'augmentation des fragilités liées aux parcours migratoires ».

Rouen est également un centre universitaire et de grandes écoles, regroupant 2000 chercheurs, 44 000 étudiants (chiffres pour l'ensemble de la Métropole) dont 30 000 inscrits à l'Université de Rouen comprenant 3 campus rouennais (Pasteur, Martainville, St Marc).

Parmi la population de 15 à 64 ans, Rouen comptabilise ainsi 13,6 % d'étudiants en 2016. Les formations attirent près de 4000 étudiants étrangers, 6 % des étudiants à Rouen font partie également du programme Erasmus.

Dans la diversité des formations proposées à l'Université de Rouen (Lettres sciences humaines, Droit Sciences, économiques et gestion Santé Sciences de l'homme et Sociétés), un master Humanités numériques a ouvert depuis 2018. Le master Gestion de projets ou d'établissements culturels intéresse également les bibliothèques pour proposer des sujets de travaux d'étudiants ou comme vivier de stagiaires ou de futurs collaborateurs.

Parmi les écoles de commerce sur la Métropole, on compte notamment Neoma Business School, désignées comme une des meilleures écoles en Europe ; parmi les écoles d'ingénieurs, on recense l'Insa (Institut national des sciences appliquées) le CESI, école formant des salariés et des ingénieurs des entreprises de l'industrie et des services, UniLaSalle (école d'enseignement supérieur des sciences de la Terre, du vivant, de l'environnement, de l'énergie et du numérique), l'Esigelec (génie électrique). Rouen accueille également le campus art de l'Eshadar (l'École Supérieure d'Art et Design Le Havre-Rouen).

L'ensemble de ces données sociodémographiques font émerger des enjeux forts, auxquels les bibliothèques ont vocation à répondre, en association avec les services dédiés et partenaires du territoire :

- Un enjeu éducatif, notamment en direction du public jeunesse important au sein de la population rouennaise et parmi nos abonnés, mais aussi en direction des adultes : accompagnement à la réussite scolaire, enjeu de la formation tout au long de la vie, soutien à la parentalité en synergie avec les services de la Direction du Temps de l'Enfant, du service Jeunesse, du CCAS, Musées de la Métropole, Education Nationale, associations dédiées...)
- Un objectif social en direction des populations fragiles, (publics des quartiers populaires, personnes en situation de handicap) : participation à l'inclusion sociale, inclusion numérique, accompagnement à la maîtrise de la langue française (synergie avec le CCAS, DTE, associations)
- Un enjeu intergénérationnel important, plus particulièrement dans les bibliothèques du centre-ville autour de l'accueil et des services en direction des seniors (en lien avec le CCAS, les établissements d'accueil).

3. Une vie culturelle particulièrement riche

3.1.1. Un environnement culturel stimulant

Du fait de son exceptionnel patrimoine (avec 236 sites classés Rouen a le plus grand nombre de monuments classés par habitant de France), et de sa vitalité culturelle, Rouen a été classée parmi les 5 villes les plus culturelles par le site Holidu⁴.

⁴ <http://www.club-innovation-culture.fr/top-10-villes-francaises-activites-culturelles-holidu-dressent-le-top-10-2019/>

Avec ses 5,7 lieux culturels pour 10 000 habitants, Rouen devance Aix-en-Provence, Dijon, Bordeaux, Paris et Lyon.

Outre sa cathédrale la plus haute de France (et site le plus visité de la Normandie), la « Ville aux cent clochers » évoquée par Victor Hugo attire les touristes par ses nombreux monuments historiques comme le Gros Horloge et ses 2000 maisons à pans de bois. Elle est labellisée Ville d'Art et d'Histoire depuis 2002.

La création semble inscrite dans son ADN, tant le foisonnement artistique a été important par le passé comme dans la période actuelle. De nombreux hommes et des femmes ont vécu et se sont inspiré de Rouen :

- des écrivain.e.s comme Flaubert, Maupassant, Simone de Beauvoir, Annie Ernaux, Camille Anseaume ou Michel Bussi,...
- des artistes, comme Claude Monet, Blanche Hoschedé, Géricault, Marcel Duchamp, Suzanne Duchamp, Julie Tocqueville, Simon Nicaise,...
- des hommes et des femmes de spectacles, Corneille, Lucienne Vifquain, Annie Duperey, Karine Viard, Thomas Jolly,...
- des hommes et des femmes de sciences et de découvertes comme Cavelier de la Salle Théodore Monod, Juliette Billard, Thomas Pesquet,..
- des musicien.ne.s, comme François-Adrien Boieldieu, Petit Biscuit, Tallisker et Rilès.

Cette vie culturelle plurielle est rythmée par de régulières manifestations et de grands événements :

- Les Méridiennes : concerts ou spectacles gratuits organisés tous les 15 jours pendant la pause méridienne à l'Hôtel de Ville
- Curieux Printemps : 2 mois pour découvrir la richesse culturelle de la ville.
- Les Terrasses du Jeudi : musiques actuelles en juillet
- Rouen impressionnée : art contemporain (2010 et 2013) puis street art (2016 et 2020) dans l'espace public, en écho à Normandie impressionniste.
- Un Soir au Jardin et un Été à Rouen : spectacle vivant au Jardin des Plantes et/ou dans l'espace public pendant l'été.

La Ville de Rouen affirme également son attachement à la création artistique en soutenant chaque année entre 100 et 150 acteur.trice.s culturelles (accompagnement financier mais aussi en conseils, mise à disposition de lieux, d'espaces de création, de diffusion ou d'échanges).

3.1.2. Un projet culturel « partout, pour tous et par tous »

La Ville de Rouen porte aujourd'hui un projet culturel axé sur un certain nombre de lignes directrices, visant à rendre naturel l'accès à l'art, à l'intégrer au quotidien des habitants, et à favoriser l'expression artistique de tous.

- L'Art partout :

- Une présence forte de l'art et de la culture dans l'espace public (plan art urbain, programmation dans l'espace public...).

- L'accompagnement de la renaturation et de la transition écologique, à travers la sensibilisation à ces grands enjeux, des actions vertueuses pour réduire nos émissions des gaz à effet de serre ou encore l'accompagnement artistique du projet de renaturation.

- Le développement de résidences artistiques : résidences-missions, elles doivent favoriser l'implantation d'artistes pluridisciplinaires dans les différents quartiers de Rouen et mettre en lien création et habitant.e.s selon des formes construites in situ.

- Un maillage de lieux et d'offres avec l'accompagnement de nouveaux projets culturels, notamment l'implantation du projet DATA (Domaine d'Activités Trans-Artistique⁵)

- Des relations internationales amplifiées permettant le développement des projets avec nos villes jumelles, mais aussi en accroissant les projets européens portés par la Ville, notamment le réseau CréArt.

- L'Art par tous et pour tous :

- Promouvoir la culture comme un droit fondamental, en mettant les droits culturels au centre de notre action et en proposant des espaces de réflexion et d'échanges à l'ensemble des acteur.trice.s culturel.le.s.

- Penser la ville à hauteur d'enfants, en rendant les enfants acteurs de la fabrication de la Ville, avec pour objectif le label 100% EAC.

- Développer les pratiques amateurs, en favorisant des espaces et des temps dédiés à leurs présentations.

- Soutenir les acteur.trice.s culturel.le.s et l'émergence, en poursuivant le travail de soutien, d'accompagnement et de conseil, mais aussi de mise à disposition de temps de visibilité et de création.

- L'Art tout le temps : un calendrier de manifestations culturelles équilibré et ajusté aux saisons.

3.1.3. Rouen, capitale européenne de la culture en 2028

Cette ambition s'exprime aussi dans la préparation de la candidature de Rouen, pour être désignée Capitale Européenne de la Culture en 2028, qui aura un effet d'émulation pour les nombreux équipements et acteurs de la culture, présents sur le territoire, en même temps que d'accélération des transformations urbaines en cours.

Cette candidature de la Ville, port d'embarquement au sein du territoire plus large de l'axe Seine, à la Capitale européenne de la Culture pour 2028 est l'occasion de penser la politique culturelle et patri.matrimoniale ainsi que les actions mises en œuvre à cet horizon, en traçant un certain nombre d'axes forts venant alimenter la candidature, proposer des actions culturelles innovantes et mobiliser des publics les plus larges possibles.

- Territoire de la candidature : l'axe Seine de Giverny au Havre.
- Thématique de la candidature : Une candidature qui s'inscrit pleinement dans les enjeux de notre territoire, notamment sa résilience, autour de contrastes, voire d'oppositions à relier, voire à réconcilier

⁵ <https://www.data-rouen.com/>

- Patrimoine et histoire industrielle / Enjeux écologiques et transformation durable, pour une capitale vertueuse et exemplaire qui intègre les questions sociétales des crises économiques, environnementales et humaines.
- Patrimoine historique / création contemporaine, pour une capitale disruptive qui surprend.
- Repli sur soi / territoire ouvert, pour une capitale inclusive, unie dans ses diversités, luttant contre toutes les formes de discrimination, mettant en lumière les mémoires, mobilisant les enfants et les jeunes.

Les pistes en cours d'exploration :

- Transition écologique
- Inclusion, notamment l'égalité femmes-hommes
- La ville à hauteur d'enfants.

Les premiers acteur.trice.s de ce projet culturel sont :

- Les établissements de la ville de Rouen :
 - Réseau des bibliothèques
 - Conservatoire à Rayonnement Régional (musique, danse, théâtre) avec notamment sa classe d'art dramatique d'orientation professionnelle (COP)
 - L'Étincelle, théâtre(s) de la Ville de Rouen, dont le projet artistique est tourné vers l'émergence, ainsi que les musiques du monde et le jazz
 - Le #LaboVictorHugo : lieu de fabrique artistique, culturelle et citoyenne
- Les lieux labellisés gérés et/ou soutenus par la Métropole sur le territoire rouennais :
 - La Réunion des Musées Métropolitains: musée des Beaux-Arts, musée de la Céramique, musée Le Secq des Tournelles, muséum d'histoire naturelle, musée Flaubert et d'Histoire de la médecine, Maison natale Pierre Corneille, Pavillon Croisset, Musée Pierre Corneille, Musée de la Corderie Vallois, La Fabrique des Savoirs
 - Le 106, SMAC
 - L'École Supérieure d'Art et de Design Le Havre Rouen (ESADHaR)
 - L'Opéra de Rouen Normandie, théâtre lyrique d'intérêt national
 - Le label Ville et Pays d'Art et d'Histoire.

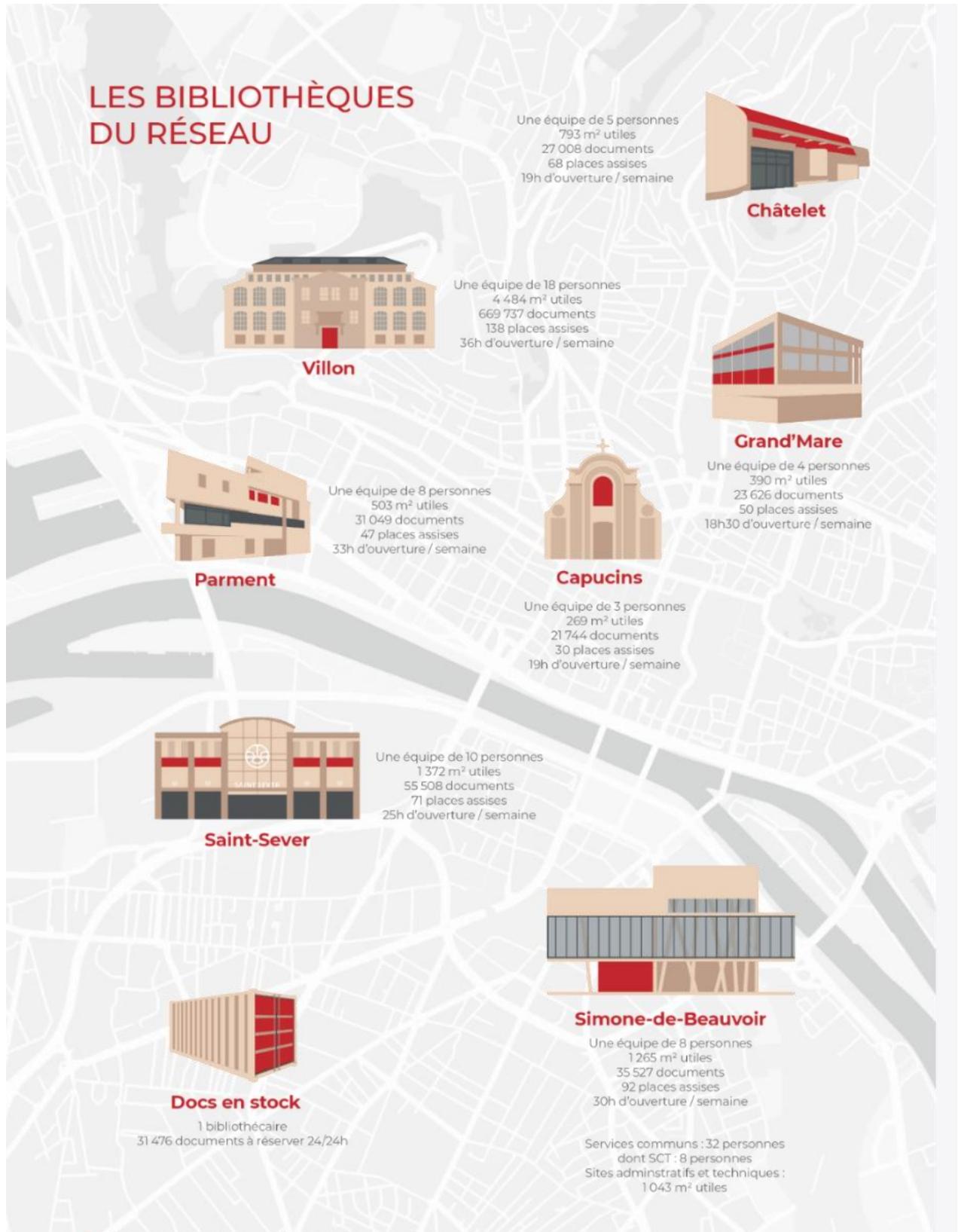
Ainsi que les lieux structurants soutenus par la Ville :

- Ecoles de musique de Rouen
- Kalif (lieu de répétition – musiques actuelles)
- Musée maritime et Expotec 103.

Le PCSES des bibliothèques s'inscrit naturellement dans les grandes orientations culturelles de la Ville et de la Métropole, à travers ses actions actuelles et les axes, priorisant son activité pour les cinq ans à venir, détaillés dans la partie II.

4. Les bibliothèques

4.1. Présentation du réseau des bibliothèques



Le service Rouen nouvelles bibliothèques <https://rnbi.rouen.fr/> regroupe six bibliothèques de proximité.

- En centre-ville :
 - Capucins
 - Parment

- Sur la rive gauche :
 - Saint-Sever
 - Simone-de-Beauvoir

- Sur les Hauts de Rouen :
 - Châtelet
 - Grand'Mare

- ainsi qu'une bibliothèque en accès indirect (réserve de livres active sur réservation) : Docs en Stock

- une bibliothèque numérique Biblio on demand <https://rnbi.bibliondemand.com/> (livres numériques, auto formation, jeux et histoires pour la jeunesse)

- et une bibliothèque numérique patrimoniale, Rotomagus, labellisée Gallica BnF marque blanche <http://www.rotomagus.fr>

Le réseau comprend également un service patrimoine comptant :

- la bibliothèque Jacques-Villon, une des 54 bibliothèques municipales françaises classées. Les collections patrimoniales de la Bibliothèque de Rouen revêtent une importance nationale, (3ème fonds patrimonial de France conservé en région) tant du point de vue de leur origine, que de leur qualité et de leur quantité : 6000 manuscrits précieux, issus, pour un millier d'entre eux, de l'époque médiévale, 600 incunables (premiers livres imprimés) 100 000 imprimés anciens (antérieurs à 1811), de nombreuses reliures rares et éditions précieuses, 50 000 estampes, 3000 dessins, un fonds musical ancien d'une grande richesse, des dizaines de milliers de photographies anciennes et cartes postales, des brouillons, manuscrits et correspondances d'écrivains tels Flaubert ou Maupassant.

- le dépôt légal imprimeur pour la Seine-Maritime et l'Eure (ex-Haute-Normandie)

Enfin, les services centraux du réseau centralisent les missions communes aux différents établissements telles que la direction, les finances, l'informatique, la politique documentaire, la médiation, la communication et la mission BNR (Bibliothèque Numérique de Référence labellisée par le Ministère de la Culture depuis 2013)

Parmi les spécificités du réseau des bibliothèques de Rouen, quelques services innovants à disposition du public :

- un makerspace, tiers-lieu de fabrication numérique (le ChaMaLab : Châtelet Maker Lab) salle modulable pour l'initiation à la création assistée par ordinateur ouvert en 2018 et labellisé par le Ministère de la Culture dans le cadre du projet BNR (Bibliothèques Numériques de Référence). Les ateliers et les sessions permettent de mettre à disposition jusqu'à 8 ordinateurs pour s'initier à l'informatique et à la création

numérique, lutter contre la fracture numérique, mais aussi des mini PC Raspberry Pi, une imprimante 3D, une découpeuse vinyle et une machine à coudre multifonction.



- un studio d'enregistrement, le Music Lab. Ouvert en avril 2018 et labellisé par le Ministère de la Culture dans le cadre du projet BNR (Bibliothèques Numériques de Référence), le MusicLab a reçu en décembre 2018 le grand prix Livres Hebdo du service innovant.



Il s'agit d'un mini-studio d'enregistrement amateur à destination des usagers du réseau Rn'Bi en quête d'expérimentation musicale. Des instruments de musique sont à disposition, ainsi que du matériel informatique, une table de mixage et des logiciels de MAO (Musique Assistée par Ordinateur). De même, des platines VHS et vinyles permettent d'enregistrer des versions numériques des films de famille ou des vinyles cultes retrouvés au fond de son grenier.

- un service de navette interne permet aux usagers d'accéder aux collections du réseau (hors prêts d'objets) depuis n'importe laquelle des bibliothèques : réservations et retraits dans la bibliothèque de son choix.

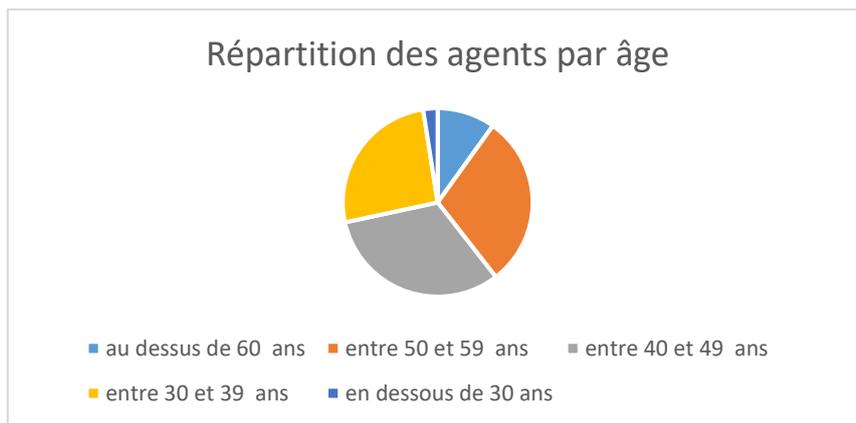
Les conditions d'accès :

L'inscription est gratuite pour les habitants de Rouen. Elle est valable pour l'ensemble du réseau pour une durée d'un an. Le tarif hors commune est de 17,5 € et 9 € pour les étudiants. La carte d'utilisateur permet d'accéder à un service de prêts de documents en illimité (en nombre) pour 4 semaines (renouvelable). Une préinscription en ligne est disponible.

4.2. Les moyens

4.2.1. Une équipe de professionnels

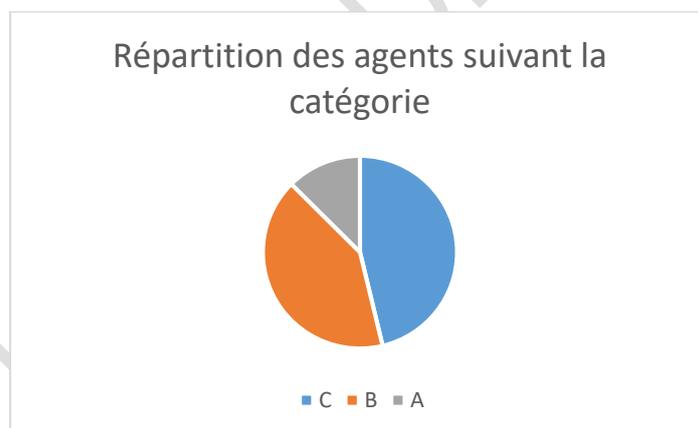
Actuellement, le service des bibliothèques comprend 80 postes correspondant à 78 Equivalent Temps Plein (ETP) auxquels il faut ajouter deux poste de conservatrices d'Etat mises à disposition par convention avec l'Etat, pour le pôle Patrimoine et la Bibliothèque numérique de référence.



La moyenne d'âge est de 46 ans, légèrement au-dessus de la moyenne de la Fonction Publique Territoriale (45,2 ans en 2018⁶). Cependant 40 % des agents ont plus de 50 ans et 17 départs à la retraite sont à prévoir dans les 5 prochaines années.

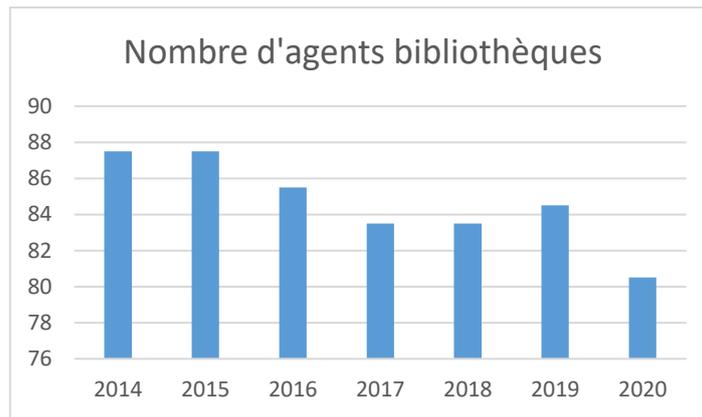
L'équipe (comme dans l'ensemble de la filière bibliothèques) est particulièrement féminisée : 77 % des effectifs contre 66 % dans la FPT.

46 % des agents appartiennent à la catégorie C, 41% à la catégorie B et 12.5% catégorie A soit une qualification plus importante que pour la moyenne de la FPT (10 % en A, dont 0,6 % en A+, 15 % en B et 76 % en C).



Sur le précédent mandat, la contribution à l'effort de maîtrise des dépenses de fonctionnement, lié à la situation financière de la Ville, s'est traduite par la suppression de 3 postes. En 2020, le différentiel de postes visible sur la graphique ci-dessous, correspond au transfert des agents d'entretien à la DLA qui centralise désormais ces missions pour l'ensemble des services.

⁶ https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/chiffres_cles/pdf/Fiche_decideurs-2018.pdf



La moyenne française est de 118, 5 ETP (Equivalent Temps Plein) et 130 agents, pour les bibliothèques, desservant une population de plus de 100 000 habitants, soit un effectif en ETP pour les bibliothèques de Rouen inférieur de 28 % à la moyenne nationale (Source Bibliothèques municipales et intercommunales Données d'activité 2016 Synthèse Nationale⁷).

Par ailleurs, les missions de gestion du 3eme fonds patrimonial français (hors Paris) et du dépôt légal imprimeur induisent un travail interne important pour la conservation, l'accès et la valorisation des 600 000 documents patrimoniaux (17 agents).

Les moyens humains constituent donc un enjeu central afin de développer l'offre de lecture publique vers :

- Une plus grande amplitude des horaires d'ouverture au public
- Un meilleur équilibre du maillage territorial
- Un développement des missions de médiation, notamment en hors les murs.

4.2.2. Les équipements numériques

Bilan des équipements en 2020:

- Postes publics Multiservices : 36 (+2 internet uniquement)
- Postes publics marmothèques (postes en section jeunesse): 5
- Postes publics catalogue : 16
- Imprimantes publiques : 8
- Liseuses et tablettes : 40 tablettes et 54 liseuses + 2 tables numériques
- Autres (ChaMaLab, MusicLab, médiation numérique) : 2 imprimantes 3D, 1 imprimante Scan&Cut, 8 ordinateurs portables, 3 pianos numériques, une mashup table (table de montage audiovisuel ludique⁸)
- RFID : 13 automates et 1 boîte de retours.
- Un changement de logiciel de gestion des bibliothèques début 2021

⁷ <https://www.culture.gouv.fr/content/download/287198/3298424?version=1>

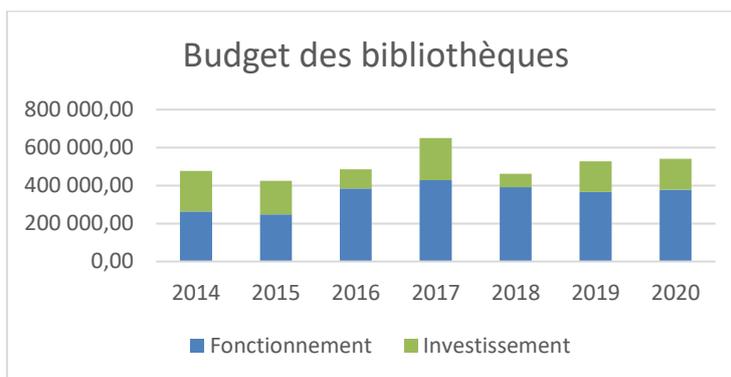
⁸ <http://mashuptable.fr/>

L'investissement de la Ville et l'inscription dans le label BNR (Bibliothèque Numérique de Référence) du Ministère de la Culture depuis 2013 a permis d'équiper le réseau en matériel numérique. Les besoins de la population mériteraient de nouveaux postes informatiques publics mais les sites où la demande est la plus forte, notamment Parment, n'ont pas la superficie adéquate pour développer leur espace numérique. La mise à disposition de PC portables peut être une solution.

En 2021, sont déjà prévus la mise en place d'un serveur pour le stockage et la sauvegarde de nos collections patrimoniales numérisées, ainsi que le développement des boîtes de retours de documents en extérieur pour un service disponible 24h/24.

4.2.3. Le budget

Hors dépenses de personnel, le budget géré par le service bibliothèques s'élève en 2021 à 644 925 euros : 433 516 € en fonctionnement et 211 409 € en investissement (hors dépenses réalisées par la DPB), avec une moyenne d'investissement annuel sur le précédent mandat de 183 172 € soit 1,7 € par habitant (l'équivalent d'un ticket de transport).



Budget d'acquisitions de documents

Le budget d'acquisitions des documents s'établit à 245 000 € ce qui représente 63 % du budget de fonctionnement. Il est donc dans la moyenne nationale pour les villes de plus de 100 000 habitants (moyenne de 219 € de dépenses d'acquisitions pour 100 habitants).

Le budget d'acquisitions patrimoniales était assez réduit comparé aux bibliothèques de collectivité de même taille. En 2017 (dernière donnée comparative accessible sur l'Observatoire de la lecture publique) il était de 6 187 € soit bien en dessous des 14 485 € pour Mulhouse, 19 800 € pour Metz, 38 402 € pour le Havre ou 48 990 € pour Caen. Il a été relevé en 2021 à 30 000 €.

Budget actions culturelles

Le budget est particulièrement optimisé au regard du nombre important d'actions culturelles réalisées notamment par l'équipe médiation.

En 2017, le budget de l'action culturelle s'élevait à 31 986 € (38 500 € en 2020) quand il s'élevait à 48 453 € à Metz et à 60 891 € à Mulhouse en 2017, 201 383 € à Caen (et 455 636 € au Havre finançant le Festival le Goût des autres).

4.3. Retour sur investissement

L'Association FESABID, équivalent ibérique de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF), a conduit une étude d'impact des bibliothèques espagnoles.

Les conclusions de cette étude sont : pour un euro investi, une bibliothèque offre un retour sur investissement qui se chiffre entre 2.80 et 3.83 euros selon la méthode utilisée⁹

Une étude équivalente à Toronto donnait cette conclusion : pour chaque dollar investi dans la bibliothèque, les Torontois reçoivent 5,63 \$ can. de valeur en retour : usages des collections, des espaces de travail et loisirs, services, formations et événements culturels....¹⁰

Soit pour les bibliothèques de Rouen, un montant estimé de retour sur investissement de 2 034 732 € par an (sur la base d'1 € investi => 3 € de retour)

- **Retour économique :**

- Soutien aux entreprises locales notamment les librairies
- Soutien à la création artistique locale (compagnies locales, auteurs et intervenants du territoire)
- Emplois locaux (85 % des agents des bibliothèques habitent Rouen ou la Métropole)
- Consommation dans les magasins de proximité par les utilisateurs des bibliothèques (l'étude sur les bibliothèques du Val d'Oise indique que 46 % des usagers interrogés profitent de leur trajet jusqu'à la bibliothèque pour faire d'autres achats. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67313-la-bibliotheque-vaut-elle-le-cout.pdf> auxquels il faut ajouter les nuits d'hôtels et consommation dans les restaurants pour les chercheurs nationaux et internationaux de la bibliothèque patrimoniale)
- Attractivité du territoire, notoriété de la Ville (plusieurs labels nationaux : BMC, Bibliothèque Municipale Classée, BNR Bibliothèque Numérique de Référence, prix Livres Hebdo de l'innovation en bibliothèque, fonds patrimoniaux de notoriété nationale et internationale avec des prêts réguliers de manuscrits prestigieux à l'étranger et environ un tiers de demandes de recherches en provenance de l'étranger)
- Attractivité de l'immobilier proche de services publics jugés utiles par la très grande majorité de la population (95%) y compris les non usagers. ¹¹

- **Contribution des bibliothèques dans le domaine éducatif social et culturel :**

- Accompagnement à la réussite scolaire (254 classes reçues dans les bibliothèques en 2019 de la maternelle à l'Université, participation au Programme de Réussite Educative, fonds formation, ressources de soutien scolaire en ligne, plan révision brevet et baccalauréat, stagiaires 3eme, stagiaires métiers du livres, métiers de la culture, vacataires étudiants)

⁹ http://www.fesabid.org/documentos/economic_social_value_information_service_libraries.pdf

¹⁰ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002.pdf>

¹¹ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016>

- Participation à la formation tout au long de la vie (fonds emploi formation et ressources d'autoformation en ligne, présentation des métiers des bibliothèques et partenariat)
- Participation à la lutte contre le chômage (fonds formation emploi, accès aux postes informatiques et médiation numérique)
- Lutte contre l'illettrisme (ateliers d'écriture mensuels au centre pénitentiaire, atelier savoirs de base aux ateliers Sainte-Claire) contre l'illectronisme, (ateliers d'initiation informatique, debug café pour une médiation individuelle, appli kids : sélection et présentation d'applications pour enfants, ateliers numériques au Chamalab imprimante 3 D, construction de robots, réalité virtuelle)
- Participation à la réinsertion (3 accueils de personnes en Travaux d'Intérêt Général (TIG) en 2020 ; deux personnes en TIG se sont vu proposer un Contrat à durée déterminée et un contrat Parcours Emploi Compétences), ateliers d'écriture tous les 15 jours au centre pénitentiaire
- Accompagnement à la parentalité (fonds parentalité, lectures dans les crèches et PMI, lectures et jeux pour les tout-petits, comptines en langue des signes, café des parents)
- Promotion des talents locaux (fonds Musiques normandes à la bibliothèque Saint-Sever) encouragement à la pratique amateur (ateliers d'écriture, prêt d'instrument, studio d'enregistrement Music lab, master class pratiques instrumentales...). Ainsi le rappeur rouennais Jeune Skill a publié son premier single entièrement enregistré à la bibliothèque.
- Participation à la construction de la personnalité, de l'esprit critique, de l'ouverture culturelle par l'accès à des collections pluralistes, l'Education artistique et culturelle, l'Education aux médias, les ateliers philosophie réguliers...
- Soutien à la recherche (accès au patrimoine et orientation, numérisation, bibliographies) partenariat avec l'Université de Rouen
- Participation à la qualité de vie, au vivre-ensemble, à la cohésion sociale par des actions culturelles intergénérationnelles, mixtes et l'ouverture sans conditions à tous des bibliothèques
- Participation à l'inclusion des personnes vulnérables socialement (SOS paperasses, ateliers de conversation en langue française) en situation de handicap, et empêchées (ateliers d'écriture au CHU toutes les semaines en Unité psychopathologie adolescents, accueil régulier de groupes de personnes en situation de handicap, journée autour du handicap et du vivre-ensemble ...)
- Participation aux politiques publiques d'égalité hommes/ femmes (mois de l'égalité chaque année en mars, vigilance portée sur la parité dans la programmation => passage de 37 % d'artistes intervenantes dans la programmation en 2018 à 60 % en 2019)
- participation aux politiques publiques de développement durable : grainothèque et fonds de référence sur le développement durable à la bibliothèque des Capucins, balades contées dans les jardins partagés de la Grand'Mare, ateliers zéro déchets réguliers, grande Manufacture à Noël (ateliers créatifs à partir de matériaux de récupération), recyclage de livres, engagement dans les mobilités douces :17 % des agents des bibliothèques viennent au travail à vélo régulièrement (alors que la moyenne nationale est à 2%, et à 5% sur le personnel Ville).

4.4. A quoi servent les bibliothèques de Rouen en quelques chiffres ?

4.4.1. Des équipements culturels à la fréquentation soutenue

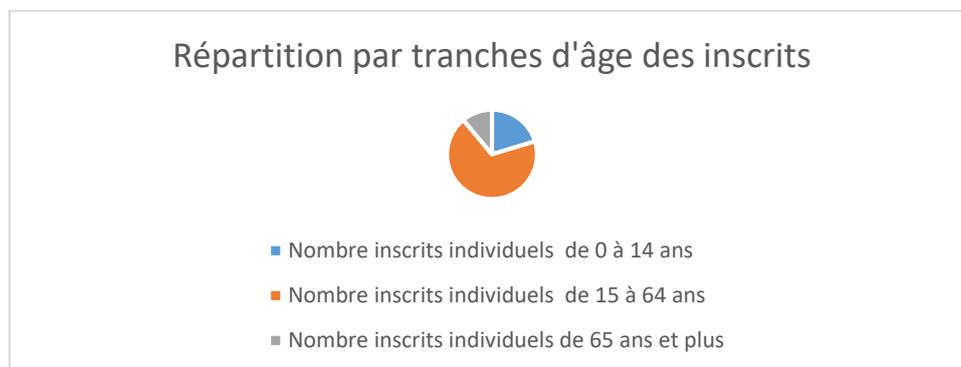
Les bibliothèques sont fréquentées annuellement par 370 785 personnes soit l'équivalent de 61 salles Kindarena de Rouen et trois fois la population de Rouen par an.

C'est un chiffre supérieur de 80 000 entrées au ratio moyen national (264 entrées pour 100 habitants des villes de plus de 100 000 habitants. Source Bibliothèques municipales et intercommunales Données d'activité 2016 Synthèse Nationale¹²)

Près de 15 000 inscrits :

En 2019, le réseau compte 14 757 inscrits :

- Soit 13 % de la population, taux légèrement supérieur à la moyenne nationale (12,4 % source DGMIC-Service du Livre et de la Lecture, 2017)
- Et 12 333 inscrits emprunteurs, chiffre supérieur à la moyenne nationale pour les villes entre 100 et 150 000 habitants : 10 110 inscrits emprunteurs (Source Bibliothèques municipales et intercommunales Données d'activité 2016 Synthèse Nationale)



La structure par âge de nos inscrits montre une grande représentation des 0 à 14 ans : ils représentent 20 % de nos inscrits contre 14,3 % de la population rouennaise (Données 2016 Insee). A contrario, les seniors (18 % des habitants rouennais) sont moins représentés : 11 % de nos inscrits. Les données nationales vont dans le même sens. L'enquête sur les non usagers des bibliothèques de 2018¹³ indique ainsi : « plus l'on vieillit, moins l'on est susceptible de se rendre en bibliothèque. Ainsi, la part des non usagers, chez les 65 ans et plus, atteint 26 %, contre 12 % chez les 15-24 ans ».

Nous avons également une présence féminine supérieure (61,5 % de nos inscrits, 52 % de la population rouennaise) qui reflète l'inégalité du lectorat majoritairement féminin (58 % des

¹² <https://www.culture.gouv.fr/content/download/287198/3298424?version=1>

¹³ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Documentation/Publications/Etudes-et-rapports-Lecture-et-bibliotheques/Les-non-usagers-des-bibliotheques-Etude-quantitative>

grands lecteurs sont ainsi des femmes¹⁴). Elles accompagnent également davantage les enfants à la bibliothèque.

Ces données appellent une réflexion sur les services, collections et communication proposées en direction du public masculin et des seniors.

4.4.2. Des collections variées et empruntées

Les bibliothèques prêtent des livres et bien d'autres choses ...

Les bibliothèques de Rouen ce sont :

- 246 848 documents empruntables dont des livres, revues, CD, vinyles, DVD, des instruments de musique, des consoles vinyles, des liseuses, des ustensiles de cuisine, des jeux de société et des jeux vidéo

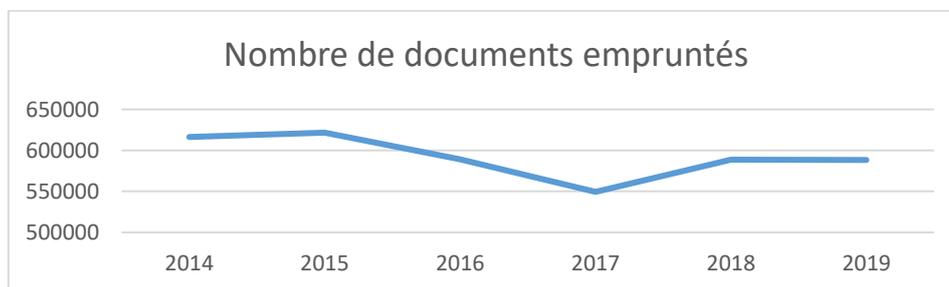
- 1400 livres numériques et 11 ressources numériques dont de l'autoformation (permis de conduire, apprentissage des langues, informatique, sport et développement personnel...) du soutien scolaire, des jeux et histoires pour la jeunesse...

- 578 212 documents patrimoniaux à la renommée nationale et internationale



Prêts d'instruments de musique depuis 2019

En 2019, 588 308 documents ont été empruntés par les inscrits soit 5,34 prêts par habitants. Pour la lecture, cela correspond à l'équivalent de 30 livres lus par inscrit par an. Si le nombre de prêts a légèrement baissé de 5 % entre 2014 et 2019, le nombre de prêts par lecteur reste supérieur à la moyenne nationale : 42 prêts par abonnés contre 35 pour la moyenne nationale (Source Bibliothèques municipales et intercommunales Données d'activité 2016 Synthèse Nationale)



¹⁴ ». <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2020/Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France-CE-2020-2>

4.4.3. De nombreuses actions culturelles et de médiation

En 2019, 594 rendez-vous ont été proposés au public, ils ont réuni plus de 10 000 participants.

370 actions hors les murs ont été mises en place (211 en direction du jeune public, 139 en direction des publics éloignés et empêchés) plus de 9 000 personnes y ont participé.

254 classes ont été reçues dans les bibliothèques en 2019 soit 5291 élèves.

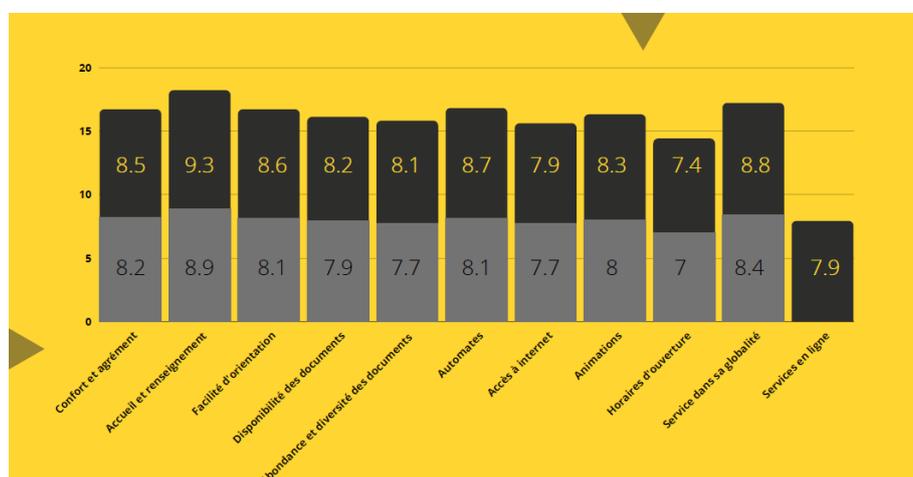
80% des classes de maternelle et 62% des classes de primaire ont été accueillies pour une séance en bibliothèque avec animation (présentation de la bibliothèque et séances autour du conte, l'égalité ou d'auteurs jeunesse ou de thématiques liées à l'actualité et du parcours d'Education artistique et culturelle).

4.4.4. Un public plutôt satisfait par la qualité de service

Une enquête de satisfaction a été réalisée début 2020. Les résultats sur 933 questionnaires remplis indiquent une note moyenne de satisfaction à 8,3 sur 10 (8 en 2013 en bleu sur le graphique ci-dessous).

Les trois items les plus appréciés, qualifiés le plus souvent d'excellents par les sondés, sont :

- L'accueil et les renseignements
- L'aide du personnel
- L'information sur les services



Cela confirme les précédentes enquêtes (2013, 2009) qui mettaient en lumière la qualité du service par les équipes.

A contrario, les trois points à améliorer (items qui ont été qualifiés le plus souvent comme mauvais) sont :

- Le site Internet des bibliothèques et le nombre de postes informatiques accessibles dans les bibliothèques

- Les horaires d'ouverture
- La connexion Wi-Fi (enquête réalisée avant la simplification d'accès réalisée par la DSI)

Les enquêtes du public corroborent les axes d'amélioration dégagés par le service sur l'accessibilité des équipements et services.

4.5. Trois enjeux prioritaires

4.5.1. Des horaires d'ouverture à étendre

Le premier service pour une bibliothèque, c'est d'ouvrir.

L'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques, Sylvie Robert

La question de l'extension ou de l'aménagement des horaires d'ouverture des bibliothèques territoriales en France est récurrente. Elle est abordée depuis plusieurs années par le Ministère de la Culture, avec le rapport Perrin de 2008 (« *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* »), le rapport de la sénatrice Sylvie Robert « *L'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques* » de 2015¹⁵ et le rapport d'Erik Orsenna et Noël Corbin « *Voyage aux pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain* » de 2018.¹⁶

Ces études mettent en lumière un certain décalage des bibliothèques françaises par rapport aux évolutions du rythme de vie des habitants (accroissement du temps libre, diversification et individualisation des temps de vie, multiplication des horaires atypiques, allongement des trajets pendulaires travail domicile...).

L'extension des horaires est devenue une priorité nationale et l'Etat a mis en œuvre un dispositif temporaire d'appui financier des collectivités territoriales à l'aménagement, l'extension des horaires des bibliothèques, sur une période de 5 ans a minima et pouvant aller jusqu'à 80% des frais engagés, les emplois y compris, ce qui constitue une opportunité pour améliorer notablement les horaires d'ouverture des bibliothèques de Rouen.

Car, avec 41 h d'ouverture hebdomadaire (hors vacances scolaires) les bibliothèques de Rouen se situent en dessous de la moyenne de 45 h pour les villes françaises de plus de 100 000 habitants.¹⁷

Le nombre d'heures d'ouverture des bibliothèques du réseau va de 18 h 30 à la bibliothèque de la Grand'Mare à 36 h pour la bibliothèque patrimoniale de Villon.

Pour comparaison, la bibliothèque Niemeyer au Havre propose une ouverture hebdomadaire de 54 h après le plan d'extension des horaires soutenu par l'Etat, les bibliothèques de Caen-

¹⁵ http://bbf.enssib.fr/sites/bbf.enssib.fr/files/images/billets/septembre2015/rapport_sylvie_robert.pdf

¹⁶ <https://www.culture.gouv.fr/content/download/182381/1994393/version/1/file/20182002%20Rapport%20Voyage%20au%20pa%20des%20biblioth%C3%A8ques.pdf>

¹⁷ Source Bibliothèques municipales et intercommunales Données d'activité 2016 Synthèse Nationale

la-mer 51 h. Pour étendre encore l'horizon, la bibliothèque publique de Copenhague ouvre 98 h par semaine, celle d'Amsterdam 84 h.¹⁸

Le réseau rouennais est ouvert au public 6 jours sur 7 du lundi au samedi, cependant 4 bibliothèques sur 7 ont une ouverture limitée à 4 jours par semaine, 2 sont ouvertes 5 jours (Parment et Simone-de-Beauvoir) et une seule, la bibliothèque patrimoniale Villon, 6 jours sur 7. Le nombre moyen d'ouverture au public pour les villes de plus de 100 000 habitants est de 4,9 jours par semaine¹⁹.

Les horaires actuels des bibliothèques de Rouen ne sont pas facilement mémorisables car différents, suivant les jours et les équipements. Or, les usagers des bibliothèques, selon les enquêtes nationales²⁰ aspirent à des horaires réguliers, identiques tous les jours de la semaine, toute l'année, le créneau 10h-19h apparaissant comme le plus pertinent.

| | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
|--|----------|----------|-------------------|----------|----------|-------------------|--------------------------------|
| Grand'Mare 18h30 / semaine | | | 10-12 13h30-17 | | | 10-12 14-17 | |
| Capucins 19h / semaine | | | 10-12 14-18 | | | 10-12 14-17 | |
| Châtelet 19h / semaine | | | 13h30-18 | 13h30-18 | | 10-12 13h30-17 | |
| Saint-Sever 25h / semaine | | | 11-18 | | | 11-17 | |
| Simone-de-Beauvoir 30h / semaine | | | 10-12 13-18 | 13-18 | 13-19 | 10-12 13-18 | |
| Parment 33h / semaine | | | 10-18 | 12-18 | 12-18 | 11-18 | |
| Villon 36h / semaine | 13-18 | 13-18 | 10-18 | 13-18 | 13-18 | 10-18 | |
| Amplitude horaire | 5 | 7 | 8 | 6 | 7 | 8 | soit 41 heures au total |

Les sites sont souvent fermés sur la pause méridienne, seules 3 bibliothèques proposent une ouverture en continu le mercredi et le samedi (jours de plus fortes fréquentations) : Parment, Saint-Sever et Villon.

Le plus souvent, les équipements ferment le soir à 18h00, voire à 17h00 le samedi pour 4 bibliothèques sur 7 (Capucins, Châtelet, Grand'Mare, Saint-Sever). Seules 3 bibliothèques ferment à 19h00 une fois par semaine (Capucins, Grand'Mare, Simone-de-Beauvoir).

Or, dans le même temps, la première raison invoquée par les non usagers des bibliothèques en France est le manque de temps²¹ et pour un quart de ces usagers potentiels, les jours et les horaires d'ouverture des bibliothèques seraient incompatibles avec leur emploi du temps. C'est également, l'item qui apparaît comme le moins satisfaisant dans les différentes enquêtes réalisées par les bibliothèques de Rouen auprès de leurs publics en 2009, 2014 et 2020.

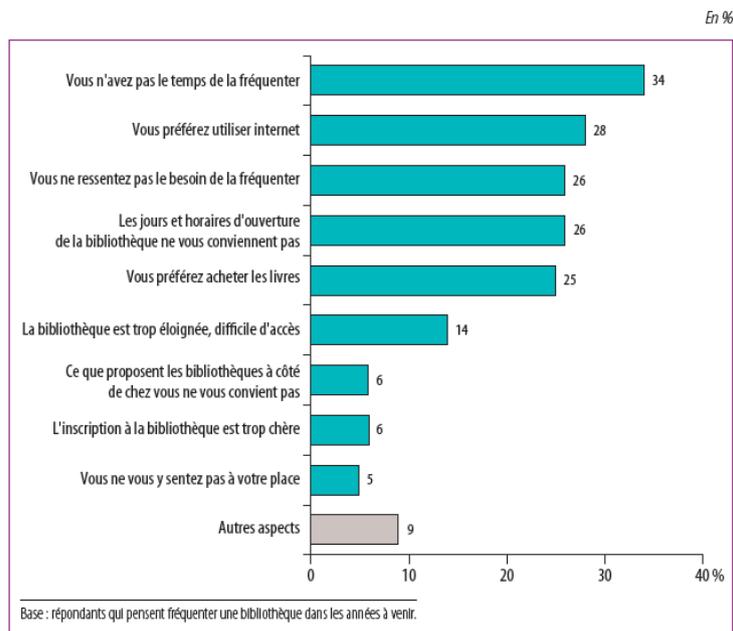
¹⁸ Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles*, rapport n°2012-005 (novembre 2012) https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/35/3/horairesouverture_rapport_definitif_236353.pdf

¹⁹ <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/154000774.pdf>

²⁰ <https://www.culture.gouv.fr/content/download/118671/file/Etude%20impacts%20horaires%2010%20juin%202015.pdf?inLanguage=fre-FR>

²¹ <https://www.culture.gouv.fr/content/download/209954/file/DGMIC-2019-03-Non%20usagers-complet.pdf?inLanguage=fre-FR>

Parmi les aspects suivants, plusieurs peuvent expliquer le fait que l'on ne fréquente pas ou plus les bibliothèques municipales. Quels sont ceux qui correspondent le mieux à votre propre situation ? »



Source: TMO Régions/DGMIC, Ministère de la Culture, 2018

Pour améliorer les horaires d'ouverture au public, le rapport de Sylvie Robert comme la fiche pratique de l'ouverture dominicale des bibliothèques²² donnent comme première préconisation, la réalisation d'un diagnostic temporel du territoire, objectivant les rythmes de vie des usagers, examinant leur concordance avec les horaires d'ouverture des bibliothèques et fournissant des préconisations en cas de désynchronisation manifeste.

Ce diagnostic temporel est en cours de réalisation pour les bibliothèques de Rouen : à partir des données objectivées, il doit permettre de retravailler les horaires d'ouverture des 7 bibliothèques en fonction de leur environnement propre et en se fondant sur la concertation de l'ensemble des acteurs.

➤ Enjeu majeur : ouvrir mieux et davantage les bibliothèques

4.5.2. Un maillage territorial à compléter

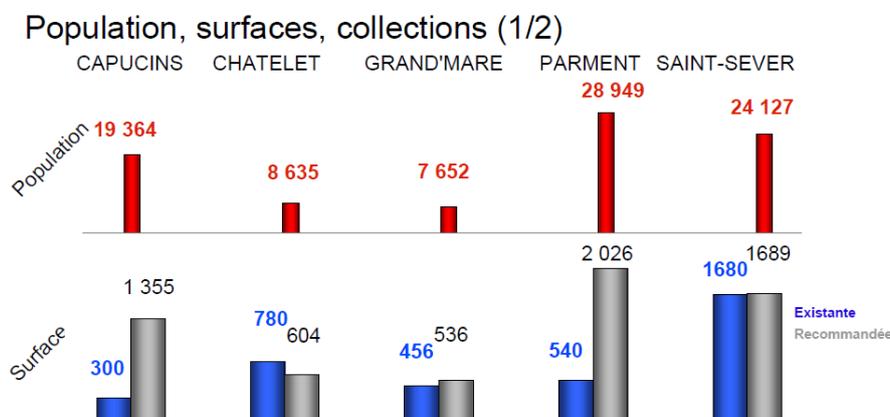
4.5.2.1. Des espaces au public réduits

La surface totale des équipements s'élève à 10 036 m² (0,08 m² par habitant). Pour comparaison en 2016 pour les villes de plus de 100 000 hab. la surface moyenne s'élève à 11480 m² (0,05 m² par hab.). Mais dans les faits, 52 % de ces surfaces correspondent en fait à des locaux à usage interne, notamment aux réserves de la bibliothèque Villon. On ne compte finalement que 4 830 m² accessibles au public, soit une superficie moyenne de 0,04 habitants,

²²<https://www.culture.gouv.fr/content/download/187354/file/Fiche%20pratique%20dimanche.pdf?inLanguage=fr-FR>

en dessous de la surface constatée dans les villes de plus de 100 000 habitants (0,05 m²) et inférieure à la superficie de base recommandée (0,07 de m² par habitant).

4.5.2.2. Un centre-ville engorgé



Source : mémoire de stage conservateur de 2009

Les bibliothèques de centre-ville proposent 1420 m² de surface. Au vu de la population résidant dans le centre-ville mais aussi de la fréquentation et du rayonnement de ces équipements, ces surfaces apparaissent insuffisantes pour répondre à l'ensemble des attentes des usagers. C'est particulièrement le cas pour la bibliothèque Parment : malgré des espaces exigus de 503 m², la bibliothèque draine les plus grosses entrées du réseau du fait de sa position centrale (95 000 entrées par an avec des pics le samedi entre 550 et 750 usagers). Dans la dernière enquête de satisfaction, les retours des lecteurs mettent en exergue la cohabitation difficile entre publics, du fait de l'absence de salle fermée pour enfermer le bruit (exemple salle du conte) ou enfermer le silence (salle de travail). Une réflexion sur l'articulation des locaux, leur emplacement et leur optimisation devra donc être menée.

4.5.2.3. Un maillage incomplet :

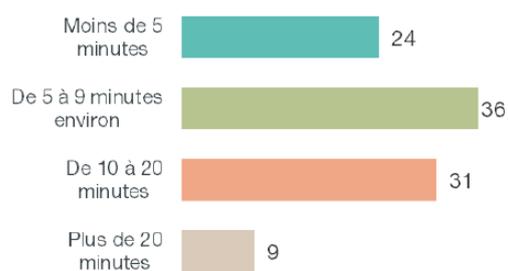
La carte des sites montre aisément :

- L'absence d'offre de lecture publique dans les quartiers ouest pour une population de 13 817 personnes, qui augmente (Pasteur, Luciline, Coteaux ouest)
- Une moindre proximité de l'offre dans les quartiers tels que Grieu, Mont-Gargan ou Jardin des plantes.

Or davantage même que la surface, la proximité d'une bibliothèque est importante pour expliquer les usages ou la non-fréquentation d'une bibliothèque :

Selon l'enquête conduite par le Ministère en 2016²³, 60% des usagers fréquentant au moins une fois par mois une bibliothèque, mettent moins de 10 minutes pour s'y rendre, ce pourcentage descend à 9% pour les usagers mettant plus de 20 minutes.

*Durée des déplacements vers
la bibliothèque municipale
habituellement fréquentée*



En pourcentage

Base : Usagers des bibliothèques municipales

Or un habitant proche de l'avenue du Mont-Riboudet mettra 26 mn à pied (21 mn en transports publics), pour se rendre à la bibliothèque la plus proche : celle de Parment. Dans l'étude sur les non usagers des bibliothèques²⁴, l'éloignement représente 14 % des réponses sur les raisons principales de non-fréquentation d'une bibliothèque.

Ainsi la proximité d'une bibliothèque est indiquée par les études du Ministère de la Culture comme particulièrement impactante sur l'usage de celle-ci.

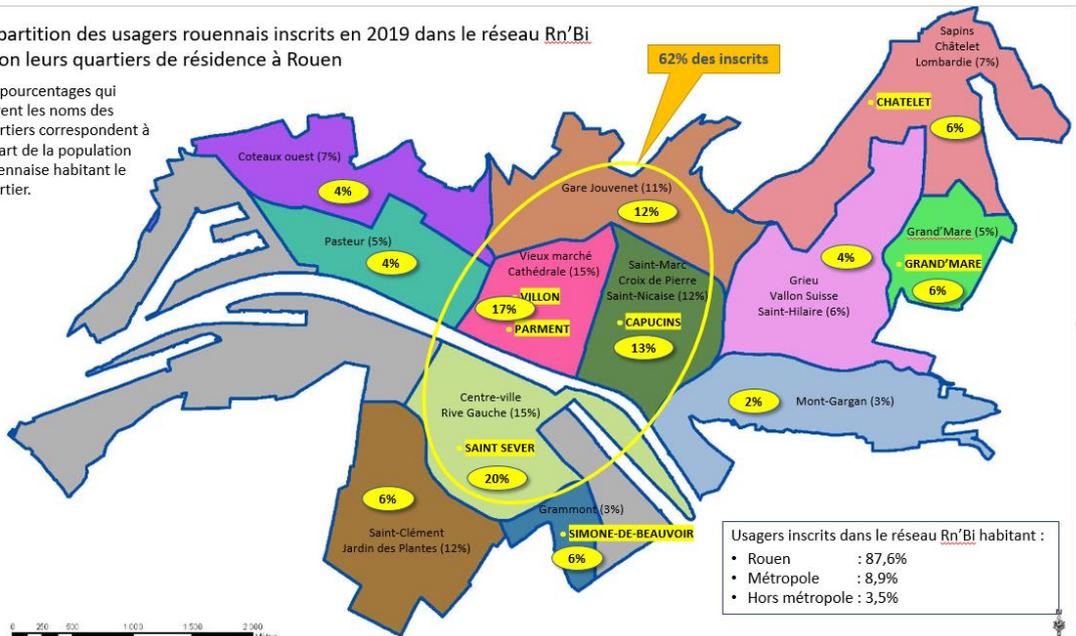
Elle se voit dans la carte ci-dessous : répartition des usagers rouennais selon les quartiers de résidence. La population des quartiers ouest représente 7 % de la population mais seulement 4 % des inscrits.

²³ Publics et usages des bibliothèques en 2016, enquête réalisée par TMO Régions pour le Ministère de la Culture, 2017. Disponible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016>

²⁴<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Documentation/Publications/Etudes-et-rapports-Lecture-et-bibliotheques/Les-non-usagers-des-bibliotheques-Etude-quantitative>

Répartition des usagers rouennais inscrits en 2019 dans le réseau Rn'Bi selon leurs quartiers de résidence à Rouen

Les pourcentages qui suivent les noms des quartiers correspondent à la part de la population rouennaise habitant le quartier.



Diagnostic temporel des bibliothèques de Rouen, Cabinet Ourouk, 2021

- **Enjeu majeur : désengorger la bibliothèque Parment et mettre en place une offre de lecture publique en direction des habitants des quartiers ouest en expansion**

4.5.3. S'adresser à tous les publics

Représentations des CSP dans les inscrits

| | Artisans, commerçants, chefs d'entreprise, agriculteurs | Cadres, professions intellectuelles supérieures | Professions intermédiaires | Employés | Ouvriers | Retraités | Etudiants, stagiaires non rémunérés | Inactifs (hors étudiants, retraités) |
|--------------------|---|---|----------------------------|----------|----------|-----------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Capucins | 2% | 24% | 32% | 10% | 1% | 15% | 10% | 6% |
| Châtelet | 2% | 12% | 25% | 15% | 2% | 17% | 7% | 19% |
| Grand'Mare | 1% | 11% | 27% | 16% | 2% | 21% | 6% | 17% |
| Parment | 2% | 25% | 27% | 8% | 1% | 17% | 10% | 9% |
| Saint-Sever | 2% | 15% | 26% | 17% | 1% | 17% | 8% | 13% |
| Simone-de-Beauvoir | 2% | 19% | 32% | 15% | 1% | 12% | 10% | 9% |
| Villon | 5% | 31% | 11% | 3% | 2% | 17% | 26% | 6% |
| Réseau | 2% | 20% | 27% | 12% | 1% | 16% | 10% | 11% |
| Rouen | 2% | 14% | 16% | 17% | 9% | 19% | 16% | 7% |

Source : 1^{ère} liste (janvier 2020) des particuliers inscrits avec indication de la catégorie socioprofessionnelle dans la notice usager.

Le tableau ci-dessus montre une inégale représentation des catégories socioprofessionnelles dans les bibliothèques : plus de cadres et professions intermédiaires que dans la population rouennaise et surtout une très faible représentation des ouvriers et dans une moindre mesure des employés. Cela correspond aux données nationales de la

dernière enquête sur les pratiques culturelles des Français (2020)²⁵ : « en 2018, se rendre dans une bibliothèque reste une pratique 3 fois plus courante pour les diplômés de l'enseignement supérieur par rapport aux moins diplômés. De même les cadres sont près de deux fois plus nombreux à s'y rendre : 37 % ont fréquenté une bibliothèque au cours de l'année contre 19 % des ouvriers et employés ». Ce constat national appelle à travailler la démocratisation de l'accès aux bibliothèques.

➤ **Enjeu majeur de la démocratisation culturelle toujours d'actualité**

Cet enjeu se traduit par :

- la pertinence de faire évoluer les horaires d'ouverture et de mettre en place des services 24 h/24
- la problématique de l'accessibilité des équipements et des sites numériques
- la question de l'accessibilité financière (effet dissuasif de l'abonnement et des éventuelles pénalités de retard, supprimées début 2021)
- l'adaptation de nos services et collections, afin de répondre aux besoins diversifiés de tous les habitants
- l'image et la visibilité des bibliothèques.

²⁵ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2020/Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France-CE-2020-2>

4.6. Forces et faiblesses des bibliothèques de Rouen en 2021

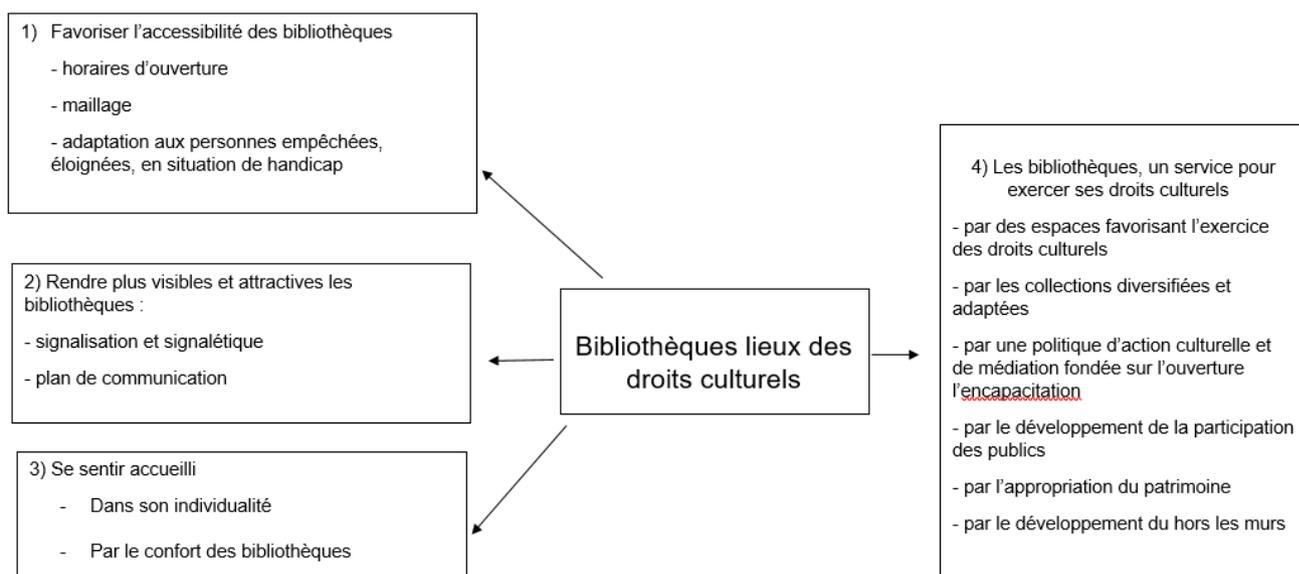
FFOM : forces, faiblesses, opportunités et menaces

| POINTS FORTS | POINTS FAIBLES |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 6 bibliothèques de proximité et une bibliothèque patrimoniale classée• Des services innovants• Des équipes qualifiées• Une bonne image auprès des utilisateurs | <ul style="list-style-type: none">• Des horaires d'ouverture à adapter• Un maillage incomplet• Des superficies dédiées au public trop réduites• Une problématique d'effectifs• Un enjeu d'élargissement des publics |
| OPPORTUNITES | MENACES |
| <ul style="list-style-type: none">• La possibilité de mettre en place une offre de lecture publique pour desservir les quartiers ouest et désengorger le centre-ville• Un plan d'aide de l'Etat pour adapter et étendre les horaires d'ouverture (plan Ouvrir plus et mieux les bibliothèques) | <ul style="list-style-type: none">• Projets non aboutis (passif de la bibliothèque à vocation régionale avorté en 2008 et plus récemment d'une bibliothèque sur les quais)• Décalage grandissant entre la population et les services proposés |

II) Le projet culturel scientifique éducatif et social des bibliothèques de Rouen

5. Les grands axes

Aller de la démocratisation (accès) vers les droits culturels



Ces quatre grands axes, allant du travail sur l'accessibilité à la mise en œuvre des droits culturels sont déclinés en 14 grands objectifs.

6. Les objectifs

6.1. **Axe 1 Favoriser l'accessibilité des bibliothèques**

En lien avec le projet culturel de la Ville, « partout, pour tous et partout », il s'agit de promouvoir la culture comme un droit fondamental, en améliorant son accessibilité à tous les publics notamment par le maillage des offres culturelles sur le territoire. C'est un axe fort qui converge avec l'objectif de capitale inclusive luttant contre toutes les discriminations, (projet de candidature à la Capitale européenne de la Culture 2028).

6.1.1. Adapter et étendre les horaires d'ouverture

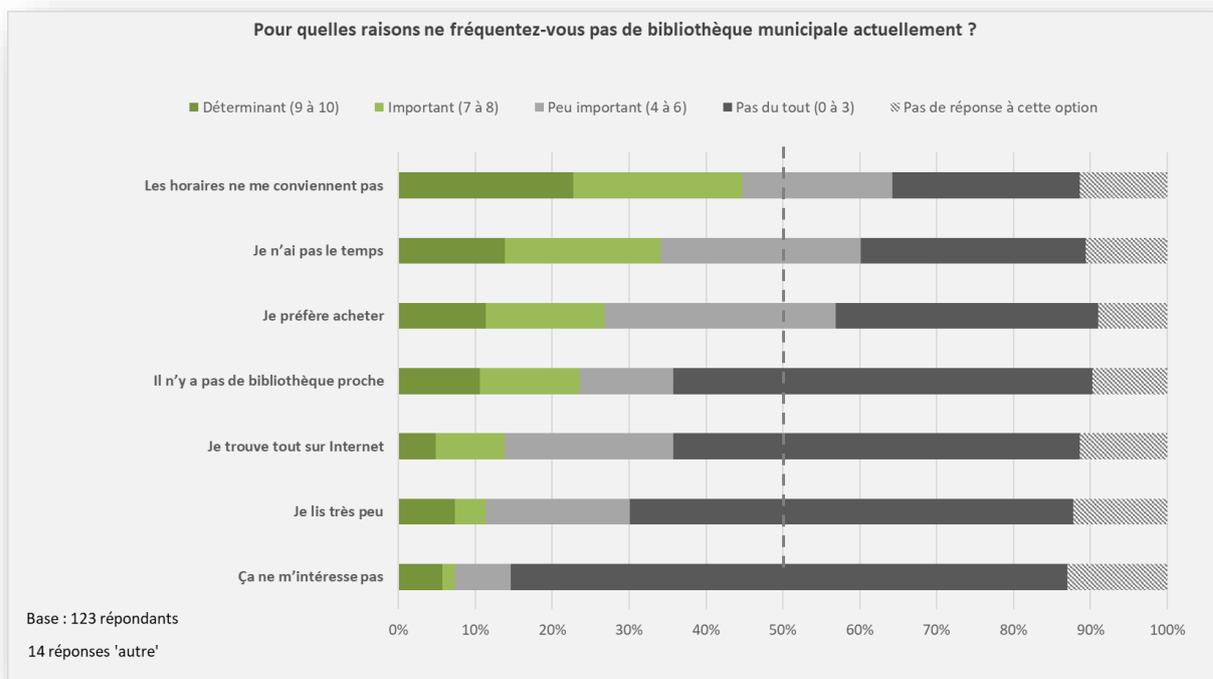
« La bibliothèque ...doit être d'accès facile et ses portes doivent être largement ouvertes à tous les membres de la communauté (...). Une idée révolutionnaire.

Parviendrons-nous à transformer l'utopie en réalité ?

Umberto Eco, De Bibliotheca

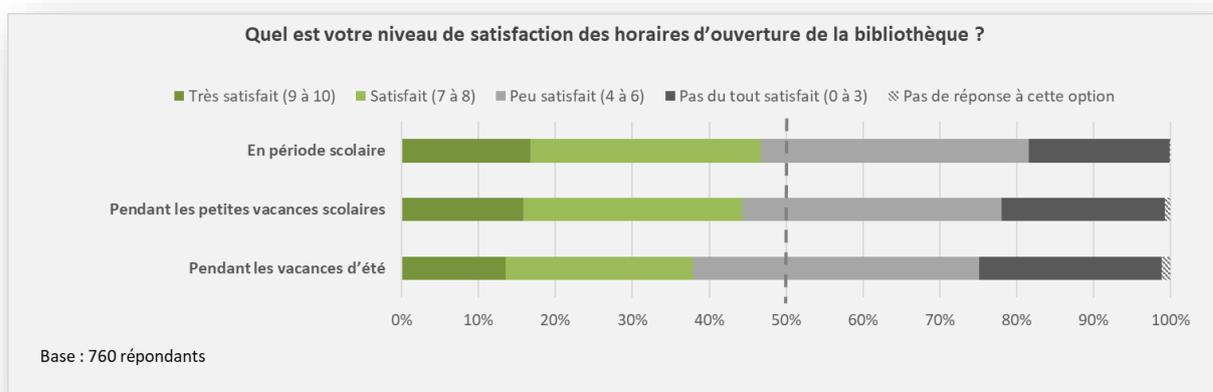
Comme évoqué dans la partie I, il s'agit d'un enjeu prioritaire pour développer l'accessibilité des bibliothèques.

Concordant avec les études nationales, les données de l'enquête réalisée par le cabinet Ourouk chargé du diagnostic temporel indiquent que les non usagers invoquent principalement des horaires d'ouverture qui ne conviennent pas et le manque de temps comme raison de leur non fréquentation des bibliothèques de Rouen.



Source : Diagnostic temporel des bibliothèques de Rouen, par le cabinet Ourouk, 2021

Plus de la moitié des usagers du réseau des bibliothèques de Rouen sont peu ou pas satisfaits des horaires actuels de leurs bibliothèques, quelle que soit la période de l'année (insatisfaction relevée dans les enquêtes réalisées par le réseau auprès de ses usagers en 2009, 2013, 2020).



Source : Diagnostic temporel des bibliothèques de Rouen, par le cabinet Ourouk, 2021

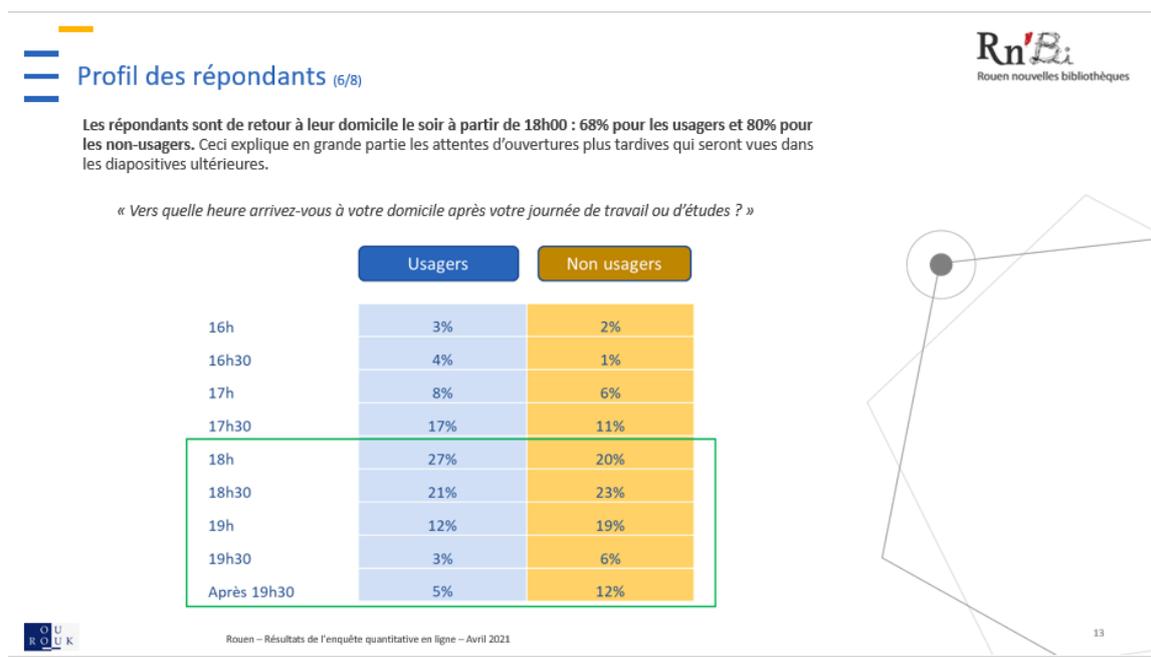
Ainsi, l'accessibilité des bibliothèques passe par une extension des horaires.

Des horaires plus tardifs en fin d'après-midi début de soirée, permettraient d'élargir les publics, notamment les actifs et les lycéens, étudiants, qui d'après l'enquête du cabinet chargé du diagnostic temporel rentrent majoritairement après 18 h : c'est le cas de 68% des usagers et de 80% des non usagers. Une journée supplémentaire d'ouverture notamment le lundi permettraient de toucher les actifs qui travaillent le samedi.

Les journées continues sur le mercredi et le samedi permettraient de développer le public familial et d'étaler la fréquentation sur davantage de plages horaires.

Les non usagers, actifs seraient également intéressés par un jour d'ouverture dominicale : cela représente 40 % des répondants à l'enquête (un quart seulement des répondants déjà usagers).

Les retours d'expérience des ouvertures dominicales en bibliothèque montrent que leur fréquentation est majoritairement le fait d'un public familial qui profite davantage des collections et des services de l'équipement, en prenant son temps avec, en outre, un élargissement aux autres membres de la famille qui ne viennent pas en semaine, notamment le public masculin. L'ouverture le dimanche profite également aux étudiants, en recherche de places de travail.



Le diagnostic temporel en cours de réalisation va permettre d'élaborer des scénarii à partir des besoins exprimés par les utilisateurs actuels et potentiels des bibliothèques, des contributions des différents acteurs sur le sujet (élus, équipes, organisations professionnelles) des ressources humaines que la collectivité pourra déployer pour permettre l'extension des horaires d'ouverture au public de façon à améliorer son accessibilité aux différents publics.

6.1.2. Améliorer le maillage de lecture publique

L'enjeu majeur est à la fois de désengorger les bibliothèques du centre-ville rive droite et de rendre accessible aux habitants des quartiers ouest en expansion, une offre de lecture publique par la proposition d'offres plus ou moins pérennes et complètes allant du point retrait de livres dans des structures commerciales (projet dans un espace détente des Docks) ou des maisons de quartiers, au nouvel équipement.

Une bibliothèque sur l'eau constituerait un équipement attractif, original et innovant localisé sur les quais (axe Seine du projet de candidature à la Capitale européenne, politique de réinvestissement des quais). C'est aussi l'opportunité d'être présents sur un lieu de promenade et de fréquentation des familles. Une étude de faisabilité est en cours pour déterminer les contraintes (la superficie réduite, l'adaptation aux crues, le déplacement...) et le coût.

6.1.3. Rendre accessibles les bibliothèques aux personnes en situation de handicap

L'accessibilité est « la réduction de la discordance entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne et, d'autre part, les ressources de son environnement lui permettant de façon autonome de participer à la vie de la cité » (définition adoptée en 2006 par la Délégation interministérielle aux personnes handicapées, devenue Comité interministériel du handicap en novembre 2009).

« Les établissements existants recevant du public doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler, y recevoir les informations qui y sont diffusées dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps [...] » (Loi du 11 février 2005, article 41)

L'accessibilité physique, les bâtiments, leurs abords, la signalisation dans la Ville, l'intérieur des bibliothèques (mobilité, distance entre les rayonnages, signalétique, équipement mobilier) mais également l'accès à distance (site Internet des bibliothèques, informations et communication) doivent être pensés selon le principe de l'universalité. La priorisation de ce vaste chantier dans le calendrier pourrait se faire sur les actions les plus efficaces (rapport entre les moyens utilisés et les résultats produits). Pour cela, une démarche de design de service, ou a minima de concertation des associations dédiées serait privilégiée pour établir un diagnostic et établir les actions à mener. Ainsi, une marche du domicile jusqu'à l'intérieur des bibliothèques pourrait être réalisée sur le modèle des marches des femmes pour mettre en relief les grandes problématiques.

De la même manière, un audit de l'accessibilité du site Internet est à programmer.

6.2. Axe 2 Rendre plus visibles et attractives les bibliothèques

6.2.1. Améliorer la signalétique des bibliothèques

Il s'agit d'une part, d'améliorer la signalisation dans la Ville : panneaux directionnels à l'image notamment de ce qui a été fait par la Métropole pour les musées, mais d'autres pistes complémentaires sont explorées :

- Signalisation sur les boîtes à livres : « vous pouvez aussi emprunter gratuitement des livres... à la bibliothèque la plus proche : »
- Signalisation dans les transports en commun
- Signalisation plus importante dans le centre commercial Saint-Sever ou l'espace du Palais pour remédier aux effets de seuil des bibliothèques au sein de bâtiments

Et d'autre part, il est nécessaire de compléter, améliorer la signalétique extérieure des équipements notamment celle de la bibliothèque patrimoniale Villon ou des bibliothèques Parment, Capucins, pour que ces équipements soient visibles des différentes rues à proximité.

Un travail sur les vitrines et la façade doit permettre à la population de savoir instantanément de l'extérieur qu'il s'agit d'une bibliothèque : logo significatif, mise en scène de la façade vitrée (mise en avant des collections ou des services : salon de lecture, espace presse, écran numérique tactile, visibles de l'extérieur, projet d'enseigne nationale porté par les associations professionnelles²⁶).

6.2.2. Etablir un plan de communication pour les bibliothèques

L'établissement d'un plan de communication stratégique est à construire à partir des axes prioritaires du PCSES en lien avec les orientations culturelles de la collectivité (« la culture partout, pour tous et par tous) en concertation avec la DCRP :

- Rendre plus visibles les services des bibliothèques auprès des différents publics par l'adaptation de la communication et de sa diffusion en direction :
 - des publics non fréquentants (campagne grand public sur les services essentiels dans des lieux non culturels et sous une forme innovante, par exemple diffusion sur les sets de table des restaurants d'entreprise, fast food, emballage du pain dans les boulangeries, films au cinéma, campagne auprès des jeunes parents dans les maternités ou des nouveaux habitants lors de la réception à la mairie...)
 - des publics empêchés (présentation en LSF, communication en Faciles à Lire et à comprendre, diffusion dans les structures accueillant des publics en situation de handicap, ou éloignées)
 - et une communication prenant en compte la diversité de la population, ses besoins et sa représentativité dans les supports de communication : enfants, ados et jeunes adultes, parents, seniors, publics étrangers.

²⁶<http://www.adbgv.fr/projet-denseigne-pour-les-bibliotheques/>

- Faciliter l'engagement et la participation des publics
- Améliorer l'accueil, s'adapter à chacun, en simplifiant par la communication, l'accès aux services (démarches administratives simplifiées, organisation du site Internet pour faciliter la recherche d'informations, lisibilité, reconnaissance du logo et des supports de communication...).

Une enquête sur la perception des bibliothèques, ses publics et non-publics et sa communication permettrait de confirmer ou amender des axes d'amélioration prioritaires.

6.3. Axe 3 : Se sentir accueilli

6.3.1. Se sentir accueilli dans son individualité

"J'aime la bibliothèque, confie un enfant à sa mère, parce que les bibliothécaires sont toujours debout." Voilà une manière imagée d'exprimer la disponibilité des adultes. Geneviève Patte, Mais qu'est-ce qui les fait lire comme ça ?

L'accueil est le point fort du réseau des bibliothèques de Rouen d'après les différentes enquêtes de satisfaction. Cela pourrait être mis davantage en valeur par une labellisation type Qualibib ou Qualiville :

| |
|---|
| <p>IV Les engagements de service</p> <p>IV.1. Accueil, Orientation, information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des locaux accueillants <ul style="list-style-type: none"> Engagement 1 – Une signalétique adaptée pour informer et accueillir Engagement 2 – Des locaux accessibles, propres et bien rangés, et offrant des services associés Engagement 3 – Un point d'accueil informatif Engagement 4 – Des locaux adaptés aux prestations délivrées • Un accueil organisé dans les services <ul style="list-style-type: none"> Engagement 5 – Des horaires adaptés aux attentes des clients Engagement 6 – Un point d'accueil pour orienter les clients Engagement 7 – En cas d'affluence une gestion optimale des files d'attente Engagement 8 – Des rendez-vous respectés Engagement 9 – Un personnel facilement identifiable • Un personnel d'accueil compétent <ul style="list-style-type: none"> Engagement 10 – Un personnel d'accueil spécifiquement formé Engagement 11 – Un accueil dans nos locaux courtois et attentif Engagement 12 – Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires Engagement 13 – Le souhait de confidentialité des clients est respecté Engagement 14 – Un accueil personnalisé • Un accueil téléphonique performant <ul style="list-style-type: none"> Engagement 15 – Un accueil téléphonique courtois et efficace Engagement 16 – Un accueil téléphonique rapide et informatif Engagement 17 – Un accueil personnalisé • Des réponses écrites rapides <ul style="list-style-type: none"> Engagement 18 – Une réponse personnalisée <p>IV. 2. Délivrance des actes administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Engagement 19 – Un personnel compétent et régulièrement formé Engagement 20 – Une information/documentation complète et fiable Engagement 21 – Des actes fiables Engagement 22 – Des délais de délivrance des actes respectés <p>IV. 3. Délivrance des prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> Engagement 23 – Un personnel compétent et régulièrement formé Engagement 24 – Une information/documentation complète et fiable Engagement 25 – Une identification complète des besoins Engagement 26 – Une réponse systématique pour toute demande <p>IV. 4. Interventions sur le domaine public</p> <ul style="list-style-type: none"> Engagement 27 – Un numéro d'urgence communiqué régulièrement et joignable 24h/24 Engagement 28 – En cas d'urgence, une réactivité adaptée et rapide Engagement 29 – Une surveillance régulière de l'état du domaine public Engagement 30 – Une réponse adaptée est apportée à toute demande d'intervention Engagement 31 – Une prise en compte des mesures de sécurité particulières <p>IV. 5. Evaluation de la satisfaction des clients et la gestion des réclamations clients</p> <ul style="list-style-type: none"> Engagement 32 – Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours Engagement 33 – La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies |
|---|

Avec comme priorités pour les axes d'amélioration du service rendu :

- l'adaptation des horaires et de la signalétique (ci-avant)
- l'amélioration de la continuité et de la qualité du standard, souvent la première porte d'entrée humaine sur l'image des bibliothèques et l'information sur ses services
- une information complète et fiable (vérification régulière des liens sur le site Internet, réorganisation du site pour plus de lisibilité, lisibilité des supports de communication)
- la simplification des démarches administratives des utilisateurs (fin des pénalités de retard, du paiement de la numérisation de documents, réflexion sur les tarifs, inscription simplifiée et possible à distance) et l'aide individualisée aux démarches
- l'élimination ou gommage des irritants dans l'expérience bibliothèques allant du domicile (site des bibliothèques, catalogue en ligne) au séjour dans l'équipement
- l'harmonisation de la qualité de l'accueil en rédigeant nos propres cartes de situation d'accueil sur le modèle du jeu de cartes questions réponses du Guichet unique²⁷ notamment pour l'accueil des publics spécifiques ou l'information sur les services et collections telles que les ressources numériques.
- la personnalisation de l'accueil et l'adaptation aux différents publics : accueil de la diversité culturelle et des publics en situation de handicap notamment, mais aussi attention particulière au public jeunesse (cf. la Ville à hauteur d'enfants du projet culturel de la collectivité et dans le cadre de la candidature à la capitale européenne de la Culture).
- en donnant la possibilité de se sentir accueilli comme à la maison par le développement des moments de convivialité partagé (tisanière collective et participative).

6.3.2. Des lieux de vie accueillants

Sur le modèle des bibliothèques 3^{ème} lieu²⁸, dont un des objectifs est de devenir des lieux informels d'échanges et de convivialité, le cadre et l'atmosphère doivent susciter un sentiment de confort et d'être comme à la maison.

6.3.2.1. Un mobilier confortable

Aussi, le mobilier doit être confortable, adapté aux différents publics du nourrisson (transats bébé) aux seniors en passant par les poufs XXL pour adolescents et le mobilier universel ou adapté aux personnes en situation de handicap.

Les assises doivent proposer des postures de lecture diverses et décontractées. Les rayonnages ne doivent pas dépasser les 1,60 m. pour éviter les murs de livres intimidants et la perte de luminosité.

²⁷ <https://d-clic.rouen.fr/fr/la-ville/accueil-unique.html?search-keywords=charte+accueil>

²⁸ <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliotheque-troisieme-lieu>

Les banques d'accueil ne doivent pas être imposantes pour éviter l'image institutionnelle impressionnante. Elles doivent aussi permettre d'échanger avec tous les publics notamment le public en situation de handicap.

6.3.2.2. Une attention au confort acoustique

Dans plusieurs sites, le bruit pose problème aux utilisateurs comme aux équipes : animations, activités des lecteurs, bruits des sèche-mains, conseils aux usagers

La convivialité ou même simplement le flux peuvent se faire au détriment du confort acoustique. Cela peut engendrer des tensions régulières entre publics, intervenants, collègues.

Le silence peut même être considéré comme un service à part entière pour les étudiants,²⁹, les scolaires, les séniors des espaces presse.

Solutions envisagées :

- Pose de caissons/ panneaux d'isolation acoustique ou de réduction phonique
- Zonage entre zone de convivialité et alcôve intimiste. Les réaménagements doivent permettre un zonage des activités entre les activités de convivialité, de liens sociaux et de bruits et les zones plus intimistes où l'on peut s'adonner à une lecture individuelle, se recentrer ou se reposer dans des alcôves. Les réaménagements projetés des bibliothèques du Châtelet et de Parment

6.3.2.3. Faire entrer la lumière

L'éclairage des espaces est essentiel pour :

- leur accessibilité, leur lisibilité, l'orientation et la sécurité des usagers avec des niveaux d'éclairage différenciés suivant les usages (accueil, accès et circulation, signalétique, espaces de lecture ou de travail, espaces d'exposition).
- la mise en valeur des collections
- mais aussi le sentiment de bien-être, en particulier quand il s'agit de la lumière naturelle.

Il est proposé :

- de réaliser un diagnostic de la lumière et éclairages dans les différentes bibliothèques en relevant les zones d'ombre, de contre-jours, d'éblouissements, de reflets, d'obstacles à l'entrée de la lumière naturelle (dégagement des vitrages) afin de déterminer les améliorations possibles
- de développer des ambiances lumineuses en multipliant les luminaires d'appoint donnant un esprit chaleureux aux espaces et l'image de bibliothèque 3^{ème} lieu « comme à la maison ».

²⁹ <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0050-005>

6.3.2.4. Améliorer le confort thermique

Avec l'aide de la DPB, identifier les bibliothèques les plus inconfortables au niveau thermique (et les moins économiques) : froide en hiver et chaude en été (notamment bibliothèques de Villon, Grand'Mare) et proposer à la collectivité des plans de réhabilitation énergétique en profitant des aides de l'Etat. Ainsi est déjà prévue sur l'année 2021, la rénovation du toit de la bibliothèque Villon.

6.3.2.5. Intégrer la nature

Si vous possédez une bibliothèque et un jardin, vous avez tout ce qu'il vous faut.
Cicéron, *Lettre à Varron*,

Culture de l'âme et de la nature intègrent étymologiquement l'idée de croissance, d'élévation, d'épanouissement. Ces liens sont présents dans le vocabulaire professionnel des bibliothécaires qui parlent de plan de développement d'une collection et de désherbage. Mais la nature devrait également avoir une place physique dans les bibliothèques.

L'impact positif de la nature sur les individus est démontré par les études de psychologie environnementale, (réduction du stress, facteur de bien-être et de concentration), les plantes auraient également un rôle dépolluant. Leur présence dans les bibliothèques est important pour enrichir l'expérience bibliothèque comme lieu de vie³⁰. Aussi, l'objectif est de :

- développer la présence de plantes vertes et d'éléments naturels dans les bibliothèques et en particulier aux Capucins pour donner une identité visible à la bibliothèque-grainothèque
- permettre la prolongation des bibliothèques sur l'extérieur (mise en place de coin terrasse possible notamment à la bibliothèque de la Grand'Mare, développer les bacs potagers sur les escaliers des Capucins ...)
- envisager de mettre en œuvre des coins potagers participatifs avec des partenariats associatifs tels que les Incroyables Comestibles, le Fil Vert notamment autour de la grainothèque des Capucins.

Une réflexion et des actions seront engagées dans le cadre du plan de renaturation 2020-2026 de la Ville de Rouen, adopté par le Conseil municipal et des liens seront créés avec la direction-adjointe en charge des espaces verts.

Les espaces, les collections comme les services des bibliothèques ont ainsi pour fil conducteur de permettre l'exercice des droits culturels.

³⁰ <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf>

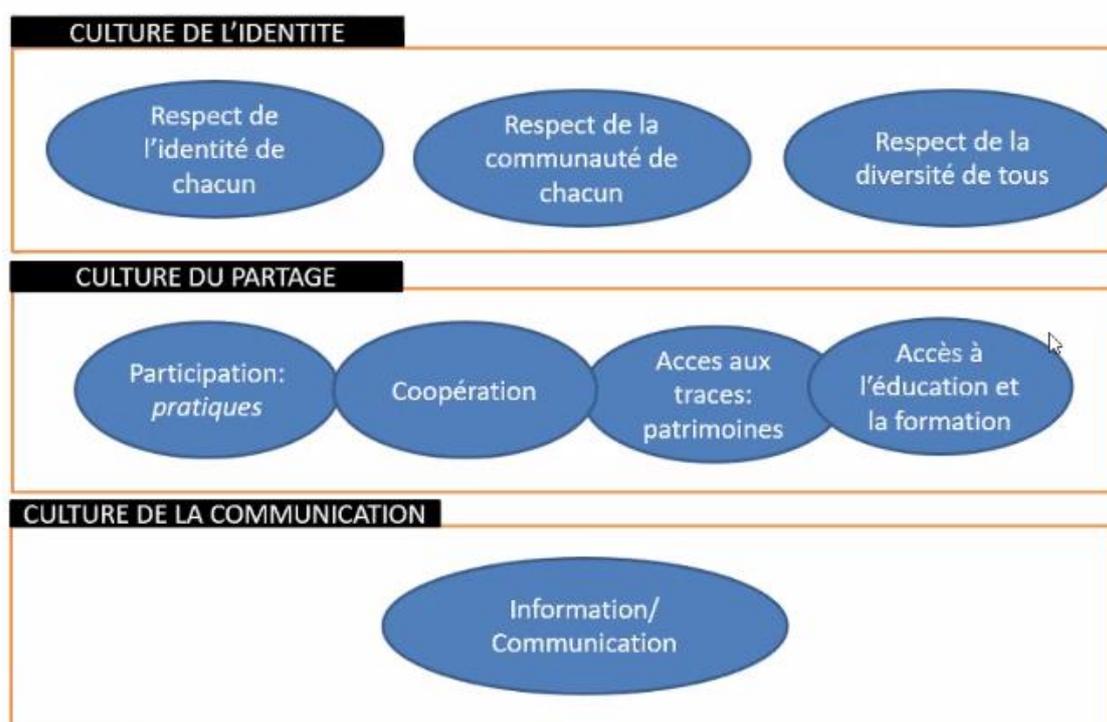
6.4. Axe 4 Affirmer les bibliothèques comme un service favorisant l'exercice des droits culturels

Les droits culturels visent à reconnaître à chacun sa liberté de vivre son identité culturelle définie comme « l'ensemble des références culturelles par lesquelles une personne, seule ou en commun, se définit, se constitue, communique et entend être reconnue dans sa dignité »³¹, selon la Déclaration de Fribourg sur les droits culturels de 2007.

Ils sont affirmés dans la loi NOTRe (Nouvelle Organisation territoriale de la République) : « La responsabilité en matière culturelle est exercée conjointement par les collectivités territoriales et l'État dans le respect des droits culturels énoncés par la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles du 20 octobre 2005 ».

L'affirmation des droits culturels entre en convergence également avec le projet culturel de la Ville : « promouvoir la culture comme un droit fondamental, en mettant les droits culturels au centre de notre action » et la préparation de la candidature de Rouen comme Capitale Européenne de la Culture en 2028, en particulier sur l'axe de capitale inclusive luttant contre toutes les formes de discriminations.

Les droits culturels englobent 8 droits



³¹ Déclaration de Fribourg de 2007 : <http://www.ressource0.com/wp-content/uploads/2013/12/DeclarationFribourg.pdf>

6.4.1. Les bibliothèques : des espaces d'exercice des droits culturels

Les espaces des bibliothèques en tant que lieux d'exercice des droits culturels doivent :

- Assurer le principe universel d'accès, de non-discrimination et d'égalité, de respect et de dignité de chacun : (enlever les obstacles à l'universalité de l'accès, permettre l'adaptation aux différentes situations de handicap cf. point ci-avant Objectif 1.3. *Rendre accessibles les bibliothèques aux personnes en situation de handicap*)
- Respecter l'identité de chacun et la diversité de tous (accueil individualisé, traduction des principaux supports d'information au minimum en anglais puis dans les langues les plus utilisées sur le territoire)
- Permettre la participation de tous, le partage et la coopération :
- Développer les espaces et dispositifs de partage tels que les murs d'expression, de coopération entre les utilisateurs des bibliothèques ou les espaces d'exposition des créations des utilisateurs du public (soutien à la pratique amateur, valorisation des usagers de leurs savoir et savoir-faire)
- Développer des espaces de convivialité dans les bibliothèques : tisanières ou petites cafétéria collaboratives (usagers et bibliothécaires apportent des sachets de thé, café, thé petits gâteaux à partager)
- Proposer la participation à la vie du lieu par les actions culturelles (cf. le paragraphe *Par la participation de la population*), la participation aux choix du mobilier ou des réaménagements, ou même simplement l'annonce de la fermeture par les usagers (annonce au micro ou choix de musique)
- Mettre en valeur le Chamalab comme espace d'entraide et de formation par les pairs : la bibliothèque 4^{ème} lieu³² => permis d'utilisation des machines en autonomie et apprentissage par les pairs cf. le paragraphe *Par l'inclusion numérique*)
- Permettre la pratique culturelle dans les espaces :
 - Développement de la médiation autour de l'existant : pianos numériques, prêt d'instruments et du Music lab en favorisant l'initiation aux pratiques musicales
 - Aménagement en zonage pour permettre de dégager des espaces de convivialité et de partage et des zones de silence et de travail
 - Choix de mobilier modulable de façon à faciliter la transformation des espaces
 - Proposition de création d'un nouvel espace de médiation et de développement de l'Education artistique et Culturelle à la bibliothèque patrimoniale Villon permettant une diversité de pratiques culturelles. A ce jour, seule la bibliothèque de Simone-de-Beauvoir met à disposition une salle d'atelier avec évier. La salle du Chamalab

³² <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56998-la-bibliotheque-quatrieme-lieu-espace-physique-etou-en-ligne-d-apprentissage-social.pdf>

pourrait également être dotée d'un évier et d'assises et de tables mobiles pour permettre son appropriation comme espace de création manuelle en plus de la médiation numérique.

- Des espaces durables

Il y a des liens certains, entre culture et développement durable, entre diversité culturelle, lutte contre les discriminations, droit à la dignité, au respect, et éducation aux enjeux de société, biodiversité, protection de l'environnement de chacun, lutte contre les inégalités sociales ...

De plus, le développement durable étant défini comme un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre à leurs propres besoins (Rapport Brundtland, 1987), répondre aux enjeux de développement durable est aussi une lutte contre les discriminations entre générations : générations actuelles et futures.

Cet objectif entre en convergence également avec le projet culturel de la Ville : « l'accompagnement de la renaturation et de la transition écologique » et l'axe « Enjeux écologiques et de la transformation durable pour une capitale vertueuse et exemplaire » (candidature à la Capitale européenne de la Culture 2028).

Les bibliothèques de Rouen peuvent à travers leurs espaces avoir des pratiques de développement durable :

- en favorisant le mobilier et les revêtements durables et/ou recyclables ou recyclés (par exemple actuellement meubles de présentation en caisses de vin aux Capucins)
- en évitant les produits polluants, très consommateurs d'énergie
- en privilégiant dans l'animation de ces espaces des produits locaux durables
- en travaillant sur la gestion des déchets (papier, mais aussi équipements des documents)
- en mettant en pratique et en diffusant les bonnes pratiques durables d'économie circulaire (conteneurs de papiers, grainothèque, bouturothèque, boîtes à dons, livres nomades dans la ville et la bibliothèque, dispositif de solidarité type les frigidaires solidaires <https://www.identites-mutuelle.com/lesfrigossolidaires>³³ ou type boîtes de collecte de l'association sangrancune³⁴ ...)
- par la mise en espace des collections de façon à rassembler les documents traitant de certaines de ces problématiques dans un même rayonnage pour faciliter l'appropriation du large périmètre de ces enjeux écologiques.

³³ <https://www.identites-mutuelle.com/lesfrigossolidaires>

³⁴ <https://rouen.fr/initiative/2020/sangrancune-76>

6.4.2. Des collections diversifiées, adaptées

La fonction essentielle d'une bibliothèque est de favoriser la découverte de livres dont le lecteur ne soupçonnait pas l'existence et qui s'avèrent d'une importance capitale pour lui.
Umberto Eco

Les collections doivent être adaptées au territoire et aux besoins de la population.

Elles permettent de mener à bien les missions spécifiques aux bibliothèques de Rouen en lien avec le diagnostic culturel ainsi que les missions communes aux bibliothèques énoncées dans le Manifeste de l'Unesco de la bibliothèque publique³⁵ (information, alphabétisation, éducation et culture), notamment des publics les plus fragiles.

Les collections ont vocation à refléter la diversité de la population, culturelle et linguistique mais aussi à élargir sur de nouveaux horizons culturels, à lutter contre les déterminismes et les enfermements.

Elles visent à l'émancipation de chacun, favorisent le déploiement des multiples dimensions de l'identité par l'ouverture culturelle et la sérendipité : trouver ce que nous ne cherchons par la diversité, la richesse et la proximité entre les propositions culturelles (à côté des livres très médiatisés et demandés par les lecteurs, valorisation des petites maisons d'édition de qualité, des auteurs de premiers romans, à côté des blockbusters, du cinéma d'auteur...).

Les collections promeuvent la déconstruction des divisions hiérarchisées entre culture dite populaire et légitime (par la représentativité, la mise en espace, la médiation).

Elles doivent être inclusives par des collections adaptées (Faciles à lire, collections dyslexiques, à grands caractères, vidéo en langues des signes, audiodescription, collections bilingues). Leur mise en espace et la signalétique visent à favoriser l'autonomie, leur accès par tous par leur lisibilité.

Elles sont utiles et en cohérence avec les besoins de la population (en lien avec le diagnostic social) : fonds formation tout au long de la vie (autour de l'insertion professionnelle, la méthodologie construction de CV, entretiens, préparations de concours...), fonds parentalité, fonds inclusion numérique, fonds pour non francophones.

Elles accompagnent la construction de la personnalité et de la citoyenneté, aident à la compréhension du monde par la multiplicité des points de vue, la profondeur des réflexions, la temporalité longue versus l'immédiateté réactive des réseaux sociaux et des commentaires sur l'actualité.

Elles sont à renouveler tout au long de l'année par :

- Des nouveautés en lien avec les temps forts, actions de médiation, événements locaux et nationaux
- Un circuit du document plus rapide et des commandes plus régulières permettant la mise en rayons accélérée notamment des nouveautés
- Un désherbage régulier permettant de mettre en avant les documents récents et d'éviter les rayonnages saturés et intimidants.

Un équipement des documents discret et durable doit permettre une amélioration de l'élégance des collections.

³⁵ https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre

La lecture rapproche et redonne vie. Le monde qui ne lit pas est myope, le monde qui lit est loupe.

Charles Dantzig, *Pourquoi lire ?*

Certains axes de développement des collections sont ainsi à mettre en exergue :

- Réussite scolaire, formation tout au long de la vie et insertion professionnelle
- EMI, Education aux médias et à l'information
- Accompagnement à l'EAC, Education artistique et culturelle, à la pratique artistique amateur et sa valorisation
- Citoyenneté : pluralisme, mise en avant des enjeux de société (Développement Durable, sciences et éthique, enjeux technologiques, protection de la vie privée, lutte contre les discriminations et l'intolérance, laïcité et faits religieux, mutations sociales, politiques, économiques, questions d'actualité, ...)
- Démarche participative : appel à des « usagers experts » pour construire les collections (exemple : un électricien pour la collection dans le domaine du bricolage), expérimentation de co construction notamment avec les adolescents, groupes de discussion avec les usagers sur des questions précises telles que le catalogue en ligne, traitement des suggestions d'achat par des référents documentaires de réseau prenant en compte des attentes minoritaires
- Accompagnement au *Do it yourself* valorisation des savoir-faire des habitants
- Invitation aux liens sociaux et au partage par l'échange et la prescription culturelle entre pairs

Elles s'ancrent dans leur environnement, elles sont construites en lien avec le territoire et les quartiers : événements, enjeux et politiques publiques de la Ville, environnement proche (entreprises, associations, lieux culturels...), promotion du territoire (tourisme, fonds normand).

La politique documentaire est à construire sur la base du réseau :

- Pour permettre de répondre à ces enjeux par un ensemble cohérent de collections au niveau du territoire
- Pour construire une politique documentaire formalisée et réfléchie sur le long terme, en lien avec les besoins de la population.

Au rôle de « bibliothécaire acquéreur » (chargé d'acquisitions des collections dans une seule bibliothèque) se substitue progressivement le rôle de « référent documentaire de réseau » qui développe l'ensemble de la collection du réseau dans un domaine précis.

6.4.3. Une politique d'actions culturelles et de médiation tournée vers l'ouverture, « l'encapacitation » et la participation

Grâce à mes lectures, j'avais aboli les limites de l'impasse, je respirais à nouveau, le monde s'étendait plus loin, au-delà des clôtures qui nous recroquevillaient sur nous-mêmes et sur nos peurs.

Gaël Faye, *Petit Pays*

L'action culturelle vise également à déjouer les déterminismes sociaux, les assignations, les enfermements. Elle repose sur trois grands principes : l'ouverture, « l'encapacitation »³⁶, les démarches participatives en convergence avec le projet culturel « l'Art partout, par tous et pour tous » et l'axe « Capitale inclusive contre le repli sur soi » (candidature de Capitale européenne de la Culture 2028).

6.4.3.1. Favoriser l'ouverture

Comme la biodiversité, la culture est le bien commun des habitants de la planète. La diversité des cultures et des peuples est le gage inaliénable de tout désir d'humanisation. Cette diversité nous permet de nous émerveiller devant la différence des réponses à des questions identiques.

Pierre Rabhi, *Éloge du génie créateur de la société civile*

Les bibliothèques favorisent l'ouverture :

- Entre les cultures. Comme la politique documentaire, la politique d'actions culturelles doit refléter, valoriser la diversité culturelle du territoire et plus généralement du monde, ouvrir les horizons, permettre la rencontre avec l'altérité, en montrer la richesse pour chacun.

Quelques exemples :

- Développer les lectures, heures du conte bilingues notamment en lien avec l'association Dulala : D'une langue à l'autre.³⁷
- Mettre en valeur régulièrement une culture différente par des temps forts notamment en lien avec le développement culturel des relations internationales de la Ville (Villes jumelles, réseau CreArt, candidature à la Capitale européenne de la Culture et partenariats avec les associations culturelles).
- Entre formes culturelles. Favoriser l'hybridation, les passerelles entre disciplines artistiques ou culturelles (mêler la lecture à la musique, la danse, les arts visuels, le numérique, la gastronomie...), décroquer la culture savante et populaire (mettre en évidence le lien entre la culture vidéoludique et le cinéma, les arts visuels, la

³⁶ Encapacitation : processus par lequel un individu acquiert la capacité d'user de la plénitude de ses droits, synonyme : autonomisation ou empowerment. Elle vise à accompagner une personne pour lui donner la capacité de faire, au lieu de faire pour elle.

³⁷ <https://www.dulala.fr/>

mythologie ...), surprendre par les liens entre patrimoine et culture contemporaine (Pour une capitale disruptive qui surprend).

- Entre manière de penser, opinions. Les bibliothèques par le pluralisme de leurs collections sont naturellement un espace de contact, de confrontation entre idées, points de vue et valeur. L'action culturelle permet également de faire des bibliothèques des espaces d'échanges, de débats, de construction du point de vue personnel et de l'argumentation notamment sur les grands enjeux et débats de société :
 - par la thématisation régulière de la programmation culturelle autour des sujets de société permettant le développement d'échanges de points de vue. Cela est projeté en lien avec le service de la Démocratie participative pour permettre à la fois l'expression des sujets de débats qui traversent la population et s'appuyer sur des expertises notamment via les associations.
 - par le développement des goûters philo, cafés philo et médiations autour de la prise de parole permettant la construction de la pensée, à partir du questionnement des certitudes, de l'échange pacifié et de l'élaboration d'une argumentation.
- Enfin les bibliothèques favorisent l'ouverture par des actions culturelles inclusives, favorisant la mixité et la diversité des publics (spectacles en LSF, visionnage permettant l'audiodescription, lectures dans le noir, pour permettre l'expérience culturelle commune entre publics, ateliers intergénérationnels, ou propices à attirer des publics moins présents : hommes, adolescents, jeunes adultes, seniors, publics dits éloignés de la culture ...).

6.4.3.2. Lutter contre les assignations et les inégalités par une recherche « d'encapacitation » des publics

6.4.3.2.1. Par la promotion de la lecture plaisir pour tous

La télévision élevée à la dignité de récompense... et, par corollaire, la lecture ravalée au rang de corvée... c'est de nous, cette trouvaille...
Daniel Pennac, *Comme un roman*

La première mission citée par le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique est : « créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge »³⁸.

Réaffirmer la promotion de la lecture plaisir comme une priorité du service des bibliothèques permet de répondre à plusieurs enjeux mis en exergue par le diagnostic de territoire tout en favorisant « l'encapacitation » de la population : lutte contre les inégalités sociales, contre l'illettrisme, maîtrise de la langue, capacité à prendre la parole, accompagnement à la réussite scolaire, à la parentalité et Education Artistique et Culturelle.

Cette priorité se décline à tous les âges de la vie de la population avec une attention particulière au public jeunesse (label 100 % EAC du projet culturel).

³⁸ https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre

- Petite enfance et accompagnement à la parentalité :
 - Promotion dès la naissance de la lecture (projet de carte au nom de l'enfant offerte à la maternité ou au service de l'Etat Civil / Dispositif Petites pages³⁹ pour l'offre d'un album à la naissance)
 - Accompagnement des parents éloignés de la lecture à la littérature jeunesse par le Dispositif Des livres à soi⁴⁰ ou s'en inspirant
 - Développement de la lecture individuelle à voix haute et de la formation des acteurs de la petite enfance et des parents pour les inclure dans la médiation cf. Lire à bébé ACCES⁴¹, Lire à voix haute Normandie⁴².
- Accompagnement à la réussite scolaire :

Travail transversal autour de la médiation de la lecture, de la richesse de la littérature jeunesse avec la DTE (Direction Temps de l'enfant)

- Formation des animateurs des accueils de loisirs (à la lecture plaisir : lecture à voix haute, littérature jeunesse, kamishibai...)
- Travail partenarial autour de la promotion de la lecture avec une évolution du dispositif A chacun son livre et un développement des temps lectures (dispositif Un quart d'heure par jour) sur les différents sites volontaires (écoles et accueils de loisirs)
- Travail sur la faisabilité de la gestion des bibliothèques scolaires ou accompagnement.

Plus généralement, le travail partenarial est à consolider avec les acteurs de la jeunesse et de la lecture (Salon du livre jeunesse, librairies, agence Normandie Livres et lecture, projet de la maison de la poésie...) pour construire un réseau de partenaires autour de la promotion de la lecture dans le cadre notamment d'un Contrat Territoire Lecture⁴³.

- Médiation auprès du public adolescent
 - Rééquilibrer les actions en direction des collégiens et lycéens par un travail partenarial avec les professeur.es documentalistes
 - Mettre en place des actions participatives où les pratiques culturelles adolescentes sont valorisées (club lecteurs participatifs sur le modèle de Lécri Dézados⁴⁴, Goncourt Lycéens...) en lien avec l'axe la Ville à hauteur d'enfants (projet culturel de la Ville et candidature à la Capitale européenne de la Culture).
- Lutte contre l'illettrisme et promotion de la lecture chez les adultes :

A l'intérieur de la collectivité, promouvoir la lecture plaisir :

- Proposer un accès privilégié aux bibliothèques pour les agents de la collectivité en renforcement des savoirs de base,
- Mettre en place un dépôt de documents au COSC, (Comité des Œuvres Sociales et Culturelles des personnels de la ville de Rouen)

³⁹ <https://www.premierespages.fr/editorial/55>

⁴⁰ Projet de médiation à la littérature jeunesse, de démocratisation de la lecture et de prévention de l'illettrisme, porté par l'association organisatrice du Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis et son École du livre de jeunesse.

Https

⁴¹ <https://www.acces-lirabebe.fr/>

⁴² <https://www.lireavoixhautenormandie.fr/>

⁴³ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture-CTL>

⁴⁴ <https://montreuil.bibliotheques-estensemble.fr/evenements-bibliotheque/rendez-vous-reguliers/175-club-de-lecture-lekri-dezados>

- Proposer le quart d'heure par jour (ou par semaine) de lecture sur l'ensemble de la collectivité

Pour la population, en général :

- Développer les partenariats (acteurs du livre et de la lecture, associations, entreprises, maisons de quartier, structures sportives, transports publics...) autour de cet enjeu
 - Enrichir les fonds Faciles à lire et leur médiation
 - Accompagner les familles dans l'initiation à la lecture à voix haute et la littérature jeunesse
 - Développer les actions culturelles autour de la lecture, l'écriture, la littérature, la poésie et l'oralité en misant notamment sur les passerelles avec les autres disciplines artistiques pour un renouvellement de son approche
 - Avoir une résidence d'auteur.rice illustrateur.rice chaque année en alternant les genres, les publics visés (en convergence avec le projet culturel de développement des résidences artistiques)
 - Développer la participation des bibliothèques et de leurs publics à des prix littéraires.
- Lectures adaptées seniors et publics en situation de handicap :
 - Enrichir les fonds adaptés (livres en grands caractères notamment).
 - Développer le conventionnement avec les associations et structures d'accueil spécialisées, la communication et des actions de médiation.

Ces actions seraient à valoriser par la participation au projet de concours du Ministère de la Culture : Les Villes où il fait bon lire.

6.4.3.2.2. Par l'Education aux Médias et à l'Information

L'éducation aux médias et à l'information est une combinaison de connaissances, d'attitudes, de compétences et de pratiques nécessaires pour accéder aux informations et aux connaissances, les analyser, les évaluer, les utiliser, les produire et les communiquer de manière créative, légale et éthique respectant les droits humains.

IFLA, Unesco, déclaration de Moscou sur la maîtrise de l'information et des médias, 2012

L'Education aux médias et à l'information (EMI) est devenue fondamentale pour que chacun puisse être en capacité de se situer en tant qu'individu et citoyen, dans une société de l'infobésité ou surabondance informationnelle.

Elle vise à donner des clés de décryptage de l'information sur les médias et réseaux sociaux, repérer les infox (ou fausses informations, fake news), à exercer son esprit critique, construire son opinion, produire et diffuser du contenu de manière responsable.

Les bibliothèques sont particulièrement légitimes pour répondre à ces enjeux comme lieux d'informations pluralistes et de formation.

De façon à répondre à ces enjeux primordiaux de construction de la citoyenneté et d'encapacitation des individus, en lien avec les droits culturels, les objectifs sont de :

- Créer un corpus d'ateliers et de ressources d'EMI allant de la découverte des médias et de l'information à la diffusion et créations de contenus, en passant par le décryptage des médias, adaptés aux différents publics.

Ces enjeux ne concernent en effet pas seulement les jeunes, dont les pratiques informationnelles fondées sur les réseaux sociaux peuvent paraître alarmantes aux parents. Les études montrent que ce sont les seniors, qui sont en fait les plus vulnérables, à la diffusion de fake news.⁴⁵

Aussi, le principe serait de créer un parcours d'EMI des plus jeunes (Education à l'image fixe et animée), aux seniors (ateliers de chasse aux infox sur Facebook, décryptage de JT ...) en passant par des ateliers dans les collèges et lycées, d'info/intox, de déconstruction des rumeurs, des théories du complot et de création de contenus en s'appropriant l'écriture journalistique et la grammaire de l'image en direction des collégiens et lycéens par l'opportunité de bénéficier de médiateurs numériques.

Une résidence de journalistes (dans le cadre d'un Contrat Territoire Lecture notamment) permettrait cette acculturation des jeunes à l'écriture journalistique avec l'ambition de créer des reporters citoyens en capacité d'alerter, informer, débattre sur des enjeux de société mais aussi sur la vie locale : par exemple par une expérimentation de co création de contenus d'informations avec les conseils de quartiers. Ce projet entre en convergence avec le développement des résidences, l'axe Penser la ville à hauteur d'enfants du projet culturel et de la préparation à la candidature Capitale européenne 2028.

- En complément, promouvoir l'expérience du dialogue, de l'échange avec l'autre et sa pensée par le développement des cafés et goûters philo, la valorisation de l'argumentation, la capacité à faire valoir son point de vue, l'encouragement à l'oralité et la lecture à voix haute (par exemple en soutenant les classes engagées dans l'opération des Petits Champions de la lecture⁴⁶)
- Affirmer les bibliothèques comme lieux de débats sur les grands enjeux de société :
 - par la mise en avant des ressources des bibliothèques (tables thématiques, sélection documentaire sur les thèmes d'actualité, mise en valeur des ressources numériques telles que Arrêt sur Images)
 - par un partenariat avec des associations telles que l'Arbre des connaissances (association de chercheurs) qui a créé des supports pour *Jouer à débattre* sur les grands enjeux scientifiques et contribuer à l'éveil de l'esprit critique. (Axe Enjeux écologiques et transformations durables pour une Capitale vertueuse et exemplaire qui intègre les questions sociétales des crises)
 - mais aussi par l'organisation de conférences ou projections débats sur les grands enjeux de société à raison d'au moins une par semestre.

6.4.3.2.3. Par l'inclusion numérique

Les progrès technologiques liés à l'informatique et à Internet sont au fondement du développement de la « société de l'Information ». Cependant, avec la dématérialisation croissante de la société, l'autre enjeu de notre société informationnelle est la lutte contre la fracture numérique (inégalités dans l'accès et dans l'usage des technologies de l'information et de la communication ou illettronisme). En 2019, l'illectronisme touche 17 % des Français d'après l'Insee⁴⁷, plus d'un usager d'Internet sur trois manque de compétences numériques de base. Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes sont parmi les plus touchées. Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir

⁴⁵ <https://www.numerama.com/tech/453992-vous-savez-qui-partage-le-plus-de-fake-news-les-seniors.html>

⁴⁶ <https://www.lespetitschampionsdelalecture.fr>

⁴⁷ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

utiliser les outils numériques représente un handicap croissant pour effectuer des démarches administratives de plus en plus dématérialisées ou encore accéder aux services publics et allocations, cela accentue la vulnérabilité de populations déjà fragilisées. Ces difficultés ont été mises en exergue par la pandémie, les confinements, le développement du télétravail, de l'école à la maison et des services à distance.

Aussi, les objectifs d'inclusion numériques visent :

- L'appropriation technologique en particulier la maîtrise des savoirs de base (l'alphabétisme informatique) par les publics les plus vulnérables à l'illectronisme
- L'appropriation culturelle et critique : comprendre le fonctionnement des outils numériques, leurs enjeux économiques et citoyens (enjeux des données personnelles, des algorithmes, de l'intelligence artificielle ...), faire du numérique des outils de création et d'actions citoyennes.

Par :

- Une enquête auprès de la population pour identifier les besoins prioritaires
- La poursuite des ateliers de médiation numérique en groupe et individualisés pour lutter contre la fracture numérique
- La formation d'une communauté d'utilisateurs du Chamalab et du Musiclab permettant une entraide mutuelle (apprentissage par les pairs pour des bibliothèques 4^{ème} lieu)
- La création d'un permis d'utilisation des machines du Chamalab valorisant les savoir-faire acquis et permettant une utilisation plus autonome
- La formation des associations et des animateurs périscolaires à l'utilisation du Chamalab
- La création ou la valorisation de formation MOOC numériques (MOOC : Massive, Open, Online, Courses, cours en ligne gratuits)
- La sensibilisation des acteurs de la petite enfance et jeunesse à l'éducation aux écrans
- Le développement de 3D solidaires : création par l'imprimante 3 D de pièces détachées de réparation (électroménager, jeux...)
- La poursuite et extension de SOS paperasses (aide à la constitution de dossiers administratifs)
- Le développement des partenariats autour de la formation tout au long de la vie et de l'emploi
- La diffusion de bonnes pratiques auprès des agents et du public sur le numérique et le Développement Durable
- La diffusion des technologies numériques auprès des publics en situation de handicap
- Le développement des actions autour de l'Education Artistique Culturelle et du Numérique pour faire du numérique un outil pour la création.

L'inclusion numérique passe également par une stratégie d'accès au numérique :

- Développement des postes informatiques en accès au public notamment des pc portables dans les bibliothèques manquant de superficie (Parment, les Capucins, Grand'Mare). L'accès aux postes fait partie des points majeurs d'insatisfaction et des sources possibles de tensions avec le public ou entre les utilisateurs (cf. enquête de satisfaction 2020)

- Amélioration de l'accès au site et du moteur de recherche (simplification, réduction du nombre de clics pour atteindre une information, accessibilité aux personnes en situation de handicap, amélioration du moteur de recherche du catalogue, création de facettes pour mieux organiser les collections et leur valorisation, ...)
- Projet de mutualisation des ressources numériques pour pouvoir les diversifier avec la Médiathèque départementale
- Travail sur la valorisation et la médiation des ressources numériques par nature peu visibles (fiche accueil sur la présentation des ressources, support de communication, intégration régulière dans la médiation sur les collections, sur les actions culturelles, rematérialisation des ressources pour les rendre visibles...).

6.4.4. Par la participation de la population

Les droits culturels visent à reconnaître l'égalité de tous, à participer à la vie culturelle.

Cela implique dans la politique d'actions culturelles des bibliothèques :

- Le renforcement de l'Education Artistique et Culturelle pour tous (rencontrer les œuvres, les artistes, s'initier à des pratiques artistiques, créer, participer) en lien avec le projet de label 100 % EAC.

Les bibliothèques, par leurs missions, sont des lieux privilégiés de l'EAC. L'universalité des collections, la diversité des propositions culturelles, le riche patrimoine de la bibliothèque municipale classée constituent autant de points forts, pour permettre le développement de l'Education Artistique et Culturelle, comme vecteur de construction de soi et de la citoyenneté. Les bibliothèques du territoire sont déjà engagées dans des actions culturelles partagées à travers des thématiques communes et à travers le CTEJ (Contrat Culture Territoire Enfance Jeunesse). Dans cet esprit, l'action culturelle est réfléchie pour favoriser la rencontre avec des artistes, auteurs et penseurs vivants et permettre aux publics d'expérimenter la création par des ateliers de pratique artistique.

- Le développement de la participation de la population dans les actions culturelles et les collections en valorisant leurs savoir-faire et expériences :
- Projet de bibliothèque vivante : La Bibliothèque vivante est une bibliothèque dans laquelle les livres sont des personnes qui racontent une facette de leur vie, leur expérience personnelle, professionnelle, leur métier, leur engagement, un épisode historique qu'ils ont vécu, la mémoire de la Ville, d'un quartier, un talent, un savoir-faire et dialoguent avec les lecteurs.

Ce dispositif de la Bibliothèque vivante permet à des personnes qui ne se connaissent pas au préalable de se rencontrer autour d'un thème afin de partager avec un.e inconnu.e un peu de son histoire, de sa culture ou de son expérience. La Bibliothèque vivante vise donc l'échange, le lien social, la lutte contre les préjugés, la valorisation de l'expérience, des savoirs et savoir-faire des habitants. Ce projet rencontre l'axe de lutte contre le repli sur soi pour une capitale inclusive, mettant en lumière les mémoires (Capitale européenne de la Culture 2028).

- Valorisation de la pratique amateur et des artistes locaux dans les collections et les actions culturelles en lien avec le projet culturel « Développer les pratiques amateurs, en favorisant des espaces et des temps dédiés à leurs présentations ».

- Favoriser la participation de la population dans la construction des collections (favoriser l'expression des besoins et goûts en livres, CD, DVD, tout en gardant le principe d'ouverture des horizons, mais aussi valoriser des compétences pour la construction de collections spécialisées comme celles par exemple d'un.e psychologue sur le développement de ce rayon). Cf. 6.4.2. *Des collections diversifiées, adaptées*
- Permettre l'expérimentation des démarches participatives dans la gouvernance par un conseil des bibliothèques avec l'objectif que les bibliothèques se vivent comme une institution démocratique qui se pense avec les habitants. Plutôt faire avec que faire pour, pour favoriser l'expérience renouvelée de la démocratie et du pouvoir d'agir comme individu citoyen et sa reconnaissance.
- Affirmer également le principe de « bibliothèques participantes » et pas seulement participatives c'est-à-dire des bibliothèques qui font la démarche de s'intégrer dans les projets de la population⁴⁸.

6.4.5. S'appropriier le patrimoine

La Ville de Rouen bénéficie d'un riche patrimoine auquel la bibliothèque patrimoniale participe par ses collections particulièrement diverses et précieuses. Son site comme ses fonds pourraient être davantage connus et valorisés auprès des chercheurs, érudits locaux mais aussi auprès du grand public pour une appropriation plus large. La valorisation du patrimoine participe du soutien à la recherche scientifique, historique, artistique mais aussi de l'attractivité du territoire, au sentiment d'appartenance et de fierté de ses habitants, à la construction et pérennisation de la mémoire de la Ville et de ses quartiers, à l'accompagnement de la réussite scolaire, l'Education artistique et culturelle, au respect des droits culturels...

Une meilleure connaissance de ce patrimoine passe :

- Par la signalétique et la communication comme pour les autres bibliothèques :
 - Mise en place d'une signalétique extérieure et signalisation routière de la bibliothèque Villon
 - Rédaction de documents de communication bilingue en direction notamment des chercheurs internationaux : pages du site sur le patrimoine, flyer touristique concernant la bibliothèque et présentant notamment les peintures de Baudouin, les expositions, la richesse des collections
 - Renforcement de la communication autour des expositions en particulier sur les panneaux Decaux de la Ville
 - Recherche et mise à disposition de numérisations pour les supports de communication de la Ville de Rouen et de la Région, de l'office du tourisme, hôtels...

⁴⁸ <https://mediathequedepartementale.lenord.fr/images/PDF/PDF2016/raphaelle-bats-lille-2017-170710030733.pdf>

- Par la poursuite de la sauvegarde, signalement et enrichissement des collections :
- Définition sur les 5 prochaines années des axes prioritaires pour la conservation des documents, leur numérisation, leur signalement en accord avec l'Etat dans le cadre de la convention de mise à disposition de conservateurs.rices d'Etat
- Définition d'une charte d'acquisitions indiquant les choix principaux d'enrichissement des collections et leur valorisation possible en particulier auprès de la population
 - Par la médiation dans et hors les murs
 - Développement d'ateliers de médiation du patrimoine notamment en direction du jeune public et des familles
 - Valorisation du vaste hall d'entrée comme espace potentiel d'exposition
 - Repenser les espaces de la bibliothèque Villon pour permettre la création d'une salle de médiation et d'atelier mis à disposition également de la bibliothèque Parment très proche.
 - Appropriation de la place du Chêne rouge devant la bibliothèque pour des lectures, animations...
 - Développement des liens entre patrimoine et lecture publique (ateliers de médiation communs, thématique culturelle commune, inscription dans les festivals du territoire, expositions de documents patrimoniaux ...)
 - Poursuite du renouvellement de la valorisation des documents par la ludification autour du patrimoine, son hybridation par la culture « pop » : liens avec les jeux vidéo, séries, cinéma, bandes dessinées, romans, mode... (Axe Patrimoine historique/ Création contemporaine pour une capitale disruptive qui surprend, Capitale européenne de la Culture 2028).
 - Achat d'ouvrages d'auteurs normands, organisation de rencontres et de dédicaces
 - Mise en place d'ateliers de découverte de l'INA et du Dépôt Légal du web (public universitaire, scolaire, grand public)
 - Envisager l'installation de documents ou fac simulé dans les autres bibliothèques du réseau, l'espace public ou commercial (projet d'expositions autour des métiers par l'installation d'œuvres ou fac simulé dans les boutiques correspondantes)
 - Inscription dans les itinéraires touristiques (partenariat auprès de l'office du tourisme, valorisation de l'ensemble de peintures de Baudouin, des expositions, valorisation de personnages rouennais par les documents patrimoniaux...)
 - Présentation de documents patrimoniaux physiquement sur de petits formats ou en version numérique en visant la diversification des publics et visites d'expositions pour le public, les scolaires, la maison des Aînés, les agents de la Ville
 - Collaborations renforcées avec les partenaires actuels musées de la Métropole, Université, Archives départementales, l'Association des Amis de Flaubert et de Maupassant, les sociétés savantes... et élargissement
 - Collaborations avec les bibliothèques numériques normandes notamment celle du Havre Nutrisco en particulier dans le cadre de la candidature de Capitale européenne de la Culture 2028 pour la mise en valeur de l'axe Seine à travers le patrimoine numérisé.

- Par la participation du public :
 - Encourager un enrichissement participatif des données patrimoniales par la population à partir du catalogue et de la bibliothèque numérique patrimoniale Rotomagus
 - Développer le lien entre la bibliothèque vivante (témoignages vivants) et les collections patrimoniales autour de la mémoire de la Ville notamment pour converger vers l'axe Pour une capitale inclusive, mettant en lumière les mémoires (Capitale européenne de la Culture 2028)
 - Encourager l'utilisation, le détournement, la créativité du public à partir des documents patrimoniaux et avec la médiation d'artistes en lien avec l'axe Patrimoine historique / création contemporaine pour une capitale disruptive qui surprend (Capitale européenne de la Culture 2028)

6.4.6. Essaimer dans la ville : l'insertion dans l'espace public

En lien avec le projet culturel de présence forte de la culture et de l'art dans l'espace public, et afin de diversifier nos publics, notamment pour toucher les publics les plus éloignés de la culture qui ne se sentent pas toujours légitimes pour entrer dans l'institution intimidante de la bibliothèque, il est essentiel de pouvoir sortir de nos murs et aller à la rencontre de tous les publics, par :

- Le renforcement et diversification des partenariats permettant de multiplier les médiations et offres de lecture publique type dépôts de fonds ou livraisons de réservations (structures d'accueil des seniors, des personnes en situation de handicap, CHU, maison d'arrêt, associations caritatives, d'accueil des primo-arrivants, comités d'entreprise, maisons de quartiers, COSC ...)
- L'utilisation de la bibliambule dans l'espace public (une bibliothèque itinérante sur triporteur avec hamacs déployables, qui devrait être livrée pour l'été 2021), dans les parcs et places en priorité dans les quartiers prioritaires (ou lors des festivals couverts).



- La mise en place d'un service de portage à domicile pour les personnes empêchées (personnes en situation de handicap, seniors...)

7. Les moyens techniques matériels financiers humains

La mise en œuvre du PCSES requiert le déploiement de moyens humains, techniques, financiers et intellectuels afin d'en couvrir tous les champs. Cela implique notamment la priorisation des missions pour tendre vers l'atteinte des objectifs (par exemple développement de la médiation dans le secondaire par rééquilibrage entre les accueils de classe du primaire et des collèges et lycées), le recours à des moyens supplémentaires (par exemple pour l'extension des horaires d'ouverture) ou la prise en compte systématique de données nouvelles lors des projets (par exemple, prise en compte de l'acoustique dans tout projet de travaux).

Ci-dessous le tableau liste les outils disponibles permettant de répondre aux enjeux soulevés mais aussi les subventions identifiées pour accompagner la collectivité.

| Grands objectifs | Moyens | Accompagnement technique et financier |
|---|---|---|
| Extension des horaires | Recrutement de titulaires et de vacataires pour consolider les effectifs actuels et permettre l'extension des horaires Compensations horaires et indemnitaires | DGD extension des horaires sur 5 ans puis possibilité de CTL extension des horaires |
| Maillage territorial | Nouveau maillage territorial de l'offre de lecture publique en centre-ville et pour les quartiers ouest, offrant des surfaces d'accueil et de travail suffisantes pour désengorger l'existant. | DGD construction de bibliothèques Appui de la DPB |
| Signalisation/ signalétique | Signalisation aux abords des équipements | Accompagnement du service commun Ville/Métropole (DEPN), DPB, DCRP |
| Plan de communication | Augmentation du budget communication des bibliothèques ou budget dédié de la DCRP pour diversifier les publics par une campagne annuelle de promotion de la lecture publique et des expositions patrimoniales | Accompagnement de la DCRP |
| Amélioration du confort des bibliothèques | Budget Investissement en lien avec la DPB | Accompagnement DRAC |
| Développement des droits culturels | Renforcement de l'équipe médiation notamment pour développer la présence en hors les murs, le portage de documents et la médiation | Accompagnement DRAC nouveaux services |

| | | |
|--|----------------------------------|--|
| | autour de l'EAC et le patrimoine | |
|--|----------------------------------|--|

8. La formation l'accompagnement des équipes

Plusieurs enjeux impliquent un accompagnement des équipes par la formation.

Aussi, le plan de formation pour les 5 prochaines années s'articulerait autour des priorités suivantes :

- Axe 1 Favoriser l'accessibilité des bibliothèques objectif : L'accueil des publics en situation de handicap
- Axe 4 Bibliothèques et droits culturels notamment sur l'objectif du développement de la participation des publics
- Axe 4 Objectif : Bibliothèques et développement durable
- Axe 4 Objectif : Développer l'Education artistique et culturelle en bibliothèque
- Axe 4 Objectif : Promouvoir la lecture au cœur de l'inclusion sociale
- Axe 4 Objectif : L'inclusion numérique
- Axe 4 Objectif : L'Education aux médias et à l'information
- Axe 4 Objectif : Des collections diversifiées et adaptées : connaissance de la production éditoriale, outils et méthodes d'une politique documentaire, production de contenus documentaires, ...

La qualité de l'accueil (axe 3) est également liée à la qualité de vie au travail des équipes.

Il apparaît opportun de travailler ce sujet à travers un groupe de travail transversal et pérenne notamment autour des conditions de travail (confort climatique, acoustique, lutte contre les troubles musculo-squelettiques (TMS) du fait de gestes répétitifs et port de charges lourdes fréquents en bibliothèque et les risques psychosociaux (RPS) en lien avec le service Prévention.

9. L'évaluation

En dehors de la réponse aux grands enjeux de maillage, d'extension des horaires, l'efficacité des bibliothèques pour remplir les grands objectifs fixés, peut être mesurée par des indicateurs permettant une évaluation de la progression sur le moyen terme.

De façon à ne pas alourdir le travail de « reporting » la gestion des données et leur évaluation, il est proposé de limiter celui-ci à maximum 10 grands indicateurs :

Indicateur n°1 : Evolution du nombre d'inscrits

Indicateur n°2 : Composition du public (âge, genre, CSP)

Indicateur n°3 : Nombre d'entrées afin de mesurer la fréquentation

Indicateur n°4 : Taux de renouvellement des collections

Indicateur n°5 : Nombre d'emprunts

Indicateur n°6 : Part des collections adaptées (accessibles aux publics en situation de handicap)

Indicateur n°7 : Nombre d'actions de médiation et actions culturelles par grands domaines et le nombre de personnes touchées :

- En direction des publics en situation de handicap
- En direction des publics dits éloignés de la culture
- Répondant à l'enjeu :
 - D'accompagnement de la réussite scolaire et de la formation
 - D'accompagnement de la parentalité
 - De sensibilisation au développement durable
 - D'ouverture culturelle
 - De la promotion de la lecture
 - Du développement de l'Education artistique et culturelle
 - De l'Education aux médias et à l'information
 - De l'inclusion numérique
 - De la valorisation du patrimoine
 - En hors-les-murs

Indicateur n°8: Nombre d'actions (dispositifs, médiations, actions culturelles) suscitant la participation des publics

Indicateur n°9 : Satisfaction des publics (enquête rapide thématique ou générale tous les 3 ans)

Indicateur n°10 : Part des agents ayant participé à une formation au minimum et part des agents ayant participé à une formation prioritaire liée aux axes du PCSES

Enfin, il s'agit de développer au sein de l'équipe une pratique régulière et plus spontanée de l'évaluation afin de :

- Produire des données sûres, harmonisées et faciles à collecter
- Connaître les collections de l'ensemble du réseau et mesurer leurs usages
- Estimer les résultats des actions culturelles au-delà des chiffres de fréquentation
- Construire les services et les actions les plus pertinentes par rapport aux objectifs définis et penser leur efficacité dès la rédaction des projets
- Évaluer l'efficacité et l'efficacité des actions et des services et en tirer des enseignements.

Conclusion :

La bibliothèque n'est pas une utopie, mais elle crée des utopies. Elle permet à chacun, mais aussi collectivement de créer de nouveaux chemins, inattendus, pour penser des avenir partagés. Pour résumer, la bibliothèque est fabrique d'égalité, fabrique d'utopie, fabrique d'émotion et fabrique d'expérimentation.

Raphaëlle Bats, *Bibliothèques et Démocratie*,

Ce projet culturel scientifique, éducatif et social a été rédigé à partir du diagnostic culturel, des orientations des élus, de l'intelligence collective des équipes et du dialogue avec les partenaires du territoire.

Il fait apparaître l'importance des bibliothèques au cœur de la cité, de ses grands enjeux, à la croisée des différentes politiques publiques de la collectivité.

Il détaille les objectifs à mener par l'ensemble des équipes des bibliothèques pour les cinq années à venir, avec des missions qui résonnent d'une façon particulière dans le contexte présent de pandémie de covid.

Equipements de proximité, favorisant la mixité des publics, le vivre-ensemble, le dialogue, l'ouverture des champs du possible par le vecteur émancipateur de la culture, les bibliothèques constituent un service essentiel pour répondre aux grandes problématiques actuelles d'enfermement de la pensée, dans un processus d'auto validation par les algorithmes, de clivages exacerbés, d'inégalités creusées, de fragilités et de solitudes mises en évidence par la crise de la covid.

Pour transformer une phrase du chercheur Gilles Boudinet⁴⁹ sur l'art, les bibliothèques permettent de résister dans un état de solitude forcée, à la désolation, en facilitant la reliance, le sens de l'appartenance à la communauté humaine.

Les droits culturels comme principe de reconnaissance réciproque de la dignité de chacun à participer à la culture et plus largement à la société, sont un fil conducteur ambitieux, qui a vocation à relier et donner du sens aux multiples missions que les bibliothécaires remplissent quotidiennement.

⁴⁹ Gilles Boudinet dans l'émission Etre et savoir du 30 novembre 2020 sur France Culture, *L'art et la culture pour mieux grandir* <https://www.franceculture.fr/emissions/etre-et-savoir/art-culture-pour-mieux-grandir>