

Mercredi 16 octobre 2024

Le « Grand prix Sofia des Bibliothèques francophones 2024 » attribué aux bibliothèques rouennaises

Livres Hebdo et La Sofia organisent chaque année le Grand prix des Bibliothèques francophones afin de promouvoir les acteurs et les initiatives innovantes du monde des bibliothèques. Décerné par un jury interprofessionnel et paritaire d'exception présidé par Laurent Binet, il distingue des établissements de toute nature et de toute taille proposant des services particulièrement efficaces et novateurs. Rouen a reçu hier soir, le grand prix des bibliothèques 2024 pour sa politique globale d'accueil, d'animations et d'innovations.



Pour Nicolas MAYER-ROSSIGNOL, Maire de Rouen et Président de la Métropole Rouen Normandie, et Marie-Andrée MALLEVILLE, Adjointe au Maire en charge de la Culture et du Matrimoine/Patrimoine : « Faciliter l'accès à la culture pour toutes et tous : c'est notre priorité. Nous avons augmenté de +40% les horaires des bibliothèques rouennaises, y compris en ouvrant le dimanche. Les usagers sont au rendez-vous. Les bibliothèques ne cessent de se renouveler et d'améliorer l'accueil vers plus d'accessibilité et de solidarité. Nous félicitons chaleureusement les équipes des bibliothèques. Une

récompense largement méritée ! ».

Au 18 août dernier, les bibliothèques candidates devaient présenter au moins un dossier de candidature dans au moins 3 catégories thématiques (accueil, animation, espace intérieur, service innovant, innovation numérique, communication). Pour être éligible au « **Grand prix** », il est nécessaire de poser une candidature dans au moins 3 catégories thématiques.

Rouen a choisi de déposer sa candidature sur 3 catégories : « accueil », « animation », « innovation » et « communication ».

Les éléments qui ont été mis en lumière pour obtenir le « Grand Prix » sont :

Des lieux plus ouverts

Augmentation des horaires d'ouverture de plus 61 h par semaine soit 40 %. Le réseau est désormais ouvert du lundi au dimanche avec deux journées continues : le mercredi et le samedi et des fermetures plus tardives jusqu'à 19 h. En 2023 année de début de l'extension des horaires la fréquentation a bondi de 40 % par rapport à 2022 tout comme les inscriptions. Les nouveaux horaires ont été jugés excellents ou bons par 86 % des usagers répondants à l'enquête de satisfaction.

Des bibliothèques plus simples

S'inscrire en bibliothèque et utiliser ses services sont plus simples :

- . gratuité élargie aux habitants extérieurs pour dépasser les frontières administratives
- . règlement simplifié (nombre de pages divisé par 3)
- . préinscription sur le site des bibliothèques
- . simplification des fiches d'inscription en FALC, police dys
- . fiches d'inscription plus inclusives (possibilité de déclaration non genrée et possibilité d'ajouter un prénom différent de celui assigné à la naissance permettant de faciliter la transition en mairie en montrant des preuves de l'utilisation quotidienne d'un autre prénom).
- . Pénalités de retard supprimées
- . plus de quota pour l'emprunt des livres, CD, DVD => emprunt illimité
- . mise en place de SMS pour les réservations, le réabonnement et en amont des dates limites de retours des documents
- . simplification des impressions et des numérisations

Le service procède à un travail d'amélioration continue notamment à partir :

- . des retours des chargés d'accueil intégrés dans une brigade Kafka chargée de faire un retour et des propositions sur les irritants que peuvent rencontrer les utilisateurs des bibliothèques ;
- . des retours des usagers à travers des ateliers de consultation sur nos services : Les bibliothèques c'est vous. Les thématiques abordées ont déjà porté sur le site Internet, la communication et les actions culturelles

Un accueil plus solidaire

Les bibliothèques travaillent en synergie :

- . **avec le Centre Communal d'Action Sociale pour affirmer les bibliothèques comme des lieux solidaires :**
 - . avec l'affichage explicite des services dans une plaquette d'urgence en direction des plus démunis ;
 - . par une formation commune des acteurs sociaux et des bibliothécaires (avril 2024) par l'association La Cloche pour mieux accueillir les sans domicile fixe avec comme objectifs le changement de regard sur les personnes sans-abri et le développement d'une attitude empathique et bienveillante envers les personnes sans-abri.
- . **avec la Direction de la Tranquillité pour l'accueil des personnes victimes d'harcèlement de rue**
Les bibliothèques sont ainsi intégrées dans l'appli UMay (application gratuite pour se déplacer, en sécurité) comme lieu sûr. Une formation collective a eu lieu le 12 octobre 2023 pour savoir accueillir une personne victime d'harcèlement de rue.



. avec la **direction de la Transition et lutte contre les discriminations** pour la mise en place dans les bibliothèques à partir de février 2024 du service ElioZ, une solution innovante pour faciliter la communication téléphonique et physique entre les personnes sourdes, malentendantes et les entendants grâce à un système de traduction simultanée, à distance par une opératrice-relais traductrice en LSF.

Enfin, il est important de rappeler que les bibliothèques développent des animations « hors les murs » et les dispositifs innovants de la bibliambule et du kamishibike.

Le jury a félicité la politique d'accueil, d'inclusion et de solidarité des bibliothèques, l'éventail de mesures qui invitent à entrer dans les bibliothèques – extension des horaires d'ouverture, procédure d'inscription simplifiée, élargissement de la gratuité aux habitants extérieurs à la ville, division par trois du nombre de pages du règlement, suppression des pénalités de retard, mise en place de l'emprunt illimité et d'un service de SMS pour prévenir que la réservation est disponible ainsi qu'une politique d'aller vers les publics (dans les quartiers, CHU, maison d'arrêt...). Enfin, ont été relevé les démarches pour associer la population à l'amélioration du service ateliers participatifs « les bibliothèques c'est vous » murs d'expression sur les souhaits des utilisateurs.



ROUEN.FR

Cabinet du Maire
Contact presse
presse@rouen.fr
02 35 08 86 53