

GRAND PRIX SERVICE TRÈS BIEN COMPRIS

Médiathèques de Rouen
(Seine-Maritime)

Le réseau de six bibliothèques de Rouen aurait pu gagner plusieurs prix à lui seul. D'abord, pour sa politique d'accueil : il a étendu ses horaires d'ouverture (ce qui a fait bondir la fréquentation et les inscriptions de 40 %), simplifié l'adhésion (plus flexible et pratique depuis le site Internet), élargi la gratuité aux habitants extérieurs, divisé par trois le nombre de pages du règlement, supprimé les pénalités de retard, instauré l'emprunt illimité et mis en place un service de SMS pour prévenir que la réservation est disponible.

Pour ceux qui n'y mettraient pas les pieds d'eux-mêmes ? Les bibliothèques se déplacent à bicyclette et déploient leurs livres (et hamacs) dans des quartiers prioritaires. C'est écologique, et elles prêtent des kits de réparation de vélo ! Elles travaillent également avec le CCAS pour toucher les personnes démunies, et les bibliothécaires ont été entraînés à l'accueil des SDF. Avec l'appli Umay, elles sont identifiées comme lieux sûrs pour des personnes victimes de harcèlement de rue. Là encore, les équipes ont été formées sur le sujet. Pour faciliter la communication téléphonique et physique entre les personnes sourdes ou malentendantes et les entendants, un système de traduc-

tion simultanée a été mis en place avec une opératrice-relais traductrice en LSF. En ce qui concerne les animations, les comptines signées, les lectures dans le noir ainsi que le témoignage de personnes discriminées pour leur genre sont des moments où le sentiment de marginalité est à la fois pris en compte et aboli.

Les activités sont dédiées à tous, grâce au travail en intelligence avec le CHU, la maison d'arrêt... et tout habitant volontaire. Certains recensent les oiseaux avec la LPO (on peut d'ailleurs emprunter des sacs d'observation ornithologique) ou racontent de mémoire le patrimoine de la ville pour une future exposition. Des ateliers d'échanges et des murs d'expression invitent à exprimer ses envies et avis.

Pas d'accueil et d'animations réussis sans communication pensée en amont : le réseau a une nouvelle identité graphique globale, qui permet de l'identifier comme un tout, donc de favoriser la circulation d'une bibliothèque à l'autre. Les fiches d'inscription sont en « Facile à lire et à comprendre », avec des pictogrammes et un langage simple. La police de caractères Quicksand a été choisie pour sa lisibilité auprès des dys. Oui, ce Grand Prix saute aux yeux.



Avis du juré

LAURENT BINET, ÉCRIVAIN
ET PRÉSIDENT DU JURY

« C'est simple, c'est vivant, c'est riche, c'est gratuit. C'est public dans tous les sens du terme. Pas de pénalités de retard, pas de quotas, mais un service SOS paperasse, des livraisons à domicile, une bibliambule et un kamishibike, itinérants, des conteurs, des rencontres dedans et dehors, des partenariats avec la maison d'arrêt et le CHU, des politiques d'inclusion et d'accueil des handicapés, des kits de réparation pour les vélos crevés, et même de l'ornithologie... Le réseau des bibliothèques de Rouen fait feu de tout bois, comme du temps de Jeanne d'Arc, mais cette fois-ci, pour la bonne cause, ce qui lui vaut ce Grand Prix 2024. »

LA FICHE

LA RESPONSABLE

Veronique Prezeau,
directrice des
bibliothèques de
Rouen

LES CHIFFRES

Réseau de
6 bibliothèques
92 salariés
113 000 habitants
desservis
17 760 emprunteurs
actifs qui résident
dans la commune ou
l'intercommunalité