



# **PLEINS FEUX** SUR LES BEST-SELLERS

# UNE *SUCCESS STORY* À LA MÉDIATHÈQUE DE TARENTAIZE

---

IRIS PETIT

---

Comment enrayer la diminution du nombre de prêts ? Que faire pour améliorer la fréquentation de la médiathèque et attirer de nouveaux publics ? Comment satisfaire les attentes

Et pourquoi pas un fonds de best-sellers ? C'est le pari tenté par la médiathèque de Tarentaize, visant à relancer une dynamique d'emprunts et à satisfaire la demande des usagers, tout en soulignant les questions professionnelles que soulève cette initiative.

des usagers ? Ces questions sont au centre des préoccupations des médiathèques françaises aujourd'hui. Les médiathèques municipales de Saint-Étienne (Loire) ne font pas exception. Avec un taux d'inscrits inférieur à la moyenne nationale, elles ont

à cœur d'innover sans cesse au plus près des attentes du public, afin de conserver et d'accentuer leur attractivité. Une expérience nouvelle a été tentée en septembre 2015 : le rayon « best-sellers ».



## LE CONTEXTE DES MÉDIATHÈQUES MUNICIPALES STÉPHANOISES

Au sein d'une ville de plus de 171 000 habitants, le réseau des médiathèques municipales de Saint-Étienne est constitué d'une centrale (Tarentaize), de six médiathèques de proximité (Beaulieu, Carnot, Cotonne, Solaure, Terrenoire, Tréfilerie), de deux bibliobus et d'un service de prêt aux enseignants et aux collectivités. En 2015, le nombre d'emprunteurs inscrits dans les médiathèques était de 14 026 tous âges confondus. Le budget global de documentation s'est monté à 396 509 euros en 2015, année durant laquelle 960 840 emprunts ont été effectués sur le réseau. L'abonnement est gratuit pour les non-imposables, les étudiants et les moins de 25 ans. Il coûte 21 euros aux adultes imposables, quel que soit leur lieu d'habitation. Les médiathèques ont initié en 2013 un ambitieux projet de service afin de dégager des enjeux pour l'avenir des médiathèques et de définir les actions répondant à ces enjeux. Plusieurs ateliers et groupes de travail rassemblant 40 agents des différents services ont travaillé à fixer diverses missions et activités pour une période de six ans. Dans l'un des axes de ce projet (« Répondre à l'évolution des usages ») a germé une idée du directeur François Marin : le projet d'un rayon « best-sellers ».

### POURQUOI UN RAYON BEST-SELLERS ?

Le premier objectif de ce rayon est de mieux mettre en valeur les livres « dont on parle » : les meilleures ventes en librairie. Le second objectif est d'éviter que ces ouvrages soient invisibles car réservés de multiples fois dès leur mise en circulation. Enfin, le troisième objectif du rayon best-sellers est de moderniser la présentation des ouvrages : abandonner la classique présentation sur la tranche pour une présentation faciale inspirée des librairies. En effet, les nouveautés sont parfois victimes de leur succès : les présentoirs à nouveautés sont bien souvent dégarnis, donnant ainsi l'impression au public que les médiathèques ne sont pas en prise avec l'actualité éditoriale. Les ouvrages les plus populaires (ou médiatisés) sont très souvent réservés et passent donc

directement des mains d'un emprunteur à l'étagère des réservations, ce qui les soustrait aux yeux du public parfois pour de longs mois. Bien sûr, les listes des derniers achats sont régulièrement actualisées, mais elles n'ont pas la même visibilité. De plus, elles n'encouragent pas la rencontre fortuite avec un livre, et au contraire poussent à réserver une fois de plus les documents plébiscités par les usagers.

### UNE RÉFLEXION POUSSÉE EN AMONT

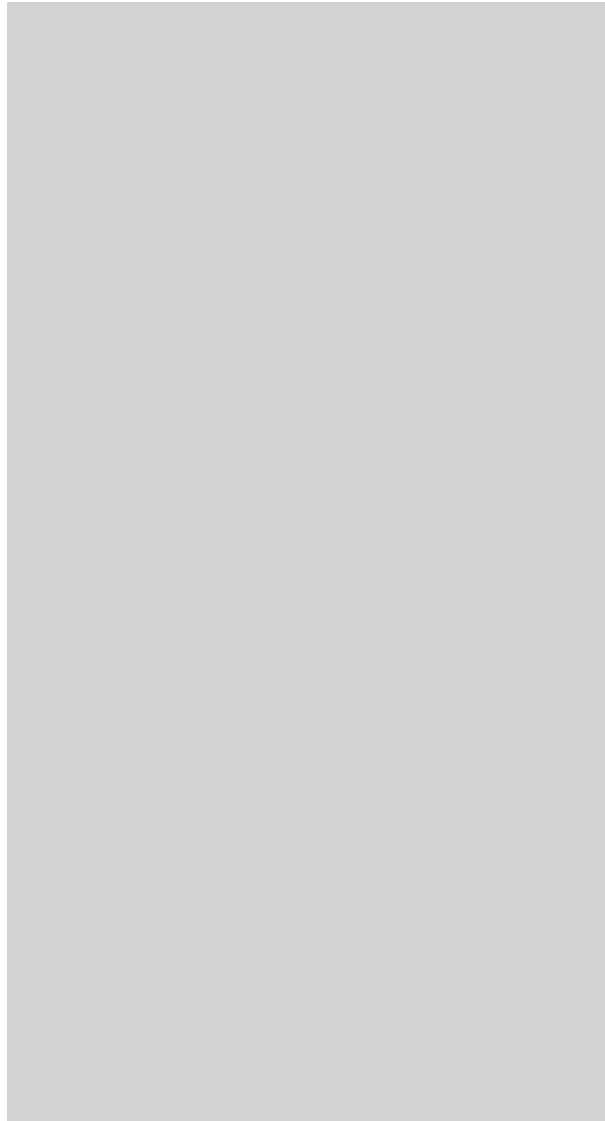
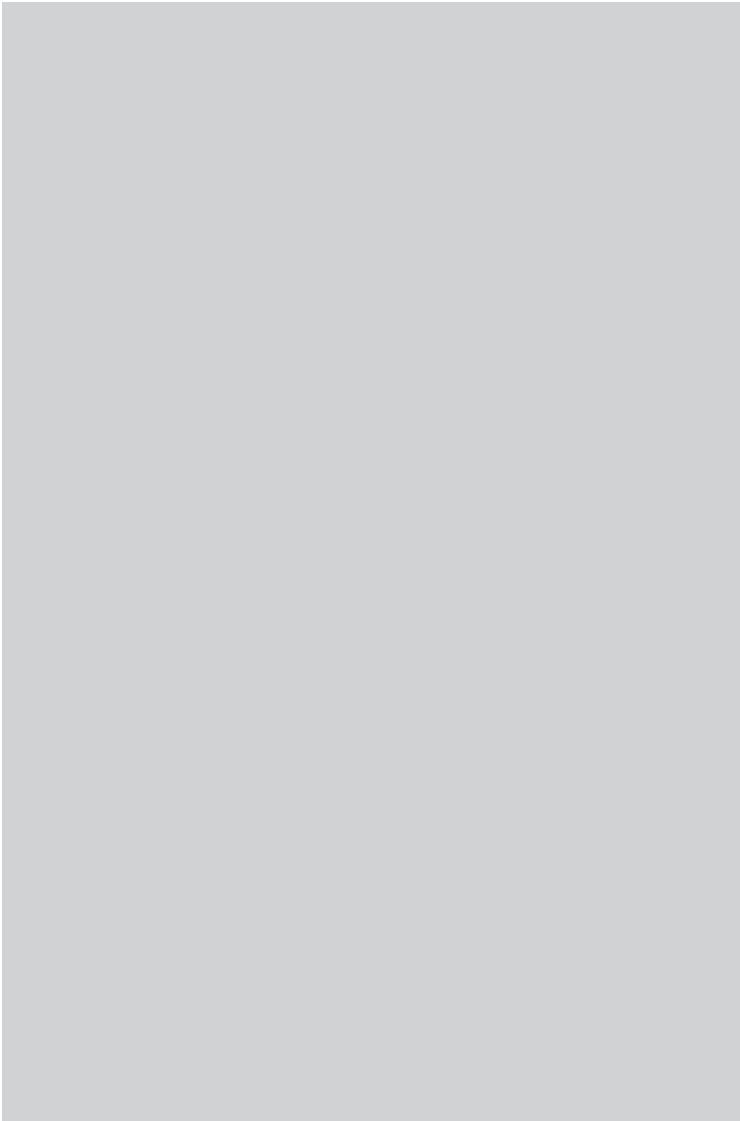
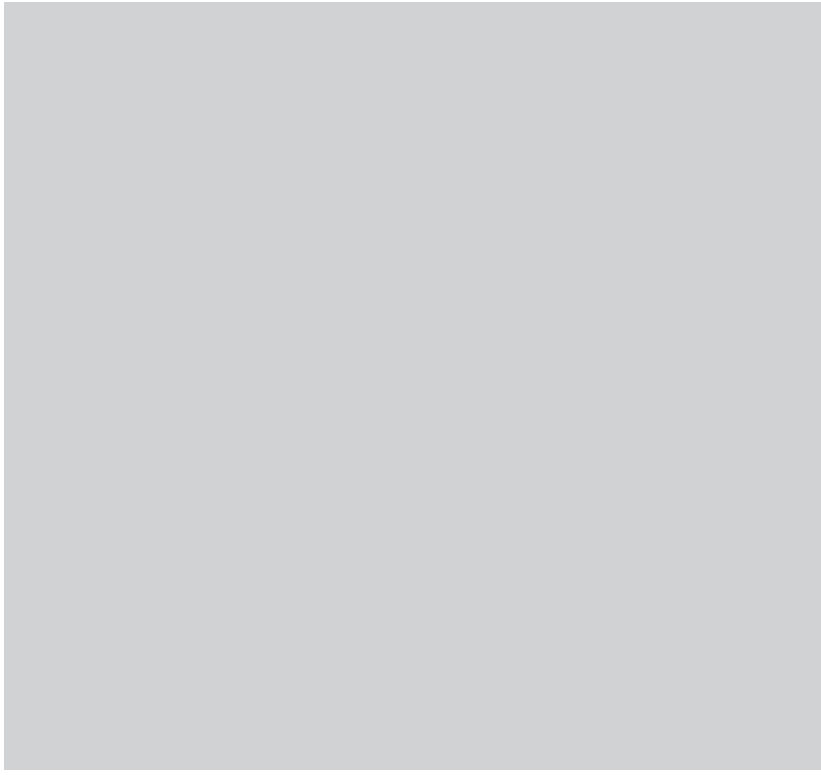
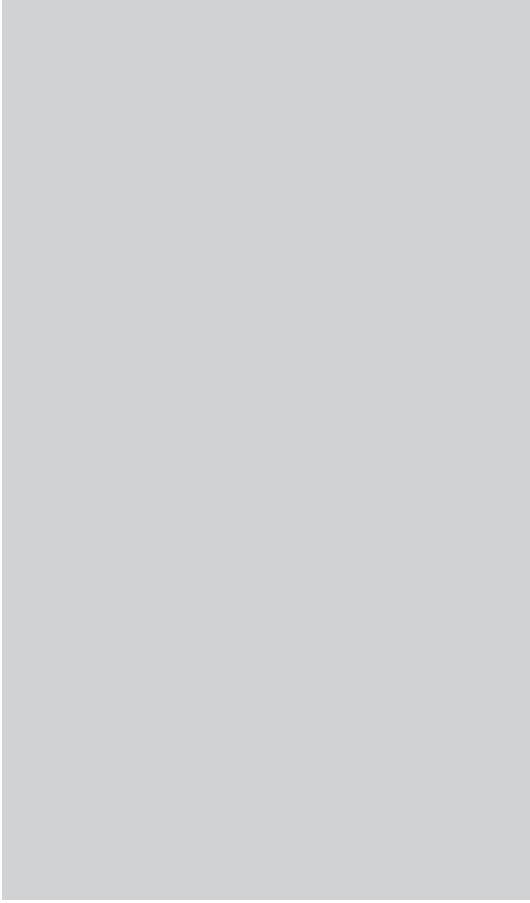
Plusieurs mois de réflexion et de réunions ont été nécessaires pour définir précisément les conditions de mise en œuvre de ce rayon. Les interrogations étaient nombreuses sur tout le réseau des médiathèques :

- Dans quels lieux installer ce rayon ? Uniquement à la médiathèque centrale de Tarentaize ou également dans les bibliothèques de proximité ?
- Quels supports seraient concernés : uniquement les livres ou aussi les CD, DVD ? Comment les sélectionner ?
- Quel budget consacrer à ce rayon ? Où trouver l'argent ?
- Quel emplacement serait le plus judicieux ? Quelle présentation choisir ? Faudrait-il prévoir un mobilier spécifique ?
- Quelle communication envisager ?
- Quelles contraintes techniques et informatiques faudrait-il prendre en compte ?
- Quel nombre de documents par carte ? Quelle durée de prêt ?
- Quelle durée de présence des documents dans le rayon ? Qu'en faire après ?
- Que faire si une suggestion d'achat est faite sur un titre acheté en best-sellers ?

### PRINCIPES D'ACQUISITION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Au terme de cette réflexion, les principes de fonctionnement du rayon furent fixés ainsi :

- Le rayon est implanté dans la médiathèque centrale de Tarentaize
- Les acquisitions sont basées sur la liste des 200 meilleures ventes librairie établie par le site Edistat chaque semaine : romans et documentaires adultes, livres jeunesse et





- bandes dessinées. Un bibliothécaire prépare la liste de commandes et elle est transmise au service acquisitions après validation du responsable du rayon.
- Certains documents sont d'emblée exclus de la liste d'acquisitions : les romans «à l'eau de rose», les almanachs, les manuels scolaires, et les livres de poche.
  - Un budget de 8 000 euros a été dégagé pour ce fonds, prélevé sur plusieurs autres lignes du budget documentation, ainsi que sur le budget reliure.
  - Chaque feuille de commande est mise à disposition des acquéreurs du réseau sur notre serveur bureautique, afin que chacun puisse en tenir compte dans ses acquisitions courantes.
  - Deux exemplaires de chaque titre sont achetés pour plus de disponibilité.
  - Deux prêts par carte maximum sont possibles.
  - La durée de prêt est de trois semaines comme pour les autres documents (sauf pour le prêt prolongé durant les vacances scolaires afin de limiter les pénalités de retard).
  - Les best-sellers ne sont ni réservables, ni prolongeables.
  - Consigne a été donnée aux agents d'accueil de ne pas en «mettre de côté» pour un usager en banque de prêt, même pour une courte période.
  - Les best-sellers sont empruntables uniquement à la médiathèque centrale de Tarentaise : ils ne peuvent pas naviguer entre les médiathèques grâce aux navettes quotidiennes, contrairement aux autres documents.
  - En revanche, ils peuvent être rendus dans les médiathèques de proximité et reviennent à Tarentaise par les dites navettes.
  - Un «type doc» spécifique a été créé dans le catalogue informatique Aloès, ainsi qu'un préfixe de cote servant à indiquer la localisation des documents : «Rayon best-sellers». Chaque notice est piégée avec une note «non réservable» pour une durée de trois mois. Les paramètres informatiques bloquent le prêt des best-sellers à deux par carte d'emprunteur.
  - Les best-sellers ne sont pas équipés d'une cote afin d'éviter leur rangement involontaire dans le fonds général.

- Un macaron rouge «best-sellers» a été créé par l'agence de graphisme stéphanoise Vir'Gul. Il est apposé sur la couverture plastifiée du livre avec le mois de mise en circulation.
- Quelques exemplaires des best-sellers sont gardés en réserve afin de regarnir le rayon au moment opportun.

Les acquisitions ont débuté en juin 2015, pour conserver une certaine «fraîcheur» des documents à l'ouverture du rayon. L'équipement des ouvrages a été fait durant l'été. Fin août, des bandes dessinées et romans jeunesse ont été achetés afin d'avoir une offre fournie à l'ouverture du rayon (alors qu'à l'origine seuls devaient être concernés les livres adultes).

Le rayon a ouvert le jeudi 17 septembre 2015 avec une offre de 150 documents.

### DES DÉBUTS PROMETTEURS...

Parmi plusieurs possibilités, l'emplacement finalement retenu est très visible dès l'entrée dans la médiathèque. L'installation de ce rayon a nécessité de nombreux mouvements de collections, et une réorganisation de la signalétique durant l'été. Ce rayon permet de présenter jusqu'à 48 documents sur des présentoirs en plexiglas.

À la fin du mois d'août, nous avons démarré une campagne de «teasing» afin de susciter la curiosité des usagers : au-dessus des rayonnages récemment vidés de leurs livres un panneau comportant «???» a été installé. De plus, une annonce de l'ouverture prochaine de ce rayon est parue dans notre programme d'animations *Le Trimestriel*. Enfin, un article dans le magazine municipal de Saint-Étienne et un autre dans *La Tribune – Le Progrès* ont clôturé cette campagne de communication.

Le jeudi 17 septembre matin (matinée où la médiathèque est fermée au public) a été consacré à l'installation des présentoirs et des ouvrages, à l'affichage des conditions d'emprunt sur le rayon et la banque de prêt, et à une dernière réunion de mise au point avec l'équipe d'agents accueillant le public.

À l'ouverture de la médiathèque, je suis restée près du rayon avec François Marin, notre directeur, pour accompagner les usagers, expliquer

TABLEAU 1

NOMBRE DE PRÊTS PAR TYPE DE DOCUMENT ET RÉPARTITION DANS LE FOND (sept.-déc. 2015)

<u>TYPE DE DOCUMENT (par regroupement de cote)</u>	<u>Nb d'exemplaires dans le fonds</u>	<u>Répartition en %</u>	<u>Nombre de prêts</u>	<u>Répartition en %</u>
ROMANS ADULTES	☞ 214	☞ 50	☞ 1 011	☞ 58,3
DOCUMENTAIRES ADULTES	☞ 75	☞ 17,52	☞ 302	☞ 17,42
BANDES DESSINÉES	☞ 85	☞ 19,86	☞ 211	☞ 12,17
ROMANS JEUNESSE	☞ 12	☞ 2,8	☞ 49	☞ 2,82
ROMANS ADOS	☞ 10	☞ 2,34	☞ 45	☞ 2,59
HISTOIRES VÉCUES	☞ 18	☞ 4,2	☞ 62	☞ 3,57
HUMOUR	☞ 4	☞ 0,93	☞ 21	☞ 1,22
LITTÉRATURE	☞ 8	☞ 1,87	☞ 28	☞ 1,61
POÉSIE	☞ 2	☞ 0,47	☞ 5	☞ 0,29
<b>TOTAL</b>	<b>☞ 428</b>	<b>☞ 100</b>	<b>☞ 1 734</b>	<b>☞ 100</b>

les finalités de ce rayon, distribuer des bulletins-questionnaires à remplir. Un bibliothécaire de l'Espace numérique a filmé depuis la mezzanine de la médiathèque les premières heures de vie du rayon.

Malgré une assez faible fréquentation (comme en général le jeudi en début d'après-midi, ce pourquoi nous avons choisi ce jour afin de ne pas être dévalisés immédiatement), les usagers présents ont compris et apprécié l'objectif du rayon. Certes, seulement 25 prêts de best-sellers ont été réalisés ce premier jour, mais dès le début de la semaine suivante, nous avons dû signaler sur les rayonnages vides que des nouveautés viendraient bientôt les regarnir...

### ... UN SUCCÈS ÉCLATANT AUPRÈS DU PUBLIC...

Depuis, le succès du rayon best-sellers est constant. Les chiffres de prêt parlent d'eux-mêmes (voir tableau 1).

Nous avons distribué 600 bulletins aux usagers, les invitant à donner leur opinion ou à faire des observations sur ce rayon. Un assez petit nombre nous est revenu pour l'instant, mais les commentaires sont globalement très

positifs : la circulation fréquente des documents est très appréciée, de nombreux lecteurs trouvent que c'est une très bonne idée, louent cette bonne initiative, mettent en avant l'accès facilité aux nouveautés (plusieurs évoquent la frustration d'attendre longtemps sa réservation si l'on est en troisième ou quatrième position sur la liste d'attente), ils apprécient de trouver les livres dont on parle dans l'actualité, ainsi que la diversité de l'offre. Certains ont évoqué l'excitation de ne pas savoir ce qu'on va y trouver, et quelques-uns ont admis y avoir découvert des titres qu'ils n'auraient pas cherchés sans ce rayon et ses tentations.

Les commentaires négatifs se sont plutôt exprimés à l'oral : le regret de ne pas pouvoir faire venir les best-sellers dans les médiathèques de proximité, de ne pouvoir ni les réserver ni les prolonger, la frustration de trouver le rayon vide si l'on ne vient pas souvent à Tarentaize, le reproche que ce système favorise les « oisifs » fréquentant la médiathèque une à plusieurs fois par semaine, et le sentiment que proposer une sélection basée sur des critères commerciaux n'est pas le rôle d'une bibliothèque.

Certains usagers ont même fait des propositions d'amélioration du service : réaliser une liste des best-sellers devenus réservables au



bout de trois mois, offrir la possibilité aux lecteurs de laisser leurs avis sur un petit papier inséré dans le livre (à destination des autres emprunteurs), ou encore réduire la durée de prêt à deux semaines.

### ... MAIS UN ACCUEIL PROFESSIONNEL ASSEZ MITIGÉ

Dès l'origine du projet, des réticences assez fortes du personnel ont été exprimées : plusieurs collègues estimaient que ce rayon ne rentre pas dans les missions d'une médiathèque (« *ce n'est pas notre métier* »), soulignaient que le rôle prescripteur des bibliothécaires était de fait réduit à néant, ou encore qu'acquérir toutes les nouvelles entrées dans la liste Edistat revenait à acheter n'importe quoi, de plus uniquement sur des critères commerciaux. Des protestations se sont aussi élevées contre l'argent dépensé dans l'achat de deux exemplaires d'un même titre en période de budget contraint, et une crainte d'un mauvais accueil du public (impossibilité de réserver) a souvent été exprimée. Sur le plan personnel, certains collègues ont été déçus de ne pouvoir emprunter ces best-sellers : en effet, la consigne avait été donnée de laisser la primeur de ce rayon aux usagers, et a été respectée.

Au fil du temps, d'autres problèmes ont été soulevés : la difficulté de tenir compte des commandes de best-sellers dans les acquisitions courantes (pour les suites de séries de bandes dessinées entre autres), le fait que si les best-sellers étaient mis en circulation avant un exemplaire réservable, cela frustrait les lecteurs qui ne pouvaient effectuer de réservations, le fait que plusieurs bons de commande devaient être établis en fonction du type de document en raison des différents lots des marchés...

Aujourd'hui certains collègues admettent que, malgré leur opposition de départ, ce rayon correspond visiblement à une attente du public et se révèle très satisfaisant pour nos emprunteurs, mais cette position ne fait pas l'unanimité.

Le 10 décembre 2015, j'ai présenté le projet du rayon best-sellers à l'Arald (Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation) dans le cadre des rencontres professionnelles « Bibliopitch » : cette présentation a suscité des débats assez passionnés autour de la pertinence d'un

tel fonds en médiathèque, et surtout de la notion de sélection des acquisitions ou de soumission à la demande du public dans la constitution des collections.

Le rayon best-sellers a par ailleurs fait l'objet d'un article dans l'édition de *Livres Hebdo* du 4 décembre 2015. À la suite de cette parution, deux médiathèques m'ont demandé plus de renseignements sur la réflexion à la base de ce projet, et les modalités de mise en œuvre, afin peut-être de s'en inspirer.

### QUEL AVENIR POUR LES BEST-SELLERS ?

Au bout de trois mois, les livres quittent le rayon best-sellers pour intégrer le fonds général. Cette opération est particulièrement lourde et complexe. En effet :

- Le piège qui empêche les usagers de réserver ces documents s'efface automatiquement trois mois après leur mise en circulation (sauf s'il est modifié pour allonger cette durée, comme nous l'avons fait pour les vacances de Noël 2015 par exemple, afin de ne pas trop dégarnir le rayon).
- Il faut donc réserver les documents sur une carte interne afin de tous les récupérer pour les coter, retirer le préfixe de cote « best », et changer le « type doc ».
- Au bout de trois mois de circulation, un certain nombre d'ouvrages nécessitent un nettoyage, un passage au massicot, ou une nouvelle couverture.
- Les deux exemplaires du rayon best-sellers n'ont pas vocation à rester à Tarentaise : ils sont répartis sur le réseau. Les acquéreurs du réseau ont à disposition un tableau partagé sur notre serveur bureautique, où chacun peut cocher les titres qui l'intéressent, et qui lui sont transmis par nos navettes quotidiennes entre les médiathèques.
- Enfin, il faut répartir sur les exemplaires « ex-best-sellers » les réservations parfois nombreuses qui ont été effectuées entre-temps par les usagers sur les autres exemplaires du réseau.

L'évaluation chiffrée du rayon est aujourd'hui très positive (voir tableau 2). Une étude poussée des commandes effectuées pour ce rayon

TABLEAU 2

NOMBRE DE PRÊTS PAR SECTION

Section/Mois	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total en 2015	Répartition en %	Taux de rotation
ADULTES	187	354	478	410	1 429	82,4	4,4
12 ET +	4	22	70	67	163	9,4	2,83
JEUNES	8	30	58	46	142	8,2	3,18
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>406</b>	<b>606</b>	<b>523</b>	<b>1 734</b>	<b>100</b>	<b>4,06</b>

révèle que seuls 7,9 % des titres n'auraient pas été achetés en temps normal, on peut donc dire qu'il ne « dénature » pas trop les collections des médiathèques.

Pour 2016, plusieurs questions ont été posées, sachant que le budget sera identique à celui de 2015, mais qu'il faudra maintenir des commandes régulières toute une année et pas seulement six mois :

- Devons-nous poursuivre les achats de suites de séries de bandes dessinées et de mangas ?
- Devons-nous continuer à acheter deux exemplaires systématiquement ?
- Jusqu'où descendre dans la liste d'Edistat pour préparer les commandes ?

En tenant compte des paramètres budgétaires, nous avons décidé de modifier légèrement la procédure de commandes pour 2016 :

- Plus de commandes de mangas, qui posent problème pour la gestion des séries, et qui de plus ne sont pas énormément empruntés.
- Par contre, certaines suites de séries de bandes dessinées seront toujours achetées, mais uniquement les plus connues : *Astérix*, *Titeuf*, *Blake et Mortimer*...
- Même chose pour les romans jeunesse et adolescents.
- Toujours aucun achat de manuel scolaire, guide, livre de poche...
- Un tri plus affiné sera fait pour les achats de romans et documentaire adultes : seront achetés en double exemplaire uniquement les « super-best-sellers », les autres seront achetés en un seul exemplaire

- Afin de suivre au plus près l'actualité éditoriale, le principe d'une commande hebdomadaire est retenu, d'environ dix exemplaires par semaine.
- Il faudra également modifier l'organisation du retrait des documents du rayon, afin qu'il soit rempli de façon homogène tout au long de l'année.

La dernière question, et non des moindres, est la façon dont ce rayon s'intégrera dans la future politique documentaire des médiathèques, sur laquelle nous allons engager une réflexion approfondie en 2016.

On peut donc dire, au bout de quelques mois d'existence, que le pari du nouveau rayon best-sellers à la médiathèque Tarentaise est réussi. Les chiffres de prêt sont très encourageants, et les retours des usagers assez favorables dans l'ensemble. Même si des réticences (et des regrets) parmi les usagers et le personnel persistent, l'expérience mérite d'être poursuivie, en affinant les paramètres de sélection des ouvrages, et en tenant compte des contraintes budgétaires. Intervenant en complémentarité des autres services et collections des médiathèques, et non pas en s'y substituant, la gestion de ce rayon est toutefois particulièrement lourde. Un bilan plus complet devra être établi au bout d'un an, afin de déterminer l'avenir du rayon best-sellers au sein des médiathèques de Saint-Étienne. D'ici là, espérons que beaucoup de lecteurs y feront de jolies découvertes...

**B:F**