



## PRESS BOOK

# Ma Bouqu'in BOX

Le réseau des médiathèques de la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées a lancé en février 2020 sa "Bouqu'in box", un service personnalisé de prêt de documents agrémenté de cadeaux et entièrement gratuit : une véritable première dans le secteur public !

Très vite après le lancement de la première **Bouqu'in Box** le 15 février 2020, des médias nationaux et de la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées ont relayé l'**enthousiasme** des lecteurs pour ce nouveau service.

Des articles et des publications sur les réseaux sociaux, illustrant le **succès de l'offre**, alimentent ce dossier. Les nombreux **supports de communication** utilisés pour faire connaître la Box sont également intégrés à ce Press Book.

## Sommaire

### Présentation du service

Le fonctionnement de la box

Dossier de presse

### Supports de communication

Communication du réseau

Communication du réseau : la collaboration avec les influenceurs d'Instagram

### Réception et impact

Articles et billets dans la presse spécialisée

Articles et billets dans la presse locale



# Bouqu'in box : comment ça marche ?

## Le principe

Il s'agit de la possibilité pour les **habitants de la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées**, inscrits sur le **réseau des médiathèques**, de s'abonner chaque mois à une **box littéraire** en fonction de leurs **envies de lecture**.

**30 personnes**, parmi les inscrits, sont **tirées au sort** pour bénéficier d'une boîte différente, **collector** car décorée d'images des collections patrimoniales. Cette dernière comprend aussi des **"goodies"** offerts par les **commerçants locaux**. Les autres inscrits profiteront de **deux livres** et de petits cadeaux dans des sacs krafts. Chaque boîte contient une feuille présentant le bibliothécaire qui a choisi les ouvrages, avec un questionnaire de satisfaction.

## Comment en bénéficier ?

L'utilisateur **s'inscrit au nouveau service, en ligne**, en remplissant un **questionnaire** sur ses envies de lecture et la médiathèque où il souhaite retirer sa sélection personnalisée.

## Dans quelles médiathèques retirer sa box ?

Dans les médiathèques de Billère, Jurançon et André-Labarrère (Pau) !

## Un peu plus de détails...

*Combien de personnes peuvent s'inscrire ?* **200 personnes.**  
*Le service est-il régulier ?* Oui ! **une box paraît tous les 2 mois.**  
*Quand est-ce que les inscriptions ont lieu ?* Entre le **15 et le 30** du mois précédent avec une mise à disposition de la box le **15 du mois suivant.**

## Et alors... un succès ?

Oh que oui ! Tous les mois, **plus de 200 personnes** ont souhaité s'inscrire. Les bénéficiaires du service étaient tous satisfaits de leurs sélections personnalisées et des **CADEAUX surprises ... !!!**





## Ma Bouqu'in BOX

Dossier de presse  
Mercredi 19 février 2020

**PAU** BÉARN  
PYRÉNÉES  
Communauté d'Agglomération



## Sommaire

- **Ma Bouqu'in Box** : la première box littéraire de service public gratuite et personnalisée (p3)
- **Rappel des objectifs** (p4)
- **Mode d'emploi** (p4)
- **Le contenu des boxes** (p5)
- **Le design** (p5-6)
- **Le réseau des médiathèques en chiffres** (p6)
- **Contact presse** (p6)

## Communiqué de presse

# Ma Bouqu'in Box : la première box littéraire de service public gratuite et personnalisée

**Le Réseau des médiathèques de la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées lance ce mois de février « Ma Bouqu'in Box ». Véritable première dans le secteur public, ce service personnalisé de prêt de documents, agrémenté de cadeaux inspirés des boxes livrées à domicile du privé est entièrement gratuit. 145 personnes ont commandé la première box parue le 15 février.**

Livres, vins, vêtements, cosmétiques... l'offre d'abonnement à des boxes commerciales livrées à domicile a explosé dans la dernière décennie. Leur succès tient tant à la personnalisation qu'aux objets collector et vidéos de « unboxing », déballage du contenu en direct sur les réseaux sociaux.

Le réseau des médiathèques s'est inspiré de ce concept afin de proposer un service équivalent, totalement gratuit pour l'utilisateur, et mettant en valeur la richesse des collections : **Ma Bouqu'in Box**.

Première box du genre dans le service public, Ma Bouqu'in Box renouvelle une mission traditionnelle des médiathèques : elle permet de répondre de façon originale à une demande de recommandation personnalisée en créant un lien exclusif avec le/la bibliothécaire qui la prépare.

200 personnes pourront profiter du service chaque mois. Pour cela, elles **devront réserver leur box entre le 15 et le 30 de chaque mois**, en remplissant un questionnaire en ligne sur leurs goûts de lecture. Ils devront retirer leur commande à partir du 15 du mois suivant dans l'une des **trois médiathèques participantes : André-Labarrière, Jurançon et Billère**. Ainsi, les inscriptions pour la box de mars sont ouvertes jusqu'au 29 février.

Chaque personne recevra **deux livres à emprunter** pour une durée d'un mois, avec un **petit mot** de la personne qui l'aura préparée. **30 chanceuses et chanceux seront tirés au sort** et recevront une **boîte décorée** à partir des fonds de la **bibliothèque patrimoniale en série limitée**, qui contiendra des **objets eux aussi collector** et des **surprises offertes par les commerçants de l'agglomération ou des places de spectacle**. Le thème des boxes suivra les saisons, les événements et l'imagerie emblématique de Pau.

Les autres usagers recevront leurs livres à emprunter dans un emballage soigné et de petits objets collector.

## Rappel des objectifs

Répondre aux

- Besoins des usagers : demande de conseils personnalisés (par des humains)
- Besoins des bibliothécaires : accomplir leur mission (satisfaire la demande et la dépasser par une politique de l'offre) ; valoriser la médiation "métier" et humaine
- Besoin commun : un besoin humain de reconnaissance (contre le risque de dépersonnalisation des rapports)

## Mode d'emploi

**Ma Bouqu'in Box est à réserver chaque mois pour le mois suivant.**

**1. Entre le 15 et le 30 du mois précédent :**

- Je me connecte à <https://mediatheques.agglo-pau.fr/>
- Je remplis le formulaire de demande en précisant mes goûts de lecture et s'il y a lieu, mes impressions sur la box précédente ;
- J'indique la médiathèque dans laquelle je veux retirer ma sélection : André-Labarrère, Jurançon ou Billère ;

**2. Dès le 15 du mois suivant**

- Je viens retirer la box dans la médiathèque indiquée.

**3. Sous 1 mois**

- Je retourne les documents empruntés ;
- Je garde les objets collectors.

## Le contenu des boîtes

### Le packaging : deux versions par édition

- une box collector pour 30 abonnés sur 200, tirées au sort chaque mois. Ces éditions limitées seront habillées en interne à partir de l'imagerie des collections de la bibliothèque patrimoniale et des archives communautaires. Elles contiendront des cadeaux exclusifs, liés aux partenariats avec des commerçants locaux de qualité, ou des offres de la collectivité (places de théâtre, entrées de piscine, de match...)
- des sacs krafts customisés selon la thématique du mois pour les usagers non tirés au sort

### Une partie à retourner :

- 2 livres sélectionnés par un bibliothécaire en fonction des envies indiquées par l'utilisateur ;
- un document « surprise » (CD ; DVD, revue en lien avec les goûts de l'utilisateur).

### Une partie à conserver

- un mot du bibliothécaire ayant préparé la box ;
- une enveloppe retour afin de permettre à l'utilisateur d'indiquer un commentaire à son bibliothécaire référent.

## Le design

Réalisée en interne, le design de la box et de certains cadeaux met en avant l'iconographie du fonds de la bibliothèque patrimoniale. La première box de février sera un clin d'œil hivernal.

La Bibliothèque patrimoniale est l'héritière de la Bibliothèque publique de l'Académie de Pau créée en 1740. Cette bibliothèque conserve dans ses magasins de l'Usine des Tramways plus de 120 000 documents patrimoniaux du XV<sup>e</sup> siècle à nos jours : manuscrits, livres imprimés, journaux, estampes, photographies anciennes, cartes, films, dessins.

Parmi les collections remarquables, il faut citer le Fonds Manescau riche d'éditions rares sur les Pyrénées, sur Henri IV et son règne, sur l'histoire pyrénéenne et sur les voyages. Ce fonds comprend

**de nombreux documents d'origine prestigieuse** : Henri IV, Marguerite de Navarre, Colbert, Louis Philippe, Napoléon III.....

Le **Fonds d'Histoire local**, quant à lui, regroupe **des documents du XVI<sup>e</sup> au XIX<sup>e</sup> siècles concernant le département des Pyrénées-Atlantiques**, l'histoire de la maison des comtes de Foix-Béarn et l'histoire religieuse. Il faut citer également le legs André Dussert, **bel ensemble consacré au pyrénéisme** ; le **fonds occitan de l'école Gaston Fébus** ; les **fonds relatifs aux auteurs locaux d'envergure nationale** : Paul-Jean Toulet, Tristan Derème, Francis Jammes, Théophile et Charles de Bordeu, André Martinon... ; le riche **fonds anglais hérité de l'ancienne English Library de Pau**.

## Le réseau des médiathèques en chiffres

- 10 médiathèques, 1 relais lecture et 1 bibliothèque associée
- + de 656 000 documents
- + de 1 000 000 000 de documents prêtés en 2017
- + de 49 000 habitants inscrits en 2018
- Le besoin de conseils personnalisés et humanisés dans les médiathèques ? / les médiathèques comme tiers lieux / métamorphose des services ?

## Contact presse

**Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées**  
Isabelle DELUGA  
05 59 27 85 80 / [I.deluga@agglo-pau.fr](mailto:I.deluga@agglo-pau.fr)

# Communication du réseau

## Affiche



## Conférence de presse



## Vidéo de présentation

# Communication du réseau

DANS LES MĒDIATHĒQUES\*

**Ma Bouqu'in BOX**

ABONNEZ-VOUS !  
mediatheques.agglo-pau.fr  
GRATUIT

TOUS LES MOIS 2 LIVRES  
SÉLECTIONNÉS POUR VOUS  
DES SURPRISES  
À COLLECTIONNER

PAU Béarn Pyrénées  
Communauté d'Agglomération

\* Médiathèques de Jurançon, Billère et André-Labarrière



Bannière Twitter



20:31 Mer, 5 févr. 58 %

☰ Aujourd'hui ▾ En ce moment Ce soir 2ème partie Genres

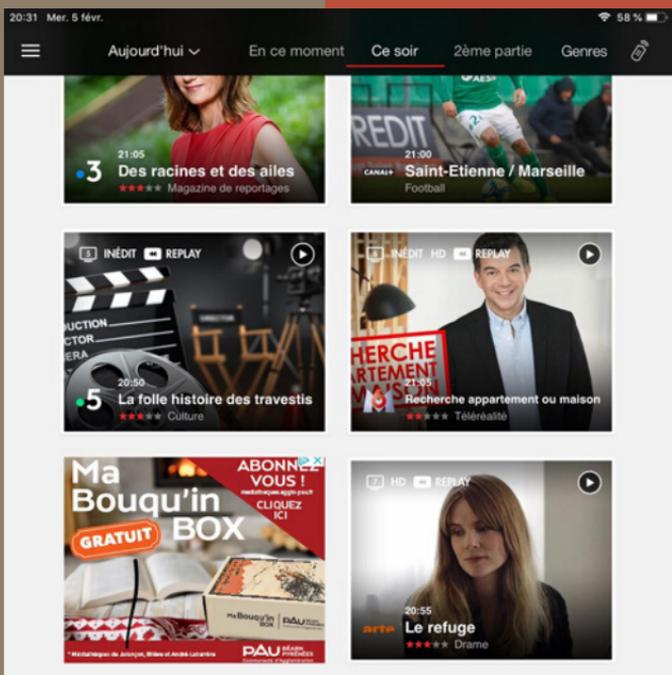
**3** 21:05  
**Des racines et des ailes**  
Magazine de reportages

**5** 20:50  
**La folle histoire des travestis**  
Culture

**Ma Bouqu'in BOX**  
ABONNEZ-VOUS !  
mediatheques.agglo-pau.fr  
GRATUIT

**Recherche appartement ou maison**  
Télérealité

**Le refuge**  
Drame



Publicité d'affichage



# Communication du réseau sur Instagram



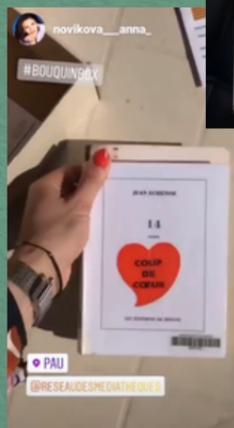
queen\_gladys\_

## Ciblage de comm' sur Insta'

**13 influenceurs paais**, très actifs sur Instagram, ont été **sélectionnés** pour bénéficier des premières Bouqu'in Box et **faire découvrir le service aux habitants** de l'agglomération.

A chacune de leur publication, ils se filment ou se photographient **déballant** leurs boxes surprises et **mettent en avant** la sélection de livres et les cadeaux !

Toutes et tous semblent enchantés de cette **attention personnalisée** venant de commerces et de lieux qui **rythment leurs vies quotidiennes** et auxquels ils **sont attachés**.



novikova\_\_anna\_



# Communication du réseau sur Instagram



julie\_pancakes



marion\_09270



# Billet du blog de Queen Gladys

## Le journal de Queen Gladys

Blog littéraire qui fait voyager

### Ma Bouqu'in Box



On n'y pense pas souvent mais, les bibliothécaires sont d'excellents prescripteurs et je me fis souvent à leurs coups de cœur pour mes emprunts. Pour mettre en valeur leur expertise, le réseau des médiathèques de Pau a eu une excellente idée : créer sa propre box littéraire. Je me suis empressée de m'inscrire pour l'essayer et je suis ravie de ce premier essai.

### Ciblage de communication

**Certains influenceurs ont également écrit un billet sur leurs blogs pour raconter cette expérience...**

### Le concept

À partir d'un questionnaire sur nos goûts et envies de lecture, les bibliothécaires sélectionnent 2 livres à découvrir dans la Bouqu'in Box, accompagnés de petites surprises.

Chaque mois, le questionnaire est disponible entre le 15 et 30. Il faut ensuite patienter jusqu'au 15 du mois suivant pour pouvoir aller retirer notre box personnalisée dans la bibliothèque de notre choix.

Pour les goodies, l'idée est de mettre en valeur les fonds de la bibliothèque patrimoniale avec la création de marque-pages, carnets, cartes postales illustrés de vieux manuscrits, gravures, affiches... Pour 30 chanceux leur Bouqu'in Box comprend même un produit réalisé par un artisan local.

Bien sûr, tout cela est totalement gratuit pour les usagers des médiathèques de l'agglomération de Pau et on peut en profiter autant de fois que l'on veut.

### Ma sélection

J'avais demandé des fresques sociales permettant de découvrir aussi bien des personnalités aux destins étonnants que des bouts de la grande Histoire. La bibliothécaire a choisi pour moi deux destins de femmes extraordinaires.



## La Bouqu'in Box, box littéraire gratuite à retirer en bibliothèque

Antoine Oury - 21.01.2020



Les box littéraires sont devenus des objets de consommation courante, ou presque, pour les lecteurs : à partir de quelques renseignements, une librairie ou une société propose à ses clients un ouvrage correspondant à sa demande, avec quelques surprises et cadeaux ajoutés... Le réseau des médiathèques de Pau propose le même service, avec des box personnalisées, sur mesure, à venir retirer dans sa bibliothèque de proximité.



Si les libraires sont des prescripteurs dignes de confiance, les bibliothécaires ne le sont pas moins : « *En tant que bibliothécaire, beaucoup d'amis me réclament des idées de lecture : nous représentons une expertise reconnue, mais nous n'investissons pas forcément un champ d'actifs qui n'ont pas le temps d'utiliser les services de la bibliothèque, et qui se limitent parfois aux recommandations d'Amazon* », nous explique Myriam Vernot, chargée de Développement numérique, innovation et formation au sein du réseau des médiathèques de la communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

Ainsi s'est imposée l'idée d'une adaptation des bien connues « box littéraires » aux médiathèques de la communauté d'agglomération avec, première différence notable, la gratuité complète du service, « *pour que ce petit geste de la recommandation personnalisée ne soit pas réservé qu'à ceux qui ont les moyens* ».

Pour le reste, le principe est simple, et ne diffère pas grandement des box littéraires habituelles : un formulaire en ligne permet de réunir quelques informations (des envies de lecture particulières, le dernier livre aimé, les livres déjà lus sur cette thématique) et de définir dans quel établissement de prêt la box sera retirée par l'utilisateur, dans un délai de 15 jours. Le livre proposé à l'intérieur, lui, peut être conservé un mois pour la lecture, renouvelable une fois pour un autre mois.

L'inscription aux médiathèques de la communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées étant totalement gratuite,

# Article d'Actualité

profiter de ce service ne coûtera donc pas un centime aux lecteurs enclins à se laisser tenter.

## Mettre en valeur expertise et personnalité

Les inscriptions pour recevoir la première box sont ouvertes depuis le 15 janvier dernier, pendant 15 jours, avant un retrait en bibliothèques prévu autour du 15 février prochain. Les inscriptions pour la box de mars seront alors ouvertes, et ainsi de suite, à l'exception des deux mois d'été.

Le nombre de bénéficiaires a été fixé à 200 usagers, pour autant de box à préparer. *« Le temps nécessaire à la préparation des box reste la grande inconnue : vu l'accueil de l'idée, nous avons décidé de limiter le nombre de box pour ne pas mettre les agents en difficulté. Avec 3 médiathèques impliquées sur les 10 que compte le réseau, pour l'instant, il restera possible de répartir la charge de travail »,* souligne Myriam Vermot. *« Et les agents ont tous des affinités ou spécialités, il sera donc possible d'appeler un collègue à la rescousse. »*

L'objectif des box reste la mise en valeur des collections des établissements, mais elles participeront aussi à rapprocher bibliothécaires et usagers. *« Dans chaque box, l'usager trouvera un mot du bibliothécaire, ainsi qu'une feuille pour donner son avis sur le livre recommandé. Nous espérons que les recommandations donneront lieu à des discussions... »*

Un même usager pourra profiter plusieurs fois du service, avec des résultats de plus en plus affinés : les renseignements seront conservés, dans le respect de la législation sur les données personnelles.

## Des surprises à n'en plus finir

La recommandation littéraire ne remplira pas à elle seule la boîte : comme le veut le concept de la box littéraire, de petites attentions, sous forme de surprises, doivent être ajoutées. *« Nous avons commencé à développer des objets dérivés exclusifs, à partir des images de la bibliothèque patrimoniale, comme des marques-pages, des cartes postales, des carnets, des tote bags ou des aimants »,* révèle Myriam Vermot.

Les ouvrages les plus précieux du fonds patrimonial du réseau seront mis à contribution, avec la mise en valeur de manuscrits, de feuilles de reliure, de gravures et autres enluminures... Ces *« produits dérivés »* sont conçus en interne, par les services d'imprimerie et de reprographie du réseau.

## Comment faire pour qu'un livre soit emprunté par les usagers ?

*« Le but est de créer une identité visuelle en même temps qu'une communauté d'usagers, tout en renforçant le lien entre les agents »,* résumé Myriam Vermot. Et ces nouveaux liens sociaux pourraient même se prolonger à l'occasion d'événements organisés dans la communauté d'agglomération, qui seront aussi mis en valeur dans les box, ou encore les services communautaires, comme les piscines.

À ce titre, 30 chanceux, sur les 200 bénéficiaires de la box, auront droit à une boîte « premium », en remportant un tirage au sort : ils y trouveront alors, en plus de leur lecture, un produit réalisé par un artisan local, en rapport avec le thème du mois. Sur ce versant, *« il s'agit de mettre en avant le territoire, en y apportant une vraie valeur de service public ».*



## Lancement de la Bouqu'in box dans les médiathèques de Pau | Livres Hebdo



Par Alexiane Guchereau, le 20.02.2020 à 13h21 (mis à jour le 20.02.2020 à 14h20)

PAU-BÉARN-PYRÉNÉES

## Lancement de la Bouqu'in box dans les médiathèques de Pau



200 PERSONNES POURRONT PROFITER DES BOUQU'IN BOX CHAQUE MOIS

**Le Réseau des médiathèques de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées lance "Ma Bouqu'in box", un service personnalisé de prêts de documents.**

Les trois médiathèques de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées ont lancé "Ma bouqu'in box", la première box littéraire de service public. Inspiré des box livrées à domicile, ce nouveau service personnalisé de prêt de documents, agrémenté de cadeaux, est entièrement gratuit.

Le packaging de la Bouqu'in box sera disponible en deux versions par édition : une box collector pour 30 abonnés sur 200, tirés au sort chaque mois et une bouqu'in box classique. Les éditions limitées seront habillées en interne à partir de l'imagerie des collections de la bibliothèque patrimoniale et des archives communautaires. Elles contiendront des cadeaux exclusifs, liés aux partenariats avec des commerçants locaux ou des offres de la collectivité (places de théâtre, entrées de piscine, de match...), ou encore des sacs kraft customisés selon la thématique du mois pour les usagers non tirés au sort.

Une partie de la box, c'est-à-dire deux livres sélectionnés par un bibliothécaire en fonction des envies indiquées par l'utilisateur et un document "surprise" (CD, DVD, revue en lien avec les goûts de l'utilisateur) est à retourner. L'autre partie, comprenant un mot du bibliothécaire ayant préparé la box et une enveloppe retour afin de permettre à l'utilisateur d'indiquer un commentaire à son bibliothécaire référent, est à conserver.

### Un triple objectif

Avec la Bouqu'in box, les médiathèques du réseau se sont fixées trois objectifs principaux. Elles souhaitent **répondre aux besoins des usagers**, établissant ainsi un lien personnel avec eux, en prodiguant des conseils optimaux, ce qui répond à un besoin commun de reconnaissance et de lutte contre le risque de dépersonnalisation des rapports. Elles souhaitent aussi **répondre aux besoins des bibliothécaires** qui ont ainsi l'opportunité d'accomplir leur mission, à savoir satisfaire la demande et la dépasser par une politique de l'offre.

"Ma Bouqu'in Box" est à réserver chaque mois pour le mois suivant. Entre le 15 et le 30 du mois, il faut se connecter sur [le site](#) du réseau des médiathèques, puis remplir le formulaire de demande en précisant ses goûts de lecture. Ensuite, l'utilisateur est invité à indiquer l'une des trois médiathèques dans laquelle il veut retirer sa sélection – André-Labarrère, Jurançon ou Billère – dès le 15 du mois suivant. Les inscriptions pour la box de mars sont ouvertes jusqu'au 29 février.



## LETTRES NUMÉRIQUES

L'actualité du livre numérique

Une initiative de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Formats/supports de lecture

## Ma bouqu'in box, une box de recommandation de prêt en bibliothèques

📅 08/05/2020 🗿 Livia Orban 👁 1022 Views 📍 Béarn, Bibliothèques, book box, box littéraire, Ma bouqu'in'box, médiathèques, offre personnalisée, Pau, Pyrénées, recommandation de prêt, Sarreguemines, surprise

Le concept de la box littéraire fait fureur et les entreprises qui s'en emparent pullulent. Ce succès n'a pas échappé aux bibliothécaires qui ont décidé de s'en inspirer pour offrir un service de prêt d'un nouveau genre à leurs usagers.

### Une box de prêt personnalisée

Lancée en février 2020 par Le Réseau des médiathèques de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, **Ma bouqu'in box** permet aux participants d'emprunter des documents sélectionnés par les bibliothécaires selon leurs goûts et leurs attentes. Pour le moment, trois médiathèques y participent.

Contrairement aux box littéraires qui se multiplient sur le marché, ce service de recommandation personnalisée de prêt de documents est gratuit. Transparaît ici un souci de démocratisation : les instigateurs estiment qu'il est important de garantir l'accès à Ma bouqu'in box aux personnes qui n'ont

# Article de Lettres Numériques



pas beaucoup de moyens financiers. L'inscription aux bibliothèques est, dans ces bibliothèques, gratuite. L'adoption de la box littéraire par ces établissements montre un beau passage de ce principe du domaine privé au public !

Les participants ont la possibilité de s'inscrire dans la deuxième moitié du mois pour le suivant. Ils renseignent, par le biais d'un formulaire en ligne, leur goûts et envies de lecture, les livres déjà lus autour d'une certaine thématique, etc. En fonction de ces informations qu'ils conservent, et de manière plus précise chaque mois, les bibliothécaires remplissent la boîte avec deux livres et un document (CD, DVD, etc.) à retourner le mois suivant. Ils y ajoutent une petite note personnalisée ainsi que des attentions telles que des produits dérivés s'inspirant du fonds patrimonial du réseau. Cette boîte est à venir retirer dans la médiathèque la plus proche.

## **Mettre en avant le patrimoine local**

200 réponses maximum sont acceptées par le formulaire. Parmi les 200 inscrits, 30 chanceux reçoivent une boîte premium contenant des objets collector, des produits artisanaux offerts par les commerçants locaux et en rapport avec le thème mensuel ou des places de spectacle. Les saisons, la culture et les événements de Pau détermineront le thème de chaque mois.

Cette initiative permet de mettre en avant le patrimoine local. Elle revalorise dans le même temps le rôle de prescription des bibliothécaires et favorise les contacts entre eux et les usagers. Les petites notes du personnel et les retours des lecteurs sur les titres prêtés entraîneront, on l'espère, des discussions, créant ainsi une communauté autour des médiathèques.

Ce service, momentanément suspendu, reprendra en même temps que l'activité des bibliothèques. La Médiathèque communautaire de Sarreguemines en propose un du même genre depuis octobre 2016 avec sa **Book Box** qui connaît un franc succès. Cela ne fait aucun doute que les usagers des bibliothèques de l'agglomération Pau Béarn Pyrénées seront eux aussi séduits... propageant le phénomène dans le reste de la France !

Un belle initiative que nous saluons et dont nos bibliothèques et médiathèques s'inspireront peut-être !



## Pau Béarn Pyrénée (64) : la bouqu'in box ouvre le réseau des médiathèques à un nouveau public

La lettre de l'impact positif s'intéresse cette semaine à une initiative de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées (64). Le réseau des médiathèques de la collectivité a décidé de



proposer une box littéraire aux habitants. Appelée « Bouqu'in box », son concept est inspiré de ce qui est proposé par des entreprises privées dans d'autres domaines. Chaque mois, à partir d'un questionnaire rempli par les bénéficiaires, les bibliothécaires préparent une boîte avec deux ou trois livres correspondant aux attentes de chacun. Cette initiative répond à plusieurs enjeux. Tout d'abord il permet de toucher un public qui n'a pas le temps de venir dans les médiathèques. Mais il permet de valoriser le rôle de conseil des agents.

Nous avons interviewé Marie Carrega, directrice du réseau des médiathèques et du service politique de lecture publique de la ville de Pau pour en savoir plus sur leur démarche.

# Article de Territoires audacieux

## – Mise en place –

D'où vous est-venue cette initiative ?

Nous avons une collègue, Myriam Vermot, qui est chargée du développement numérique des médiathèques. Elle a eu cette idée. Elle s'est inspirée des box privées auxquelles les gens s'abonnent. Cela existe pour recevoir de la cosmétique ou du vin. Elle s'est inspirée de ce concept mais elle l'a appliqué à un service public.

Transformer une initiative privée en service public...

S'il y a un système qui fonctionne dans le privé, nous sommes preneurs. Nous avons juste à les arranger à notre sauce. Ici, nous ne donnons pas les livres, nous les prêtons. Dans le réseau des médiathèques, la box est gratuite et toutes les actions le sont. C'est une manière de proposer du conseil personnalisé et un prêt de document. C'est une adaptation d'un concept, sous forme d'abonnement, qui fonctionne parfaitement dans le privé.



À quelle problématique cela répondait sur votre territoire ?

Il y en a plusieurs. La première, c'est le développement de publics différents. Par exemple, avec la Bouquin Box, nous

allons pouvoir toucher des personnes qui n'auront pas le temps de venir choisir leurs livres à la médiathèque. En cinq minutes, ils pourront prendre leur box et repartir. Cela répond également à une problématique interne. Nous allons pouvoir faire tourner nos fonds et valoriser des documents que les lecteurs ne prennent pas forcément. Enfin, le troisième objectif est de créer un lien privilégié avec le bibliothécaire. Il est là pour faire un conseil individualisé.

C'est une initiative assez complète...

Oui. Pour nous c'est très complet et nos lecteurs trouvent d'autres raisons d'apprécier. Par mail, ils nous ont par exemple signalé que c'était



une autre manière de proposer des livres. Que c'était « fun ». Ce n'était pas dans notre objectif.

Quelles ont été les différentes étapes de mise en place ?

En fait, on a un projet d'établissement. Nous l'avons rédigé l'an dernier avec la moitié des agents du réseau (l'ensemble de ceux ayant souhaité participer). L'idée a été apportée par Myriam dans le cadre de celui-ci. C'est dans ce cadre que, fin 2019, nous avons fait valider 103 actions à destination des publics du réseau. Chaque groupe de travail a pu avancer sur la création d'une fiche action. La bouquin box a fait l'objet de nombreuses réflexions. Nous avons ensuite pu définir et finaliser le budget, la démarche, le protocole etc. Nous avons commencé à tout mettre en œuvre en ce début d'année 2020. D'autres démarches accompagnent la box comme un drive à disposition des personnes n'ayant pas le temps de venir en médiathèque. Ils peuvent réserver en ligne et venir les chercher directement pour gagner du temps. Avec la box, c'est très différent. Il y a un travail de conseil.

Comment s'est déroulé le cheminement jusqu'à la naissance de l'initiative ?

La question principale était de chercher à adapter une initiative privée à un service public. C'est un défi. Il faut être capable de passer d'un service payant et à quelque chose de gratuit. Nous avons décliné notre initiative par la suite en nous demandant comment interroger les lecteurs sur leurs goûts. Savoir ce qu'ils veulent découvrir ou lire. L'étape suivante a été de réfléchir avec les bibliothécaires pour savoir comment ils peuvent répondre à la demande. Enfin, nous avons dû nous pencher sur le packaging. Le projet a été validé par notre Directeur Général des Services, nos élus Culture et les élus de l'agglomération.

Mettre du marketing sur un service public...

Une fois que les problèmes conceptuels et d'organisation du travail sont réglés, nous avons dû réfléchir à tout l'aspect de cette bouquin box. Est-ce que cela doit être un sac ? Une boîte ? Comment l'illustrer ? C'est pas si simple. Après la dernière étape a été de trouver une communication positive. Nous sommes allés trouver la direction de la communication de notre collectivité. Elle a trouvé ça super comme idée et nous avons bénéficié d'un plan de com comme nous n'avions jamais eu !

Vous êtes vous adaptés à une demande ou avez-vous décidé de

# Article de Territoires audacieux

faire un test pour voir si cela pouvait marcher ?

Nous nous sommes lancés dans un projet innovants. Nous voulions voir si cela pouvait rencontrer nos usagers. Nous savions déjà que nous avions un très fort pourcentage de fréquentation de nos médiathèques. Nous sommes à 30% de taux de fréquentations alors que la moyenne nationale est à 18%. Nous faisons le constat que nous avons atteint un niveau élevé de gens qui viennent s'inscrire dans nos établissements. Notre objectif, c'est maintenant de gagner d'autres publics. L'idée de la box c'est de faire venir des personnes qui n'ont pas forcément le temps ou pour qui les horaires ne conviennent pas. Même si c'est de plus en plus difficile car nous sommes ouverts sept jours sur sept. Il y a une partie de la population qui peut être pressée mais qui a envie d'être accompagnée ou conseillée. Mais avant tout c'était un challenge.

Avec quels partenaires avez-vous travaillé en interne ?

C'est un projet qui a nécessité assez peu de collaborations. Nous avons été en lien avec le service com de la collectivité et l'ensemble de notre initiative a été validée par le DGS. En revanche, nous avons eu plusieurs partenaires extérieurs. Ils ont été démarchés tout au long de l'année 2019. Nous avons pris le concept dans son ensemble. Quand les bénéficiaires de la bouqu'in box ouvrent leur boîte, ils trouvent les ouvrages mais aussi des goodies. Nous avons donc sollicité des producteurs et des artisans locaux pour avoir des échantillons de leur production. Ce moi-ci, par exemple, ils ont un petit savon. Il y a aussi des marques pages et des informations sur l'offre culturelle du territoire.

## – Le projet aujourd'hui –

Comment fonctionne l'initiative au quotidien ?

Le concept est simple. Vous êtes inscrit à la médiathèque ou vous souhaitez le faire. Vous prenez une carte. Vous passez par notre portail pour vous inscrire et vous allez répondre à un questionnaire pour nous informer sur vos goûts. Nous voulons savoir ce que vous aimez lire et ce



que vous voulez découvrir. Par exemple, le polar scandinave. Vous nous le dites, vous précisez également ce que vous avez déjà pu lire et le dernier livre lu. A partir de ce questionnaire, les bibliothécaires préparent deux ou trois documents qui peuvent correspondre à vos critères. Nous préparons tout (avec les goodies) et vous pouvez venir un mois après retirer la box dans la médiathèque de votre choix. Nous sommes fiers de pouvoir promouvoir des producteurs locaux. Trois médiathèques sur dix proposent le concept pendant sa phase d'expérimentation.

Quelles sont les informations demandées aux lecteurs ?

Nous leur demandons ce qu'ils veulent découvrir. Ce qu'ils aiment lire. Nous cherchons à savoir ce qu'ils ont déjà lu et le titre du dernier livre emprunté. Enfin la dernière question concerne leurs auteurs préférés. Ils vont pouvoir faire une demande et donc remplir un nouveau questionnaire tous les mois.



Il y a donc bien l'idée de faire découvrir des livres, d'utiliser au maximum votre fond...

Nous souhaitons ouvrir l'esprit des gens. Nous voulons conseiller. Nos bibliothécaires sont majoritairement des gros lecteurs et sont en capacité de conseiller. Si on reprend l'exemple du polar suédois, nous allons vous faire sortir des auteurs célèbres comme Henning Mankell. C'est très bien. Mais il y a aussi des tas d'auteurs intéressants, à commencer par ceux

qui ont inventé le polar suédois. Nous sommes en capacité de proposer autre chose que ce qu'il y a sur Amazon.

Les habitants recherchent cette dimension de conseil ?

Oui. Nous avons remis au cœur de notre projet d'établissement la dimension de médiation. Nous devons mettre le public au centre du projet. Depuis quelques années, nous avons réorganisé nos services de manière centralisée pour libérer du temps pour les agents des médiathèques afin qu'ils puissent en avoir un maximum à consacrer à l'accueil du public, au conseil et à des actions de médiation. Nous avons des clubs de lecture, de présentation d'ouvrage... Nous avons libéré du temps à nos agents pour qu'ils puissent gérer cela. Et ça marche.



# Article de Territoires audacieux

C'est comme ça que les librairies indépendantes tentent également de tirer leur épingle du jeu ?

Oui, C'est aussi comme cela que peuvent s'en sortir les médiathèques. Il y a une désaffection au niveau national. Si on ne franchit pas ce cap au niveau national, nous ne pourrions pas inverser la tendance. Les bibliothécaires ont parfois tendance à se tourner vers leurs collections. Non, c'est le public qui est notre cœur de métier. Il faut se réorganiser pour donner du temps aux bibliothécaires pour qu'ils puissent renseigner, conseiller, accueillir et mener des actions de médiations. Nous avons que des médiathèques « troisième lieu ». Les bénéficiaires pour rester sur place mais nous voulions aussi offrir ce service à ceux qui n'ont pas le temps.

Qu'est-ce qu'une médiathèque « troisième lieu » ?

C'est un concept qui date d'une dizaine d'années. L'idée, c'est d'aménager nos médiathèques pour que les gens s'y sentent bien. Nous voulons qu'ils puissent s'y sentir bien, écouter de la musique, visionner des films ou jouer. Il y a des espaces où les familles peuvent venir jouer à des jeux de sociétés. C'est un tiers-lieu en fait. Nous faisons des ateliers numériques pour accompagner les gens sur internet etc. Nous avons aussi des personnes qui se donnent rendez-vous ici ou des profs qui donnent des cours particuliers. C'est un peu plus qu'une médiathèque classique...

Il y a donc deux catégories de personnes...

Oui. Nous souhaitons à la fois que les gens viennent passer du temps dans nos médiathèques mais aussi nous ouvrir à ceux qui n'ont pas le temps. Nous voulons jouer sur tous les tableaux pour toucher un maximum de personnes.

Quelle est l'organisation interne pour réussir à proposer les bouqu'in box ?

Il y a un référent et une petite équipe dans chaque médiathèque. Ils s'occupent de préparer les documents. Certains travaillent à partir des rayonnages et d'autres comme moi peuvent aussi préparer les commandes via internet ou mes connaissances. A partir des listes effectuées, les équipes préparent les box. Il y a un gros travail. Nous avons quinze jours pour faire cela. Ensuite, une équipe gère les boîtes avec un joli papier. Nous mettons les goodies, préparons les sacs, il faut mettre le nom des gens... C'est un travail manuel sur la partie technique et une réflexion intellectuelle sur le choix des livres.

Comment avez-vous convaincu les équipes de participer à l'initiative ?

Cela a été relativement facile. Nous avons eu de bons retours. Dans une médiathèque, huit personnes sur huit ont souhaité participer. Parfois, ce n'est que 50% de l'équipe. De toutes façons, nous sommes sur un test et donc c'est du volontariat. Si jamais nous manquons de personnels, nous ferons de l'accompagnement pour que les équipes adhèrent à ce projet. Quand les actions sont définitivement en place, tout le monde doit participer.

Comment s'est déroulé la phase de communication ?

Nous avons fait des affiches dans toute la ville, dans les bus et avons distribué des flyers. Nous avons aussi communiqué sur notre portail et dans les différentes bibliothèques. Nous avons proposé aux habitants de s'inscrire. Les 30 premiers ont une box, pour les autres ils ont les mêmes services mais dans un sachet kraft.

## – Dupliquer le projet –

Combien coûte une telle initiative ?

En petit matériel (sac Kraft, petit papier de soie...), nous en avons eu pour 1190 euros. Nous avons du matériel pour toute l'année. Pour les soixante boîtes (équivalent de deux mois), nous avons payé 223 euros. Sur ces boîtes, nous faisons imprimer un nouveau visuel tous les mois pour essayer de les rendre collector. Sur le temps de travail des agents, rien n'a changé. Il n'y a pas eu de recrutement spécifique. Nous avons 55 agents ayant participé à la réflexion du nouveau projet de service. Sur la mise en œuvre, nous en avons 82 sur 115 qui participent. Nous sommes sur la base du volontariat.

Avec quel impact ?

Nous avons limité à 200 le nombre d'inscrits pour ce service. Dès le premier mois, nous étions à 180. Nous allons être à 200 facilement dès le second mois. Le plan de com a très bien fonctionné. Nous sommes notamment passés par des influenceuses palloise. Elles ont fait des vidéos où elles ouvraient leur box en ligne. C'était très rigolo mais je crois que cela a été efficace. C'est une



# Article de Territoires audacieux

satisfaction et nous verrons si nous augmentons notre capacité par la suite.

Quels sont les retours ?

Ils sont positifs. Les bénéficiaires sont très heureux de recevoir un petit cadeau en plus. Pour l'instant, nous avons aucun retour de personnes déçues par la sélection des ouvrages. Nous avons plutôt des gens qui découvrent des nouvelles littératures et des auteurs.

Et côté agents ?

Les volontaires étaient assez enthousiastes avant même la mise en œuvre. Ils ont l'impression de revenir sur leur cœur de métier : le conseil. Il faut dire que, sur un territoire comme le notre, quand vous êtes dans une banque de prêt, il y a beaucoup de travail lié aux prêts. Assez peu de conseil. Notre plus grosse médiathèque accueille 3000 personnes par jour. Vous n'avez pas toujours le temps de conseiller les lecteurs car il faut ranger les livres et assurer le fonctionnement global de la structure. Là, ils ont pris du temps, en interne quand la bibliothèque est fermée, pour faire des choix pour nos lecteurs. C'est un repositionnement sur le côté valorisant de leur travail.

Quelles difficultés avez-vous rencontré ?

Le temps. Quand on a eu l'ensemble des inscriptions et que nous avons vu qu'il y en avait beaucoup, les deux semaines ont été intenses. Nous avons été même inquiets de la faisabilité. C'est quelque chose que nous ne maîtrisons pas. Il faut du temps de préparation. Mais nous avons réussi. A partir de ce mois-ci nous allons solliciter plus d'agents.

Quels conseils donneriez-vous à un élu qui souhaitait dupliquer votre projet sur son territoire ?

Il faut bien consulter les équipes et voir s'il y a des agents pour se lancer. Cela implique un investissement en temps. Notamment un investissement intellectuel pour faire les propositions. Pour le reste, ce n'est que de l'organisation et de la logistique pour y arriver.

*Propos recueilli par Baptiste Gapenne*



## Béarn et Soule

Sud Ouest & vous

TROIS CLÉS POUR COMPRENDRE

# Ma Bouqu'in Box, une boîte surprise pour les lecteurs

Le réseau des médiathèques de l'agglomération de Pau lance un service de prêt de document personnalisé unique en France

### 1 Ma Bouqu'in Box, le prêt de livres sur mesure

Le réseau des médiathèques de l'agglomération paloise vient de lancer Ma Bouqu'in Box. Une première en France dans un secteur public culturel. S'inspirant des boîtes commerciales, qui proposent des vêtements, chaussures, cosmétiques, gourmandises, cette boîte personnalisée, sera confectionnée chaque mois pour 200 lecteurs volontaires, avec deux livres, recommandés par un bibliothécaire, plus quelques petits cadeaux surprises.

Le lecteur aura pris soin auparavant, de s'inscrire et de remplir un questionnaire en ligne, où il aura détaillé ses attentes en matière de lecture, ainsi que ses genres littéraires et ses auteurs préférés. Les réservations se font entre le 15 et le 30 de chaque mois. Les commandes sont retirées à partir du 15 du mois suivant, dans trois médiathèques participantes : André-Labarrère à Pau, Jurançon et Billère. Avant de retourner les livres, un mois plus tard. « C'est un service gratuit », souligne Stéphane Barthe, bibliothécaire à Jurançon.

### 2 Un nouveau média pour les marques locales

« Cette initiative originale est l'occasion pour le réseau des médiathèques d'innover et de faire tour-



La Bouqu'in Box sera confectionnée chaque mois pour 200 lecteurs volontaires. PHOTO VILLE DE PAU

ner le fonds des 790 000 livres et documents dont elle dispose en accès libre », explique Marie Carrega, directrice du réseau des médiathèques. Ce dernier a réalisé le design et la conception de la boîte en interne. « Un tirage au sort permet également tous les mois à 30 chanceuses et chanceux de recevoir une boîte décorée d'images de notre fonds patrimonial. Ces boîtes contiendront des objets, eux aussi à collectionner, et quelques surprises, offertes par des commerçants de l'agglomération. Ainsi parfois, que des places de spectacle et des entrées à des manifestations sportives », enchaîne Stéphane Barthe.

### 3 Déjà 150 lecteurs inscrits dès le premier mois

Ce premier mois, 150 lecteurs se

sont inscrits à la Bouqu'in Box. « L'objectif de cette opération est aussi de renforcer les liens avec les lecteurs, mettre en valeur le savoir-faire des bibliothécaires, avec des conseils personnalisés. C'est valorisant pour eux », souligne Jean Lacoste, adjoint à la culture.

Et ce dernier de rappeler que sur les 162 000 habitants de l'agglomération paloise, 48 303 sont inscrits au réseau des médiathèques. « La moyenne en général est de 18 % de la population. Là, c'est 29 %. Nous récoltons à la fois le professionnalisme et la passion des collaborateurs du réseau des médiathèques, mais aussi les initiatives, comme l'ouverture le dimanche matin qui attire 800 à 1 000 personnes en moyenne chaque fois ».

Olivier Bonnefont



# Une vidéo du Sud-Ouest



La Mediatheque de Pau lance ma bouqu'in box

436 vues · 20 fév. 2020

4 0 PARTAGER ENREGISTRER ...

**Sud Ouest**  
413 abonnés

SAISONNER

Épistole ma Bouqu'in Box cette boîte à livres permet chaque mois aux abonnés de se laisser surprendre par des suggestions des bibliothécaires avec des cadeaux surprises d'artisans locaux

Marie Carrega, cheffe de service du département "développement de la lecture publique" sur la Communauté d'Agglomération et directrice du réseau des médiathèques, présente la Bouqu'in Box en donnant des **exemples de partenariats avec des commerçants et artisans locaux.**

A voir et écouter sur :

[https://www.youtube.com/watch?v=0r\\_yuRGqub8](https://www.youtube.com/watch?v=0r_yuRGqub8)



Ghislaine Paparemborde  
J'attends la mienne avec impatience !! 😊  
J'aime · Répondre · 22 sem

Marianne Soares  
Moi aussi j'ai hâte 😊  
J'aime · Répondre · 22 sem



# Billet du blog L'idée dans le bocal



## L'idée dans le bocal

(<http://www.lideedanslebocal.fr/>)

### Idées en vrac / Ma Bouqu'in Box

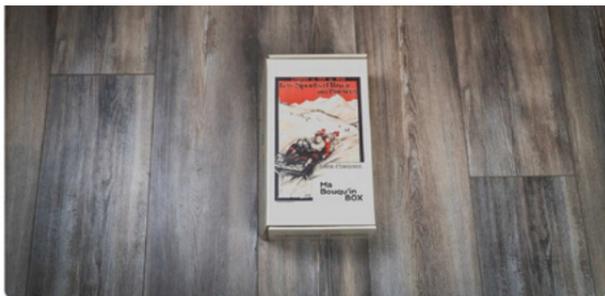
Posté le 24 février 2020 (<http://www.lideedanslebocal.fr/2020/02/24/idees-en-frac-ma-bouquin-box/>) par L'idée dans le bocal (<http://www.lideedanslebocal.fr/author/charlottemarie/>) Posté dans Idées en vrac (<http://www.lideedanslebocal.fr/category/idees-en-frac/>)

Trois médiathèques (<https://mediatheques.agglo-pau.fr/>) de l'agglomération paloise (André Labarrère, Billère et Jurançon) ont lancé, pour bien commencer l'année, un nouveau service gratuit : ma bouqu'in box !

Il suffit de remplir le formulaire en ligne (<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=4V1aS435HEiKsCo7W-yammZYvZ28INVNo29HoQD7iUNFNDMipaMbyMDVEQUNVRIUtkhON1IXTC4u>) entre le 15 et le 30 du mois pour définir le type de livre qui vous ferait plaisir et les bibliothécaires se chargent de trouver votre bonheur. Le 15 du mois suivant, vos deux livres sont à venir retirer dans votre médiathèque, rangés dans une jolie boîte et agrémentés d'un petit cadeau. Il faut être rapide, car seuls les 200 premiers inscrits peuvent profiter de ce service.

J'aime beaucoup ce concept, il permet de découvrir de nouveaux romans et de les recevoir sous forme de surprise. Et pour cette première édition, c'est un morceau de savon de chez Le Moly (<https://www.lemoly.fr/>) qui était glissé dans la boîte, on adore !

Cette expérience m'a donné envie de faire ce que je faisais étant plus jeune : aller discuter avec les bibliothécaires pour me faire conseiller le prochain ouvrage à dévorer en fonction de mes goûts et de mes envies.



Ancienne grosse acheteuse de livres neufs, j'ai sauté le pas il y a plusieurs années en m'inscrivant dans une médiathèque et j'ai totalement transformé ma façon de consommer. Je trouve toujours mon bonheur dans les bibliothèques et si un livre me plait vraiment j'essaie ensuite de l'acheter d'occasion. Si je ne le trouve pas de seconde main, je favorise toujours les librairies indépendantes comme la Librairie Tonnet (<http://www.librairie-tonnet.fr/>) ou L'escampette (<https://www.lescampette.org/>). Je n'achète que les livres que je suis sûre de relire et de temps en temps de fais le tri dans ma bibliothèque et je dépose ceux qui ne me plaisent plus dans les boîtes à livres de Pau.

Je vous laisse, j'ai un thriller à terminer...