

Quelles solutions de portail pour les collectifs de libraires ?

Table-ronde

Le lundi 10 mai 2021, en visio-conférence

Des collectifs de libraires reviennent sur les enjeux de la création de leur portail.

Avec les interventions de Christel Rafstedt et Marie Goiset, respectivement présidente et chargée de coordination de l'association des librairies indépendantes des Pays-de-la-Loire, d'Arnault Costilhes, délégué général d'Initiales, de Marie-Pierre Reibel, coordinatrice des Libraires de l'Est, de Romane Camus-Cherruau, Marion Ségot et Coline Hugel, respectivement coordinatrice, chargée de communication et ancienne présidente des Librairies indépendantes en Nouvelle-Aquitaine.

Des portails pour des collectifs de libraires : quelques chiffres

Sur 87 librairies indépendantes référencées par la structure régionale du livre Mobilis, 70 librairies adhèrent à l'association des librairies indépendantes des Pays-de-la-Loire (Alip) qui proposent depuis 2016 un référencement sur un portail de vente en ligne. Aujourd'hui, 53 y sont présents.

<https://www.librairies-alip.fr/>

La région Grand Est compte environ 130 librairies indépendantes ; 40 adhèrent à l'association Libraires de l'Est (LiE) et 25 sont aujourd'hui référencées sur le portail de vente en ligne créé en 2019.

<https://www.librairesdelest.fr/>

L'association Initiales née il y a 22 ans regroupent des librairies de pays francophones sans autres contraintes géographiques ou de taille. L'association compte 54 librairies adhérentes, toutes représentées sur le portail de l'association mis en marche en 2017.

<https://www.initiales.org/>

L'association des Librairies indépendantes en Nouvelle-Aquitaine (Lina) compte 120 librairies adhérentes. Aujourd'hui, 94 librairies ont adopté la solution du portail collectif mis en ligne en décembre 2014.

www.librairies-nouvelleaquitaine.com

Un portail pour un collectif de libraires : pour quoi ?

La concurrence des géants du web, notamment, a incité des collectifs de libraires à proposer des solutions numériques alternatives sans pour autant que les librairies ne perdent le lien avec leur clientèle dans leur boutique.

« On voulait montrer que derrière nos portails, ce sont de vrais libraires. C'est pourquoi nous n'avons pas opté pour l'option de paiement en ligne », Christel Rafstedt, présidente de l'Alip.

Rencontres avec les lecteurs, maintiens du lien, les associations n'opposent pas l'utilisation d'un portail et la fréquentation du commerce. Le passage en magasin pour le retrait des réservations donne par ailleurs la possibilité de réaliser des ventes additionnelles et évite le paiement d'une commission au prestataire.

Même philosophie, autre solution : les libraires de l'Est ont au départ demandé à tous leurs adhérents référencés sur le portail de proposer l'envoi de colis aux clients pour uniformiser le parcours clients et offrir le même service que les géants du numérique.

« Avec l'expérience du confinement, ce choix est aujourd'hui réévalué », Marie-Pierre Reibel, coordinatrice de LiLE.

Suite au confinement de novembre 2021, certains adhérents de Lina ont également demandé à bénéficier de l'envoi de colis, ce qui n'était pas le cas jusque-là. Une dizaine d'entre eux a choisi d'adopter cette option, d'autres encore ont adopté la solution du point relai.

Quelles solutions de portail pour les collectifs de libraires ? / Compte-rendu

Via le portail, des services supplémentaires ont ainsi été proposés par les libraires à leur clientèle. Outre les possibilités de réservation, d'envoi, de paiement en ligne, Romane Camus-Cherruau, coordinatrice de Lina, précise que le portail a permis de proposer :

« la vente de livres numériques, la possibilité de créer des listes de pré-sélection pour les petites collectivités... »

Côté libraires, le portail a permis de fédérer la vie des associations.

« Le portail a valorisé le réseau auprès de nos clientèles mais a aussi renforcé les liens entre les libraires », rappelle Coline Hugel, ancienne présidente de Lina, actuellement gérante du Bateau Livre (Pénestin, 56).

Aussi, le portail est à la fois un site marchand, un outil de mutualisation et un moyen de valoriser un réseau. Il a d'ailleurs permis de centraliser le programme d'animations des libraires d'un même territoire, d'un même réseau.

« Le portail permet de mettre au pot commun un calendrier cohérent de rencontres mais aussi les chroniques rédigées par les membres de l'association », Arnault Costilhes, délégué général d'Initiales.

De manière plus pragmatique :

« Grâce au portail, le traitement des commandes est plus rapide pour les libraires. Finis les mails, les commandes imprécises... », Christel Rafstedt.

Un portail pour un collectif de libraires : pour quelle clientèle ?

Le portail de vente en ligne a permis aux libraires de proposer un nouveau service d'abord à leur clientèle fidèle.

« A son lancement, le portail n'était que très peu utilisé par une nouvelle clientèle. Il nous a avant tout permis de fidéliser notre clientèle. Ce n'est qu'à partir de la période de crise que des clients d'autres canaux de vente, notamment des grandes surfaces spécialisées, sont arrivés sur nos portails », Christel Rafstedt présidente de l'Alip.

Lecteurs des villes, lecteurs des champs ?

« Les librairies en milieu rural ont permis à leur clientèle plus éloignée de s'assurer qu'elle trouverait ce qu'elle était venue chercher après un long déplacement », Coline Hugel, ancienne présidente de Lina, actuellement gérante du Bateau Livre (Pénestin, 56).

Ces librairies font d'ailleurs partie de celles qui ont le mieux fonctionné au lancement du portail de Lina.

D'avril 2020 à avril 2021, les nouveaux utilisateurs arrivent en nombre sur les portails de libraires :

« En un an, l'activité a augmenté de 1 200 % », indique Marie Goiset, coordinatrice l'Alip.

Un portail pour un collectif de libraires : quelle communication ?

Le bon fonctionnement du portail nécessite un investissement certain au lancement mais aussi au quotidien.

« La mise en musique n'aurait pas été possible s'il n'y avait pas eu de coordinatrice salariée », Christel Rafstedt présidente de l'Alip.

Qu'en pense une chargée de communication ?

« Je travaille à temps plein et dédie un tiers voire la moitié de mon temps de travail à l'animation du portail et des outils de communication liés », indique Marion Ségot, chargée de communication de Lina

Le portail de réservation en effet ne se suffit pas à lui-même. Le travail des salariés de l'association est nécessaire mais le rôle des libraires pour la promotion du portail est également important.

« Le travail de prescription auprès de la clientèle et le travail de mobilisation des libraires adhérents autour du portail est nécessaire », indique Marion Ségot.

La communication doit jouer sur ces deux canaux : les réseaux sociaux et la librairie. Aujourd'hui, l'actualité d'Initiales est ainsi davantage présentée sur les réseaux sociaux que sur son portail.

« Le portail reste bien plus visité pour les stocks que pour les informations autres, Arnault Costilhes, délégué général d'Initiales. Il reste désormais un outil plus efficient pour l'association, en termes de visibilité sur internet, la communication informationnelle d'Initiales ayant plus d'impact par les réseaux sociaux : Facebook, Instagram. »

Le portail facilite l'identification du réseau de librairies indépendantes.

« Le portail permet une communication de type informationnel et non publicitaire », précise Marion Ségot.

La presse quotidienne locale est ainsi la prochaine cible de communication des Libraires de l'Est.

Un portail pour un collectif de libraires : avec quels soutiens ?

Le CNL a accompagné la mise en place du portail Initiales. Les partenaires des associations régionales (Drac et Région) ont accompagné par une aide exceptionnelle la création des portails régionaux.

En Grand Est, la Région a également accompagné la promotion de l'outil.

« 12 000 bons de 50 € ont été distribués par la Région via le dispositif Jeun'Est », indique Marie-Pierre Reibel

Au-delà des soutiens financiers, l'expérience des collectifs de libraires pourra par ailleurs bénéficier aux nouvelles associations professionnelles.

« Les associations régionales et nationales ainsi que le SLF se réunissent deux fois par an », indique Romane Camus-Cherruau.

Quelles solutions de portail pour les collectifs de libraires ? / Compte-rendu

Une fois par an, les collectifs de libraires collaborant avec le même prestataire qu'est Titelive se réunissent ».

Un portail pour les libraires indépendants de Bretagne ?

Des questions en suspens...

- Avec quels moyens financiers et humains ?
- Aux librairies de quel territoire le portail bénéficiera-t-il ?
- Comment lancer la création d'un collectif nécessaire au portage d'un projet de portail ?

à étudier lors d'une prochaine rencontre.

Livre et lecture en Bretagne propose d'accompagner la réflexion des libraires qui souhaitent se réunir pour travailler à la création d'un portail régional. Plusieurs dates pour se réunir :

- Lundi 14 juin de 9h à 12h30
- Lundi 14 juin de 14h à 17h30
- Lundi 21 juin de 14h à 17h30
- Lundi 28 juin de 14h à 17h30